

Důsledky dlouhodobého stresu na práci policisty

Jan Veinhauer

Bakalářská práce
2013

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jan VEINHAUER**
Osobní číslo: **H108331**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Důsledky dlouhodobého stresu na práci policisty**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím, bude práce zaměřena:

- na sociální a zdravotní rizika pramenící z povahy a náročnosti práce policistů
- nastínění vhodných technik k eliminaci stresu s přihlédnutím ke specifickým policejního prostředí
- na doporučení individuální i kolektivní s přihlédnutím k možnostem využití poznatků sociální pedagogiky

Součástí práce bude výzkum zaměřený na individuální vnímání míry stresu a potřeby jednotlivců, které mají souvislost s vyrovnáváním se s náročností služby policie.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Čírtková, L. Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů. Praha: Grada, 2007

Kovařík, Z. Problémy vztahu policistů ke službě. Praha: Police history, 2003

Praško, J. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. Praha: Grada, 2003

Vágnerová, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2008

Vinay, J. Stres a zdraví. Praha: Portál, 2007

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Ivan Nedoma

Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání bakalářské práce:

16. března 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:


30. dubna 2013

V Brně dne 16. března 2012


prof. PhDr. Pavel Múhlpachr, Ph.D.

vedoucí ústavu




doc. PhDr. František Vízdal, CSc.

vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

JAN VEINHAUER

Jméno, příjmení studenta

V Brně 4. května 2012

Podpis

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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

ABSTRAKT

Práce se zabývá stresem a zejména důsledky jeho dlouhodobého působení na práci policisty. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy týkající se problematiky, popis působení stresu na lidský organismus, jsou zmíněna zdravotní rizika se stresem související, nejčastější stresory, popsány strategie vyrovnání se se stresem a nejjednodušší techniky zvládání stresu. Praktická část je zaměřena na vnímání stresu policisty v závislosti na jeho věku a délce služebního poměru.

Klíčová slova: stres, distres, stresová reakce, stresory, coping

ABSTRACT

The thesis deals with stress and, in particular, the consequences of its long-term effects on the work of the police. In the theoretical part of the defined basic concepts relating to the topic, a description of the effect of stress on the human body, are mentioned stress-related health risks, the most common stressors, describes the strategy to deal with stress and easiest stress management techniques. The practical part is focused on the perception of stress officers, depending on their age and length of service.

Keywords: stress, distress, stress response, distress stressors, coping

Děkuji panu PhDr. Ivanu Nedomovi za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěl poděkovat všem, kteří mě během práce podporovali.

Jan Veinhauer

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

OBSAH

ÚVOD.....	7
-----------	---

I TEORETICKÁ ČÁST	9
--------------------------------	----------

1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	10
---	-----------

1.1 CO JE TO STRES.....	10
-------------------------	----

1.2 EUSTRES.....	11
------------------	----

1.3 DISTRES	11
-------------------	----

1.3.1 Symptomy distresu	12
-------------------------------	----

2. STRESOVÁ REAKCE	15
---------------------------------	-----------

2.1 VLIV STRESU NA ZDRAVÍ LIDSKÉHO ORGANISMU	17
--	----

2.1.1 Stres a fyzické zdraví.....	18
-----------------------------------	----

2.1.2 Stres a duševní zdraví.....	19
-----------------------------------	----

3. STRESORY.....	21
-------------------------	-----------

3.1 DĚLENÍ STRESORŮ	21
---------------------------	----

3.2 Stresory v komunikaci.....	24
--------------------------------	----

3.2.1 Stresory v rodinných vztazích.....	25
--	----

3.2.2 Stresory v pracovních vztazích.....	26
---	----

3.3 Stresory v policejní práci.....	26
-------------------------------------	----

4. VYROVNÁVÁNÍ SE SE STRESEM.....	28
--	-----------

4.1 STRATEGIE BOJE SE STRESEM.....	29
------------------------------------	----

4.2 TEORIE ZVLÁDÁNÍ STRESU - COPING.....	30
--	----

4.2.1 Primární fáze hodnocení.....	30
------------------------------------	----

4.2.2 Sekundární fáze hodnocení.....	30
--------------------------------------	----

4.3 MOŽNOSTI ŘEŠENÍ STRESOVÉ SITUACE.....	31
---	----

4.4 VOLBA STRATEGIE BOJE SE STRESEM.....	32
--	----

5. TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU.....	34
5.1 ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ.....	34
5.2 FYZICKÉ CVIČENÍ.....	36
5.3 RELAXACE A AUTOREGULACE DÝCHÁNÍ.....	37
II PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
6 VÝZKUM.....	40
6.1 VÝZKUMNÉ HYPOTÉZY	40
6.2 VÝZKUMNÉ METODY A SOUBOR	40
6.3 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU.....	41
6.4 HODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	53
ZÁVĚR.....	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	56
SEZNAM PŘÍLOH	57

Úvod

Bezstresový stav je smrt. Jediný způsob, jak se vyhnout stresu, je nežít.

H. Selye

Stres nás provází celý život na každém kroku. Na světě není nikdo, kdo by mohl říci, že stres nikdy nezažil. Od narození, které je pravděpodobně prvním stresem, které každého člověka potká, se ze stresu stává průvodce, který nás provází na každém kroku a který nám vlastně umožňuje přežít všechny nástrahy, které nám život chystá.

Téma práce jsem si vybral proto, že pracuji u Policie České republiky již 15 let a během svojí praxe jsem se často dostal do situací, které jsem vnímal jako stresové. Těžko mohu říct, které stresory byli převažující, ale zcela jistě se jednalo o kombinaci vlivu stresových faktorů vycházejících jak z osobního života, tak i stresových faktorů vycházejících ze specifické profese policisty. Z osobních faktorů považuji za nejzávažnější starosti o materiální zabezpečení rodiny, zejména v době, kdy docházelo k plošnému snižování platů státních zaměstnanců, obavy o zdraví mé i členů rodiny, problémy pramenící z výchovy dětí. Z pracovních faktorů bych zmínil zejména klima v pracovním kolektivu, jednání nadřízených, ne vždy jasné požadavky a priority, komunikace s lidmi, pocity marnosti a beznaděje v případě nezdaru.

V teoretické části mé práce jsem se zaměřil na vysvětlení pojmů se stresem souvisejících, obecný popis stresu, jeho definování různými autory a jeho rozdělení. Dále na stresovou reakci, která je tím, co je laickou veřejností nazýváno stresem. K tomu, co jsem uvedl výše, nedílně patří také vymezení a popis základních stresorů, které se dotýkají každého člověka a se kterými se setkává v běžném životě.

Součástí teoretické části mé práce je rovněž boj se stresem, a to jak na úrovni teoretické, kdy nastíním děje v organismu probíhající, i na úrovni praktické, kdy zmíním nejběžnější technicky zvládnání stresu a techniky předcházení vzniku stresových situací v mezilidských kontaktech.

V praktické části mé bakalářské práce jsem se rozhodl věnovat důsledkům dlouhodobého stresu na práci policisty. Součástí je výzkum, který je zaměřený na vnímání stresu a stresových situací policisty při výkonu služby v souvislosti s délkou služby. Základní tvrzení, z kterého výzkum vychází a na něž jsou zaměřeny výzkumné otázky, vyplývá z předpokladu, že člověk, který svou profesi vykonává delší dobu, získává ve svém oboru větší přehled a prožil více situací, ze kterých může čerpat poučení a vzorce chování pro situace příští a tedy jeho adaptace na nové situace je lepší a rychlejší než u člověka, který není praxí natolik „ostřílený“ a který častěji vstupuje na pro něj neznámé pole.

V souvislosti s tématem výzkumu a v podstatě s celým tématem bakalářské práce bych chtěl zdůraznit souvislost se sociální pedagogikou a s prací sociálního pedagoga, kterou vidím jako možnost jeho působení při zhodnocení stresové zátěže působící v určitém prostředí na jedince v tomto prostředí pracujícího a v možnostech kvalifikovaného posouzení současného stavu a navržení optimalizace podmínek. Součástí praktické části je celkové shrnutí výsledků a zhodnocení, zda stanovené hypotézy byly potvrzeny či vyvráceny. Předpokládám, že závěry bakalářské práce by mohly posloužit nadřízeným policistů z výzkumného vzorku k přijetí vhodných opatření směřujících ke zjednání nápravy současného stavu nebo alespoň k jeho zlepšení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Ve slovníku cizích slov můžeme najít několik vymezení slova stres. Pro naše účely se jeví jako nejužitečnější vymezení medicínské, které definuje stres jako soubor podnětů působících nadměrně na organismus nebo stav živého organismu při mobilizování obranných opatření proti působení těchto podnětů. Další možné vymezení je psychologické, kdy je stres definován jako situace, v níž je adaptace těžká nebo nemožná při zvláště silné motivaci.¹

Původ slova stres pochází z anglického jazyka, kde je slovem stress označován důraz, tlak, napětí, ale také zátěž, nepřízeň, nepohoda a nesnáz.

1.1 Co je to stres

Slovem stres je v běžném životě označován stav, kdy jedince postihne problém nebo více menších problémů, na které není schopen se adaptovat. Ve skutečnosti je to určité narušení vnitřní rovnováhy nebo stability organismu nazývané homeostáza. V širším pojetí se jedná i o změny v těle jedince, které jsou reakcí na události, odehrávající se ve vnějším prostředí. Tato situace je v literatuře definována různě a zde je několik definic pojmu stres od různých autorů.

Dle Hanse Selye je stres výsledkem interakce mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.²

Eva Rheinwaldová uvádí, že stresem nazýváme v běžné mluvě všechno, co na nás nějak naléhá. Většinou máme na mysli přetíženost a vše nepříjemné, co z toho plyne. Stres je jakýkoli nátlak, který nás nutí přizpůsobovat se, ať je to příjemné či nepříjemné.³

Vinay Joshi ve své knize definuje to, čemu se v běžné řeči říká stres, jako událost nebo sled událostí, které obvykle způsobují reakci v podobě stresu, ale někdy také jako vypjatou

¹ Klimeš, L., Slovník cizích slov, Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1995, s. 734

² Renaudová, J., Co je to stres a jak se mu vyhnout, Praha: Práce, 1993, s. 14

³ Rheinwaldová, E., Dejte sbohem distresu, Praha: Scarabeus, 1995, s. 7

situaci, která vede k pocitu radostné nálady, tedy dobrého stresu. Dále uvádí, že termín stres se často používá ve významu působící události, tedy stresoru někdy ve smyslu odpovědi na tuto událost, tedy stresové reakce. Stres navíc často bývá chápán v negativním smyslu, pak hovoříme o tzv. distresu, jindy jím bývá popisován chronický stav nerovnováhy.⁴

Můžeme tedy shrnout, že slovem stres bývá v běžném životě označován stav určité nepohody, nerovnováhy, pocitu přetížení, který pramení z okolností a situací, na které je nucen člověk reagovat, ale kdy reakce vyžaduje více sil, než se v dané chvíli člověku dostává.

1.2 Eustres

Názvem Eustres se označuje tzv. pozitivní stres. Tento stres vzniká v případě, že před námi stojí úkol, který vyžaduje určitou námahu, avšak splnění úkolu nám přináší radost. Jedná se například o sportovní výkony, radostné události spojené s rodinným životem, splněné pracovní úkoly a jiné podobné situace spojené s pozitivním emočním zážitkem.

Eustres je stresem z triumfu, radosti z dosaženého cíle, z výhry, z efektivní práce a života.⁵

1.3 Distres

Eustres i distres jsou po chemické stránce stejné, ale svou povahou se liší. Z eustresu se stává distres, když míra únosnosti přeteče. Distres pramení z pocitu přetížení, zoufalství, bezmoci a ztrát.⁶

V případě distresu se tedy jedná o situace, které jsou nepříjemné, obtížné a člověk je vnímá jako nezvládnutelné, popřípadě jako ohrožující. Zejména v dnešní době, je distres bezprostředně hrozcí nebezpečí pramenící z překotného vývoje společnosti, rychlosti změn a vývoje techniky. Oproti dřívějším dobám se dnešní lidé musí daleko častěji

⁴ Joshi, V., Stres a zdraví, Praha: Portál, 2007, s. 19

⁵ Rheinwaldová, E., Dejte sbohem distresu, Praha: Scarabeus, 1995, s. 2

⁶ Rheinwaldová, E., Dejte sbohem distresu, Praha: Scarabeus, 1995, s. 3

přizpůsobovat novým podmínkám, což přináší stres a což vzhledem k množství změn představuje značnou zátěž organismu.

1.3.1 Symptomy distresu

Pro definování příznaků distresu lze použít několik různých pohledů. Prvním z nich je pohled psychologický, který říká, že člověk prožívá obavy a strach, že propadá beznaději, bezmoci a cítí se ohrožen. Další z pohledů je fyziologický, který si všímá změn v organismu vyvolaných stresem, u člověka prožívajícího stres se mění frekvence a hloubka dechu, zrychluje se srdeční činnost, mění se činnost nadledvinek. Třetí pohled je behaviorální, který si všímá změn v chování lidí. Stresovaný člověk se straní lidí, je nerudný, agresivní, hovoří nesourodě. Všechny tyto pohledy jsou správné a přiměřené a je potřeba je vnímat v harmonii.⁷

Nejjednodušší a nejpréhlednější dělení signálů distresu, sloužící k autodiagnóze, přináší ve své publikaci Eva Rheinwaldová:

- Třes rukou
- Zvýšené pocení
- Tik
- Zvýšená reakce na zvuky
- Podrážděnost
- Hádavost
- Nervozita
- Pocit úzkosti
- Deprese
- Odosobnění
- Vysýchání v ústech
- Motání hlavy

⁷ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 29

- Únava
- Slabost
- Bolesti hlavy
- Bolesti ramenou a zad
- Nutkání utéct a schovat se
- Potíže s rozhodováním
- Zvýšená starostlivost o maličkosti nebo nezájem v případě opravdových problémů
- Problémy s lidmi
- Zapomínání schůzek, závazků, informací
- Náhlá změna obvyklého chování
- Kdo rád pracoval v týmu, se stane samotářem
- Kdo se rád chodil bavit, se straní lidí
- Snížená sexualita
- Členové rodiny jdou na nervy
- Problémy se spánkem
- Nechutenství nebo přejídání
- Nutkání plakat⁸

Na této přehledné škále symptomů nebo příznaků stresu lze velmi jednoduše zjistit, jak často je každý z nás stresu vystaven. Přestože se jedná pouze o laické zhodnocení, byl by jistě každý překvapen, jak často je během dne vystaven působení stresu a kolik běžných denních nebo pracovních starostí uvádí tělo do stresové reakce, na kterou musí reagovat a která je pro něj zátěží.

⁸ Rheinwaldová, E., Dejte sbohem distresu, Praha: Scarabeus, 1995, s. 6

Podrobnější přehled symptomů distresu, rozdělený podle pohledů uvedených na začátku kapitoly, zveřejnila Světová zdravotnická organizace:

Fyziologické příznaky stresu

- Bušení srdce – vnímání zrychlené, nepravidelné a silnější činnosti srdce
- Bolest a sevření za hrudní kostí
- Nechutenství a plynatost v břišní oblasti
- Křečovitě, svírající bolesti v dolní části břicha a průjem
- Časté nucení k močení
- Sexuální impotence a nedostatek sexuální touhy
- Změny v menstruačním cyklu
- Bodavé, řezavé a palčivé pocity v rukou a nohou
- Svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře často spojené s bolestmi
- Úporné bolesti hlavy – často začínající v krční oblasti a rozšiřující se vpřed směrem od temene hlavy k čelu
- Migréna
- Exantém – vyrážka v obličeji
- Nepříjemné pocity v krku
- Dvojitě vidění a obtížné soustředění pohledu očí na jeden bod (fokusace)

Emocionální příznaky stresu

- Prudké a výrazně rychlé změny nálady
- Nadměrné trápení se s věcmi, které nejsou zdaleka tak důležité
- Neschopnost projevit emocionální náklonnosti a sympatizování s druhými lidmi
- Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled
- Nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku, omezení kontaktu s druhými lidmi
- Nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti
- Zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkost

Behaviorální příznaky stresu

- Nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky
- Zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, nehodách a úrazech
- Sklon ke zvýšené osobní nehodovosti a nepozornému řízení auta
- Zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti i častější podvádění
- Zvýšené množství vykouřených cigaret za den
- Zvýšená konzumace alkoholických nápojů
- Větší závislost na drogách, zvýšené množství tablet na uklidnění a prášků na spaní
- Ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání
- Změněný denní rytmus – problémy s usínáním, dlouhé noční bdění a pak pozdní vstávání s pocitem velké únavy
- Snížené množství vykonané práce a nekvalitnost práce⁹

V přehledu uveřejněném světovou zdravotnickou organizací, jak ji ve své publikaci *Jak zvládat stres* uvádí J. Křivohlavý, jsou příznaky stresu rozpracovány podrobněji a jsou rozděleny podle toho, v jaké sféře se projevují. Je zřejmé, že pokud na sobě budeme pozorovat příznaky stresu, nebude se jednat o symptomy pouze jednoho druhu, ale bude se jednat o kombinace symptomů z různých sfér.

2. Stresová reakce

Stresovou reakcí rozumíme všeobecnou reakci na stres, kterou popsal poprvé ve 30. letech 20. století Hans Selye. Ten na základě pokusů prováděných na krysách formuloval dvě teorie:

1. Tělo má překvapivě podobnou sadu reakcí na širokou škálu stresorů.

⁹ Křivohlavý, J., *Jak zvládat stres*, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 30

2. Za určitých podmínek stresory člověku podlomí zdraví.

Jedná se tedy o to, že během stresové reakce sahá tělo do energetických zásob, aby mohlo účinně vyřešit nouzovou situaci. Pokud se tato reakce stane součástí každodenního života, nelze při neustálé mobilizaci záložní energie současně vytvořit rezervy. Důsledkem této situace je rychlejší vyčerpání organismu, oslabení imunity, riziko onemocnění diabetem, onemocnění kardiovaskulárního systému, poruchy menstruačního cyklu u žen a pokles hladiny testosteronu u mužů. U obou pohlaví hrozí také snížení zájmu o sex a vzniká riziko nervových onemocnění, jako je například deprese nebo generalizovaná úzkostná porucha.

Vinay Joshi používá k vysvětlení stresové reakce příměr „dvou slonů na houpačce“. V případě, že na houpačce sedí proti sobě dvě děti, je houpačka vyvážená. Tento příměr používá pro tělesnou alostázu (nic stresového se neděje). V případě, že na houpačku posadíme dva slony (příval stresových hormonů), podaří se jim udržet rovnováhu se značnými obtížemi. Budeme-li se opakovaně snažit slony vyvážit, může to vést k problémům:

Pro udržení rovnováhy potřebujeme enormní množství potenciální energie. Místo toho, aby byla využita účelněji, je vyplývána.

Již pouhá přítomnost dvou slonů je zničující. Sloni zdupou všechno, co jim stojí v cestě, nechávají za sebou spoustu nepořádku a jenom svojí vlastní vahou houpačku opotřebovávají. Z toho pramení další zásadní moment – je těžké napravit v těle jeden velký problém a neporušit rovnováhu jinde. Stresové hormony pomohou vyřešit jeden problém, ale zcela jistě se poškodí nějaká jiná oblast.

Jakmile jsou sloni na houpačce v rovnovážné poloze, je velmi obtížné z houpačky sesednout. Buď jeden seskočí a druhý se zřítí dolů nebo budou sesedání koordinovat, což je zapeklitý úkol. Z toho je vidět, že onemocnění spojená se

*stresem mohou vznikat z vypínání stresových reakcí příliš pomalu nebo z toho, že se různé komponenty vypnou nestejně.*¹⁰

Z uvedeného příměru vyplývá, že dochází-li opakovaně ke spouštění stresové reakce nebo nedaří-li se ji na konci stresové události vypnout, může být reakce stejně tak škodlivá jako některé stresory. V případě onemocnění souvisejících se stresem, lze jejich velký podíl přisoudit poruchám z nepřiměřené stresové reakce. Lze tedy říci, že chronické stresory mohou způsobit potíže, ze kterých člověk onemocní.¹¹

Stresová reakce, která byla původně určena na přípravu organismu k boji nebo k útěku, se může stát pro organismus problémem. Model dvou slonů jsem citoval v celém rozsahu, protože je na něm názorně vidět, že pokud k tomuto boji nebo k útěku nedojde a tělo nemůže adekvátně reagovat, nemá vlastně situace řešení. Těžko si lze představit, že hodíte oštěpem po nepříjemném spolucestujícím nebo uprchnete z pracovní porady, ačkoliv tělo se na tyto eventuality připravilo. Proto patrně jediné vhodné řešení, pokud je to možné, spočívá v tom, že se na stresující situaci připravíme nebo se jí vyhneme, popřípadě uijeme technik, kterými minimalizujeme dopad stresové reakce.

2.1 Vliv stresu na zdraví lidského organismu

Chronický stres znamená pro organismus pracovní přetížení a může způsobit opotřebování celého systému, kdy opakovaná aktivace vyvolává únavu, poškozují srdce a hlavní systémy. Je také potřeba uvést, že ne každý, kdo je vystaven vlivu stresu, onemocní, ale je zřejmé, že stres působí jako jeden z faktorů při vzniku mnoha onemocnění. Stres může působit na negativní změny v organismu buď přímo, nebo nepřímo.

Přímým účinkem na organismus rozumíme vliv na imunitní, endokrinní nebo nervový systém.

¹⁰ Joshi, V., Stres a zdraví, Praha: Portál, 2007, s. 25

¹¹ Joshi, V., Stres a zdraví, Praha: Portál, 2007, s. 25

Nepřímým účinkem rozumíme vliv stresu na chování člověka. Tím je myšlena změna životního stylu, tedy na jeho zdravotně důležité formy a způsoby.¹²

2.1.1 Stres a fyzické onemocnění

Stres může zásadním způsobem ovlivňovat zdraví lidí. Negativní vliv stresu byl prokázán, zejména při vzniku infekčních onemocnění, hypertenzi, bolesti hlavy, astmatu a diabetu.

Stres a infekční nemoci

Empirickými výzkumy byl prokázán vztah stresu na usnadnění vzniku infekčních onemocnění, zejména nachlazení, rýmy a chřipkových onemocnění. Psychologický stresový stav je nejlepším predikátorem onemocnění z nachlazení (Cohen).¹³

Stres a kardiovaskulární onemocnění

Na kardiovaskulární onemocnění má vliv řada psychologických faktorů. Pozornost byla věnována hlavně vztahu stresu k těmto onemocněním, přičemž byl prokázán úzký vztah mezi zrodem anginy pectoris a distresem, působícím v době, která předcházela objevení prvních příznaků této choroby.¹⁴

Stres a hypertenze

Hlubší empirické výzkumy ukázaly, že zřejmě existuje určitý vztah mezi schopností zadržovat sůl v ledvinách a vystavením organismu stresu. Tyto faktory (stres a příjem soli) spolupůsobí při vzniku hypertenze.¹⁵

¹² Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 184

¹³ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 185

¹⁴ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 186

¹⁵ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 186

Stres a bolesti hlavy

Vzhledem k tomu, že existuje přes sto druhů bolestí hlavy, byl výzkum zaměřen jen na některé z výrazných druhů bolesti hlavy, například na napětové a smíšené bolesti. Byl prokázán výrazný vliv každodenních starostí a těžkostí jako stresoru na výše uvedené bolesti. Je zajímavé, že u migrén tento vztah prokázán nebyl.¹⁶

Stres a astma

Stres, který zvyšuje celkovou emocionální hladinu, je často startovacím podnětem astmatického záchvatu. Stresorem v tomto případě nemusí být jen fyzický moment, ale i očekávání něčeho negativního.¹⁷

Stres a diabetes mellitus

Ze studií zkoumajících vliv psychologických faktorů na vznik diabetu lze usuzovat na přímý vliv stresu na imunitní systém.¹⁸

2.1.2 Stres a duševní zdraví

Stres nepůsobí pouze na fyzickou stránku, ale také na duševní. Za prokázaný lze mít účinek chronického stresu na zhoršení paměti, snížení mentálních schopností a podíl na vzniku depresivního onemocnění a generalizované úzkostné poruchy (GAD).

Stres a deprese

Statisticky je dokázáno, že stres se vznikem deprese souvisí. Lidé, kteří zažívají velké množství životních stresů, jsou vznikem deprese mnohem více ohroženi, a ti,

¹⁶ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 186

¹⁷ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 186

¹⁸ Křivohlavý, J., Psychologie zdraví, Praha: Portál, 2003, s. 186

kdo již depresi mají, zažili s velkou pravděpodobností nějaký závažný stres v nedávné minulosti. Hormonální reakce těla na stres ovlivní neurotransmitery a jejich metabolismus. Zejména glukokortikoidy navozují změny v množství syntetizovaných neurotransmiterů, ovlivňují rychlost jejich rozpadu, množství receptorů připadajících na jeden neurotransmitter, kvalitu práce receptorů atd.¹⁹

Stres a generalizovaná úzkostná porucha

Generalizovaná úzkostná porucha (GAD – generalized anxiety disorder) patří mezi úzkostné poruchy. Postihuje 6-9 % populace, přičemž ženy bývají postiženy 2,5 x častěji než muži. Náhlý začátek se objevuje se stresujícími životními událostmi, zejména těmi, které obsahují hrozbu krize v blízké budoucnosti (tzv. ohrožující události).²⁰

¹⁹ Joshi, V., Stres a zdraví, Praha: Portál, 2007, s. 94

²⁰ Praško, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, Praha: Grada, 2003, s.17

3. Stresory

Stresor můžeme charakterizovat jako spouštěč vyvolávající stres. Dr. Hans Selye jako stresory označil vše, co na nás působí a čemu se musíme přizpůsobovat.²¹ Nejčastěji termín stresor chápeme jako vliv, který na člověka působí negativně, avšak jako stresor mohou působit i situace, které jedinec vnímá jako pozitivní. Mohou to tedy být vlivy nejrůznější a rozdělené podle délky působení na akutní a dlouhodobé, podle místa působení, podle charakteru působení a mohou to být lidé, situace i neživé předměty (např. technika vydávající nepříjemný zvuk).

Různá je také reakce různých lidí na týž stresor. Někteří lidé se dostávají do stresu snadno, ale jsou i tací, kteří se zdají být vůči stresu imunní. Právě tak může být rozdíl v intenzitě působení téhož stresoru na daného člověka, způsobený tím, kdy a za jaké celkové situace přichází.

3.1 Dělení stresorů

Eva Rheinwaldová uvádí základní rozdělení stresorů na myšlenkové, úkolové a fyzikální. *Myšlenkové stresory* vznikají z pohledu na sebe, druhé lidi, na svět a situace, do kterých se dostáváme. Dále také vznikají z emocí a vztahů. *Úkolové stresory* pocházejí z našeho způsobu řešení úkolů, za které jsme zodpovědní. *Fyzikální stresory* charakterizuje jako faktory prostředí, ve kterém žijeme, pracoviště, pomůcky, náš organismus a vše, co na něj má vliv²².

Další možné rozdělení stresorů uvádí Ján Praško, který každodenní stresory rozdělil do čtyř kategorií. Jedná se o *vztahové stresory*, *pracovní a výkonové stresory*, *stresory související s životním stylem a nemoci a handicap*. Tyto čtyři kategorie dále rozdělil na nejčastější spouštěče psychického stresu:

²¹ Rheinwaldová, E., *Dejte sbohem distresu*, Praha: Scarabeus, 1995, s. 7

²² Rheinwaldová, E., *Dejte sbohem distresu*, Praha: Scarabeus, 1995, s. 8

Vztahové stresory

1. Neshody s rodiči
2. Závislost na rodičích (materiální či citová)
3. Společné bydlení s rodiči
4. Ztížený kontakt s rodiči
5. Rozvod, rozchod s partnerem
6. Závislost (citová či materiální) na partnerovi
7. Neshody v partnerském vztahu
8. Žárlivost
9. Nesoulad v sexuálním životě
10. Narození dítěte a vliv této události na celou rodinu
11. Problémy dětí ve škole
12. Výchovné problémy s dětmi, neposlušnost
13. Potíže s dětmi v pubertě
14. Odchod dítěte z rodiny

Pracovní a výkonové stresory

1. Nízký příjem, který nestačí na uživení rodiny
2. Ztráta práce nebo hrozba ztráty zaměstnání
3. Velké dluhy nebo splátky
4. Konfliktní vztahy s nadřízenými, kolegy nebo podřízenými
5. Nedostatečná organizace práce, chaotičnost, měnící se podmínky, „nestíhání“
6. Potíže delegovat práci na druhé
7. Neschopnost říci ne při přetěžování
8. Nedostatečné ohodnocení práce
9. Práce v těžkých zevních podmínkách
10. Nuda a nesmyslnost pracovní činnosti
11. Vlastní workoholismus nebo workoholismus u partnera

Stresory související se životním stylem

1. Nevyhovující bydlení
2. Nedostatek příjemných aktivit
3. Monotónní a stereotypní životní styl
4. Chybění koníčků a zájmů
5. Nedostatek přátel a izolace
6. Uzavřenost rodiny

Nemoci, závislosti a handicapy

1. Vlastní tělesná nebo psychická nemoc nebo nemoc člena rodiny
2. Zhoršování tělesného a psychického stavu rodičů
3. Vlastní závislost na drogách, alkoholu či lécích
4. Drogy, alkohol nebo jiná závislost u partnera
5. Drogy a alkohol u dětí
6. Hazardní hráčství či závislost na automatech u člena rodiny
7. Tělesný nebo psychický handicap člena rodiny²³

Téměř všichni autoři se shodují na tom, že reakce na stresory prožívaná různými lidmi se liší. Záleží na vnitřních podmínkách jedince a mnoha dalších faktorech. Někteří lidé prožívají stresovou reakci hlavně tělesně, přibírají na váze nebo naopak hubnou, mají potíže se spánkem, špatně se jim dýchá. U jiných převažují duševní příznaky, nervozita, podrážděnost, změny nálady, úzkost, uzavírání se do sebe atd. Kromě dlouhodobých stresorů, které souvisí s životními problémy, na každého působí každodenně celá řada mikrostressorů.

²³ Praško, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, Praha: Grada, 2003, s. 27

3.2 Stresory v komunikaci

V případě stresu v mezilidské komunikaci se jedná o sociální stres. Jeho původci jsou nečastěji lidé, s kterými přicházíme do kontaktu a kteří se vůči nám chovají nevyhovujícím způsobem. Jedná se kritizující, moralizující, manipulující, popřípadě agresivní jedince. Dalším zdrojem stresu v komunikaci může být chyba na straně příjemce, kdy stresorem jsou myšlenky, které pramení z nezvládnutí, jinak normální situace. Jedná se především o sebekritiku, strach z nezvládnutí situace, neschopnosti reagovat, neumění odmítnout požadavek, který je nad naše síly.

Stres v komunikaci do značné míry záleží na individuálním vnímání, tedy co v sociálních interakcích jedinec pokládá za stresory, a na umění a schopnostech na tyto stresory přiměřeně reagovat.

Stresovou reakci mohou vyvolávat lidé, kteří:

- mají nepříjemný výraz tváře – mračí se, jsou bez mimiky
- stále uhýbají před pohledem druhých, dívají se jinam, otáčejí se
- stále se omlouvají, vysvětlují, ujasňují
- snaží se v nás vzbudit lítost, dělají ze sebe „chudáky“, jsou „bezmocní“, sami sebe obviňují
- neustále si stěžují na své problémy, nemoci, na druhé, na osud
- když s námi mluví, mluví jen o sobě, chtějí ovládat rozhovor, neposlouchají, skáčou do řeči, odvádějí od tématu
- nervózně gestikulují, trhají sebou, těkají, poposedávají, poklepávají rukama a nohama
- vyčítají, kritizují, kontrolují, moralizují, obviňují, nadávají
- jsou nadměrně loajální, se vším souhlasí, nikdy nemají svůj názor
- jsou stále připraveni k útoku, ironičtí, kousaví, ponižují a urážejí druhé, mluví povýšeně, zesměšňují
- vždy jsou vševědoucí, na všechno mají odpověď, stále poučují, radí v situacích, kdy si to nikdo nevyžádal
- mluví příliš tiše, málo srozumitelně, nutí k nadměrné pozornosti
- stále o někoho nadměrně pečují, jsou přehnaně starostliví

- neumějí přiznat chybu, vše svalují na druhé
- ignorují druhé, dávají najevo svůj nezájem
- neustále lichotí, slibují
- stále něco kritizují, nadávají na poměry, pomlouvají druhé
- kňourají, naříkají, prezentují se jako oběti
- stále chtějí, aby vše bylo po jejich, brání se kompromisům
- neustále chtějí, aby s nimi někdo souhlasil, neúnavně přesvědčují
- lžou, vymýšlejí si, vymlouvají se, zatloukají
- s gustem nesouhlasí, aby se mohli přít
- jsou netaktní, neomalení.²⁴

3.2.1 Stresory v rodinných vztazích

Fungující rodina je zázemím a azylem pro všechny její členy, ať už se jedná o rodiče nebo děti. Takováto rodina zaštiťuje své členy před stresem a pomáhá jim vyrovnávat se s překážkami, zátěží a životními událostmi, které mohou být původci stresu. Bohužel, žijeme v době, kdy až polovina manželství končí rozvodem a značné procento lidí žije v nesezdaných svazcích, protože se nechce zavázat k trvalému soužití, v době, kdy dochází ke ztrátě hodnot a narušení struktury života. Dalšími faktory, které se negativně podepisují na rodinném životě, jsou rychlost moderního života, náročnost na výkon, nedostatek času, radikální změny životního stylu a porovnávání se s druhými, což je spojeno s frustrací a nespokojeností.

Tuto životní nespokojenost řeší řada lidí tím, že hledá viníka mimo sebe a často ho nachází ve svých nejbližších. Tím se z rodiny, místo aby sloužila jako bezpečný prostor a zázemí určené ke zklidnění a odpočinku, stává místo, kde se naplno projevují negativní emoce. Partneři se k sobě chovají nevráživě, reagují přecitlivěle na běžné situace, a pokud se k tomu, přidají i problémy s dětmi, které rovněž dokážou být velmi silným stresorem, stává se rodina zdrojem distresu.

²⁴ Praško, J., Prašková, H., Asertivitou proti stresu, Praha: Grada, 1996, s. 25

Jak uvádí Ján Praško, zčásti je stres v rodinném prostředí vyvolán řadou komunikačních zlovyků, které v druhém vyvolávají hněv nebo strach. Zčásti pramení z nevyřešených životních problémů, které se nemohou řešit díky tomu, že se dostatečně mezi partnery a mezi generacemi nekomunikuje. Příčinou obojího je chybění komunikačních dovedností u jednotlivých členů rodiny. Jenom menší část stresorů souvisí s charakterem některého ze zúčastněných.²⁵

3.2.2 Stresory v pracovních vztazích

Pracovní prostředí je po rodinném prostředí druhým nejčastějším zdrojem sociálního stresu. Můžeme zde vyzorovat souvislost s množstvím času, který člověk v zaměstnání stráví a také souvislost se vztahy na pracovišti. Pracovní vztahy, stejně jako rodinné, potřebují určité investice. Za tyto investice lze považovat všímavost a ochotu naslouchat druhým, otevřenost při řešení problémů a přijímání kritiky, umění vyjádřit své potřeby, pochopení pro potřeby druhých a umění nalézat kompromisy.

3.3 Stresory v policejní práci

Na téma psychické zátěže policistů a s tím spojeným stresem byla provedena na teritoriu PČR Správy Jihomoravského kraje v roce 2006 rozsáhlá studie, jejíž výsledky byly publikovány v periodiku vydávaném Policejní akademií České republiky. V tomto článku byl uveden odkaz na autorku Jeanne Stinchcomb (2004), která rozděluje stres v policejní práci podle jeho původu do dvou základních kategorií:²⁶

Stres vyplývající ze samotné povahy profese

- intenzivní psychická zátěž v relativně krátkém časovém úseku
- stresory na úrovni přímé práce v terénu, typicky spojované s profesí policisty

²⁵ Praško, J., Prašková, H., Aserivitou proti stresu, Praha: Grada, 1996, s. 28

²⁶ Bezpečnostní teorie a praxe, Zvláštní číslo, Praha, Policejní akademie České republiky, 2008, s. 238

Chronický organizační stres, který je nejčastěji vnímán jako

- nedostatek odborných konzultací a komunikace
- neadekvátní vedení a podpora od nadřízených
- nedostatečná zpětná vazba
- malá nebo žádná možnost ovlivnit řízení oddělení nebo organizace
- velmi nízká autorita neodpovídající rozsahu odpovědnosti

Další možné rozdělení zdrojů psychické zátěže převzaté rovněž z uvedeného v článku následující (Stratton, 1978, in Collingwood, 1980):

Externí faktory - působí na organizaci z vnějšku, jako například postoj společnosti k práci policie nebo obecná nespokojenost s legislativou a systémem soudnictví.

Interní faktory – působí v rámci organizace, např. systém odměňování, trénink specifických dovedností nebo uplatňování adekvátních supervizních postupů.

Faktory typické pro policejní práci - např. práce na směny, nesoulad mezi vlastními zásadami a požadavky zaměstnání, mimořádné situace nebo důsledky činnosti policie.

Faktory v závislosti na konkrétním jednotlivci – např. rodinné závazky, životní styl, pocit sebedůvěry.²⁷

Výše uvedené rozdělení je obecné, avšak je velmi výstižné, a přestože bylo autory publikováno již před několika lety, je stále aktuální. V článku byly dále uvedeny konkrétní stresory, které policisté vnímají, avšak vzhledem rozsahu není vhodné zde vypisovat celou škálu. Pro celkový vhled do problematiky stačí výše uvedené rozdělení, přičemž další skutečnosti uvedené v článku budou použity jako jeden z pramenů pro zpracování praktické části této práce

²⁷ Bezpečnostní teorie a praxe, Zvláštní číslo, Praha, Policejní akademie České republiky, 2008, s. 238

4. Vyrovnávání se se stresem

Zvládnutí stresu je základním předpokladem pro spokojený život, pocit zdraví a dobrou morálku. V literatuře, která se věnuje této problematice, nacházíme mnoho návodů na úspěšné vzdorování stresové zátěži. Termínem, který je při vyrovnávání se stresem na prvním místě, je *ADAPTACE*. Význam tohoto slova lze volně vysvětlit jako „Být připraven na to, co mě čeká“. Pro náš účel můžeme za adaptaci považovat dlouhou škálu různých témat. Může se jednat o přizpůsobení se mnoha situacím vyvolávajícím stres, od psychické zátěže způsobené každodenními starostmi, přes zdravotní handicapy, životní či manželské krize, závislosti, strach ze situací, do kterých se dostáváme během života a mnoha dalších. Dalším termínem, na který můžeme během studia literatury, zaměřené na téma zvládnutí stresu, narazit je *COPING* (česky koping). Toto slovo převzaté z angličtiny se používá ve významu zvládnutí nadlimitní zátěže. Znamená to tedy umění poradit si a vypořádat se s mimořádně obtížnou, téměř nezvládnutelnou situací nebo zvládnout neobvykle těžký úkol. (Křivohlavý, J., 1994)

Jak adaptace, tak coping souvisí s aktivitou člověka v těžké situaci. Jak uvádí J. Křivohlavý, adaptace může být vnímána jako vyrovnání se se zátěží, která je relativně v normálních mezích, v obvykle běžné, pro člověka poměrně dobře zvládnutelné toleranci, zatímco termínem coping se rozumí boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní zátěží. Takto definovaná zátěž se od první odlišuje i pojmenováním, kdy o první se hovoří jako o stresu, o druhé jako o distresu. V této souvislosti je třeba zvláště upozornit na jednu stránku copingu, která má charakter boje.²⁸

Výše uvedené lze tedy shrnout tak, že jsme schopni se adaptovat na běžné stresory a stresové situace a dobře se se stresem, takto produkovaným, vyrovnávat. V případě, že se běžná míra stresu stává nadlimitní, a běžné síly na zvládnutí nestačí, nastupuje coping.

²⁸ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 42

4.1 Strategie boje se stresem

Pro zvládnutí boje se stresem byly vytvořeny určité strategie, které můžeme chápat ve smyslu plánu nebo účelného postupu. Základní dělení těchto strategií, určených ke zvládnutí krizové situace, je na ofenzivní a defenzivní.

R. Lazarus strategie zvládnání stresu rozdělil na následující čtyři:

1. Strategii netečnosti, která spočívá v tom, že člověk, který se dostává do těžké stresové situace, nedbá na to, co se děje, chová se zcela apaticky a upadá do pocitů bezmoci, deprese a beznaděje.
2. Strategie vyhnutí se působení škodliviny, která spočívá ve vyhnutí se nebezpečí, jakéhosi úskoku stranou, který se však v emocionální sféře projevuje pocity bázně, obav a strachu.
3. Strategii napadení útočníka, neboli o snahu odstranit původce stresu.
4. Strategii posilování vlastních zdrojů síly, kdy se jedná o výcvik dovedností, respektive o výcvik sebekontroly a sebevlády.²⁹

4.2 Teorie zvládnání stresu - coping

Základní pojetí zvládnání stresu, je vyjádřeno modelem R. S. Lazaruse. V tomto modelu je za výchozí stav brána rovnovážná situace, kdy stresová zátěž, působící na člověka na jedné straně, je v rovnováze se schopností tohoto člověka se s touto zátěží vyrovnat. Tato situace je určitým ideálním stavem poměrného klidu.

²⁹ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 44

Působením řady činitelů dochází k vychýlení z rovnovážného stavu a zátěž se stává větší, než schopnost organismu dokáže tuto zátěž zvládnout. V této situaci R.S. Lazarus zdůrazňuje myšlenkové zpracování toho, co se děje. Po odeznění prvotního šoku člověk hodnotí situaci a zvažuje, co ho ohrožuje. Hodnocení probíhá ve dvou fázích, primární a sekundární.

4.2.1 Primární fáze hodnocení

Primární fáze hodnocení je zvažování významu, určité události s ohledem na to, do jaké míry je tato událost ohrožující. V podstatě se jedná o odpověď na otázku, co se děje.

Lazarus rozlišuje tři formy odpovědi:

- *Post festum* - po události, je hodnocení situace s konstatováním, co se stalo.
- *Výzva* - upozorňuje na právě probíhající děje a vyzývá k akci.
- *Anticipace ohrožení* – předjímání ohrožení, které se může objevit s určitou pravděpodobností po určité době.

4.2.2 Sekundární fáze hodnocení

Sekundární zhodnocení situace je zvážení možností obrany, potenciálu ubránit se a kapacitě obranných sil. Jedná se schopnosti, dovednosti ohroženého, sociální vztahy, možnost pomoci odborníků. V této fázi není hodnocení situace fixní, ale naopak je žádoucí přehodnocování situace, která se může měnit.

V této fázi lze hovořit o třetí fázi, "převažování", tedy jakési analýze ohrožující situace ve vztahu ke zdrojům a možnostem jejího zvládnutí.³⁰

³⁰ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 47

4.3 Možnosti řešení stresové situace

Z výše uvedeného modelu vyplývá, že řešení stresové situace je možné provést dvěma způsoby. V prvním případě se jedná o změnu na straně zátěže, v druhém případě se jedná o změnu na straně zdrojů sil a obrany.

Křivohlavý uvádí dvě oblasti změny na straně zátěže. Jedná se o změnu v objektivním stavu světa a o změnu v subjektivním stavu světa.

Možnosti změny objektivního stavu světa:

- ubrat zátěž
- něco zkrátit
- delegovat část povinností na druhé
- kooperovat (spolupracovat s jinými lidmi)

Možnosti změny subjektivního stavu světa:

- změna postojů a pohledu na svět
- strategie zavírání očí (extrémní strategie přinášející řadu rizik)
- posilování zdrojů umožňujících situaci zvládnout
 - o zbavit se nesprávných představ
 - o zlepšit informovanost
 - o prověrka strategií
 - o zlepšovat dovednosti boje
 - o posilovat obranu změnou životního stylu³¹

V těchto souvislostech, více než kde jinde, platí, že nehraje roli to, co se děje, jako to, jak je situace vnímána, a z tohoto vnímání je nutné vycházet při hledání možností řešení.

³¹ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 47-50

4.4 Volba strategie boje se stresem

Volbě strategie boje se stresem předchází zásadní rozhodnutí, které se týká toho, zda je možné se do boje vůbec pustit. K tomu je důležité posoudit, zda je situace, v které se jedinec nachází změnitelná nebo nezměnitelná. V případě, že situace je nezměnitelná, je na místě ji přijmout takovou, jaká je – akceptovat.

V případě, že situaci posoudíme jako změnitelnou, lze s nepříznivou situací bojovat a zvolit vhodnou strategii ke zvládnutí obtíží.

Co se děje v člověku při volbě strategie popisuje J. Křivohlavý a uvádí, že je třeba brát v úvahu tři oblasti - kognitivní, emocionální a volní.

- v *kognitivní sféře* jde o myšlenkové řešení či vyrovnání se se stresovou situací, během kterého jedinec v myšlenkách prochází tím, co by se asi stalo, kdyby jednal tím či oním způsobem
- v *emocionální sféře* se při volbě strategie bere v úvahu vše, co se týká citů zúčastněných osob
- ve *sféře volní* je chování toho, kdo se stresem bojuje, do kterého patří ovládnutí toho, s čím bojuje, ale i sebeovládání³²

S odvoláním na Cohena a Lazaruse lze uvést soubor pěti strategií:

1. Zvyšování informovanosti – o tom, co se děje uvnitř jedince i mimo, ale má to souvislost s ději uvnitř, jaká je naděje, že s tou či onou strategií je schopen zvrátit chod událostí nebo alespoň zmírnit dopad stresoru.
2. Přímá činnost – jakýkoliv čin, kterým se buď z vlastní iniciativy, nebo vyprovokován stresem, dává jedinec do boje.
3. Utlumení činnosti – utlumení určité činnosti, která by mohla situaci zhoršit nebo jedince oslabit.

³² Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 52-53

4. Vnitřní procesy – rozhovor „sama se sebou“, zaměřený na přehodnocení situace, změnu žebříčku hodnot, nalezení jiné cesty.
5. Obracení se na druhé lidi s žádostí o pomoc – odborná rada, uklidnění, posila, sociální opora.³³

Z výše uvedených odstavců lze odvodit, že základem boje se stresem je plán. Řešení problémů chaoticky nevede k cíli, ale naopak člověku ubírá síly a neúspěch způsobuje další stres. Už ve chvíli, kdy hodnotí situaci a nutně zvažuje další kroky a možnosti řešení stresové situace, je nucen jednat plánovitě. To platí i v případě přípravy na další, očekávané stresové situace v budoucnosti. V běžném životě může být zásadním stresorem pracovní činnost a časová tíseň s ní související. V tomto případě je nutné zpracovat si denní plán, který bude akceptovat, jak požadavky kladené na pracovníka zaměstnavatelem, tak i potřeby pracovníka spočívající v relaxačních chvílkách, přestávkách v práci a zejména řádu, který se tímto plánem do pracovní činnosti vnese. Samozřejmostí je průběžné hodnocení a případné korekce plánu, tak aby byl přínosem. Rovněž v případě, kdy stresorem je rodinný život, respektive nezvládnutá komunikace v rodině, je možné postupovat analogicky a v krátkodobém i střednědobém horizontu plánovat rodinný život, tak aby byly uspokojeny oprávněné požadavky všech členů rodiny. Tyto dva stresory, uvedené i v předchozí kapitole jsem zvolil záměrně, protože je zřejmé, že nezvládnutý stres z pracovních vztahů se negativně promítá do rodinného života a naopak stres z rodinného života, který si jedinec přináší do zaměstnání, se může negativně projevit na jeho pracovních výkonech. Tím tyto dva stresory v případě, že nejsou řešeny, vytvoří kruh, který působí dlouhodobě a negativně se projevuje na kvalitě života.

³³ Křivohlavý, J., Jak zvládat stres, Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 53

5. Techniky zvládání stresu

V následující kapitole budou uvedeny základní techniky zvládání stresu s jejich charakteristikou a stručným zhodnocením jejich použití v běžném životě s přihlédnutím k použitelnosti při práci policisty. Bude se jednat o přehled nečastěji používaných technik, doporučovaných různými autory, zabývajícími se zvládáním stresu. Mnohé z těchto technik, jsou běžně používány lidmi cíleně, ale také možná i intuitivně, bez hlubší znalosti problematiky. Domnívám se, že tato kapitola, která je zaměřena více prakticky, vhodně navazuje na kapitolu předchozí, kde jsou zpracovány strategie vyrovnání se se stresem z teoretického hlediska a se zaměřením na to, aby člověk měl možnost pochopit, co se v něm odehrává a jak probíhá proces boje se stresem v jeho mysli.

5.1 Asertivní jednání

Napětí prožívané v mezilidských vztazích, v rodině, v zaměstnání a i v přátelských vztazích nebo zájmových organizacích je v dnešní době velmi často zdrojem stresu. Jindy zase může být zdrojem stresu to, že máme vztahů málo, člověku chybí partner nebo přátelé. Na problémové situace ve vztazích většina lidí reaguje podle naučených vzorců, bohužel často nekonstruktivních. Pokud máme chuť situaci doopravdy řešit, je potřeba se zaměřit na vlastní chování. Když se naučíte nenásilným způsobem prosazovat svoje potřeby, vyhnete se mnoha stresovým situacím.³⁴

Asertivní jednání nelze zaměňovat s jednáním agresivním anebo manipulativním. Jedná se o umění nenásilnou formou prosazovat své oprávněné požadavky, přání a pocity a umění nalézt kompromis, když je třeba, bez toho, aby někdo z takto vedené interakce odcházel poražený.

³⁴ Praško, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, Praha: Grada, 2003, s. 135

Jak uvádí Ján Praško, asertivita nás učí:

- jasně a přiměřeně vyjadřovat vlastní pocity
- říkat ano nebo ne v souladu s tím, co doopravdy chceme
- požádat o to, co potřebujeme
- přijmout odmítnutí od druhého bez pocitu urážky
- přijmout kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování
- konstruktivně kritizovat
- vyjádřit i přijmout kompliment
- prosadit svoje požadavky
- citlivě naslouchat druhému
- uzavírat rozumné kompromisy
- vést samozřejmě rozhovor s druhým člověkem³⁵

Asertivní jednání je technika komunikace, která může značně přispět k předcházení vzniku stresu při mezilidské komunikaci. Z tohoto hlediska ho považuji za natolik důležité, že jsem mu věnoval samostatnou podkapitolu. Zejména v pracovních vztazích a při komunikaci s jinými lidmi má asertivní jednání nezastupitelnou úlohu. Když se odkáží k názvu práce, který bezprostředně souvisí s policejní prací a tedy i jednáním s lidmi, kteří nemusí být zrovna přátelsky naladěni nebo mají pocit, že je neoprávněně zasahováno do jejich práv, má vhodná komunikační technika naprosto zásadní vliv na zvládnutí situace a tedy na vyhnutí se stresu, popřípadě eliminaci stresu, který by z takové situace mohl pramenit. Stejně tak je asertivní jednání vhodné k prosazení oprávněných požadavků a lze je tedy užít i v komunikaci s nadřízenými, popřípadě kolegy. Asertivní jednání lze samozřejmě použít i v jiných než pracovních oblastech života, avšak je potřeba citlivě zvažovat jeho adekvátnost, neboť používání asertivního jednání v rodinných vztazích může být kontraproduktivní a naopak vyvolávat konflikty.

³⁵ Praško, J., Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti, Praha: Grada, 2003, s.136

5.2 Fyzické cvičení

Vinay Joshi uvádí, že jedním z nejběžnějších způsobů, jak uvolnit stres, je poskytnout tělu to, co by za takových podmínek udělat mělo - fyzickou aktivitu. Cvičení se osvědčuje jako výtečný mechanismus na zmírnění stresu. S odvoláním na studie provedené Coloradskou univerzitou v Boulderu uvádí, že cvičení pomáhá:

- snížit hladinu noradrenalinu uvolněného při stresové reakci
- zvýšit obranyschopnost proti infekcím
- značně snížit negativní účinky stresu, včetně potlačení dělení buněk, snížení hladiny cytokinů, zvýšení tvorby stresových proteinů³⁶

Ota Gregor v souvislosti s fyzickým cvičením zmiňuje, že stres narušuje psychosomatickou rovnováhu vyvoláváním psychické a svalové tenze. Při nahromadění stresových podnětů dojde k trvalému stažení některých svalových skupin, hlavně svalů v okolí kloubů a podél páteře. Takové svalové napětí může vést k bolestem hlavy nebo k bolestem páteře, což mohou být další stresující podněty. Neuvolní-li se svalová tenze buď cíleným odreagováním pomocí protistresových cviků nebo tělesnou prací, sportováním či spontánním způsobem, může napětí narůst natolik, že nastanou psychosomatické poruchy (bolesti hlavy, kloubů, zad, trávicí obtíže, pocity nejistoty, úzkosti, nesoustředěnost apod.) Hlavním cílem protistresových cviků je rozpuštění svalové tenze, což vede zpětnou vazbou k uvolnění psychického napětí.³⁷

Podobně jako oba výše uvedení autoři hovoří o důležitosti fyzického cvičení při odbourávání stresu Eva Rheinwaldová, která mimo prospěšnosti cvičení při uvolňování tenze uvádí také důležitost cvičení pro budoucnost.

Lidé, kteří jsou fyzicky fit, cvičí a sportují, mají většinou i pozitivní přístup k životu, myslí pozitivně a jsou schopni se dívat na vše s humorem, sportovně a bez přehnaných reakcí. Více si věří a jsou sebejistější. Vědí, že se mohou na své tělo spolehnout, kontrolují ho a to se odráží v jejich sebepojímání. Nereagují katastroficky, ale vidí život jako výzvu k tomu,

³⁶ Joshi, V., Stres a zdraví, Praha: Portál, 2007, s. 131

³⁷ Gregor, O., Žít se stresem, to je kumšt, Praha: Galén, 2002, s. 190

aby dokázali, co umějí. Fyzické cvičení je naučilo takto myslet. Se stresovými situacemi se vypořádávají bez depresí a nemocí. Jestliže se nemohou konfliktům vyhnout, jejich dobrá kondice jim pomáhá nejen stresu čelit, ale zmírňuje i jeho fyziologické účinky.³⁸

Jak vyplývá z výše uvedených odstavců, mělo by mít fyzické cvičení v životě každého nezastupitelné místo. Fyzické cvičení nejenže výrazným způsobem pomáhá při odstraňování stresu, ale i zoceluje a připravuje organismus na lepší snášení další stresové zátěže. Obzvláště pro policisty by mělo mít zásadní význam, protože jím mohou zabít doslova dvě mouchy jednou ranou. Již při přijímání do služebního poměru je nutné prokázat určité fyzické schopnosti, které jsou periodicky jedenkrát ročně prověřovány, a udržování fyzické kondice je tedy nutné a žádoucí a navíc je vhodnou technikou pro udržení a posílení zdraví duševního. Navíc je nutné zmínit, že se nemusí jednat o zrovna vrcholový nebo finančně náročný sport, ale i běžná chůze představuje fyzickou aktivitu, která je zdraví prospěšná.

5.3 Relaxace a autoregulace dechu

Relaxace umožňuje vědomě vstoupit do kterékoliv fáze stresového mechanismu a svým působením zabránit nebo zadržet působení stresového podnětu nebo zmírnit stres, jestliže již stresová situace nastala. Relaxace vyrovnává tenzi a vzrušení tím, že vyvolává aktivaci parasympatické části vegetativního nervstva a působí celkové zklidnění. Dovede zmírnit nebo vyrovnat stresem vyvolané psychické i svalové napětí.³⁹

Při relaxaci se jedná o uvědomění si rozdílu mezi stavem napětí a uvolnění, které je navozováno vědomě, čímž dochází k postupnému uvolnění tenze způsobené stresem. Jedná se o techniku, kterou je třeba se nejdříve naučit, ale po jejím zvládnutí, i částečném, ji lze využívat v běžném denním životě. Výhodou relaxace je to, že pro ni není nutná žádná konkrétní poloha nebo prostor, ale je možné relaxovat vsedě, ve stoje i při chůzi, což umožňuje její užití například při přestávkách mezi prací nebo i ve chvílích, které by byly jinak nevyužitě.

³⁸ Rheinwaldová, E., *Dejte sbohem distresu*, Praha: Scarabeus, 1995, s. 160-161

³⁹ Gregor, O., *Žít se stresem, to je kumšt*, Praha: Galén, 2002, s. 162

Autoregulace dechu vychází z myšlenky, že dech je spojovacím článkem mezi psychikou a tělem. Při zvýšené námaze, napětí a strachu dochází k tomu, že dech se zrychluje nebo je naopak zadržován. Pokud tělo samo ve vypjatých situacích takto reguluje dýchání, lze jej využít i naopak a vědomým, pravidelným a hlubokým dýcháním uklidnit mysl.

Jak uvádí Ota Gregor, autoregulace dechu se může stát účinným protistresovým prostředkem podobně jako relaxace a koncentrace. Snad se dá říci, že regulovaný dech může dokonce stát na prvním místě jako relaxační protistresový prostředek.⁴⁰

Přestože existuje mnoho dalších technik, jak vzdorovat stresu považuji výše uvedené za nejzákladnější a nejčastěji používané. Vzhledem k jejich jednoduchosti jsou dostupné opravdu pro každého a mnoha lidmi jsou i využívány, často bezděčně a přirozeně bez jakékoliv hlubší průpravy nebo studia problematiky, jednoduše proto, že fungují.

⁴⁰ Gregor, O., Žít se stresem, to je kumšt, Praha: Galén, 2002, s. 176

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6. Cíl výzkumu

Výzkum provedený v rámci praktické části bakalářské práce je zaměřen na to, jak je policisty vnímána stresová zátěž související s prací. Vnímání stresové zátěže bylo zjišťováno pomocí dotazníku, který je součástí práce a je uveden jako příloha. Součástí výzkumu je sběr vyhodnocení dat, které je provedeno jak v grafické, tak i slovní formě.

Základní výzkumný předpoklad byl odvozen přímo z názvu bakalářské práce a jeho znění je, že: s délkou služby a tedy delším působení stresu na policistu, se zvyšuje jeho odolnost vůči stresu.

Tento předpoklad je odůvodněn tím, že během služby se policista dostává do stresových situací, které z výkonu služby vyplývají, a řešením těchto situací si vytváří účelné postupy (algoritmy) pro řešení těchto a podobných situací v budoucnosti. Z toho vyplývají výzkumné otázky, jak se s délkou služby mění subjektivní vnímání stresové zátěže, co jednotlivé kategorie policistů vnímají jako největší stresovou zátěž.

6.1 Výzkumné hypotézy

Pro potvrzení nebo vyvrácení výše uvedených předpokladů a výzkumných otázek byly vytvořeny následující hypotézy:

H1: Policisté s délkou služby 11 - 20 let vnímají stresovou zátěž nejméně.

H2: U policistů s délkou služby 11 - 20 let největší stresová zátěž pramení z organizačních záležitostí.

H3: Při vnímání stresové zátěže v práci policisty je důležitější délka trvání služebního poměru než fyzický věk.

6.2 Výzkumné metody a soubor

Výzkum byl prováděn jako kvantitativní, a data byla shromážděna pomocí nestandardizovaného anonymního dotazníku, který byl vytvořen pro účely bakalářské práce a byl schválen vedoucím BP. Dotazník je rozdělen do dvou částí, kdy v první části jsou otázky anamnestické, související s věkem, délkou trvání služebního poměru a délkou praxe na současném pracovišti. V druhé části dotazníku jsou otázky zaměřené na četnost vnímání symptomů stresu a na situace, v souvislosti s kterými jsou tyto symptomy

vnímány. Otázky v dotazníku jsou koncipovány jako škálové s tím, že použité stupnice umožňují vyjádřit četnost vnímaného jevu. Tato koncepce dotazníku byla zvolena z důvodu jeho srozumitelnosti pro respondenty a pro následující poměrně snadné zpracování.

Výzkumný soubor je tvořen policisty, jejichž hlavní pracovní náplní je vyšetřování dopravních nehod a kteří působí na teritoriu Brno-město a Brno-venkov. Tento soubor byl zvolen záměrně, z důvodu náročnosti práce, množství interakcí, které tato práce přináší a z toho předpokládané stresové zátěže. Pro účely výzkumu bylo rozdáno čtyřicet dotazníků, z nichž bylo vráceno třicet vyplněných. Všechny vrácené dotazníky byly vyplněny správně a byly použity při vyhodnocení výsledků výzkumu.

6.3 Vyhodnocení dotazníku

Otázky zaměřené na anamnestická data

Otázka č. 1: Věk

Tab. 1. Složení výzkumného souboru dle věku respondentů

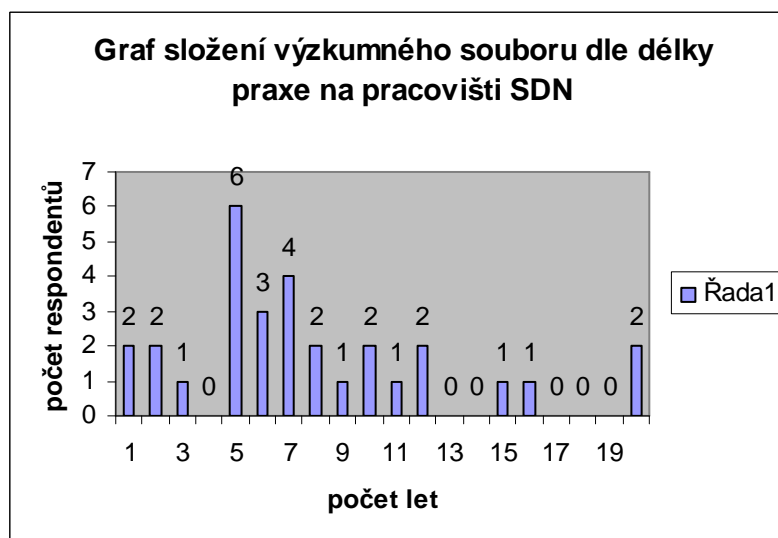
Věkové kategorie	Počet respondentů	Počet respondentů %
20 - 30 let	2	6,7
31 - 40 let	21	70,0
41 - 50 let	6	20,0
51 a více	1	3,3

Otázka č. 2: Délka trvání služebního poměru u Policie ČR

Tab. 2. Složení výzkumného souboru dle délky trvání služebního poměru

Délka služ. poměru	Počet respondentů	Počet respondentů %
0 - 10 let	11	36,7
11 - 20 let	14	46,7
20 a více let	5	16,7

Otázka č. 3: Délka praxe na pracovišti SDN (skupina dopravních nehod)

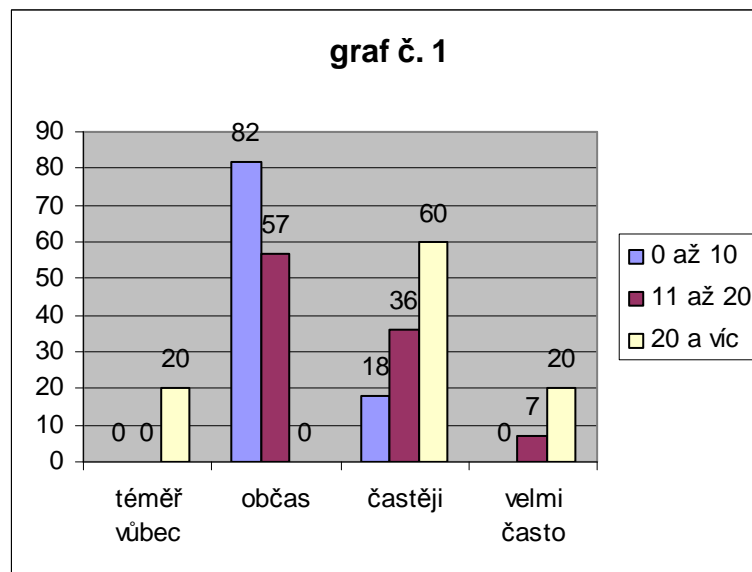


Otázky zaměřené na intenzitu vnímání symptomů stresu

Vzhledem k tomu, že výzkumný soubor je rozdělen do tří skupin podle délky služebního poměru a tyto skupiny nemají stejný počet respondentů, bylo u následujících otázek zaměřených na vnímání stresové zátěže přikročeno k procentuálnímu vyjádření četnosti odpovědí. Výsledky byly zaokrouhleny na celá čísla.

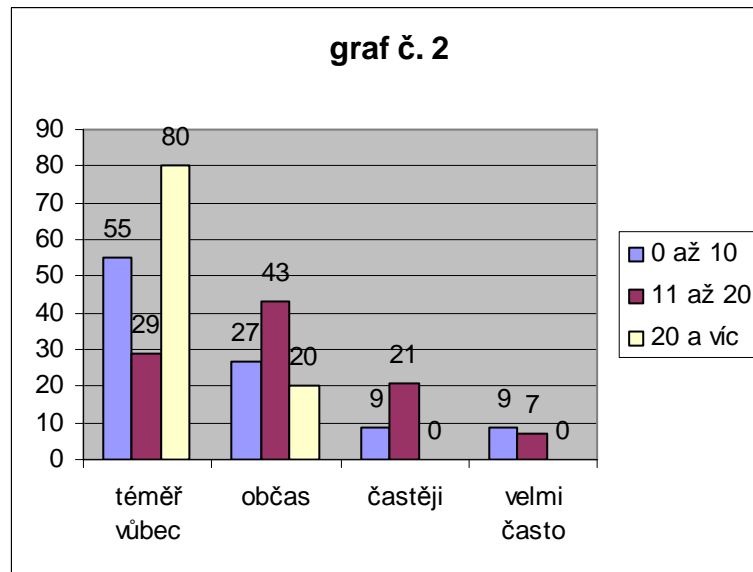
Jak často pociťujete v posledních několika měsících následující stavy:

Otázka č. 1: Zvýšená únava



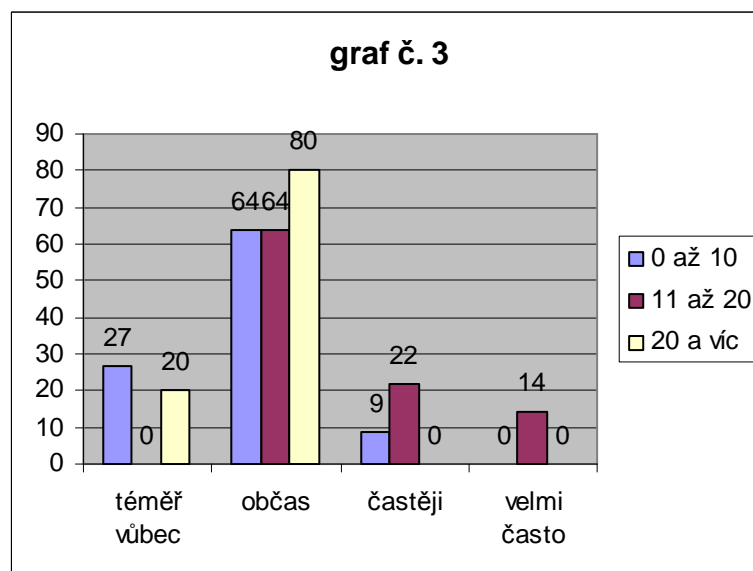
Zvýšenou únavu pociťují nejvíce respondenti ze skupiny s délkou služebního poměru 0 -10 let, kteří uvádějí nejčastější intenzitu občas.

Otázka č. 2: Bolesti hlavy



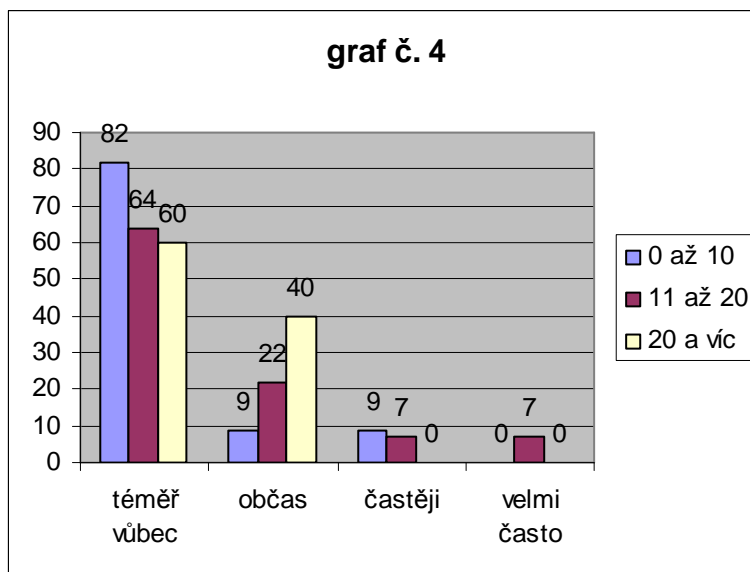
Bolest hlavy uvádějí nejčastěji respondenti ze skupiny s délkou služebního poměru 11 - 20 let, kteří uvádějí nejčastější intenzitu občas.

Otázka č. 3: Podrážděnost



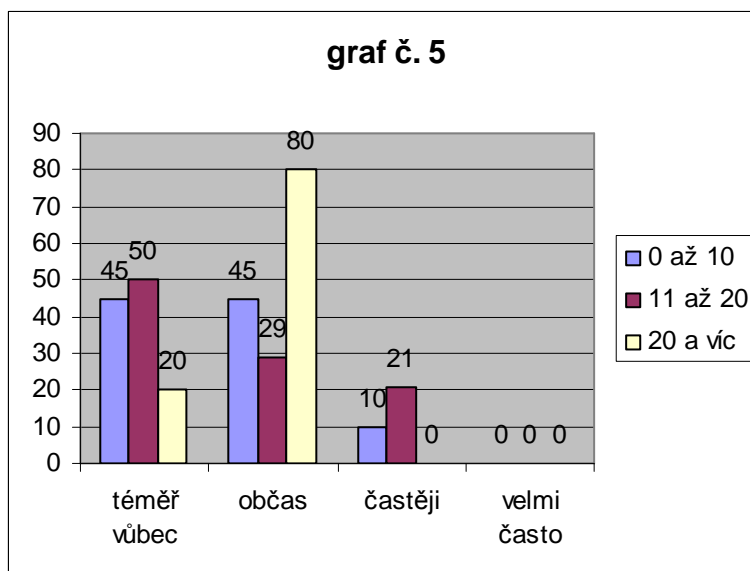
Pocit podrážděnosti nejčastěji uvádějí respondenti ze skupiny s délkou služebního poměru 20 a více let, kteří nejčastější intenzitu uvádějí občas. Občasnou podrážděnost pocítují i respondenti z obou zbývajících skupin, přičemž tuto odpověď uvádí stejné procento respondentů.

Otázka č. 4: Zažívací potíže (průjmy, zácpy, pálení žáhy)



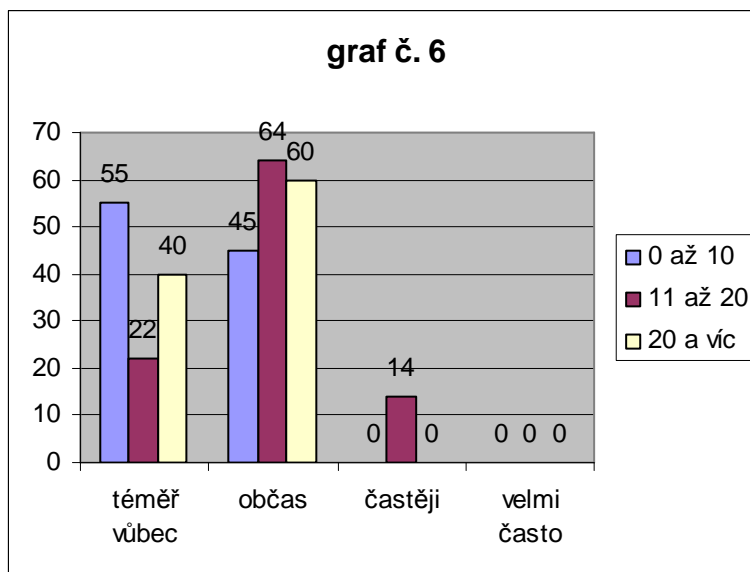
Ve všech skupinách jsou zažívací potíže uváděny nejvíce s intenzitou téměř vůbec, přičemž nejčastější pozitivní odpověď je uváděna skupinou respondentů s délkou služebního poměru 20 a více let s intenzitou občas.

Otázka č. 5: Nechutenství nebo přejídání



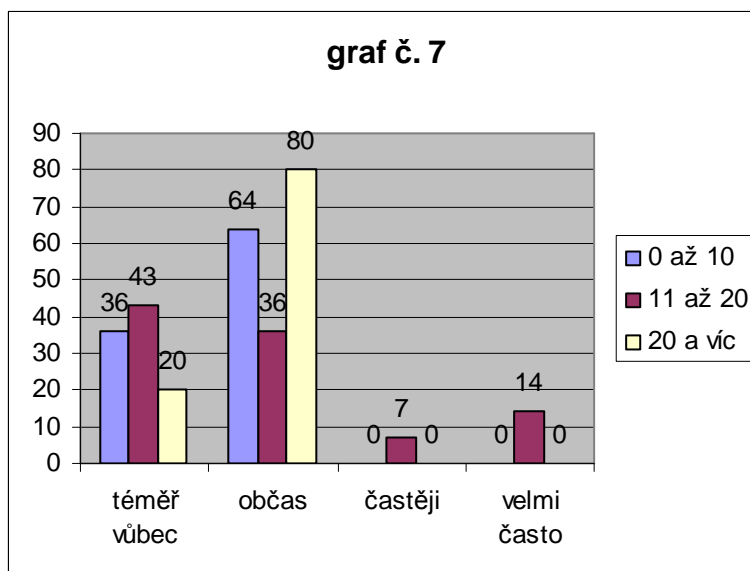
Nejčastější pozitivní odpověď je uváděna skupinou respondentů s délkou služebního poměru 20 a více let s intenzitou občas.

Otázka č. 6: Agresivita (nadávání, výbuchy zloby a vzteku)



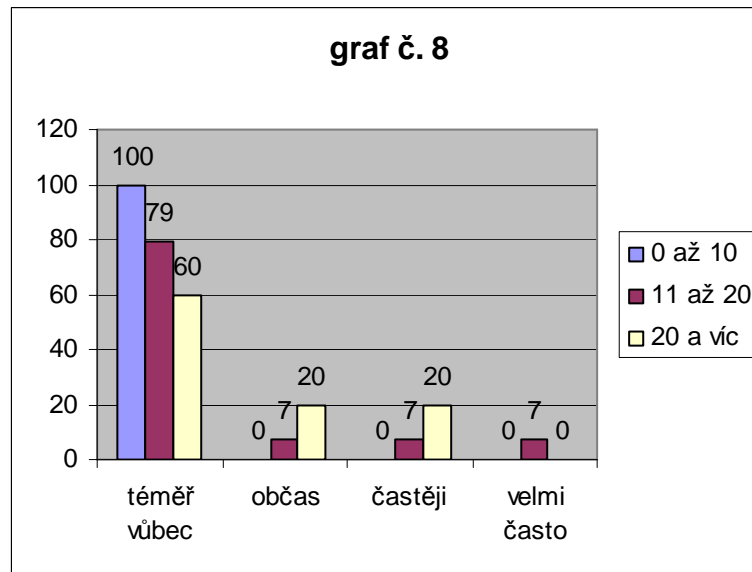
Agresivitu jako projev stresu uvádějí nejčastěji respondenti ze skupiny s délkou služebního poměru 11 - 20 let s intenzitou občas. Respondenti této skupiny jsou jediní, kteří figurují i v intenzitě častěji. Intenzitu velmi často neuvedl žádný z respondentů.

Otázka č. 7: Špatné soustředění



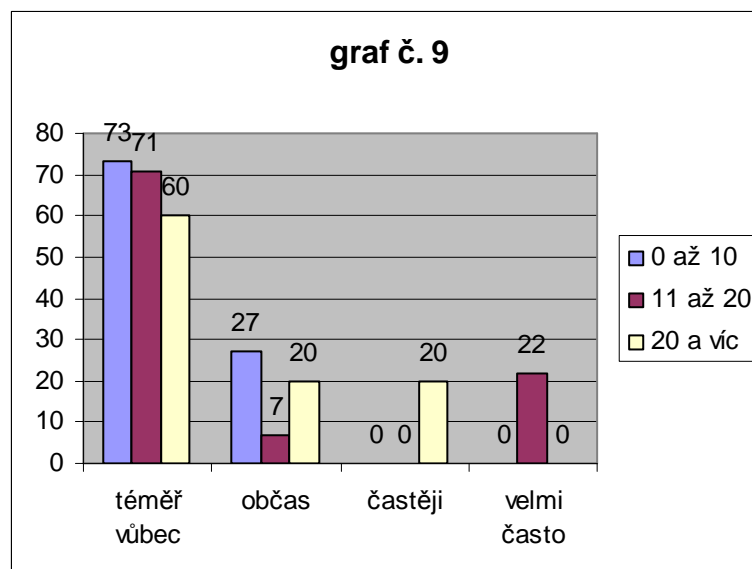
Špatné soustředění nejčastěji uvádějí respondenti ze skupiny s délkou služebního poměru 20 a více let, s nejčastější intenzitou občas. Jediní respondenti, kteří uvádějí špatné soustředění častěji a velmi často, jsou ze skupiny s délkou služebního poměru 11 - 20 let.

Otázka č. 8: Kožní problémy (svědění kůže, vyrážky apod.)



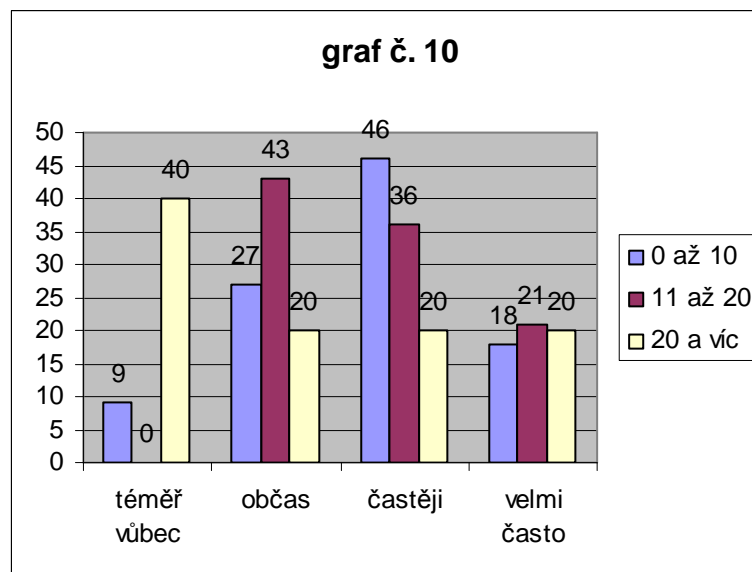
U celého výzkumného souboru převažuje odpověď téměř vůbec. Občas a častěji jsou kožní problémy pocíťovány ve skupině respondentů 20 a více let. Velmi často jsou uvedeny kožní problémy pouze v 7% odpovědí skupiny 11 - 20 let.

Otázka č. 9: Bušení srdce (náhlé bez fyzické námahy)



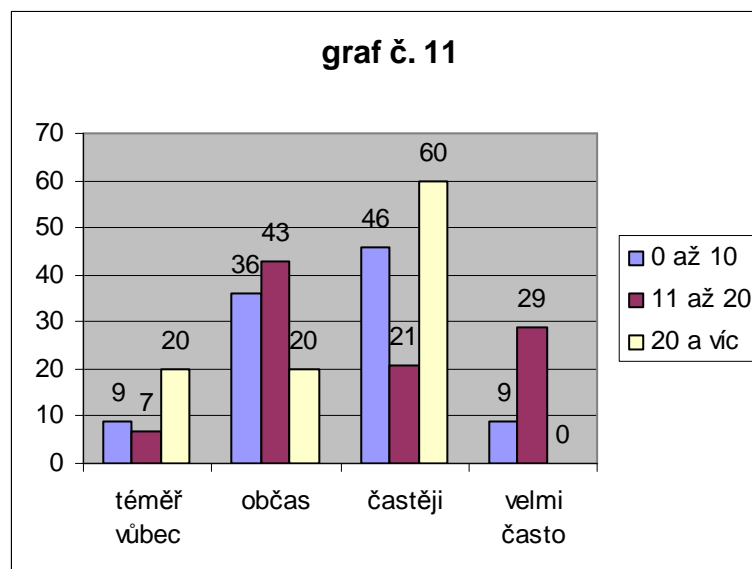
Bušení srdce je celou skupinou respondentů nejčastěji uváděno s intenzitou téměř vůbec. Občas je nejvíce uváděno skupinou 0 - 10 let, častěji skupinou 20 a více let a velmi často skupinou 11 - 20 let.

Otázka č. 10: Obecná nespokojenost



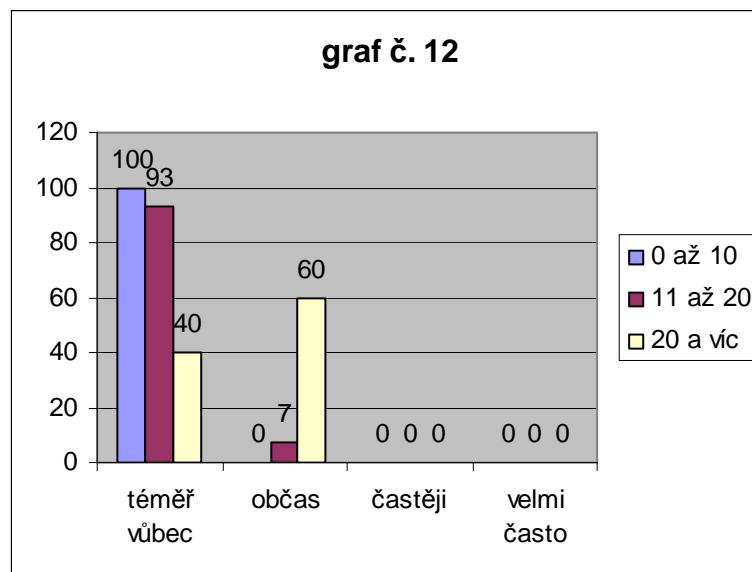
Obecná nespokojenost je ve výzkumném souboru uváděna jako nejčastější symptom stresu. Z pozitivních odpovědí uvádí pocíťovanou nespokojenost s intenzitou občas nejvíce skupina 11 - 20 let, častěji skupina 0 - 10 let a velmi často opět skupina 11 - 20 let.

Otázka č. 11: Neúměrný pracovní tlak



Neúměrný pracovní tlak je pocíťován v intenzitě občas nejvíce ve skupině 11 - 20 let, častěji je nejvíce pocíťován ve skupině 20 a více let. Velmi často je neúměrný pracovní tlak pocíťován pouze ve skupině 0 - 10 let a 11 - 20 let, přičemž odpověď velmi často uvedlo více respondentů ze skupiny 11 - 20 let.

Otázka č. 12: Absence v důsledku zvýšené nemocnosti nebo úrazovosti



Respondenti ze skupiny 0 - 10 let uvádějí všichni u této otázky odpověď téměř vůbec. Podobně jednoznačná odpověď je i ve skupině respondentů 11 - 20 let, kde je odpověď téměř vůbec uvedena v 93 % případů. Ve skupině 20 a více let převažuje odpověď občas, která je uvedena v 60 % odpovědí. Žádný z respondentů neuvedl u této otázky odpověď častěji nebo velmi často.

Otázky zaměřené na stresové situace

Jedná se o sérii otázek zaměřených na situace, v souvislosti s kterými jsou respondenty pociťovány výše uvedené symptomy stresu. Pro přehlednost byly odpovědi rozděleny do tabulek podle skupin respondentů a odpovědi jsou uvedeny v procentech, zaokrouhlených na celá čísla.

Otázky:

Stres pociťuji nejčastěji v souvislosti s:

1. Špatnými vztahy na pracovišti (konflikty apod.)
2. Nedostatečným společenským ohodnocením práce
3. Neorganizovaností, chaotičností práce a nejasně definovanými požadavky
4. Nadbytečnou administrativou
5. Prací na místě tragické a těžké dopravní nehody

6. Komunikací s lidmi
7. Nebezpečím zranění nebo ohrožení mého života při služebním zákroku
8. Usmrcením dítěte při dopravní nehodě
9. Pracovními činnostmi nesouvisejícími s mými pracovními povinnostmi
10. Existenční nejistotou v mém povolání
11. Komunikací s účastníky DN
12. Zaviněním chyby v mé činnosti, která má za následek škodu nebo nějakou újmu jinému

Tab. 4. Vyhodnocení otázek zaměřených na stresové situace

Otázka	0 - 10 let		11 - 20 let		20 a více let	
	Souhlas %	Nesouhlas %	Souhlas %	Nesouhlas %	Souhlas %	Nesouhlas %
1	55	45	57	43	20	80
2	82	18	64	36	100	0
3	82	18	71	29	100	0
4	82	18	86	14	100	0
5	27	73	14	86	20	80
6	36	64	14	86	20	80
7	27	73	21	79	40	60
8	55	45	64	36	80	20
9	27	73	36	64	40	60
10	64	36	57	43	60	40
11	36	64	14	86	40	60
12	64	36	43	57	60	40

6.4 Hodnocení hypotéz

H1: Policisté s délkou služby 11 - 20 let vnímají stresovou zátěž nejméně.

Pro posouzení pravdivosti výše uvedené hypotézy byl zvolen postup, při kterém byly z grafů vyhodnocovány pozitivní odpovědi u otázek zaměřených na intenzitu vnímání symptomů stresu. Odpověď téměř vůbec byla hodnocena jako negativní, odpovědi občas, častěji a velmi často byly hodnoceny jako odpovědi pozitivní. U všech skupin respondentů byl proveden součet pozitivních odpovědí, čímž bylo zjištěno výsledné procento pozitivních odpovědí u dané skupiny. Z výsledků bylo zjištěno, že z dvanácti otázek má skupina policistů s délkou služby 11 - 20 let nejvyšší procento pozitivních odpovědí u šesti otázek, a to u otázek č. 1 (zvýšená únava), 2 (bolesti hlavy), 3 (podrážděnost), 6 (agresivita), 10 (obecná nespokojenost) a 11 (neúměrný pracovní tlak). Nejnižší procento pozitivních odpovědí bylo u otázek č. 5 (nechutenství nebo přejídání se) a 7 (špatné soustředění). U skupiny policistů s délkou služby 20 a více let, bylo nejvyšší procento pozitivních odpovědí u otázek č. 4 (zažívací potíže), 5 (nechutenství nebo přejídání se), 7 (špatné soustředění), 8 (kožní problémy), 9 (bušení srdce) a 12 (absence v důsledku zvýšené nemocnosti). Nejnižší procento pozitivních odpovědí uváděla skupina s délkou služby 20 a více let u otázek č. 1 (zvýšená únava), 2 (bolesti hlavy), 10 (obecná nespokojenost) a 11 (neúměrný pracovní tlak). U skupiny policistů s délkou služby 0 - 10 let bylo nejvyšší procento pozitivních odpovědí u otázky č. 1 (zvýšená únava), kde je však četnost odpovědí stejná jako u skupiny policistů s délkou služby 11 - 20 let. Pro přehlednost byly výsledky zpracovány do tabulky, kde nejvyšší hodnoty jsou označeny červenou barvou, nejnižší zelenou barvou.

Tab. č. 5 Procento pozitivních odpovědí u jednotlivých skupin respondentů

Otázka č.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0 - 10 let	100	45	73	18	55	45	64	0	27	91	91	0
11 - 20 let	100	71	100	36	50	78	57	21	29	100	93	7
20 a více let	80	20	80	40	80	60	80	40	40	60	80	60

Z uvedených údajů vyplývá, že hypotéza H1 nebyla potvrzena, skupina policistů s délkou služby 11 - 20 let vnímá stresovou zátěž nejvíce. I přesto, že skupina policistů s délkou praxe 20 a více let má nejvyšší procento pozitivních odpovědí také u šesti otázek, skupina policistů s délkou služby 11 - 20 let má ve třech případech stoprocentní počet pozitivních odpovědí.

H2: U policistů s délkou služby 11 - 20 let největší stresová zátěž pramení z organizačních záležitostí.

Pro posouzení platnosti této hypotézy bylo zásadní vyhodnocení otázek zaměřených na situace, v souvislosti s kterými jsou pocíťovány symptomy stresu skupinou respondentů, z důvodu lepší přehlednosti byly odpovědi čtrnácti respondentů zaznamenány do tabulky, ve které jsou uvedeny počty respondentů vyjadřujících se k tomu, zda souhlasí nebo nesouhlasí se zněním uvedeným v otázce.

Tab. č. 6 Vyhodnocení otázek zaměřených na stresové situace u skupiny respondentů s délkou služby 11 - 20 let

Otázka č.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Souhlas	8	9	10	12	2	2	3	9	5	8	2	6
Nesouhlas	6	5	4	2	12	12	11	5	9	6	12	8

Souhlasné odpovědi převažují u otázek č. 1, 2, 3, 4, 8 a 10. Přímo na organizační záležitosti jsou cíleny otázky č. 1 (stres pocíťuji nejčastěji v souvislosti se špatnými vztahy na pracovišti), kde souhlas vyjádřilo 8 respondentů a nesouhlas 6, č. 3 (stres pocíťuji nejčastěji v souvislosti s neorganizovaností, chaotičností práce a nejasně definovanými požadavky), kde souhlas vyjádřilo 9 respondentů a nesouhlas 5, č. 4 (stres pocíťuji nejčastěji v souvislosti s nadbytečnou administrativou), kde souhlas vyjádřilo 12 respondentů a nesouhlas 2 a č. 9 (stres pocíťuji nejčastěji v souvislosti s pracovními činnostmi nesouvisejícími s mými pracovními povinnostmi), kde souhlas vyjádřilo 5 respondentů a nesouhlas 9 respondentů.

V případě ostatních otázek s převažující souhlasnou odpovědí se jedná o otázky obecného charakteru a otázky na situace, se kterými se policisté setkávají při výkonu služby. Otázka č. 2 (stres pociťuji nejčastěji v souvislosti s nedostatečným společenským ohodnocením práce) má souhlasnou odpověď v 9 případech, nesouhlasnou v 5 případech. Na otázku č. 8 (stres pociťuji nejčastěji v souvislosti s usmrcením dítěte při dopravní nehodě) odpovědělo souhlasně 9 respondentů a nesouhlasně 5. Otázka č. 10 (stres pociťuji nejčastěji v souvislosti s existenční nejistotou v mém povolání) má vyjádřený souhlas od 8 respondentů, nesouhlas potom od 6 respondentů.

Z celkového počtu dvanácti otázek je s převažující souhlasnou odpovědí šest. Z těchto šesti otázek jsou tři zaměřené na organizační záležitosti a tři na jiné. Vzhledem k tomu, že otázky zaměřené na organizační záležitosti mají souhlasnou odpověď od více respondentů (30 souhlasných odpovědí) než zbývající otázky se souhlasnou odpovědí (26 souhlasných odpovědí), lze z výsledků vyvodit, že platnost hypotézy H2 byla potvrzena.

H3: Při vnímání stresové zátěže v práci policisty je důležitější délka trvání služebního poměru než fyzický věk.

Aby bylo možno ověřit platnost této hypotézy, byly z celého výzkumného vzorku vybrány dotazníky respondentů z věkové kategorie 31 - 40 let, kterých bylo celkem 22. Ostatní věkové kategorie byly vyřazeny, z důvodu malého počtu respondentů. Dotazníky skupiny 31 - 40 let byly dále roztrženy podle délky trvání služebního poměru, čímž bylo zjištěno, že 9 respondentů patří do skupiny s délkou služby 0 - 10 let a 13 respondentů 11 - 20 let. U těchto skupin byly porovnány odpovědi na dvanáct otázek **zaměřených na intenzitu vnímání symptomů stresu**, přičemž nebylo sledováno, kolik respondentů možnost zvolilo, ale zda vůbec nějaký respondent možnost zvolil. Vyhodnocení bylo zaměřeno na rozdíly v odpovědích na častěji a velmi často, přičemž bylo zjištěno, že u skupiny s délkou služebního poměru 0 - 10 let nebyla žádným respondentem zvolena možnost častěji u čtyřech otázek a možnost velmi často u šesti otázek. Ve skupině 11 - 20 let, je u těchto otázek vždy některým z respondentů tato možnost zvolena. Odpovědi byly pro lepší přehlednost seřazeny do tabulky, přičemž rozdíly mezi skupinami byly zvýrazněny barevně, u skupiny 0 - 10 let zelenou barvou, u skupiny 11 - 20 let červenou barvou.

Tabulka. č. 7 Odpovědi respondentů věkové skupiny 31 - 40 let

Otázka číslo	Délka služby 0 - 10 let				Délka služby 11 - 20 let			
	Téměř vůbec	Občas	Častěji	Velmi často	Téměř vůbec	Občas	Častěji	Velmi často
1	0	7	2	0	0	7	5	1
2	5	2	1	1	3	6	3	1
3	3	6	0	0	0	9	2	2
4	7	1	1	0	8	3	1	1
5	5	4	0	0	7	3	3	0
6	6	3	0	0	3	8	2	0
7	2	5	0	0	6	4	1	2
8	9	0	0	0	10	1	0	3
9	7	2	0	0	9	1	0	3
10	1	3	4	2	0	6	5	2
11	1	4	3	1	1	6	2	4
12	9	0	0	0	13	0	0	0

Hypotéza H3 byla potvrzena, protože ve věkové skupině policistů 31 - 40 let byly zjištěny rozdíly v intenzitě vnímání symptomů stresu, přičemž intenzivněji vnímají tyto symptomy policisté, u nichž je délka služebního poměru 11 - 20 let, z čehož vyplývá, že při vnímání stresové zátěže v práci policisty je důležitější délka trvání služebního poměru než fyzický věk.

ZÁVĚR

O tom, že práce policisty je stresující zaměstnání, asi nikdo nepochybuje, přesto bych v závěru uvedl několik skutečností, které mě během zpracování dotazníku a vůbec celého výzkumu zaujaly. Předně bych uvedl, že sami policisté mají o problematiku stresu zájem, což odvozuji z toho, že během výzkumu, kdy jsem oslovoval respondenty – policisty, nesetkal jsem se s negativním nebo jen odmítavým postojem k vyplnění dotazníku. Také bych uvedl, že všechny vyplněné dotazníky byly použitelné, bez formálních chyb, z čehož lze rovněž usuzovat, že byly vyplněny s určitým zájmem.

Výzkumu se zúčastnili policisté všech věkových skupin a domnívám se, že i zastoupení jednotlivých věkových skupin odpovídá svým poměrem počtům policistů sloužících v řadách Policie České republiky. V naprosté většině otázek, které byly respondentům předloženy, byly odpovědi podobně rozložené mezi všemi věkovými skupinami a nebyly zjištěny žádné zásadní rozdíly ve vnímání stresové zátěže.

Ze třetí série otázek, které byly zaměřeny na stresové situace, při kterých respondenti vnímají symptomy stresu, bych zdůraznil ty, u kterých byla naprostá převaha kladných odpovědí. Nejčastěji je respondenty stres pocíťován v souvislosti s nedostatečným společenským ohodnocením práce policisty, s neorganizovaností, chaotičností práce a nejasně definovanými požadavky a nadbytečnou administrativou. V případě nedostatečného společenského ohodnocení není pravděpodobně v silách jedině nějakým zásadním způsobem změnit vnímání policie veřejností, která je často manipulována sdělovacími prostředky. Nicméně i zde lze apelovat na každého policistu, aby řádným plněním pracovních povinností a svým chováním nezavdával příčiny k negativnímu hodnocení, jednal v souladu se zákonnými normami a etickým kodexem Policie ČR. Vysoký počet souhlasných odpovědí u další dvou otázek vyplývá z vnitřní organizace policie. Zde je možno nalézt prostor, tak jak jsem zamýšlel v úvodu své práce, pro zjednání nápravy, neboť neorganizovanost, chaotičnost práce a nejasně definované požadavky je možné odstranit zlepšením komunikace mezi nadřízenými a podřízenými, popřípadě zrevidováním dosavadních postupů, které mohou být přežití a nemusí zcela vyhovovat aktuální situaci. Co se týče nadbytečné administrativy u policie, jedná se dlouhodobý problém, který již byl řešen, nebo bylo řešení alespoň hledáno. Soudě podle výsledků mého výzkumu prozatím, bohužel, neúspěšně.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Čírtková, L. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2
- [2] Ferjenčík, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6
- [3] Gregor, O. *Žít se stresem to je kumšt*, Praha: Galén, 2002. ISBN 80-7262-053-3
- [4] Joshi, V., *Stres a zdraví*, Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9
- [5] Klimeš, L. *Slovník cizích slov*, Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1995
- [6] Kovařík, Z. *Problémy vztahu policistů ke službě*. Praha: Police history, 2003. ISBN 80-86477-13-4
- [7] Křivohlavý, J., *Psychologie zdraví*, Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4
- [8] Křivohlavý, J., *Jak zvládat stres*, Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6
- [9] Praško, J. Prašková, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-334-0
- [10] Praško, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0185-5
- [11] Renaudová, J., *Co je to stres a jak se mu vyhnout*, Praha: Práce, 1993. ISBN 80-208-0297-5
- [12] Rheinwaldová, E., *Dejte sbohem distresu*, Praha: Scarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-02
- [13] Vágnerová, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3
- [14] *Bezpečnostní teorie a praxe, Zvláštní číslo, díl. 1*, Praha: Policejní akademie České republiky, 2008
- [15] *Bezpečnostní teorie a praxe, Zvláštní číslo, díl. 2*, Praha: Policejní akademie České republiky, 2008

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1. Anonymní dotazník

PŘÍLOHA PI: ANONYMNÍ DOTAZNÍK

Dotazník

Vážení kolegové, v rámci zpracování své bakalářské práce na téma „Důsledky dlouhodobého stresu na práci policisty“ Vás žádám o vyplnění anonymního dotazníku. Vyhovující údaj označte křížkem, u odpovědí, kde je více variant, vyberte prosím jednu, která podle Vás nejvíce odpovídá skutečnosti.

Děkuji Jan Veinhauer

1. Věk

20 - 30	
31 - 40	
41 - 50	
51 a více	

2. Délka trvání služebního poměru u Policie ČR

0 - 10	
11 - 20	
20 a více	

3. Délka praxe na pracovišti SDN (skupina dopravních nehod)

uveďte číslo zaokrouhlené na celé roky

4. Jak často pociťujete v posledních několika měsících následující stavy:

		téměř vůbec	občas	častěji	velmi často
1	zvýšená únava				
2	bolesti hlavy				
3	podrážděnost				
4	zažívací potíže (průjmy, zácpy, pálení žáhy apod.)				
5	nechutenství nebo přejídání se				
6	agresivita (nadávání, výbuchy zloby a vzteku)				
7	špatné soustředění				
8	kožní problémy (svědění kůže, vyrážky apod.)				
9	bušení srdce (náhlé bez fyzické námahy)				
10	obecnou nespokojenost				
11	neúměrný pracovní tlak				
12	absence v důsledku zvýšené nemocnosti nebo úrazovosti				

5. Stres pociťuji nejčastěji v souvislosti s:

		souhlas	nesouhlas
1	špatnými vztahy na pracovišti (konflikty apod.)		
2	nedostatečným společenským ohodnocením práce		
3	neorganizovaností, chaotičností práce a nejasně definovanými požadavky		
4	nadbytečnou administrativou		
5	prací na místě tragické a těžké dopravní nehody		
6	komunikaci s lidmi		
7	nebezpečím zranění nebo ohrožení mého života při služebním zákroku		
8	usmrcením dítěte při DN		
9	pracovními činnostmi nesouvisející s mými pracovními povinnostmi		
10	existenční nejistotou v mém povolání		
11	komunikací s účastníky DN		
12	zaviněním chyby v mé činnosti, která má za následek škodu nebo nějakou újmu jinému.		