



České Vysoké Učení Technické v Praze

Fakulta biomedicínského inženýrství
Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva

**Vliv práce dozorce ve Vězeňské službě na jeho
psychiku**

The influence of prison officers job on their psyche

Diplomová práce

Studijní program: Ochrana obyvatelstva

Studijní obor: Civilní nouzové plánování

Autor diplomové práce: Bc. Petr Levý

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Mgr. Dana Rebecka Ralbovská, Ph.D.

Kladno, 17. 5. 2017

Z a d á n í d i p l o m o v é p r á c e

Student: **Bc. Petr Levý**
Studijní obor: Civilní nouzové plánování
Téma: **Vliv práce dozorce ve Vězeňské službě na jeho psychiku**
Téma anglicky: The Influence of Prison Officers Job on their Psyche

Zásady pro vypracování:

Předmětem diplomové práce bude zpracování analýzy vlivů a dopadů netypického prostředí a náročnosti na psychiku a následně na efektivitu výkonu profese dozorce ve Vězeňské službě České republiky. Teoretická část práce se bude věnovat kritériím a požadavkům pro přijetí do služebního poměru. Pozornost bude zaměřena rovněž na fyzické, psychické i společenské dopady provádění této práce na člověka, v podobě chronického stresu a eventuálního výskytu syndromu vyhoření.

V praktické části bude provedena analýza informací a poznatků, které budou získány pomocí vyhodnocení anonymních dotazníků. Kritériem výběru respondentů bude výkon profese dozorců věznic. Kvantitativní výzkumné šetření se zaměří především na četnost, rozsah výskytu, frekvenci a intenzitu vybraných negativních jevů.

Podklady získané výzkumným šetřením a komparací s výsledky jiných autorů budou sloužit k navržení možnosti ke zlepšení péče o psychohygienu ze strany zaměstnavatele.

Seznam odborné literatury:

- [1] KOHOUTEK, Rudolf, Základy užité psychologie, ed. 1., Brno: CERM, 2007, 514 s., ISBN 80-214-2203-3
- [2] BEDRNOVÁ, Eva, NOVÝ, Ivan, Psychologie a sociologie řízení, ed. 1., Praha: Management Press s.r.o., 2007, 568 s., ISBN 80-85943-57-3
- [3] TOMEK, Petr, Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů s komentářem k 1. 7. 2012, ed. 1., Praha: ANAG, 2012, 672 s., ISBN 978-80-7263-752-2

Vedoucí: PhDr. Mgr. Dana Rebecka Ralbovská, Ph.D.

Zadání platné do: 20.08.2018

.....
vedoucí katedry / pracoviště

.....
děkan

V Kladně dne 03.11.2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem „**Vliv práce dozorce ve Vězeňské službě na jeho psychiku**„ vypracoval samostatně a použil k tomu úplný výčet citací použitých pramenů, které uvádím v seznamu připojeném k diplomové práci.

Nemám závažný důvod proti použití tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Kladně dne 17. 5. 2017

.....

Bc. Petr Levý

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval především své vedoucí práce PhDr. Mgr. Daně Rebece Ralbovské, Ph.D. za její ochotu, vstřícnost, trpělivost, cenné rady a odborné vedení při psaní této diplomové práce. Také bych rád poděkoval všem respondentům, kteří se účastnili mého výzkumného šetření a podpořili mne tak v úspěšném dokončení této práce. Mé velké poděkování patří i ostatním zaměstnancům Vězeňské služby České republiky, díky jejichž poznatkům a profesním zkušenostem mohla vzniknout tato práce.

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na výkon profese dozorce ve Vězeňské službě České republiky a její následný vliv na psychiku člověka, který tuto práci vykonává.

Cílem práce je přinést ucelený náhled na problematiku při výkonu činnosti profese dozorce ve věznici. Prostřednictvím statistického výzkumu na základě anonymních dotazníků, verifikaci či falzifikaci námi stanovených hypotéz a to v souvislosti mezi prováděním činnosti dozorce a možností rozvoje syndromu vyhoření u této osoby.

Obsah teoretické části práce se věnuje kritériím pro přijetí do služebního poměru a vlastní přípravy na zaměstnání dozorce. Současně popisuje nároky požadované na výkon této profese a s tím spojené možné fyzické, psychické i společenské dopady, při provádění této práce na člověka, v podobě syndromu vyhoření.

Praktická část obsahuje informace a poznatky, jenž byly získány pomocí anonymních dotazníků s vyjádřením dozorců věznic, jak velkou psychickou zátěž při výkonu povolání osobně pociťují. Výzkum je klasifikován metodou sběru dat potřebných k jeho vyhodnocení prostřednictvím dvou typů dotazníků. Nestandardizovaného dotazníku, vlastní konstrukce a standardizovaný dotazník Burnout Measure. Dotazník je zaměřený na jediný psychický jev a to stav celkového vyčerpání. Tento dotazník má značnou míru shody s výsledky dalších psychologických vyšetření. Pro provedení výzkumu jsme zvolili skupinu zaměstnanců Vězeňské služby České republiky, kteří pracují na úseku vazby a výkonu trestu odnětí svobody. Tzn., že jsou přímými účastníky kontaktu s osobami s patologickými rysy osobnosti. Získaná data jsou v této části práce zpracována formou grafů.

V závěrečné fázi jsou shrnuty výsledky a cíle práce a současně jsou poskytnuty náměty ohledně zlepšení péče o psychické zdraví personálu Vězeňské služby České republiky ze strany této instituce jako zaměstnavatele, které částečně vycházejí i z provedené komparace s výsledky jiných autorů.

Klíčová slova:

Vězeňská služba České republiky, dozorce, syndrom vyhoření, psychické a společenské dopady.

Abstract

This thesis deals with the profession of prison guard in the Prison Service of the Czech Republic and its long-term mental effects on the person who serves in this position.

The purpose of the thesis is to give a comprehensive insight in the challenges and situations faced by prison guards. For this purpose, statistical survey has been conducted based on anonymous questionnaires, verification or falsification of our original hypotheses with a particular focus on potential correlation between the profession of prison guard and the likelihood of the person developing the burn-out syndrome.

The theoretical part of the thesis describes the criteria used for recruiting new personnel for the prison guard positions and the actual preparation for the job. It also describes the requirements for the profession and the related physical, mental and social impacts on the person who works as prison guard, mainly manifesting in the form of the burn-out syndrome.

The practical part summarizes information and findings gained by means of anonymous survey questionnaires from prison guards, in which they expressed the level of mental stress subjectively perceived while working in their positions. The survey is classified by means of collection of data needed for its evaluation by means of two types of questionnaires: a non-standardized questionnaire designed by the thesis author, and the Burnout Measure standardized questionnaire. The questionnaire focuses on a single mental phenomenon, namely a complete exhaustion. The questionnaire shows a great degree of consistency with other psychological examination methods. After conducting the survey, we selected a group of staff from the Prison Service of the Czech Republic who work in the Detention and Imprisonment Sections. Therefore, those persons are in direct contact with persons showing pathological personality traits. The data gathered from the surveys is presented in this section by means of charts.

The final part of the thesis summarizes the results and objectives of the paper; at the same time, it suggests ways how the Prison Service of the Czech Republic as the prison guards' employer could improve care for the mental health of their staff, with the recommendations being partially based on a comparison of the survey results with the findings and conclusions made by other authors.

Keywords:

Prison Service of the Czech Republic, prison guard, burn-out syndrome, mental and social impacts.



Motto:

„Ukažte mi vaše vězení a já vám řeknu, jaká je vaše společnost.“

Winston Churchill

Obsah

ÚVOD.....	11
1 ZAMĚSTNANCI VĚZEŇSKÉ SLUŽBY ČESKÉ REPUBLIKY VE FUNKCI DOZORCE	15
1.1 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY UCHAZEČE A KRITÉRIA PRO JEHO PŘIJETÍ DO SLUŽEBNÍHO POMĚRU	15
1.2 PŘÍPRAVA NA ZAMĚSTNÁNÍ VE VĚZEŇSKÉ SLUŽBĚ.....	19
1.3 KDO JE DOZORCE, HLAVNÍ ÚKONY VÝKONU DOZORČÍ SLUŽBY	21
1.4 NÁROKY NA VÝKON ČINNOSTI DOZORCE.....	23
1.5 ADAPTACE DOZORCE NA NOVÉ PODMÍNKY VE SLUŽEBNÍM POMĚRU	25
1.6 PRIZONIZACE A ÚLOHA DOZORCE.....	27
1.7 PŘÍČINY ODCHODU ZE SLUŽEBNÍHO POMĚRU.....	29
2 VLIV PRÁCE DOZORCE NA JEHO PSYCHIKU	32
2.1 RODINNÝ A OSOBNÍ ŽIVOT DOZORCE.....	32
2.2 NÁHLED NA MORÁDKU Z TITULU PROFESE DOZORCE.....	33
2.3 SPOLEČENSKÁ IZOLACE A FRUSTRACE	34
2.4 SYNDROM VYHOŘENÍ	36
2.5 PŘÍZNAKY	39
2.6 PREVENCE A LÉČBA.....	39
3 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY.....	42
3.1 CÍLE PRÁCE	42
3.2 HYPOTÉZY	43
4 METODIKA.....	44
4.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR A STANOVENÍ VÝZKUMNÉHO VZORKU	44
4.2 METODY SBĚRU DAT	44
4.3 VÝZKUMNÝ POSTUP A ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT BM	45
5 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	47
5.1 ZPRACOVÁNÍ DAT Z DOTAZNÍKU	47
5.2 DOTAZNÍK BM.....	59
5.3 VYHODNOCENÍ CÍLŮ PRÁCE	60

5.4	VYHODNOCENÍ STANOVENÝCH HYPOTÉZ	64
6	DISKUZE	69
7	NÁVRH PRO VYUŽITÍ V PRAXI	80
8	ZÁVĚR.....	83
9	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	87
10	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	91
11	SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ	92
12	PŘÍLOHA	93
12.1	DOTAZNÍK.....	93
12.2	LINKA POMOCI V KRIZI.....	101
12.3	METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO PSYCHOLOGY VĚZNIC A VAZEBNÍCH VĚZNIC	102

ÚVOD

Diplomová práce je zaměřena na vliv výkonu profesní činnosti ve funkci dozorce vězeňské služby a její následky na samotnou psychiku člověka, který tuto práci vykonává. Jako stěžejní negativní činitel je považována délka praxe v rámci samotné služby a nedostačující jak individuální péče dozorce o psychohygienu, tak především péče v této oblasti ze strany zaměstnavatele.

V průběhu mého více jak devítiletého působení právě na pracovní pozici dozorce ve Vězeňské službě České republiky (dále jen VS ČR), jsem pozoroval, zvýšenou délku a častou frekvenci pracovní neschopnosti a především značnou fluktuaci řešenou předčasným ukončením aktivní služby zaměstnanců. Zpozoroval jsem, že se velmi často setkávám u kolegů s pocity nedocení, absenci motivace pro osobní i profesní růst s příznaky syndromu vyhoření. Dopady syndromu vyhoření představují závažný společenský problém postihující jak jednotlivce, tak i pracovní organizace a instituce, u kterých je ohrožena jejich funkčnost, a proto je nutno této problematice věnovat patřičnou pozornost. Z těchto důvodů jsem se začal zabývat zjištěním příčiny uvedených jevů.

Pracovní prostředí, dle mého názoru a zkušeností, vytváří rozhodující faktor pro žádoucí či nežádoucí aktivitu člověka. Rovněž ovlivňuje vztah mezi člověkem a prací samotnou. V rámci pracovních podmínek je věznice pracovištěm, kde se při výkonu povolání vyskytují specifické situace, které překračují běžný rámec pracovních činností. Samotná práce dozorce je vymezena pouze mezi dvěma hranicemi: obsahem jeho povinností svázaných se zákonnými a právními normami a služebními předpisy na straně jedné, na straně druhé pak pracovním prostředím a pracovními podmínkami, ve kterých je vykonávána.

Pracovní činnost dozorce je namáhavá, riziková, vyžaduje profesionální přístup, fyzickou zdatnost a psychickou odolnost. Uskutečňuje se za specifických podmínek a to jak fyzikálních (vybavenost a životní podmínky na pracovním prostředí), tak sociálních (konfliktní prostředí), umocněných obsahovými nároky samotné práce (odpovědnost, rozhodování se v časové tísní, mnohdy ohrožení zdraví nebo života). Součet všech zmíněných faktorů je následně podnětem k tlaku na psychiku lidí a potažmo ke vzniku stresu. Jejich vnímání a reakce na tyto vlivy jsou však ryze individuální.

Limitujícím faktorem pak může být cokoliv, byť v sebemenším měřítku, co jedinec vnímá jako nelibost. Hranice mezi zátěží, kterou člověk úspěšně zvládá, případně ho motivuje k dalším aktivitám a zátěží stresovou, která směřuje k rozvoji syndromu vyhoření, není objektivně definovatelná a je u každého jedince zcela individuální. Avšak dlouhodobé negativní působení zmiňovaných faktorů má přirozeně vliv na každého jedince, na jeho emocionální únavu, která se následně podílí i na vzniku fyzických zdravotních potíží. Tato situace je pak vyhrocena nedostatečnou péčí o individuální psychohygienu.

Teoretická část práce je věnována konkrétním pracovním činnostem a povinnostem dozorce. V této části jsme nejprve zjišťovali osobnostní předpoklady, se kterými musí člověk, jenž má zájem u Vězeňské služby pracovat, disponovat. Pozornost jsme také věnovali společenské prestiži a společenskému hodnocení této profese. Práce dozorce ve vězeňském zařízení je fyzicky, ale hlavně velmi psychicky náročná. Na zaměstnance jsou kladeny vysoké profesní požadavky a nároky. V úvodu teoretické části se věnujeme konkrétním kritériím pro přijetí zaměstnance k VS ČR, celkovým nárokům a osobnostním předpokladům, které je potřeba splňovat. Další část popisuje vlastní přípravy na zaměstnání dozorce, zmiňuje se o nástupním kurzu, který vždy následuje po přijetí zaměstnance do služebního poměru. Poté se v diplomové práci zaměřujeme na představení hlavních úkolů dozorcí služby, společenskou prestiž zaměstnání dozorce a základní legislativu, která se vězeňství týká. V poslední kapitole teoretické části jsou popsány konkrétní možné fyzické, psychické i společenské dopady práce na zaměstnance – dozorce Vězeňské služby.

Ve výzkumné části práce se věnujeme tomu, jaký vliv má výkon činnosti dozorce na jeho psychiku. Výzkumem chceme zjistit, pomocí nestandardizovaného a standardizovaného (Dotazník BURNOUT Measure, který vytvořila profesorka Dr. Ayala Pines ve spolupráci s Elliotem Aronsonem, PhD) (Křivohlavý, 1998) (dále jen BM) formulovaného dotazníku, zdali se u dozorců vyskytují příznaky stresu, syndromu vyhoření, profesní deformace. Vše s ohledem na věk, pohlaví, délku vykonávání profese dozorce a zařazení do jednotlivých vězeňských zařízení. Součástí dotazníku je také výzkum a to z oblasti připravenosti na negativní vlivy působící na psychiku člověka při výkonu činnosti dozorce v nástupním kurzu VS ČR pro nově přijaté zaměstnance.

Ve výzkumné části dále zjišťujeme, zdali dozorcí během výkonu služby byli účastníky mimořádných událostí, které měly vliv na jejich psychiku. Za další neopominutelné a s problematikou úzce související zjištění považujeme, vyzkoumání měřítka dostatečné péče v rámci psychohygieny dozorců, poskytované ze strany jejich zaměstnavatele

Hlavním cílem diplomové práce je provést výzkum zdali, a v jaké míře jsou dozorcí proškoleni na výkon své profese v tak specifickém prostředí, jakými jsou právě vězeňská zařízení a jaké jsou možné dopady na psychiku dozorce při výkonu této profese. Dalším cílem práce je, zjistit motivaci člověka pro vstup do služebního poměru. Cílem práce je též zjištění, do jaké míry má, schopnost emoční inteligence a tělesná zdatnost dozorce, vliv na jeho autoritu a pomáhá mu při řešení mimořádných událostí a v jednání s vězeňskou populací. Dále pak výzkumným šetřením zjistit, jaký vliv má syndrom vyhoření na osobní život dozorce a získat informaci, která věková kategorie zaměstnanců je nejvíce postižena popř. ohrožena syndromem vyhoření. Dalším důležitým cílem je verifikace nebo falzifikace námi stanovených hypotéz.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ZAMĚSTNANCI VĚZEŇSKÉ SLUŽBY ČESKÉ REPUBLIKY VE FUNKCI DOZORCE

1.1 Osobnostní předpoklady uchazeče a kritéria pro jeho přijetí do služebního poměru

Osoby, které nastupují do služebního poměru k VS ČR mají svoje osobité představy, ideály a různé životní zkušenosti. Na povědomí současné mladé nastupující generace uchazečů má nemalý vliv obecné mediální působení, zejména pak inspirace z oblasti zahraničních akčních a krimi filmů. Po poznání skutečné reality pak u nich dochází k pocitu rozčarování, ztrátám iluzí o atraktivitě tohoto povolání, čehož důsledkem je následně velká fluktuace v této profesi, případně dochází i k profesnímu selhání jednotlivců. Dále je nutno vzít v úvahu, dle našeho názoru na základě praktických zkušeností, i benevolenci některých zákonů naší země, které u jedinců s citlivějšími charakterovými vlastnostmi mohou vyvolat pocit občanské ukřivdění, bezmocnosti a společenské nespravedlnosti. Souhrn těchto vnímání pak může vést k pocitu bezvýslednosti, syndromu vyhoření a ztrátě osobní prestiže při výkonu tohoto povolání (Horna, 2004).

V této souvislosti vystupuje do popředí erudovaná úroveň personálních pracovníků a jejich činností spojených jak s výběrem a přijímáním zaměstnanců nových, tak i následně v kvalifikované spolupráci se zaměstnanci kmenovými.

„Výběr a přijímání pracovníků v organizaci je tudíž nutno chápat jako významné personální činnosti. Obsahem výběru je posouzení kvalifikačních a osobnostních předpokladů konkrétního pracovníka, jeho způsobilost nárokům práce v bezpečnostním sboru dostát. Podstata spočívá v porovnání vlastností a předpokladů člověka s nároky práce, kterou má vykonávat“ (Bedrnová, Nový, 2007, s. 514).

K tomu, aby byl naplněn personální cíl a profesní a osobnostní selhání byla v maximálně možné míře eliminována, spolupracuje s personalistou při výběru budoucích zaměstnanců psycholog. Dle jeho odborného vyhodnocení je poté uchazeč doporučen k přijetí dle daných kritérií. K tomu využívá celé řady psychometrických a projektivních technik, odvíjejících se od specifických požadavků a úrovně kladených na jednotlivé funkce v organizaci (Horna, 2004).

„Za osobnostně způsobilého se považuje občan, u něhož byly podle závěru psychologa bezpečnostního sboru zjištěny takové osobnostní charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru. Osobnostní charakteristiky splňuje občan, pokud je:

- intelektově v pásmu průměru a vyšším,
- emočně stabilní,
- psychosociálně vyzrálý,
- odolný vůči psychické zátěži,
- s žádoucí motivací, postoji a hodnotami,
- bez nedostačivosti v oblasti volných procesů,
- bez nedostačivosti v oblasti poznávacích procesů,
- bez znaků nežádoucí agresivity,
- bez psychopatologické symptomatiky“ (Tomek, 2012, s. 45).

„Jako konkrétní příklad uvádíme primární funkci dozorce II. tř., ve služební hodnosti vrchní, jsou jeho osobnostní schopnosti a vlastnosti charakterizovány dle stupnice:

<i>Podprůměr</i>	<i>1</i>
<i>Průměr</i>	<i>2</i>
<i>Mírný nadprůměr</i>	<i>3</i>
<i>Zjevný nadprůměr</i>	<i>4</i>
<i>Vysoký nadprůměr</i>	<i>5</i>

Specifikace požadavků kladených na dozorce ve funkci vrchní asistent je následující:

Organizační schopnosti 2, sebeovládání 3, dovednost komunikovat 3, odolnost vůči tlaku okolí 2, psychická odolnost vůči zátěži 3, schopnost odhadovat osobnost člověka 2, schopnost rozhodování v krizových situacích 3 (osobnostní předpoklady pro výkon funkcí ve VS ČR)“ (Zpráva o zpracování kapitoly, 2006).

Tyto osobnostní vlastnosti se odvíjejí od požadavků na výkon povinností příslušníka uvedenými v zákoně č. 361/2003 Sb. Týkají se především dozorcí služby, která dennodenně přichází do styku s osobami s patologickými rysy osobnosti.

Příslušníci jsou povinni dodržování stanovených zákonných norem na nich vyžadovat a regulovat a pozitivně ovlivňovat chování vězňů.

„Příslušník je povinen jednat s osobami ve výkonu zabezpečovací detence, ve výkonu vazby a ve výkonu trestu odnětí svobody vážně a rozhodně, respektovat jejich práva, zabraňovat krutému nebo důstojnost ponižujícímu zacházení s těmito osobami i mezi nimi navzájem a působit k naplňování účelu výkonu zabezpečovací detence, výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody. Při provádění služebních zákroků a služebních úkonů je příslušník povinen dbát cti a důstojnosti osob, s nimiž jedná i své a nepřipustit, aby těmto osobám vznikla újma a aby případný zásah do jejich práv a svobod překročil míru nezbytnou k dosažení účelu sledovaného služebním zákrokem nebo služebním úkonem“ (Zákon č. 555/1992 Sb., §6, odst. 1, 2).

Psychologický rozbor a výsledky vyšetření je sice u uchazečů prvotním krokem, nikoliv však jediným. Následuje další neméně důležitá oblast, do které patří fyzické předpoklady a zdravotní způsobilost k výkonu tohoto povolání. Limity ke stanovení splnění fyzických předpokladů jsou jasně určeny, včetně daných kritérií pro zdravotní stav uchazeče.

Pokud uchazeč všechny tyto části přijímacího řízení absolvuje s úspěšným výsledkem, na konečném rozhodnutí o jeho vhodnosti k přijetí do této profese se svým rozhodnutím podílí pověřený zaměstnanec personálního oddělení a eventuální nadřízení uchazeče – vedoucí a zástupci vedoucích oddělení. Z těchto osob je pak sestavena hodnotící komise, která při ústním pohovoru klade uchazeči předem připravený soubor otázek. Posuzují se jeho reakce, vystupování a schopnost komunikace jako takové. Rozhodnutí o přijetí nebo nepřijetí uchazeče je tudíž objektivní – postaveno na různých názorech členů výběrové komise.

Součtem výsledných údajů ze všech segmentů výběrového řízení je hodnocena budoucí úspěšnost uchazeče při výkonu profese včetně předpokladu jeho kariérního růstu. Je přihlédnuto i ke stupni ukončeného vzdělání uchazeče - výhodou je vzdělání vyššího stupně, minimem je však vzdělání středoškolské ukončené maturitní zkouškou (Horna, 2004).

I přes tento pečlivý výběr, kdy uchazeč musí splňovat náročná předepsaná kritéria, nelze vyloučit jeho selhání při výkonu povolání. Pro ještě komplexnější posouzení by bylo vhodné vždy využívat možnosti dané zákonem č. 361/2003 Sb. získat informace

o pověsti uchazeče i z místa jeho bydliště. A tím tak vyloučit opominutí reality, kdy někteří občané dokážou žít i „dvojím způsobem života“. Ve svém povolání patří ke špičkovým odborníkům, v soukromém životě pak mohou mít problémy osobního charakteru např. s patologickým chováním ve společnosti běžných občanů a různými závislostmi. V budoucnu by se tak předešlo situacím, které by mohly být v rozporu s *„povinností příslušníka zdržet se takových jednání, které může vést ke střetu zájmů služby se zájmy osobními a ohrozit důvěru v nestranný průběh služby. Zákon rovněž vyslovuje zákaz přijímání darů nebo jiných výhod v souvislosti s výkonem služby“* (Tomek, 2012, s. 115).

Mimo výběr zaměstnanců sehrává stěžejní roli i udržení jejich motivace pro kvalitní výkon služby. Další faktory jsou již zacílené na celoživotní vzdělávání, proškolení reagující na aktuální změny, sociální zázemí, vnitřní komunikaci a vztahy, kariérní postup a nelze pominout i hmotné ocenění výkonu povolání.

Hmotné ocenění práce dozorce se skládá ze základní části mzdy (NV 286/2015) a položek, které tvoří příplatky, odměny a osobní ohodnocení. Vzhledem k současné státní finanční politice i přes snahu a ochotu zaměstnance pracovat i nad rámec služebních povinností, je finanční ocenění této aktivity komplikované, ne-li zcela nemožné, vzhledem k danému finančnímu rozpočtu jednotlivých vězeňských zařízení. Je proto zcela běžným jevem, že po zjištění této skutečnosti jsou zaměstnanci demotivováni a vykonávají své povinnosti pouze v míře nezbytné (Hlislík, 2004).

Z výše uvedeného vyplývá, jak stěžejní, nutný a náročný je vysoký stupeň úrovně řízení a výkonu personální politiky v tomto odvětví. Perfektní personální práce může předejít budoucím problémům a selháním, za současného zvýšení společenské prestiže zaměstnání ve VS ČR. Profesně zdatní zaměstnanci budou zdravě sebevědomí a spokojeni ve svém zaměstnání, což se projeví i ve vztahu veřejnosti k této profesi.

Tato skutečnost zároveň může vést k vyššímu počtu zájemců o tuto profesi a tím tak ke zvýšení náročnosti kritérií a zkvalitnění výběru zaměstnanců z vyššího počtu uchazečů.

V konečném důsledku by se tak dospělo ke zvýšení společenské prestiže VS ČR a ocenění práce jejich zaměstnanců veřejností. Správně fungující vězeňská zařízení, efektivní zacházení s odsouzenými a prevence recidivy zvyšuje bezpečí každého občana v České republice (Kohoutek, 2007).

1.2 Příprava na zaměstnání ve vězeňské službě

Po splnění podmínek pro přijetí je uchazeč přijat na dobu určitou. Služební poměr příslušníků má dle zákona 361/2003 Sb., §9, §10 a §11 o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, ve znění pozdějších předpisů - dvě období.

První období je služební poměr na dobu určitou v trvání po dobu tří let. Hlavním smyslem tohoto období je ověřit způsobilost příslušníka k výkonu služby.

Do druhého období, tj. do služebního poměru na dobu neurčitou, je příslušník zařazen po úspěšném absolvování služební zkoušky. Služební zkouška se absolvuje ještě před uplynutím doby určité služebního poměru. Jejím cílem je ověřit teoretickou a praktickou způsobilost k výkonu služby. Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů v §12 stanoví základní náležitosti služební zkoušky. Způsob přípravy, obsah, průběh hodnocení a její ukončení stanovila vláda nařízením č. 506/2004.

Dle nařízení generálního ředitele č. 91/2006 o organizaci služební zkoušky ve VS ČR je stanoveno, že služební zkoušky ve VS ČR organizačně zajišťuje a provádí Akademie vzdělávání VS ČR ve Stráži pod Ralskem (<http://www.akademievvs.cz/?m=1>).

Ihned po nástupu do služebního poměru je nově přijatý příslušník seznámen s pracovištěm. Je informován o VS ČR a zařazen do vzdělávacího procesu, v této fázi do úvodního vstupního vzdělávání. Je seznámen s organizační strukturou, provozem příslušné organizační jednotky a základními předpisy, které mu tak zajistí alespoň základní úroveň teoretických znalostí. V tomto úvodním období je cíleně v úzké spolupráci a pod dohledem lektora – instruktora pro celoživotní vzdělávání, dle jednotného plánu. Délka tohoto období je stanovena po dobu jednoho měsíce. Průběh výkonu činností v tomto měsíci je zorganizován tak, aby byly splněny všechny formality a náležitosti a zorientování se v základní jednotce ještě před nástupem do úvodního vzdělávacího kurzu (Mařádek, 2005). Výuka probíhá jak formou přednášek, tak i praktických nácviků.

Důležitou součástí je i manipulace se zbraněmi, která je v rámci speciální přípravy prakticky trénována tak, aby mohli příslušníci již na závěr prvního soustředění obdržet osvědčení o základním proškolení a výcviku o možné manipulaci se střelnou zbraní v podmínkách VS ČR (v souladu s platnou právní normou, §18, zákona č. 555/1992 Sb.).

Tento druh školení do určité míry negativně ovlivňuje absence povinné vojenské služby. Součástí výuky je také praktická příprava ve kmenových věznicích. Tato příprava probíhá pod dohledem lektora – instruktora (Mařádek, 2005).

Teoretická výuka v Akademii VS ČR probíhá ve třech soustředěních. První je v délce trvání pěti týdnů. Další dvě proběhnou vždy po čtyřech týdnech. V posledním týdnu třetího soustředění se konají závěrečné zkoušky. K evidenci průběhu a výsledků praktické přípravy je určen tiskopis Záznam o průběhu základní odborné přípravy, který je součástí osobního spisu každého příslušníka.

Celá základní odborná příprava je komplexním prověřením a zdokonalením se ve služebních dovednostech jak teoretických, tak i praktických, jejímž cílem je co nejlepší úvodní příprava pro praxi (Mařádek, 2005).

Tento nástupní kurz však není pro zaměstnance věznic definitivním vzděláním. Vězeňství je dynamické odvětví, ve kterém jsou trvale aplikovány nové zákony z oblasti práva a nové poznatky z oboru psychologie, sociologie, pedagogiky a dalších.

Program celoživotního vzdělávání (PHARE) těchto zaměstnanců vznikl již v roce 1995, po radikálních změnách zákonů v oblasti zejména trestního práva. Toto vzdělávání je cílevědomé, plánovité a zaměřené na všestrannou kultivaci každého jednotlivce ke zvyšování jeho vzdělanostní i morální úrovně. Je sestaveno z těchto stupňů:

- *základní vzdělání (nástupní kurzy a školení pro všechny nové pracovníky),*
- *systematické školení včetně pravidelného přezkušování znalostí, jež probíhá v organizačních člancích VS ČR v rámci programu služební odborné přípravy formou řízeného samostudia, zvyšování fyzické kondice a dovedností v sebeobraně,*
- *studium na civilních středních školách,*
- *studium na vysokých školách a postgraduální studium,*
- *system rozšiřovacích a specializačních kurzů dle katalogu funkcí ve VS ČR,*
- *působení pracovníků VS ČR na středních a vysokých školách formou přednáškové, konzultační a publikační činnosti, vedením diplomových prací apod.,*
- *vzdělávání managementu VS ČR z programu PHARE,*
(<http://www.akademievs.cz/?m=4>).

Dle názoru autora Mařádka (2005) by profesi dozorce mělo být věnováno více pozornosti, než tomu je doposud. K zefektivnění činnosti by přispělo zaměřit se více na praktické činnosti a modelové situace. Pouhá znalost právních norem není zárukou jejich aplikace v praxi. Následovat by měl výcvik v komunikaci a to zejména s osobami s poruchou osobnosti a zvládnání osob v afektu bez donucovacích prostředků, v jednání s davem a další nezbytné praktické dovednosti krizové komunikace.

1.3 Kdo je dozorce, hlavní úkony výkonu dozorčí služby

„Vězeňský dozorce je kvalifikovaný pracovník, který plní úkoly dozorčí služby při výkonu zákonem stanovených podmínek pro výkon vazby a trestu odnětí svobody.

Kdo to je a co dělá?

Úkolem dozorce Vězeňské služby je zajišťovat ochranu, pořádek a dodržování zákonů a předpisů ve vězeňských zařízeních.

Co je náplní jeho práce?

Pracovními činnostmi jsou – vykonávání strážní služby ve věznicích na úseku ochrany objektů vězeňského areálu, vstupů, vjezdů, výjezdů nebo vnějších střežených stanovišť – eskortování obviněných nebo odsouzených osob včetně případného využití služebních psů – vykonávání speciální ozbrojené ochrany – zasahování v případech násilnosti mezi vězni, při pokusech o útěk či při jiných porušeních vězeňského řádu včetně případného použití zvláštních nebo donucovacích prostředků nebo střelných zbraní, provádění osobních prohlídek zavazadel a odnímání neoprávněně držených nebo přepravovaných věcí zjišťování totožnosti osob vstupujících do areálu vězeňského zařízení nebo opouštějících tento areál.

Co musí umět?

- *zpracovávání a podávání pravidelných hlášení o počtech osob a průběhu služby,*
- *vedení požadovaných evidencí v oblasti dozorce vězeňské stráže,*
- *dohled nad chováním osob vykonávajících vazbu nebo trest odnětí svobody podle stanovených zákonů a předpisů,*
- *řízení úklidových prací a udržování pořádku v určených prostorách objektu věznice,*

- *řízení činnosti osob, které vykonávají vazbu nebo trest odnětí svobody podle stanoveného denního řádu věznice“*

(<http://www.occupationsguide.cz/cz/POVOL/povolani.aspx?Par=717.htm>).

Z tohoto výčtu činností je zřejmé, že služební zkouškou výcvik dozorce nekončí. Především praktické zkušenosti jsou získávány až s počtem odpracovaných let. Vězeňství je dynamický obor, ve kterém jsou aplikovány nové poznatky z oblasti práva a humanitních oborů, kterými jsou např. psychologie, sociologie, pedagogika. Proto je nutné, aby se každý systematicky věnoval celoživotnímu vzdělávání za současného vytvoření podmínek ke studiu a podpory ze strany zaměstnavatele.

„V jakém pracuje prostředí?

Povolání je vykonáváno v prostorách vězeňských zařízení (uvnitř i vně budov), kde je třeba počítat s měnicími se klimatickými podmínkami a s prací na směny.

S čím pracuje?

Pracovním prostředkem je především autorita vlastní osoby, zákonem stanovené donucovací prostředky, ale může jím být v krajním případě i střelná zbraň.

Jaký by měl být a co by měl znát?

Předpokladem pro úspěšný výkon povolání je úplné středoškolské vzdělání s maturitou a absolvování předepsaného kurzu pro strážné, tělesná a psychická zdatnost, obratnost, rychlost reakce a úsudku, schopnost zjednat si autoritu, ukázněnost, spolehlivost. Nevhodné pro občany s jakýmkoliv vrozeným nebo získaným onemocněním, které vyžaduje sledování či léčení a ovlivňuje tělesnou a psychickou zdatnost nebo narušuje smyslové funkce“

(<http://www.occupationsguide.cz/cz/POVOL/povolani.aspx?Par=717.htm>).

Dozorčí služba má zásadní úlohu - zabezpečovat vnitřní bezpečnost v objektech věznic. Úkolem je zajistit, aby uvězněné osoby dodržovaly stanovený pořádek, řád a kázeň za účelem vytvoření bezpečných podmínek pro personál i samotné uvězněné osoby. Dalším úkolem je prevence případného násilí mezi vězni. Výkon této pracovní činnosti vyžaduje od všech dozorců rozhodnost, trvalou bdělost, aktivitu a iniciativu

a to ve všech typech věznic bez ohledu na skutečnost, jestli se jedná o vězeňská zařízení s dozorem, ostrahou, zvýšenou ostrahou nebo věznice vazební (Tomek, 2012).

Nelze pominout též výkon kvalitní pochůzkové a kontrolní činnosti včetně provádění všech druhů prohlídek v souladu s předpisy a vnitřním řádem věznice *„příjem obviněných do výkonu trestu odnětí svobody a jejich následné umístění na jednotlivé cely, početní проверки stavu vězňů, výdej stravy, výměna prádla, předvádění vězněných osob k lékaři, k orgánům činným v trestním řízení, organizační zajištění návštěv, nákupů, vycházek, koupání a další činnosti související s potřebami běžného života“* (Zákon 169/1999 Sb.).

Kromě uvedeného se také podílejí na plnění programu zacházení s odsouzenými a to v oblasti pracovních a volnočasových aktivit. Překážkou při zajišťování vnitřní bezpečnosti věznic pro dozorčí službu je, že ve věznici jsou umístěni odsouzení zařazení soudem do různých typů věznic. Tato nesourodost zvyšuje bezpečnostní rizika všech zúčastněných, neboť každý z typů věznice má odlišnou úroveň střežení a vyžaduje odlišný počet prováděných kontrol. Za tohoto stavu nelze vždy vyčlenit pro programy zacházení s vězni odpovídající podmínky a naplnit vizi, že pouze v bezpečném zařízení lze tento program aplikovat.

Ke zlepšení stavu tudíž přispívá úzká vzájemná spolupráce dozorčí služby s vychovateli a odbornými zaměstnanci. Bez této týmové součinnosti lze jen velice obtížně organizovat nejrůznější aktivity, zajišťovat kázeň a pořádek a snižovat bezpečnostní rizika (Hlisník, 2004).

1.4 Nároky na výkon činnosti dozorce

Jestliže chce příslušník Vězeňské služby, pracující přímo s odsouzenými, být ve vykonávané pozici prosperující, musí vykazovat rysy a vlohy, které jsou předurčující k výkonu této profese (Nakonečný, 2004).

Vzhledem k tomu, že dozorce pracuje ve dvanáctihodinovém směnném provozu v uzavřeném kolektivu spolupracovníků, na které se musí spolehnout a rovněž tak i kolegové na něho, hrají zde zásadní roli jeho charakterové vlastnosti (např. pravdomluvnost, píle, poctivost, společenskost). Jako optimální je relativně stálé chování ke vnějšímu okolí, zvláště sociálnímu i k sobě samému.

Bezproblémový průběh služby a kvalita vztahů na pracovišti se odvíjejí od morálních vlastností každého jedince. Zejména pro toto specifické povolání je nepostradatelný smysl pro spravedlnost. Tato vlastnost však nemůže být vynucena kontrolními orgány, systémem nařízení nebo metodikou. Smysl pro spravedlnost by měl mít člověk zakořeněn v sobě, ve svém vědomí a svědomí. Pokud jedinec vystupuje harmonicky a ve shodě se svým svědomím, promítá se tento duševní stav v jeho zdravém sebevědomí, což má stěžejní vliv na jeho schopnost vystupovat s přirozenou autoritou i navenek při jednání z pozice dozorce s odsouzenými. Protože nepocituje vnitřní nespokojenost a méněcennost, nemá ani potřebu tento pocit kompenzovat ponižováním a snižováním významu osob ve svém okolí (Kočí, 2015).

Respekt a autorita není závislá na fyzických dispozicích dozorce, ale především na osobnostních vlastnostech. Přirozená autorita buď je, anebo není a nikdy ji nelze dosáhnout uměle pomocí zákazů, zneužíváním moci směrem k podřízeným nebo ponižováním lidské důstojnosti ostatních z pozice dané mocí.

Psychologické vyšetření při výběrovém řízení by však u uchazeče markantní odchylky od normy požadovaného chování mělo odhalit. Nejvhodnějším typem pro výkon profese dozorce je člověk, jehož sebehodnocení je zdravé a přiměřené. Zdravé sebevědomí úzce souvisí se stupněm inteligence, smyslem pro čest a spravedlnost, osobní odpovědností, schopností asertivního vystupování a v neposlední řadě i smyslem pro humor. Humor je velice důležitý prvek pro prevenci nebo zmírnění případně vyhrocených situací. Dozorci s těmito vlastnostmi dokáže s přehledem výchovně působit na vězně a je odsouzenými osobami přirozeně respektován, neboť je ovlivňuje svým příkladným chováním, představujícím pro potrestané osoby jakýsi vzorový rámec lidského chování (Hála, 2006).

Další významnou vlastností musí být u dozorce schopnost rozhodnout se, a to i v časové tísní. Rozhodnost je schopnost udělat i za problematických situací včasné, pevné, odhodlané a opodstatněné rozhodnutí. Za ním ovšem musí následovat i výkon tohoto rozhodnutí. Špatné rozhodnutí nebo zaváhání v krizových situacích ve vězeňském prostředí může vést k nedozírným následkům, které mohou ohrozit životy a bezpečí osob jak v areálu věznice, tak i majetek a životy civilních obyvatel (Kočí, 2015).

Na základě mých osobních postřehů, má na kvalifikované rozhodování dominantní vliv jak věk, tak i počet odpracovaných let, tzn. zkušenosti dozorce. Z tohoto důvodu, dle mého názoru, není vhodné k výkonu služby na úsecích činnosti, kde se předpokládá samostatnost v úsudku a v rozhodování (eskortní služba, samostatná práce dozorce) zařazovat věkově příliš mladé, nevyzrálé osoby, které nově nastupují do VS ČR.

Odsouzení a zejména pak ti, kteří jsou ve výkonu trestu opakovaně, jsou velice citliví na neobvyklé a nové způsoby zacházení, které u nich mohou vyvolat nečekané reakce (Švingalová, 2006).

I pro zkušeného dozorce je obtížné při řešení konfliktů s odsouzenými i mezi nimi navzájem, rozpoznat pravou příčinu jejich vzniku a odhalit důvody náhradní pod falešnou záminkou. Je velice náročné tyto důvody odlišit a v krátkém časovém úseku rozpoznat a označit.

Práci dozorce však velice usnadní jeho schopnost asertivního jednání. *„Jedná se o sebeprosazování respektující práva a důstojnost druhých, které je v podstatě formou slušné, kultivované agresivity, jež svůj objekt neničí, ale signalizuje mu rozhodný odpor. Nedostatek asertivity vede k depresím z pochybování o hodnotě sebe sama, neboť je tu často zakoušen pocit zbabělosti či nedostatečnosti. Lásky a nenávisti, afiliace a agrese jsou biologicky účelnými vynálezy přírody, a jako takové jsou i v lidské společnosti, která je také produktem evoluce, nezbytné“* (Nakonečný, 2004, s. 225).

Další vlastnost dozorce, která mu může pomoci k usměrnění chování odsouzených je, jeho kreativita, byť by se tato vlastnost v prostředí, které je svázáno celou řadou předpisů, zákonných norem a nařízení, mohla prvotně zdát jako absurdní.

Přesto má svoje opodstatnění i u dozorčí služby, která se má podílet dle svých možností na realizaci aktivit programů zacházení s odsouzenými. Kreativita dozorce se však může projevit v organizaci i efektivitě práce vězňů, organizaci jejich volnočasových aktivit, anebo i v obecném přístupu k odsouzeným (Hála, 2006).

1.5 Adaptace dozorce na nové podmínky ve služebním poměru

„Adaptace je obecně chápána jako proces aktivního přizpůsobování člověka životním podmínkám a jejich změnám. Člověk nepřijímá podmínky, v nichž žije a pracuje jen pasivně. Adaptace představuje jednotu aktivních a pasivních forem sepětí člověka

s prostředím. Prostředí, v němž se člověk nachází, je značně členité a jedinec nemusí být úspěšně adaptován na všechny specifické vlivy z daného prostředí vycházející“ (Bedrnová, Nový, 2007, s. 519).

V nástupním vzdělávacím kurzu nemohou být nově příchozí dozorce samozřejmě připraveni na všechny situace a praktické požadavky, které kvalitní výkon této služby vyžaduje.

Při nástupu do organizační jednotky se musí dozorce sžít s novým kolektivem, navyknout svůj tělesný organismus na práci ve směnném cyklu v denních i nočních hodinách. Postupně se začleňuje do skupiny sociálních vztahů v rámci pracovní skupiny, týmu, směny a stejně tak si musí okolí zvyknout na něho. S ohledem na specifickou prostředí je nezbytné naučit se a vzájemnou zpětnou vazbou poskytovat naprosté spolehnutí se mezi kolegy jednoho na druhého. Dozorce se musí naučit i komunikovat s odsouzenými a to tak, aby je uměl informovat, usměrňovat, koordinovat jejich činnost a působit na ně pozitivně (Horna, 2004).

V prvotní fázi praktického výkonu činnosti je také nutno překonat úkony, zdánlivě ponižující lidskou důstojnost, které jsou však nezbytně nutné pro zajištění bezpečnosti všech obyvatel vězeňského zařízení. Tím jsou osobní prohlídky, jejichž cílem je odhalit případné pokusy o vnášení nebezpečných nebo nepovolených předmětů, anebo případná odhalení zranění na tělech vězňů (Zákon 169/1999 Sb.).

Při provádění osobních prohlídek dozorce postupuje samozřejmě podle příslušných vnitřních předpisů VS ČR.

Některým odsouzeným chybí základní hygienické návyky, které jsou pro běžného občana dennodenní samozřejmostí. V některých případech tuto hygienickou péči o sebe i úmyslně odmítají. Dozorce i v tomto případě musí na odsouzené působit tak, aby odsouzený požadavky na osobní hygienu splnil. Tento úkol musí dozorce zvládnout tak, aby se nedopustil jakéhokoliv jednání, které by ponížilo důstojnost osoby. V každém jednotlivém případě musí udržet svoje emoce pod kontrolou a to i přes urážky nebo i přímé napadení ze strany vězně.

Současně je pro nově nastupujícího dozorce značnou zátěží povinnost seznámit se, naučit se a následně uplatňovat při svojí každodenní činnosti obsáhlé množství administrativy. Její kvantita a důkladnost při aplikaci v praxi je zcela neobvyklá, oproti jiným profesím. Nelze navíc nezmínit její častou aktualizaci.

V diplomové práci nebudeme uvádět konkrétní výčet zákonů, předpisů, norem, nařízení atd., neboť přímo nesouvisí s jejím cílovým tématem. Je však nutno se o této oblasti zmínit ve smyslu dalšího faktoru, který přispívá k náročnosti výkonu profese a tím se tak určitou měrou podílí na fyzickém i psychickém opotřebování zaměstnanců věznic.

Kvalitní znalost právních norem a interních předpisů však chrání zaměstnance vězeňských zařízení před pochybením nebo vyhodnocením případných stížností odsouzených. Mnozí odsouzení si stěžují na způsob zacházení s nimi ze strany dozorců a na nedodržování jejich práv. Většina stížností je však neoprávněných, avšak každá stížnost musí být prošetřena a odpověď písemně zpracována (Hlisník, 2004).

1.6 Prizonizace a úloha dozorce

V této kapitole se budeme věnovat komunitě vězňů, neboť ona je ve svojí podstatě hlavním důvodem ke vzniku a provádění této profese. Práce s touto komunitou působí radikálním způsobem na psychiku dozorce, bohužel, víceméně pouze v tom negativním smyslu.

„Během pobytu ve vězení probíhá proces, který se nazývá v odborných příručkách „prizonizace“. Jde o působení prostředí a vztahů na jedince, který se ocitl za mřížemi. Stručně řečeno, člověk je pozvolna vtahován do prostředí, kde tráví svůj čas. Pozvolna se mění k horšímu. Člověk se tu setká se světem zla v nejhorších možných podobách, což nenechá nikoho lhostejným. Někteří vězňové ztrácí vlastní iniciativu, upřednostňují cestu nejmenšího odporu. Pro vícekrát trestané lidi se stává stále víc normálním světem vězení, až nakonec venku žít vůbec neumí“ (Hartl, 2004, s. 169).

Aby se v co nejmenší možné míře eliminoval vliv tohoto prostředí na psychiku člověka, jsou pro odsouzené sestavovány programy zacházení. Největší význam a smysl má pak program „práce“. Pokud odsouzené nezaměstnáme, alespoň ty, kteří pracovat chtějí, tak další programy jsou jen bezvýznamnou a víceméně pouze formální náhražkou socializačního procesu (Mařádek, 2005).

Povinností dozorce je, vyžadovat po těchto osobách striktní dodržování norem. Tím pádem se dříve nebo později setká s jejich odporem, který se projevuje v lepším případě verbální, v případě horším násilnickou agresivitou.

Agrese však zahrnuje celou řadu projevů a ze strany dozorce je velice důležité důvody a typy agrese rozlišit a správně pojmenovat. Primárním cílem agresivního chování je získat moc nad druhým člověkem, jeho ovlivnění za současného potvrzení

si vlastní hodnoty. Ve vězeňské populaci se projevuje agresivita právě u lidí, kteří se cítí méněcenní, sami sebe si neváží a tuto nejistotu nahrazují agresivitou ať již skutečnou nebo předstíranou.

Problémem ve vězeňství z pohledu následné agresivity jsou hlavně drogy a alkohol. V tomto ohledu probíhá neustávající soutěž mezi dozorcí a vězni. Vězni trvale usilují o to, aby se k těmto komoditám dostali nelegální cestou, nebo je dokonce sami vyrábějí primitivními způsoby. Tyto komodity jim pak případně slouží i jako jakési „vězeňské platidlo a měna“.

Proto jsou nesmírně důležité kontroly ze strany dozorců, které mají zamezit nebo alespoň omezit tyto aktivity. V případě, že dojde k selhání lidského faktoru dozorce, poruší stanovená pravidla záměrně nebo z nedbalosti drogy přehlédne, způsobí tím ostatním zaměstnancům vězeňského zařízení velice nebezpečnou situaci s možnými nedozírnými následky (Steiner, 2010).

Dalším tradičním a historickým jevem ve vězeňském zařízení je problém zvaný šikana. Tento jev není novodobým nebo civilizačním nešvarem. Šikanování, byť se tento typ defektního chování historicky označoval jiným názvem, existuje tak dlouho, jako lidstvo samo – po celou dobu, po kterou u lidstva existuje pocit komplexu méněcennosti. Tento lidský pocit je prapříčinou agrese a ve svojí podstatě původce obecně negativního lidského chování (Špatenková, 2004).

Na základě praktických poznatků musíme zkonstatovat, že pro mezilidskou šikanu a její rozvoj, je svými podmínkami vězeňské zařízení přímo stvořené.

Ve vězeňském zařízení je velká kumulace osob, převážně sociálně narušených a s poruchou osobnosti. Veřejnosti je známo, že nejčastějšími a vyhledávanými typy pro provádění šikany jsou osoby uvězněné za mravnostní delikty a to zejména na dětech. Dalším vyhledávaným typem obětí jsou vězni mladí, bez fyzických dispozic k obraně, kteří agresorům slouží k náhradnímu sexuálnímu ukájení (Sochůrek, 2002).

Oběti šikany mají strach si stěžovat nebo vůbec připustit, že jsou šikanováni, ze strachu ze msty agresorů. Toto utajování je odůvodnitelné, neboť stížnost musí být projednána s aktéry a v případě prokázání viny následuje potrestání. Zcela nazmar vyjde i případné přestěhování šikanovaného do jiného vězeňského zařízení, neboť odsouzení jsou v průběhu trestu průběžně mezi věznicemi přesunováni

a vzájemně se informují o tom, kam byl stěžovatel umístěn. Jeho příběh má potom stejné pokračování, jenom aktéři a lokalita je jiná (Špatenková, 2004).

Obecně řečeno se šikanou je to stejné, jako s řadou jiným zločinů v případě, že se nenajde vhodná oběť, neexistuje zločin. Což však samozřejmě neomlouvá toho, kdo se zločinu dopouští.

Odpovědnost je pouze na dozorcích, aby v co největší možné míře projevy šikany eliminovali. Zvýšený zájem VS ČR o řešení této problematiky odhaluje alespoň ty nejmarkantnější případy. Optimální by bylo tomuto jednání zcela zamezit nebo ho úplně vymýtit. V současné době však u tohoto stavu není možnost jeho vyřešení vzhledem k zastaralému stavitelskému řešení stávajících věznic a nedostatečnému počtu dozorců.

1.7 Příčiny odchodu ze služebního poměru

Cílem této diplomové práce je přinést kompaktní náhled na výkon činnosti profese dozorce ve věznicích. Současně definovat příčiny dopadu na psychiku dozorce při výkonu jeho profese, čímž současně i objasňuje důvody velké fluktuace zaměstnanců VS ČR.

Všechny aspekty dosud zmíněné přispívají k rozhodnutí dozorce po určité době ukončit svůj služební poměr. Důvody jsou však zcela individuální a mohou být jak v rovině ryze účelové nebo osobnostní jako zadostiučinění oproti pocitu z nedocení, tak i okolnostmi proti svojí vůli vynucenými. Lze se setkat s několika základními typy osobností a jejich důvody k ukončení služebního poměru.

Celkem logický důvod, se kterým je třeba preventivně počítat, je brzké ukončení služebního poměru u dozorců nově nastoupivších. Jak je výše uvedeno, důvod je prostý realita nespĺnila jejich očekávání, vize a ideje. Relativní časovou výhodou u této skupiny pak je, snadnější zařazení se na pracovním trhu do jiného nebo jejich původního pracovního oboru bez větších problémů.

Mezi dozorcích existují i přehnaně ambiciózní osobnosti. Setkáváme se u nich s tím, že po celou dobu jejich působení měli pocit, že jsou nedocení, že by všechno dělali lépe a rychleji. Svým přístupem „věčných nespokojenců“ však měli problém se vůbec do kolektivu zařadit a tím si tak ponížili možnost kariérního postupu. Ocitli se tak v tzv. „uzavřeném kruhu“. Jejich věčná nespokojenost obtěžovala kolektiv a ten zpětnou vazbou v nich nespokojenost vyvolával. Pokud tento stav u dotyčného

překročí určitou hranici, bez ohledu na počet již odpracovaných let, byť by mu do nároku na výsluhový příspěvek zbývalo odpracovat např. dva roky, svůj služební poměr ukončí (Matoušek, 2016).

Pravdou však je, že odchod těchto typů osob je pro pracovní tým úlevou. Je nutno připustit, že další skupinou jsou dozorcí, kteří již před nástupem do služebního poměru předem kalkulují s výsluhovým příspěvkem. Odpracují si zákonem stanovený počet let ke vzniku nároku na něj a poté ihned služební poměr výpovědí ukončí. Následně si úmyslně najdou, sice méně placenou, ale nekvalifikovanou práci, při které nemusí podávat velké pracovní výkony. Výsluhový příspěvek jim pak slouží jako dostatečná finanční kompenzace ke stávající mzdě (Sochůrek, 2002).

Posledním typem je skupina dozorců těch skutečně „pravých“, svojí práci, kterou považovali po celé období výkonu činnosti za svoje poslání, oddaných. S potěšením musíme konstatovat, že tato skupina lidí ve vězeňství je ve velké převaze oproti výše uvedeným skupinám jiného typu. (Horna, 2004).

Odchod každého takového jedince je vždy citelnou ztrátou pro vězeňství. Nejenom co se týká charakteru osobnosti tohoto dozorce, ale hlavně jeho profesních zkušeností, které umí hravě zhodnotit při provádění práce. Taktéž je nutno vyzdvihnout přínos těchto typů pro kolektiv ve formě „příkladu“ (de facto nastavením stupně úrovně), pro kolegy a „vzoru včetně tlumočení zkušeností“ pro nově příchozí dozorce.

Ukončení zaměstnání se však dotýká i této skupiny dozorců. Jejich odchod ze zaměstnání pro ně bývá mnohdy životní tragédií, neboť někteří z nich svému povolání obětovali i rozpad rodiny. Tento odchod však spadá výhradně do kategorie zdravotních důvodů, bez ohledu na délku odpracované doby u VS ČR (Švingalová, 2006).

A právě na tento typ, z poslední popsané skupiny osobností dozorců, kteří jsou stěžejním faktorem pro fungování VS ČR, jsme zaměřili diplomovou práci. Cílem je nastínit průběh výkonu povolání dozorce VS ČR „od A až do Z“. Objasnit, jak vysoké požadavky jsou na tuto profesi kladeny a s tím souvisejícími dopady na psychiku a zdraví člověka, v tomto případě konkrétně dozorce.

Vykonávat tuto profesi mohou opravdu pouze osoby s pevným charakterem, silné osobnosti, inteligenčně a emočně vyzrálé, fyzicky zdatné s pevným zdravím. Již těmto obecným nárokům vyhovuje pouze úzká skupina současného obyvatelstva, která se však ještě vehementně zúží provedeným výběrovým řízením (Vágnerová, 2014).

V této souvislosti nemůžeme nechat bez povšimnutí také skutečnost, že dle zákona (361/2003 Sb., §48 odst. 2) nesmí dozorce vykonávat jinou výdělečnou činnost. Tzn., že jeho finanční příjmy jsou omezené a odvislé od prostředků investovaných ze státního rozpočtu. Jak je všeobecně známo finanční výše stanovených platů u „pomáhajících profesí“ zdaleka nedosahuje takového stupně, který by hmotně ocenil tuto práci. Myslíme si, že i tento faktor ovlivňuje její prestiž v očích veřejnosti. Ovšem o šíření této celé pravdy, za současného poděkování a vyjádření úcty za ochranu bezpečnosti českých občanů, média širokou veřejnost neinformují, neboť pro ně tato oblast není dostatečně bulvární a atraktivní téma.

Je nutno se také zmínit o izolaci dozorce od civilních povolání po určitých odpracovaných letech. Většinou skupinou jsou dozorcí, pouze absolventi středních škol s různými druhy zaměření studia ukončených maturitní zkouškou. Avšak bez jakékoliv odborné praktické výuky i následné praxe v příslušném oboru (Vágnerová, 2014).

Další úzkou skupinu pak tvoří dozorcí, absolventi vyššího odborného vzdělání, výjimečně i absolventi škol vysokých. I tato skupina se skládá tzv. z „dosud jenom studujících“.

Výkon činnosti dozorce je natolik specifický a musí být úzce zaměřený na danou problematiku, že většina z nich, kteří odslouží určitou dobu ve služebním poměru, mají problém najít uplatnění v civilní sféře. Zaměřením a věnováním se pouze tomuto oboru, se okruh jeho širších obecných vědomostí a praktických znalostí sníží a velice zúží.

Vzhledem k dynamickému vývoji společnosti, zejména pak v oblasti rozvoje technologií, průmyslu a dalších technických oborech je obtížné a někdy i vyloučené navázat na svůj původní obor nebo začínat u oboru zcela nového (Švingalová, 2006).

2 VLIV PRÁCE DOZORCE NA JEHO PSYCHIKU

„Společenská činnost směřuje k modifikaci, k vyvolání změn v postojích a vztazích, mínění a snahách jedinců nebo skupin, a to buď formou negativního přinucení, nebo pozitivního získání“ (Kohoutek, 2007, s. 92).

Vše, co jsme v diplomové práci popsali od kapitoly první až k tomuto místu má nesporný vliv na psychiku každého člověka, obzvlášť pak, pokud se jedná o profesi dozorce ve VS ČR.

2.1 Rodinný a osobní život dozorce

Jak jsme již výše zmínili, dozorcí pracují ve dvanáctihodinových směnách. V případě stabilní personální situace v daném zařízení vykonávají dvě směny denní, dvě směny noční a poté následují čtyři dny stanoveného volna. Pojem stanovené volno je však velice relativní, pokud bereme v úvahu, že po noční směně bychom se měli dostatečně vyspat a odpočinout si. Následující tři dny volna jsou pak využívány k dalším pracovním aktivitám, jakými jsou různorodá profesní školení, fyzická příprava, mimořádné směny a další.

Zbývající volný čas je pak bezesporu nutno využít ve prospěch rodiny a osobního zázemí (děti, partner, péče o domácnost) tak, aby bylo v rámci daných možností funkční.

Co se týká psychohygieny je důležité čas věnovat cíleným aktivitám (nikoliv flegmaticky čekat „co přinese den“). Tak, jako jsou po čase stráveném s dětmi snadno rozpoznatelné osoby z učitelských profesí, tak lze v chování osob dozorce i v jeho soukromém životě postřehnout stereotypy jejich profese. Jsou okolními lidmi upozorňováni zejména na direktivní jednání, zvýšenou podrážděnost, striktní rozdělování úkolů, prověřování pravdivosti tvrzení, zhrubnutí v komunikaci a dalšími projevy, které souvisí s výkonem povolání (Slezáčková, 2012).

Společně s těmito změnami se mění také přístup k okolní společnosti. Dozorce je v rámci svého zaměstnání nucen často opakovat svoje požadavky na odsouzené. Ti často ať úmyslně nebo neúmyslně nechápou, co je po nich požadováno a dozorce jim požadavek musí opakovat stále dokola. Pokud se poté vyskytne obdobná situace i v soukromém životě, kdy dozorce musí věc opakovat dokola, může se u něj vyskytnout přehnaná agresivní reakce. S tímto pocitem se dozorce může setkat zejména

při výchově svých dětí. Partnery by toto impulsivní chování mělo být, ovšem pouze do určité míry, chápáno a tolerováno (Šperlichová, 2013).

Velký vliv na změny v chování u dozorců má i to, že se nedokážou stoprocentně v soukromí odpoutat od myšlenek na svoji práci. Dozorci je v zaměstnání pod velkým tlakem, aby neporušil pravidla, něco nepřehlédl, dokázal předvídat rizikové situace atd. To následně způsobuje, že tyto myšlenky o jeho potenciální chybě si stále nosí v hlavě a nedokáže se od svojí práce dostatečně uvolnit. Tím pak trpí rodinné a přátelské vztahy, kdy životní partneři ztrácejí trpělivost tuto realitu akceptovat.

V odborné literatuře se uvádí, že je proto nutné zaujmout dostatek sebereflexe, uvědomit a přiznat si svoje chyby a po odchodu ze zaměstnání se snažit oprostít od působení vlivu vězeňského prostředí a vojenské hierarchie (Vágnerová, 2014).

Služebně starší dozorcí se postupně naučí rozpoznávat všechny rysy a tlaky svého zaměstnání. To jim pomáhá vytvořit si určitou image, pod kterou jednají s odsouzenými. Je vyloučené, aby se dozorce choval v civilním životě stejně jako v objektu věznice. A tak se snaží vytvořit si druhou identitu, která jim slouží ke komunikaci v životě osobním, neboť chce zůstat takovým člověkem, kterým býval před výkonem svého povolání. V zaměstnání se tak přetváří do image vytvořené uměle, která mu má pomoci ochránit jeho identitu pravou. Dozorcí tedy žijí mezi dvěma světy a dvěma identitami (Kopřiva, 2016).

Na druhou stranu by však bylo neobjektivní a nerespektující nezmínit i působení vlivů z celé řady těch pozitivních. Osoby dozorců mají více smyslu pro řád a pořádek, řešení krizových situací s větším klidem, nadhledem a odpovědností, vyšší odolnost vůči stresovým faktorům a v neposlední řadě si více váží svého rodinného zázemí i přátel.

2.2 Náhled na morálku z titulu profese dozorce

Morálka (z *lat. moralitas, správné chování, od mos, moris, mrav*) znamená jakousi představu o pravidlech správného společenského jednání a chování. Od zdvořilostních pravidel se liší tím, že se jedná o věci závažné a podstatné, které se však nedají soudně vymáhat a za porušení nelze uplatnit sankce (potrestání) (Arnett, 1994).

Je myšlena ve dvojitým významu:

- *co je z vnitřního přesvědčení správné nebo naopak nepřijatelné, případně i soubor principů, podle nichž se má lidské jednání a rozhodování hodnotit,*
- *čím se členové určité společnosti nebo skupiny opravdu řídí, co jejich společnost vyžaduje a co naopak odmítá* (Hartl, 2004, s. 234).

V běžném každodenním životě se setkáváme s různými druhy jednání a to jak kladnými, tak i protichůdnými – zápornými. Tyto mravní skutečnosti se nacházejí bezprostředně v našem okolí – např. dobro x zlo; pravda x lež; krása x ošklivost; spravedlnost x nespravedlnost; poctivost x nepoctivost; věrnost x nevěrnost; lidskost x nelidskost (Vymětal a kol., 2010).

Skutečnost, že tyto pojmy vnímáme a běžně používáme, znamená, že jsme schopni porozumět jejich mravnímu obsahu, mravní skutečnosti. Tyto zmíněné hodnoty jsou platné v určitém konkrétním lidském společenství.

Předpokladem u dozorce je orientace v mravním hodnocení, co je dobro a co je zlo, že je nutno konat dobro a nikoliv zlo. Správné mravní hodnocení jednotlivých činů, či charakterových rysů, vypovídá o jeho mravní hodnotě. Vytváří se tak pocit uvědomění si vlastní hodnoty, důstojnosti a sebeúcty. Současně se tak posiluje i jeho prestiž na veřejnosti.

Zejména pak při výkonu svojí práce dozorce vnímá markantní rozdíly mezi svým přesvědčením o „obecné morálce“ a chováním odsouzených.

2.3 Společenská izolace a frustrace

Vězeňskou službu a obzvláště práci dozorce veřejnost vnímá jako velmi specifické a uzavřené odvětví. Dozorce sám nesmí sdělovat na veřejnosti jakékoliv informace, se kterými při výkonu svého povolání přijde do styku.

Lidé si tedy o praktikách a činnosti vytvářejí svoje vlastní představy, umocněné necenzurovaným přílivem mnohdy drastických zahraničních akčních a krimi filmů. Nemalou měrou se na zkresleném pohledu podílejí média bulvárního charakteru v honbě za sledovaností a senzací. Většinou dozorce prezentují jako primitivy a odsouzené spíše za hrdiny nebo oběti systému. Osobně si však myslíme, že úhel pohledu občanů

společnosti se změni naprosto opačně a to v okamžiku, kdy někdo z nich sám přijde do styku s trestným činem, zejména pak násilným (Glasser, 2001).

I uvnitř vězeňského prostředí často dochází mezi zaměstnanci ke vzájemné ztrátě citových a sociálních kontaktů – emocionální izolaci. Vězeňské prostředí je do značné míry stresující. Aby se snížilo množství stresorů, je důležitá spolupráce uvnitř celého profesního týmu. Navazování mezilidských vztahů ovlivňuje kromě potřeby soudržnosti a sociálních dovedností také prostorová blízkost. Vězeňský svět a život v něm je však natolik specifická struktura, že se může po určité době projevit prostorová blízkost i jako negativní činitel a po určité době může vyvolat vzájemnou averzi mezi zaměstnanci. V uzavřeném a ohraničeném prostoru dozorcí na jedné straně čelí skupině odsouzených i možnému fyzickému násilí, avšak na straně druhé od zavedeného vězeňského systému nepocítují výraznější podporu a uznání za jejich námahu (Horna, 2004).

„Veškerá motivovaná činnost člověka je činností, která směřuje k určitému cíli. Dosažení stanoveného cíle znamená pro člověka obvykle uspokojení vzbuzených motivů, bývá zpravidla provázeno prožitky vnitřního napětí a libými pocity, navíc vytváří prostor pro možnost vzniku motivů nových, vyšších“ (Bedrnová, Nový, s. 370).

Frustrace, nelibý pocit zbytečnosti a marnosti, když jsou okolnosti překážkou k dosažení vytýčeného cíle (Hartl, 2004).

Většina pracujících lidí cítí uspokojení ze svojí práce a z jejich výsledků (dělník svůj produkt vidí, lékař v podobě uzdravení pacienta, učitel je uspokojen z úspěchů svých žáků). To napomáhá k rozvoji jejich dalších schopností, viditelné výsledky práce je motivují.

Ovšem zaměstnanec Vězeňské služby úspěšné výsledky svojí práce nevidí, neboť nemá zpětnou vazbu ze svojí činnosti. Naopak dochází k tomu, že s mnohými recidivisty se na svém pracovišti setkává opakovaně. Toto opětovné setkání může považovat víceméně i za svoje selhání, v tomto případě tedy jako pracovní neúspěch, který může být zdrojem frustrace.

Pocit zbytečnosti se následně může projevit nezájmem o práci, nezájmem o vyšší cíle, o svůj vlastní vývoj. Dozorce, který trpí těmito pocity, vykonává automaticky programově pouze nezbytnou práci a svůj zájem zaměřuje spíše k tomu, kde si dát s kým kávu, popovídat a postěžovat si „na život“ a nepochopení. V této fázi se jeho psychika

dostává do chronického stresu, přidávají se tělesné obtíže a směřuje tak k prvopočátku vzniku tzv. syndromu vyhoření (Vymětal, 2010).

Tento zdravotní problém u dozorců Vězeňské služby bychom tak mohli směle označit za jejich typickou nemoc z povolání, přestože v našem zdravotnickém systému není v tabulkách nikde definována a zařazena.

Obtíže vznikají pomalu a nenápadně v průběhu měsíců i roků. Jednotlivé fáze přecházejí do dalších hladce a nepostřehnutelně. Viditelná fáze je většinou až závěrečné stadium.

2.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření, angl. Burnout, poprvé popsal v roce 1974 autor H. Freudenberg v článku „Staff burnout“ v časopise Journal of Social Issues. Syndrom vyhoření je definován různými názvy jako např. syndrom vyhasnutí, vyhaslosti, vyprahlosti nebo vyhoření jako výsledek postupné ztráty profesionálního zájmu, osobního zaujetí, ztráty nadšení, jenž se shoduje v určitých bodech:

- *jedná se o psychický stav, prožitek, vyčerpání,*
- *vyskytuje se zvláště u profesí obsahujících práci s lidmi nebo alespoň kontakt s lidmi a závislost na jejich hodnocení,*
- *tvoří ho řada symptomů především v oblasti psychické, částečně i fyzické a sociální,*
- *klíčovou složkou syndromu je emoční vyčerpanost, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková únava,*
- *všechny hlavní složky syndromu vyhoření vycházejí z chronického stresu (Freudenberger 1974, s. 29).*

Hlavním znakem a příčinou syndromu vyhoření je chronický stres. Ten se odvíjí od profesní činnosti, která je spojena s vysokými nároky na výkon bez možnosti odpočinku a závažnými následky v případě pochybení. Výkon takové činnosti bývá současně spojen s nadměrnou odpovědností a někdy i s pociťováním „poslání“ profese. Zároveň může být doprovázen i zátěží z osobního života, sociálního okolí apod. Vyhoření je tedy dopad nerovnováhy mezi očekáváním a realitou, mezi ideály a skutečností.

Vezmeme-li v úvahu různé netypické pracovní situace psychicky nebo fyzicky náročné, které lze zvládnout pouze se zvýšenou námahou, pak je možno tyto zdroje zařadit do těchto kategorií:

- *stresory související s plněním úkolů a vykonávanou činností,*
- *charakteristické rysy podmínek, za nichž jsou úkoly a činnosti vykonávány,*
- *stresory sociální (Baštecká, 2005, s. 74).*

Jednotlivé zdroje, které tyto uvedené kategorie obsahují je možno specifikovat jako:

- *problémy souvisejícími s rolí, které jedinec zastává (konflikty rolí),*
- *organizaci práce (nejasné vymezení kompetencí a zodpovědností),*
- *profesní perspektivy (nejasný kariérní řád, nevyužití kvalifikace),*
- *požadavky na vysoký, nekolísající výkon, který je pokládán za standard, s malou či žádnou možností úlevy, odchylek, vysazení,*
- *nároky související s obsahem práce (neúměrně velká odpovědnost za lidi a věci),*
- *vážnost důsledků v případě chyb a omylů (použití donucovacích prostředků, či zbraně) (Baštecká, 2005, s. 75).*

Velkou měrou se na vzniku negativních pocitů u člověka podílejí tyto další faktory, týkající se hlavně jeho nedocení:

- *nedostatečné finanční ocenění práce,*
- *neadekvátní platy k podstupovanému riziku,*
- *nerovnováha mezi profesním očekáváním a profesní realitou,*
- *mizivé společenské uznání (Nakonečný, 2009, s. 298).*

Také pracovní podmínky, prostředí, vztah s nadřízenými, vztahy kolegiální, vzájemná spolupráce a důvěra jsou dalšími činiteli, které na psychiku člověka přímo působí:

- *nevyjasnění pravomocí, konflikt rolí,*
- *špatná organizace práce,*
- *nevládné vzájemné vztahy mezi lidmi na pracovišti (různé formy šikany),*
- *absence přestávek nutných pro odpočinek a načerpání dalších sil,*

- *okolnosti, které se vyskytují u určitých specializací, kde je při zvládnání práce potřebné zvýšené úsilí a s tím spojené úkony (eskortní služba),*
- *pocit bezmoci něco změnit (nárok na zajištění pravidelného servisu služeb a bezpracný styl života odsouzených a z toho pramenící značná frustrace),*
- *časté rozhodování v časové tísní – časový stres, dlouhodobé napětí (nezřídka dochází k ohrožení zdraví, majetku, především pak rozhodování o osudu dalších osob),*
- *složitost a rizikovost situací a z nich pramenící emoční vyčerpání (mimořádné situace, vyhrožování, urážky atd.),*
- *zastaralé a opotřebované vybavení a technika,*
- *v mnohých případech nevhodné pracovní podmínky (hluk, prach, teplota, hygienické podmínky, kvalita pracovního oděvu),*
- *závažné důsledky v případě osobního nasazení jako následek velmi intenzivního zaujetí určitou prací při řešení pracovního úkolu (Nakonečný, 2009, s. 298).*

Z obecného hlediska nelze s určitostí detailně vyjmenovat, které podněty přímo souvisejí se stresem, vzhledem k individualitě každého jedince. Je však nutno zabývat se otázkou, v čem tedy spočívají zdroje syndromu vyhoření u dozorce ve Vězeňské službě.

„Samotné vyhoření je výsledek dlouhého pozvolného procesu, který má následující fáze:

- *0. fáze, předfáze: jedinec pracuje co nejlépe, snaží se, přesto má pocit, že požadavkům není možné dostát a jeho snaha není dostatečně ohodnocena, tato fáze představuje jakési podhoubí pro vznik syndromu vyhoření,*
- *1. fáze: pocit, že jedinec nic nestíhá, jeho práce začíná ztrácet systém,*
- *2. fáze: vyskytují se symptomy neurozy (např. úzkost) spolu s pocitem, že jedinec stále musí něco dělat, přičemž výsledkem je chaotické jednání,*
- *3. fáze: pocit, že „něco uděláno být musí“, mizí a nahrazuje ho opačný pocit, že se nemusí nic; pouhá přítomnost druhých lidí jedince dráždí, přidružuje se ztráta veškerého nadšení a zájmu, převládá únava, zklamání a vyčerpání“ (Adaptogens.org, 2006).*

2.5 Příznaky

Jak uvádí autor (Praško, 2003, s. 87), zvláště v poslední fázi se vyskytují tyto příznaky:

- *únava a pokles výkonu,*
- *deprese a úzkosti,*
- *poruchy paměti a soustředění,*
- *poruchy spánku,*
- *tělesné potíže (trávicí trakt, dýchací soustava, sexualita, kardiovaskulární systém, ...),*
- *nespokojenost, dysforie, neschopnost uvolnit se,*
- *tendence k návyku na psychoaktivní látky (alkohol, tabák, ...),*
- *snížení sebedůvěry a poruchy v interpersonálních vztazích.*

„Je to tedy stav, kdy se u jedince vyskytuje ztráta činnosti a poslání, pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti. Jedinec ztrácí zájem o svou práci i o osobní rozvoj, spokojuje se s každodenním stereotypem, snaží se pouze přežít, „nemít problémy“, je emočně „ploštělý“, dochází k redukci tvořivosti, iniciativy a spontaneity, převažují negativní pocity od hostility po depresi, přidružují se i somatické potíže“ (Švingalová, 2006, s. 42).

Syndromem vyhoření jsou ohroženi nebo již přímo postiženi především lidé z tzv. pomáhajících profesí, např. lékaři, zdravotní sestry, učitelé, psychologové, sociální pracovníci, policisté, hasiči a dozorcí ve věznicích.

2.6 Prevence a léčba

„Při prevenci vyhoření je důležitý vlastní postoj člověka k práci, samozřejmě v ní má být pocíťován smysl, ale neměla by být jediným cílem, smyslem a zájmem v jeho životě a sociální opora, jejímiž hlavními zdroji jsou: rodina, kolegové v práci, přátelé, zájmy a koníčky a celkově trávení volného času“ (Praško, 2003, s. 106).

Na základě pracovních zkušeností lze konstatovat, co pro sebe každý může vždy udělat sám a tím se zbavit stresu a následně syndromu vyhoření:

- buďme k sobě mírní, vlídní a laskaví,
- uvědomme si, že naším úkolem není měnit lidi, změnit můžeme jen sami sebe, nikoliv druhé,
- najděme si v životě místo, kde si můžeme odpočinout a uklidnit se,
- připusťme si myšlenku, že je v životě zcela přirozené, cítit se bezbranně a bezmocně,
- když jdeme z práce domů, mysleme na něco pěkného a dobrého co nás potkalo nebo do konce dne ještě potká,
- pěstujme si přátelské vztahy ve svém okolí a nehovořme s nimi o pracovních záležitostech,
- naučme se říkat „ne“. Pokud nikdy neříkáme „ne“, jakou hodnotu pak má naše „ano“,
- mějme se rádi takoví, jací jsme. Smějme se, radujme se často a s chutí (Hubpages, 2009).

Je nepochybné, že v těžkých obdobích našeho života si dokážeme nejčastěji pomoci sami. Děláme to třeba tím, že se zabýváme odpočinkovými aktivitami, které nás baví. Avšak v některých obzvláště vypjatých momentech, či součtem negativních událostí, někdy dojde k tomu, že je naše vlastní péče o psychohygienu nedostačující. V této fázi je nutná podpora někoho zvenčí. Mohou to být rodinní příslušníci, kamarádi, kolegové. V případě neúspěchu této formy intervence, je jako poslední možností zásah odborníka, kupříkladu psychologa (Aufiero, 2008).

„Při léčbě vyhoření se také využívají psychologické přístupy, především existenciální psychoterapie, transformační systemická terapie, logoterapie a daseinsanalýza“ (Pešatová, 2005, s. 43).

PRAKTICKÁ ČÁST

3 CÍLE PRÁCE A HYPOTÉZY

V závislosti na cíli této diplomové práce je v rámci její teoretické části potřeba interpretovat problematiku výkonu profese dozorce ve VS ČR.

V praktické části je hlavní cíl zaměřen na verifikaci nebo falzifikaci námi formulovaných hypotéz. Vyhodnocení stanovených hypotéz jsme provedli na základě výsledků nestandardizovaného a standardizovaného BM anonymního dotazníku, jehož obsah byl vytvořen pomocí výzkumných otázek. Byl předán dozorcům ve věznicích s prosbou, o jeho vyplnění a doručení zpět. Výzkumné otázky jsou zaměřeny na zjištění výše stupně psychické zátěže při výkonu jejich činnosti a z toho vyplývajících zdravotních problémů u respondentů. Současně také mapuje obecné povědomí a orientaci dozorců v této problematice. Při vyhodnocení hypotéz vycházejících z naší problematiky budeme vycházet z výsledků nestandardizovaného anonymního dotazníku, který byl fyzicky v papírové podobě distribuován mezi pracovníky VS ČR.

3.1 Cíle práce

Diplomová práce obsahuje několik námi stanovených cílů, jejichž úkolem je přinést ucelený náhled na problematiku při výkonu činnosti profese dozorce ve věznici.

Cíle této práce jsou:

- přinést ucelený náhled na problematiku výkonu činnosti profese dozorce ve věznici,
- zjistit motivaci člověka pro vstup do služebního poměru,
- vyzkoumat do jaké míry má, schopnost emoční inteligence a tělesná zdatnost dozorce, vliv na jeho autoritu a pomáhá dozorcům při řešení mu a v jednání s vězeňskou populací,
- výzkumným šetřením zjistit, jaký vliv má syndrom vyhoření na osobní život.
- získat informaci, která věková kategorie zaměstnanců je nejvíce postižena popř. ohrožena syndromem vyhoření,
- verifikace nebo falzifikace námi formulovaných hypotéz,
- v rámci diskuze provést komparaci námi dosažených výsledků s výsledky jiných autorů.

3.2 Hypotézy

HYPOTÉZA 1

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří absolvovali nástupní kurz VS ČR, byla dostatečně připravena na negativní vlivy působící na jejich psychiku při výkonu činnosti dozorce.

HYPOTÉZA 2

Předpokládáme, že bude prokázán vzájemný vztah mezi vyšším počtem odpracovaných let dozorce a výskytem příznaků syndromu vyhoření.

HYPOTÉZA 3

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří během výkonu služby zažili mimořádnou událost, uvádí, že vyhledali odbornou pomoc.

HYPOTÉZA 4

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří věnují pozornost psychohygieně, budou považovat péči poskytovanou zaměstnavatelem v této oblasti za nedostatečnou.

4 METODIKA

4.1 Výzkumný soubor a stanovení výzkumného vzorku

Pro provedení výzkumu jsme zvolili skupinu zaměstnanců VS ČR, kteří pracují na úseku vazby a výkonu trestu. Tzn., že jsou přímými účastníky kontaktu s osobami s patologickými rysy osobnosti. Pro potřeby výzkumu jsme vybrali soubor těchto pracovníků. Oslovili jsme a předali k vyplnění 150 kusů anonymních dotazníků. Tuto metodu jsme zvolili z důvodu možnosti oslovení většího počtu respondentů s pravděpodobností navrácení většího počtu vyplněných dotazníků. Z celkového počtu jsme získali zpět 107 kusů od respondentů, tzn. 71% vyplněných dotazníků. Z toho bylo 44 respondentů, což představuje 41% z věznice Vinařice, 42 respondentů, což představuje 39% z věznice Ruzyně a 19 respondentů, tj. 18% z věznice Oráčov.

Výzkumné šetření bylo zahájeno 4. 7. 2016 a ukončeno 11. 11. 2016, což lze považovat za dostačující časový prostor pro sběr dat s ohledem na časové možnosti a za současného promyšlení odpovědí respondentů na otázky týkající se výzkumného šetření.

4.2 Metody sběru dat

Pro sběr dat potřebných k vyhodnocení výzkumu jsme použili dva typy dotazníků. Nestandardizovaný dotazník vlastní konstrukce a standardizovaný dotazník BM. Dotazník je zaměřený na jediný psychický jev a to stav celkového vyčerpání.

Tento dotazník má značnou míru shody s výsledky dalších psychologických vyšetření a to zejména v oblasti:

- spokojenosti v zaměstnání, se soukromým životem a s okolním světem
- se snahou o změnu zaměstnání odchodem ze zaměstnání stávajícího – čím vyšší byl počet bodů, tím častěji daný člověk ze zaměstnání odešel
- s fyzickými zdravotními problémy, s obecnými pocity „špatného zdraví“
- s množstvím vypitého alkoholu – čím vyšší byl počet bodů, tím u daného člověka stoupá jeho množství
- s pocity beznaděje – čím vyšší je počet vyhodnocených bodů, tím vyšší je i stupeň beznaděje

Upřímnost respondenta je nejdůležitějším prvkem při vyplňování dotazníku. Dotazník, který se vyplní dle pravdivých pocitů, má tudíž aktuální vypovídací hodnotu. Otázky se zpracovávají takovým způsobem, který uvádí prof. Krivohlavý (1998) v již citovaném jeho díle. Výsledná hodnota, která je dle tohoto postupu zjištěna, je hodnotou psychického vyhoření.

4.3 Výzkumný postup a způsob zpracování dat BM

Vypočítejme nejprve položku A a to tím, že sečteme hodnoty, které jsme uvedli u otázek číslo: 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 a 21

Potom vypočítáme položku B a to tak, že sečteme hodnoty, které jsme uvedli u otázek číslo: B = 3, 6, 19 a 20

Nyní vypočítejme položku C a to tím, že odečteme od hodnoty 32 položku B:

$$C = 32 - B$$

Vypočítejme položku D a to tím, že sečteme hodnoty A a C: $D = A + C$

Vypočítejme celkové skóre BQ a to tak, že $D : 21 : BQ = D : 21$

BQ je hodnota psychického vyhoření člověka.

Čeho se týká dotazník BM?

Dotazník BM je zaměřen na tři aspekty Burnoutu:

- *Pocity fyzického vyčerpání – únava, celková slabost, pocit ztráty sil apod.*
- *Pocity emocionálního vyčerpání – pocity tísně, deprese, beznaděje, bezvýchodnosti, „chycení do pasti“.*
- *Pocity psychického vyčerpání – pocity naprosté bezcennosti, ztráty lidské hodnoty, ztráty iluzí, pocity marnosti vlastní existence.*

Průměrná hodnota BM = 3,3

Dotazník BM má dobrou míru shody s výsledky jiných psychologických vyšetření:

- *Se spokojeností v práci, s vlastním životem a se sebou samým.*
- *S fluktuací – snahou odejít ze zaměstnání.*
- *S fyzickými zdravotními problémy.*
- *S množstvím vypitého alkoholu.*
- *S pocity beznaděje.*

Jak interpretovat výsledek dotazníku BM?

BM = 2 a nižší - dobrý výsledek

BM = 3 - uspokojivý výsledek

BM = 3,0 – 4,0 - doporučuje se ujasnit si žebříček hodnot, zamyslet se nad smysluplností života

*BM = 4,0 – 5,0 - je přítomný syndrom vyhoření, je bezpodmínečně nutná intervence (psychologická – logoterapie a existenciální)
(Křivohlavý, 1998, s. 65).*

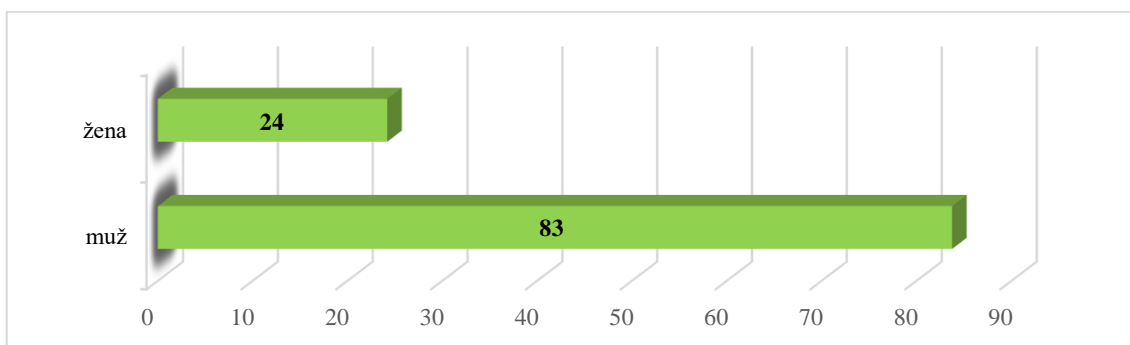
5 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Vyhodnocení anamnestické části dotazníku

5.1 Zpracování dat z dotazníku

Otázka č. 1 - Jste:

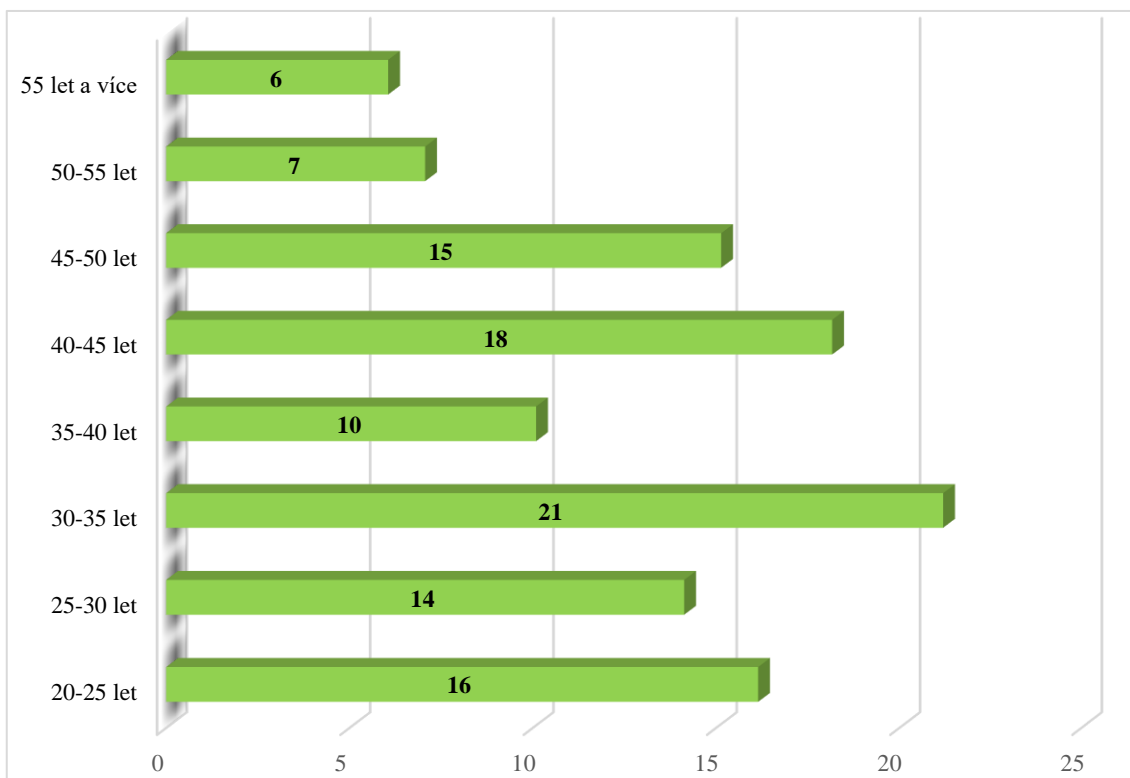
- žena
- muž



Obr. 1 – Pohlaví

Otázka č. 2 - Váš věk:

- 20 – 25 let
- 25 – 30 let
- 30 – 35 let
- 35 – 40 let
- 40 – 45 let
- 45 – 50 let
- 50 – 55 let
- 55 let a více



Obr. 2 – Věk respondenta

Otázka č. 3 - Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

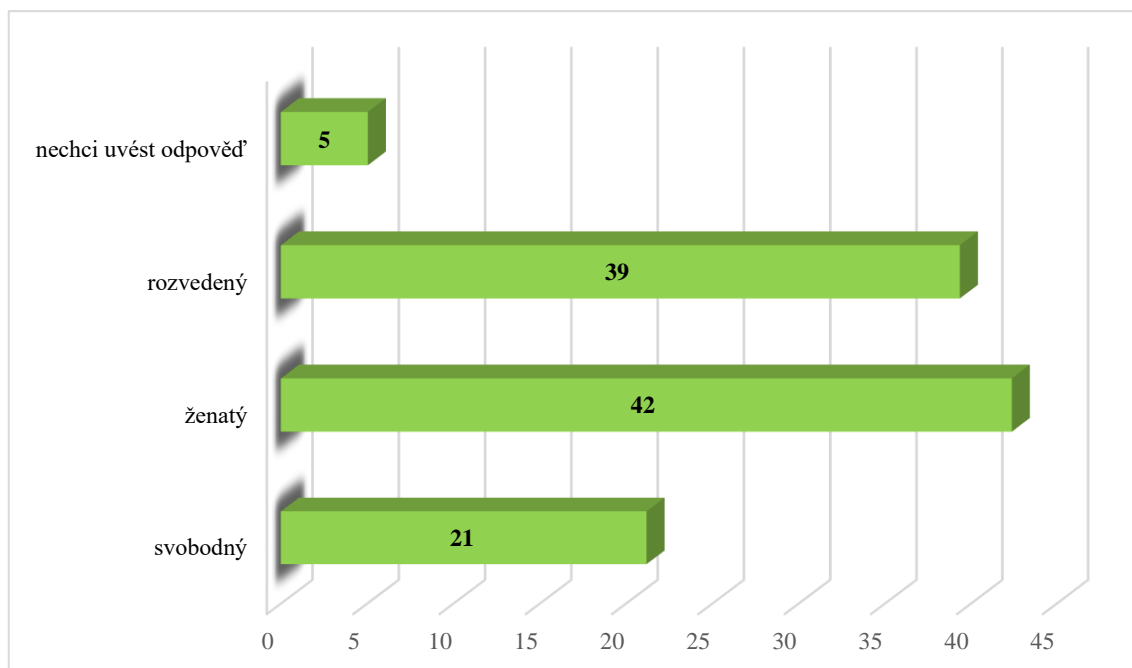
- středoškolské vzdělání
- vysokoškolské vzdělání II. stupně (Ing.)
- vysokoškolské vzdělání I. stupně (Bc.)
- jiné



Obr. 3 – Dosažené vzdělání

Otázka č. 4 - Rodinný stav:

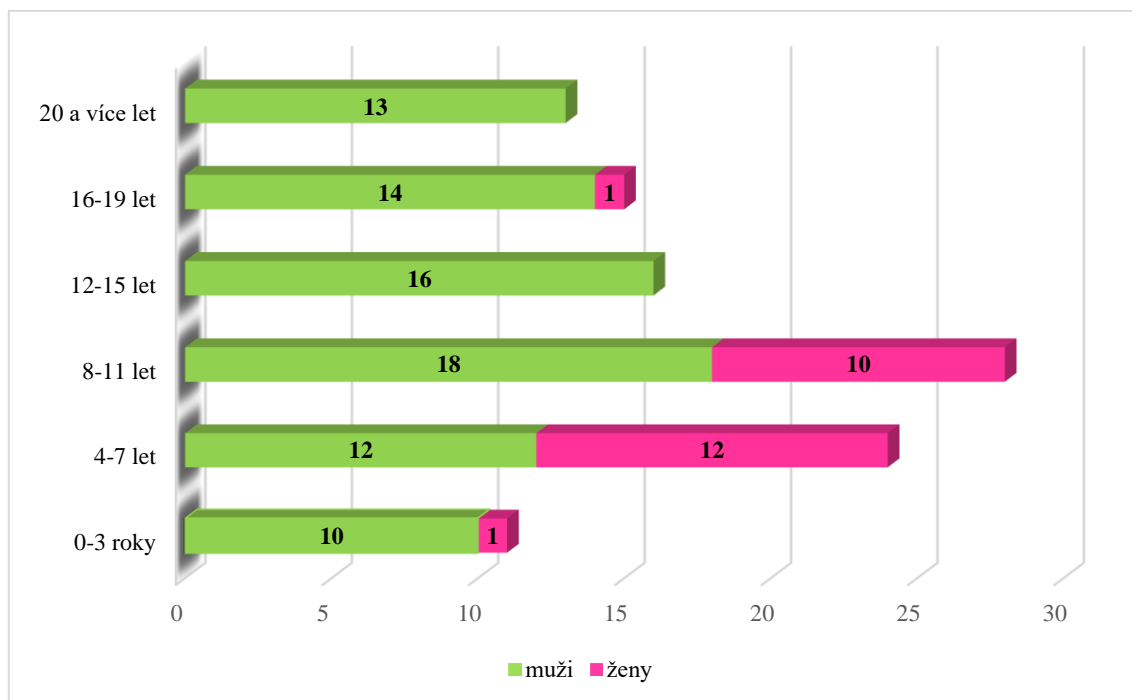
- svobodný
- rozvedený
- ženatý
- nechci uvést odpověď



Obr. 4 – Rodinný stav

Otázka č. 5 - Ve vězeňské službě pracujete jak dlouho:

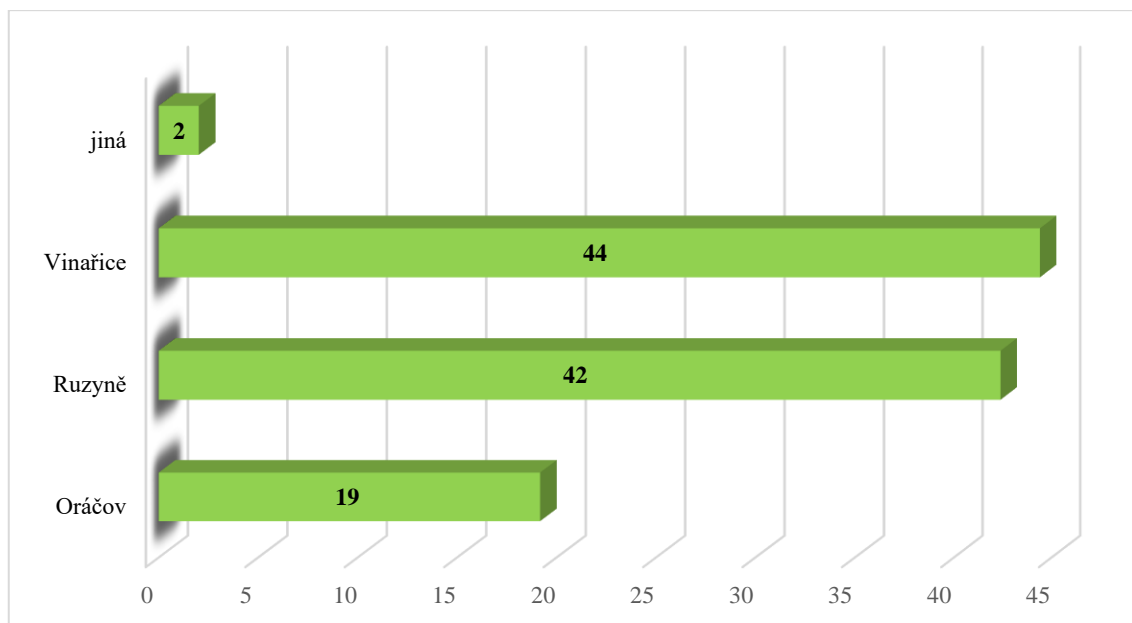
- 0 – 3 roky
- 4 – 7 let
- 8 – 11 let
- 12 – 15 let
- 16 – 19 let
- 20 a více let



Obr. 5 – Doba ve služebním poměru

Otázka č. 6 - V jaké věznici pracujete:

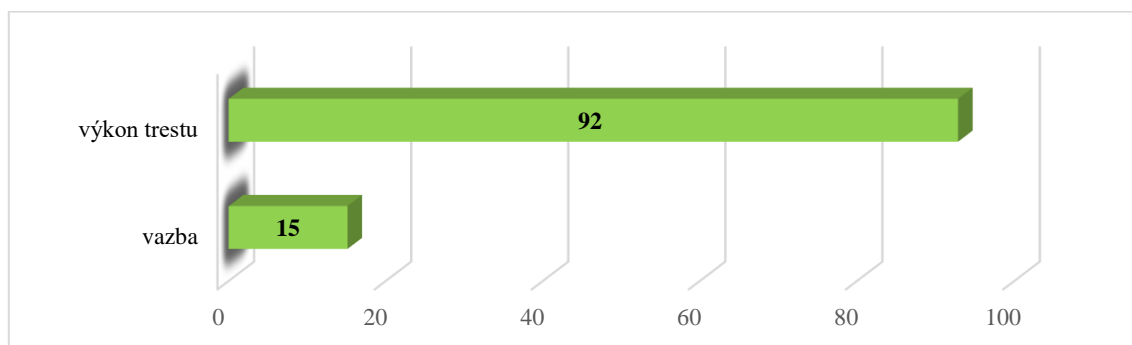
- Oráčov
- Ruzyně
- Vinařice
- Jiná



Obr. 6 – Organizační jednotka

Otázka č. 7 - Na jakém oddělení pracujete:

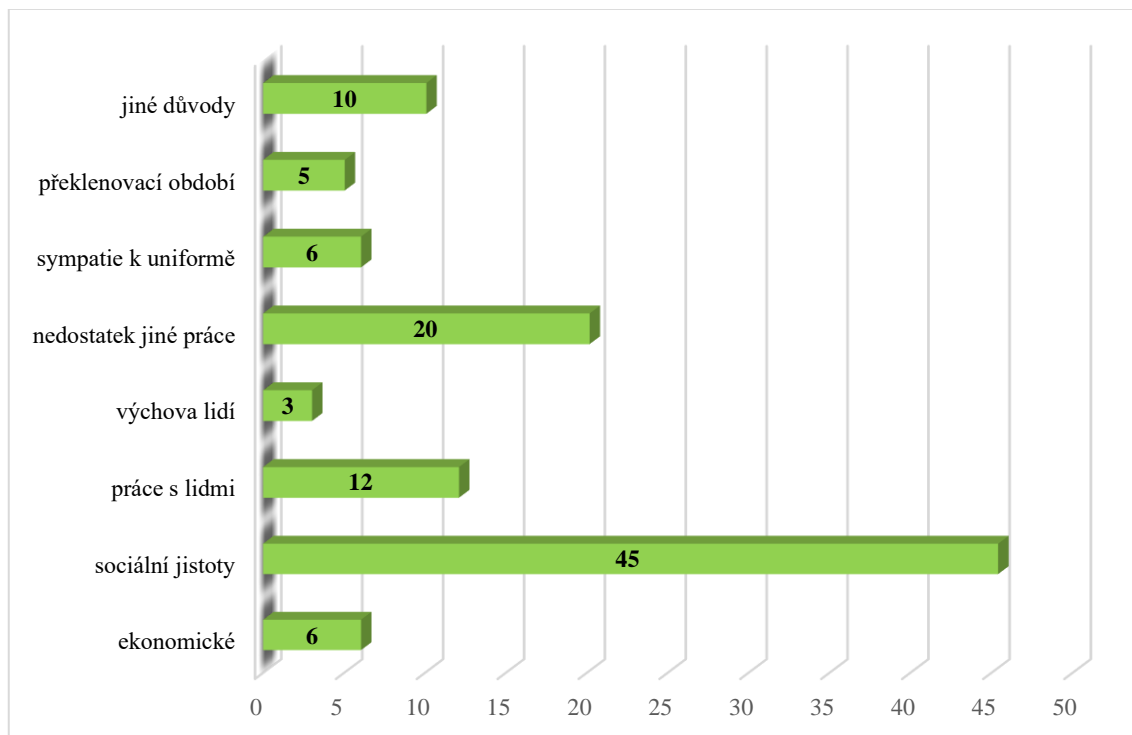
- vazba
- výkon trestu



Obr. 7 – Pracoviště

Otázka č. 8 - Jaké byly důvody Vašeho vstupu do služebního poměru:

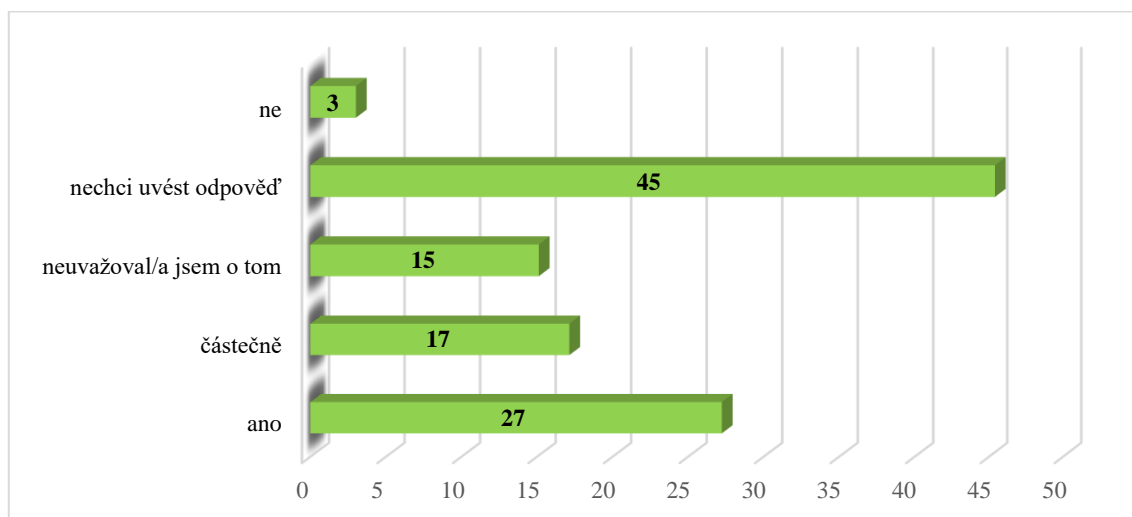
- ekonomické
- sociální jistoty
- zájem o toto povolání – práce s lidmi
- podílení se na výchově lidí k morálním hodnotám
- nedostatek jiných pracovních příležitostí
- sympatie k uniformě a vojenskému režimu
- překlenovací období při hledání si jiného zaměstnání
- jiné důvody



Obr. 8 – Důvody vstupu do služebního poměru

Otázka č. 9 - Byl/a jste si vědom/a, před rozhodnutím ucházet se o profesi dozorce ve VS ČR, negativních vlivů při výkonu této činnosti na psychiku člověka:

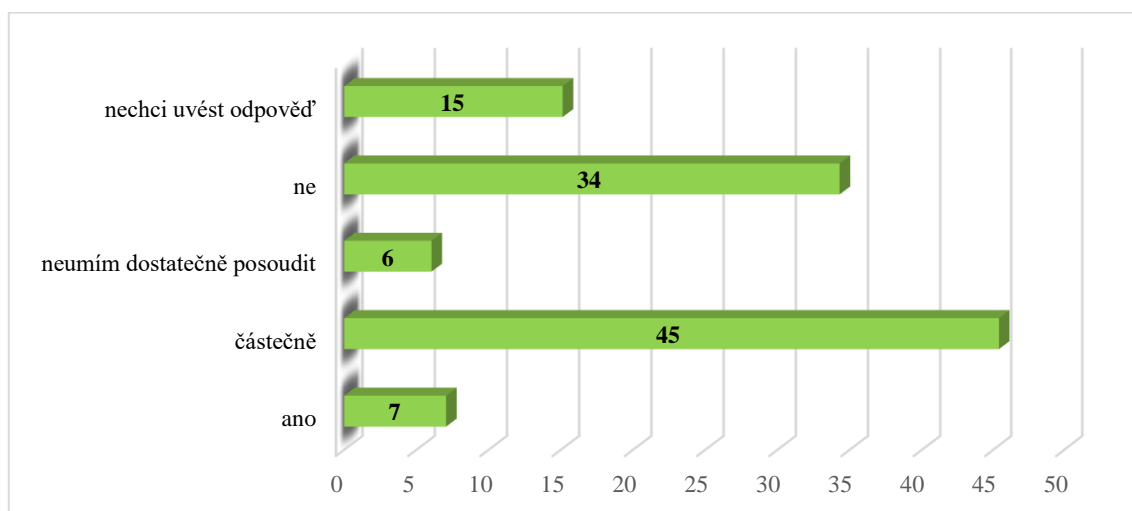
- ano
- částečně, konkrétní představu jsem však neměl/a
- neuvažoval/a jsem o tom
- nechci uvést odpověď
- ne



Obr. 9 – Vědomí dopadu negativních vlivů

Otázka č. 10 - Domníváte se, že jste byl/a v nástupním kurzu dostatečně připraven/a na praktický výkon ve VS ČR a současně i na řešení mimořádných událostí, zejména pak při jednání s odsouzenými:

- ano
- částečně
- neumím dostatečně posoudit
- ne
- nechci uvést odpověď

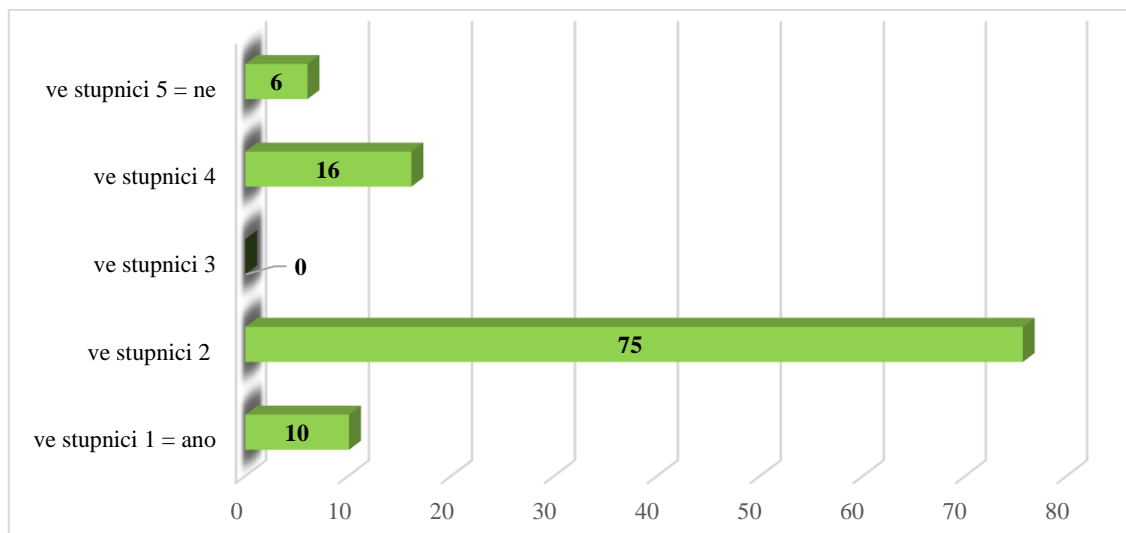


Obr. 10 – Nástupní kurz a jeho dostatečná příprava na praktický výkon služby

Otázka č. 11 - Emoční inteligence a schopnost empatie pomáhá dozorcům při řešení mimořádných událostí a v jednání s vězeňskou populací:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně.

(1 = ano až 5 = ne):

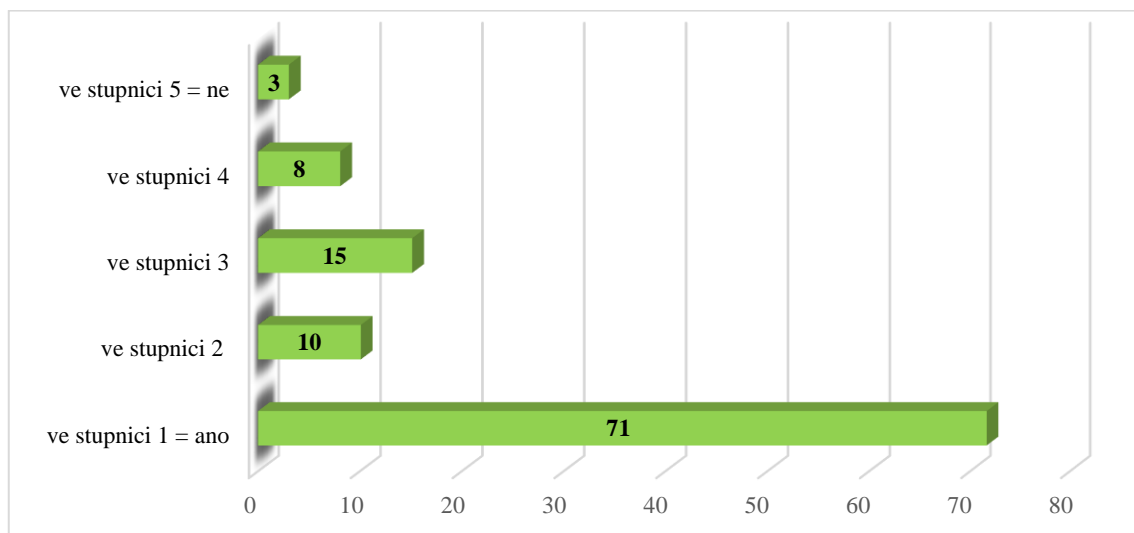


Obr. 11 – Uplatnění emoční inteligence a empatie

Otázka č. 12 - Dle Vašeho názoru a zkušeností, je tělesná zdatnost a obratnost dozorce nejúčinnějším nástrojem ke zjednání si autority ze strany vězeňské populace:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně.

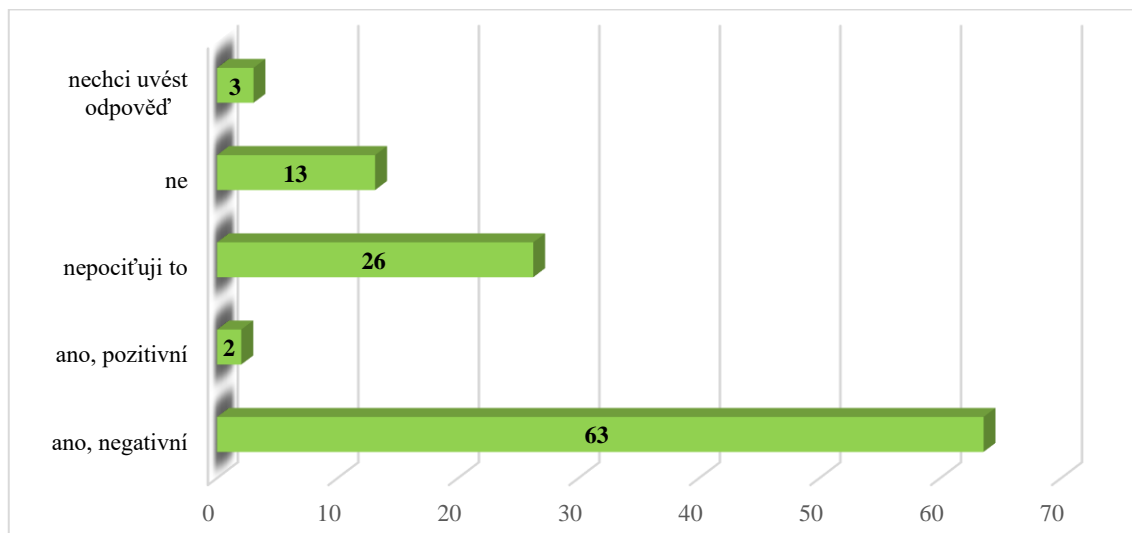
(1 = ano až 5 = ne):



Obr. 12 – Uplatnění tělesné zdatnosti při výkonu služby

Otázka č. 13 - Pozorujete na sobě, s odstupem času, že výkon profese dozorce ve věznici má vliv na Váš rodinný a osobní život:

- ano, změnil/a jsem se osobnostně negativně
- ano, změnil/a jsem se osobnostně pozitivně
- nepocítuji to
- ne, a zpětná vazba v jednání nejbližších lidí mně to potvrzuje
- nechci uvést odpověď

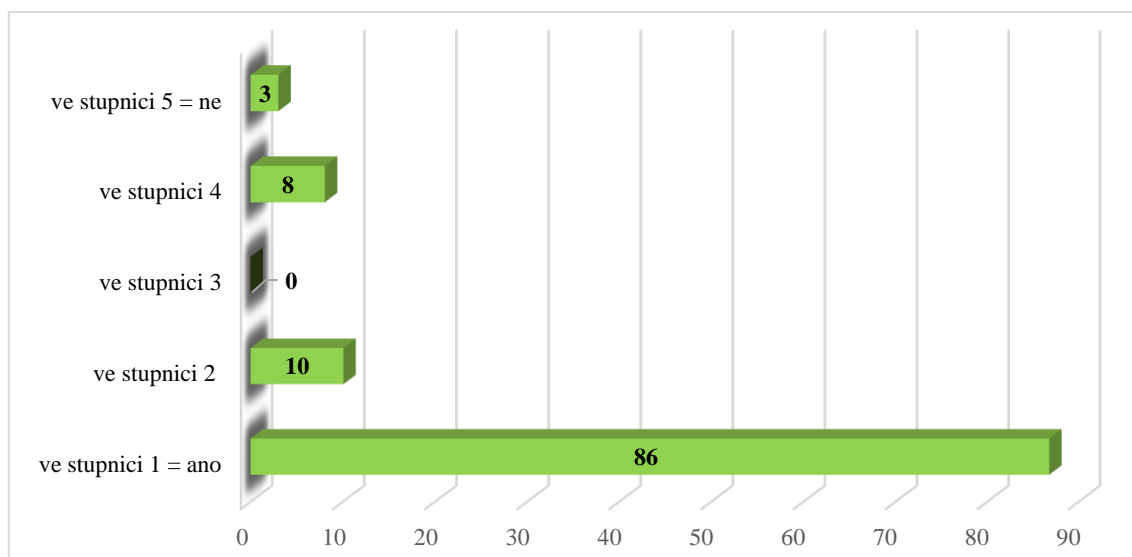


Obr. 13 – Vliv práce na osobní život

Otázka č. 14 - Považujete prostředí a klima na pracovišti jako příznivé pro Váš další profesní a osobnostní rozvoj:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně.

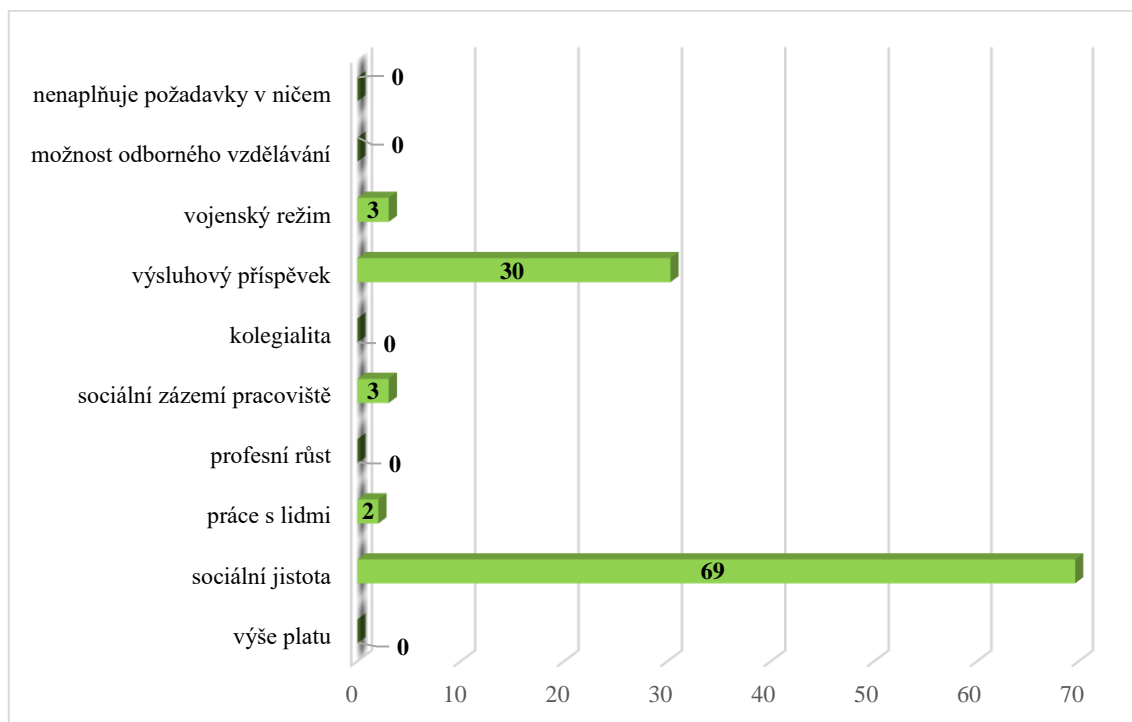
(1 = ano až 5 = ne):



Obr. 14 – Vliv pracoviště na profesní a osobnostní rozvoj

Otázka č. 15 - Co v zaměstnání ve věznici naplňuje Vaše požadavky:

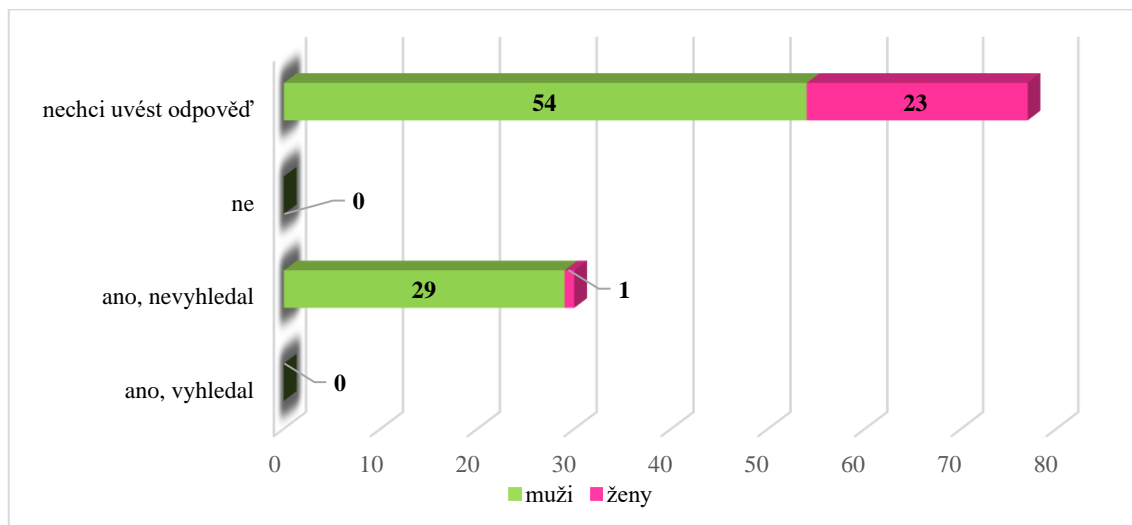
Označte všechny položky číslicí v rozmezí 1 – 5 vzhledem ke hledisku důležitosti (číslo 1 = nejvyšší priorita; číslo 5 = nejnižší priorita).



Obr. 15 – Co v zaměstnání naplňuje požadavky zaměstnanců

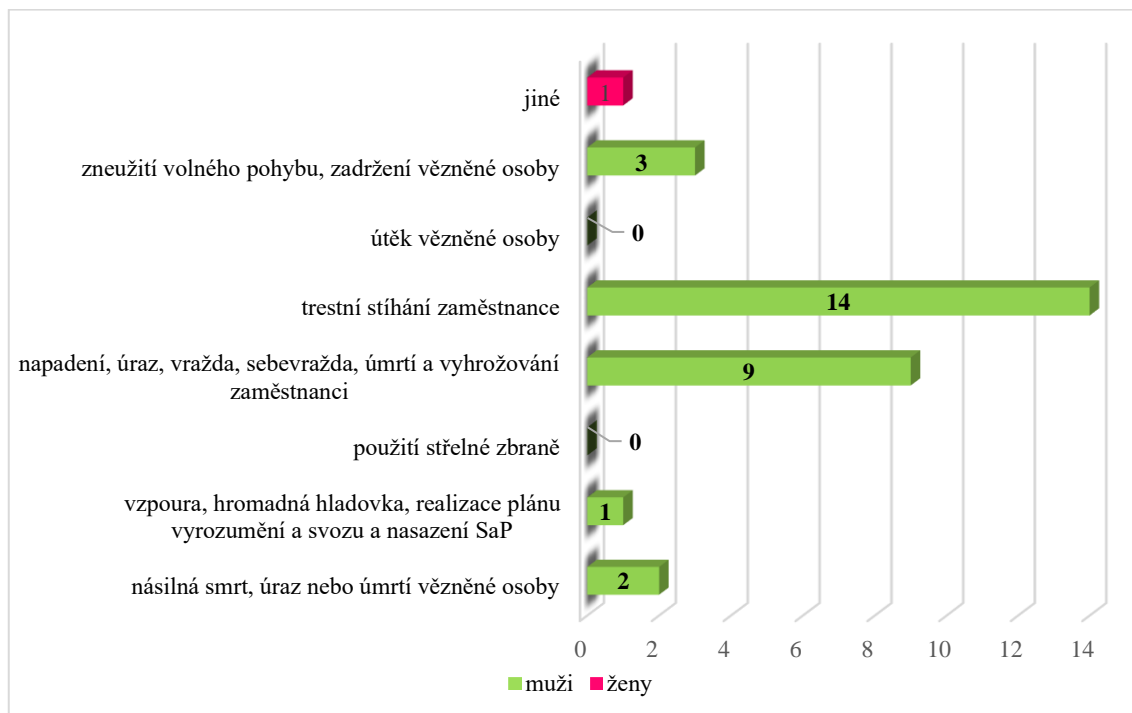
Otázka č. 16a) - Zažil/a jste během výkonu služby mimořádnou událost, která byla natolik stresující, že jste měl/a pocit vyhledání odborné pomoci:

- ano, vyhledal
- ano, nevyhledal
- ne
- nechci uvést odpověď



Obr. 16 – Stresující mimořádná událost

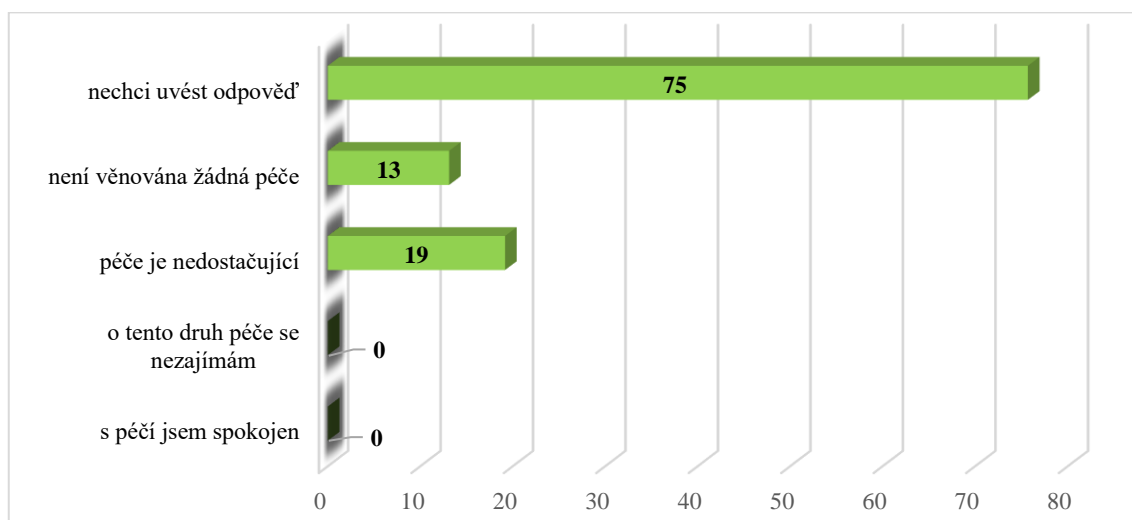
Otázka č. 16b) - Pokud jste v předchozím bodu odpověděl/a „ano“, označte z nabízených možností mimořádné události, kterých jste byl/a přítomen/na:



Obr. 17 – Typ mimořádné události

Otázka č. 17 - Domníváte se, že je Vašemu psychickému zdraví ze strany zaměstnavatele věnována dostatečná pozornost:

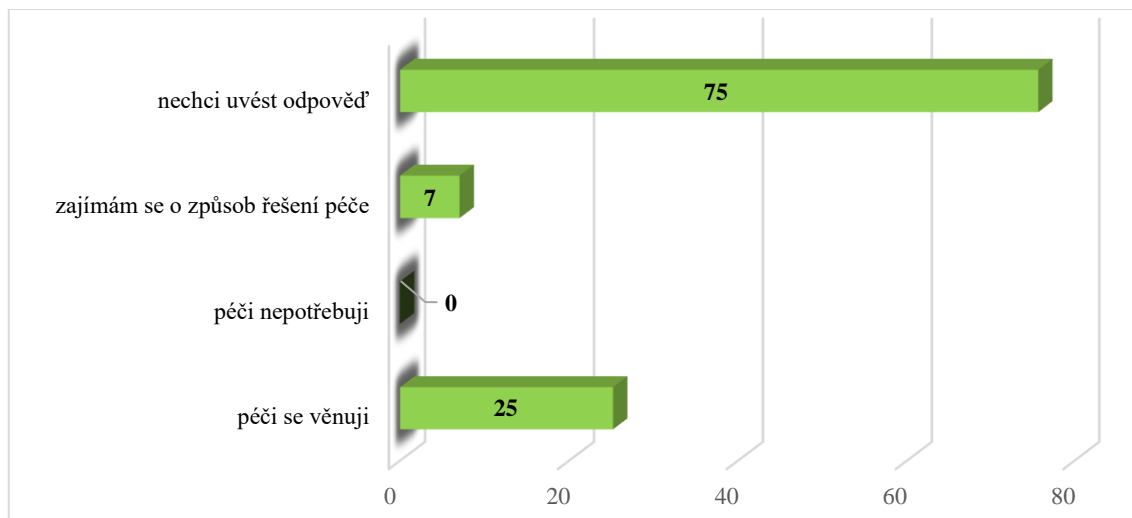
- ano, s péčí jsem maximálně spokojen/a
- není věnována žádná péče
- nevím, o tento druh péče se nezajímám
- nechci uvést odpověď
- ne, péče je nedostačující



Obr. 18 – Zajištění psychického zdraví ze strany zaměstnavatele

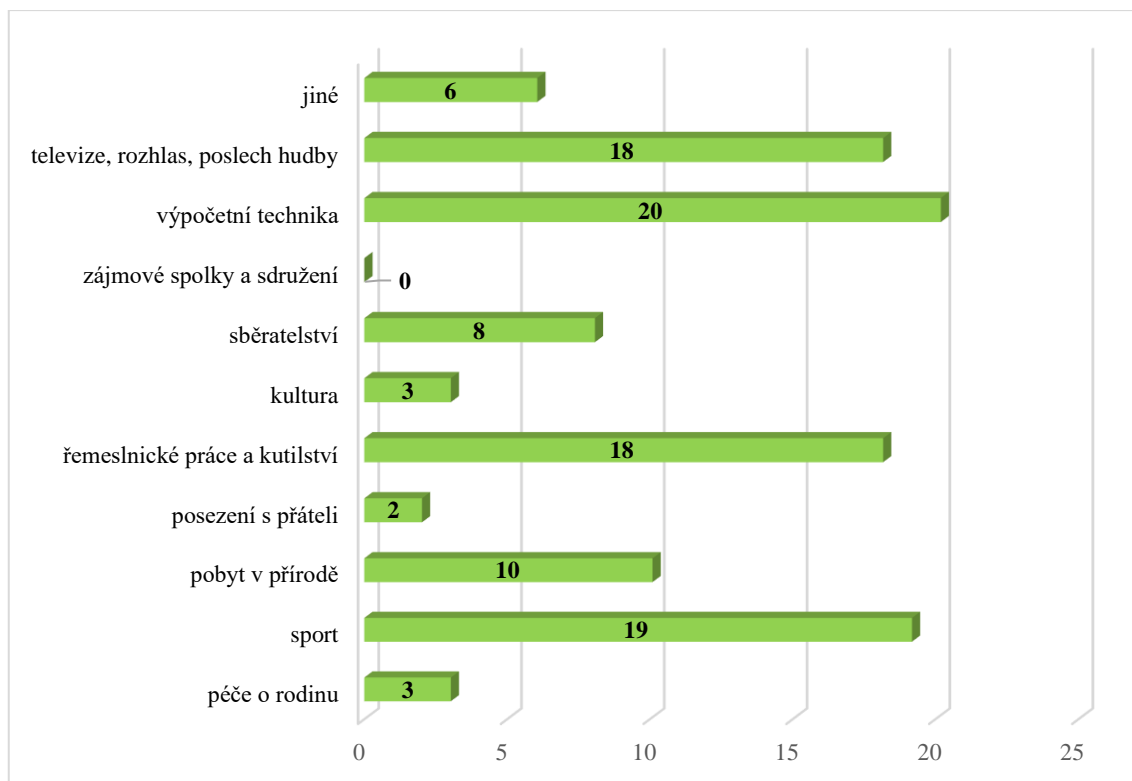
Otázka č. 18a) - Myslíte si, že Vaše péče o vlastní psychické zdraví je dostačující:

- ano, péči se věnuji
- ne, avšak již se zajímám o to, jakým vhodným způsobem péči řešit
- ne, jsem přesvědčen/a, že péči nepotřebuji
- nechci uvést odpověď



Obr. 19 – Péče o vlastní psychické zdraví

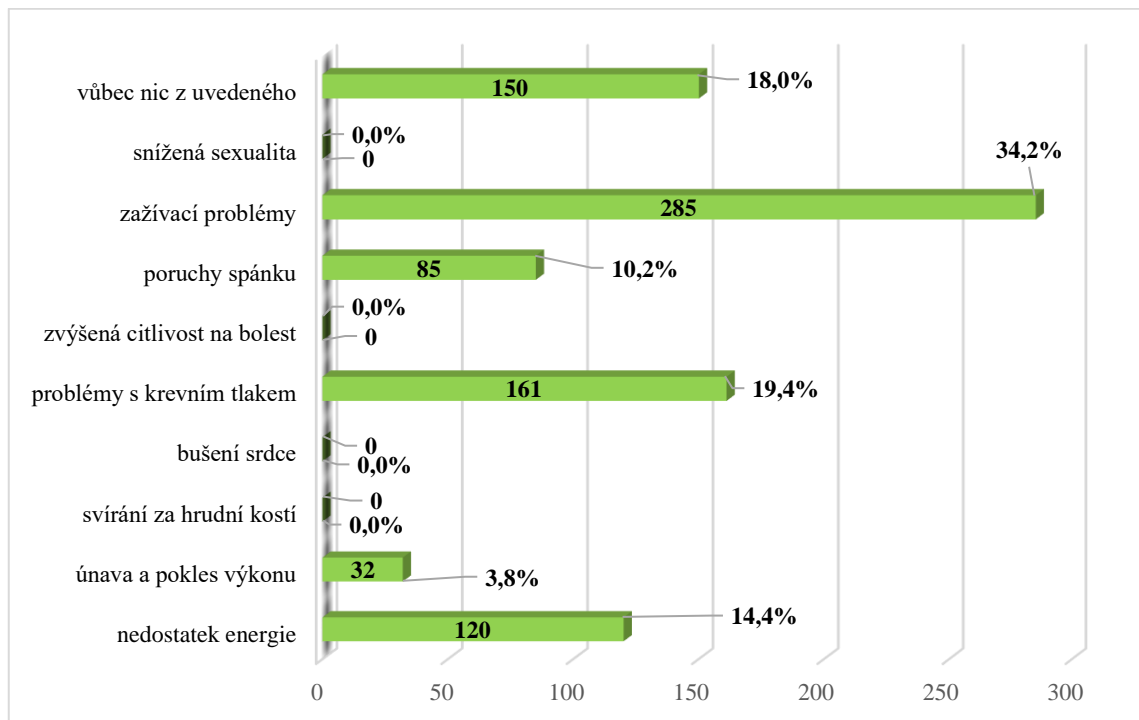
Otázka č. 18b) - Z nabízených možností odpočinkových aktivit vyberte druh, který provozujete a přispívá k Vaší psychické regeneraci a zmírnění stresových pocitů:



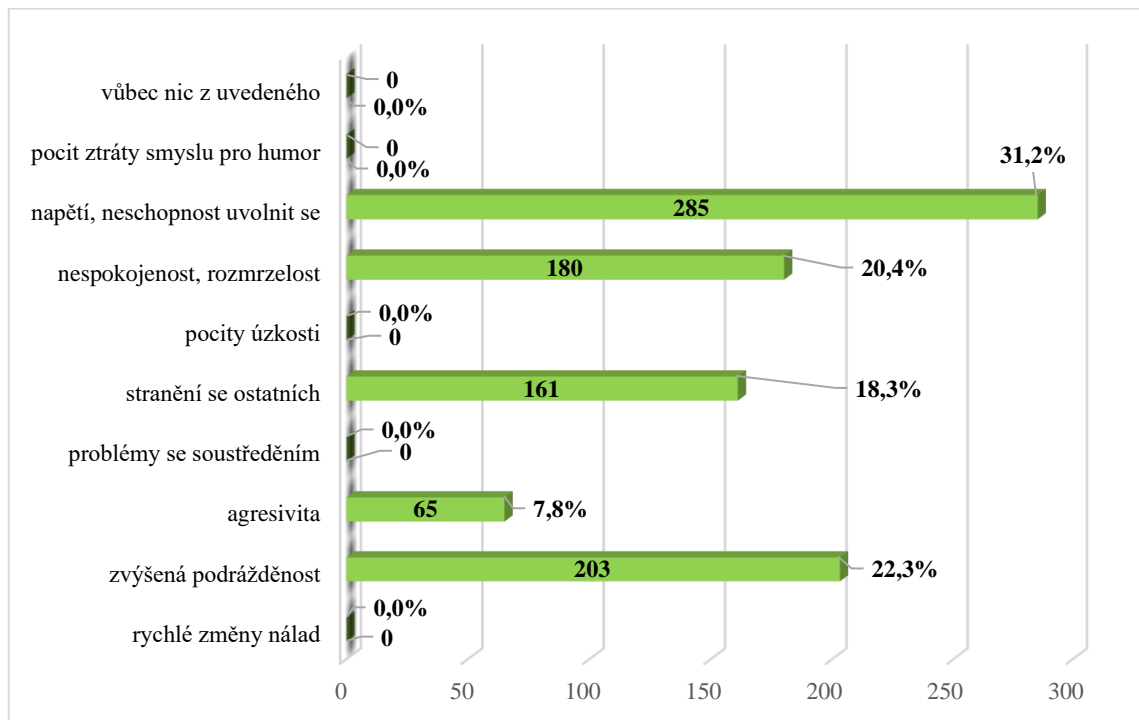
Obr. 20 – Druh odpočinkových aktivit

Otázka č. 19 - S odstupem času, pozorujete na sobě některé příznaky stresu:

Označte všechny položky číslicí v rozmezí 1 – 5 vyjadřující pocitový stupeň (číslo 1 = nejslabší stupeň; číslo 5 = nejsilnější stupeň).



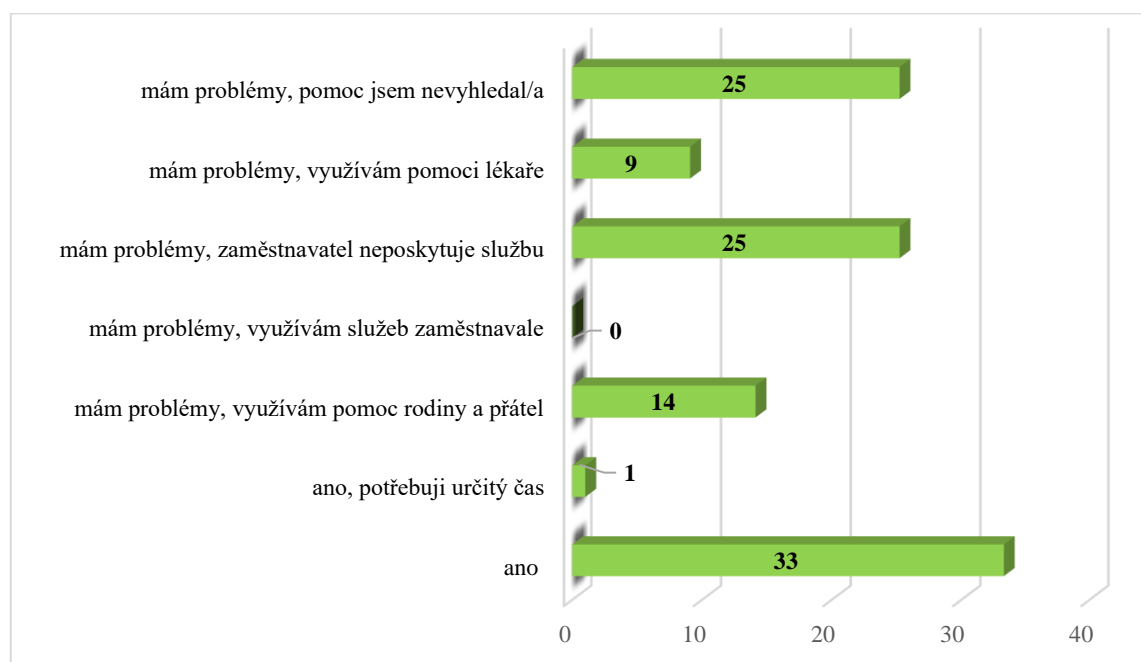
Obr. 21 – Projevy fyzických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů



Obr. 22 – Projevy psychických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů

Otázka č. 20 - Pokud pociťujete některý z výše uvedených symptomů, umíte se s tímto stavem vyrovnat:

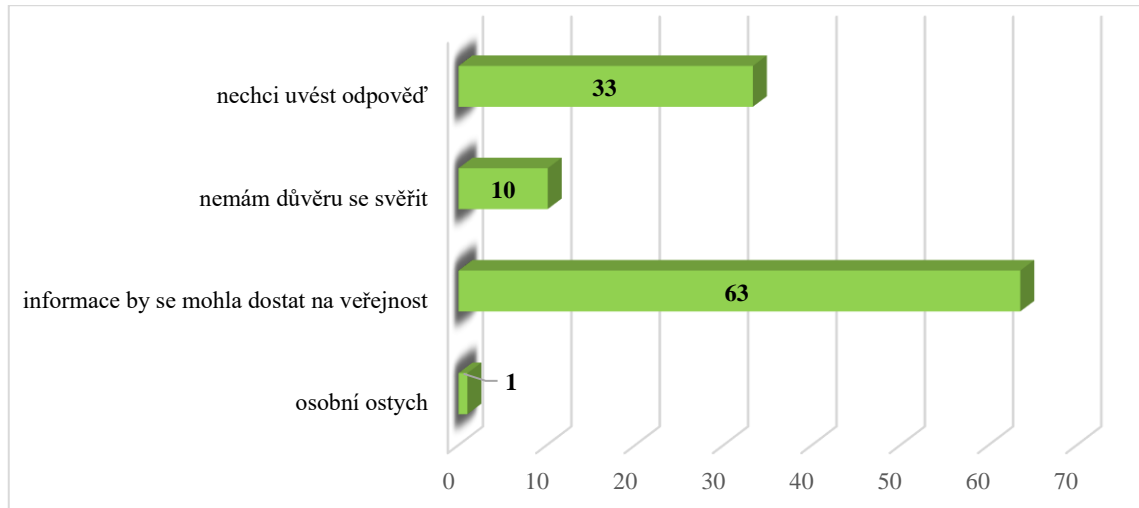
- ano
- ano, ale potřebuji určitý čas
- mám s tím problémy, využívám pomoci rodiny a přátel
- mám s tím problémy, využívám služeb psychologické poradny zaměstnavatele
- mám s tím problémy, avšak zaměstnavatel neposkytuje službu psychologické poradny
- mám s tím problémy, využívám pomoci odborného lékaře
- mám s tím problémy, ale pomoc jsem nevyhledal/a



Obr. 23 – Umění vyrovnat se s příznaky stresu

Otázka č. 21 - Pokud jste pocítoval/a, že potřebujete jakýkoliv druh pomoci, či odbornou pomoc lékaře a pomoc jste nevyhledal/a, tak proč ne?

- osobní ostych
- obavy z toho, aby se informace o léčbě nedostala na veřejnost
- nemám důvěru se komukoliv svěřit
- nechci uvést odpověď

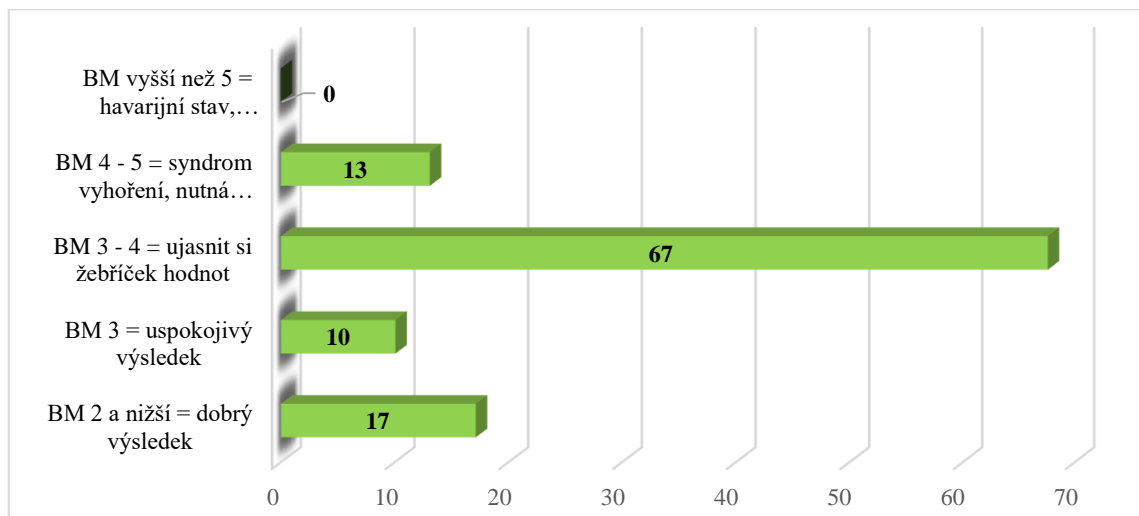


Obr. 24 – Důvody (ne)vyhledání odborné pomoci

5.2 Dotazník BM

Jak často máte následující pocity a zkušenosti?

Použijte, prosím, tohoto odstupňování pocitů: **1** = nikdy, **2** = jednou za čas, **3** = zřídka kdy, **4** = někdy, **5** = často, **6** = obvykle, **7** = vždy



Obr. 25 – BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD

5.3 Vyhodnocení cílů práce

V této diplomové práci jsme si zadali **šest cílů**.

Prvním cílem bylo přinést ucelený náhled na problematiku při výkonu činnosti profese dozorce ve věznici. V teoretické části práce jsme proto kompaktně interpretovali funkci této profese od podmínek, které musí uchazeč o tuto profesi splnit, období jeho přípravy, období výkonu činnosti až po důvody k časté fluktuaci těchto pracovníků. Nastínili jsme negativa výkonu této profese i vnější negativní vlivy, které značnou měrou ovlivňují psychiku člověka.

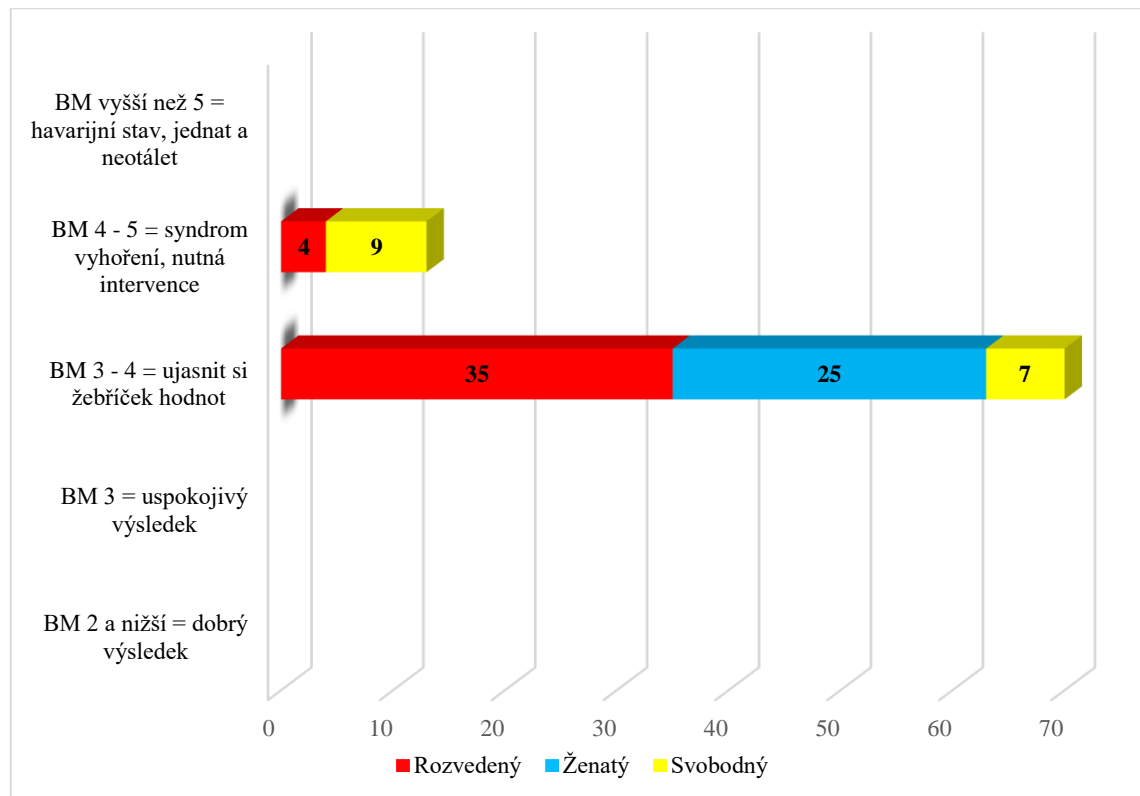
Druhým cílem bylo zjistit motivaci člověka pro vstup do služebního poměru. Za tímto účelem byly v dotazníkovém šetření stanoveny otázky číslo 8 a 15, které se týkaly důvodů ke vstupu do služebního poměru a naplnění osobních požadavků v tomto zaměstnání. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno (obr. 8 – Důvody vstupu do služebního poměru), že důvody byly pro 6 respondentů (5,6%) ekonomické, 45 respondentů (42,1) jako důvod uvedlo sociální jistoty tohoto zaměstnání, práci s lidmi označilo 12 respondentů (11,2%), výchovu lidí uvedli 3 respondenti (2,8%), nedostatek jiné práce označilo 20 respondentů (18,7%), sympatie k uniformě má 6 respondentů (5,6%), jako prozatímní překlenovací období uvedlo 5 respondentů (4,7%) a jiné důvody označilo 10 (9,3%) respondentů. Co v zaměstnání naplňuje požadavky zaměstnanců (obr. 15 – Co v zaměstnání naplňuje požadavky zaměstnanců), označilo sociální jistotu 69 respondentů (64,5%), práci s lidmi uvedli 2 respondenti (1,9%), sociální zázemí pracoviště označili 3 respondenti (2,8%), výsluhový příspěvek uvedlo 30 respondentů (28,0%) a vojenský režim 3 respondenti (2,8%). Z provedeného výzkumného šetření je zřejmé, že největší motivací člověka pro vstup do služebního poměru jsou důvody ekonomické a sociální, protože se jedná o státní instituci, ve které je určitá jistota, že ve vztahu ke služebnímu poměru budou zaměstnavatelem dodržovány zákonné normy, oproti komerčnímu sektoru.

Třetí cíl se týkal zjištění, do jaké míry má, schopnost emoční inteligence a tělesná zdatnost dozorce, vliv na jeho autoritu a pomáhá dozorcovi při řešení MU a v jednání s vězeňskou populací. V dotazníkovém šetření na toto téma byly proto stanoveny otázky číslo 11 a 12. Týkaly se názorů respondentů na skutečnost, jak emoční inteligence, empatie, tělesná zdatnost a obratnost pomáhá při řešení MU a při jednání s vězni. Dotazníkovým šetřením, dle pocitového stupně 1 = ano – 5 = ne, bylo zjištěno

(obr. 11 – Uplatnění emoční inteligence a empatie), že stupeň 1 označilo 10 respondentů (9,3%), stupeň 2 uvedlo 75 respondentů (70,1%), stupeň 4 označilo 16 respondentů (15%) a stupeň 5 uvedlo 6 respondentů (5,6%). Ve věci důležitosti tělesné zdatnosti a obratnosti při řešení MU a při jednání s vězni bylo dotazníkovým šetřením zjištěno (obr. 12 – Uplatnění tělesné zdatnosti při výkonu služby), že dle pocitového stupně, kdy 1 = ano – 5 = ne, 71 respondentů (66,4%) označilo stupeň 1, stupeň 2 uvedlo 10 respondentů (9,3%), 15 respondentů (14%) označilo stupeň 3, 8 respondentů (7,5%) uvedlo stupeň 4 a stupeň 5 označili 3 respondenti (2,8%). Výzkumným šetřením tedy bylo zjištěno, že při práci ve věznici jsou tyto obě vlastnosti u dozorce stěžejní. Empatie je základní kvalitou člověka a dozorce díky emoční inteligenci zvládne běžné konfliktní situace s minimálním vynaložením. Ve spojení s jeho tělesnou zdatností pak u vězeňské populace má tento typ dozorce přirozenou autoritu a respekt. Včetně vlivu na výkon práce dozorců v týmu. Týmová emoční inteligence tak přispívá k produktivnějšímu výkonu a prosociálnější náladě.

Čtvrtým cílem bylo výzkumným šetřením zjistit, jaký vliv má syndrom vyhoření na osobní život dozorce. V dotazníkovém šetření na toto téma proto byly stanoveny otázky číslo 4 (obr. 4 – Rodinný stav) a 22, (obr. 26 – Vliv syndromu vyhoření na rodinný stav dozorce). Dále pak otázka č. 13 (obr. 13 – Vliv práce na osobní život). Na otázku, zdali respondenti s odstupem času pociťují, že výkon profese dozorce má vliv na rodinný a osobní život, „ano, negativní“ jako odpověď uvedlo 63 respondentů (58,9%). „Ano, pozitivní“ označili 2 respondenti (1,9%), 26 respondentů (24,3%) žádný vliv nepociťuje, „ne“, tzn., že jednoznačně žádný vliv nemá na 13 respondentů (12,1%) a odpověď na tuto otázku nechtěli uvést 3 respondenti (2,8%). Výzkum standardizovaného dotazníku BM (obr. 25 – BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD) jsme zaměřili pouze na výsledek s BM 3 – 4, kdy se již projevují první příznaky syndromu vyhoření a s BM 4 – 5, kdy je syndrom vyhoření již v takovém stadiu, že je nutná intervence. BM vyšší než stupeň 5 (havarijní stav) dotazníkovým šetřením nebyl zaznamenán ani jedním z respondentů. Sloučením a porovnáním odpovědí na obě tyto otázky bylo zjištěno, že z počtu 67 respondentů s výsledkem BM 3 – 4, je 35 respondentů (52,2%) ve stavu rozvedených, 25 respondentů (37,3%) je ženatých a 7 respondentů (10,4%) je dosud svobodných. Ze 13 respondentů, kteří měli výsledek BM 4 – 5 jsou 4 respondenti (30,8%) ve stavu rozvedených a 9 respondentů (69,2%) svobodných. Výzkumné šetření tedy jednoznačně

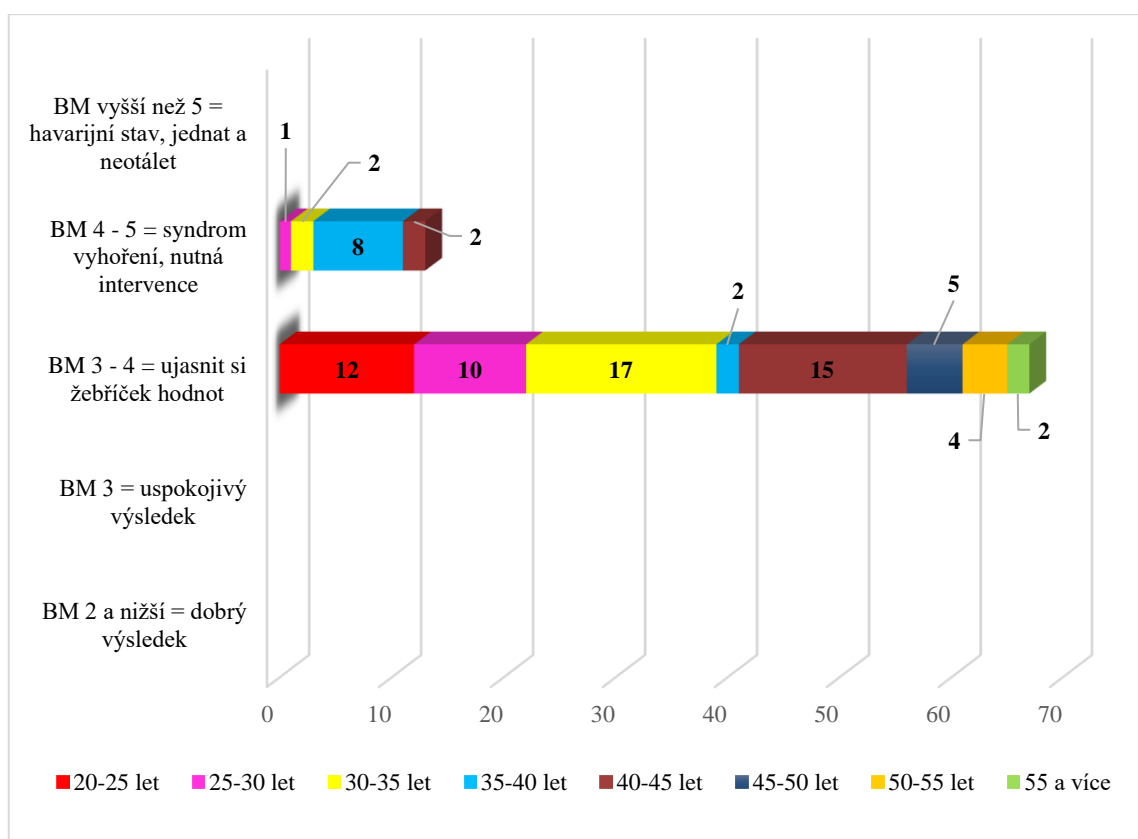
prokázalo značný vliv vyššího stupně BM na osobní i rodinný život dozorce. Zejména u stupně BM 4 – 5 je značný počet respondentů ve stavu svobodný. Lze se tedy domnívat, že vyšší stupeň BM má vliv i na ochotu a schopnost respondenta přijmout další osobní zátěž a zodpovědnost formou uzavření manželského závazku.



Obr. 26 – Vliv syndromu vyhoření na rodinný stav dozorce

Pátým cílem bylo výzkumným šetřením zjistit, která věková kategorie zaměstnanců je nejvíce postižena popř. ohrožena syndromem vyhoření. K tomuto tématu byly v dotazníkovém šetření stanoveny otázky číslo 2 (obr. 2 – Věk respondenta) a 22 (obr. 25 - BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD). Výzkum jsme zaměřili pouze na výsledek s BM 3 – 4, kdy se již projevují první příznaky syndromu vyhoření a s BM 4 – 5, kdy je syndrom vyhoření již v takovém stadiu, že je nutná intervence. BM vyšší než stupeň 5 (havarijní stav) dotazníkovým šetřením nebyl zaznamenán ani jedním respondentem. Sloučením a porovnáním odpovědí na obě tyto otázky (obr. 27 – Věková kategorie zaměstnanců, která je nejvíce zasažena syndromem vyhoření) bylo zjištěno, že ze 67 respondentů s výsledkem BM 3 – 4, je 12 respondentů (17,9%) ve věkové kategorii 20 – 25 let, 10 respondentů (14,9%)

v kategorii 25 – 30 let, 17 respondentů (25,4%) v kategorii 30 – 35 let, 2 respondenti (3,0%) v kategorii 35 – 40 let, 15 respondentů (22,4%) ve věku 40 – 45 let, 5 respondentů (7,5%) ve věku 45 – 50 let, 4 respondenti (6,0%) ve věku 50 – 55 let, 2 respondenti (3,0%) ve věku 55 a více let. Ze 13 respondentů s výsledkem BM 4 – 5, je 1 respondent (7,7%) ve věkové kategorii 25 – 30 let, 2 respondenti (15,4%) v kategorii 30 – 35 let, 8 respondentů (61,5%) ve věku 35 – 40 let a 2 respondenti (15,4%) ve věku 40 – 45 let. Výzkumné šetření tedy potvrzuje skutečnost, že syndrom vyhoření se nejvíce týká věkové kategorie od 20 – 45 let. Právě v tomto věkovém období si dozorci budují nejenom profesní kariéru, ale současně je to období stěžejní pro další osobní život formou vytvoření rodinného zázemí. Což potvrzuje i porovnání s výsledky předchozího obr. 26. Tyto dva aspekty mají velký vliv na vznik syndromu vyhoření. Věková kategorie dozorců od 45 let výše má již svůj osobní i profesní život stabilizovaný, což potvrzují i výsledky dotazníkového šetření.



Obr. 27 – Věková kategorie zaměstnanců, která je nejvíce zasažena syndromem vyhoření

Šestým cílem diplomové práce bylo verifikovat nebo falzifikovat námi formulované hypotézy. Vytvořili jsme šest hypotéz, které byly následně vyhodnoceny na základě výsledků dotazníkového šetření. Stanovené hypotézy se nám verifikovaly nebo falzifikovaly.

5.4 Vyhodnocení stanovených hypotéz

HYPOTÉZA 1

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří absolvovali nástupní kurz VS ČR, byla dostatečně připravena na negativní vlivy působící na jejich psychiku při výkonu činnosti dozorce.

V otázce č. 9 (obr. 9 – Vědomí dopadu negativních vlivů), zdali si byli respondenti před rozhodnutím ucházet se o profesi dozorce ve VS ČR vědomi negativních vlivů při výkonu této činnosti na psychiku člověka, kladnou odpověď uvedlo 27 respondentů (25,2%). Částečnou povědomost uvedlo 17 respondentů (15,9%), 15 respondentů (14,0%) o tomto negativním vlivu neuvažovalo, zápornou odpověď označili 3 respondenti (2,8%) a 45 respondentů (42,1%) v dotazníku označilo možnost „nechci uvést odpověď“.

V otázce č. 10 (obr. 10 – Nástupní kurz a jeho dostatečná příprava na praktický výkon služby), která se týkala dostatečné připravenosti po absolvování nástupního kurzu pro výkon činnosti dozorce, kladnou odpověď uvedlo 7 respondentů (6,5%). Jako pouze částečnou přípravu tento kurz označilo 45 respondentů (42,1%). Nespokojenost s kurzem projevilo 34 respondentů (31,8%). Dalších 6 respondentů (5,6%) uvedlo, že úroveň tohoto kurzu neumí dostatečně posoudit a zbývajících 15 respondentů (14%) se k této otázce odmítlo vyjádřit.

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření lze konstatovat, že HYPOTÉZA 1 **byla falzifikována**.

HYPOTÉZA 2

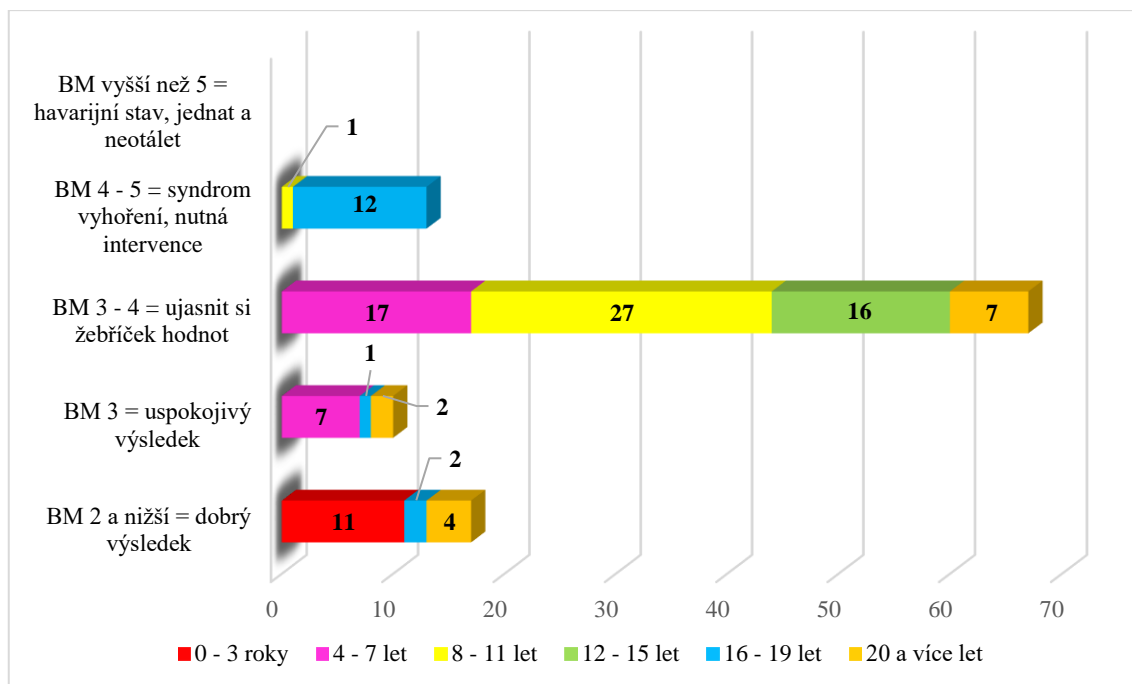
Výzkumem bude prokázán vzájemný vztah mezi vyšším počtem odpracovaných let dozorce a výskytem příznaků syndromu vyhoření.

V otázce č. 14 (obr. 14 – Vliv pracoviště na profesní a osobnostní rozvoj) jsme zkoumali, zdali prostředí a klima na pracovišti respondenti považují jako příznivé

pro další profesní a osobnostní rozvoj, což je další z vlivů souvisejícím s počtem odpracovaných let. Pro vyjádření odpovědi jsme v dotazníku použili formu pocitového stupně 1 = ano – 5 = ne. Stupeň 1 označilo 86 respondentů (80,4%), stupeň 2 označilo 10 respondentů (9,3%), stupeň 4 označilo 8 respondentů (7,5%) a stupeň 5 označili 3 respondenti (2,8%).

V otázce č. 19 (obr. 21, obr. 22 – Projevy fyzických a psychických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů – v obrázku jsme záměrně uvedli hodnoty i v procentech z toho důvodu, že výsledky jsou hodnoceny bodově v pocitové stupnici) jsme zjišťovali, zdali respondenti s odstupem času na sobě pozorují některé fyzické a psychické příznaky stresu. Pro výzkum jsme v dotazníku zvolili formu odpovědi vyjádřením pocitového stupně v bodech, tzn., 1 = nejslabší stupeň – 5 = nejsilnější stupeň. Největší fyzický zdravotní problém – zažívací problémy obdržel 285 bodů (34,2%), v pořadí druhý zdravotní problém – problémy s krevním tlakem obdržel 161 bodů (19,4%), problém s nedostatkem energie získal 120 bodů (14,4%), problém s poruchami spánku získal 85 bodů (10,2%), problém s únavou a poklesem výkonnosti získal 32 bodů (3,8%). Jako vůbec nic z uvedených zdravotních problémů obdrželo 150 bodů (18%). Největším psychickým problémem je napětí, neschopnost uvolnit se, který získal 285 bodů (31,2%). Jako druhý problém je zvýšená podrážděnost, který získal 203 bodů (22,3%). Další v pořadí jsou nespokojenost, rozmrzelost se 180 body (20,4%), stranění se ostatních se 161 body (18,3%) a agresivita, která získala 65 bodů (7,8%). K možnosti „vůbec nic z uvedeného“ se nevyjádřil ani jeden z respondentů. Z výzkumu vyplývá, že negativní jevy ovlivňují nejprve psychické zdraví respondentů, které se následně projevuje na kondici a zdraví fyzickém.

Na otázku č. 5 (obr. 28 – Syndrom vyhoření v závislosti na délce služebního poměru) nejvyšší míru těchto příznaků v našich dotaznících uváděli pracovníci, kteří se v oboru pohybují 8 – 11 let (28 respondentů – 26,2%). Druhá nejpočetnější skupina, která se potýká s těmito příznaky jsou ti, kteří ve svém oboru pracují 4 – 7 let (24 respondentů – 22,4%). 16 respondentů (15,0%) pracuje v tomto oboru 12 – 15 let, 15 respondentů (14,0%) 16 – 19 let a 13 respondentů (12,1%) 20 a více let. 11 respondentů (10,3%) je ve skupině 0 – 3 odpracovaných roků.



Obr. 28 – Syndrom vyhoření v závislosti na délce služebního poměru

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření lze konstatovat, že **HYPOTÉZA 2 byla falzifikována.**

HYPOTÉZA 3

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří během výkonu služby zažili mimořádnou událost, uvádí, že vyhledali odbornou pomoc.

Dotazníkovým šetřením otázkou 16b, (obr. 17 – Typ mimořádné události) s nabídnutím možností typu MU, u kterých byli respondenti přítomni bylo zjištěno, že 14 respondentů (46,7%) zažili MU trestní stíhání zaměstnance. Další skupina 2 respondentů (6,7%) zažila jako MU násilnou smrt, úraz nebo úmrtí vězněné osoby. 9 respondentů (30,0%) zažilo napadení, úraz, vražda, sebevražda, úmrtí a vyhrožování zaměstnanci. 1 respondent (3,3%) zažil vzpouru, hromadnou hladovku, realizaci plánu vyrozumění a svozu a nasazení SaP. MU zneužití volného pohybu, zadržení vězněné osoby zažili 3 respondenti (10%) a jiné MU zažil 1 respondent (3,3%). V souvislosti s prožitím MU jako stresujícím faktorem jsme otázkou 16a, (obr. 16 – Stresující mimořádná událost) zkoumali, zdali respondenti cítili potřebu vyhledání odborné pomoci. Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že 30 respondentů (28,0%) potřebu odborné pomoci pocítilo, avšak ji nevyhledalo. 77 respondentů (72,0%) v dotazníku označilo „nechci uvést odpověď“.

V otázce 16b jsme pracovali pouze se skupinou 30 respondentů, což v tomto případě znamená 100%. Tento počet respondentů v předchozí otázce 16a odpověděl kladně na otázku, zdali během výkonu služby zažil MU, která byla natolik stresující, že měl pocit vyhledání odborné pomoci. 77 respondentů se v dotazníku vyjádřilo označením „Nechci uvést odpověď“.

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření lze konstatovat, že **HYPOTÉZA 3 byla falzifikována.**

HYPOTÉZA 4

Předpokládáme, že nadpoloviční většina respondentů, kteří věnují pozornost psychohygieně, bude považovat péči poskytovanou zaměstnavatelem v této oblasti za nedostatečnou.

Výzkumným šetřením jsme zjistili tyto výsledky: na otázku 18a, (obr. 19 – Péče o vlastní psychické zdraví) zdali si respondenti myslí, že jejich péče o vlastní psychické zdraví je dostačující, což souvisí i s faktem, zdali se současně respondenti zajímají i o úroveň péče poskytované zaměstnavatelem v této oblasti, 25 respondentů (23,4%) uvedlo, že péči o psychické zdraví se věnuje, 7 respondentů (6,5%) označilo odpověď, že se již zajímá o způsob řešení péče. K možnosti „péči nepotřebuji“ se nevyjádřil ani jeden respondent. Tzn., že všichni respondenti mají potřebu, že o jejich psychické zdraví je nějakým způsobem nutno pečovat a nepříznivou situaci řešit. Možnost „nechci uvést odpověď“ označilo 75 respondentů (70,1%). V otázce č. 18b, (obr. 20 – Druh odpočinkových aktivit) jsme formou nabídnutých možností odpočinkových aktivit zjišťovali, jaký druh respondenti provozují k psychické regeneraci a zmírnění stresových pocitů. V dotazníku označilo 20 respondentů (18,7%) práci s výpočetní technikou, 19 respondentů (17,8%) sport, 18 respondentů (16,8%) řemeslné práce a kutilství, 18 respondentů (16,8%) poslech hudby, televize, rozhlasu, 10 respondentů (9,3%) tráví svůj volný čas pobyt v přírodě, 8 respondentů (7,5%) se ve volném čase věnuje sběratelství, 3 respondenti (2,8%) svůj volný čas věnují kultuře, 3 respondenti (2,8%) tráví volný čas s rodinou, 2 respondenti (1,9%) posezení s přáteli a zbývajících 6 respondentů (5,6%) se zabývá jinými aktivitami, než z námi nabízených možností. Otázkou č. 20, (obr. 23 – Umění vyrovnat se s příznaky stresu) jsme zkoumali, pokud respondenti pociťují některý ze symptomů stresu, zdali se umí s tímto stavem vyrovnat. 33 respondentů (30,8%) odpovědělo, že ano. 1 respondent (0,9%) označil,

že ano, ale potřebuje určitý čas. 14 respondentů (13,1%) má problémy a využívá pomoci rodiny a přátel. 25 respondentů (23,4%) má problémy, zaměstnavatel však neposkytuje službu k jejich řešení. 9 respondentů (8,4%) má problémy a využívá pomoci lékaře. 25 respondentů (23,4%) má problémy, avšak pomoc nevyhledali. K možnosti „mám problémy, využívám služeb zaměstnavatele“ se nevyjádřil ani jeden respondent. S výzkumem o řešení péče o psychohygienu souvisí i otázka č. 21, (obr. 24 – Důvody (ne)vyhledání odborné pomoci), kterou jsme respondentům položili a to, pokud pocítovali, že potřebují jakýkoliv druh pomoci, či odbornou pomoc lékaře a pomoc nevyhledali, tak proč ne. Na tuto otázku uvedl jako důvod 1 respondent (0,9%) osobní ostych. 63 respondentů (58,9%) označilo, že informace by se mohla dostat na veřejnost. 10 respondentů (9,3%) nemá důvěru se svěřit. Nechtělo uvést odpověď, tzn. k této problematice se jakkoliv vyjádřit 33 respondentů (30,9%). K otázce č. 17, (obr. 18 – Zajištění psychického zdraví ze strany zaměstnavatele), zdali je respondent s péčí zaměstnavatele spokojen se nevyjádřil žádný z nich. Taktéž otázka, zdali se o tento druh péče respondent zajímá, zůstala bez jakékoliv odpovědi. K péči jako nedostačující se vyjádřilo 19 respondentů (17,8%). Není věnována žádná péče ze strany zaměstnavatele uvedlo 13 respondentů (12,1%). Velké procento (70,1%), tzn. 75 respondentů se k tomuto tématu vyjádřilo neutrálně s označením možnosti „nechci uvést odpověď“.

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření lze konstatovat, že **HYPOTÉZA 4 byla verifikována.**

6 DISKUZE

V této části práce se budeme věnovat komparaci výsledků části praktické s dostupnou literaturou a odbornými výzkumy. Cílem práce bylo nejprve zjistit motivaci člověka pro rozhodnutí vstoupit do služebního poměru jako svého zaměstnání. Cílem práce bylo získat vyjádření a zkušenosti pracovníků ve funkci dozorce VS ČR do jaké míry má, schopnost emoční inteligence a tělesná zdatnost dozorce, vliv na jeho autoritu a pomáhá dozorcovi při řešení mimořádných událostí a v jednání s vězeňskou populací. Výzkumným šetřením zjistit, jaký vliv má syndrom vyhoření na osobní život, tzn., na rodinný stav dozorce. Cílem práce bylo získat informaci, která věková kategorie zaměstnanců je nejvíce postižena popř. ohrožena syndromem vyhoření. Cílem práce byla verifikace nebo falzifikace námi stanovených hypotéz. Teoretická část práce obsahuje ucelený náhled na problematiku při výkonu činnosti profese dozorce ve věznici. Zaměřili jsme se na specifika této práce. Popsali jsme hlavní faktory, kterými jsou nároky na výkon činnosti dozorce a jeho úloha, jenž se mohou podílet na vzniku syndromu vyhoření. Zmínili jsme i vliv rodinného zázemí na tento syndrom a současně jsme se zaměřili i na prevenci jeho vzniku.

V dané problematice nás zajímala i otázka vzdělávání a přípravy na výkon profese dozorce VS ČR. Proto byla do výzkumu zařazena otázka prvotního seznámení se dozorce s jeho budoucí činností formou absolvování nástupního kurzu a jeho spokojeností s úrovní přípravy a byla stanovena Hypotéza 1 (otázka č. 9, 10). Tímto tématem se dosud zabýval autor Podeszwa (2009), který v roce 2009 zveřejnil výsledky svého výzkumu. Právě z tohoto důvodu nás zajímaly výsledky výzkumu ve smyslu, na jakém stupni úrovně je v současnosti druh této přípravy na povolání. Zdali úroveň této přípravy na povolání je s odstupem času 8 roků na úrovni vzrůstající, či stagnuje.

Na otázku č. 9 (obr. 9 – Vědomí dopadu negativních vlivů), zdali si respondenti byli vědomi před rozhodnutím ucházet se o profesi dozorce ve VS ČR negativních vlivů při výkonu této činnosti na psychiku člověka, kladnou odpověď uvedlo 27 respondentů (25,2%), že si tuto skutečnost uvědomili částečně vyjádřilo 17 respondentů (15,9%), 15 respondentů (14,0%) o tom neuvažovalo, 45 respondentů (42,1%) odmítlo uvést na tuto otázku odpověď a 3 respondenti (2,8%) uvedli odpověď zápornou.

V otázce č. 10 (obr. 10 – Nástupní kurz a jeho dostatečná příprava na praktický výkon služby) o dostatečné připravenosti po absolvování nástupního kurzu pro praktický výkon činnosti dozorce a současně i dostatečné připravenosti na řešení MU, zejména pak při jednání s odsouzenými, kladnou odpověď uvedlo 7 respondentů (6,5%). Za pouze částečnou přípravu tento kurz označilo 45 respondentů (42,1%). Nespokojenost s kurzem projevilo 34 respondentů (31,8%). Dalších 6 respondentů (5,6%) uvedlo, že úroveň tohoto kurzu neumí dostatečně posoudit a zbývajících 15 respondentů (14%) se k této otázce odmítlo vyjádřit. Autor Podeszwa (2009) dospěl k výsledku na základě odpovědí od 122 respondentů, že „s výjimkou 15% respondentů se všichni domnívají, že nástupní kurz dává jen základní dovednosti a znalosti a že je potřeba dalšího vzdělávání a osvojování zkušeností od kolegů, kteří ve věznicích slouží delší čas. Nespokojenost s NK VS ČR projevilo 44% dotazovaných. Dalších 8% se domnívá, že NK kurz byl zbytečný a vše, co umí, se naučili od svých profesně starších kolegů. Druhým protipólem je názor, kdy se celkem 15% respondentů domnívá, že NK jim dal pro jejich další působení ve VS ČR vše potřebné z hlediska znalostí i odborných dovedností“ (Podeszwa, 2009, s. 42, 43).

Porovnáním výsledků našeho výzkumu 6,5% respondentů spokojených s dostatečnou vzdělávací úrovní nástupního kurzu oproti výsledkům výzkumu autora Podeszwy 15% spokojených respondentů je prokázáno, že po 8 letech má vzdělávací úroveň tohoto kurzu klesající tendenci. Rozdíl v celkovém počtu dotazovaných respondentů autorem Podeszwou 122 versus počet námi dotazovaných respondentů 107 není natolik rozdílný, abychom oba výsledky výzkumu nemohli použít k porovnání a vyhodnocení stavu.

Dále jsme výzkum zaměřili na prokázání vzájemného vztahu mezi vyšším počtem odpracovaných let dozorce a výskytem příznaků syndromu vyhoření. V této výzkumné části jsme předpokládali, že příznaky syndromu vyhoření budou postiženi zejména pracovníci s nejdélejší praxí. V otázce č. 14 (obr. 14 – Vliv pracoviště na profesní a osobnostní rozvoj) jsme zkoumali, zdali prostředí a klima na pracovišti respondenti považují jako příznivé pro další profesní a osobnostní rozvoj, což je další z vlivů souvisejícím s počtem odpracovaných let. Pro vyjádření odpovědi jsme v dotazníku použili formu pocitového stupně 1 = ano – 5 = ne. Stupeň 1 označilo 86 respondentů (80,4%), stupeň 2 označilo 10 respondentů (9,3%), stupeň 4 označilo 8 respondentů (7,5%) a stupeň 5 označili 3 respondenti (2,8%).

V otázce č. 19 (obr. 21, obr. 22 – Projevy fyzických a psychických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů – v obrázku jsme záměrně uvedli hodnoty i v procentech z toho důvodu, že výsledky jsou hodnoceny bodově v pocitové stupnici) jsme zjišťovali, zdali respondenti s odstupem času na sobě pozorují některé fyzické a psychické příznaky stresu. Pro výzkum jsme v dotazníku zvolili formu odpovědi vyjádřením pocitového stupně v bodech, tzn., 1 = nejslabší stupeň – 5 = nejsilnější stupeň. Největší fyzický zdravotní problém – zažívací problémy obdržel 285 bodů (34,2%), v pořadí druhý zdravotní problém – problémy s krevním tlakem obdržel 161 bodů (19,4%), problém s nedostatkem energie získal 120 bodů (14,4%), problém s poruchami spánku získal 85 bodů (10,2%), problém s únavou a poklesem výkonnosti získal 32 bodů (3,8%). Jako vůbec nic z uvedených zdravotních problémů obdrželo 150 bodů (18%). Největším psychickým problémem je napětí, neschopnost uvolnit se, který získal 285 bodů (31,2%). Jako druhý problém je zvýšená podrážděnost, který získal 203 bodů (22,3%). Další v pořadí jsou nespokojenost, rozmrzelost se 180 body (20,4%), stranění se ostatních se 161 body (18,3%) a agresivita, která získala 65 bodů (7,8%). K možnosti „vůbec nic z uvedeného“ se nevyjádřil ani jeden z respondentů. Z výzkumu vyplývá, že negativní jevy ovlivňují nejprve psychické zdraví respondentů, které se následně projeví na kondici a zdraví fyzickém.

Na otázku č. 5 (obr. 27 – Syndrom vyhoření v závislosti na délce služebního poměru) nejvyšší míru těchto příznaků v našich dotaznících uváděli pracovníci, kteří se v oboru pohybují 8 – 11 let (28 respondentů – 26,2%). Druhá nejpočetnější skupina, která se potýká s těmito příznaky jsou ti, kteří ve svém oboru pracují 4 – 7 let (24 respondentů – 22,4%). 16 respondentů (15,0%) pracuje v tomto oboru 12 – 15 let, 15 respondentů (14,0%) 16 – 19 let a 13 respondentů (12,1%) 20 a více let. 11 respondentů (10,3%) je ve skupině 0 – 3 odpracovaných roků. Při vzniku syndromu vyhoření se nám našim výzkumem neprokázala souvislost mezi vyšším počtem odpracovaných let vznikem syndromu vyhoření.

Autor Fišer (2010) dospěl vyhodnocením dotazníků BM k výsledku, že „hodnoty BM 2,0 a nižší dosáhlo 53% dotazovaných respondentů z celkového počtu 43. Tato hodnota znamená, že celkový výsledek lze hodnotit z hlediska psychologie zdraví jako dobrý a respondenti zařazení do této skupiny nejsou ohroženi syndromem vyhoření. Uspokojivého výsledku, což je hodnota BM až 3,0 dosáhlo 35% z celkového počtu. Touto hodnotou se rozumí stav, kdy respondenti nejsou bezprostředně ohroženi, ale měli

by zpozornět a pokusit se uvědomit si, co by mohlo být v nepořádku. Poslední skupina je 12% z celkového počtu, kteří dosáhli výsledné hodnoty BM od 3,0 do 4,0. Tito respondenti jsou bezprostředně ohroženi syndromem vyhoření (Fišer, 2010, s. 46).

Hlavním předpokladem průzkumu bylo tvrzení, že nejvyšší míra ohrožení syndromem vyhoření bude mezi respondenty s délkou praxe více než 3 roky. Autor Fišer (2010) došel k výsledku, že respondenti s délkou praxe 1 – 2 roky dosáhli sedmi dobrých a dvou uspokojivých výsledků. Do skupiny, která je ohrožena bezprostředně se však nezařadil ani jeden z respondentů. Respondenti s délkou praxe 3 – 4 roky dosáhli rovněž sedmi dobrých výsledků, ale počet uspokojivých se již zvýšil o jeden navíc a právě při této délce praxe je již jeden z respondentů přímo ohrožen syndromem vyhoření. Zkoumáme-li délku praxe od 5 let zjistili jsme, že počet dobrých výsledků klesá a přibývá naopak výsledků pouze uspokojivých.

Pro porovnání výsledků příčin vzniku syndromu vyhoření nás zajímala také souvislost s věkem respondenta. K tomuto tématu byly v dotazníkovém šetření stanoveny otázky číslo 2 (obr. 2 – Věk respondenta) a číslo 22 (obr. 25 - BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD). Výzkum jsme zaměřili pouze na výsledek s BM 3 – 4, kdy se již projevují první příznaky syndromu vyhoření a s BM 4 – 5, kdy je syndrom vyhoření již v takovém stadiu, že je nutná intervence. BM vyšší než stupeň 5 (havarijní stav) dotazníkovým šetřením nebyl zaznamenán ani jedním respondentem. Sloučením a porovnáním odpovědí na obě tyto otázky (obr. 27 – Věková kategorie zaměstnanců, která je nejvíce zasažena syndromem vyhoření) bylo zjištěno, že ze 67 respondentů s výsledkem BM 3 – 4, je 12 respondentů (17,9%) ve věkové kategorii 20 – 25 let, 10 respondentů (14,9%) v kategorii 25 – 30 let, 17 respondentů (25,4%) v kategorii 30 – 35 let, 2 respondenti (3,0%) v kategorii 35 – 40 let, 15 respondentů (22,4%) ve věku 40 – 45 let, 5 respondentů (7,5%) ve věku 45 – 50 let, 4 respondenti (6,0%) ve věku 50 – 55 let, 2 respondenti (3,0%) ve věku 55 a více let. Ze 13 respondentů s výsledkem BM 4 – 5, je 1 respondent (7,7%) ve věkové kategorii 25 – 30 let, 2 respondenti (15,4%) v kategorii 30 – 35 let, 8 respondentů (61,5%) ve věku 35 – 40 let a 2 respondenti (15,4%) ve věku 40 – 45 let. Výzkumné šetření tedy potvrzuje skutečnost, že syndrom vyhoření se nejvíce týká věkové kategorie od 20 – 45 let. Téma jsme porovnávali s autorkou Bartošíkovou (2006), která se však zabývala touto problematikou u pracovníků ZZS. Autorka ve svojí práci uvádí, že: „*Při vzniku syndromu vyhoření se neprokázala žádná souvislost s inteligencí, věkem,*

stavem, vzděláním ani délkou praxe v oboru, ani s dobou, po kterou je zastávána současná pozice. Střední, vyšší ani vysokoškolské vzdělání nijak nezmenšuje působení stresorů a samo neusnadňuje zvládání zátěže“ (Bartošíková, 2006, s. 35).

Zajímaly nás výsledky výzkumného šetření metodou pouze dotazníku BM bez souvislosti s délkou vykonávané praxe respondentů. Pro porovnání jsme použili výsledky výzkumného šetření autorky Prokorátové - Šimůnkové (2010), která ve svojí práci uvádí, že vyhodnocením dotazníku BM se ukázalo, že z celkového počtu 40 respondentů, syndromem vyhoření netrpí 25% respondentů. Uspokojivého výsledku, kdy není potřeba přímé pomoci dosáhlo 50% respondentů. Tzn., že příznaky syndromu vyhoření se projevují u 25% respondentů bez ohledu na délku vykonávané praxe.

Námi provedeným výzkumem byly též zjištěny, při porovnávání odpovědí a výsledků mezi oběma našimi dotazníky (standardizovaným a nestandardizovaným), u některých respondentů rozpory. Odpovědi v nestandardizovaném dotazníku se odlišovaly od následně vyhodnoceného číselného stupně BQ v dotazníku standardizovaném, tzn. BM. Z toho vyplývá, že někteří respondenti ne vždy zaznamenali pravdivou odpověď. Tyto nesrovnalosti jsme však zjistily pouze u 6 respondentů (5,6%), tudíž by měly mít minimální vliv na výsledné hodnoty celého výzkumu.

Pro porovnání s naším výzkumem nás též zajímaly výsledky výzkumného šetření na téma syndromu vyhoření u policistů základních útvarů. A to z toho důvodu, že při výkonu profese tato skupina zaměstnanců přichází do styku v prvotní fázi kontaktu se stejnou populací s patologickými rysy osobnosti jako dozorcí vězeňské služby. Zároveň porovnáním s profesí dozorce VS ČR také nosí zbraň. K otázce vzájemného vztahu mezi vyšším počtem odpracovaných let a výskytem příznaků syndromu vyhoření, autorka Frgalová (2010) výzkumným šetřením dospěla k těmto výsledkům. *„K danému účelu byly vytvořeny skupiny věkových kategorií, které přibližně odpovídají zlomovému období odsloužených let, po kterých policisté zpravidla odchází ze služebního poměru u Policie ČR. Délka odsloužených let byla porovnána s průměrnými výsledky BM, tedy s průměrnou hodnotou BQ (= hodnota míry ohrožení syndromem vyhoření) všech respondentů odpovídajících danému kritériu. Výzkumem bylo zjištěno, že nejhůře dopadli ti policisté, kteří mají odslouženo ve služebním poměru Policie ČR 25 a více let. U těchto byla naměřena v průměru hodnota míry ohrožení syndromem vyhoření 3,07. Nejlépe dopadli policisté, kteří mají odslouženo 0 – 6 let ve služebním poměru u Policie ČR. Policisté, kteří mají odslouženo*

7 – 24 let jsou dle zjištěných průměrných hodnot BQ 2,9 a BQ 2,96, téměř na hraně uspokojivého výsledku. Ti policisté, kteří mají odslouženo 0 – 6 let ve služebním poměru dosáhli průměrné hodnoty BQ 2,37. Porovnáním délky odsloužených let u Policie ČR s průměrnou hodnotou míry ohrožení syndromem vyhoření můžeme tvrdit, že délka odsloužených let má přímo úměrný vliv na celkovou psychickou zátěž policisty a tedy i na rozvoj syndromu vyhoření“ (Frgalová, 2010, s. 71).

Jako další výzkumné šetření jsme zvolili téma o tom, že respondenti, kteří během výkonu služby zažili mimořádnou událost, pocítili její vliv na psychiku Hypotéza 3 (otázka č. 16a, 16b). Dotazníkovým šetřením otázkou 16b, (obr. 17 – Typ mimořádné události) s nabídnutím možností typu MU, u kterých byli respondenti přítomni bylo zjištěno, že 14 respondentů (46,7%) zažilo MU trestní stíhání zaměstnance. Další skupina 2 respondentů (6,7%) zažila jako MU násilnou smrt, úraz nebo úmrtí vězněné osoby. 9 respondentů (30,0%) zažilo napadení, úraz, vražda, sebevražda, úmrtí a vyhrožování zaměstnanci. 1 respondent (3,3%) zažil vzpouru, hromadnou hladovku, realizaci plánu vyrozumění a svozu a nasazení SaP. MU zneužití volného pohybu, zadržení vězněné osoby zažili 3 respondenti (10%) a jiné MU zažil 1 respondent (3,3%). V souvislosti s prožitím MU jako stresujícím faktorem jsme otázkou 16a, (obr. 16 – Stresující mimořádná událost) zkoumali, zdali respondenti cítili potřebu vyhledání odborné pomoci. Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že 30 respondentů (28,0%) potřebu odborné pomoci pocítilo, avšak ji nevyhledalo. 77 respondentů (72,0%) v dotazníku označilo „nechci uvést odpověď“.

V otázce 16b jsme pracovali pouze se skupinou 30 respondentů, což v tomto případě znamená 100%. Tento počet respondentů v předchozí otázce 16a odpověděl kladně na otázku, zdali během výkonu služby zažil MU, která byla natolik stresující, že měl pocit vyhledání odborné pomoci. 77 respondentů se v dotazníku vyjádřilo označením „Nechci uvést odpověď“. Tento výsledek potvrzuje, že se jedná o citlivé téma, ke kterému respondenti využívají v dotazníku nabízené možnosti neuvádět odpověď. Neskrývali obavy před tím, že by, přestože se jedná o anonymní dotazníky, jejich odpovědi mohly být zneužitelné. V případě, že by se u někoho syndrom vyhoření potvrdil, obávali se postavení mimo službu, opětovných psychologických testů a i případné ztráty zaměstnání. Tento postoj tudíž vypovídá o dalším negativu a to o nedůvěře podřízených směrem k nadřízeným.

Ve VS ČR je téma MU jako další z velice citlivých témat, protože převážná většina informací, týkajících se vězeňské služby obecně, jsou informace neveřejného charakteru. Na zaměstnaneckém intranetu jsou zveřejněny informace pouze charakteru služebního ve smyslu legislativy a pokynů pro zaměstnance. Avšak i přesto je účelné o tomto tématu hovořit, neboť se jedná o další ze stěžejních faktorů, který přispívá k syndromu vyhoření a MU nejsou zase až tak ojedinělou záležitostí, aby jim neměla být věnována pozornost. Bylo tudíž velice obtížné nalézt více zdrojů k porovnání výzkumných výsledků. Proto bylo využito pouze jediného nalezeného zdroje a to výzkum autora Drobného (2016), kde autor uvádí výsledky jeho výzkumného šetření. *„Z dotazníkového šetření je patrné, že nejčastěji jsou respondenty řešeny MU, které mají spojitost s odsouzenými. Celkově se jednalo o řešení 103 případů, které čítají 78,7% podíl na celkovém počtu respondenty společně řešených MU. Nejčastěji se jednalo o vlastní sebepoškození, nebo jiný těžký úraz odsouzeného ve 33 případech (25,2%) a fyzické napadení mezi odsouzenými ve 29 případech (22,1%). Méně početnější případy, kdy respondenti řešili sebevraždu, nebo úmrtí odsouzeného – 20 případů (15,3%) a hromadnou nekázeň a jiné nezákonné vystoupení odsouzených, případně vzpouru 21 případů (16%). Jako psychicky nejvlivnější MU označilo 12 respondentů (21,8%) úmrtí zaměstnance VS ČR. Jako druhá nejvlivnější MU byla označena hromadná nekázeň a jiná nezákonná vystoupení odsouzených, případně vzpoury 11 respondenty (20%). Jako třetí nejvlivnější MU vyplynula z dotazníkového šetření sebevražda nebo úmrtí odsouzeného pro 10 respondentů (18,2%). Čtvrtou nejvlivnější MU bylo vlastní sebepoškození, nebo jiný těžký úraz odsouzeného pro 9 respondentů (16,4%). Z provedeného výzkumného šetření je zřejmé, že vliv MU na psychiku dozorce je nesporný. Dozorcům není lhostejné sebepoškozování a těžké úrazy odsouzených ani jejich společná nekázeň. Nejsilnější negativní vliv na psychiku dozorce má úmrtí zaměstnance VS ČR“ (Drobný, 2016, s. 48, 49).*

Další výzkum se zabýval respondenty, kteří pečují o psychohygienu, zdali je v této oblasti péče ze strany zaměstnavatele dostačující. Na otázku 18a, (obr. 19 – Péče o vlastní psychické zdraví) zdali si respondenti myslí, že jejich péče o vlastní psychické zdraví je dostačující, což souvisí i s faktem, zdali se současně respondenti zajímají i o úroveň péče poskytované zaměstnavatelem v této oblasti, 25 respondentů (23,4%) uvedlo, že péči o psychické zdraví se věnuje, 7 respondentů (6,5%) označilo odpověď, že se již zajímá o způsob řešení péče. K možnosti „péči nepotřebuji“ se nevyjádřil ani jeden

respondent. Tzn., že všichni respondenti mají potřebu, že o jejich psychické zdraví je nějakým způsobem nutno pečovat a nepříznivou situaci řešit. Možnost „nechci uvést odpověď“ označilo 75 respondentů (70,1%). V otázce č. 18b, (obr. 20 – Druh odpočinkových aktivit) jsme formou nabídnutých možností odpočinkových aktivit zjišťovali, jaký druh respondenti provozují k psychické regeneraci a zmírnění stresových pocitů. V dotazníku označilo 20 respondentů (18,7%) práci s výpočetní technikou, 19 respondentů (17,8%) sport, 18 respondentů (16,8%) řemeslné práce a kutilství, 18 respondentů (16,8%) poslech hudby, televize, rozhlasu, 10 respondentů (9,3%) tráví svůj volný čas pobyt v přírodě, 8 respondentů (7,5%) se ve volném čase věnuje sběratelství, 3 respondenti (2,8%) svůj volný čas věnují kultuře, 3 respondenti (2,8%) tráví volný čas s rodinou, 2 respondenti (1,9%) posezení s přáteli a zbývajících 6 respondentů (5,6%) se zabývá jinými aktivitami, než z námi nabízených možností. Otázkou č. 20 (obr. 23 – Umění vyrovnat se s příznaky stresu) jsme zkoumali, pokud respondenti pociťují některý ze symptomů stresu, zdali se umí s tímto stavem vyrovnat. 33 respondentů (30,8%) odpovědělo, že ano. 1 respondent (0,9%) označil, že ano, ale potřebuje určitý čas. 14 respondentů (13,1%) má problémy a využívá pomoci rodiny a přátel. 25 respondentů (23,4%) má problémy, zaměstnavatel však neposkytuje službu k jejich řešení. 9 respondentů (8,4%) má problémy a využívá pomoci lékaře. 25 respondentů (23,4%) má problémy, avšak pomoc nevyhledalo. K možnosti „mám problémy, využívám služeb zaměstnavatele“ se nevyjádřil ani jeden respondent. S výzkumem o řešení péče o psychohygienu souvisí i otázka č. 21 (obr. 24 – Důvody (ne)vyhledání odborné pomoci), kterou jsme respondentům položili a to, pokud pociťovali, že potřebují jakýkoliv druh pomoci, či odbornou pomoc lékaře a pomoc nevyhledali, tak proč ne. Na tuto otázku uvedl jako důvod 1 respondent (0,9%) osobní ostych. 63 respondentů (58,9%) označilo, že informace by se mohla dostat na veřejnost. 10 respondentů (9,3%) nemá důvěru se svěřit. Nechtělo uvést odpověď, tzn. k této problematice se jakkoliv vyjádřit 33 respondentů (30,9%). K otázce č. 17, (obr. 18 – Zajištění psychického zdraví ze strany zaměstnavatele), zdali je respondent s péčí zaměstnavatele spokojen se nevyjádřil žádný z nich. Taktéž otázka, zdali se o tento druh péče respondent zajímá, zůstala bez jakékoliv odpovědi. K péči jako nedostačující se vyjádřilo 19 respondentů (17,8%). Není věnována žádná péče ze strany zaměstnavatele uvedlo 13 respondentů (12,1%). Velké procento (70,1%), tzn. 75 respondentů se k tomuto tématu vyjádřilo neutrálně s označením možnosti „nechci uvést odpověď“. Autorka Prokorátová - Šimůnková, (2010) ve svém výzkumném

šetření uvádí, že na toto téma „odpověděli všichni respondenti záporně, tzn. NE“. Samotní respondenti toto komentovali velmi negativně. Nedokáží si představit, jak by se zaměstnavatel měl o tento problém zajímat. Vyjadřovali obavy před tím, že by mohlo být zneužitelné, pokud by se syndrom vyhoření u někoho z nich potvrdil, báli se postavení mimo službu, nových psychologických testů a ztráty zaměstnání. V některých případech tato obava souvisí se špatnými vztahy mezi vedoucím oddělení a přímým podřízeným. Přičemž bylo zjištěno, že pojem supervize vnímají téměř všichni jako kontrolu, dohled nebo dozor, čili chybně. Ostatní nevěděli, jak tento pojem vysvětlit. Supervizi, jako systematickou pomoc při řešení pracovních problémů v neohrožující atmosféře, která dovolí pochopit osobní, zejména emoční podíl člověka na jeho profesním problému neznal nikdo. Autor Drobný (2016) výzkumem dospěl k výsledku, že názor respondentů na „využití psychologické péče, která je poskytována dle zákona č. 361/2003 Sb., § 77, bod 1), neumělo posoudit důležitost jejího využití 24 respondentů (43,6%). Za důležité mít možnost využít psychologickou péči považuje 11 respondentů (20%). Že není možnost psychologické péče důležitá, odpovědělo 20 respondentů (36,4%). Jako druh psychosociální pomoci by v případě nezbytnosti využili specializovanou linku 4 respondenti (7,3%). Internetovou pomoc by využilo 7 respondentů (12,7%). Psychologa mimo VS ČR by oslovilo 29 respondentů (52,7%), zatím co psychologa VS ČR by vyhledalo pouze 14 respondentů (25,5%). Na otázku o využití určitého druhu psychosociální pomoci odpovědělo pouze 18 respondentů, kteří čítali 32% z celkového počtu 55 zúčastněných respondentů. Otevřenou důvěru v psychologa VS ČR sdělilo 38,9% respondentů (7 dozorců)“ (Drobný, 2016, s. 49, 50, 51).

Naším výzkumným šetřením prostřednictvím vyhodnocení dotazníku BM u 17 respondentů, což představuje 15,9% z celkového počtu 107 respondentů, byl prokázán stav dobrého výsledku. 10 respondentů (9,3%) dosáhlo uspokojivého výsledku. 67 respondentů (62,7%) je ve fázi kde se již doporučuje ujasnit si žebříček hodnot a zamyslet se nad smysluplností života. Tito respondenti jsou již takzvaně „na hraně“ syndromu vyhoření, avšak při včasném vyhledání odborné péče nebo zlepšení přístupu k psychohygieně, se tento stav dá napravit. Diagnóza syndromu vyhoření se prokázala u 13 respondentů, tzn. 12,1% z celkového počtu respondentů. Tito dozorci by měli již vyhledat odbornou pomoc a pracovat tak na sobě. V tomto stadiu si již nedokážou pomoci sami a léčba odborníkem by byla dlouhodobější. Toto stadium

zasahuje již celkově do psychického stavu člověka a s největší pravděpodobností bude narušovat i osobní vztahy jak v zaměstnání, tak i mimo něj. V tuto chvíli situaci není nutno aktuálně řešit, avšak pro zaměstnavatele signalizuje skutečnost, nebýt k těmto celkovým výsledným ukazatelům lhostejným.

Je nutno zmínit skutečnost, která byla zjištěna při realizaci výzkumného šetření na základě vyplněných dotazníků. Jak již bylo uvedeno u každé otázky v dotazníku byla respondentům nabídnuta tzv. „úniková možnost“ odpovědi, v podobě citace „nechci uvést odpověď“, anebo neutrální odpověď jako např. „neumím dostatečně posoudit“. Z počtu uvedených odpovědí je patrné, které otázky se týkají témat citlivých a které témat zcela běžných. U otázek na citlivé nebo interní téma převážná většina respondentů využila námi nabídnuté možnosti se nevyjádřit, anebo označit neutrální údaj. Což potvrzuje, jak již bylo zmíněno, obavy a nedůvěru zaměstnanců vůči systému této instituce, přestože jim bylo zdůrazněno, že dotazníky jsou ryze anonymního charakteru.

Aby porovnávání naší diplomové práce bylo kompaktní, ohledně této problematiky jsme se zajímali i o to, jakým způsobem je poskytována psychologická služba pro zaměstnance Hasičské záchranné služby (dále jen HZS). Koncepce této služby byla schválena v roce 2002 a na jejím základě byl vydán pokyn generálního ředitele HZS a náměstka MV č. 29/2003, kterým se vydává Statut psychologických pracovišť HZS a Etický kodex psychologa HZS ČR a současně pokyn generálního ředitele HZS a náměstka MV č. 32/2006, který stanovuje podmínky pro povolání psychologa HZS ČR. V oblasti péče o zaměstnance se psychologická služba HZS zaměřuje především na preventivní osvětu, posttraumatickou péči, odborné poradenství atd. Největší důraz je kladen na profesionální psychologickou pomoc při zvládání pozásahového stresu a traumatických událostí. K tomuto účelu byl zaveden systém posttraumatické intervenční péče pro hasiče, který se řídí pokynem generálního ředitele HZS a náměstka MV č. 30/2008 – Zajištění posttraumatické péče. V každém kraji byl zaveden tým posttraumatické péče (TPP), složený ze členů odborně vyškolených zaměstnanců HZS. Koordinaci tohoto týmu zajišťuje psycholog sboru daného kraje. Tým odborníků rovněž zajišťuje další důležitou činnost v poskytování psychologické poradenské služby při zátěžových situacích jak pracovních, tak i osobních. Současně se zabývá i odbornou přípravou zaměstnanců HZS v oblasti psychologické problematiky, do které patří i problematika syndromu vyhoření. Autorka Tvrdková (2014) ve svém výzkumném šetření o efektivnosti psychologické služby HZS a jejích preventivních opatřeních proti

pracovnímu stresu a syndromu vyhoření u příslušníků HZS uvádí, že „ z dostupných výzkumů je patrné, že celkově služby psychologů HZS využívá čím dále více příslušníků i civilních zaměstnanců HZS. Je tedy možné, že celkový zájem stoupá, ovšem zájem samotných výjezdových hasičů je malý“ (Tvrdková, 2014, s. 68).

7 NÁVRH PRO VYUŽITÍ V PRAXI

„Kdo se nedokáže postarat sám o sebe, neskýtá záruky, že se postará pořádně o ostatní“

Harry Stack Sullivan

V případě potřeby odborné psychologické pomoci zaměstnancům, je stávající systém VS ČR nevyhovující. Tato služba v rámci zdravotní péče o zaměstnance je poskytována pouze formou anonymní linky pomoci v krizi, prostřednictvím webu PČR. Naším výzkumem bylo zjištěno, že respondenti však nemají k této službě důvěru. A to především z důvodu, že bude porušena jejich anonymita, budou propuštěni ze služebního poměru a jejich problém se dostane i na veřejnost. Přestože na webových stránkách linky je zveřejněn etický kodex, kdy „Klientům je zaručena absolutní anonymita, hovory se v žádném případě nenahrávají a pracovníci zachovávají povinnou mlčenlivost. Při své práci se řídí etickým kodexem linky důvěry a etickým kodexem internetové poradny“ (viz příloha 12.2), respondenti mají obavy, že tento kodex není zaručen. Současně pak i ze strany zaměstnavatele chybí seznámení zaměstnanců s možnostmi využití této služby, jejími přínosy a eventualitami. Je tedy potřeba věnovat ze strany zaměstnavatele zvýšenou péči důkladnému proškolení v jakých situacích lze linku pomoci využít. Skutečnost, že zaměstnavatel pouze zmíní nebo odkáže na webové stránky s kontakty na linku pomoci v krizi, se nám výzkumem prokázalo jako nedostačující. Dle našeho názoru, je třeba věnovat seznámení s takovouto službou stejnou péči jako při proškolení První pomoci. V tomto okamžiku se též jedná o První pomoc, ale ve většině případů si ji postižený musí poskytnout sám, minimálně zavoláním na linku pomoci v krizi. Ač je psychosociální intervenční služba dobrovolná a zcela záleží na jedinci, zdali tuto péči využije, zaměstnavatel neprojevuje zájem tuto psychologickou službu poskytnout. Příslušník, který zažije MU během výkonu služby, nebývá do konce směny ani jakkoliv vystřídán jiným zaměstnancem. Je na něj kladen tlak v podobě administrativního vytvoření písemné zprávy o MU a to bezprostředně po tomto prožitku. Po tomto složitém okamžiku pro dozorce, nikdo z řad vězeňských psychologů o něho neprojeví alespoň verbální zájem, ke zklidnění jeho psychického rozpoložení. V případě psychické újmy dozorce, je zaměstnavatel zproštěn od jejího zavinění, dle zákona, existencí odkazu na linku pomoci na webových stránkách. Tato linka pomoci je určena pro příslušníky PČR, HZS ČR, CELNÍ SPRÁVY ČR, VS ČR, GIBS a AČR.

Ovšem tím, že stálá určitá skupina psychologů nemůže mít přehled o odlišných pracovních podmínkách v takovém množství složek, její působnost není vnímána jako důvěryhodná. Na základě našeho šetření bylo zjištěno, že dozorcům zbývá pouze jediná možnost k řešení psychohygieny a to svépomocí, v osobním volnu se věnovat zájmové činnosti.

Jako vzor k péči o zaměstnance může VS ČR posloužit Koncepce psychologické služby HZS ČR, jak je již zmíněno, která je vytvářena a zdokonalována již od roku 2002. V návaznosti na tuto koncepci již i u PČR od roku 2009 působí tým posttraumatické intervenční péče (TPIP).

Pro porovnání s péčí o zaměstnance VS ČR se zmíníme také o Systému psychosociální intervenční služby (dále jen SPIS), zákon č. 374/2011 Sb. o zdravotnické záchranné službě, který nabízí psychosociální podporu zdravotníkům včetně záchranné služby. Tuto činnost poskytují vyškolení kolegové, znalí problematiky zasaženého, včetně klinických psychologů se znalostí metod, jak s nadlimitní zátěží zacházet. Tento systém je stále ve stadiu rozvoje, ale reference o jeho účinnosti jsou pozitivní. Zejména pak v souvislosti s fluktuací vyškolené a kvalitní pracovní síly tím, že pomáhá vrátit ji zpět do pracovního procesu. Dalším písemným materiálem, který stanoví, jak poskytovat psychosociální pomoc při vzniku MU je Katalog typových činností Integrovaného záchranného systému, vydaný Ministerstvem vnitra pod č. j. MV- 604/PO- IZS-2011 pro GŘ HZS ČR, PČR, AČR a Nestátní neziskové organizace. V těchto uvedených materiálech však není ani zmínka o VS ČR jako samostatné instituci. Zejména pak s ohledem na specifickou odlišnost a důležitost výkonu této činnosti od jiných pomáhajících profesí, avšak se stejnou psychickou zátěží na zaměstnance. Zaměstnanci IZS mají možnost, na rozdíl od zaměstnanců VS ČR, využívání různých forem pomoci na zvládnutí obtížných situací a navíc je tato problematika zařazena do systému jejich celoživotního vzdělávání.

Na základě zkušeností vlastních, výsledků naší analýzy, sběru dat a na dále pak na základě provedené komparace námi dosažených výsledků s jinými autory, si dovoluujeme, vyjádřit návrh na následující opatření:

- v Akademii vzdělávání VS ČR věnovat dostatečnou pozornost proškolení k poskytování psychologické péče, zvláště pak na nejnižších organizačních stupních. Tuto pomoc by mohli poskytovat jak specialisté, tak i samotní dozorcí, kteří absolvují

kurzy základní psychologické pomoci podle systému poskytování této služby u HZS ČR. Vycházíme ze zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Z dostupných zdrojů jsme zjistili, že psychosociální služby jsou v jednotlivých věznicích poskytovány kmenovými psychology. Avšak tito odkazují zaměstnance na další odborníky, takže v praxi je věnována podstatně větší pozornost a psychologická péče uvězněným osobám než personálu věznic,

- současně pro budoucnost by bylo vhodné, do všech písemností, které se budou dotýkat složek IZS v souvislosti s psychosociální pomocí, automaticky zapracovat metody, doporučení nebo normy i pro VS ČR jako samostatnou specifickou instituci. Jednoduše řečeno, vnímat ji jako státní složku samostatně a její problémy řešit. Na základě tohoto postupu následně vznikne vůči této instituci i ze strany zaměstnanců důvěra a pominou tak obavy svěřit se do péče zaměstnavatele o jejich psychiku. Což potvrdily výsledky našeho výzkumu, kdy převážná většina respondentů v odpovědích na tyto citlivé otázky v dotaznících využívala možnosti „nechci uvést odpověď“, přestože jim bylo sděleno, že dotazníky jsou ryze anonymního charakteru.

8 ZÁVĚR

Závěr této diplomové práce, si dovoluujeme, vyjádřit netradičním způsobem a to citacemi dvou článků, které přesně popisují atmosféru, která se vyskytuje ve vězeňském prostředí a která tematicky úzce souvisí s jejím vypracovaným obsahem a výsledky výzkumného šetření.

Článek první s nadsázkou, avšak výstižně, definuje profesní a společenské postavení funkce dozorce ve Vězeňské službě České republiky, které se velkou měrou podílí na vzniku syndromu vyhoření v okamžiku, kdy si dozorce tyto skutečnosti a svoje pracovní postavení, uvědomí.

„Nikdo asi nepochybuje o tom, že práce příslušníka vězeňské služby patří k těm nejnebezpečnějším. Mimo rizik, která jsou známa i laické veřejnosti, jsou zde další úskalí a problémy.

Nejhorší je samozřejmě fakt, že dozorce tráví svou pracovní dobu mezi tím nejhorším, co naše společnost vyprodukovala. Vrazi, devianti, úchylové a sadisti pohromadě, lidé, kteří mají neustále plnou pusou svých práv a samozřejmě zapomínají na to, že oni mají vůči společnosti nemalý dluh, který si zde odpykávají a jejich pobyt za mřížemi není dovolená, ale výkon trestu.

Typickým příkladem práv jen pro někoho je, že dozorce nesmí vědět o zdravotním stavu eskortovaného vězně. Pokud by ho znal, byla by pošlapána občanská práva chudáka vězně. Co na tom, že na práva dozorce nehledí nikdo, během eskorty sedí v autě s recidivistou, který může mít celé portfolium nemocí od žloutenky C, přes podezření na TBC, až po AIDS a dozorce nemá právo vědět, co mu hrozí a čím se může nakazit.

Dozorce je třeba také zcela odříznutý od spojení s vnějším světem, v práci nesmí mít ani počítač, ani telefon, na rozdíl od běžných zaměstnání si také nesmí přivydělat jinde, vedlejšáky služební zákon totiž také zakazuje.

Mezi další rizika této práce, která si my laici neuvědomujeme, patří doživotní ostrážitost kdykoli a kdekoli. Každý dozorce potkává v civilu své bývalé „strávníky“ a u těch vždy hrozí, že si s dozorcem, anebo v horším případě s jeho rodinou, budou chtít srovnat účty. Za takto rizikovou práci si pak dozorce odnese kolem 20 tisíc „čistého“ (<http://www.krimi-plzen.cz/a/video-dlouhou-bitvu-ve-veznici-bory-dozorci-konecne-vyhrali>).

Článek druhý konstatuje fakta o stavu ve vězeňském prostředí. V této souvislosti je vhodné zmínit, že jako jeden z nejsilnějších faktorů ovlivňujících psychiku dozorce je skutečnost, že odsouzeným byla rozšířena jejich práva, včetně práva na podání stížnosti a podání trestního oznámení, za současného prošetřování inkriminované události a přímého účastníka události (dozorci VS ČR) Generální inspekci bezpečnostních sborů.

„Vězeňský dozorce – extrémní a nedocenené povolání

„Bachař“ – tak spousta lidí označuje příslušníky Vězeňské služby. Vždyť spousta filmů líčí vězně jako hrdiny vzdorující hloupým a sadistickým věznilům. Realita je ale opačná – to dozorcí čelí nevzdělaným, morálně zvráceným psychopatům. Je to jedno z nejnáročnějších povolání vůbec, pokusíme se jej trochu představit...

S ohledem na náročnost služby ve vězeňství jsou již na její uchazeče kladeny přísné požadavky. Musí být fyzicky zdatní (a každý rok jsou pak přezkušováni), především ale musí vykazovat nadprůměrné výsledky v psychologických charakteristikách. Emoční stabilita, osobní vyzrálost, zvládnutí stresu, ovládnutí vlastní agresivity... to vše je u adeptů této služby pečlivě zkoumáno. Během přijímacího procesu polovina uchazečů odpadne právě proto, že je psycholog nedoporučí.

Když naopak splní všechny přísná kritéria a absolvují základní odbornou přípravu, přicházejí konečně na pracoviště, o němž lze jen sotva tvrdit, že je „vysněné“. Vězeňská zařízení jsou spíše noční můrou.

Samozřejmě, že mladí dozorcí nastupují plni entuziasmu a ideálů. A tehdy taky poprvé narazí, protože oproti jiným povoláním nevidí výsledky své práce záhy, dokonce tyto výsledky nemohou zdaleka ovlivnit. Recidiva u českých kriminálků je zhruba poloviční – představte si, že jako čerstvý absolvent medicíny nastoupíte na oddělení nemocnice, v němž je polovina pacientů nevléčitelně nemocná.

Dozorci musí být schopni komunikace, důstojného zacházení a koordinace odsouzených, z nichž v našich věznicích jen asi polovina dosáhla vyššího vzdělání než základního, mnohdy trpí poruchami osobnosti, neuznává většinový žebříček hodnot, leckdy ale třeba nemá ani základní hygienické návyky – to potom jakýkoli bližší kontakt s vězněm (třeba osobní prohlídka) může být nejen nebezpečný, ale také velice nepříjemný až odpuzivý. Vězni navíc využívají příležitosti k manipulaci s dozorcem – stejnou měrou jako podlézat ovšem mohou i vulgárně nadávat. Agresivně se chovají také vůči sobě navzájem, v takovém případě musí dozorcí zakročit i za cenu rizika zranění.

V kontrastu s tím se další specifika služby jeví jako jednoduchá, ačkoli samozřejmě nejsou. Dozorci slouží ve dvanáctihodinových směnách, vždy dvě denní, dvě noční, čtyři dny volno – do něho se ovšem mohou vloučit školení, záaskoky za nemoci apod. Vězeňská služba je uspořádána přísně hierarchicky, „po vojensku“, na což je třeba si zvyknout směrem k nadřízeným i podřízeným. Návyky z tak specifického prostředí si dozorci „nosí domů“, ať jde o jisté zhrubnutí mluvy nebo direktivní jednání, takže je pak jejich polovičky upozorňují „tady nejsi v kriminále“. Je veřejným tajemstvím, že se dozorci dožívají nižšího věku, stres často kompenzují nikotinem a alkoholem, manželství se jim častěji rozpadá...

Co je asi ze všeho nejhorší, to je nízká společenská prestiž povolání. Pramení z nevědomosti o tom, co služba dozorce obnáší a jak probíhá. Do etiky dozorce samozřejmě patří, že informace z práce nevynáší, toto mlčení pak ovšem nahrává spekulacím a mýtům. Dalším důvodem je činnost lidskoprávních organizací, které sice legitimně kritizují materiální podmínky českých věznic, aniž by však bylo zdůrazněno, že kolikrát se vězni mohou sprchovat, není v moci dozorců. Nesmíme zapomenout na akční filmy o útěcích z vězení, kde jsou vězni hrdiny a dozorci zloduchy. Velmi výrazně se na české společnosti podepsala doba totality, kdy se do vězení dostávali politicky nepohodlní a kdy s nimi bylo hrubě zacházeno (nutno podotknout, že ani ne tak ze strany dozorců, jako vyšetřovatelů a politruků). Aktuální jsou naopak zprávy o tom, jak ve věznicích bují korupce – samozřejmě se to děje a Vězeňské službě závadoví dozorci obrovsky škodí. Nakonec někde v pozadí může za opatrným až negativním postojem veřejnosti stát iracionální strach z kontaktu s lidmi, kteří jsou ve styku s těmi nejdopornějšími zločinci – z toho důvodu bydleli dříve kati za městem. Přitom ale v západních zemích se dozorci těší společenské úctě, takže ani u nás není situace nezvratná“

(<http://www.ozbrojeneslozky.cz/clanek/vezensky-dozorce-extremni-a-nedocenenepovolani>).

Na úrovni jednotlivce je potřeba, aby byl informován o ochraně zdraví a možnostech odborné pomoci, aniž by byl ohrožen ukončením jeho služebního poměru. Na úrovni instituce je potřeba, aby svým zaměstnancům vytvářela sociální oporu, vyhovující pracovní prostředí a adekvátní finanční, morální a společenské ohodnocení.

V této kapitole bychom si dovolili, projevit uspokojení nad námi zvoleným tématem této diplomové práce s výsledky provedeného výzkumného šetření. Po celé období přípravy této diplomové práce bylo nutno provádět průzkumné otázky a šetření, na základě kterých následně vznikla paradoxní situace. Vzhledem k častým dotazům u odborného personálu a kritiky nad neutěšujícím stavem v péči o zaměstnance v oblasti psychohygieny, byla v měsíci prosinci 2016, dodatečně vydána metodická příručka pro zaměstnance VS ČR (viz. Příloha 12.3) s osvětou o syndromu vyhoření právě u pracovníků VS i když opět s odkazem a doporučením na linku pomoci v krizi organizovanou PČR. Avšak i tato metodická příručka je pozitivní posun ke zlepšení péče o psychohygienu zaměstnanců a určitou nadějí pro budoucnost, kdy by mohla vzniknout linka pomoci s odborníky, kteří se zabývají přímo vězeňskou problematikou.

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) ARNETT, J. Adolescence terminable and interminable: When does adolescence end?. *Journal of youth and adolescence*, 1994, New York, NY: Springer. ISSN 0047-2891.
- 2) BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry*. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. 2006. 86 s. ISBN 80- 7013-439-9
- 3) BAŠTECKÁ, B. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 299 s. ISBN 80-247-0708-X
- 4) BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I.: *Psychologie a sociologie řízení*, Praha: Management Press s.r.o. 2007, 568 s. ISBN 80-85943-57-3
- 5) DROBNÝ, P. *Negativní vliv mimořádných událostí na psychiku dozorce ve věznicích*. Kladno 2016. České vysoké učení technické v Praze, Fakulta biomedicínského inženýrství. Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Dana Rebeka Ralbovská, Ph.D.
- 6) FIŠER, J. *Syndrom vyhoření*. Liberec 2010. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Thelenová
- 7) FREUDENBERGER, H. J. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* [online]. 1974, **30**(1), 159-165 [cit. 2016-04-02]. DOI: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x. ISSN 00224537. Dostupné z: <http://doi.wiley.com/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- 8) FRGALOVÁ, P. *Příčiny a příznaky syndromu vyhoření u policistů základních útvarů*. Brno 2010. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce: Mgr. Štěpán Klein
- 9) GLASSER, W. *Terapie realitou: Jak najít skutečný vztah k realitě*. Přel. Loupová, H. vyd. 1., Praha: Portál, 2001. 192 s., Přel. z Reality therapy. ISBN 80-7178-493-1
- 10) HÁLA, J. *Úvod do teorie a praxe vězeňství*. 2. dopl. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2006, 183 s. ISBN 80-86708-30-6
- 11) HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. 2004, 311 s., Praha: Portál. ISBN 80-7178-803-1

- 12) HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. vyd. 1., Praha Portál, 2004, 311 s. ISBN 80-7178-803-1
- 13) HLISNÍK, J. *Bezpečnost ve Vazební věznici Ostrava*. In: *Evropské vězeňské systémy*. Praha, Vězeňská služba ČR - Generální ředitelství, 2004, 495 s. ISBN 80-239-3645-X
- 14) HORNA, O. *Bezpečnost Vězeňských zařízení a úloha personálu*. In: *Evropské vězeňské systémy*. Praha, Vězeňská služba ČR - Generální ředitelství, 2004, 495 s. ISBN 80-239-3645-X
- 15) HOSKOVCOVÁ, S. *Psychosociální intervence*. vyd. 1., Praha: Karolinum, 2009, 184 s. ISBN 978-80-246-1626-1
- 16) KOČÍ, J. *Řešení konfliktních situací příslušníky MP a PČR v okrese Havlíčkův Brod*. Brno 2015. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sportovní studií. Vedoucí práce Mgr. Jitka Čihounková, Ph.D. 60
- 17) KOHOUTEK, R.: *Základy užité psychologie*, Brno: CERM 2007, 544 s., ISBN 80-214-2203-3
- 18) KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2016, 152 s., Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1
- 19) KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. vyd. 1., Praha: Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3
- 20) MAŘÁDEK, V. *Vězeňství*. vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2005, 203 s. ISBN 80-7368-002-5
- 21) MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. vyd. 3., aktualiz. a dopl. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4
- 22) NAKONEČNÝ, M. *Psychologie téměř pro každého*, Praha: ACADEMIA 2004, 318 s., ISBN 80-200-1198-6
- 23) NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 498 s. ISBN 9788020016799
- 24) PEŠATOVÁ, I., ŠVINGALOVÁ, D. *Úvod do speciálně pedagogické a sociální problematiky*. vyd. 1., Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005, 125 s. ISBN 80-7083-985-6
- 25) PODESZWA, P. *Dozorci ve Vězeňské službě ČR*. Brno 2009. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce: Mgr. Kadlecová Martina

- 26) PRAŠKO, J. *Stop traumatickým vzpomínkám: jak zvládnout posttraumatickou stresovou poruchu*. vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 178 s. ISBN 80-7178-811-261
- 27) PROKORÁTOVÁ ŠIMŮNKOVÁ, M. *Syndrom vyhoření*. Liberec 2010. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická. Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Thelenová
- 28) SLEZÁČKOVÁ, A. *Průvodce pozitivní psychologií: nové přístupy, aktuální poznatky, praktické aplikace*. vyd. 1., Praha Grada, 2012, 304 s. ISBN 978-80-247-3507-8
- 29) SOCHŮREK, J. *Nástin vybraných problémů forenzní psychologie – II. díl*. 2002, 82 s., Liberec: Technická univerzita Liberec. ISBN 80-7083-680-6
- 30) STEINER, J. *Stresové faktory v práci příslušníků Zásahové jednotky*. Brno 2010. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sportovní studií. Vedoucí práce Mgr. Viktor Pacholík.
- 31) ŠPATENKOVÁ, N. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. vyd. 1. Praha: Grada, 2004, 192 s. ISBN 80-247-0888-4
- 32) ŠPERLICOVÁ, M. Komu slouží Psychologické pracoviště VS ČR. *ČESKÉ VĚZEŇSTVÍ*. 1/2013, 34 s. ISSN 1213-9297
- 33) ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. vyd. 1., Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006, 82 s. ISBN 80-7372-105-8
- 34) TOMEK, P. *Zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů s komentářem k 1. 7. 2012*, Praha: ANAG 2012, 672 s., ISBN 978-80-7263-752-2
- 35) VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5
- 36) VYMĚTAL, Š. a kol. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. 1. vyd. Praha: Tiskárny MV, p.o., 2010, s. 80. ISBN 978-80-7312-065-8
- 37) Zákon č. 199/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých souvisejících zákonů. In: ASPI [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 17. 11. 2016].
- 38) Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. In: ASPI [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 13. 10. 2016].
- 39) Zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské a justiční strážci České republiky. In: ASPI [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [vid. 8. 10. 2016].

Internetové zdroje:

- 1) (<http://www.krimi-plzen.cz/a/video-dlouhou-bitvu-ve-veznici-bory-dozorci-konecne-vyhrali>) [online] [cit. 26. 11. 2016].
- 2) (<http://www.ozbrojeneslozky.cz/clanek/vezensky-dozorce-extremni-a-nedocenene-povolani>) [online] [cit. 26. 11. 2016].
- 3) Adaptogens.org. *general adaptation syndrome (GAS)* [online]. Adaptogens.org, 2006 [cit. 12. 7. 2016]. Dostupné z: <http://www.adaptogens.org/original/research/GAS.html>
- 4) Akademie Vězeňské služby České republiky 2007. *Úvodní slovo ředitele Akademie Vězeňské služby České republiky* [online]. Vězeňská služba České republiky. [cit. 26. 11. 2016]. Dostupné z: <http://www.akademievsv.cz/?m=1>
- 5) Aufiero, B. 2008 *How to Identify Worker Burnout*. <http://www.ehow.com>, [cit. 26. 02. 2017].
- 6) <http://www.occupationsguide.cz/cz/POVOL/povolani.aspx?Par=717.htm> [online] [cit. 26. 11. 2016].
http://www.svusav.sk/data/uploads/publikacie/psychologia_prace_2006.pdf#page=9
- 7) Hubpages. *The Different Types of Stress* [online]. Adaptogens.org, 2009 [12. 7. 2016]. Dostupné z: <http://hubpages.com/health/The-Different-Types-of-Stress>
- 8) Zpráva o zpracování kapitoly „*Osobnostní charakteristika kariérního řádu*“. Zprávu zpracoval tým odborníků VS ČR, Odboru výkonu vazby a trestu v únoru 2006. Zpracování bylo podloženo empirickými zkušenostmi vybraných úspěšných představitelů jednotlivých posuzovaných pozic, Košice: SAV, ISBN 80-969628-0-9 [online] [17. 7. 2016]

10 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

AČR – Armáda České republiky

BM – Burnout Measure

GIBS – Generální inspekce Bezpečnostních sborů

GŘ HZS ČR – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky

HZS ČR – Hasičský záchranný sbor České republiky

IZS – Integrovaný záchranný systém

MU – mimořádná událost

NK – nástupní kurz

NV – nařízení vlády

PČR – Policie České republiky

PHARE – program celoživotního vzdělávání

VS – Vězeňská služba

VS ČR – Vězeňská služba České republiky

ZZS – Zdravotnická záchranná služba

11 SEZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKŮ

Obr. 1 – <i>Pohlaví</i>	47
Obr. 2 – <i>Věk respondenta</i>	47
Obr. 3 – <i>Dosažené vzdělání</i>	48
Obr. 4 – <i>Rodinný stav</i>	48
Obr. 5 – <i>Doba ve služebním poměru</i>	49
Obr. 6 – <i>Organizační jednotka</i>	49
Obr. 7 – <i>Pracoviště</i>	50
Obr. 8 – <i>Důvody vstupu do služebního poměru</i>	50
Obr. 9 – <i>Vědomí dopadu negativních vlivů</i>	51
Obr. 10 – <i>Nástupní kurz a jeho dostatečná příprava na praktický výkon služby</i>	51
Obr. 11 – <i>Uplatnění emoční inteligence a empatie</i>	52
Obr. 12 – <i>Uplatnění tělesné zdatnosti při výkonu služby</i>	52
Obr. 13 – <i>Vliv práce na osobní život</i>	53
Obr. 14 – <i>Vliv pracoviště na profesní a osobnostní rozvoj</i>	53
Obr. 15 – <i>Co v zaměstnání naplňuje požadavky zaměstnanců</i>	54
Obr. 16 – <i>Stresující mimořádná událost</i>	54
Obr. 17 – <i>Typ mimořádné události</i>	55
Obr. 18 – <i>Zajištění psychického zdraví ze strany zaměstnavatele</i>	55
Obr. 19 – <i>Péče o vlastní psychické zdraví</i>	56
Obr. 20 – <i>Druh odpočinkových aktivit</i>	56
Obr. 21 – <i>Projevy fyzických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů</i>	57
Obr. 22 – <i>Projevy psychických příznaků stresu na základě nasbíraných bodů</i>	57
Obr. 23 – <i>Umění vyrovnat se s příznaky stresu</i>	58
Obr. 24 – <i>Důvody (ne)vyhledání odborné pomoci</i>	59
Obr. 25 – <i>BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD</i>	59
Obr. 26 – <i>Vliv syndromu vyhoření na rodinný stav dozorce</i>	62
Obr. 27 – <i>Věková kategorie zaměstnanců, která je nejvíce zasažena syndromem vyhoření</i>	63
Obr. 28 – <i>Syndrom vyhoření v závislosti na délce služebního poměru</i>	66

12 PŘÍLOHA

12.1 Dotazník

pro dozorce ve Vězeňské službě České republiky

Vážený respondente a kolego,

jmenuji se Petr Levý, příslušník VS ČR a jsem zaměstnán ve věznici Vinařice ve funkci dozorce.

Jsem studentem v navazujícím magisterském studijním programu na ČVUT FBMI v Kladně. V současné době zpracovávám diplomovou práci, která je zaměřena na výkon profese dozorce ve Vězeňské službě a její následný vliv na jeho psychiku.

Pomocí formulovaného nestandardizovaného a standardizovaného (Dotazník BURNOUT Measure) anonymního dotazníku bych chtěl prozkoumat, zdali se u dozorců vyskytují příznaky stresu, syndromu vyhoření, profesní deformace. Vše s ohledem na věk, pohlaví, délku vykonávání profese a zařazení do jednotlivých vězeňských zařízení.

Budu Vám velmi vděčný, pokud věnujete část Vašeho času na vyplnění tohoto dotazníku. Odpovědi jsou anonymní, zajímám se pouze o věk a čas, po který jste ve služebním poměru.

Odpovědi budou použity výhradně pro potřeby diplomové práce.

Předem Vám děkuji za vstřícnost, ochotu a upřímnost Vašich odpovědí.

K dotazníku:

- Prosím Vás, otázku si vždy pozorně přečtěte.
- Z nabízených možností si vyberte odpověď, která nejvíce vystihuje Váš názor.
- Pokud v poznámce pod otázkou není uvedeno jinak, vyberte vždy jednu variantu odpovědi.
- Otázky, které nenabízejí varianty odpovědí Vám vyhovujících, vepište do dotazníku vlastními slovy.

1. Jste:

- žena
- muž

2. Váš věk:

- 20 – 25 let
- 25 – 30 let
- 30 – 35 let
- 35 – 40 let
- 40 – 45 let
- 45 – 50 let
- 50 – 55 let
- 55 let a více

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- středoškolské vzdělání
- vysokoškolské vzdělání I. stupně (Bc.)
- vysokoškolské vzdělání II. stupně (Ing., Mgr. ...)
- jiné

4. Rodinný stav:

- svobodný
- ženatý
- rozvedený
- nechci uvést odpověď

5. Ve vězeňské službě pracujete jak dlouho:

- 0 – 3 roky
- 4 – 7 let
- 8 – 11 let
- 12 – 15 let
- 16 – 19 let
- 20 a více let

6. V jaké věznici pracujete:

- Oráčov
- Ruzyně
- Vinařice

7. Na jakém oddělení pracujete:

- vazba
- výkon trestu

8. Jaké byly důvody Vašeho vstupu do služebního poměru:

- ekonomické
- sociální jistoty
- zájem o toto povolání – práce s lidmi
- podílení se na výchově lidí k morálním hodnotám
- nedostatek jiných pracovních příležitostí
- sympatie k uniformě a vojenskému režimu
- překlenovací období při hledání si jiného zaměstnání
- jiné důvody

9. Byl/a jste si vědom/a, před rozhodnutím ucházet se o profesi dozorce ve VS ČR, negativních vlivů při výkonu této činnosti na psychiku člověka:

- ano
- částečně, konkrétní představu jsem však neměl/a
- neuvažoval/a jsem o tom
- nechci uvést odpověď
- ne

10. Domníváte se, že jste byl/a v nástupním kurzu dostatečně připraven/a na praktický výkon ve VS ČR a současně i na řešení mimořádných událostí, zejména pak při jednání s odsouzenými:

- a) ano
- b) částečně
- c) neumím dostatečně posoudit
- d) ne

e) nechci uvést odpověď

11. Emoční inteligence a schopnost empatie pomáhá dozorcí při řešení mimořádných událostí a v jednání s vězeňskou populací:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně (1 = ano až 5 = ne).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Dle Vašeho názoru a zkušeností, je tělesná zdatnost a obratnost dozorce nejúčinnějším nástrojem ke zjednání si autority ze strany vězeňské populace:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně (1 = ano až 5 = ne).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Pozorujete na sobě, s odstupem času, že výkon profese dozorce ve věznici má vliv na Váš rodinný a osobní život:

- a) ano, změnil/a jsem se osobnostně negativně
- b) ano, změnil/a jsem se osobnostně pozitivně
- c) nepociťuji to
- d) ne, a zpětná vazba v jednání nejbližších lidí mně to potvrzuje
- e) nechci uvést odpověď

14. Považujete prostředí a klima na pracovišti jako příznivé pro Váš další profesní a osobnostní rozvoj:

Označte křížkem vhodné číslo ve stupnici dle pocitového stupně (1 = ano až 5 = ne).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Co v zaměstnání ve věznici naplňuje Vaše požadavky:

Označte všechny položky číslicí v rozmezí 1 – 5 vzhledem ke hledisku důležitosti (číslo 1 = nejvyšší priorita; číslo 5 = nejnižší priorita):

	výše platu
	sociální jistota
	práce s lidmi
	profesní růst
	sociální zázemí ve věznici (prostředí, vybavení stanovišť atp.)
	kolegialita

	výsluhový příspěvek po odpracovaných letech
	vojenský režim
	možnost odborného vzdělávání
	zaměstnání ve věznici nenaplnuje moje představy a požadavky v ničem

16.a) Zažil/a jste během výkonu služby mimořádnou událost, která byla natolik stresující, že jste měl/a pocit vyhledání odborné pomoci:

- ano, vyhledal
- ano, nevyhledal
- ne
- nechci uvést odpověď

16.b) Pokud jste v předchozím bodu odpověděl/a „ano“, označte z nabízených možností mimořádné události, kterých jste byl/a přítomen/na:

	násilná smrt, úraz nebo úmrtí vězněné osoby
	vzpoura, hromadná hladovka, realizace plánu vyrozumění a svozu a nasazení SaP
	použití střelné zbraně
	napadení, úraz, vražda, sebevražda, úmrtí a vyhrožování zaměstnanci
	trestní stíhání zaměstnance
	útek vězněné osoby
	zneužití volného pohybu, zadržení vězněné osoby
	jiné

17. Domníváte se, že je Vašemu psychickému zdraví ze strany zaměstnavatele věnována dostatečná pozornost:

- ano, s péčí jsem maximálně spokojen/a
- nevím, o tento druh péče se nezajímám
- ne, péče je nedostačující
- není věnována žádná péče
- nechci uvést odpověď

18.a) Myslíte si, že Vaše péče o vlastní psychické zdraví je dostačující:

- ano, péči se věnuji
- ne, jsem přesvědčen/a, že péči nepotřebuji
- ne, avšak již se zajímám o to, jakým vhodným způsobem péči řešit
- nechci uvést odpověď

18.b) Z nabízených možností odpočinkových aktivit vyberte druh, který provozujete a přispívá k Vaší psychické regeneraci a zmírnění stresových pocitů:

<input type="checkbox"/>	péče o rodinu
<input type="checkbox"/>	sport
<input type="checkbox"/>	pobyt v přírodě
<input type="checkbox"/>	posezení s přáteli
<input type="checkbox"/>	řemeslnické práce a kutilství
<input type="checkbox"/>	kultura
<input type="checkbox"/>	sběratelství
<input type="checkbox"/>	zájmové spolky a sdružení
<input type="checkbox"/>	výpočetní technika
<input type="checkbox"/>	televize, rozhlas, poslech hudby
<input type="checkbox"/>	jiné

19. S odstupem času, pozorujete na sobě některé příznaky stresu:

Označte všechny položky číslicí v rozmezí 1 – 5 vyjadřující pocitový stupeň (číslo 1 = nejslabší stupeň; číslo 5 = nejsilnější stupeň).

FYZICKÉ PŘÍZNAKY

<input type="checkbox"/>	nedostatek energie	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	únava a pokles výkonu	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	svírání za hrudní kostí	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	bušení srdce	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	problémy s krevním tlakem	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	zvýšená citlivost na bolest	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	poruchy spánku	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	zažívací problémy	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	snížená sexualita	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	vůbec nic z výše uvedeného	<input type="checkbox"/>

PSYCHICKÉ PŘÍZNAKY

<input type="checkbox"/>	rychlé změny nálad	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	zvýšená podrážděnost	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	agresivita	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	problémy se soustředěním	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	stranění se ostatních	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pocity úzkosti	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	nespokojenost, rozmrzelost	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	napětí, neschopnost uvolnit se	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	pocit ztráty smyslu pro humor	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	vůbec nic z výše uvedeného	<input type="checkbox"/>

20. Pokud pociťujete některý z výše uvedených symptomů, umíte se s tímto stavem vyrovnat:

- ano
- ano, ale potřebuji určitý čas
- mám s tím problémy, využívám pomoci rodiny a přátel
- mám s tím problémy, využívám služeb psychologické poradny zaměstnavatele
- mám s tím problémy, avšak zaměstnavatel neposkytuje službu psychologické poradny
- mám s tím problémy, využívám pomoci odborného lékaře
- mám s tím problémy, ale pomoc jsem nevyhledal/a

21. Pokud jste pociťoval/a, že potřebujete jakýkoliv druh pomoci, či odbornou pomoc lékaře a pomoc jste nevyhledal/a, tak proč ne?

- osobní ostych
- obavy z toho, aby se informace o léčbě nedostala na veřejnost
- nemám důvěru se komukoliv svěřit
- nechci uvést odpověď

22. Dotazník BURNOUT Measure, Autoři: Ayala Pines, PhD a Eliot Aronson, PhD

Jak často máte následující pocity a zkušenosti?

Použijte, prosím, tohoto odstupňování pocitů:

1 = nikdy, **2** = jednou za čas, **3** = zřídka kdy, **4** = někdy, **5** = často, **6** = obvykle,

7 = vždy

Otázka číslo	Stav	Pocitový stupeň
1.	Byl/a jsem unaven/a.	
2.	Byl/a jsem v depresi.	
3.	Prožíval/a jsem krásný den.	
4.	Byl/a jsem tělesně vyčerpán/a.	
5.	Byl/a jsem citově vyčerpán/a.	
6.	Byl/a jsem šťasten/na.	
7.	Cítil/a jsem se vyřízena (zničen/a).	
8.	Nemohl/a jsem se vzchopit a pokračovat dále.	
9.	Byl/a jsem nešťastný/á.	
10.	Cítil/a jsem se uhoněn/a a utahán/a.	
11.	Cítil/a jsem se jakoby uvězněn/a v pasti.	
12.	Cítil/a jsem se jako bych byl/a nula (bezcný/á).	
13.	Cítil/a jsem se utrápen/a.	
14.	Tížily mne starosti.	
15.	Cítil/a jsem se zklamán/a a rozčarován/a.	
16.	Byl/a jsem sláb/a a na nejlepší cestě k onemocnění.	
17.	Cítil/a jsem se beznadějně.	
18.	Cítil/a jsem se odmítnut/a a odstrčen/a.	
19.	Cítil/a jsem se pln/a optimismu.	
20.	Cítil/a jsem se pln/a energie.	
21.	Byl/a jsem pln/a úzkostí a obav.	

12.2 Linka pomoci v krizi

Poskytujeme psychickou podporu a poradenství pro příslušníky a zaměstnance bezpečnostních sborů a armády.

Nezúšťávejte v tom sami.

Ozvěte se dříve, než bude pozdě.

Podrobnější informace na:
www.policie.cz/pomoc

Nebojte se kdykoliv zavolat s čímkoliv.

LINKA POMOCI V KRIZI

anonymní & nonstop

974 834 688

linkapomoci

pomoc.ski@pcr.cz

Icons: telephone, speech bubble, envelope

(<http://www.policie.cz/clanek/anonymni-linka-pomoci-v-krizi.aspx>)

12.3 Metodická příručka pro psychology věznic a vazebních věznic

LINKA POMOCI V KRIZI
anonymní & nonstop

Poskytujeme psychologickou podporu a poradenství pro příslušníky a zaměstnance bezpečnostních sborů a armády.
Podrobnější informace na: www.policie.cz/pomoc

Nezustavujte v tom sami.
Ozvěte se dříve, než bude pozdě.
Nebojte se kdykoliv zavolat s čímkoliv.

974 834 688
linkapomoci
pomoc.ski@pcr.cz

PÉČE O ZAMĚSTNANCE VĚZEŇSKÉ SLUŽBY
„Kdykoliv zlepšíte podmínky vězněným osobám, nezapomeníte učinit i něco pro personál.“

metodická příručka (nejen) pro psychology



Vězeňská služba České republiky
POUZE PRO INTERNÍ POTŘEBU



Poslání příručky

Příručka poskytuje informace, ale též praktické rady o možnostech psychologické péče o příslušníky a zaměstnance Vězeňské služby ČR.

Je určena nejen psychologům ve vazebních věznicích a věznicích, ale prakticky všem, nadřízeným právě tak jako zaměstnancům, kteří si uvědomují závažnost tohoto tématu.

V metodické příručce najde čtenář informace k preventivní i dlouhodobé psychologické péči, pozornost je věnována také psychologické první pomoci včetně praktických doporučení, co dělat, když už se mimořádná událost stane, a hlavně jak událost „ošetřit“ následně, aby nezůstala skryta, nepracována či „zapomenuta“.

Samostatná kapitola je věnována také krizové intervenci, která obsahuje například doporučení pro zasahující i pro zasažené.

Všechna doporučení se opírají o Etický kodex psychologa ve vězeňství, jehož části jsou uvedeny v závěru.

Tato příručka nenahrazuje vnitřní předpisy. Nenařizuje, ale přehledně radí a doporučuje, jak přispívat k duševnímu zdraví příslušníků a zaměstnanců a v rámci možností také zdravě bez následků zvládat psychologicky náročné situace, ke kterým ve vězeňském prostředí dochází.

To nejpevnější, čím Vězeňská služba disponuje, jsou lidé. Je třeba si jich vážit a podporovat je – nejen v krizových situacích, ale též v běžném pracovním nasazení.

Kontaktní osoby pro případné dotazy:

PhDr. Václav Jiříčka, Ph.D.

vedoucí psycholog

vjiricka@grvs.justice.cz, tel. 724 301 930

PhDr. Soňa Haluzová

psycholog

shaluzova@grvs.justice.cz, tel. 724 094 678



© Soňa Haluzová & Václav Jiříčka, 2016

Psychologické pracoviště

Vězeňské služby České republiky

Na publikaci spolupracovali:

Mgr. Tereza Opolizerová
a členové pracovní skupiny Psychologického
pracoviště VS ČR:

PhDr. Radovana Klusáčková

Mgr. Romana Kudrnová

PhDr. Gabriela Šatřavová

Odborná spolupráce:

PhDr. Anna Braunerová

Mgr. Jiří Jobánek

Grafická úprava a příprava pro tisk:

PhDr. Václav Jiříčka, Ph.D.

Poslední revize textu: prosinec 2016

Vydání první, v. 1.0

Výtisk Tiskárna VS TISK Pankrác

Publikace neprošla jazykovou korekturou.

Obsah

PRÁCE VE VĚZEŇSTVÍ JAKO FYZICKÁ A PSYCHICKY NÁROČNÁ PROFESE	2
ZÁTĚŽOVÉ FAKTORY PRÁCE	3
SYSTÉM PSYCHOSOCIÁLNÍ PÉČE A POMOCI VE VĚZEŇSKÉ SLUŽBĚ	4
PREVENTIVNÍ PSYCHOLOGICKÁ OPATŘENÍ	4
KVALITNÍ VÝBĚR UCHAZEČŮ JE ZÁKLAD	4
KDYŽ NASTUPUJE NOVÝ ZAMĚSTNANEC DO VĚZNICE	4
PŘEDKRIZOVÁ PSYCHOLOGICKÁ PŘÍPRAVA	6
BEZ KVALITNÍ ODBORNÉ PŘÍPRAVY A VZDĚLÁVÁNÍ TO JDE JEN TĚŽKO	6
DŮLEŽITÝ JE DOBRĚ KOMUNIKUJÍCÍ TÝM	6
PSYCHOLOGICKÁ PRVNÍ POMOC	7
VĚZEŇSKÝ PSYCHOLOG JE I PRO PERSONÁL	7
ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI NABÍZÍ NONSTOP SLUŽBY	9
PSYCHOLOGICKÁ PODPORA ŘÍZENÍ ZÁSAHU	9
BEZPROSTŘEDNÍ POMOC V KRIZI A PO UDÁLOSTI	10
PSYCHOLOGICKÁ OPATŘENÍ PO MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI	11
PSYCHOLOGICKÁ PÉČE PO EXTRÉMNÍCH SITUACÍCH	11
CO JE TŘEBA UDEĚLAT HNED	11
5 KROKŮ PRVNÍ PSYCHICKÉ POMOCI	13
ÚMRTÍ KOLEGY NA PRACOVÍŠTI JE HLAVNĚ ŠOK	14
KRIZOVÁ INTERVENCE	15
PRO ZASAHUJÍCÍ	16
PRO ZASAŽENÉ	16
DOPORUČENÁ STRUKTURA INTERVENCE	20
DLOUHODOBÁ PSYCHOLOGICKÁ PÉČE A JAK SE O SEBE STARAT	22
KDYŽ NEVYŘEŠENÝ PROBLÉM VYLIVÁ NA POVRCH	22
CHRAŇTE SE PŘED STŘESEM A VYHOŘENÍM	23
ZDROJE, Z NICHŽ JSME ČERPALI	24

PRÁCE VE VĚZEŇSTVÍ JAKO FYZICKÁ A PSYCHICKY NÁROČNÁ PROFESE



Práce u Vězeňské služby ČR je profesí se zvýšenou fyzickou a psychickou náročností a s možnými negativními dopady na zdraví člověka. Podle některých zjištění je příslušník, ale též občanský zaměstnanec v průměru výkonu práce s vězni, vystaven 6 až 14 adrenalinovým situacím denně (Mezník a kol., 1995).

U vězeňských dozorců existuje prokazatelný vztah mezi délkou služby a zvýšenou konzumací alkoholu, zvýšeným výskytem žaludečních vředů, zvýšeným rizikem vysokého krevního tlaku a srdečního infarktu, deprese a četností partnerských problémů a rozvodovosti. Oproti běžné populaci mají rovněž nižší očekávanou délku života (např. Corneliuss, 1994).

Hlavním zdrojem vzniku těchto rizik je opakovaný či soustavný stres. Faktory, které stres způsobují (tzv. stresory), pramení v první řadě z interakcí s vězeňskými osobami, kdy jsou příslušníci i zaměstnanci v průměru vystavováni hrozbě fyzického či verbálního násilí, zranění a manipulace častěji než jakákoliv jiná profese s výjimkou příslušníků policie. Zátěž představují i aktivity organizovaných skupin vězňů, nepřítomnost, jednání s vězni s duševními poruchami, zneužívání návykových látek vězni, sebevražedné jednání nebo nedovolený styk, včetně pašování a ukrývání nepovolených předmětů a látek.

Další stresory pramení z profesních podmínek povolání: práce v uzavřených prostorech, bezpečnostní opatření omezující svobodu pohybu, izolace od vnějšího prostředí, méně přirozeného světla, požadavky na přesné vykonávání rutinní činnosti nebo naopak bdělost při pohybové nečinnosti (např. na strážních stanovištích), vysoké nároky na disciplínu a sebekontrolu.

Rovněž organizační stresory hrají roli: přísná hierarchie a vztahy uvnitř ní, směnnost, přecházy a poplachy jsou jen některé z nich.

Podstatné jsou rovněž psychosociální faktory, dané interakcí individuálních osobnostních charakteristik a sociálního prostředí. Sem patří konflikty mezi pracovními povinnostmi a rodinným životem, ale třeba i nízká společenská prestiž a uznání (podle Brower, 2014).

Práce s vězeňskými osobami může být ohrožující pro vznik syndromu vyhoření i pro traumatizaci. Péče o duši i o tělo by měla být nutná a samozřejmá.

ZÁTĚŽOVÉ FAKTORY PRÁCE

Stres je běžným jevem v pracovním životě člověka. Můžeme jej nalézt ve všech profesních oblastech. Pro organizaci i jejího pracovníka mohou zvýšené nároky pracovních úkolů přinášet pozitivní i negativní dopady.

V ohrožených profesích, kam patří i výkon služby / práce ve věznicích, však převažují negativní účinky stresu nad pozitivními.

Čím déle lidé pracují ve věznicích, tím vyšší je jejich prožívaná míra stresu. Může to souviset s náročností práce, prostředím, ale také se stoupající odpovědností v rámci svého postavení (viz *infobox vpravo*).

Jedním z dalších možných rizik je vznik posttraumatické reakce na extrémní situace.

Stres ve vězeňském prostředí zvyšují:

- hrozba fyzického a verbálního násilí,
- uzavřené donucovací prostředí,
- častější kontakt s mizérií života,
- přítomnost u nepříjemných (intimních) situací vězňů,
- autoritativní styl řízení,
- riziko zdravotní újmy – nakažení TBC, HIV, žloutenkou, příušnicemi aj.,
- vyhrožování a nebezpečné situace – obavy o bezpečnost vlastní i rodiny,
- extrémní situace – náslezy mrtvého těla, pokusy o sebevraždu, sebepoškození,
- zvýšená osobní odpovědnost spojená s obavou „neudělat chybu“,
- nižší společenská prestiž profese,
- vztahy uvnitř vězeňské hierarchie,
- náročné sociální kontakty (vězni, kolegové, nadřízení),
- organizace práce – směnný režim, pracovní rozvrhy, plány vyzoomnění.

POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA (PSTD), nebo též reakce na závažný stres, vzniká jako reakce na traumatickou zkušenost. Typicky se rozvíjí po emočně těžké, stresující události, jež svou závažností přesahuje obvyklou lidskou zkušenost. Může vzniknout v každém věku a může se projevit měsíce i roky po události.

Traumatická událost je neodbytně znovuprožívána ve vzpomínkách nebo ve snech. Časté jsou somatické projevy jako např. poruchy spánku, bušení srdce, zažívací obtíže, pocení a bolesti hlavy. Typické jsou psychické obtíže, např. úzkost při setkání s něčím, co připomíná traumatickou událost, zvýšená nastroženost, dráždivost, návaly hněvu, úlekové reakce a pocit bezmoci, které se promítají jak do pracovního výkonu, tak do fungování v sociálních vztazích.

SYSTÉM PSYCHOSOCIÁLNÍ PÉČE A POMOCI VE VĚZEŇSKÉ SLUŽBĚ PREVENTIVNÍ PSYCHOLOGICKÁ OPATŘENÍ

KVALITNÍ VÝBĚR UCHAZEČŮ JE ZÁKLAD

Psycholog společně s personalistou bývají mezi prvními lidmi, které budoucí příslušník či pracovník v roli uchazeče o zaměstnání u Vězeňské služby ČR potká. A i když jsou dávnou prýč doby, kdy počet zájemců převyšoval počet volných míst, zdůrazňovaná pozitiva zaměstnání u VS ČR nemohou opomíjet také přítomná negativa.

Kritéria pro službu v bezpečnostním sboru:

- ▶ intelekt v pásmu průměru nebo vyšším, emoční stabilita,
- ▶ psychosociální zralost, odolnost vůči psychické zátěži,
- ▶ žádoucí motivace, postoje a hodnoty, zdatnost v oblasti volných procesů,
- ▶ zdatnost v oblasti poznávacích procesů, schopnost autorregulace,
- ▶ absence nežádoucí agrezivity, absence psychopatologické symptomatiky.

Snahou jak personalistů, tak i psychologů je vybrat k Vězeňské službě takové jedince, kteří splňují náročná kritéria týkající se psychické odolnosti a stability. Samotný výkon zaměstnání je velmi náročný, a to s ohledem na

specifickou prostředí, spojenou s každodenní zátěží fyzickou i psychickou. Proto je nezbytné věnovat vysokou pozornost kvalitnímu výběru budoucích zaměstnanců s ohledem na emoční schopnost vypracovat se s pracovním stresem. Význam má též poskytnutí realistických informací o prostředí a pracovní náplni, neboť nesprávná očekávání mohou vést k pozdější frustraci a deziluzi.

KDYŽ NASTUPUJE NOVÝ ZAMĚSTNANEC DO VĚZNIČE

Základem je psychologa věznice znát, proto je vhodné, aby byli každému nově přijatému zaměstnanci představeni všichni psychologové působící v dané věznici. Při této příležitosti je nový zaměstnanec informován o možnostech bezplatné psychologické péče pro příslušníky a zaměstnance realizované přímo na pracovišti. Každému se totiž může stát, že se v životě dostane do situace, kdy bude zažívat složité okamžiky a bude potřebovat radu či pomoc.

¹Vyhř. č. 487/2014, o osobnosti způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru

Nový zaměstnanec prožívá v souvislosti s nástupem do nového zaměstnání extrémní zátěž. Hned od prvního dne je zahlcen informacemi, registruje soustředěnou pozornost na vlastní osobu, má problém se rychle orientovat v novém prostředí i vztazích, nebo hned neví, jak naložit s rozporem mezi nařízením a realitou. Ve specifické situaci se nachází také ženy-zaměstnanek, neboť se musí umět vypořádat třeba s pokřikováním vězňů a sexistickými narážkami. Orientovat se v novém pracovním prostředí i problematické pomáhají zkušenosti kolegové, v minulosti se také velmi dobře osvědčili tzv. lektoři-instruktoři.

„V rámci výuky v nástupním kurzu ve Stráži pod Ralskem nám říkali, co všechno se ve věznicích může stát, že se může někdo pořezat, oběsit atd. Před nástupem do věznic se mnou o tom nikdo ale nemluvil...“

CO MOHU DĚLAT, ABYCH V NOVÉ PRÁCI USPĚL?

I s takovými otázkami se mohou zaměstnanci obracet na psychology věznic. V rámci prevence může psycholog v osobním kontaktu pomoci s tématy komunikace, manipulace a obrany proti ní, prevence vyhoření, strategie zacházení s problémovými jedinci. Také pomůže vysvětlit psychické obranné mechanismy a zacházení s pomlouvou či mobbingem.

WELL-BEING formulovala v roce 1948 Světová zdravotnická organizace (WHO) v souvislosti s přípravou definice zdraví jako „stav úplné tělesné, duševní a společenské pohody“. Subjektivní pocit osobní pohody tvoří 4 komponenty: psychická osobní pohoda v užším slova smyslu, sebeúcta, sebeuplatnění a osobní zvládnání.

Jako příklad dobré praxe se osvědčilo předávání informací o zásadách psychohygieny, prevence proti negativním účinkům stresu, pravidlech vytváření a udržování dobrých vztahů na pracovišti či well-beingu, tedy pocitu pohody.

PSYCHOHYGIENA (DUŠEVNÍ HYGIENA) je nauka o tom, jak si chránit a upevňovat duševní zdraví a jak zvyšovat svou odolnost vůči nejrůznějším škodlivým vlivům. Zaměřuje se např. na správnou životosprávu (výživa, spánek, regenerace atd.), úpravu podmínek pracovního prostředí či organizaci práce, např. hospodaření s časem a silami.

PŘEDKRIZOVÁ PSYCHOLOGICKÁ PŘÍPRAVA

BEZ KVALITNÍ ODBORNÉ PŘÍPRAVY A VZDĚLÁVÁNÍ TO JDE JEN TĚŽKO

Kvalitní odborné vzdělávání zaměstnanců je důležitým mezníkem v oblasti přípravy na zvládnutí zátěžových situací. Základní úroveň vzdělávání zaměstnanců Vězeňské služby ČR tvoří základní odborná příprava, která je zajišťována pro všechny nové zaměstnance přijaté do služebního nebo pracovního poměru v Akademii VS ČR. Kromě toho noví příslušníci a zaměstnanci získávají také základní poznatky z pedagogiky, sociologie a psychologie.

Ve většině věznic se pravidelné školení v rámci služební a profesní přípravy realizuje aktuálně formou e-learningu. Sebekvalitnější textový dokument ale osobní kontakt s možností zpětné vazby nenahradí.

Na základní odbornou přípravu pak navazují odborné kurzy v rámci celoživotního vzdělávání zaměstnanců VS ČR. Odbornost daného kurzu koresponduje s náplní práce zaměstnance, současně však je snaha, aby reagovala na aktuální potřeby příslušníků a pracovníků.

„Učíme příslušníky, jak jednat s nebezpečnými vězni, ale nelčíme je, jak žít v kolektivu či na pracovišti. Ale například nekolegální přístup v podobě šíření pomluv, zlehčování pokynů či sdělování osobních informací o zaměstnancích vězňům týmový soulad rozhodně nepodporuje.“

DŮLEŽITÝ JE DOBRĚ KOMUNIKUJÍCÍ TÝM

Nejen silný jednotlivec, ale silný a zejména dobře komunikující a funkční tým tvoří pevný základ organizace. Předávání informací, důvěra, spolehlivost a pozitivní pracovní atmosféra napomáhají překonávat každodenní náročnost pracovních povinností. Sestavování, vytváření a rozvíjení efektivního a spolupracujícího týmu – i s tím vám může pomoci psycholog vaší věznice. Teambuildingové akce jsou dnes nejen populární, ale také nejrozšířenější v rámci aktivit týmového rozvoje.

TIP: Pořádá vaše věznice každoroční zájezdy do Chorvatska či do Paříže? Co zkusit něco jiného? Třeba prodloužený víkend ve znamení teambuildingu. Slovo TEAM je možné vnímat jako zkratku slov Together, Everybody, Achieves, More. Volně přeloženo: Společně dosáhneme více!

PSYCHOLOGICKÁ PRVNÍ POMOC

VĚZEŇSKÝ PSYCHOLOG JE I PRO PERSONÁL

Služby psychologa působícího ve věznicích mohou využít všichni zaměstnanci Vězeňské služby ČR, nezávisle na tom, zda jsou v pracovním nebo služebním poměru. Psychologické poradenství probíhá individuálně, může být jednorázové i opakované, dle domluvy s psychologem. Nespornou výhodou této péče o zaměstnance je skutečnost, že psycholog zná dobře vězeňské prostředí i specifika vztahů, které se zde vytvářejí.

Obsah psychologického poradenství je důvěrný. Psycholog je vázán mlčenlivostí o skutečnostech, které se dozvěděl v rámci poradenského rozhovoru. O obsahu a formě pomoci psycholog nevede žádné záznamy, mimo těch, které jsou nezbytně nutné pro poskytování péče. Takovou dokumentaci je povinen chránit před zneužitím. Nesmí také sdělovat nic nadřizovaným ani kolegům, pokud by to nebylo jednoznačným přáním zaměstnance, kterému poradenství poskytoval. Pokud zaměstnanec projeví potřebu péče psychologa věznice, musí se vždy dohodnout s nadřizovaným na podmínkách jejího poskytování, a to zejména v případě, kdy se jedná o dobu během výkonu služby či práce.

- Etické zásady psychologa:**
- ▶ mlčenlivost
 - ▶ diskretnost
 - ▶ důvěrnost
 - ▶ anonymita
 - ▶ dobrovolnost
 - ▶ profesionalita
 - ▶ otevřenost
 - ▶ nestrannost
 - ▶ objektivita
 - ▶ ochrana citlivých údajů

Psycholog nesmí nic sdělovat nadřizovaným ani kolegům, pokud by to nebylo jednoznačné vyjádřením přáním zaměstnance.

Psychologická péče může být kvalitně poskytována pouze za předpokladu vzájemné důvěry. Udržení a podpora této důvěry je proto pro psychologa klíčová. Poskytovaná psychologická péče o zaměstnance VS ČR je bezplatná.

Vězeňští psychologové mohou pomoci se vztahy na pracovišti, s orientací v osobním problému a jeho následným řešením, anebo při překonávání krizové situace způsobené např. zasahováním během mimořádné události, či jinou náročnou situací z pracovního či osobního života.

KDYŽ CHCETE MLUVIT S ODBORNÍKEM MIIMO VĚZEŇSKÉ PROSTŘEDÍ

Psychologické poradenství, které nabízí psychologové působící ve věznicích, je založeno na bázi dobrovolnosti. Zaměstnanci Vězeňské služby se mohou svobodně rozhodnout, zda tyto poskytované služby využijí, či nikoliv. Může se stát, že se příslušník nebo pracovník ocitne v náročné situaci, kte-

rou by rád prokonzultoval s odborníkem, který však nebude mít vazbu na jeho zaměstnání.

Motivace pro volbu pomoci mimo vězeňské prostředí může být různá. Důležité je mít místo, kde je možné o své duševní zdraví pečovat.

V různých psychicky náročných situacích, s různými problémy a s různými starostmi je možné se obracet na služby odborných poradců, sociálních pracovníků, psychologů, psychoterapeutů, psychologů či psychiatrů. Kontakty na jednotlivé odborníky jsou dobře dostupné na internetu. Psycholog Vězeňské služby ČR Vám může mimo jiné také doporučit vhodného odborníka v regionu. I na takovou konzultaci se vztahují veškeré výše uvedené zásady, včetně diskrétnosti.

Psycholog ve věznicích, navzdory profesionální a upřímné snaze pomoci, nemusí být specialistou na rodinné a partnerské problémy, dětskou či klinickou psychologii, aj. Disponuje psychologickým vzděláním, které mu umožňuje orientaci v problematice. Další postup by proto měl být v rukou odborníka specializovaného přímo na danou oblast.

PRO PSYCHOLOGY: Pokud Vám odborně problém neptišiší, doporuče zaměstnanci vhodné civilní zařízení v regionu.

8

ANONYMNÍ LINKA POMOCI V KRIZI NABÍZÍ NONSTOP SLUŽBY

LINKA POMOCI V KRIZI

anonymní - nonstop

TELEFON: 974 834 688

SKYPE: linkapomoci

E-MAIL: pomoc.ski@poc.cz

Pro příslušníky a zaměstnance bezpečnostních sborů poskytuje speciální psychologickou podporu, poradenství a pomoc Linka pomoci v krizi. Je k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce. Volajícím zaručuje anonymitu, hovory se nenahrávají a pracovníci zachovávají povinnou mlčenlivost. Zavolat může kdokoli ze zaměstnanců Vězeňské služby nebo jejich blízkých, kdo se dostal do jakékoli (pracovní, osobní, existenční, vztahové, zdravotní nebo jiné) těžké situace. Profesionálové na lince nezkoumají příslušnost k tomu či onomu sboru, ale jejich výhodou oproti jiným linkám je znalost charakteru práce v bezpečnostním sboru. Jsou připraveni pomoci sami, nebo nabídnou kontakt na další odborníky, vždy podle individuálních starostí volajícího.

„O lince pomoci jsem slyšel. Ale jak na ni získat kontakt? V práci na skřínce byly kdysi přilepené magnetky s kontaktem, ale zmizely. Za psychologem jsem se styděl – to by si kluci mysleli, že jsem nějaký magor. Přitom jsem se chtěl jen poradit. Tak jsem si ji vygoogloval. Je fakt, že se mě tam vůbec neptali, odkud jsem a tak. Prostě se mnou řešili jen ten problém. Byla to docela ... úleva. Celkem profíci, řek' bych.“

PSYCHOLOGICKÁ PODPORA ŘÍZENÍ ZÁSAHU

Některé mimořádné situace ve věznicích je třeba řešit bezodkladně, jindy se osvědčuje vyjednávat. Specializace vyjednávače ve věznicích kombinuje praktické zkušenosti z vězeňského prostředí s dovednostmi v jednání s lidmi, schopnostmi snášet stresovou zátěž a schopnostmi spolupracovat v týmu.

Pokud psycholog není součástí vyjednávacího týmu, osvědčuje se přivzvat jej k řešení mimořádné události jako člena multidisciplinárního týmu. Svými osobními znalostmi o vězněných osobách může doporučit aktuální řešení dané situace. V případě použití donucovacích prostředků, zákroku aj. může pomoci příslušníkům při následném zpracování události.

9

BEZPROSTŘEDNÍ POMOČ V KRIZI A PO UDÁLOSTI

GROUNDING („uzemnění“): V případě šoku, silného neklidu či obtíží s udržením rovnováhy nabízejte dotyčnému půdu pod nohama, vyzvěte, aby se dotyčný opřel o plošky nohou, opřel se o zed, posadil se.

CENTERING: Veďte dotyčného k prožívání tělesného i psychického středu. Obratěte jeho pozornost na dýchání do břicha a do hrudníku. Ptejte se jej: jak se jmenuje, odkud je, zda ví, co se přihodilo, jak se cítí. Připomenejte mu: kde je, co se stalo.

DEFUSING („zmiřnění“) Je prvotní spontánní „popovídání si“ o kritickém incidentu s kolegy, přáteli či rodinnými příslušníky. Jde o neformální rozhovor o tom, co se dělo, a smějeje k odstranění „explozivních“ emocí, které doprovázejí určitý zážitek. Není vhodné defusing zaměřovat s posezením v hospodě a konzumací alkoholických nápojů.

DEBRIEFING („porada po akci“) Je odborné opatření označující specifický postup vedení rozhovoru s jednotlivcem či skupinou. Jeho hlavním smyslem je pomoci účastníkům náročné vzpomínky a emoce z události zpracovat tak, aby se předešlo potížím v podobě posttraumatické stresové poruchy. Osvědčuje se také v podobě peer-supportu.

PEER-SUPPORT znamená kolegiální podporu. Nejedná se však o nějaké „poplácání po ramenou“, ale o podporu, kterou poskytuje vyškolený kolega nezasazený konkrétní událostí. Peer-support je založen zejména na poznatku, že příslušník důvěřuje spíše člověku, kterého zná a který nejlépe ví, jaké to je „být v kůži“ příslušníka.

KRIZOVÁ INTERVENCE je velmi široký pojem a může probíhat po telefonu nebo v přímém kontaktu s odborníkem. Na účinnost krizové intervence mají rozhodující vliv faktor času a faktor místa. Jinak řečeno, krizová intervence má být poskytnuta tak rychle, jak jen je to možné, aby kritický incident mohl být překódován do únosné podoby.

PSYCHOLOGICKÁ OPATŘENÍ PO MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI

PSYCHOLOGICKÁ PÉČE PO EXTRÉMNÍCH SITUACÍCH

Definovat přesně (a hlavně všechny) možné mimořádné události, po kterých by měla následovat bezodkladná psychologická péče, nelze. Zjednodušeně se jedná o situace např. při nálezu mrtvého těla, devastujících zraněních vězněných osob po sebevražedných pokusech, fyzického napadení ze strany vězně nebo přímého ohrožení života či zdraví, použití střelné zbraně, pokusu o útek či ohrožení života kolegů.

„Když obviněného odřizli, tak to tělo bylo úplně bez vlády. Bylo jak hadrová panenka. Musel jsem otevřít okno, to mi bylo opravdu špatné.“

Psychologickou péči však mohou potřebovat i ti, kteří v rámci výkonu svých povinností zažili ve věznicí situaci jinou, na první pohled méně závažnou.

CO JE TŘEBA UDĚLAT HNED

Po zajištění všech nezbytně nutných služebních povinností v rámci mimořádné události by příslušník / zaměstnanec měl mít možnost si zvolit, zda v dané směně ve výkonu služby či na pracovišti pokračovat.

„Sloužil jsem dál a obcházel celý. První hodinu po události tam se mnou zůstal IDS, který viceměně ty celý obcházel místo mě, protože já jsem nemohl. Měl jsem strach se do cel podívat, neboť jsem v každé „viděl“ někoho oběšeného. Na hrudi se mi vždy něco sevřelo, hrozný pocit.“

I když symptomy akutní reakce na stres vykazují velkou variabilitu a důležitá je i individuální zranitelnost a schopnost zvládat stres, v převážné míře u zasaženého člověka v důsledku události dochází k zúžení vědomí a pozornosti, stejně jako ke snížení schopnosti přijímat podněty a chápat jejich význam v plném rozsahu. To má nepříznivý vliv na další prožívání a celkový psychický stav.

Člověk pak funguje jen na zmobilizované rezervy a uvádí v činnost vyrovnávací mechanismy, které se zpočátku navenek nemusí projevit, avšak nezaručují výkon služby s plnou výkonností a odpovědností.

POMÁHÁ PODPORA ZE STRANY NADŘÍZENÝCH

„Mimořádná událost je specifický druh stresu, kdy člověk myslí i dozadu, zda postupoval správně. Situaci by určitě prospělo, kdyby příslušníci měli větší pocit, že za nimi vedení stojí. Když se situace vyřeší dobře, bere se to jako samozřejmost. Ale bylo by fajn, kdyby taky někdo někdy řekl: „Dneska se vám to, kluci, povedlo.“

Nadřízený by měl zasaženému příslušníkovi / zaměstnanci nejdříve poskytnout určitou ochranu, třeba nabídkou bezpečného prostoru s možností „citového“ odpočinku, kde jedinec může vyventilovat své negativní emoce jako smutek, agresi, nejistotu, strach či pocit viny. Důležité je nabídnout klid, kde si zasažený může uvědomit své pocity. Na místě nejsou otázky k bližším okolnostem události (později bude vše pečlivě šetřeno), vhodné jsou spíše otázky, jak mu může ze své strany pomoci teď. Někdy stačí opravdu málo, třeba sklenice vody či šálek kávy.

Nadřízený kromě pomoci získá osobní obraz o psychologickém stavu zasaženého. K tomu je zapotřebí nejen schopnost umění jednat s lidmi, ale také empatie.

Někteří příslušníci se s extrémními situacemi vyrovnávají zdánlivě s lehkostí, jiní se usilovně snaží nedat na sobě před ostatními – a hlavně před svými nadřízenými – cokoliv znát. Obojí je však součástí souboru příznaků, které odborníci označují jako syndrom Johna Wayna.

SYNDROMEM JOHNNA WAYNA je komplex příznaků nazvaný podle herce, který vystupoval v amerických filmech v období mezi 30. a 70. lety dvacátého století. Ve svých rolích ztělesňoval obraz hrdiny, ideál nezranitelného a fyzicky a emocionálně extrémně odolného jedince. Reprezentoval „dřsné chlapečtví“ a přesvědčení, že správný muž nemůže projevovat slabost a pohutí ani v situacích, které každým běžným člověkem otřesou.

Příslušníci ozbrojených a bezpečnostních složek jsou při výkonu svého povolání častěji vystaveni ohrožujícím situacím, zažívají události mimo běžný rozsah lidské zkušenosti a jsou tím pádem také zranitelnější ve smyslu rozvoje tohoto syndromu. Mohou se podobně jako jimi stylizovat do dřsné podoby Johna Wayna. Snaží se vypadat mužně a statečně tak, aby naplnili možná i jen podvědomě vnitřní ideál a především aby zakryli svoji vnitřní nejistotu a zranitelnost.

12

VČASNÁ ODBORNÁ POMOC JE NEZBYTNÁ

Po extrémní mimořádné události, kde lze předpokládat mimořádné emoční vypětí je vhodné, aby psychologická péče byla zasaženému příslušníkovi / zaměstnanci poskytnuta co nejdříve. Je to velmi důležité nejen pro psychickou rovnováhu (tedy aby věděli, že on i jeho pocity si zaslouží také pozornost), ale i proto, že včasná pomoc rozhoduje také o tom, zda se jedinci podaří zpracování incidentu do únosné podoby. Pomoc by měla být automatická, neboť zjišťovat zájem o intervenci u zasaženého jedince je i ohledem na zmiňovaný syndrom Johna Wayna irelevantní. Zasažený má totiž tendenci popírat účinek události, aby v očích ostatních „zůstal jako chlap“, případně se za své emoce stydl nebo prostě „nechce nikoho obtěžovat“. Skutečnost však bývá většinou jiná.

5 KROKŮ PRVNÍ PSYCHICKÉ POMOCI

1. KONTAKT – Navaž kontakt, mluv klidně: „Neboj se. Jsem tady s tebou...“.
2. ZJIŠTI ZDRAVOTNÍ STAV – Ptej se věcně a jasně: „Jsi zraněný? Slyšíš mě? Boli tě něco? Víš, co se stalo?“.
3. ZAJISTI SOUKROMÍ - chraň zasaženou osobu a její důstojnost před tlakem okolí, zvědavci, médií....
4. INFORMUJ – naslouchej, vyslechni, podpoř, podávej reálné informace: „Jsem tu proto..., bude se dít ..., lékař je na cestě...“.
5. ZAJISTI ZÁKLADNÍ POTŘEBY – 5T: Ticho, Tepló, Tekutiny, Transport, Tišící prostředky. Pamatuj: i o dospělého pečuj jako o dítě: „Napil ses? Byl jsi na záchodě?, Je ti dost teplo?, Potřebuješ přikrývku?, Máš se o co opřít?, Posad se, opř se...“.
6. ZAJISTI BEZPEČÍ – odveď ho, je-li mu místo nebezpečné nebo nepřijemné, spolupracuj s ostatními na místě, přemýšlej o dalším postupu – odvoz domů, doprovod, předání do péče blízkých (koho, ať si určí sám), kontakty na další organizace a služby, konzultace s psychologem apod.

13



Zdroj: Wikipedia.com

PŘÍSTUP ZE STRANY KOLEGŮ

Přístup ze strany kolegů na pracovišti může mít blahodrný, ale také zraňující efekt. Zvýšená citlivost po traumatizující události (násobená dalším vyšetřováním) totiž může zapříčinit, že neuvážené či letmo rádozy vtipné pronesené poznámky, kterým by jindy nepřikládali žádný význam, pocítují nyní jako neřet. „Černý humor“ ze strany kolegů tak rozhodně není vhodný a může vést k dalším duševním zraněním. Na místě není naopak ani přílišná lítost.

„Jé, ty máš dnes službu? To zase bude! Tak kdopak to bude dneska?“

PARTNER – DŮLEŽITÝ SPOJENEC V KRIZI

Extrémním prožitkem je svým způsobem zasažen i životní partner. Také on může být dním zaskočen a pocítit životní nejistotu. Dokáže-li však vytvořit vstřícnou a bezpečnou atmosféru, výrazně pomůže svému partnerovi zážitek zpracovat. Naopak nefunkční vztah může tento proces vyrovňávání se s událostí blokovat. Životní partner (ale i širší rodina) by měli být neustále postíženému k dispozici. Měli by naslouchat, ale rozhodně nenaléhat a nevyptávat se. V této životní situaci je přínosem partner, který umí být k dispozici jako pozorný a vnímavý posluchač.

ÚMRTÍ KOLEGY NA PRACOVIŠTI JE HLAVNĚ ŠOK

„Byl to šok vidět kolegu s prostřelenou hlavou. Je to prostě daleko horší, když tam „zůstane“ příslušník. Dodnes si na to občas ještě vzpomenu. Nepřijemné také bylo, že jsem jeho tělo musel sítřit na místě ještě několik hodin...“

Smrt kolegy ve službě: ani to nejsou situace, které by chyběly ve smutných statistikách Vězeňské služby ČR. Může se přitom jednat jak o náhlé úmrtí ze zdravotních příčin, nebo o sebevraždu např. služební pistoli. A i když šetřením není prokázáno zavinění ostatních či porušení služebních povinností, pohled na smrtelné zranění kamaráda je šokující. Realita v těchto případech je tvrdá a spekulace o varovných signálech, které predikovaly sebevražedný úmysl, jsou bohužel již zbytečné.

KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizová intervence pomáhá zpráhlednit a strukturovat prožívání zasaženého a zastavit ohrožující tendence v jeho chování tak, aby znovu mohl aktivně ovládat svůj život.

Základním prostředkem krizové intervence je ROZHOVOR.

Zájem, porozumění a nehodnotící postoj jsou základní předpoklady úspěšné krizové intervence.

NÁVOD K UMĚNÍ NASLOUCHAT: umožni ticho; provázej neverbálně – pomocí očního kontaktu, doteku, výrazu tváře; rozšířené opakuj a ujišťuj se, že ti zasažený porozuměl; dávej sám nejavo, že rozumíš...

PRO ZASAŽUJÍCÍ (RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY, ALE I KONTROLNÍ ORGÁNY)

- ▶ Od zasažených neočekávejte racionální chování.
- ▶ Lidé v akutní krizi se mohou chovat agresivně, depresivně, agitovaně, regresivně.
- ▶ Vytvořte bezpečný prostor a nehlumte aktivní projev.
- ▶ Agrese a výčtky si neberte osobně, jste jen zástupným objektem.
- ▶ Nepřete se ohledně označování vlnků a příčin události. Neberte to jako žalování nebo osočování, ale jako pátrání po příčinách dění.
- ▶ Nenechávejte se strhnout vlastními silnými emocemi (včetně silného soucitu, nebo naopak vzteku). Většinou je to neproduktivní a komplikuje rozumné uvažování a nalézání řešení.
- ▶ Buďte pozorní vůči eventuální agresi vůči sobě (riziko sebevraždy).
- ▶ Nečekejte, že výsledek bude výrazně odpovídat vašemu snažení.
- ▶ Nezůstávejte v situaci sami. Konzultujte, využijte supervízi.
- ▶ Ve zvlášť obtížných situacích přizvete kolegu (je-li to možné).
- ▶ Nestyďte se za své emoce a jejich projevy (ve vhodné chvíli).

PRO ZASAŽENÉ

- ▶ Dej průchod emocím. A může to být hlasité... Nech slyšet. Je to normální projev a doprovod toho, co prožíváš.
- ▶ Pokud se rozeznat hněv, vztek, agresi. Je možné je aspoň částečně kontrolovat, abys zbytečně neublížoval?
- ▶ Neuzavírej se nadměrně do samoty. Nehloubej sám, máš-li s kým být. Přemýšlej, komu zavolat. Neváhej říct, že vlastně nic nechceš, jen nechceš být sám ...
- ▶ Mluv nahlas, i když jsi sám. Neznamená to, že jsi „blázen“ ...
- ▶ Snaž se záměrně mluvit o různých věcech, i když se téma stále stáčí na tvoje trápení.
- ▶ Pojmenovávej situace, jak je vdané chvíli vnímáš.
- ▶ Co se událo? Co se stalo? Jak to označit různými slovy? Hledej záměrně různá slova a pohledy.
- ▶ Nezavrhuj plánování budoucnosti jak krátkodobé, tak dlouhodobé (např. školní rok dětí, zaměstnání, studium). Znamená to, že ty jsi stále mnohem více než jen současné trápení. Tvoje identita je širší.
- ▶ Neupouštěj (pokud to jen jde) od osobních zvyklostí a řádu (běžný rytmus života, společné stolování, pravidelná hygiena, pohyb, základní cvičení, péče o osobní věci, o svůj vzhled = nepustnout!)
- ▶ Piš dopisy, event. kresli, veď si deník, fotografej atp.
- ▶ Nezapomínej na význam pohybu (neseď, chod', cvič) Nespěchej. Nemí možné takovou situaci vyřešit najednou, není možné ji ani celou pochopit, promyslet. Řešení bude rozloženo do řady kroků.
- ▶ Dej pozor na přechod akutní krize a stav po jejím akutním odeznění včetně náhledu důsledků. Může to spustit depresi až teď...
- ▶ Věnuj se dětem, vytvoř jim prostor, aby si mohly hrát. Pomůže to i tobě. Zkus být dětem příkladem, že to spolu překonáte.
- ▶ Dej pozor na možné pocity viny – že nás něco postihlo, anebo že nás to naopak nepostihlo...

16

CO ŘÍKAT ZASAŽENÝM

- ▶ dej průchod svým emocím: „to, že pláčeš, je normální reakce na to, co teď prožíváš“ (normalizace emocí),
- ▶ „je pochopitelné, že to takto prožíváš“,
- ▶ „neblázníš se“,
- ▶ „nebyla to tvoje chyba, udělal jsi, co jsi mohl“.

TECHNIKA ZRCADLENÍ A POTVRZENÍ EMOCÍ

nabízej: „vidím, jak jsi zdrcený ... rozložený ... jak se cítíš bezmocný“, opakuj slova: fragmenty vět a jejich spojování zvyšuje schopnost zasaženého orientovat se zpět v realitě

Zasažení: „Někde mám to číslo... mám ho někde tady...“ - Zasažující: „Hledáte nějaké číslo, říkáte, že ho máte někde u sebe“ ...

CO NEŘÍKAT ZASAŽENÝM

- ▶ „mohlo to dopadnout ještě hůře“
- ▶ „nejlepší bude, když se prostě něčím co nejvíce zaměstnáš“
- ▶ „Mám, jak se teď cítíš“
- ▶ „to se stává, je třeba jít dál“

PLÁČ

Pláč slouží jako ventil napětí, který umožňuje vyjádřit fyzickou či psychickou bolest, zármutek i štěstí. Pomáhá vyplavit napětí. Při práci s pláčem nejde o to, aby zasažený přestal plakat, ale o přijmutí a podporu, odplavení a vyventilování. Přitom nás ovlivňuje řada mytů:

- chlapci nepláčou, plakat je ostuda,
- musím se snažit a říkat „neplač“, aby druhý přestal plakat,
- musím druhého rozveselit,
- nejlepší je pláče si nevsímat,
- nesmím o pláči mluvit, nebo to bude ještě horší a rozpláču ho víc.

17

ZÁSADY PRÁCE S PLÁČEM

- ▶ reagovat na pláč: „vidím, že pláčete“, „jsem tady s Vámi“,
- ▶ dát prostor a svolení pro pláč: „můžete plakat“, „někdy to tak je, že člověk musí plakat“, „máme čas, vyplačte se“,
- ▶ zpočátku dávat uzavřené otázky, zasaženému se těžko mluví,
- ▶ pláč přijmout a podpořit,
- ▶ zrcadlit,
- ▶ přizpůsobit tempo a hlas zasaženému,
- ▶ reflektovat změny: „teď slyším, že jste se rozplakala ještě více...“,
- ▶ pokud již zasažený chce a může mluvit, nechat ho mluvit,
- ▶ ptát se, co se stalo, co zasaženého rozplakalo,
- ▶ pláč je možno nabízet jako ventil napětí,
- ▶ můžeme nabídnout kapesník (vodu, pohlázení).

ZÁSADY PRÁCE S MLČENÍM

- ▶ naslouchat a reflektovat všechny signály,
- ▶ zrcadlení, technika ozvěny – zopakování toho, co psycholog slyší,
- ▶ dát zasaženému prostor a čas: „můžeme mlčet“, „někdy je těžké najít slova“,
- ▶ podpora, pobídka k rozhovoru,
- ▶ přizpůsobit hlas a tempo zasaženému – psycholog má jiné vnímání času než zasažený,
- ▶ umět oddělit vlastní tempo od individuálního tempa zasaženého,
- ▶ vědět, že se zasažený může cítit ve svém mlčení dobře, bezpečně,
- ▶ klást uzavřené otázky: „stalo se dnes něco?“, „týká se to ještě někoho jiného?“
- ▶ postupně přecházet od uzavřených otázek k otevřeným,
- ▶ využíváme neverbální signály – popisujeme, co vidíme, a ptáme se na význam mlčení.

MLČENÍ

Situace, kdy zasažený – ať už na počátku rozhovoru nebo kdykoliv během kontaktu – mlčí, může mít řadu důvodů. Mlčení na počátku rozhovoru mívá přitom jiný význam, než když se zasažený odmítá v průběhu rozhovoru. Objeví-li se na počátku, může jít o následující situaci:

- zasažený se stydí,
- neví, jak začít,
- hledá správná slova,
- chce se mu plakat,
- je zavalen silnými emocemi,
- necítí se bezpečně aj.

Objeví-li se mlčení během rozhovoru, může jít o jiné situace: zasažený sbírá sílu, jak sdělit to nejobtížnější; řekl něco, co ho samotného zaskočilo; chce se mu plakat; může být v šoku; psycholog řekl něco, co zasaženého zarážilo, rozložilo; zasažený prožívá velkou zlost a stydl se ji ventilovat; zasaženého něco vyrušilo; zasažený přemýšlí, zda má v hovoru pokračovat; potřebuje čas, aby si utřídl myšlenky.

SKUPINOVÁ POST-KRIZOVÁ INTERVENCE JAKO VENTILACI EMOCÍ

Jednorázová psychologická intervence v podobě skupinového sezení se všemi účastníky mimořádné události, vedená psychologem nebo školeným pracovníkem, představuje jednu z cest, jak zmírnit stresové vlivy a předejít rozvinutí příznaků posttraumatické stresové poruchy.

Účelem intervence je umožnit „odventilování“ citové odpovědi na traumatickou událost a umožnit výměnu svých zážitků včetně přesvědčení, že všichni po prožití události procházejí podobným procesem. Obecně je doporučováno načasování této intervence od 24 do 72 hodin po události a nemělo by trvat déle než 90 minut. Dle povahy události je možno sezení opakovat (max. 3 až 4 sezení) v týdenních intervalech, přičemž se doporučuje dobu konání stanovit vždy kolem času, kdy k události reálně došlo. V tomto směru je však nutné v podmínkách českého vězeňství provést také osvětu, objasňující prospěšnost skupinové post-krizové protistresové intervence pro jednotlivce i kolektiv.

DOPORUČENÁ STRUKTURA INTERVENCE

1. ÚVOD – jsou vysvětleny důvody takového sezení, usměrněna očekávání účastníků a je zdůrazněna otázka diskretnosti.
2. FÁZE SHROMÁŽDĚNÍ INFORMACÍ – „POVĚZTE MI, JAK TO BYLO“ – nejedná se o hodnotící rekapitulaci události, ale slouží k vybavení si detailů, které mohou být pod vlivem různých obranných mechanismů zasunuty v pozadí. V této fázi jde hlavně o to „přimět lidi mluvit“.
3. FÁZE ZAMĚŘENÁ NA DOPROVODNÉ MYŠLENKY A POCITY – tato fáze umožňuje ujasnit si jednání druhých, stejně jako vlastní myšlenkové a rozhodovací procesy. Klíčová intervence v této fázi je „oslovení“ skrytých pocitů viny za to, co se stalo, a rozptýlit je např. odvoláním se na iluzorní představu o omnipotenci.
4. FÁZE „NORMALIZOVÁNÍ SYMPTOMŮ“ – jedná se o posilování vědomí toho, že individuální reakce jsou normálním důsledkem abnormální události. Stejně důležité je, aby si účastníci uvědomili, že i žádná reakce je také zcela normální.
5. ROZVOJ STRATEGIÍ PRO VYPOŘÁDÁNÍ SE STRESOVÝMI VLIVY – zahrnuje diskusi orientovanou na možné budoucí problémy s nabídkou možných řešení, jako např. aktivní účast rodiny na řešení problému, sdílení pocitů spolu s kolegy, nabídka nebo návčik protistresových postupů aj.
6. FÁZE ODPOUTÁNÍ. Post-krizová protistresová intervence je jednorázovou záležitostí, nikoliv začátek psychoterapie nebo protistresového programu. V tomto směru je třeba upozornit na individuálně různé časové horizonty pro redukci stresových reakcí a nabídnout další pomoc těm, kteří to potřebují. V této fázi mělo také dojít k znovuoobnovení „životních iluzí“.

Člověk nemusí být přímo obětí nějaké pohromy nebo objektem násilného útoku, aby se na něm nepříznivě stresové vlivy projevil nebo rozvinuly v syndrom, který je nazýván Posttraumatická stresová porucha.

POSTTRAUMATICKÁ STRESOVÁ PORUCHA (PTSD) se typicky rozvíjí po emočně těžké, stresující události, jež svou závažností přesahuje obvyklou lidskou zkušenost. V obecné populaci se její výskyt odhaduje na 1 až 4%, ovšem při opakovaných expozicích závažnému stresu se riziko výskytu zvyšuje. Četnost postizených u profesí, jež se zabývají kriminalitou a násilím, je vyšší. Kritické období pro vznik jsou první tři měsíce po traumatické události. Může se rozvinout do 6 měsíců a trvat i několik let. Léčba mezi 1 – 3 měsícem snižuje riziko rozvoje poruchy. Pro PTSD je typické znovuprožívání traumatu ve vzpomínkách nebo ve snech s výrazným emočním doprovodem (úzkost, vztek, smutek, marnost, oddizení). Snaha vyhnout se situacím a činnostem, které traumatickou událost připomínají, tj. všemu co vede k rozvoji nepřijemných pocitů, např. i tendence se izolovat, vyhýbat se veškeré aktivitě. Snaha o kontrolu a potlačení negativních emocí vede ve svém důsledku i ke ztrátě pozitivních emocí (ztráta citlivosti, vyhaslost, nemožnost zažít příjemné pocity). Zvýšená psychická a tělesná vzrušivost vyplývá z automatického očekávání organismu, že se opět něco stane. Vše nečekaně ruší, rozčiluje a vyvádí z míry, typické je afektivní reagování na neutrální podněty, napětí, ostražitost, výbušnost, prudkost. Vše provází somatické projevy, jako jsou bušení srdce, zažívací obtíže, pocení, bolesti hlavy, břicha, závratě atd. Neléčená PTSD může vést k depresi, závislostem i postupným změnám osobnostních rysů.

RIZIKOVÉ FAKTORY

- Intenzita ohrožení (psychická, fyzická). Situace je způsobena úmyslným jednáním člověka.

- Vztah k ohrožujícím, ohroženým osobám. Ohrožení bez varovných signálů. Emocionální reakce blízkých.

- Vyšší socioekonomický standard.

PROTEKTIVNÍ FAKTORY

- Převzetí / zachování kontroly nad zátěžovou situací, aktivní jednání

- Sociální podpora.

- Dobré sociální vztahy.

- Vyšší socioekonomický standard.

PROČ NENÍ VYUŽÍVÁNA PSYCHOLOGICKÁ PÉČE?

Za obavami z vyhledání psychologa a odborné péče bývá snaha si již nepřipomínat nepříjemné zážitky a přesvědčení, že „pokud o tom nebudu mluvit, nakonec na to zapomenou“. Také obava z obviňování a výčitek. Nebo obava, že budu považován za duševně chorého. „Správný profesionál přece nikdy nesmí projevit slabost – nebo ne?“

DLOUHODOBÁ PSYCHOLOGICKÁ PÉČE A JAK SE O SEBE STARAT

KDYŽ NEVYŘEŠENÝ PROBLÉM VYPLAVE NA POVRCH

Stejně jako se staráme o motor auta, je třeba pečovat i o svoji psychiku tím, že jí dopřejeme odpočinek, „kvalitní servis“ a nové impulzy. Podstatou traumatu (stejně jako selhání motoru) je, že se podobné negativní zkušenosti ještě vzájemně zesilují. Pro výkon služby to znamená, že pokud traumatická událost není psychologicky ošetřena, tj. zůstává nepracována, skryta či násilně „zapomenuta“, „motor“ nebude podávat správný výkon. Aktuální události to vše ještě jako lupa zesilují.

„Kdo se nedokáže postarat sám o sebe, neskýtá záruky, že se postará pořádně o ostatní“

Harry Stack Sullivan

NEZŮSTÁVEJTE V TOM SAMI

Jsou situace, které zvládneme sami nebo za pomoci rodiny či kamarádů, v řadě případů je na místě ale intervence odborníka. Návštěva psychologa není znakem selhání, ale aktivním krokem svou neuspokojivou situaci řešit. Psycholog může pomoci v rámci poradenství či psychoterapie, v akutní krizi pomohou léky předepsané psychiatrem.

POZOR NA SYNDROM NADMĚRNÉ BĚLOSTI

Příslušníci bezpečnostních sborů mají častěji než běžní lidé sklon nahlížet na lidi a věci ve svém okolí jako na potenciální nebezpečí. Jsou ve stavu tzv. nadměrné bdělosti neboli *hypervigilance*. Neustále se snaží uhadnout skryté motivy a tajné úmysly druhých. Takoví lidé jsou pak „ve službě“ vlastně pořád a nikdy si neodpočinou.

SYNDROM PROFESIONÁLNÍHO VYHOŘENÍ (BURNOUT)

Ztrátou profesionálního zájmu nebo osobního zaujetí jsou ohrožení zejména lidé pracující v pomáhajících profesích. Jedná se o psychický stav emoční vyčerpanosti, kognitivního vyčerpání, „opotřebenosti“ a často i celkovou únavu, vycházející z chronického stresu. Podstatou vyhoření je ztráta motivace spojená s prožitkem bezmoci.

Tělesně se burnout projevuje zvýšenou nemocností, tedy poklesem funkčnosti imunitního systému. Psychicky zklamáním, skepsí, nepřítomností zájmu, bezvýhodností, ztrátou smyslu. V profesním

chování je typický rutinní, bezduchý výkon, tendence minimalizovat kontakt s klienty, nevidět a nezabývat se pracovními problémy a konflikty. Odtazité postoj, často spojený s cynismem a devalvací klienta či problému, je častou obranou a projevem vyhoření.

BURNOUT TYPICKY PROBÍHÁ VE 3 FÁZÍCH:

- „ALARM“ – člověk je „nažhaven“ a překážky ho motivují;
- „ROZČAROVÁNÍ“ – ztráta původního nadšení, nástup neuspokojující rutiny;
- „OSOBNÍ PRIORITY“ – začínají převažovat otázky osobních a rodinných zájmů nad firemními, identifikace s pracovními povinnostmi klesá.

Je dobré počítovat smysl své práce. Ta by ale neměla být jediným cílem, smyslem a zájmem v životě.

CHRAŇTE SE PŘED STRESEM A VYHOŘENÍM

Nasměrovat se dobrým směrem a ochránit se před stresem a vyhořením může pomoci dodržování obecně platných životních zásad, jež vycházejí z typologie vývojových potřeb Pessó-Boydén:

- potřeba místa. Základním místem, které člověk potřebuje a ve kterém přebývá, je vlastní tělo. Po ukončení náročné směny lidé často intuitivně používají uvolňovací techniky jako protažení, vydechnutí. Obohaťte tyto postupy o jednoduchá a rychlá antistresová a dechová cvičení, masáže nebo aspoň osprchování se. Vytějte se, uklidte si pracovní místo.
- potřeba podpory. Je dobré být připraven a vědět, kdo případně může být pro mne oporou na lidské a profesionální úrovni. Čerpejte z nabízených konzultací, individuální a skupinové supervize, ze školení, výcviků a seminářů. Sebevzdělávání patří k profesionálnímu rozvoji.
- potřeba péče. Je vhodné hledat si nejpříjemnější formy péče o své tělo, at už to bude plavání, jóga či běh... Nezapomínejte na základní potřeby: někdy ve velké zátěži zapomíná člověk pít a jíst. Jako každý jiný má člověk právo být někdy nemocný a mít dovolenou (bez výčitek). Nezapomínejte na své záliby.
- potřeba bezpečí a limitů. Pro zachování zdraví je nezbytné nalézt a respektovat svou osobní hranici práce, odpočinku a své odborné kompetence. Změnit případně pracoviště, nebo roli na pracovišti, je právo každého. Těmy, kde je to vnímáno jako zrada, nejsou bezpečné.



ETICKÝ KODEX PSYCHOLOGA VE VĚZEŇSKÉ SLUŽBĚ ČESKÉ REPUBLIKY

(výňatek)

K ZÁVĚREČNÉMU ZAMYŠLENÍ

„Na co se těšíte tento den ... tento týden ... tento měsíc ... tento rok?“

Pokud nevíte, co byste měli odpovědět, je možné, že vám ve vašem životě chybí přirozené zdroje radosti.

Zamyslete se nad tím, jak to změnit.

A zkuste si dnes udělat alespoň jednu malou radost.

ZDROJE, Z NICHŽ JSME ČERPALI

BAŠTECKÁ, Bohumila: *Psychologická encyklopedie*. Portál, Praha 2009, 520 s. ISBN 978-80-7367-470-0

BROWER, Jamie: *Correctional Officer Wellness and Safety Literature Review*. U.S. Department of Justice Office of Justice Programs Diagnostic Center, 2014. Zdroj online [1. 12. 2016]: https://www.ojpdiagnosticscenter.org/sites/default/files/spotlight/download/NDC_CorrectionalOfficerWellnessSafety_LitReview.pdf

CORNELLIUS, Gary F. 1994. *Stressed Out; Strategies for Living and Working with Stress in Corrections*. Baltimore, MD. United Book Press, Inc

HONZÁK, Radkín: *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Vyšehrad, Praha 2015. 229 s. ISBN 978-80-7429-552-2

KIRSCHMANOVÁ, Ellen: *Život s policií. Vše, co by měla rodina policisty vědět*. Grada Publishing, Praha 2015, 347 s. ISBN 978-80-247-5342-3

MEZNÍK, Jiří a kol.: *Základy penologie*. Brno: Masarykova univerzita 1995, ISBN 80-210-1248-X

PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana: *Proti stresu krok za krokem aneb Jak získat klid a odolnost vůči nepohodě*. Grada Publishing, Praha, 2001. ISBN 80-247-0068-9

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol.: *Krizová intervence. Krize v životě člověka. Formy krizové pomoci a služeb*. Portál, Praha 2007. 543 s. ISBN 978-7367-342-0

VYMĚTAL, Štěpán, VOSKA, Vladimír a kol.: *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. THEMIS, Praha 2010. ISBN 978-80-7312-065-8.

1. POSLÁNÍ A UPLATNĚNÍ ETICKÉHO KODEXU

Etickým kodexem se rozumí soubor obecných pravidel, která dělníci roli psychologa působícího ve Vězeňské službě České republiky a charakter jeho profesního působení ve vztahu ke společenství vězňů, vězňů a zaměstnancům VS ČR. Psycholog vykonává činnosti z oblasti penitenciární a personální psychologie.

Etický kodex si klade za cíl být prostředkem k budování profesní identity a podporovat vysoký standard provádění profesní práce. Zároveň je podporou při řešení sporných situací a sřetech rozdílných zájmů osobních, institucionálních nebo veřejných.

Garantem etického kodexu a poradcem ve sporných případech je Psychologické pracoviště VS ČR. Etický kodex je závazný pro psychology působící v rámci VS ČR.

2. ZÁKLADNÍ PRINCIPY

Etický kodex psychologů specifikuje základní etické principy Evropské federace asociací profesionálních psychologů pro podmínky VS ČR [...].

2.1 RESPEKTOVÁNÍ OSOBNÍCH PRÁV A DŮSTOJNOSTI JEDNOTLIVCE

Psycholog

a) se chová a vystupuje tak, aby nepoškodil zájmy svých klientů a nenarušil důvěru veřejnosti k psychologické profesi;

b) uvědomuje si a zachovává nestrannost, objektivitu, respekt a toleranci k individuálním a kulturním rozdílům;

c) je si vědom svého osobního vlivu na osoby, se kterými [...] pracuje;

d) zachovává profesionální kolegiální, je ochotný ke spolupráci s jinými psychology, především z penitenciární oblasti, neznevazuje osobní a profesionální způsobilost kolegů;

e) nakládá s informacemi a zajišťuje jejich uchování tak, aby zachoval jejich důvěrnost a ochranu [...];

f) poskytuje pouze relevantní informace pro danou záležitost, chrání citlivé údaje, nevyhledává a nepodává profesně nerelevantní informace; [...]

3.3 PERSONÁL A UCHAZEČI O ZAMĚSTNÁNÍ

Psycholog

b) zachová důvěrnost informací a neutrální a objektivní přístup také v dalším kontaktu s osobami, které posuzoval;

c) [...] v mimopracovních otázkách odkazuje na vhodné instituce;

d) nezasahuje do záležitostí, které nena- leží do jeho profesní kompetence; [...]

Vydalo Psychologické pracoviště Vězeňské služby České republiky 4. ledna 2011, č.j. VS868/1402010-50/Všeob/334