

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Institut mezioborových studií Brno

**Životní problémy
a hledání sociální opory
při jejich řešení**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce
Prof. PhDr. Blahoslav Kraus, CSc**

**Vypracoval:
Marek Matej**

Brno 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Životní problémy a hledání sociální opory při jejich řešení“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.
Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

Ve Zbýšově...dne 19.3.2010

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji panu prof. PhDr. Blahoslavu Krausovi, CSc. Za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

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

Marek Matej

OBSAH

Úvod

1 Životní problémy a jejich charakteristika

1.1	Stres	4
1.2	Traumatické zážitky.....	7
1.3	Frustrace.....	9
1.4	Syndrom vyhoření	12
1.5	Sociální opora při řešení životních problémů	18

2 Životní problematika v profesy policisty

2.1	Specifika zatěžujících problémů v práci policisty	20
2.2	Traumatisující události z pohledu policie	23
2.3	Možnosti pomoci	28
2.4	Prevence - zvládnání psychické zátěže	32

3 Průzkum životních problémů a jejich řešení v profesi policisty

3.1	Metodologická východiska.. ..	37
3.2.	Analýza výsledku výzkumu	42

4 Závěr

Resumé	55
Anotace.....	55
Seznam použité literatury	57
Seznam příloh	59

ÚVOD

Ve své bakalářské práci se budu zabývat výskyty, průběhy, působením, důsledky a možnými způsoby řešení hrozeb a ohrožení integrity jedince v roli policisty. Mým cílem je nastínit možná úskalí, životní problémy

a těžkosti, které přináší policejní profese a navrhnout některá opatření k nápravě negativních dopadů jejího výkonu. Opřít bych se chtěl zejména o vědecké poznatky ze studia na Institutu mezioborových studií v Brně a o vlastní zkušenosti z policejní služby.

Důvod mého zaujetí pro výše popsané téma, týkající se práce policistů, vyplývá z mých vlastních zkušeností v zaměstnání policisty na obvodním oddělení a z osobní snahy hledat východiska pro řešení nejzávažnějších projevů, doprovázejících policejní práci.

Je zřejmé, že každý člověk se nejednou během svého života dostává do situace, o které by se dalo říci, že šlo o zátěžovou, nebo dokonce krizovou situaci. Jsou to převážně takové životní situace, události a možná ohrožení, které nastanou, aniž by byly vítány, nebo dokonce vyhledávány a často aniž by na ně byl jedinec připraven. Jsou to situace kdy se i my můžeme stát například nepřímými svědky, účastníky anebo dokonce aktéry, ale které se účastníků a aktérů vždy významně dotknou a mnohdy je závažně poznamenají. Je však možné si z nich i odnést ponaučení pro příští jejich možné výskyty, ve smyslu snížení negativních dopadů a jejich následného úspěšnějšího řešení. Vždyť i jedním z „kladných“ aspektů krize (nebo krizové situace) je „poučení se pro příště“, či dokonce možnost osobnostního růstu v pozitivním slova smyslu.

Způsobů řešení a eliminace hrozeb a ohrožení životní rovnováhy aktéra v roli policisty může existovat mnoho, ale jenom málo z nich je takových, která vedou k úspěšnému řešení. Úspěšnost řešení sama o sobě však bývá relativní.

Je možno říci, že za úspěšná je možné považovat taková řešení,

jež pro většinu aktérů a účastníků vedou k minimalizaci negativních důsledků proběhlých ohrožení a případně i k získání nových příležitostí na sebezdokonalení, jež jsou přípravou na budoucí obdobné, anebo dokonce i nepředvídatelné hrozby.

Z tohoto důvodu se ve své bakalářské práci zabývám nejen teorií a rozborem těchto zátěžových situací, ale i způsobům jejich odstraňování. Nemalou měrou se zde jistě projevují i osobnostní dispozice – řekněme určitá psychická výbava osobnosti, kterážto však spadá do oblasti hlubší psychologie a je předmětem celé řady vědeckých zkoumání v oboru psychologie.

S tím jak zvládneme problémy, které nám život přináší, úzce souvisí celkový stav naší psychiky, míra sebevědomí, sebeúcty, životních zkušeností atd.

U většího procenta populace, tvoří čas strávený v pracovním procesu větší díl celého dne, proto i nejvíce krizových situací, se kterými je možné se potkat, je právě z tohoto období. Je obecně známo, že některá povolání mají řešení krizových situací přímo ve své náplni. Již na samém začátku při výběru nových pracovníků jsou podrobováni psychologickým testům a následně proškolení, jak zvládat krizové situace - pomocí různých technik chování, jako například asertivní chování nebo tréninkem modelových situací atd.

Možných příčin, kdy zátěžové situace vznikají, je mnoho. Mezi jedny z nejčastějších patří pracovní konflikty, rodinné nebo zdravotní omezení, způsobená například úrazovým stavem apod.

K úspěšnému zvládnání takových zátěžových situací nám, dle mého názoru, může pomoci sociální faktor, jako jeden z neúčinnějších. Sociální faktor se stává důležitým ve chvíli, kdy cítíme, že na krizovou situaci sami nestačíme a naše osobnostní nastavení nám dovolí hledat cesty jinde. Je nutné si uvědomit, že určité osobnostní typy (např. introvertní či narcistní osobnosti) si k sobě ve vypjatých situacích neradi připouštějí druhé. V té chvíli obvykle vyhledáme pomoc v nejbližším okolí – rodina, přátelé či odbornou pomoc – psychologa, psychoterapeuta, psychiatra, lékaře.

1 Životní problémy a jejich charakteristika

Životní situace, kterým jsme během svého života vystavováni, jsou dle mého názoru, složitější a náročnější než kdy dříve. Současný život se stává překotným a je velice obtížné s dnešní dobou držet krok a zároveň si zachovat vnitřní rovnováhu a zdraví.

Ve své práci zabývající se náročnými životními situacemi, rozdělil z hlediska intenzity zátěže V. Kebza tyto situace do tří základních skupin.

- *Zátěžové životní události* – jde o stresory různé povahy a intenzity, které mohou i poškodit zdraví člověka (úmrť blízkého člověka apod.)
- *Chronické stresory* – dlouhodobě působící potíže a problémy ovlivňující životní styl a životní spokojenost člověka (např. neúspěchy ve škole apod.)
- *Drobné denní nepříjemnosti či mrzutosti („daily hassles“)* – zdánlivě nevýznamné každodenní drobné, ale nelibě prožívané situace a události (např. drobné neshody s vrstevníky apod.) (Kebza in Kraus 2006)

Problémové životní situace je tedy možné charakterizovat jako snahu jedince dosáhnout stanoveného cíle, přičemž cesty k dosažení tohoto cíle nejsou známy nebo pro jehož dosažení je nedostatečně vybaven schopnostmi a dovednostmi. Tyto problematické situace vyvolávají různou intenzitu pocitu napětí.“ (Hartl a Hartlová 2000, Hošek 1999, in Kraus 2006).

Mezi stavy vyvolávající určité napětí můžeme zařadit např. stres, prožití traumatického zážitku, případné frustrace a jako jedno z možných vyústění může dojít až k syndromu vyhoření, v zahraniční literatuře nazývaného také jako Burnout syndrome.

1.1 Stres

Stres – Při pokusu o vymezení pojmu stres se můžeme dle jazykovědců opřít o jeho jazykový původ, jenž se objevuje v latinském výrazu *stringo, stringere*, což znamená „svírat, utahovat“, a označuje tak stav jedince v tísní a ohrožení. Dále je pojem stres prezentován jako vyjádření pocitu nedostatku.

V literatuře se objevil již ve 14. století, ale teprve v 17. století se s tímto pojmem začalo podrobněji pracovat. Pojem stres je spojován se situacemi, které od jedince vyžadují sice obvyklé a osvojené činnosti, ovšem za ztížených nebo stísněných podmínek pro jejich realizaci. Obvyklé a zažité úkony jsou ztěžovány nebo narušovány vnějšími tlaky a podmínkami, např. časovým deficitem, zvýšenou odpovědností anebo pocitem ohrožení apod. Současný výzkum a teorie chápou pojem stres jako obecné a souhrnné označení náročných životních situací vůbec a pojem stres se tak stává synonymem českého výrazu *zátěž*. V tomto širokém pojetí je stres chápán jako nárok (nebo zátěž) přesahující schopnosti jedince potřebné k jeho zdolání a překonání.

V takovém kontextu vůbec poprvé toto slovo používá v roce 1956 endokrinolog Hans Hugo Bruno Selye a popisuje jím „nespecifickou stereotypní odpověď organismu“, při níž dochází k aktivaci tohoto organismu. Zdroj této zátěže pak nazývá stresorem.

H. Selye mimo jiné rozlišil dva základní typy stresu: tzv. **eustres** – organismu příznivý a subjektivně většinou příjemný stav a dále **distres** – organismu nepříznivý a subjektivně většinou nepříjemný stav.

Stres má kromě psychologické, také fyziologickou rovinu, a to když jsou do krve vyplavovány různé hormony navozující stav pohotovosti, připravenosti k "boji", zvyšující srdeční tep, zvyšující krevní tlak a dále jsou tlumeny procesy trávení apod. Pokud je člověk dlouhodobě vystaven takovému chronickému stresu bez možnosti jakéhokoliv uvolnění, může být ohrožen na zdraví.

V určitých případech se může jednat převážně o choroby srdce, žaludku nebo dokonce dýchacího ústrojí. (Gillernova a kol. 2000).

V současné době se problematika stresu zařazuje pravidelně jak do psychologických tak i lékařských učebnic – přirozeně s přihlédnutím k různým přístupům a pohledům na vyrovnávání se jedince s prožívanou zátěží. Je trošku skličující, že stres se v posledních letech stává velmi módním pojmem. I když je pravda, že právě ona „adekvátně nezvládnutá zátěž“ stojí často za somatickými, duševními i vztahovými problémy jedinců, ne vždy je všechno možno svést na vliv stresu (či zátěže). Jako by snad zátěž mohla za všechny naše problémy. Je velmi snadné omlouvat svou konfliktní povahu tím, že „jsem v práci ve stresu“, svou například obezitu tím, že „to mám teď v práci těžký, tak se z toho dostanu jídlem“ apod. Stres je jistě závažným tématem, které by nemělo být bagatelizováno a podceňováno, na druhou stranu by však neměl být zveličován a stavěn přehnaně na odiv.

Další z pohledů na pojem stres nabízí jedna z prvních monografií H. Basowitze, H. Perského, S. J. Korchina, a R.R. Grinkera (1955), kteří jej charakterizují jako možnou hrozbu z neuspokojení základních potřeb, nevyhnutelnost udržení regulačních (homeostatických) funkcí, ale také jako ohrožení růstu a vývoje.

Ve své práci přišli k závěru, že stresem nejsou okolnosti vyvolávající negativní stresové stavy, ale že jde o určitý druh reakce vyvolaný procesy, které mohli dosáhnout hraniční úroveň, tj. dosáhli integrační možnosti organismu.

(Daniel, 1984)

Odborníků zabývajících se výzkumem stresu a všech jeho projevů je velká řada, někteří se také domnívají, že u mnohých lidí může docházet k návyku na zvýšené hladiny stresových hormonů a dále až k závislosti na nepřetržitou řadu podnětů, které si sami „předepisujeme“ jako na možnou obranu proti nesnesitelné vlastní představě možné nudy. (Kristová, 1996).

Na člověka zatíženého stresem, vzájemně působí soubory dvou faktorů: Jde o soubory **vnějších** podmínek, ale také o nároky, které jsou kladeny na člověka, pro něž je příznačná nečekanost, neobvyklost, nebo intenzita trvání. Dalším z ovlivňujících faktorů jsou vlastnosti osobnosti zvládat tyto nároky.

Je třeba také zmínit dva typy proměnných, které mají vliv na průběh zvládnání zátěže (osobnostně specifické moderátory, např. věk jedince, dosavadní životní zkušenosti, pohlaví, temperament, stupeň socializace; situačně specifické moderátory, např. sociální opora). (Průcha, Walterová a Mareš in Kraus 2006) a mediátory zvládnání zátěže (kognitivní posouzení zátěže, míra pozornosti věnovaná zátěži), (Mareš 2001, in Kraus 2006).

Podle Křivohlavého (2001) lze také charakterizovat další pojmy, které nám usnadní orientaci v problematice stresu. Kromě **stresorů**, které označuje jako negativní životní faktory, rozlišuje i pozitivní životní faktory tzv. **salutory**, jenž dodávají člověku sílu v boji se stresorem.

Příkladem salutoru může být pochvala, smysluplnost vykonané činnosti apod. Ideální situaci, lze tedy přirovnat k rovnovážnému stavu, mezi stresory a salutory.

Křivohlavý (1994) ve své knize *Jak zvládat stres* rozumí stresu jako vnitřnímu stavu člověka, který je buď něčím ohrožován přímo, nebo aspoň takovéto ohrožení očekává a dále se přitom domnívá, že jeho vlastní obrana není pro tuto danou situaci dostačující.

Jaké je tedy řešení? Jednoznačný návod ani poučka prostě neexistují. Pokud máte ve svém okolí někoho, kdo se dokáže vyrovnat s obrovským náporům stresu, zjistíte, že se obvykle jedná o osoby, které jsou silně oddáni své práci a všemu co dělají, ale kteří reagují na různé překážky spíše pozitivně. Tito lidé si uvědomují, že na řešení problému stresu neexistuje žádný jednoznačný návod – koneckonců, to, co způsobuje stres jednomu, není nutně stresující pro druhého – takže konečná zodpovědnost za dobrý psychický stav leží na každém z nás. (Kristová, 1996).

„Co bychom si měli zapamatovat? Každý z nás, sám hodnotí smysl událostí ve svém životě. Ten, kdo se domnívá, že je obětí toho či onoho, přisuzuje životním událostem smysl, který lze vyjádřit slovy „není žádná naděje“. Každý z nás sám volí způsob, jak bude reagovat na to, co ho v životě potká. Intenzita

stresu je dána významem, který přisuzujeme události, jež stres vyvolává, a pravidly, která si pro zvládnání stresu zvolíme“. (Simonton a Simonton in Křivohlavý, 1994, s. 133)

Jak zvýšit tedy svoji odolnost proti stresu? Již samotné vykonávání určité činnosti zvyšuje tuto odolnost. Jedná se zejména o motorické činnosti.

Je prokázáno, že pasivní nečinný člověk snáze podlehne působení nepříznivých okolností, úzkosti, napětí, popř. přímo panickému strachu, než člověk činný, zaměstnaný, aktivní.

Je známo, že vojáci, kteří nečinně vyčkávali v úkrytu konec náletu nepřátelských letadel, prožívali často mnohem větší strach než jejich druhové v boji, obsluhující protiletadlová děla. Tito činní vojáci byli sice fakticky více ohroženi, ale vyvíjeli přitom usilovnou činnost, která odváděla jejich pozornost od stresových prožitků.

Je prokazatelný význam práce a jiných činností při zvyšování odolnosti ve výchově, v psychoterapii aj. Ovšem ještě účinnější bývá činnost, která je navíc spojena s city libosti při úspěchu, pochvale, odměně, při zvládnutí překážek. A proto při zvládnání různých životních překážek nemysleme v této souvislosti jen na sebe, ale i na lidi co nás obklopují. (Čáp, Dytrych, 1968)

1.2 Traumatické zážitky

Traumatické zážitky - definovat traumatizující událost není vůbec jednoduché a ve světě odborníků na toto panují různé názory. Například Česká republika se přiklání k definici dle MKN -10, což je 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí, kterou vytvářejí odborníci pod vedením Světové zdravotnické organizace.

Druhý z postojů je nazýván DSM-IV, tedy IV. verze Diagnostického a statistického manuálu, který byl vytvořen a zaveden v USA.

Podle MKN-10 má traumatizující událost „výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter“ a vyvolala by „hluboké rozrušení téměř u kohokoli“.

Podle DSM-IV jde o takovou událost, při níž „právě došlo k usmrcení někoho jiného, kdy hrozila smrt nebo kdy došlo k těžkému úrazu nebo k ohrožení fyzické integrity vlastní nebo jiných“ a kdy jedinec reagoval „intenzivním strachem, beznadějí nebo hrůzou.“

(obě definice Smolík, 2002 in Baštecká, 2005).

Je tedy zřejmé, že hlavním rysem traumatizující události je jakási „nečekanost situace“ a jedincova nepřipravenost, která vyvolává narušení dosavadní rovnováhy jedincovy psychiky. Taková událost má sama o sobě velmi intenzivní a ohrožující charakter – ať už máme na mysli smrtelné ohrožení (tedy ohrožení života), či jen narušení harmonické integrity jedincova vnitřního světa.

Pro určité jedince jsou zkušenosti získané ve zvlášť traumatizujících životních situacích velice významné. Záleží ale na tom jak moc silné a závažné situace jedinec prožil a také na jejich pořadí. Je prokázáno, že se zvyšující se náročností se organismus těmto vlivům přizpůsobuje. Naopak nečekané, náhlé střetnutí se s traumatizující událostí po předchozích „skleníkových“ podmínkách může vést až k neurózám či jiným poruchám. Tím se také vysvětluje nebezpečí umělého odstraňování životních překážek při výchově, hýčkáni v některých rodinách a výchovných institucích. (Čáp, Dytrych, 1968).

Není neobvyklé, že člověk v běžném životě bojuje s mnoha životními nástrahami. Jde o přirozenou potřebu bojovat o přežití, následně přežít, uvolnit se a začít znovu fungovat v běžných podmínkách, aniž by se obával, možných útoků ze svého okolí anebo ze sebe samotného. Hlavní pomoc při prožití traumatického zážitku, převážně spočívá ve svépomoci a vstřícném postoji blízkého okolí.

Ve fázi uvolnění nejde jen o zklidnění „nabuzeného“ organismu, ale také o uvolnění ve formě pláče a bezmocné zlobě. Bezprostřední stav organismu je velice bolestivý, ale my zároveň doufáme, že tato bolest časem ustoupí a vrátí se zpět naše životní rovnováha. Pokud se člověk stane jak přímou tak i nepřímou obětí traumatu, měl by mít na paměti, že po odeznění události, je nutné přijímat hodně tekutin, aby se odplavily stresové zplodiny, měl by mít možnost koupele a kontaktu s něčím, co je měkké, čisté a voňavé, měl by být podporován i

v „dětských projevech“ (objetí s plyšovým zvířetem).

Shalev (2003) považuje při bezprostředním zpracování traumatizující události za velice zásadní a hojivou přítomnost druhých lidí. Člověk by po takto zatěžující události neměl zůstat sám se svým traumatem. Shalev dále upozorňuje, že při traumatické zátěži se zvyšuje plasticita mozku, takže i u dospělých se mohou projevit přetrvávající změny, podobně jako u dětí po ztrátě rodičů. Je velice pravděpodobné, že při časně ztrátě rodičů nebo osob velice blízkých se zvětšuje možnost, že se v dospělosti dostaví deprese nebo závažné depresivní příznaky. (Baštecká, 2005)

Můžeme dlouze diskutovat o možnostech, jak jedince připravit na traumatizující události. Zejména v ozbrojených složkách je kladen důraz na psychickou připravenost jedince na stresující, či dokonce život ohrožující situace (zejména ve speciálních jednotkách - vojenské průzkumné jednotky, policejní zásahové jednotky apod.). Je však zřejmé, že na život ohrožující situaci vás nikdy žádný (byť propracovaný, tvrdý a psychiku zocelující) výcvik plně nepřipraví. Situace, kdy je život v ohrožení, je tak specifická a oslovuje konkrétní psychické struktury každého jedince, že je takřka nemožné generalizovat výcvik a každého člena elitní jednotky připravit na „boj o život“. I když budete maximálně vycvičeni, nikdy nejste sto předpovědět, jak v traumatizující situaci zareagujete. Mentálně je snad možno připravit bojovníka k akci – „ano, jdu do boje, bude se střílet, musím se bránit, bude se střílet i po mně...“, ovšem duševně či fyzicky je to velmi obtížné. Nikdo z nás není schopen dopředu říci, jakým způsobem zareaguje jeho podvědomí a jak se zachová jeho tělo, jaké fyzické příznaky projeví jako obranný mechanismus.

1.3 Frustrace

Frustrace – je další z problematických stavů, při kterém je možno hovořit o tom, že vyvolává situaci, která zamezuje uspokojování důležitých potřeb a dále se projevuje čtyřmi odlišnými formami.

Deprivace – tj. krajní nedostatek něčeho, co je nezbytné pro uspokojování důležité potřeby, např. potřebu potravy, potřebu sexuální, potřebu citového vztahu, porozumění, péče, společenského uznání a uplatnění, nebo potřeby umělecké aj.

Oddálení (např. kojeneček má hlad, ale matka se zdržela jinou prací a kojeneček musí čekat), výrazné frustrace oddálením jsou příznačné pro věk dospívání a mládí. Frustrace oddálením, lze pozorovat v libovolném věku, když se na cestě k cíli vyskytnou překážky.

Zmaření – nastává tehdy, jsou-li překážky tak velké nebo síly jedince tak malé, že došlo k zřejmému neúspěchu v úsilí o dosažení cíle, o uspokojení potřeby; člověk prožívá hluboké zklamání při neúspěchu v učení, při práci, ve vztazích přátelských, erotických a jiných.

Konflikt – je to zvlášť důležitá a složitá forma frustrace. Frustrace a stres jsou dva blízké stavy, které se z části překrývají. Je mezi nimi i rozdíl v prožívání: stres se vyznačuje převážně pocitem úzkosti, kdežto frustrace spíše zážitkem nelibosti z oddálení nebo zklamání, popř. zážitkem váhání a kolísání při konfliktu. (Čáp, Dytrych, 1968)

Chování člověka občas potřebuje vysvětlení, obzvlášť kdy se jedná o situace označované jako mimořádné nebo mimořádně náročné a konkrétně pak jako situace frustrace, konfliktu a stresu. Pokud situaci označíme za náročnou, je obtížné ji zároveň odlišit od problémové, které spadají do tematické oblasti kognitivních procesů, resp. myšlení.

Podle I. F. Tuckera (1970, s. 182) frustraci vyvolávají tři druhy událostí:

- **fyzické nebo psychické bariéry** očekávané reakce
- **odstranění zdrojů zpevnění**, resp. odměn (pokud jde o relativně krátký časový průběh, označuje se to jako „frustrace z oddálení“)

- **vyvolání neslučitelných reakcí**, tj. konfliktní situace. Pokud frustrace v čase trvá delší dobu, tj. řádově týdny, měsíce, roky, nazývá se deprivace, ale tento pojem je užíván i v jiném významu v experimentální psychologii. (Nakonečný, 1996)

Pokud se ve svém životě o něco pokoušíme, pak máme o této činnosti i své představy. Jde nejen o představy, jak se dostaneme k výsledku této práce, ale i o tom jak ji dokončíme. Každá naše činnost není jen o získání finančního prospěchu, i když v pracovním procesu o něj jde. Hovoříme také o obecném očekávání např. uznání, ocenění naší práce a snahy druhými lidmi.

Dostane-li se nám kladného ocenění, hovoříme o *s a t i a c i* (uspokojení)

Nedostane-li se nám tohoto kladného ocenění, hovoříme o *f r u s t r a c i* (neuspokojení).

Tímto výčtem jsme zdaleka nevyčerpali veškerý soubor našich potřeb, který je daleko bohatší. Je na místě připomenout, že frustraci potřeb (očekávání atp.) je třeba brát individuálně. To, co by se někomu jinému mohlo zdát smysluplným jednáním, hodné kladného ocenění, mohu já vidět zcela odlišně.

To, co já mohu považovat za výhru, může druhý člověk subjektivně hodnotit jako prohru. Tyto zážitky frustrace - zklamaných očekávání se mohou v člověku hromadit a kumulovat (sečíst). (Křivohlavý, 1998)

Jeden z mnoha negativních přínosů dnešní hektické doby je zvýšená nevěra párů a s tím spojená značná rozvodovost. Manželská nevěra, která není motivována sexuální frustrací nebo touhou po dobrodružství (potřebou dodatkové stimulace), může být nevědomým trestáním manželského partnera. Partner, který svému protějšku neustále něco vytýká, si ani nemusí uvědomit, že skutečnou příčinou jeho jednání není nepořádek v domácnosti či jiný z dohodnutých úkolů jak si namlouvá, ale např. nevědomá agrese vyvolaná tím, že jeho sexuální aktivity nevyvolávají u protějšku dostatečnou odezvu. (Nakonečný, 1996)

1.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření – známý též jako „Burnout“

(„to burn“ = hořet, „burn out“ = vyhořet) začal nejdříve v literatuře používat v roce 1974, známý newyorský psychoanalytik Herbert Freudenberger. Zásadní a největší vlna, která se zvedla o této problematice, byla někdy na přelomu 70. a 80. let. V této době je také vydáváno nejvíce psychologicko – medicínských studií, které psali převážně zahraniční autoři. (Kebza, Šolcová, 2003)

Nejdříve než se pustíme do podrobnějšího rozboru syndromu vyhoření, zastavme se nejprve u některých výroků slavných psychologů, kteří se tímto jevem dlouhodobě zabývali. Na jejich výrocích je patrné, jak široká a pestrá je tato oblast jejich zkoumání.

Cary Cherniss:

„Burnout je reakcí na práci, která člověka mimořádně zatěžuje.“

„Burnout je situací totálního (úplného) vyčerpání sil.“

„Burnout je pocitem člověka, který došel k závěru, že již nemůže jít dále.“

„Burnout je stav, kdy člověk ztratil naději, že se ještě něco může změnit.“

Helena Sek:

„Burnout není výsledek dlouho trvajících stresu, je to spíše důsledek selhání procesů adaptace (schopnosti a možnosti vyrovnat se s těžkou situací).“

„Burnout je stav chronického špatného fungování.“

Henrich Freudenberger:

„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. lidí, kteří se snaží druhým lidem v jejich těžkostech pomoci a pak se cítí sami přemoženi jejich problémy).“

Carol J. Alexandrova:

„Burnout je stavem totálního odcizení (alienation) a to jak práci, tak

druhým lidem i sama sobě." (Křivohlavý, 1998, s. 47)

Z výše uvedených citací můžeme vypožorovat, jak různé mohou být názory na jednu a tutéž oblast výzkumu u lidí, kteří se jím intenzivně zabývají. Dnes již s jistotou můžeme říct, že syndrom vyhoření je úzce spojen s tzv. pomáhajícími profesemi. Prakticky každý děle sloužící pracovník po nějaké době vykazuje některé z jeho projevů.

Burnout je odborný termín, který se objevil v psychologii a psychoterapii v sedmdesátých letech tohoto století. Jak již bylo řečeno, poprvé tento termín použil Hendrich Freudenberger, který tento jev nejen označil, ale podrobil jej i důkladnému zkoumání. Poté i mnoho dalších psychologů začalo tento jev soustavně studovat.

Je možné, že Freudenberger byl k tomu, co udělal, stimulován beletristickou knihou Grahama Greena nazvanou „Případ vyhoření" (v angličtině „A Burn out Case"). V této knize líčí Graham Green život nadějného architekta, který vstupuje do života s mnoha nadějnými představami, s velkým očekáváním a iluzemi. V praxi se však setkává s problémy, které ho dříve ani nenapadly. Vidí jejich nesmyslnost, potýká se s nimi, avšak postupně ztrácí nadšení. Nakonec znechucen, odrazen absurditou života v soudobé společnosti, opouští svou práci a utíká do africké džungle.

Jev (fenomén) celkového vyčerpání, tj. vyčerpání tělesného, psychického (emocionálního a mentálního) i duchovního nebyl neznám v kolébce evropského křesťansko - antického myšlení. Setkáváme se s ním např. v bibli, kde v knize nazvané „Kazatel" (1,2) čteme to, co vyjadřuje termín burnout (vyhoření): „Marnost nad marností, všechno je marnost". O tom, co to znamená dostat se na dno životní energie, pojednává v bibli např. i příběh proroka Eliáše. Tento prorok byl pronásledován krvežíznivou královnou Jezábel. Utíkal před ní. Uchýlil se do pouště. Tam, zcela vyčerpán, padá a žádá sobě smrti.

Ve starém Řecku se zrodila pověst o Sysifovi, která též vyjadřuje, co je to totální vyčerpání. Sysifos byl podle této pověsti odsouzen k tomu, aby dovalil na vysokou horu velký kámen. Rozkazu uposlechl. Kámen poslušně valil nahoru. Když se však blížil samému vrcholu, kámen se mu vždy vysmekl, spadl a Sysifos musel začít znovu. Není divu, že takovému trápení, kterému není konce, se dodnes říká „Sysifova práce“. (Křivohlavý, 1998)

Jak je uvedeno výše, jsou pomáhající profese náročnější o tu skutečnost, že pracovník je angažován ve své pracovní činnosti i svou osobností. U těchto profesí je ve hře směs velmi osobních motivů, které sahají od náboženského světonázoru až po neuvědomovanou snahu „léčit“ si vlastní traumata. Od této práce si logicky tito pracovníci slibují víc, než kdyby např. pěstovali zeleninu, opravovali auta, či pracovali jako personalisté u Policie ČR. Z těchto důvodů je dosažení pocitu uspokojení z vlastní práce o to obtížnější než v jiných profesích.

K rozvoji syndromu vyhoření specificky přispívají tyto pracoviště:

- kde není věnována pozornost potřebám personálu;
- kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným;
- kde neexistují plány osobního rozvoje
- kde chybí supervize
- kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních, v nichž vládne soupeřivá atmosféra
- v nichž rivalizuje několik nepřátelených skupin pracovníků
- se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu

(Matoušek a kol., 2003).

Kopřiva (1997) ve své knize „*Lidský vztah jako součást profese*“ trefně poukazuje na skutečnost, že úkolem angažovaného pracovníka v pomáhající profesy je každého „klienta“ pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce, prostě mít ho rád a vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají.

Nejtěžší na této myšlence je právě ono zmíněné „každého“. V kterém z jiných povolání by se tato činnost po vás vyžadovala. Jde přece o zcela a výsostně osobní soukromou věc, koho se daný člověk rozhodne přijímat a s kým chce sympatizovat. V kladném případě jde téměř o pozici přátelství. Kdo tedy může po člověku požadovat, aby se přátelil s kýmkoliv?

Zcela specifickou profesí je v tomto směru práce policistů, kde sympatie či dokonce určitá náklonnost by byla ku neprospěchu kvalitně provedené práce.

Zde je třeba vlastní postoj držet na neutrální pozici. Dokonce i profese psychologa je v těchto aspektech specifická. Laik očekává, že psycholog každého chápe, každému rozumí a s každým soucítí. Opak však může být pravdou. Ani psycholog nemusí s každým člověkem souhlasit, mít jej rád, či jej chápat.

I zde hraje roli terapeutova osobnost. Laicky řečeno, jsou například typy lidí, s nimiž prostě nemůže terapeut pracovat. A ani psychologovi, který ví, jak se burnout syndromu vyvarovat, se nemusí jeho následky vyhnout.

Řešit následky, ať se již jedná o jaké-li, je vždy spojeno se zvýšeným úsilím jak dotyčné osoby, která je problémem přímo zasažena tak i osob, které chtějí pomoci. Je proto více než rozumné se ve svém životě zabývat otázkou prevence, ať se již jedná o jakoukoliv činnost lidského bytí.

Preventivní činnosti při odolávání syndromu vyhoření:

Zaměření se na kvalitu svého životního stylu, kam patří pohyb, zdravá výživa a spánek, je jednou ze zásadních podmínek úspěšného zvládnání dané prevence.

Je třeba si pro sebe zajistit dostatek času, aby profesionální zájmy nepohltily veškerý volný čas a aby zůstal prostor i na koníčky, kulturu a společenský život. Právě oblast mezilidských vztahů je jednou z klíčových při zvládnání osobních problémů v životě.

Dlouhodobě neřešené konflikty v manželství, partnerství a rodině energii výrazně vysávají. Pro většinu lidí je důležitým energetickým momentem kvalita jejich sexuálního života. Byť to někomu může připadat hloupé a materialistické (je rozšířeným mýtem, že emoční rovina hraje v našem životě prim), je tato oblast pro lidský život nesmírně důležitá. Pokud se objeví problémy v sexuálním životě,

začnou tyto postupně prolínat i do dalších oblastí života člověka a postupně je narušovat.

Jak ve své profesi věnujeme určitou svoji náklonnost druhé straně, neměli bychom zapomínat na zachování této náklonnosti i vůči sobě. Dvojnásob je takového postoje vůči sobě zapotřebí člověku pomáhajícímu. Jinak se dostane na šikmou plochu narůstajícího vyčerpání, které končí stavem vyhoření.

Člověk, který je na sebe příliš přísný, který se nemá rád, se paradoxně stává tím, čemu se chce vyhnout – egocentrikem, jehož základním životním tématem je on sám, jeho vnitřní konflikt, i když k jeho řešení třeba používá pomáhání druhým.

(Kopřiva, 1997)

Pro snadnější orientaci v prevenci při předcházení syndromu vyhoření jsem využil tzv. „desatero“ prevence. Jedná se o vypracovaný orientační manuál prof. Křivohlavého:

1. Jednat a myslet pozitivně, nezabředávat do pesimismu, na všem hledat něco pozitivního, plánovat si radosti a odměny.
2. Nesnažit se být dokonalý/á a na sebe moc přísný/á, za všech okolností maximalista.
3. Naučit se asertivně komunikovat, dokázat říci NE, nenechat se přetěžovat, vyjadřovat své pocity, nebrat si argumentaci osobně.
4. Stanovit si své priority a delegovat úkoly, neodkládat práci na později.
5. Při práci dělat přestávky, naučit se hospodařit s energií, naučit se relaxovat.
6. Pracovat tvořivě, vyhýbat se stereotypu, vymýšlet jiné postupy a zlepšení.
7. Naučit se svěřovat nějakému důvěrnému příteli, vyslechnout si jeho názor, nebát se požádat o pomoc.

8. Pokud člověk zjistí, že chce změnit přístup a svoje chování, hledat odbornou pomoc (psycholog, diskusní skupiny).

9. Vzdělávat se, hledat nové informace z oboru.

10. Zajímat se o své zdraví, poslouchat svoje tělo, dodržovat správnou životosprávu.

Existují ale i další metody ke zvládnání stresu a jeho důsledků, které se vyvinuly, zejména během posledních let, k velké rozmanitosti a dokonalosti. Mezi tyto metody

patří např. *Relaxační metody*. Relaxací se rozumí doslova „uvolnění“. Vzorem je zde uvolnění určitých svalů. Uvolněné napětí se poté rozšiřuje z uvolněných svalů na celé tělo a vede i k uklidnění psychiky. Existuje řada způsobů relaxování.

V klinické praxi se u nás nejčastěji používá Schulzova autogenního tréninku nebo Jacobsonovy progresivní relaxace atd. (Křivohlavý, 2002)

Syndrom vyhoření je velice komplikovaným stavem, který je provázen souborem několika příznaků. Mezi nejzásadnější projevy patří celkové tělesné oslabení organismu, pocit bezmoci a beznaděje, ztráta iluzí a rozvoj negativních postojů k práci, k lidem v zaměstnání i životu jako celku. S určitou nadsázkou se dá říct, že lidé, kteří v počátku jsou nejvíce nadšení pro svoji práci či cíl, jsou právě ti, kteří propadají do těch nejtěžších forem vyhoření. Je jistým paradoxem, že se jedná právě o lidi, kteří svoje povolání berou spíše jako poslání, že jsou voláni „vyšší mocí“. (Křivohlavý, 2001)

Je prokázáno, že lidé, kteří nemají smysl pro humor, nebo případně humor ztratili, vyhoří ve svých profesích podstatně rychleji a důkladněji, nežli ti, kteří smysl pro humor mají a bohatě ho v praxi a životě používají. Dovedou se na svět podívat z té lepší stránky a nevidět na něm jen to negativní, jsou schopni se podívat na odvrácenou stranu věci, tak jak humor definoval G. B. Shaw. (Křivohlavý, 1998)

1.5 Sociální opora při řešení životních problémů

Termín „sociální“ v nadpisu této kapitoly je odvozen z latinského „socius“- doslova „druh“, ten druhý, případně až „přítel“ - kamarád. Sociální, lze tedy volně přeložit jako „něco co se netýká jen mě, ale i těch druhých“. Může jít o malou skupinu, stejně tak jako o celé společenství. Pokud se v sociální psychologii hovoří o malé skupině, máme na mysli zhruba 12 lidí. Pokud bychom sledovali vzájemné vztahy mezi lidmi a jejich vnitřní poměry v této skupině, hovoříme o sociální skupině jako o sociálním systému.

Člověk se sice rodí jako jednotlivec, ale prakticky se současně stává členem určité skupiny. Spisovatel Johannes Mario Simmel dokonce jednu ze svých slavných knih nazývá „Nikdo není ostrov“ a vyjadřuje v ní myšlenku, že nikdo na světě „není sám a na světě jen sám pro sebe“.

V průběhu dalšího života člověka se postupně stává členem různých skupin, které jsou navzájem propojeny. Tyto skupiny vytváří tzv. sociální síť. Do těchto sítí můžeme zařadit nejen rodinu, třídu, kolektiv učitelů na určité škole, pracovní či sportovní tým, ale i společenství sousedů, přátel ze zájmové skupiny (kulturní, náboženské) atp.

Takto vytvořená sociální síť, může sloužit jako sociální opora při řešení různých složitých životních situací. Pokud má být sociální pomoc opravdu kvalitní, musí na druhou stranu každý z jejich členů svojí měrou přispět k aktivní podpoře jejich členů, tvorbě dobrých vzájemných vztahů, sociální komunikaci a sociální interakci.

Při sociální opoře jde o to, že skupina lidí poskytne ve chvílích těžkostí a životních krizí tomuto jedinci, sociální kontakt a neopouští ho do doby vyřešení těchto problémů. Sociální oporou rozumíme i ochotu naslouchat, sdílet negativní emoce.

Pomoc může být také materiální či finanční. Skupina projevující podporu, pomáhá nejen tomuto jedinci, ale také sama sobě a to učením se zvládat a řešit životní problémy a situace. Tímto učením je lépe vybavena pro zvládání dalších a složitějších situací. (Křivohlavý, 1998)

„Zvládání zátěže, dále také (angl. coping) je v klasickém pojetí sociální opory chápáno jako stále se měnící kognitivní a behaviorální úsilí jedince zvládnout, popř. tolerovat anebo redukovat požadavky, jež zatěžují či dokonce převyšují jeho psychické zdroje.“ (Kraus et al. 2006, s. 104)

Teoreticky je tedy možno sociální oporu rozlišit na dva základní modely účinku. Tzv. *nárazníkový model*, který působí na sociální oporu příznivě a v situacích, kdy je člověk bezprostředně vystaven působení stresu (zejména dlouhodobého), neboť výrazně zmenšuje negativní dopad účinku distresu. Zde hovoříme o tzv. tlumícím efektu sociální opory.

U tzv. *modelu hlavního účinku* se ale předpokládá, že projevená sociální opora působí vždy projektivně, tedy i mimo situace, kdy je přímé působení stresu. Podle tohoto názoru tedy sociální opora působí přímo a tudíž vyvolává přímý hlavní efekt.

„Všeobecným vývojem v oblasti sociální opory se začali objevovat i úvahy o možnosti negativních důsledcích působení sociální opory. Začíná se hovořit o projevujících se sociálních konfliktech, různé kritice, nebezpečí přílišné závislosti na sociálních vztazích a opoře, kterou si člověk zvykne až bez větších problémů přijímat a následně ztrácí svoji soběstačnost a níží se jeho sebevědomí apod.“ (Kraus 2006, s.105)

„Odolnost k náročným životním situacím stoupá příznivými společenskými vztahy. Společně s kamarádem, s „partou“, popř. s vědomím toho, že někdo blízký je přítomen alespoň „v duchu“, „myslí na mne“, „má starost“ apod., zvládne jedinec nebezpečné nebo jinak náročné situace snáze, než když je zcela osamocen.“ (Čáp, Dytrych, 1968, s. 57).

Baštecká (2005) uvádí, že důležitým faktorem při poskytování sociální pomoci je dobré zpracování události a následná přiměřená pomoc. Prioritní skupina poskytující pomoc, např. při živelných pohromách je rodina, přátelé, známí, sousedi, lidé z obce.

Formální zdroje sociální opory (instituce) jsou až druhořadé. Při začleňování obětí se postupuje prostřednictvím osvětového působení na místní duchovní úrovni, praktickým lékařem, učitelem a další představitelem obce. Společně se vytvářejí příležitosti pro různá setkání a začleňující rituály (vzpomínky, uctění památky). Vznikají telefonické linky pomoci anebo zpravodajství zaměřené na událost a další způsoby posílení kontaktu s přirozeným prostředím.

2. Životní problematika v profesi policisty

2.1 Specifika zatěžujících problémů v práci policisty

V dnešní uspěchané době je na každého z nás kladeno čím dál tím více nároků jak v oblasti vzdělávání, tak i v zaměstnání. Vzniklou časovou náročnost jen těžko spojíme s harmonií v rodinném životě. Najít rovnováhu mezi potřebou uznání z vlastní dobře odvedené práce a kvantem úkolů s tím spojených, považuji za dlouhodobý edukační proces. Jistě jiný pohled na působení ve své profesi policisty bude mít mladý člověk, který do tohoto procesu vstupuje s jistým nadšením a ideály, jako člověk v této profesy působící např. 25 let.

Nasazení a cesta za úspěchem s sebou nese řadu úskalí. Práce u policie je každodenní práce s lidmi, a ta, jak víme, je složitá a náročná. Vždyť každý z nás je individualitou, kterou mění čas, tak i prostor, ve kterém se pohybuje. Policejní práce a její výkon, působí ve smyslu vynucování, dodržování zákonem stanovených pravidel a v případě jejich nedodržení i k postihu za toto chování. Zde je velký prostor pro krizové situace a jejich řešení klade na osoby policistů

značné nároky. Dlouhodobé působení těchto stresových situací může mít právě za následek změny v postoji osoby ke svému okolí, ale i k sobě samému.

Jak jsem již uvedl, v policejní praxi jde především o komunikaci s lidmi a to samo o sobě vyvolává prostor ke stresovým situacím, na které by měl být policista připraven. Stres ve většině povolání přináší situace, které se vyznačují zvýšenými nároky na příjem a zpracování informací v časové tísní. V bezpečnostních sborech hovoříme o tzv. „*policejním stresu*.“

Policejní stres

Výrazem „*policejní stres*“ rozumíme takové profesní situace, které většina policistů vnímá jako zatížení emocionální i fyzické. Působení policejního stresu není ovšem důsledkem špatného psychologického výběru policistů při jejich přijetí. Není ani také produktem osobnosti policisty. Policejní stres je tedy spojován s policistou, který:

- byl vybrán podle moderních výběrových procedur
- je členem relativně „normálního“ oddělení
- se během služby ocitl v situaci, jež některými svými parametry překračuje obvyklý rámec, narušuje emocionální stabilitu, a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem. (Čírtková, 1997)

V SRN provedli policejní psychologové zajímavý výzkum na proměnlivost prožívání a následného hodnocení zátěžových situací. Z uvedeného výzkumu se ukázalo, že jako nejvíce zátěžové jsou hodnoceny následující situace: použití služební zbraně a prohledávání lokalit při pátrání po nebezpečném násilném pachateli. Jako nejméně zatěžující se na žebříčku objevila položka výslech a spisová agenda.

Následně bylo provedeno dotazníkové šetření, kdy byl do zkoumané problematiky včleněn další faktor – četnost stresových situací. Zmíněný faktor byl zařazen do výzkumu z důvodu, právě nízké četnosti nejvíce stresového použití služební zbraně. Nově uspořádaný výzkum přinesl podstatně odlišné výsledky.

Jako nejvíce stresogenní bylo označeno: jednání s agresivními osobami a dále vedení spisové agendy. Můžeme tedy vyvodit, že určitá situace může získat charakteristiku stresoru, díky tomu, že se vyskytuje příliš často a tedy její prožívání se stává nepříjemným.

Jako příklad tohoto tvrzení lze uvést následující situaci: Pro mladého a službou nepoznamenaného policistu může být zatýkání nebo pronásledování podezřelé osoby adekvátním a stimulujícím profesionálním úkolem, bez větších známek stresu. V průběhu služby a s opakujícími se úkoly může však dojít, pod tíhou různých okolností k přehodnocení prvotních postojů. Úkoly a situace, které byly na začátku přiměřeně stimulující se v průběhu let mohou stát paradoxně stresory. (Čírtková, 2000).

Náročné životní situace

Náročné, nebo lépe řekněme zátěžové, situace jsou z pohledu policie ryze individuální a neopakovatelné. V oblasti pracovní náplně se může jednat o některé situace, které se zakoření a v paměti zůstávají po dlouhý čas, někdy i napořád. Jako např. náročný zákrok, ve kterém hrají roli děti, pronásledování ujiždějícího automobilu za využití majáku, popřípadě střelby apod.

Zkušení příslušníci zásahových jednotek uvádějí, že některé zvláště nebezpečné zákroky (při nichž ani nemusel být ohrožen konkrétně jejich život) si pamatují po celou dobu služby. Vyvolaly v nich enormně silnou emoční odezvu. Vojenští odstřelovači, kteří byli nuceni s chirurgickou a smrtelnou přesností střílet po „nepříteli“, si jeho tvář také pamatují po mnoho let (i po odchodu z armády).

Výsledkem náročné zatěžující situace může být i frustrace. Nízká odolnost vůči frustraci bývá často jistým indikátorem různých komplexů a je také považována za projev neurotických tendencí. Jako pozitivní lze říci, že se jedná o situaci, která je řešitelná a riziko vzniku PTSD (posttraumatické stresové poruchy) je minimální s ohledem na to, že při mentálním zpracování těchto okolností dominují individuální, subjektivní momenty. (Čírtková, 2001).

Mezi další náročné životní situace, které jsou spojeny s výkonem služby, zcela jistě patří samo specifikum této práce. Policisté by často chtěli mluvit o své práci

a určitým způsobem se vypovídat z nakumulovaných, ne vždy kladných, zážitků. Některé z rodin nebo partnerů až tak detailně nemusí rozumět, a o některých služebních věcech nesmějí policisté mluvit vůbec. Specifika práce policisty mohou nezdědka vést k tomu, že u policisty/policistky dojde až k úbytku sexuální touhy, stává se eroticky chladnějším, přestává reagovat na partnerovy náznaky, signály, výzvy atd. Celkově se mu do sexu příliš nechce, stává se morosnějším.

Policisté často pracují na směny a mnohdy své rodiny vídají sporadicky (v noci pracují, ve dne spí). Zde se také nabízí velký prostor pro manželskou či partnerskou nevěru, která je problémem nejen policistů a jejich rodin, ale spíše celospolečenským. Můžeme však s určitou nadsázkou říci, že policisté k tomuto celospolečenskému fenoménu mají přece jen blíže. Rehabilitační a lázeňské pobyty na druhé straně republiky a samota, kterou odloučení od rodiny nutně přináší, může být prvotním impulsem k mimomanželskému románu apod.

2.2 Traumatizující události z pohledu policie

Obecně řečeno, traumatizující událostí může být například taková zátěžová situace, při které je použita střelná zbraň, dojde k usmrcení kolegy, jsou bráni rukojmí, sebevražda (ať už kolegy či někoho jiného), nebo jen pokus o sebevraždu, pronásledování nebezpečného pachatele, zákroky proti agresivním skupinám, vážné dopravní nehody se smrtelnými následky, pohled na těžká zranění, výslech obětí, vlastní zranění a další intenzivně zátěžově prožívané situace. V poslední době je silně traumatizující událostí (zejména pro mladé a praxí neostřílené policisty) sdělování závažných zpráv (úmrtí člena rodiny, nález mrtvoly pohřešovaného, zabití nevinné osoby při útěku pachatele z místa TČ apod.) Tento souhrn traumatizujících událostí je ve své podstatě souhrnem těch nejfrekventovanějších činností policie.

Jednou ze specifických oblastí traumatizujících policisty při jejich výkonu jsou komunikace s obětmi domácího násilí. Šetření těchto případů je o to náročnější, že cílem pachatele je získání moci nad obětí, která je ve své nejtěžší fázi na

pachateli závislá a paradoxně odmítá nabízenou pomoc ze strany policie z obavy dalšího vývoje.

Policista musí být při šetření těchto případů opravdový profesionál:

- v prvotní fázi nabízí oběti uspokojení základních potřeb (bezpečí, jistoty, zdraví, život)
- při jednání projevuje zvýšenou empatii a chápající přístup
- z projevů chování policisty by měl být patrný opravdový a nefalšovaný zájem
- pomocí aktivního naslouchání a vhodně volených otázek se snaží porozumět pocitům a motivům oběti
- využívá metody ovlivňování a přesvědčování k posílení ochoty oběti komunikovat a tak oslabuje její vnitřní napětí
- zároveň reálně oběť informuje o možném postupu při řešení situace

Z výše uvedeného vyplývá, že tato činnost je pro policistu zátěžová a vyžaduje vysokou míru odbornosti a osobního nasazení.

Při zvládnání výše uvedených situací je přirozenou reakcí, že se v jeho průběhu dostaví několik stavů vlastního rozpoložení. Jedním z těchto stavů je strach, který, jak víme, vzniká vždy tam, kde se nacházíme v situaci, o které si myslíme, že ji nezvládneme. Každý růst a každý náš krok zrání je spojen se strachem, protože nás vede k něčemu novému, co jsme dosud neznali. Opakem při zažívání těchto situací spojených se strachem, mohou být až euforické kladné reakce při splnění úkolu (vypátrání osoby, zadržení dlouhodobě hledaného pachatele).

Psychické zatížení vyšetřovatelů násilné trestné činnosti

Mezi pracovní náplň některých specializovaných policejních složek patří téměř každodenní kontakt s násilnou nebo jinak tragickou smrtí. Je nepochybné, že jde o činnost, která vyžaduje od provádějícího policisty určitou psychickou odolnost (ne každý by se na ni „cítil“).

V obecné úrovni, ale nepředstavuje objasňování případu, jak došlo k úmrtí oběti, stresovou situaci, která by vyhovovala definici policejního stresu. Policejní stres vzniká spojením se s určitými extrémními, mimořádnými charakteristikami vyšetřovaného případu. Dle dostupných výzkumů policejních psychologů, kteří naznačují, že teprve určité okolnosti, které působí na policistu, jsou zvláště tíživé. Konkrétně to znamená, že tyto okolnosti kladou na kriminalisty a vyšetřovatele zvýšené nároky a působí stresogenně. Policista poté musí vynaložit zvýšené úsilí, aby zvládl práci na místě nálezu oběti a další, s tím spojené, úkoly.

Takto zatěžující událost jim ulpívá v mysli, jsou zde vzpomínky, vnucují se paralely k vlastnímu osobnímu životu. Dále tito lidé musí potlačovat klíčící pocity trpkosti, bezmoci a apatie, není neobvyklé, že se po čase objevují různé tělesné potíže atd.

Zcela specifickou kapitolu v oblasti stresogenních činitelů představuje častý jev policejní bezmoci – kriminalisté objasní případ, najdou pachatele, který je pak v soudním líčení (většinou díky skvělé rétorice obhájce) zproštěn obžaloby a propuštěn na svobodu.

Šetřením byly získány poznatky přímo z policejní praxe, které zcela jistě ukázaly na zvláště náročné okolnosti, které působí právě na policisty velice stresogenní.

Jedná se o tyto momenty:

- extrémní mrtvoly,
- smrt dítěte,
- tragické okolnosti případu,
- případy náhlého úmrtí dítěte v rodině.

Extrémní mrtvoly. Tímto pojmem se označují stresory, které vznikají při bezprostředním vnímání mrtvoly. Subjektivně velmi nepříjemné, a proto i náročné jsou případy mrtvol ve stádiu rozkladu (odpuzující zápach) a dále výrazně porušené a znetvořené mrtvoly (rozřezané části těla).

Smrt dítěte. Vyšetřování smrti dítěte je pro policisty vždy psychicky náročné, nezávisle na tom, zda je případ objektivně komplikovaný či spíše snadný. Vysoká středovost těchto situací zřejmě plyne z lidské podstaty – smrt patří ke stáří, s obdobím dětství se neslučuje, vždy je nepřírozená, zvláště krutá a surová. Právě proto aktivuje takový případ silné asociace na vlastní soukromý život. Myšlenka na to, že neštěstí může potkat potomky ve vlastní rodině, posiluje emfatické pochody, soucítění s postiženými rodiči je prožíváno jako pohnutí a bolest. Staří zkušené policisté často říkávají: „zvládnou hodně, ale na smrt děcka si prostě nezvyknou. Na to si zvyknou ani nejde“.

Tragické okolnosti případu. Jde o komplex souvislostí, které vtiskují případu zvlášť krutou tvář. Tragické okolnosti případu působí i na zkušené policisty. Případ získává individuální, lidský rozměr, vzbuzuje v policistech autentické pocity, a jeho profesionální zvládnutí se proto stává náročnějším. Z pohledu jednajících policistů nevyplývá psychická náročnost situace ze setkání se s mrtvým (jak tomu bylo v předcházejících bodech), nýbrž pramení z kontaktu s pozůstalými osobami.

Ilustrativním příkladem může být jednání s mladou ženou, která po nešťastném smrtelném úrazu manžela zůstává sama s malými dětmi. Předávat zprávu o úmrtí je za takových okolností nesmírně obtížné, situace vyvolává osobní pohnutí a soucit a současně navozuje silné pocity vlastní bezmocnosti.

Zřejmě je to právě napětí mezi soucitem na straně jedné a nemožností fakticky pomoci (věc napravit, změnit) na straně druhé, co navozuje stres u policistů.

Do této skupiny dále patří vyšetřování případů, ve kterých oběť byla jednajícím policistům osobně známa (soused, kolega, známý, přítel, příbuzný apod.). Vzniká konflikt rolí, ve kterém se proplétají pocity policisty jako privátní osoby a jako profesionála. Oddělit tyto role je nesmírně obtížné, možná i nemožné.

Osobní dojetí (zasaženost) vzniká dále v situacích, kdy mrtvý svým zevnějškem někoho známého připomíná. Na základě asociačních pochodů se do mysli vtírají paralely s vlastním životem (obavy o někoho z blízkých, pocit ohrožení stejným neštěstím apod.) (Čírtková, 2000)

Krizová intervence a posttraumatická péče

Ve své knize, *Terénní a krizová práce*, autorka Baštecká uvádí, že v současné době i u nás dochází k překonávání zažitého policejního mýtu o tom, že „správný policista nesmí projevit slabost a pohnutí ani v situacích, které jinak každým normálním člověkem silně otřesou!“. Dnes už víme, že i policisté mohou v mimořádných zátěžových situacích vykazovat určité psychické a tělesné příznaky akutní stresové reakce. Jedná se totiž o běžnou lidskou reakci na nenormální situaci. (Baštecká, 2005).

Možnost krizové intervence je nejčastěji uplatňována jak při setkání tváří v tvář s jedincem (rodinnou, komunitou), tak prostřednictvím „krizového“ telefonu (linky důvěry).

Při řešení krizových intervencí lze použít různé techniky pomoci, jedná se o pomoc v rozmezí od minut do hodin; postup krizové intervence může mít rozsah jednorázového setkání, krátká krizová intervence se počítá cca do pěti setkání, pak už mluvíme spíše o terapii. McCrone, (1991) mluví o pěti až šesti, Pasquali, Arnold a De Basio (1989) pak o šesti až osmi na sebe navazujících hodinových sezeních v rámci např. několika týdnů. „Cílem krizové intervence je vyřešit nejvíce obtížný problém v období od jednoho do dvanácti týdnů.“ (Roberts, 2000, s.7, in Baštecká, 2005. s.163)

Profesionálové, kteří vytvářejí psychosociální intervenční týmy, mají kromě obecných úkolů psychosociální pomoci i své úkoly odborné. V nich jsou jedineční, ostatní je plnit neumějí. Každá profese má svůj vývoj a případná omezení, která plnění specifických úkolů maří. Odborník, který chce spolupracovat při pomoci po neštěstích, by měl být ve své profesi na vrcholu, znalý jejího vývoje i omezení. Ostatně jedním ze základních rysů dobrého terapeuta je znalost vlastních omezení, limitů a „slabin“.

Hlavním cílem psychosociální pomoci obětem neštěstí je začlenění člověka do společenství a jeho co nejvíce soběstatečné žití v rámci (dobrých) mezilidských vztahů. Hlavní cíl se opírá o čtyři dílčí cíle – zvládnutí sebe a života, zpracování zážitku a minulosti, začlenění se, otevření se budoucnosti. (Baštecká, 2005)

2.3 Možnosti pomoci

Linka pomoci v krizi

Jde o linku, na které poskytují svoji odbornou radu a pomoc vyškolení psychologové a policisté, kteří jsou na této lince k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně. Pro řádné fungování této linky, byli tito pracovníci proškoleni, kdy záštitu poskytla Česká asociace pracovníků linek důvěry. Jde o linku, která je připravena pomoci všem, kteří se dostali do náročné situace, a její řešení je již nad jejich síly.

O radu a pomoc mohou samozřejmě požádat i ti, kdo žádný problém nemají, ale vědí o někom, kdo problém má, a jeho situace jim není lhostejná. Okruhy řešení jsou různé, ale převážně se jedná o řešení partnerských vztahů, problémů v zaměstnání, při úmrtí blízké osoby, nemoci, závislosti a dalších obtížných situacích. To že se práce, soukromí a vztahy vzájemně prolínají, není potřeba zdůrazňovat.

Postup při práci s klientem se řídí interním aktem, který současně udává i statut linky. Někdy velice účinnou pomocí bývá zprostředkování kontaktů na odborná pracoviště a doporučení k prověřeným specialistům.

Pro lehčí pochopení jak linky prakticky fungují, je třeba poukázat na některé aspekty, pro které je tato linka specifická a zaměřena zpravidla na policisty. Anonymita volajícího je zde garantována ze strany pracovníků linky.

Tyto telefony nemají digitální display, na kterém se zobrazuje číslo volajícího. Stejně tak hovor volajícího se nenahrává. Tato zásada je velice důležitá a umožňuje oběma stranám pokusit se problémy řešit, a to platí i o těch, kteří by

v životě nikam nešli, nebo by se zdráhali zavolat na krizovou linku. Postupem času se začala práce linek zkvalitňovat a linky začali využívat i některé skupiny klientů mimo rezort policie, zejména pak oběti trestných činů.

Důvodů, proč je pro oběť lehčí řešit problém anonymně, je mnoho. Můžeme se domnívat, že určitou roli v řešení těchto situací hraje všeobecná představa o „tvrdých“ policistech, kteří jsou přece na jednání a zátěžové situace školeni a je tedy nepřípustné jakékoliv zaváhání. V dnešní finančně nejisté době může také svoji roli sehrát fakt z obavy o ztrátu pracovního místa. Z těchto důvodů jasně vidíme opodstatnění anonymity linek a tedy jejich specifické místo v pomoci potřebným. Za zajímavé považuji ještě zmínit fakt, že skladba hovorů na policejních a civilních linkách je téměř totožná.

Policejní psycholog

Při řešení problematiky pomoci u policie bych se rád zastavil u nezastupitelné funkce policejního psychologa.

V současné době je situace psychologické péče u PČR takováto:

Každé krajské ředitelství disponuje Odborem psychologických služeb, který spadá přímo pod ředitele Ředitelství pro řízení lidských zdrojů.

Na tomto odboru jsou aktuálně (dle možností systemizace tabulkových míst konkrétního ředitelství) zřízena tabulková místa psychologů v pracovním poměru (občanští zaměstnanci), jejichž úkolem je zejména personální psychologická práce, spojená s personálním výběrem, s přešetřováním problémových policistů, s edukací, eventuálním poradenstvím apod. Dále jsou zde systemizována místa (momentálně spíše jedna tabulka) psychologů ve služebním poměru, tedy „psychologů-policistů“, jejichž primárním úkolem je práce v terénu, účast na policejních opatřeních, pomoc při zásazích proti nebezpečným pachatelům, účast na výsleších apod.

Pomoc a spolupráci těchto psychologů si může vyžádat jak služební funkcionář, tak sám policista nebo občanský zaměstnanec. K dispozici jsou psychologové také rodinným příslušníkům policistů či zaměstnancům.

Novým trendem v psychologické péči u PČR je i péče o oběti trestných činů. Psychologové (zejména tedy „ti v uniformách“) se tak podílejí na pátráních po pohřešovaných osobách, na práci s oběťmi TČ (loupežná přepadení, znásilnění, pokusy o vraždu aj.), na práci s oběťmi i jejich rodinami a sociálním zázemím.

V rámci krajských ředitelství mohou psychologové sloužit i na speciálních útvech (zde tedy ve služebním poměru) – zásahová jednotka, speciální pořádková jednotka, pohotovostní a eskontní jednotka aj.

Policejní psychologové slouží i v rámci celorepublikových policejních útvarů (URNA, NPC, ÚOOZ apod.), kde plní specifické úkoly, vyplývající z povahy práce toho kterého útvaru a náplň jejich činností z valné většiny podléhá utajení.

Mezi policejními psychology působícími na území Jihomoravského kraje a Vysočiny, je v současnosti i jeden, s nímž mám osobní zkušenost.

Je to člověk pro policejní psychologii zapálený, se smyslem pro empatii, který neváhá pomoci policistům i se zbraní v ruce. Vždy upřednostňuje etiku psychologa před nařízeními nadřízených a vždy mu v první řadě jde o nás obyčejné policisty.

Policejní psychologové nejenže vypracovávají odborné posudky osobnostní způsobilosti uchazečů o přijetí do služebního poměru, ale také posuzují vhodnost uchazečů pro výkon řídicích a speciálních funkcí. Další z náplní policejních psychologů je poskytování rady odborných služeb při řešení speciálních situací, které vyžadují psychologickou intervenci.

U Policie České republiky je systém posttraumatické intervenční péče upraven právní normou – Závazným pokynem č. 129 policejního prezidenta ze dne 14.11.2001. Spolupráci s církevními stranami (Česká bratrská konference a Ekumenická rada církví) upravuje dohoda o poskytování posttraumatické intervenční péče z října 2002. (Baštecká, 2005)

Policejní tým PIP

V roce 2001 byly zřízeny v PČR týmy posttraumatické intervenční péče tzv. (PIP). Důvody si snadno domyslíme. Profese policisty nese sebou zvýšená rizika náročných, zátěžových situací, do kterých se „obyčejný smrtelník“ dostává výjimečně nebo nikdy. Jejich důsledky pak mohou ovlivnit zdraví, další profesní i osobní život policisty.

Baštecká (2005) tvrdí, že člověku, kterého zasáhla určitá traumatizující událost je třeba pomoci a to hlavně s jeho pocitem nadvlády jak nad sebou tak i nad danou situací. Různé techniky se používají v rozpětí od minut do hodin. Pomoc můžeme rozdělit dle intervalů od jednorázového setkání až v určitých případech na osm sezení v rámci např. několika týdnů. „Cílem krizové intervence je vyřešit nejvíce obtížný problém v období od jednoho do dvanácti týdnů.“ (Roberts, 2000 in Baštecká, 2005).

Většina lidí, kteří prožijí závažné trauma, neví, jakým způsobem je může takový zážitek ovlivnit. Často vůbec nerozumí tomu, co se s nimi děje. Může nastat i situace, že se domnívají, že si trauma zavinili sami, že s nimi není něco v pořádku nebo, že se prostě zbláznili. Aby si ulevili od těchto nepříjemných pocitů, často se uchylují k alkoholu nebo jiným drogám.

Naši policisté mají určité informace o možných následcích extrémních situací na lidskou psychiku a také o možnostech pomoci. Tyto informace se dozvídají již v základní přípravě na povolání a dále v kurzech pro vedoucí pracovníky, či v dalších specializačních kurzech. Jednotliví členové PIP týmů provádí osvětu při všech vhodných příležitostech. Policisté vědí, že mohou zavolat sami, může to být i kolega, kamarád či vedoucí, kterému není lhostejná situace člena kolektivu.

Novým závazným pokynem Policejního prezidia číslo 21 z roku 2009 vzniká dokonce povinnost operačního důstojníka či služebního funkcionáře v případech traumatických událostí přizvat ke spolupráci člena (členy – dle potřeby) týmu PIP.

I když jsou členové týmu oslovováni nepravidelně (v roce 2003 to bylo 339 intervencí, ale v roce 2009 už jen 196), přesto se nemohu ubránit dojmu, že u policie převažuje stále názor, že správný chlap nepláče, všechno vydrží a projevený cit je jeho slabost. Proč se nejdříve snažíme hrát si na odborníky a „opravit to sami“? Ještě jsem se neseťkal s nikým, kdo si např. zlomil ruku a pak se snažil „opravit si ji doma v kuchyni nebo toto překonat sám svojí vůlí“. Zde se opět dostáváme k tomu jak potřebná a zásadní je v procesu zvládnání různých zátěží sociální opora.

Dle mého názoru zde sehrává úlohu několik faktorů. Jedním z nich je převaha mužů v řadách PČR. Stereotyp mužského pohlaví přímo svádí k „siláctví“, „strojenému hrdinství“ a „tvrdošti“. Chlap prostě nebrečí, to je obecně uznávaný stereotyp, který ani u Policie nemůže být jiný. Dalším ze stereotypů může být sama povaha policejní služby. Jak mi může pomoci policista, který sám pláče, který sám je událostí zasazen, vyvolává v něm negativní či melancholické pocity?

Jistou roli zde jistě sehrává i jakási intimita události. Proč bych se měl se svými privátními a intimními pocity svěřovat někomu, kdo je sice k tomu vyškolen, ale neznám jej, on nezná mne, je to prostě někdo cizí, kdo se najednou „vetřel“ do mého soukromí. Velmi pozitivní účinek zde pak může mít osobní znalost konkrétního interventa či policejního psychologa, kterého znám a s kterým mohu sdílet svoje trápení.

2.4 Prevence – zvládnání psychické zátěže

Z předchozích kapitol, lze vyvodit jednoznačný závěr, že těžké zátěžové a stresové stavy negativně ovlivňují výkonnost a celkovou pohodu člověka.

Je proto zřejmé, že naše pozornost upřená na prevenci má kladný vliv na zdravotní stav každého z nás.

Je třeba zmínit, že pracovníci, kteří charakterem své práce jsou fyzicky, citově i duševně příliš zatíženi, se potřebují občas uvolnit a odpočinout si. Přeneseně se dá hovořit sportovní terminologií o tzv. „time out“ neboli chvíli odpočinku.

Na tuto skutečnost je třeba myslet, aby nedocházelo k nadlimitnímu vyčerpávání organismu anebo až k psychickému vyhořování.

Uvolňování nahromaděného napětí může mít rozdílnou formu. V jednom případě můžeme např. použít, zvláštní místnosti, kam by se příslušný pracovník či pracovnice uchýlil, v momentě kdy cítí, že zátěž již začíná být neúnosná (tzv. retreat – útočištná místa).

Jindy může jít o mimořádnou dovolenou na zotavenou atd. I v tomto případě jde o účinný prostředek proti totálnímu psychickému vyčerpání.

(Křivohlavý,1998)

Zde by se mohl čtenář této stati pousmát a namítnout, že představa o tom jak při zatížení v práci, si odejde odpočinout do nějaké „příjemné“ místnosti, je jistě příjemná, ale při současném ekonomickém nastavení a řízení většiny firem zcela nereálná. Ano s tímto názorem se jistě dá souhlasit, ale o možnostech různé podpory je třeba přinejmenším hovořit a vědět o jejich účincích.

Na druhou stranu mohou takový efekt přinést i různé „výjezdní porady“ apod., kde je možné vyhradit čas na „čas odpočinku“ – ať už formou nějaké fyzické sportovní aktivity, bojové hry aj., nebo jen neformálního posezení u piva večer po poradě atd.

Do činností, které nám přispívají k prevenci při zvládnutí psychické zátěže, jistě můžeme zařadit spolupráci s jinými lidmi. Jsou situace, kdy si vystačíme sami, ale je mnoho dalších ve kterých si bez spolupráce prostě neporadíme.

Do činností ve kterých se projevujeme, jako jedinci patří například individuální sporty či hra na hudební nástroj, což neplatí o hře, kdy jsme členy nějakého sboru nebo kapely.

Zážitkem z dobře probíhající spolupráce může být něco, co překračuje (transcenduje) naše „já“. Je velice důležité najít lidi, s nimiž bychom si rozuměli a s nimiž by byla spolupráce radostí. Pokud se nám povede opravdu najít lidi, se kterými „souzníme“ je takováto práce radostí. Je možné někomu nařídít určitou spolupráci, ale zde již nejde o spolupráci v sociálně psychologickém smyslu, ale o společnou práci. Opravdový spolupracovník je ten, jemuž můžeme

zcela důvěřovat, na něhož se můžeme zcela spolehnout, s nímž si rozumíme beze slov, ten je nám skutečnou sociální oporou. (Křivohlavý, 1998)

Jak již bylo řečeno v textu několikrát, podpora přátel, pracovního kolektivu, rodiny je neodmyslitelnou součástí při zvládání různých psychických zatížení. Je zřejmé, že v průběhu našeho života se někdy dostaví chvíle, kdy potřebujeme vzpruhu a podporu, která by podpořila naše vlastní zásoby energie. Jednou z možností takovéto podpory se nabízí používání podpůrných prostředků jako náhražek za tento druh podpory, ale nadměrné spoléhání na tyto prostředky v sobě skrývá značné nebezpečí.

Toto nebezpečí spočívá v možné závislosti na těchto prostředcích. Konkrétně jde o závislost na drogách, cigaretách, alkoholu a některých „uklidňujících“ potravinách, které mohou vést k dlouhodobému návyku a v extrémním případě i poškození zdraví či smrti.

Naproti tomu sociální podpora, které se vám dostane od našeho partnera, rodiny a blízkých přátel, může do našeho života vnést pozitivní a životadárnou sílu. Z toho co bylo napsáno výše je možné usoudit, že opravdovou oporou se jeví povzbuzení a rady, které nám poskytují osoby nám blízké a jejichž názorů a soudů si vážíme, představuje pro nás vůbec nejcennější formu podpory. Vztahy mezi partnery, rodinnou a blízkými by měli být proto založeny na dokonalé rovnováze dávání a braní. Vzájemná důvěra, úcta, oddanost, náklonnost a láska, to jsou prvky, které vytvářejí nejtrvalejší, vzájemně se obohacující přátelství. Bylo by jistě přínosné, kdyby se nám podařilo tyto prvky jednání přenést i do širších sociálních sítí. (Kristová, 1996).

Únava

S psychickým zatížením organismu jde ruku v ruce i stav, který nazýváme únava. Je to biologicky ochranný útlum činnosti, která se projevuje jako reakce na vyčerpání zásob energie ve svalových a nervových buňkách. Její funkcí je obnovení zásob energie prostřednictvím odpočinku.

Únavu a odpočinek si můžeme představit jako dvě zcela spojené nádoby.

Únava se na člověku projevuje snížením fyzické a psychické výkonnosti a dále snížením úrovně vzrušivosti, koncentrace pozornosti, zhoršení zapamatování, průběhu myšlení, ostrosti vnímání vzniku pocitu únavy, jehož intenzita nemusí odpovídat skutečné úrovni vyčerpání energie.

Do určité míry, která má ovšem svoji hranici lze vlivu únavy čelit, a to úsilím o její překonání, např. (zápolení s ospalostí nebo přemáhání únavy z dlouhodobé chůze apod.).

Únavu můžeme vidět ve dvou rovinách:

- *v rovině subjektivních pocitů*
- *v rovině rozvinutých objektivně registrovatelných fyziologických změn*

Precizní definici únavy podal G. Lehmann (1965), shrnuje společné znaky různých pojetí únavy v těchto pohledech:

- únava způsobuje reverzibilní snížení výkonu nebo funkce,
- ovlivňuje organickou souhru funkcí,
- vystupuje spolu s úbytkem potěšení z práce a s přibývajícím pocitem námahy,
- únava může nakonec vést k poruchám funkční skladby osobnosti.

Jak již bylo řečeno, únava a odpočinek jsou dvě spojené nádoby. Pokud hovoříme o odpočinku, jde o odpočinek aktivní a ne o pouhé lenošení či nic nedělání. Aktivní odpočinek u duševně pracujícího je tedy nutné vidět jako přiměřenou zájmovou fyzickou aktivitu (procházky, práce na zahrádce apod.) a zejména jako přiměřené sportování. Nečinnost by mohla u člověka ohrozit nejen funkci svalů, ale i mozku. Důležitým aspektem při odpočinku jsou i přestávky během pracovní činnosti, a to tím častější a delší, čím pracovní činnost trvá déle. (Nakonečný, 2003)

Dle osobní zkušenosti bych chtěl uvést, že svoji psychickou únavu jsem se naučil odbourávat sportem a to konkrétně jízdou na horském kole. Je to činnost, při které se člověk soustředí jen na vnímání přírody kolem sebe a vlastní výkon.

S potěšením musím konstatovat, že kolem horských kol jsem potkal spoustu lidí, kterým není lhostejné vlastní zdraví. Společně s několika přáteli jsem založil cyklistický oddíl, který si dal za cíl, pořádání sportovních aktivit nejen pro členy klubu, ale i pro širokou veřejnost.

Moje sportovní aktivity nejsou limitovány jen sezónní jízdou na kole, ale jako instruktor sportu zvaný „spinning“ (jízda na statickém kole v místnosti), jsem aktivně vytížen po celý rok. Tyto činnosti mě pomáhají držet se, nejen v tělesné, ale i v duševní kondici. Zvládání zátěžových situací je pro mě tedy o něco snazší, protože jsem si našel svůj „ventil“, kterým jsem schopen uvolňovat přijaté napětí z policejní činnosti.

Pokud mohu a jsem v kontaktu s lidmi, kteří stejně jako já pracují pod určitým tlakem, dělím se s nimi o své zkušenosti z této oblasti. Příkladem mého tvrzení je i fakt, že na našem policejním oddělení je v současné době více jak polovina kolegů co propadla jízdě na kole. Dokonce je zde i část kolegů, kteří se letos zúčastnili svých prvních závodů na horských kolech.

Na úplný závěr své bakalářské práce bych chtěl dodat, že přípravou a následnou realizací této práce jsem se dozvěděl mnoho pro mě nových informací, které využiji jak ve svém profesním životě tak i v soukromém. Pokud bude tato práce přínosem i pro její čtenáře budu za toto velice rád.

3 Průzkum životních problémů a jejich řešení v profesi policisty

3.1 Metodologická východiska

Cílem mojí bakalářské práce je pokusit se o zjištění skutečného stavu v problematice péče o policisty při zvládání náročných a traumatizujících událostí. Prováděný výzkum bude tedy zaměřen na získání potřebných podkladů a to formou anonymního dotazníku mezi policisty. Škála dotazovaných policistů bude od nově nastoupivších až po policisty déle sloužící. Poznatky získané z této práce mohou být přínosem jak pro samotné policisty, tak i pro jejich nadřízené. Informovanost o této problematice může napomoci k ozdravení celého sboru. Předcházením vzniku nepříznivých stavů, které provázejí snížení tělesné a duševní způsobilosti, by mohla být jednou z částí tohoto ozdravného procesu.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti jsem hlavní výzkumnou otázku formuloval takto:

„Je policistům České republiky, dle jejich názoru, poskytována dostatečně odborná a ochranná péče při zvládání náročných a traumatizujících událostí, se kterými se při výkonu své práci setkávají?“

Výzkumné předpoklady

Ve svém výzkumu jsem se pokusil ověřit následující výzkumné předpoklady:

- Existuje rozdíl ve zvládání traumatických událostí v závislosti na zařazení do jednotlivých útvarů policie?
- Mají policisté přehled o skutečnostech, zda je dostatečně zajištěna odborná intervenční pomoc ze strany zaměstnavatele?
- Je rozdíl v míře informovanosti mezi déle a krátce sloužícími policisty a možnostmi poskytované péče?

- Je rozdíl mezi typy náročných nebo traumatizujících situací, kterým jsou policisté na jednotlivých útvarech vystavováni?
- Domnívají se policisté, že nemají dostatečnou možnost využít nabízenou psychologickou podporu od zaměstnavatele?
- Využívají policisté více možnost opory mimo služby policie?

Metoda výzkumu

Při rozvaze nad volbou metody výzkumu jsem váhal mezi kvalitativní a kvantitativní metodou. S ohledem na skutečnost, že vzorek dotazovaných je z více různých oddělení policie na území Jihomoravského kraje rozhodl jsem se pro kvantitativní metodu, a to pomocí dotazníkového šetření.

Dle mého názoru kvalitativní výzkum např. pomocí rozhovorů by byl pro mě jistě zajímavější a přínosnější, ale s ohledem na jeho časovou náročnost a vlastní pracovní vytížení jsem volil již zmíněné šetření pomocí dotazníku.

Výzkumná strategie je tedy kvantitativní, kde je využito jednodušších matematicko-statistických procedur, třídění, tabulek a grafů.

Při sběru dat jsem se snažil o oslovení většího počtu dotazovaných pro objektivnější vyhodnocení s přihlédnutím k různorodosti různých složek patřících do pracovní náplně policie. Prvotní snahou bylo tedy oslovit minimálně vzorek v počtu 100 policistů.

Pro zajištění potřebných informací jsem vypracoval anonymní dotazník, ve kterém policisté odpovídali na otázky zjišťující věk, dosažené vzdělání, pohlaví, dobu služebního poměru a zařazení u služby policie, poté následuje 12 otázek, kde v některých byla možnost výběru a prostor pro vlastní vyjádření.

Otázky v dotazníku jsem seřadil tak, aby se některé ze složitějších otázek střídaly s otázkami jednoduššími. Otázky byly pokládány ve snaze o co největší srozumitelnost, ale také tak, aby policisté byli ochotni pravdivě odpovídat. Jsem si vědom faktu, že nešťastně zvolené otázky by mohli mít za následek částečné zkreslení původního záměru, a možnost neobjektivního vyhodnocení tohoto dotazníku.

Z teorie víme, že dotazníková forma šetření se používá zejména pro hromadné zjišťování určitého jevu pomocí standardních převážně uzavřených otázek, na které respondenti odpovídají. Jak jsem již výše zmínil, úspěch výzkumu pomocí dotazníku je závislý na promyšleném cíli, formulovaných otázkách a zajištění anonymity respondentů vyplňujících dotazník. Dalším faktorem, který zcela jistě ovlivní finální výsledek práce je i kvalitní statistické zpracování získaných podkladů.

Čírtková (2001) říká, že postoj jaký respondent zaujme k systému psychologické podpory, bude formován řadou činitelů a to především pak získanými zkušenostmi, které při vyrovnávání se s náročnými nebo traumatizujícími situacemi doposud získal.

Pokud bychom vycházeli z tohoto tvrzení, je tedy získaná zkušenost, kterou má policista s traumatizující událostí (tedy jakým typem, kolikrát, jak se s ní vyrovnal a jak vnímá intervenční podporu ze strany zaměstnavatele) se jistě odrazí i v jeho postojích.

Výzkumný soubor

Vzhledem ke snaze o nashromáždění informací od reprezentativního vzorku policistů, jsem se obrátil cestou služebních funkcionářů na několik policejních útvarů v rámci působnosti Policie ČR správy Jihomoravského kraje.

Sběr potřebných dat byl proveden v měsících lednu a únoru 2010. Do skupiny respondentů byli zařazeni policisté, kteří jsou každodenně v přímém výkonu služby, tedy se mohou přímo setkávat s náročnými, nebo traumatizujícími událostmi, zejména pak hovořím o policistech zařazených u složky pořádkových jednotek, kriminalisté a dopravní policisté, kteří vyšetřují dopravní nehody. Podle územní působnosti se jednalo o základní útvary působící na úrovních bývalých okresních měst.

Rozdáno bylo celkem 100 dotazníků, buď přímo policistům, nebo cestou jejich nadřízených. K následnému zpracování bylo navraceno od policistů 97 dotazníků, z nichž bylo k dalšímu výzkumu použito celkem 95 správně vyplněných.

Tabulka č. 1 - **Návratnost dotazníků**

	Pořádková	Dopravní	SKPV	Celkem
Rozesláno	65	20	15	100
Odpovědělo	63	19	15	97
Zařazeno	61	19	15	95

Velikost výběrového souboru je tedy 95 policistů což znamená 95 % z rozeslaných dotazníků. Celkový počet 5 nevrácených, nebo nesprávně vyplněných dotazníků, je s ohledem na celkový počet rozeslaných dotazníků mizivý a není tedy narušena kontinuita reprezentativního vzorku.

Jako identifikační údaje policistů byly využity položky, věk, pohlaví, dosažené vzdělání, praxe a zařazení ke konkrétní složce policie. Mezi respondenty jsou v malém počtu zastoupeny i ženy, proto bylo třídění provedeno i dle pohlaví. Pro snazší zpracování dotazníku jsem použil pro označení osob pouze mužského rodu bez žádného hlubšího významu.

Tabulka č. 2 – **Délka služebního poměru**

Věková skupina	Zastoupení	%
20-30 let	39	41
31-40 let	37	39
41-50 let	19	20
Celkem	95	100,0

Rozpětí vzorku dle věku policistů je od 20-50 let. Nejpočetněji je zde zastoupena skupina v rozmezí 20-30 let.

Tabulka č. 3 - **Pohlaví**

Dle pohlaví		Zastoupení	%
	žena	8	8
	muž	87	92
	Celkem	95	100,0

Četnost žen zastoupených ve zkoumaném vzorku vypovídá o jejich počtech na daných útvarech. I přes tento nízký počet byly zařazeny do výzkumu a jsou proto součástí hodnocení jednotlivých otázek. V daném vzorku se jedná o počet 8 žen a 87 mužů.

Tabulka č. 4 - **Vzdělání**

Dle vzdělání		Zastoupení	%
	úplné střední	63	66,3
	bakalářský program	25	26,3
	magisterský program	7	7,3
	Celkem	95	100,0

V položce vzdělání svým zastoupením převažují policisté se středoškolským vzděláním. Na zkoumaném vzorku je patrné, že se jej zúčastnili i někteří vedoucí pracovníci i s ohledem na počet 25 policistů s bakalářským vzděláním a 7 policistů se vzděláním magisterským, což samozřejmě není nutnou podmínkou, protože i mezi policisty v přímém výkonu služby jsou zařazeni vysokoškoláci.

Tabulka č. 5 - **Délka služebního poměru**

Dle délky služebního poměru		Zastoupení	%
	do 5 let	23	24,2
	6-10 let	28	29,4
	nad 10 let	44	46,3
	Celkem	95	100,0

Délku trvání služebního poměru, pokud bychom skupinu rozdělili na dobu do 10 let a nad 10 let, můžeme rozčlenit na dvě téměř shodné části. Znamená to, že zastoupení služebně mladších policistů a policistů déle sloužících je poměrné. Další dělení u služebního poměru nad 10 let by dle mého předpokladu nepřineslo údaje jiné vypovídající hodnoty, proto pro sledovaný záměr se zpracované dělení jeví jako dostatečné.

Tabulka č. 6 - **Zařazení ke službě**

Dle zařazení ve službě	Zastoupení	%
Pořádková policie	61	64,2
Dopravní policie	19	20,0
SKPV	15	15,7
Celkem	95	100,0

Jak bylo prezentováno v zadání, výzkum byl zaměřen na službu pořádkové, kriminální a dopravní policie. Konkrétně se jedná o 19 dopravních policistů tj. 20 % z celkového počtu, 61 policistů pořádkové policie tj. 64,2 % a 15 policistů služby kriminální policie a vyšetřování což je 15,7 % zúčastněných respondentů.

3.2. Analýza výsledku výzkumu

V této kapitole se budu věnovat analýze a interpretaci dat získaných v průběhu dotazníkového výzkumu. Abych mohl odpovědět na hlavní výzkumnou otázku, byly v úvodu metodické části bakalářské práce vymezeny hypotézy a k nim navazující dílčí výzkumné otázky jako součást dotazníku.

Data jsou v následující části zpracována podle těchto hypotéz a dílčích výzkumných otázek.

Hypotéza č. 1

„Existuje rozdíl ve zvládnání traumatických událostí v závislosti na zařazení do jednotlivých útvarů policie?“

Odpovědí na tuto problematiku se zabývá otázka č. 3 v dotazníku. Pro lepší orientaci jsou údaje uvedeny v tabulce č. 7.

Tabulka č. 7

<i>Jak jste se vyrovnal s traumatizující událostí</i>	Pořádková policie	Dopravní policie	SKPV	Celkem
Vyrovnal jsem se s tím sám	41	11	10	62/65,1%
Svěřil jsem se někomu blízkému/partnerovi, kolegovi, rodičům	11	4	3	18/19%
Svěřil jsem se blízkému/kolegovi, nadřízenému	5	1	1	7/7,4%
Svěřil jsem se někomu blízkému/partnerovi, kolegovi, jiné osobě	3	0	1	4/4,2%
Vyhledal jsem pomoc člena PIP	1	1	0	2/2,1%
Vyhledal jsem odbornou pomoc	0	2	0	2/2,1%
Celkem	61	19	15	95/100%

Popis k tabulce č. 7

Výsledky zaznamenané v tabulce č. 7 se shodují s poznatky, které uvádějí, že si policisté po prožití traumatické či zátěžové situace tento stav řeší nejčastěji sami a tyto stavy tají. Tuto skutečnost potvrdilo 65,1% policistů. Shodně se ve dvou případech policisté obrátili na členy PIP týmu nebo na odbornou pomoc psychologa. Ve zbývajících 30,6% případech řešili svoje problémy buď s rodinnou, nebo přáteli.

Hypotéza č. 2

„Mají policisté přehled o skutečnostech zda, je dostatečně zajištěna odborná intervenční pomoc ze strany zaměstnavatele?“

Odovědí na tuto problematiku se zabývají otázky č. 6, 7 a 9 dotazníku.

Výsledky jsou uvedeny v tabulkách č. 8, 9, 10.

Tabulka č. 8

<i>Jste informován o možnostech zaměstnavatele</i>	Pořádková policie	Dopravní policie	SKPV	Celkem
Mám dostatečné informace	16	7	12	35
Mám částečné informace	28	8	2	38
Nevím	15	3	1	19
Nemám žádné informace	2	1	0	3
Celkem	61	19	15	95

Popis k tabulce č. 8

Při součtu kladných odpovědí dojdeme k číslu 73 respondentů, které vypovídá o 76,8 % z celkového počtu. Toto číslo se může na první pohled zdát vysoké, ale je třeba se zamyslet i nad zbývajících částí tedy 23,2 % respondentů, kteří buď nevěděli, nebo neměli žádné informace. Zde se nabízí prostor pro zlepšení informovanosti o možnostech pomoci při zvládnání zátěžových situací.

Tabulka č.9

<i>Je podle vašeho názoru dostatečně zajištěna odborná pomoc zaměstnavatelem</i>	Věková kategorie			Celkem
	20-30 let	31-40 let	41-50 let	
Ano, je dostatečně zajištěna	13	17	5	35/ 37%
Uvítal bych zvýšení pomoci	14	10	7	31/ 33%
Není zajištěna	4	2	0	6/ 6%
Nevím	9	9	5	23/ 24%
Celkem	39	37	19	95/ 100%

Popis k tabulce č. 9

Informace uvedené v tabulce č. 9 ukazují na skutečnost, že 37 % a 33 % policistů jsou dostatečně informováni nebo by aspoň uvítali zvýšení informovanosti. Naproti tomu vidíme 6 % policistů, kteří si myslí, že pomoc není zajištěna a 24 %

neví. Z těchto uvedených údajů lze tedy vyvodit, že policisté jsou dostatečně informováni o možnostech zaměstnavatele, zajistit odbornou pomoc.

Tabulka č. 10

<i>Jste dostatečně informován, co je smyslem PIP</i>	Dosažené vzdělání			
	úplné střední	bakalářské	magisterské	Celkem
Mám dostatečné informace	14	7	5	26/27%
Mám částečné informace	31	14	1	46/48%
Nemám dostatečné informace	15	4	1	20/21%
Nemám žádné informace	3	0	0	3/3%
Celkem	63	25	7	95/100%

Popis k tabulce č. 10

Vyhodnocení tabulky č. 10 nám opět potvrzuje skutečnost, že policisté jsou o možnostech pomoci ze strany týmu PIP informováni, o čemž svědčí jen 3 % dotazovaných, kteří uvádí, že nemají o této činnosti žádné informace. Pokud se na vyhodnocení podíváme, z hlediska dosaženého vzdělání vidíme, že u magisterského vzdělání jde téměř o 71 % osob, které mají dostatečné informace. Naopak z pohledu úplného středního vzdělání vidíme právě ty 3 respondenty, kteří nemají žádných informací.

Hypotéza č. 3

„Je rozdíl mezi typy náročných nebo traumatizujících situací, kterým jsou policisté na jednotlivých útvarech vystavováni?“

Touto problematikou se zabývají otázky č. 1,2,4,5, dotazníku. Údaje jsou uvedeny v přehledové tabulce č. 11, a grafech č. 1, 2, 3

Tabulka č. 11

Prožil jste pro vás náročnou nebo traumatizující událost	Věková kategorie		
	20-30 let	31-40 let	41-50 let
Ano	27/ 69%	28/ 76%	17/ 89%
Ne	12/ 31%	9/ 24%	2/ 11%
Celkem	39/100%	37/100%	19/100%

Popis k tabulce č. 11

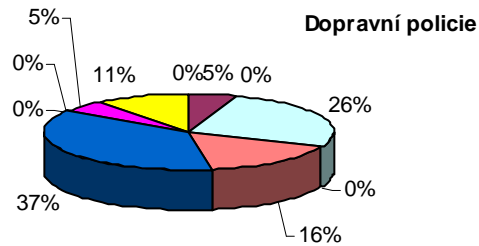
Z pohledu věkového rozložení respondentů vidíme, že ve věkové kategorii 20-30 let prožilo 69 % traumatizující událost, naproti tomu bez této zkušenosti je 33 % dotazovaných. U kategorie 31-40 let je 76% s prožitkem ku 24 %

bez traumatického prožitku. U poslední kategorie tedy 41-50 let vidíme 89% prožilo a jen 11% neprožilo traumatizující událost. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že s narůstajícím věkem tedy i s počtem odsloužených let ve službě se pravděpodobnost střetu s traumatizujícím prožitkem zvyšuje. V posuzování těchto údajů je třeba také přihlídnout k faktu, že při službě mladšího policisty s déle sloužícím, dochází k přenosu zkušeností a těmito zkušenostmi mohou být tito mladí policisté více chráněni nebo se do těchto situací vůbec nedostanou.

Graf č. 1

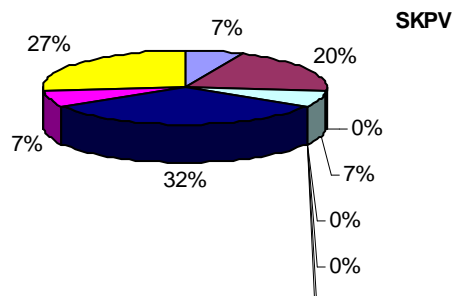


Graf č. 2



- Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
- Použití střelné zbraně vůbec (např. proti vozidlu)
- Akce na záchranu rukojmích
- Pronásledování nebezpečného pachatele
- Zákroky proti agresivním skupinám
- Pohled na těžká zranění, zranění dětí
- Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky
- Sdělování tragické události rodině
- Výslech obětí násilí nebo pozůstalých
- Konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti
- Rodinná, partnerská krize

Graf č. 3



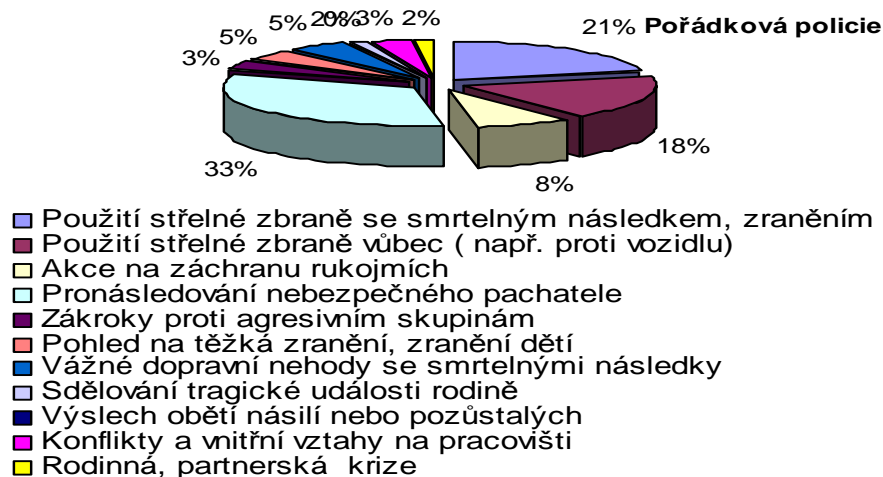
- Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
- Použití střelné zbraně vůbec (např. proti vozidlu)
- Akce na záchranu rukojmích
- Pronásledování nebezpečného pachatele
- Zákroky proti agresivním skupinám
- Pohled na těžká zranění, zranění dětí
- Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky
- Sdělování tragické události rodině
- Výslech obětí násilí nebo pozůstalých
- Konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti
- Rodinná, partnerská krize

Popis ke grafům č. 1,2,3

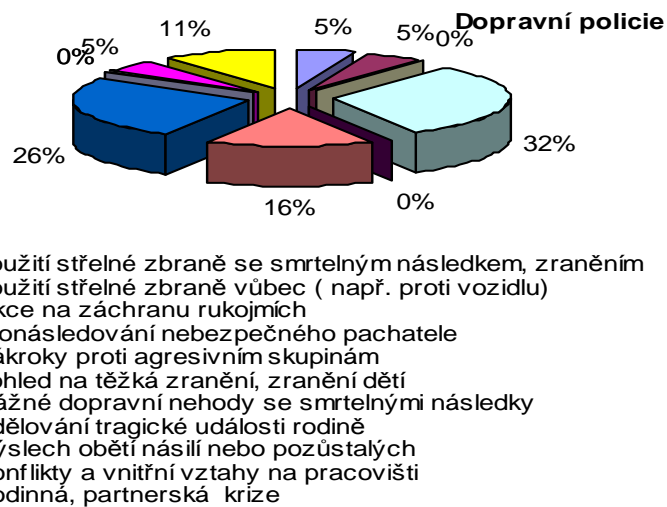
Vyhodnocením grafů č. 1, 2, 3 jsme získali informace o tom, které z traumatizujících událostí ve své profesi policisté prožili. Z příložených grafů, je zřejmé, že každá z posuzovaných složek se dostává do jiných specifických situací, které se mohou pro jejich členy jevit jako traumatizující, ale pro ostatní nikoliv. Důvodem je právě specifikum každé složky a oblast jejího působení.

Můžeme pozorovat, že např. u složky pořádkové policie je za nejvíce zátěžové považováno použití střelné zbraně a to u více než 32 % respondentů. Specifikum dopravní policie z tohoto pohledu je v účasti na vážných dopravních nehodách jak to uvedlo 37 % dotazovaných. U skupiny SKPV je naopak dle vyhodnocení nejvíce zatěžující položkou, oblast výslechů obětí násilí nebo pozůstalých a to v 32 %.

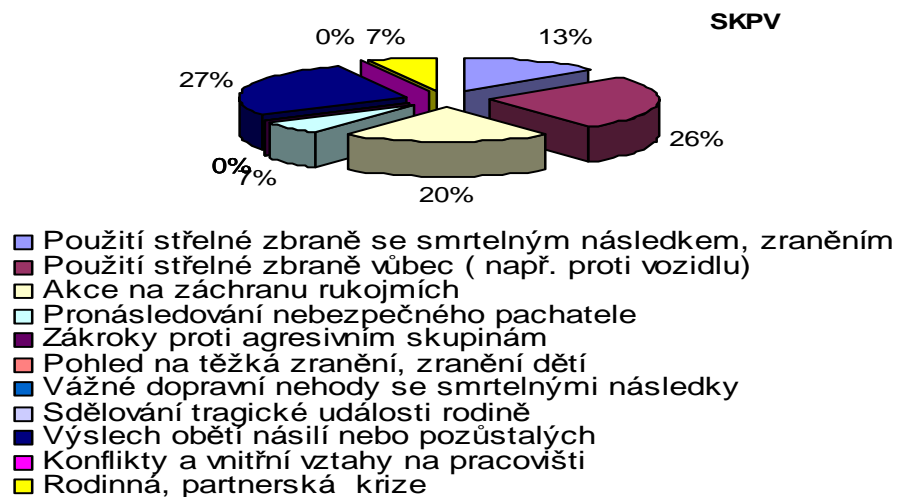
Graf č. 4



Graf č. 5



Graf č.6



Popis ke grafům 4, 5, 6

Stejně tak jako tomu bylo u grafů s označením 1,2,3, můžeme obdobně hodnotit výsledky z grafů 4,5,6. Opět se prokázalo, že u skupiny pořádkové policie a SKPV jde o zatěžující události spojené s použitím služební zbraně a to v 33 % a 26 %.

I v druhé sérii grafů u skupiny dopravních nehod jako jedno z nejvíce zatěžujících, vidíme řešení vážných dopravních nehod se smrtelnými následky a to v 26 % případů. Menším procentem je zde zastoupena i otázka rodinných či partnerských vztahů. O této problematice bylo hovořeno i v teoretické části této práce.

Hypotéza č. 4

„Domnívají se policisté, že nemají dostatečnou možnost využít nabízenou psychologickou podporu od zaměstnavatele?“

Odpovědí na výše uvedenou hypotézu se zabývá otázka č. 8 z dotazníku. Nalezneme ji také v tabulce č. 12, která je doplněná ještě o rozlišení dle věku respondentů.

Tabulka č. 12

<i>Máte v případě potřeby možnost využít psychologickou podporu</i>	Věková kategorie			Celkem
	20-30 let	31-40 let	41-50 let	
Ano, mám možnost ji využít	18/46%	18/48%	9/47%	45/47%
Nejsem dostatečně informován	20/51%	18/48%	10/53%	48/50%
Nemám možnost ji využít	1/3%	1/4%	0/0%	2/3%
Celkem	39	37	19	95/100%

Popis k tabulce č. 12

Při hodnocení této oblasti se opět dotýkáme otázky zajištění informovanosti policistů a jejich zájmem se o této problematice něco dozvědět. Jen 47 % policistů ví, že mají možnost psychologickou podporu využít. 50 % policistů uvádí však, že nejsou dostatečně informováni o možnosti využití psychologické podpory. A pouze 3 % policistů uvádí, že nemají možnost tuto podporu využít vůbec. Je zajímavé, že v kategorii 41-50 let není uveden žádný respondent, který by uvedl, že nemá možnost tuto službu využít.

Hypotéza č. 5

„Využívají policisté více možnost opory mimo služby policie?“

Odpověď na tuto otázku nalezneme v dotazníku pod položkou č. 12. Pro větší pestrost pohledu na tuto otázku bylo použito i rozlišení dle věku. Přehledněji jsou odpovědi zpracované v tabulce č. 13.

Tabulka č. 13

<i>V případě prožití traumatizující události dáte přednost odborné pomoci</i>	Věková kategorie			Celkem
	20-30 let	31-40 let	41-50 let	
Zajištěné mimo resort	21/54%	20/54%	9/47%	50/53%
Zajištěné zaměstnavatelem	18/46%	17/46%	10/53%	45/47%
Celkem	39	37	19	95/100%

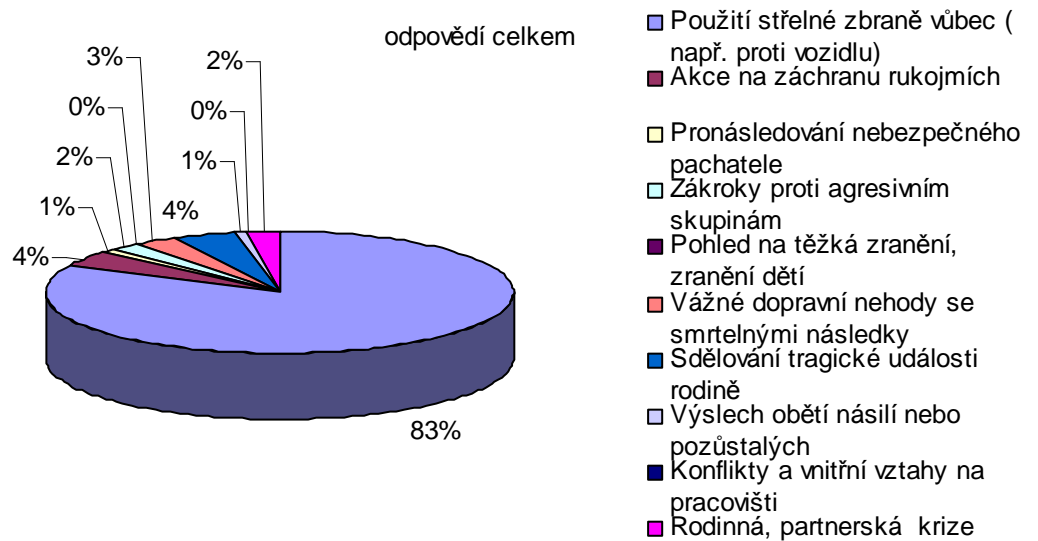
Popis k tabulce č. 13

Vyhodnocením tabulky č. 13 je zřejmé, že hypotéza, která předpokládala, že policisté ve větší míře raději využívají pomoc mimo resortní služby, se potvrdila. Počet respondentů, kteří odpověděli, že dají přednost pomoci zajištěné zaměstnavatelem, ale není také zanedbatelná, jedná se o 47 % dotazovaných. Z pohledu věku dotazovaných vyplývá, že respondenti ve věkové kategorii od 20-40 let, preferují raději pomoc mimo resort, naproti kategorii 41-50 let.

Odpověď na otázky z dotazníku pod číslem 10 a 11 dostaneme po vyhodnocení grafu

č. 7, ve kterém se dotazovaní měli vyjádřit k tomu po které traumatizující události, by měla následovat posttraumatická péče ze strany zaměstnavatele. Dále byla tato odpověď rozšířena na stanovení doby, do kdy by měla být tato péče poskytnuta. Vyhodnocení je zobrazeno v grafu č. 8.

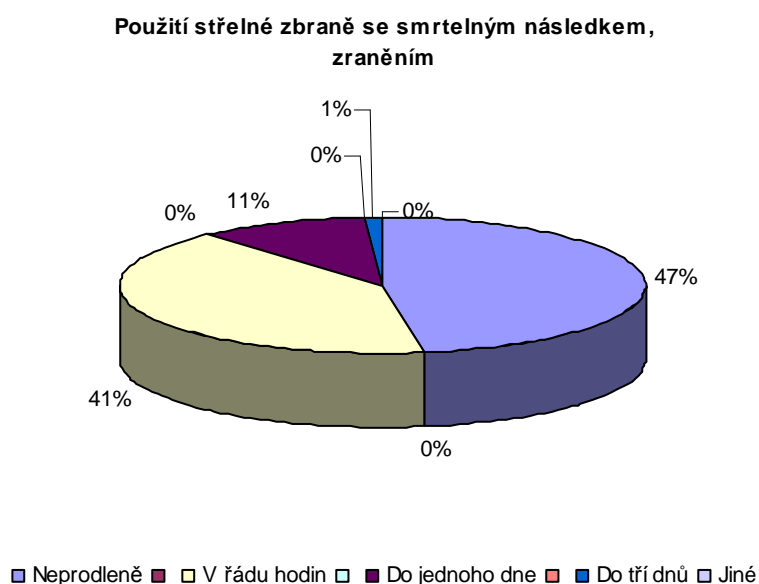
Graf č. 7



Popis ke grafu č. 7

Je evidentní, že většina dotazovaných policistů se shodla na tom, že v případech použití střelné zbraně se smrtelným následkem, či zranění by měla být poskytnuta odborná pomoc ze strany zaměstnavatele – neprodleně. O tom vypovídá i 83% dotazovaných. V ostatních případech s ohledem na nízké počty odpovědí se můžeme domnívat, že půjde spíše o individuální způsob řešení.

Graf č. 8



Popis ke grafu č. 8

Z vyhodnocení tohoto grafu je patrné, že neprodlenou pomoc by doporučilo 47 % policistů, v řádu hodin pak 41 % policistů. Pro 11 % policistů je doba do jednoho dne zcela postačující. Pro 1% dotazovaných je dostačující doba do tří dnů. O době delší tří dnů neuvažoval žádný z policistů. Můžeme se domnívat, že 41% policistů uvádějících dobu intervence v řádech hodin, poskytuje právě těmto policistům dobu na rozhodnutí o možném zvládnutí prožitku vlastními silami.

4 Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se věnoval otázkám životních problémů a s tím spojených mechanismů jejich zvládnutí. Na začátku v teoretické části byly vysvětleny zásadní pojmy této problematiky, jako např. stres, traumatické zážitky, frustrace, syndrom vyhoření a následná sociální opora při jejich řešení. Osvětlením těchto pojmů právě na začátku této práce nám dalo možnost lepšího pochopení celé problematiky.

Z pohledu sociální pedagogiky, má pochopení mechanismů zvládnutí zátěžových situací zásadní význam, neboť zde jsme poté schopni lépe těmto situacím porozumět a dále právě těmto situacím předcházet. V opačném případě by mohlo docházet k situacím, kdy jedinec při řešení zátěžové situace zvolí pro něj nepřiměřené či nevyhovující řešení.

S ohledem na svoji profesi policisty jsem po úvodní teoretické části tuto problematiku specifikoval právě na zátěžové okamžiky policistů.

Je zcela bez pochyb, že život v současné společnosti je naplněn zvyšující se hladinou stresu, z důvodu někdy až přehnaných požadavků kladených na jedince. Proto i práce policistů je čím dál tím více, stresující a možných traumatizujících událostí přibývá. Zde tedy vidím jako velice důležité, nepřestávat s osvětou, a co možná více začlenit do vzdělávacích okruhů i tuto problematiku. Neřešením této oblasti by mohlo do budoucna docházet k zbytečnému zhoršování psychického stavu nejen v povolání policistů, ale také v ostatních pomáhajících profesích.

Proto úkolem složek zabývajících se edukační činností, by mělo být, aktivování snahy o zajištění doplňujících vzdělávacích programů na všech stupních. Dále by bylo dobré více seznamovat, osoby působící v psychicky zátěžových oblastech o možnostech využití služeb následné pomoci, které jsou již zřízeny nebo budou následně zřizovány.

V praktické části této bakalářské práce, bylo provedeno vyhodnocení dotazníku, který byl předložen zkoumanému vzorku policistů. Do této skupiny respondentů, byli zařazeni policisté, kteří jsou každodenně zařazeni do přímého výkonu služby, a tedy se mohou přímo setkávat s náročnými, nebo traumatizujícími událostmi, zejména policisté zařazení u složky pořádkových jednotek, kriminalisté a dopravní policisté.

Vyhodnocením dotazníku bylo zjištěno, že v 76,8% z dotazovaných, mají policisté o možnostech odborné a ochranné péče ze strany zaměstnavatele dostatečné nebo částečné informace. Z uvedených hodnot lze tedy vyvodit, že policisté České republiky jsou informováni dostatečně. Na otázku zda při tak vysoké informovanosti, také tyto služby využívají, bylo dotazníkovým šetřením zjištěno, že v 65,1% si policisté své problematické situace vyřešili sami nebo v okruhu nejbližších mimo resort policie.

Počet respondentů, kteří odpověděli, že dali přednost pomoci zajištěné zaměstnavatelem, byla nepoměrně menší a to 4,2 % z dotazovaných.

Bylo zajímavé, že např. z pohledu věku dotazovaných, vyplývá, že respondenti ve věkové kategorii od 20-40 let, preferují raději pomoc mimo resort, naproti kategorii 41-50 let.

Na závěr, bych rád podotkl, že jsem si plně vědom skutečnosti, že uvedené šetření má omezenou platnost závěrů, které byly podmíněny velikostí výzkumného vzorku. Zároveň si uvědomuji, že bylo pracováno s výroky policistů, které platili v daném okamžiku a byly také závislé na situacích a událostech, které dotazovaní policisté prožili. Další možné ovlivnění výsledku můžeme přičíst momentálnímu psychickému stavu dotazovaných.

Resumé

Hlavním tématem mojí práce, bylo přiblížení pojmů, které jsou spojeny s vyrovnáváním se s životními problémy a následnou sociální oporou při jejich řešení.

Z tohoto důvodu jsem se zabýval nejen teorií a jejím popisem, ale také rozbořením těchto zátěžových situací, a způsobům při jejich odstraňování. S vyřešením různých zátěžových situací, dále souvisí i to, jak se k těmto následným a opakujícím se situacím člověk postaví do budoucna.

Cílem práce bylo zjistit skutečnost, zda je policistům ČR poskytována dostatečná odborná pomoc ze strany zaměstnavatele a zda tuto pomoc i využívají. Bylo zjištěno, že policisté ČR jsou sice informováni o možnostech pomoci dostatečně, ale ve většině případů si svoje problémy řeší buď sami, nebo v kruhu nejbližších přátel.

Anotace

Tato bakalářská práce je zaměřena k otázkám směřujícím k řešení životních problémů a s tím i spojených mechanismů jejich zvládnutí. V úvodu teoretické části jsou pro orientaci v problematice, vysvětleny základní pojmy, jako např. stres, traumatické zážitky, frustrace, syndrom vyhoření a dále následná sociální opora při jejich řešení. Svoji práci jsem chtěl upozornit na fakt, že dostatečná informovanost o problematice životních zátěží a následným jejich zvládnutím je stěžejní v otázce zdraví jedince. Cílem práce, byla snaha o poukázání na nezastupitelnou roli sociální pomoci a možné rezervy v oblasti její propagace. V praktické části byl vytýčen výzkumný cíl a uvedeny metody získávání dat. V samém závěru práce je uvedeno ověření výzkumných předpokladů.

Klíčová slova

stres, traumatické zážitky, zátěžové situace, frustrace, syndrom vyhoření, sociální opora

Anotation

My thesis is focused on questions heading to life problems solutions and connected mechanisms of its coping. In the introduction of the theoretical part I explain the basic notions such as stress, traumatic events, frustration and burnout to make the orientation in these problems easier. I explain also the possibilities of the social support to solve such problems. In my thesis I wanted to point out the fact, that satisfactory informedness about life trouble problematics and its subsequent coping is fundamental in individual health.

The aim of the thesis was to refer to unsubstitutable role of social help and the possible blank spaces in its advertising.

In the practical part there was a research target laid out and the methods of data retrieval were mentioned.

In the utter end of the thesis the investigative presumptions authentication was mentioned.

Keywords

stress, traumatic events, stress situations, frustration, burnout, social support

Seznam použité literatury

BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce*, vyd. Praha:Grada, Publishing, 2005.

BAUMGARTNER, F. *Zvládanie stresu – coping*. in Výrost, J., Slaměník, I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001.

ČÁP, J., DYTRYCH,Z. *Utváření osobnosti v náročných životních situacích*.vyd. Praha : SPN,1968.

ČÍRTKOVÁ, L. *Zdůvodnění projektu Policejní stres*. Praha: PA Praha, 1997.

ČÍRTKOVÁ, L. SPURNÝ, J. 2001. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích*. Měsíčník Policista 12/2001.

ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*, Praha: Portál 1, 2000.

DANIEL, J., *Psychická zátěž v laboratorních a terénních podmínkách*.

Bratislava:Vydavateľstvo Slovenskej akadémie vied 1984.

GILLERNOVA, I. a kol., *Slovník základních pojmů z psychologie*,vyd.

Praha: Fortuna, 2000.

KEBZA,V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. rozšířené a doplněné vydání

Praha: Státní zdravotní ústav, 2003.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006.

KRAUS, B. et al. *Středoškolská mládež a její svět na přelomu století*, vyd.

Brno: Paido, 2006.

KRAUS, B. *Člověk, prostředí, výchova*, vyd. Brno: Paido, 2001.

KRISTOVÁ, A.,*Překonávání stresu*, vyd. Košice: Orien, 1996.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, vyd. Praha: Grada Avicenum, 1994.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdravý*, Praha: Portál, 2001.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2002.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, vyd. Praha: Grada Publishing, 1998.

LAZARUS, A. A., LAZARUS, C. N. *101 strategií jak se nezbláznit v šíleném světě*, 1. vyd. Praha: Portál, 2004.

MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J., *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*.
Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o. 2005.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003.

MERG, K., KNOEDL, T. *Jak přežít v práci*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2007.

NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, vyd. Praha: Academia, 1996.

NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, 2. vyd. Praha: Academia, 2003.

Seznam příloh:

Příloha č. 1

Instrukce ke zpracování dotazníku

Vážená kolegyně, kolego.

Obracím se na Vás touto cestou se žádostí o vyplnění přiloženého dotazníku, který je součástí mé bakalářské práce na téma „Životní problémy a hledání sociální opory při jejich řešení“ s problematikou zaměřenou na Policii České republiky. Účelem tohoto dotazníkového šetření, je následná jeho analýza s přihlédnutím k názorům a zkušenostem s náročnými a traumatizujícími situacemi, s nimiž se setkáváte nebo můžete setkat ve Vaší policejní praxi. Dalším cílem šetření, je zjištění zda jste dostatečně informováni o možnostech psychologické podpory, ať odbornými lékaři, psychology nebo členy posttraumatického intervenčního týmu správy.

Pokud se Vám budou zdát některé otázky osobní, přesto Vás žádám o vaše otevřené vyjádření. Dotazník je anonymní a bude tedy použit výhradně ke studijním účelům. Odpovědi u kterých jsou okénka označe křížkem „x“. V případě možnosti vlastního doplnění je k dispozici okénko volného textu.

Za Váš čas věnovaný vyplňování tohoto dotazníku Vám děkuji.

Marek Matej

Dotazník

Základní údaje (používané při zpracovávání většiny anonymních dotazníků)

Věk:	20-30 let	<input type="checkbox"/>
	31-40 let	<input type="checkbox"/>
	41-50 let	<input type="checkbox"/>
Pohlaví:	Žena	<input type="checkbox"/>
	Muž	<input type="checkbox"/>
Dosažené vzdělání:	Úplné střední	<input type="checkbox"/>
	Bakalářské	<input type="checkbox"/>
	Magisterské	<input type="checkbox"/>

Doba trvání služebního poměru u PČR:

- Do 5 let
6-10 let
Nad 10 let

Zařazení u služby:

- Pořádkové policie
Dopravní policie
SKPV

*(služba kriminální policie a vyšetřování)

Otázky

1) Prožil jste pro Vás náročnou nebo traumatizující událost?

- Ano
Ne

2) Pokud „Ano“ označte v níže uvedeném seznamu o, kterou se jednalo, případně v kolonce „Jiné“ uveďte vlastní situaci.

- Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
- Použití střelné zbraně vůbec (např. proti vozidlu)
- Akce na záchranu rukojmích
- Pronásledování nebezpečného pachatele
- Zákroky proti agresivním skupinám
- Pohled na těžká zranění, zranění dětí
- Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky
- Sdělování tragické události rodině
- Výslech obětí násilí nebo pozůstalých
- Konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti
- Rodinná, partnerská krize
- Jiné – doplňte

3) Pokud jste se setkal s náročnou nebo traumatizující událostí jak jste se s ní vyrovnal?

- Vyrovnal jsem se s tím sám
- Svěřil jsem se někomu blízkému (partnerovi, rodičům)
(kolegovi, nadřízenému)
(příteli, jiné osobě)
- Vyhledal jsem pomoc člena posttraumatického intervenčního týmu správy
- Vyhledal jsem odbornou pomoc (psycholog, psychiatr, jiný)

4) Máte informace o tom, že by se s náročnou nebo traumatizující situací setkal váš kolega nebo spolupracovník?

Ano
Ne

5) Pokud „Ano“ označte v níže uvedeném seznamu o, kterou se jednalo, případně v kolonce „Jiné“ uveďte tuto situaci.

- Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
- Použití střelné zbraně vůbec (např. proti vozidlu)
- Akce na záchranu rukojmích
- Pronásledování nebezpečného pachatele
- Zákroky proti agresivním skupinám
- Pohled na těžká zranění, zranění dětí
- Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky
- Sdělování tragické události rodině
- Výslech obětí násilí nebo pozůstalých
- Konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti
- Rodinná, partnerská krize
- Jiné – doplňte

6) Jste dostatečně informován o možnostech, které zaměstnavatel poskytuje?

- Mám dostatečné informace
- Mám částečné informace
- Nemám dostatečné informace
- Nemám žádné informace

7) Je podle vašeho názoru dostatečně zajištěna odborná intervenční pomoc ze strany zaměstnavatele ?

- Ano je dostatečně zajištěna
- Uvítal bych zvýšení pomoci
- Není zajištěna
- Nevím

8) Máte v případě potřeby možnost využít psychologickou podporu?

- Mám možnost ji využít vždy
- Nejsem dostatečně informován
- Nemám možnost ji využít

9) Jste dostatečně informován co je smyslem týmu posttraumatické intervenční péče?

- Mám dostatečné informace
- Mám částečné informace
- Nemám dostatečné informace
- Nemám žádné informace

10) Po které případně kterých náročných nebo traumatizujících událostech by podle Vašeho názoru měla následovat odborná intervenční podpora?

- Použití střelné zbraně se smrtelným následkem, zraněním
- Použití střelné zbraně vůbec (např. proti vozidlu)
- Akce na záchranu rukojmích
- Pronásledování nebezpečného pachatele
- Zákroky proti agresivním skupinám
- Pohled na těžká zranění, zranění dětí
- Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky
- Sdělování tragické události rodině
- Výslech obětí násilí nebo pozůstalých
- Konflikty a vnitřní vztahy na pracovišti
- Rodinná a partnerská krize
- Jiné – doplňte

11) V jaké době po náročné nebo traumatizující události by měla následovat odborná intervenční podpora?

- Neprodleně
- V řádu hodin
- Do jednoho dne
- Do tří dnů
- Jiné – doplňte

12) V případě prožití náročné, nebo traumatizující situace dáte přednost odborné pomoci

- Zajištěné zaměstnavatelem
- Zajištěné mimo rezort

--