

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**KLÍČOVÉ ZDROJE PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ -
SROVNÁNÍ SKUPINY POLICISTŮ A ZÁCHRANÁŘŮ HORSKÉ
SLUŽBY**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor práce: Bohdana Fendrichová
Vedoucí práce: Doc. PhDr. Helena Zášková, CSc.
Datum odevzdání: 20. 8. 2007

Key sources of prosocial behavior –
Comparison of a group of police officers with a group of Mountain Rescue Service
members

The Abstract

Motivation characteristics of prosocial behavior represent a positive element of a complex labyrinth of motivation which was – in the former times – investigated within the framework of social psychology mostly with regard to its negative parts (aggressiveness, hostility, violence, social deviations etc.) On the other hand, domestic specialized publications have failed to pay a sufficient attention to the issues concerning prosocial behavior, altruism, empathy, personal predispositions and to mutual relations among these aspects.

The objective of this thesis is to identify the level of empathy and certain personality factors which might influence prosocial behavior of selected groups of the Mountain Rescue Service members and Police officers. This applies to factors such as, extroversion, willingness to learn from experience of the others, towardness and conscientiousness.

Majority of experts share an opinion that prosocial behavior represents a fundamental prerequisite for performance of professions aimed at helping to the others. I believe that the work of both Mountain Rescue Service members as well as of the Police officers can be rightfully considered as such.

Necessary data collection was carried out using two different psychodiagnostic questionnaires. The first one - the IRI questionnaire – was used to define the empathy level while the second one – the NEO-FFI questionnaire - was used to measure five personality traits

The examined group consisted of the officers from the Czech Police Criminal Investigation Department of Karlovy Vary and of the rescue workers of the Jeseníky and Krušné hory Mountain Rescue Service.

The fundamental hypothesis of this work is that if compared with the police officers, the Mountain Rescue Service members show higher level of empathy, towardness and extroversion, i.e. the traits which to the higher extent correlate with prosocial behavior.

From the results obtained we can derive that if compared between the examined groups, the empathy level and the personality profiles, resulting from the five-factor model (so called „Big Five“), do not differ from each other too much since the measured values do not show any significant differences. If compared with the regular population, both sub-groups have shown higher level of conscientiousness and lower level of neuroticity and willingness to learn from the others' experience. We can not generalize the results of this research due to an insufficient size of the experimental group. However, despite of this fact, these results could become a partial step to enhance awareness in this field.

According to my opinion, the objective of this thesis was duly accomplished.

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci na téma Klíčové zdroje prosociálního chování – srovnání skupiny policistů a záchranářů Horské služby vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou, ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 20. 8. 2007

Podpis studenta:

Poděkování

Děkuji vedoucí práce doc. PhDr. Heleně Záškové, CSc. za její cenné rady a připomínky při zpracování. Dále děkuji náčelníkovi Horské služby v Krušných horách Rudolfu Chladovi a náčelníkovi Horské služby v Jeseníkách Michalovi Klimešovi za čas a ochotu, kterou přispěli k vypracování této bakalářské práce.

Obsah:

Úvod	7
1. Současný stav	8
1.1 Prosociální chování	8
1.1.1 Biologický přístup	8
1.1.2 Individualistický přístup	9
1.1.3 Interpersonální přístup	11
1.1.4 Přístup zaměřený na sociální systémy	12
1.1.5 Agresivní chování	15
1.2 Pomáhající profese	15
1.3 Předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese	18
1.3.1 Komunikační dovednosti	18
1.3.2 Zdatnost a inteligence	19
1.3.3 Přitažlivost	19
1.3.4 Důvěryhodnost	20
1.4 Charakteristiky osobnosti	20
1.4.1 Empatie	21
1.4.2 Pětifaktorový model osobnosti	23
1.5 Náplň činnosti Služby kriminální policie a vyšetřování	24
1.5.1 Obecná kriminalita	25
1.5.2 Hospodářská kriminalita	26
1.6 Náplň činnosti Horské služby	27
1.6.1 Poslání a úkoly HS	27
1.6.2 Preventivní činnost HS	28
2. Cíle práce a hypotézy	30
2.1 Cíl práce	30
2.2 Hypotéza	30
3. Metodika	31
3.1 Použitá metoda	31

3.2 Charakteristika výzkumného souboru	31
4. Výsledky	32
5. Diskuse	51
6. Závěr	56
7. Seznam použité literatury	57
8. Klíčová slova	60
9. Přílohy	61
9.1 Seznam příloh	61

Úvod

Pro svoji bakalářskou práci jsem si zvolila téma Klíčové zdroje prosociálního chování – srovnání skupiny policistů a záchranářů Horské služby.

Oblast pomáhajících profesí mne zajímá mimo jiné proto, že patnáct let pracuji jako fyzioterapeutka, ale také z důvodu, že pod pojem pomáhající profese se zpravidla zahrnují převážně povolání zdravotnická, sociální a pedagogická. Dle mého názoru je pomoc druhým naplní mnoha dalších profesí. Domnívám se, že k pomáhajícím profesím lze právem řadit i práci policistů a členů Horské služby.

Většina odborníků působících v oblasti pomáhajících profesí se shoduje v tom, že prosociální chování představuje jeden ze základních předpokladů pro výkon těchto povolání, což mě zaujalo, a vedlo k výběru tématu o prosociálním chování pracovníků pomáhajících profesí.

Cíl této práce spočívá ve zjištění hladiny empatie a vybraných osobnostních dispozic, které by mohly mít na prosociální chování vliv. V domácí psychologické literatuře není zatím této problematice věnována dostatečná pozornost. Do výzkumného souboru jsem zahrnula příslušníky Policie ČR- služby kriminální policie a vyšetřování a záchranáře Horské služby.

1. Současný stav

1.1 Prosociální chování

Prosociální chování je chování, při němž jeden pomáhá druhému. Vyznačuje se skutky a činy vykonanými ve prospěch druhého bez očekávání odměny (materiální či sociální), ale přesto jako odměna bývá často přítomen dobrý pocit pomáhajícího.

Vztah mezi pomáhajícím a jedincem, kterému je pomáháno, označují pojmy pomáhání, prosociální chování a altruismus. Pomáhající investuje a jeho vklad je většinou menší, než zisk příjemce. Prosociální chování označuje takové chování, jehož cílem je zlepšení situace druhé osoby. U altruismu je jednání pomáhajícího motivováno vcítěním se do situace druhého a empatií. Vztah těchto pojmů je znázorněn v příloze č.1 (5).

Někteří autoři nerozlišují rozdíl mezi pojmy prosociální chování a altruismus. Prosociální chování jako „chování přispívající k blahu druhých“ je v podstatě významově ekvivalentní s pojmem altruismus. Mezi znaky altruistického chování patří, že jednání má účel samo v sobě, není zaměřeno na vlastní zisk, je prováděno dobrovolně a způsobuje dobro (16).

Prosociální chování se může lišit mírou úsilí pomáhajícího (Smithson, Amato a Pearce, podle Hewstone a Stroebe, 2006). Pomoc s nízkými náklady se odehrává denně, zatímco pomoc, která vyžaduje investici vysokých nákladů od pomáhajícího, je méně častá (záchrana člověka při živelné katastrofě). Pomoc s velkými i malými náklady představuje pouze různé formy prosociálního chování.

Neexistuje jednoznačná odpověď na otázku, proč si lidé vlastně pomáhají. Vysvětlení je možno hledat v biologickém, individualistickém a interpersonálním přístupu, jakož i v rovině sociálních systémů (5).

1.1.1 Biologický přístup

Biologický přístup k altruismu vysvětluje prosociální chování z hlediska vrozených tendencí nebo genetických predispozic. Na vývoji prosociálního chování se

pravděpodobně podílely dva základní procesy: upřednostňování příbuzných jedinců a vzájemnost (reciprocita).

Pojmy prosociální chování a altruismus se překrývají. Přesné vymezení obou pojmů je poznamenáno sporem o tom, zda je chování jako takové geneticky dáno. Existuje v základě hedonistický a egoistický (Machiavelli) pohled a proti němu stojí pohled J. J. Rousseaua, který zdůrazňuje, že jedinec je od přírody dobrý, ale může ho negativně ovlivnit výchova. V současnosti je nejrozpracovanější pohled sociobiologie, který vychází z názoru, že naše chování je přímo závislé na naší genetické výbavě. Sociální psychologie však hledá zdroje prosociálního chování spíše ve vlivech prostředí a výchovy.

Pokud jsou náklady pomáhajícího nízké a prospěch jedince, který pomoc přijímá, naopak vysoký, je reciproční altruismus výhodný. Takovéto chování je však možno i zneužít. Často bývá vázáno na specifické okolnosti, jakými jsou vysoký stupeň důvěry mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci, stabilita členství ve skupině, stabilita skupiny v čase, vysoká míra vzájemného uznání mezi členy skupiny (Volland, 1993 podle Hewstone a Stroebe, 2006). Tyto okolnosti zvyšují pravděpodobnost vzájemné podpory a snižují riziko zneužití prosociálního chování (5).

1.1.2 Individualistický přístup

Individualistický přístup obdobně jako biologický vysvětluje altruismus z hlediska tendencí jedince pomáhat. Neplatí zde však předpoklad, že by byly podmíněné pouze geneticky, nýbrž spíše předpoklad, že je jedinec získal v procesu sociálního učení. Individualistické teorie altruismu bývají děleny na dva směry. První pohlíží na altruistické chování sítím nálad, druhý vychází z domněnky, že je podmíněno rysy a vlastnostmi osobnostmi.

Dobrá nálada vyvolává pozitivní myšlenky, jejichž důsledkem jsou pozitivní činnosti, ke kterým patří i prosociální chování. Vzhledem k tomu, že prosociální reakce jsou potlačovány signály nebezpečí (Cacioppo a Gardner, 1993), relativní nepřítomnost rizik, která pramení z dobré nálady, může vyvolat prosociální chování. (5).

Pomáhání je silně podněcováno pocitem viny jakožto specifickou negativní emocií (Miller a Carlson, 1990 podle Hewstone a Stroebe, 2006). Pocity viny jako reakce na porušení pravidel přispívají k udržování mezilidských vztahů. Prosociální chování dosahuje vysoké intenzity tehdy, poškodil-li předtím pomáhající jedinec danou osobu (pocit viny), naopak nízká je tehdy, ublížil-li druhý jedinec pomáhajícímu (viktimizace).

Pocit viny je negativní prožitek vlastního stavu pramenící z uvědomované odpovědnosti za nepříjemný stav či situaci druhých, případně za škodu, již jim daný jedinec způsobil (5).

Dobrá nálada má tedy vcelku jednoznačně vliv na prosociální chování, působení špatné nálady tak jednoznačné není. Poskytnutí pomoci může za určitých podmínek zlepšit špatnou náladu, naopak tendence k poskytnutí pomoci se snižuje při špatné náladě. Při pomoci druhému je důležité také to, komu je pomáháno, kdo je altruován. Pomáhající posuzuje příčinu nesnází a pomůže spíše tomu, kdo nepřišel k úhoně vlastní vinou.

Zvažování různých aspektů ze strany pomáhajícího, např. zda mu záleží na příjemci pomoci, na koho chce udělat dojem, zda je příjemce „hoden“ jeho pomoci, se označuje jako atribuce altruismu.

K rysům prosociálně orientované osobnosti patří sociální odpovědnost, empatie a vnitřní místo kontroly. Sociální odpovědnost a vnitřní místo kontroly vyvolávají v jedinci povinnost pomoci v naléhavých situacích; rozvinutá empatie pomáhá jedinci lépe vnímat potřeby druhých (Davis, 1994 podle Hewstone a Stroebe, 2006). Vliv sociální odpovědnosti je u jedinců s prosociálně orientovanou osobností obzvláště silný.

Sociální odpovědnost je pravidlo předepisující jedincům pomáhat těm, kteří jsou na nich závislí. Protikladem je soběstačnost, podle které se mají jedinci v první řadě umět postarat sami o sebe. Sociální odpovědnost a vnitřní místo kontroly představují propojenost mezi chováním a jeho účinky.

K dalším rysům prosociální osobnosti patří představa spravedlivého světa (Lerner, 1980 podle Hewstone a Stroebe, 2006), která zastupuje zobecněné očekávání, že člověk má, co si zaslouží. Nezasloužené utrpení druhých tedy tento předpoklad

ohrožuje a aktivuje snahy o nápravu. Pomáhající jedinec za účelem zredukování utrpení pomůže trpícímu, nebo jej devaluje. Obě metody směřují k obnovení víry ve spravedlnost světa, protože eliminují vnímání situace jako nezaslouženého utrpení. Jedinec si obnovuje představu spravedlivého světa dvěma způsoby: buď nabídne pomoc, aby vymítil nespravedlnost, nebo devaluje druhého jedince, aby si sám pro sebe odůvodnil jeho špatný osud.

Existuje pozitivní korelace mezi prosociálním chováním a dispozičně danou empatií (Davis 1994; Eisenberg a Fabes, 1991 podle Hewstone a Stroebe, 2006). Dispozičně danou empatií se rozumí zástupný emocionální stav vyvolaný přihlížením emocionálnímu stavu jiné osoby. Lidé, kteří druhým pomáhají, se vyznačují intenzivnější empatií, než ti, kteří nepomáhají.

Model prosociální osobnosti je znázorněn v příloze č. 2. Obsahuje tři složky: prosociální motivaci, prosociální rysy osobnosti a představu spravedlivého světa. Prosociální motivace a prosociální rysy jsou považovány za přínos k pozitivnímu chování, naopak vliv představy spravedlivého světa je závislý na tom, zda jedinec očekává, že nespravedlnost bude vymýcena.

V příloze č. 3 je naznačeno, jakou roli hraje situační empatie při objasňování prosociálního chování. Obecně v rámci hypotézy empatie-altruismus se předpokládá, že altruisticky podmíněná motivace představuje funkci rozsahu situační empatie, již jedinec cítí k osobě v nouzi (nejedná se o trvalou empatii; Batson a kol., 1986). Situační stres a situační empatie jsou vymezovány jako zástupné emoce, které vznikají v důsledku přihlížení stresu druhého. Lidé, kteří prožívají situační stres v reakci na jedince, který potřebuje pomoc, jednají podle aktuální situace a naopak lidé, u nichž se pohotově aktivují empatické obavy, jednají altruisticky, nezávisle na situaci (5).

1.1.3 Interpersonální přístup

Interpersonální přístup vychází ze skutečnosti, že lidé jsou na sobě vzájemně závislí. Nejrozpracovanější teorií, která vysvětluje interpersonální chování, je teorie výměny. Pro vzájemně závislé osoby je výhodné realizovat tzv. prosociální transformace. To znamená, že jedinec nejedná ve vlastním zájmu, neuplatňuje

egoistické pravidlo rozhodování (udělej to, co je nejlepší pro tebe), ale prosociální pravidlo rozhodování (udělej to, co je nejlepší pro druhého). První pravidlo rozhodování je základem výměnného vztahu a ze druhého vzrůstá skupinová reciprocita (Clark a Mills, 1993 podle Hewstone a Stroebe, 2006).

Mezilidské vztahy mohou být blízké nebo povrchní. Blízký vztah se vyznačuje solidaritou, vzájemným souladem a soudržností. Pro povrchní vztah tato charakteristika neplatí. Vztah mezi cizími lidmi nebo známými je příkladem výměnného vztahu; skupinová reciprocita se týká vztahu přátel, rodinných příslušníků, milenců. Ve výměnném vztahu každý usiluje o maximální zisk, pro skupinovou reciprocitu je charakteristické, aby se druhému vedlo dobře. Předpokládá se tedy, že ve výměnném vztahu jsou motivační silou egoistické pohnutky a ve skupinové reciprocitě touha zmírnit utrpení oběti.

1.1.4 Přístup zaměřený na sociální systémy

Zdůrazňování významu socializace je příznačné pro individualistický přístup, přístup orientovaný na ostatní systémy naopak vyplývá ze skutečnosti, že sociální chování je ovlivňováno faktory, které jsou zásadní pro určité sociální systémy či situace.

Montana a Bierhoff, 1991 podle Hewstone a Stroebe, 2006 píše, že lidé tráví hodně času s přáteli, spolužáky, kolegy nebo příbuznými v sociálních situacích, ve kterých platí sociální normy a odehrávají se interakční rituály. Vhodné chování v takovýchto situacích si osvojujeme v průběhu socializace. Společnost sdílí kulturní normy, hodnoty a rituály. Zástupci různých sociálních rolí vzájemně očekávají od druhých naplnění jejich role. Uvedené faktory tvarují výsledné chování jedince ve společnosti.

Dle pravidla sociální odpovědnosti by měli lidé pomáhat dalším lidem, kteří jsou na jejich pomoci závislí. Jedinec pomáhá druhé osobě tím více, čím více je na něm tato osoba závislá. Vnímání závislosti druhého v jedinci aktivuje pravidlo sociální odpovědnosti, jedinec se podle něj zachová a uskuteční se tedy prosociální reakce.

Prosociální chování je však spojeno s obětmi a ústupky, kterým se lze vyhnout tak, že se díl odpovědnosti předá někomu jinému. Dochází tak k rozložení odpovědnosti (5).

Rozložení odpovědnosti je kognitivní přehodnocení, na jehož základě se rozdělí odpovědnost mezi několik jedinců. Výsledně se každý jedinec cítí zodpovědný, ovšem míra jeho odpovědnosti je vnímána jako menší, než kdyby za situaci zodpovídal sám. Ve skupinách jedinců přihlížejících nějaké nešťastné události, může být tímto oslabeným prožitkem odpovědnosti vyvolána inhibice tendence pomoci.

Každý člověk má určitá očekávání ohledně odměn a nákladů, jež mu přísluší. Dále má každý svou jistou představu spravedlivého světa. Normy spravedlnosti se ve výsledku aplikují na prospěch a nevýhody vlastní osoby i druhých. Pokud tedy nastane situace, kdy je nějaká osoba znevýhodněna nebo je jí ublíženo, měli by ostatní jedinci na základě výše uvedeného předpokladu zareagovat empatií (5).

Altruistické chování může být inhibováno řadou dalších sociálních norem, např. v mnoha společnostech existují silné předsudky ohledně příslušnosti k určitým skupinám. Lidé projevují solidaritu se svou skupinou tak, že se vymezují oproti členům jiných skupin, které si podle nich zaslouží méně pomoci. Je typické, že více pomoci získá jedinec téže národnosti jako pomáhající.

Doposud zmíněné teorie se vzájemně nevyklučují, naopak ve vzájemné kombinaci mohou objasňovat specifické případy prosociálního chování. Kombinace altruistické osobnosti, skupinové reciprocity a normy sociální odpovědnosti může podnítit nebo posílit prosociální chování jedince.

Prosociální chování dokáže velmi ovlivnit situace, což znamená, že sociální podmínky a prostředí významně podmiňují pravděpodobnost prosociální intervence v dané situaci. Lze vymezit procesy, které inhibují pomoc, pokud se nachází v dané situaci více osob.

Pokud je jedinec v situaci sám, cítí, že i on je zodpovědný za pomoc. Pokud je však přítomno více lidí, odpovědnost se rozkládá na každého z nich. Rozložení odpovědnosti tak snižuje míru altruismu. Tento účinek se zvyšuje s rostoucím počtem jedinců v situaci (Latané, 1981 podle Hewstone a Stroebe, 2006).

Nejistotu v jedincích vyvolává nejednoznačnost situace. Každý z přihlížejících váhá a přemýšlí, co se vlastně stalo, a působí na sebe vzájemně jako modely pasivity. Tento proces sociálního srovnávání vede k chybnému závěru, že se dle názoru druhých nic vážného nestalo. Proto taková situace ústí v pasivitu a absenci prosociálních reakcí. Tento proces je nazýván pluralistická ignorance (Miller a McFarland, 1991). Pluralistická ignorance je představa, že vnímání a pocity jedince se liší od druhých, přestože pozorovatelné chování v dané chvíli je stejné jako u ostatních. V případě přítomnosti více jedinců v naléhavých situacích každý mylně předpokládá, že si ostatní vysvětlují situaci jako méně závažnou, popř. z hlediska nebezpečí nevýznamnou (5).

Třetí faktor, který snižuje ochotu pomoci, je vliv sociálního tlaku. Přítomnost druhých v jedinci vyvolává nejistotu, že by v případě zásahu pozorovali jeho chování. Úzkost působí jako inhibitor a to především v situacích, kdy si jedinec není jistý, že by druhému opravdu dokázal pomoci. Vliv sociálního tlaku je stresující prožitek jedince, jehož chování pozorují druzí. Může dojít k navození úzkosti a v závislosti na obtížnosti úkolu vést ke zhoršení výkonu. Tento proces však dokáže i zvýšit pravděpodobnost pomoci. Pokud jedinec věří, že je k pomoci kompetentní a že situaci podle svého názoru úspěšně zvládne, přítomnost druhých mu může posloužit jako podnět k okamžitému zásahu.

Lidé, kteří nabízejí pomoc, se většinou domnívají, že druhému po poskytnutí pomoci bude lépe a bude jim vděčný. Vždy tomu však tak nebývá. Stává se totiž, že pomoc je objektivně vnímaná jako úspěšná, neboť se vyřešil problém, avšak subjektivní prožitek je odlišný. Jedním z důvodů bývá rozdílný způsob vnímání pomoci.

Příjemce pomoci může vnímat ohrožení vlastního já a omezení soběstačnosti (Nadler a Fischer, 1986 podle Hewstone a Stroebe, 2006). Negativní reakce příjemce pomoci tak lze očekávat zejména v situaci, již vnímá jako ohrožující pro vlastní já. Projeví se negativními pocity, negativním posuzováním poskytovatele pomoci a motivací pro samostatné zvládnutí situace v budoucnosti. Je-li podpořeno vlastní já příjemce, lze na pomoc očekávat kladnou reakci. Rozsah vnímaného ohrožení vlastního já dále podmiňují situační faktory a osobnostní proměnné. Žádost o pomoc je častější

v recipročních vztazích, tedy spíše mezi přáteli a rodinnými příslušníky, než mezi pouze známými či cizími lidmi.

Ve výměnném vztahu je riziko negativní odezvy ze strany příjemce nižší, jelikož je opora vnímána jako druh výměny. Ve vztazích neobsahujících skupinovou reciprocitu si totiž jedinci hlídají své investice a zisky (Clark a Mills, 1993). Ve výměnném vztahu mívá jednostranná pomoc negativní dopad. V opačné situaci - při skupinové reciprocitě odpovídá vysoká míra solidarity jednostranné pomoci. Negativní důsledky přijímání pomoci bývají v tomto případě minimalizovány (5).

1.1.5 Agresivní chování

Prosociálnímu jednání je protikladem agrese, existuje i prosociální agrese, se kterou se lze setkat například u některých teroristů, kteří jednají z hlubokého osobního morálního přesvědčení (16).

Pro agresivní chování je charakteristické porušování sociálních norem, omezování práv a narušování integrity živých bytostí i neživých objektů. Jde o symbolické nebo reálné omezování a poškozování. Agresivita je sklonem k takovému chování, agresi lze chápat jako jeho aktuální projev. Agresivní chování je často způsobem, jak dosáhnout uspokojení, když stojí v cestě překážky (20).

Podle raných teorií je agresivita vrozenou vlastností lidské existence. Novější teorie se spíše přiklánějí k sociálnímu původu, její příčinu vidí v sociálním učení, ve frustraci, ve vlivu prostředí. Agrese tedy nemá pravděpodobně jedinou příčinu, ale je výsledkem kombinace faktorů (4).

1.2 Pomáhající profese

Pomáhající profese (helping professions) je pojem zahrnující rozsáhlou škálu povolání a přístupů. Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2000) je charakterizuje jako: veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější; patří sem lékaři, zvláště

psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové; širěji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci a další (3).

Lze je také chápat jako povolání, jejichž hlavním cílem je zkvalitnit lidský život. Toto zkvalitnění se může vztahovat jak k pomoci z osobnostní či jiné krize (tou se například zabývají psychiatři, psychologové, streetworkeri, sociální pracovníci), tak k lepšímu zvládnání standardních životních situací (sem lze zařadit veškeré pedagogicky zaměřené pracovníky- učení je možné brát jako formu přebírání a vytváření dokonalejších reakcí, schémat na nastalé situace (19).

Z jiného úhlu pohledu si lze pomáhání dle typu pomoci rozdělit na pomáhání prvního, druhého, eventuelně třetího a čtvrtého stupně. Pomáhání na prvním stupni se očekává od sociálních pracovníků, psychiatrů, psychologů, manželských poradců, tedy profesionálů, kteří jsou schopni pomáhat svým klientům zvládat jejich sociální a emoční problémy.

Dále existují povolání, jejichž pracovníci také jednají s klienty nacházejícími se v nesnázích, krizi, nemoci. Jde o policisty, probační úředníky, lékaře, zdravotní sestry, učitele, duchovní a mnoho dalších. Ideální je, pokud pomáhají svým klientům zvládat jejich problémy holisticky, tedy jako celek. Například pokud lékař pouze neléčí chorobu, ale pomáhá pacientovi též zvládat strach před vyšetřovacími metodami nebo průběhem nemoci. Tento typ pomoci je nazýván jako pomáhání na druhém stupni.

K pomáhajícím na třetím stupni patří manažeři, ale i kadeřníci, barmani a jiné. I oni se setkávají s lidmi v nesnázích, mohou naslouchat jejich vyprávění, vyjádřit jim podporu či dát radu. V pozici pomáhajícího na čtvrtém stupni si lze představit každého, kdo se snaží pomoci rodinnému příslušníkovi, příteli, známému nebo i cizí osobě řešit nějaký problém (12).

Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří většinou potřebují více než pouhou slušnost. Očekávají přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž a že je pracovník neodsuzuje. Tyto projevy dotvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje nebo sráží. Klient má potřebu důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Není třeba pochybovat o tom, že vztah ke klientovi je v pomáhajících profesích podstatnou složkou povolání.

Dalším důležitým základem je altruismus; silná motivace, která bere ohled na druhé, na ty, jimž je pomáháno, nikoli egoisticky na osobu pomáhajícího (10).

Vykonávání pomáhajících profesí je někdy spojeno s řadou potíží, problémů a zklamání. Služba druhým vyžaduje od pomáhajících určité osobnostní dispozice, vzdělání, ryzost charakteru, mravní čistotu a určitou ochotu přinášet oběti. Také je u těchto povolání třeba dodržovat etické zásady (7).

Pomáhající totiž již z podstaty své profese jedná s klientem často z pozice moci. Tato mocenská nerovnost je nejzřetelnější u lékařů, psychologů a dalších, kteří svými rozhodnutími velmi výrazně ovlivňují klientův život. Klient většinou nemá možnost kontroly a důvěra v odborníka je nutná k úspěšné léčbě či jiné formě pomoci. Je tedy důležité zajistit, aby nedocházelo k zásadním chybám ze stran pomáhajících pracovníků. Děje se tak například kodifikací profesních norem, které je třeba dodržovat již při studiu- přípravě na budoucí povolání a taktéž pak v průběhu výkonu praxe. Další možností kontroly a pomoci v nesnázích jsou odborně vedené supervize (19).

Dostí náročné požadavky na výkon pomáhajících profesí mohou představovat pro pracovníky nepřiměřenou zátěž a vyvolávat stresové situace. Stres lze velmi všeobecně charakterizovat jako takový typ zátěže, kdy nějaká rušivá okolnost působí na organismus jedince v době realizace cílové činnosti. Svým působením- tlakem na psychiku narušuje zdárný průběh realizace cílové činnosti přesto, že je jinak v silách a schopnostech jedince daný úkol bez větších problémů realizovat a zvládnout (13).

V odborné literatuře se lze setkat s pojmy policejní stres, bojový stres u vojáků, manažerský stres u vedoucích pracovníků či burn-out syndrom vyčerpání nebo vyhoření u sociálních, zdravotnických a pedagogických povolání (2).

Syndrom vyhoření představuje celý soubor příznaků projevujících se ztrátou elánu, nadšení a radosti. Jedinec je podrážděný, frustrovaný, apatický, cynický, nedůvěřivý, rezignující, někdy až depresivní (7).

Syndrom vyhoření je velice rozsáhlé téma, není však stěžejní pro tuto bakalářskou práci. Považuji však za vhodné zmínit se o tzv. syndromu pomáhajícího.

Syndrom pomáhajícího lze označit jako specifickou narcistickou poruchu, jejímž prostřednictvím řeší pracovník v pomáhající profesi, většinou nevědomě, své rané

trauma odmítnutého dítěte. Touží po porozumění a po uznání. Syndromem netrpí jen jednotlivci, ale i celé instituce- zdravotnické, pedagogické a sociální. Tento sociální syndrom se šíří vzhledem ke stále se rozšiřujícímu vzdělávání příslušníků pomáhajících profesí. Většina jejich výcviku se zaměřuje na kognitivní koncepce, praktické dovednosti a etické normy. Zacházení s potřebami, touhami, úzkostmi a citovou stránkou lidí si vyžaduje dlouhodobý a náročný výcvik. Není jednoduché stanovit, kdy je člověk v profesionální pozici pomáhajícího psychicky v pořádku a kdy je postižen duševní poruchou. Jde o altruistické, společností uznávané chování, které nebývá příliš předmětem zkoumání, ačkoliv základem pomáhání mohou být i sobecké motivy provázené agresivitou nebo skrývaná potřeba po moci. Pomáhající se sami většinou pokládají za zdravé. Uvědomovaná nedokonalost pomáhajícího však může být motivem pro zlepšení některých schopností. Syndrom pomáhajících je posilován též tím, že slabost a doznání emocionálních problémů veřejnost přijímá a podporuje u klientů, nikoliv ovšem u pomáhajících pracovníků. Taktéž volné vyjadřování svých potřeb a hledání cesty k jejich uspokojení se očekává pouze ze strany klientů. Pomáhající musí vyjádření svých potřeb při práci s klientem potlačovat. Účinnou a produktivní cestou ke zlepšení této situace je dlouhodobý a důkladný výcvik a během výkonu pomáhající profese soustavná supervize (12).

1.3 Předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese

Pro pracovníka pomáhající profese je důležité, aby disponoval určitými předpoklady a dovednostmi, mezi které patří: komunikační dovednosti, přitažlivost, zdatnost a inteligence a také důvěryhodnost.

1.3.1 Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti jsou pro pracovníka pomáhající profese důležité a nezbytné. Tyto dovednosti sice samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však prostředkem k navázání vztahu s klientem nebo jeho okolím a k začátku řešení jeho problému. Ke čtyřem základním dovednostem v této oblasti patří:

- a) fyzická přítomnost- nezřídka pracovník pomáhá klientovi už jen tím, že se s ním setkává;
- b) naslouchání- schopnost rozumět signálům, které klient vysílá, ať se jedná o signály verbální, neverbální, vyjádřené otevřeně, nebo skrytě;
- c) empatie- vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování, pocitů, problémů; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením;
- d) analýza klientových prožitků- schopnost najít, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, chování a pocity, což v souhrnu umožňuje konstruktivně pracovat během zvládnání klientových problémů.

Dobrý pracovník je v souladu s tím, co dělá, co říká, a to i neverbálně, aniž by o tom musel příliš přemýšlet. Ke komunikačním dovednostem náleží i zúčastněné naslouchání, jehož cílem je porozumět.

Umění naslouchat se skládá ze tří částí:

- schopnost pozorovat klientovo neverbální chování: způsob sedu, výraz obličeje, pohyby, barva hlasu;
- umět naslouchat a rozumět verbálnímu sdělení klienta;
- sledovat souhrnně veškeré projevy klienta, nejlépe nejen při poradenském rozhovoru, ale i v jeho každodenním běžném životě.

1.3.2 Zdatnost a inteligence

Pomáhat druhým je těžká vysilující práce, proto je nutné udržování kondice cvičením a dodržováním správné životosprávy. Další předpokladem je dobrá inteligence, touha doplňovat znalosti, seznamování s novými teoriemi a praktickými technikami, čtení odborné literatury . Předpokládá se též emoční a sociální inteligence (12).

1.3.3 Přitažlivost

Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak klient vnímá názorovou příbuznost nebo myšlenkovou slučitelnost. Pracovník se tedy může pro klienta stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled, ale také pro svou odbornost,

pověst a kvůli tomu, jak jedná s klienty. Důvodem ke spontánní náklonnosti k pracovníkovi může být též sympatie, věková příbuznost, nebo naopak vztah mladšího ke staršímu, zralejšímu.

1.3.4 Důvěryhodnost

Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, srdečnost, otevřenost, jeho sociální roli i nízkou motivaci pro osobní prospěch. K důvěryhodnosti pracovníka přispívají tyto složky: diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění (12).

1.4 Charakteristiky osobnosti

Osobnost je v současné psychologii centrálním tématem. S pojmem osobnost se lze setkat i v jiných oborech- v sociologii, právu, filozofii, ale v psychologii jde o pojem klíčový. Existuje mnoho definic „osobnosti“, jako příklad je možno uvést, že osobnost je individuální vzorec prožívání a chování člověka (9).

Osobnost lze také definovat jako poměrně stabilní systém, komplex vzájemně propojených somatických a psychických funkcí, jež determinuje prožívání, uvažování a chování jedince, a z toho vyplývající jeho vztah s prostředím (21).

Obecně lze popis osobnosti vymezit jako hledání základních prvků (vlastností, rysů), které vytvářejí ve svém souhrnu a individuálních kombinacích osobnost konkrétního člověka. Struktura osobnosti se dělí na složky: schopnosti, rysy, temperament a charakter.

Schopnosti jsou psychické vlastnosti, které podmiňují možnost osvojit si určité činnosti. Představují psychické předpoklady pro činnosti. Příkladem je prostorová představivost, mechanická paměť, hudební sluch.

Psychologický termín rysy osobnosti odpovídá hovorovému označení povahových vlastností. Jde o vlastnosti jako družnost, panovačnost, přehlivost, loajalita. Rysy si je možno představit jako vnitřní osobnostní dispozice, které se projevují v chování člověka.

Temperament je soustava vlastností projevujících se způsobem reagování člověka v různých situacích. Temperament je patrný především ze způsobu vzniku a průběhu citových reakcí a na síle jejich výrazu. Temperamentové charakteristiky lze odečíst z mimiky, síly gestikulace, střídání emocí. Temperament je determinován biologickými faktory.

Charakter je v psychologii pojímán jako soubor vztahových vlastností s morálním koloritem. Projevuje se v situacích, kdy jedinec vyjadřuje svůj vztah k důležitým životním okolnostem (2).

V následujícím textu nebudou podrobně popisovány všechny charakteristiky osobnosti, jedná o velice široké rozsáhlé téma. Text je dále zaměřen na výšeč těch osobnostních rysů, které byly zjišťovány pro tuto práci pomocí dotazníků. Jedná se o empatii a další osobnostní faktory, které mohou souviset s prosociálním chováním, a to: faktory neuroticismu, extraverte, otevřenosti vůči zkušenosti, přívětivosti a svědomitosti.

1.4.1 Empatie

Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2000) uvádí, že empatie je schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Je součástí emoční inteligence. Šířeji je empatie umění dovedně zacházet s emocemi, vcit'ování se do situace druhé osoby, emocionální ztotožnění se s viděním, cítěním, chápáním o co druhá osoba usiluje nebo čemu se chce vyhnout. Empatie souvisí se schopností naslouchat a vnímat neverbální komunikaci. V pozadí empatie jsou pravděpodobně neurofyziologické mechanismy. Empatie je spolu s opravdovostí a vřelostí jednou z důležitých podmínek úspěšné práce s klientem (3).

Jde tedy o schopnost vžívat se do situace druhého člověka a cítit, co cítí on. Chápat svět, jak ho asi chápe on. S touto empatickou schopností se lidé narodí, děti jsou schopné takto cítit od přibližně 18. měsíce věku. Učením se tato geneticky předaná schopnost zdokonaluje (11).

Empatie je psychologický konstrukt mající z hlediska lidského chování a prožívání důležitou funkci. Empatie představuje podmínku sociální komunikace,

interakce mezi lidmi a základ pro vytváření interpersonálních vztahů. Často bývá spojována s prosociálním chováním, nelze však vyloučit, že je součástí i chování antisociálního, kde může mít roli klíčového mechanismu sloužícího k tlumení agrese a násilí (15).

Jak uvádí Mlčák a Zášková, 2006 (15), vytvořil na základě názorů většiny současných autorů M. H. Davis tzv. multidimenzionální konceptualizaci empatie. Empatie zahrnuje dle tohoto autora čtyři základní komponenty:

- 1) přijímání perspektivy - ve smyslu tendence přijímat hledisko druhých, založené na nonegocentrickém myšlení;
- 2) empatický zájem - zahrnuje pocity sympatie a zájem o neštěstí druhých, projevuje se v altruistickém chování;
- 3) fantazii - tendence přemístit se do pocitů a jednání fiktivních postav v knihách, hrách, filmech;
- 4) osobní distres - odráží na sebe orientované pocity úzkosti a neklidu v intenzivních interpersonálních situacích.

M. H. Davis podle Mlčáka a Záškové, 2006 (15), uvádí, že vyšší úroveň přijímání perspektivy souvisí s vyšší úrovní interpersonálního fungování jedince, s vyšší úrovní extravertze, s vyšší mírou sociálních kompetencí a s vyšší úrovní sebeúcty. Přijímání perspektivy naopak negativně koreluje například s arogancí a chvástavostí. Vyšší úroveň empatického zájmu souvisí s vyšší mírou plachosti, úzkosti a s nesobeckým zájmem o druhé lidi. Vyšší úroveň fantazie je v pozitivním vztahu s vyšší úrovní verbální inteligence, s vyšší úrovní reagovat emocionálně a s tendencí být senzitivní vůči druhým. Vyšší míra osobního distresu silněji koreluje s nižší úrovní sebeúcty, s chudým sociálním fungováním a s vyšší mírou úzkosti.

C. D. Batson formuloval základní empaticko- altruistickou hypotézu, ve které, jak píše Mlčák a Zášková, 2006 (14), konstatoval, že empatie je rozhodujícím motivem altruistického chování, jelikož vyvolává zájem o prospěch druhých. Altruismus a empatie spolu pozitivně korelují. Pokud je člověk konfrontován s jinými lidmi prožívajícími stav nouze, prožívá stav distresu, který může vést k touze egoisticky uniknout situaci. Opačně člověk, který prožívá empatický zájem, nemá snahu situaci

opustit, protože jeho distres by trval i nadále. Proto se jeho empatie může stát motivem altruistického chování. Prožívání distresu zaměřuje chování člověka spíše na vlastní osobu, prožívání empatie orientuje chování člověka spíše na druhé. Poměr těchto motivů rozhoduje o konečné behaviorální odpovědi.

Všeobecně platí, že se nedokážeme neustále zabývat a soustředit na pocity druhých. Je dobré využít empatii v určitých situacích, ale není vhodné se neustále snažit soustředit na to, co se děje v lidech okolo nás (18).

1.4.2 Pětifaktorový model osobnosti

Pětifaktorový model osobnosti je založen na pojetí osobnosti, které staví na předpokladu, že podstatou osobnosti je určitý systém rysů, predisponujících člověka reagovat specifickým a současně konstantním způsobem v různých životních situacích. Řada prováděných studií (Hřebíčková a Urbánek, 2001 podle Mlčák a Zášková, 2006) (15) potvrdila existenci pěti platných faktorů, které byly nazvány jako: extraverte, přívětivost, svědomitost, emocionální stabilita a intelekt. Tyto faktory lze označit i základními kategoriemi lidské aktivity, ve kterých se uplatňují, a to: síla (extraverte), láska (přívětivost), práce (svědomitost), cit (emocionální stabilita) a rozum (intelekt).

Výsledkem mnohaleté práce v oblasti zkoumání základních osobnostních dimenzí je typologie osobnosti založená na pěti superfaktorech Big Five- Velká pětka (Digman, 1990 podle Vágnerová, 2004).

Osobnostní faktory, které mohou souviset s prosociálním chováním, lze charakterizovat takto (Mlčák a Zášková, 2006) (15):

1) Faktor neuroticismu zjišťuje úroveň přizpůsobení se nebo emocionální nestabilitu. Rozlišuje mezi osobami náchylnými k psychickému vyčerpání a nereálným cílům, od osob emocionálně vyrovnaných a odolných. Jde o temperamentovou charakteristiku. Vysoký skóre v této dimenzi může souviset s osobnostními charakteristikami jako jsou napětí, neklid, nejistota, nervozita, labilita, sklon k hypochondrii. Nízký skóre může svědčit pro klid, relaxovanost, vyrovnanost, stabilitu, sebejistotu, spokojenost a uvolněnost.

2) Faktor extraverze ukazuje na kvalitu a kvantitu interpersonálních interakcí, potřebu stimulace a úroveň aktivace. Tento faktor zahrnuje temperamentové vlastnosti i sociální zaměřenost. Vysoký skór se pojí se sociabilitou, aktivitou, hovorností, optimismem, zábavností a orientací na druhé. Nízký skór se vztahuje k uzavřenosti, vážnosti, mlčenlivosti, tichosti, úkolové orientaci.

3) Faktor otevřenosti vůči zkušenosti měří tendenci vyhledávat nové zážitky, sklon objevovat a tolerovat neznámé. Tento faktor zahrnuje jak temperamentové a charakterové vlastnosti, tak schopnosti. Vysoký skór má vztah ke zvědavosti, všestrannosti zájmů, originalitě, imaginativnosti, tvořivosti. Nízký skór vyjadřuje konvenčnost, přizemnost, úzkost zájmů, neanalytičnost a neuměleckost.

4) Faktor přívětivosti mapuje kvalitu interpersonální orientace od soucítění s druhými po nepřátelskost, která se projevuje v myšlenkách, pocitech a činech. Tento faktor zahrnuje sociálně vymezené osobnostní charakteristiky. Vysoký skór může souviset s konzervatismem, dobrosrdečností, laskavostí, pomocí druhým, upřímností, důvěřivostí. Nízký skór vyjadřuje cynismus, surovost, podezíravost, odmítání spolupráce, pomstychtivost, bezcitnost.

5) Faktor svědomitosti měří úroveň motivace, vytrvalosti a organizace cílově zaměřeného chování. Diferencuje mezi spolehlivými, na svou osobu náročnými jedinci a osobami lhostejnými a nedbalými. Projevuje se v práci a při její organizaci. Vysoký skór umožňuje usuzovat na spolehlivost, pracovitost, disciplinovanost, přesnost, pořádkumilovnost, náročnost na vlastní osobu. Nízký skór svědčí o nespolehlivosti, lenosti, bezcílnosti, nedbalosti, lhostejnosti, malé vůli a požitkářství (15).

1.5. Náplň činnosti Služby kriminální policie a vyšetřování

Po sloučení služby kriminální policie a úřadů vyšetřování od 1. 1. 2002 působí v Policii ČR služba kriminální policie a vyšetřování, která má rozhodující podíl zejména na plnění úkolů policie vyplývajících ze zákona č. 283/1991 Sb. O Policii ČR, a to: vedení boje proti terorismu, odhalování trestných činů a zjišťování jejich pachatelů, konání vyšetřování o trestných činech, vedení potřebných evidencí a vyhledávání celostátního pátrání (22).

Nižší organizační články služby kriminální policie a vyšetřování (odbory, oddělení, skupiny) existují na útvarech Policie ČR s územně vymezenou působností.

Ke službě kriminální policie a vyšetřování dále patří několik útvarů s působností na celém území ČR a úřad služby kriminální policie a vyšetřování jako organizační článek Policejního prezidia ČR. Mezi útvary s celorepublikovou působností patří: útvar pro odhalování organizovaného zločinu (ÚOOZ), národní protidrogová centrála (NPC), útvar odhalování korupce a finanční kriminality (ÚOKFK).

1.5.1 Obecná kriminalita

Z velké části se příslušníci služby kriminální policie a vyšetřování zabývají tzv. obecnou kriminalitou, která představuje nejvýznamnější část z kriminality celkové. Obecná kriminalita v sobě zahrnuje jak formu násilného jednání, tak i formy nenásilné, které svoji společenskou nebezpečností ovlivňují veřejné mínění občanů o své bezpečnosti. Řešení kriminality vyžaduje od příslušných pracovníků odborné znalosti z oblasti práva, kriminalistiky a v základech též z psychologie či zdravotnictví.

Pod pojem obecné kriminality patří všechny trestné činy, které se dělí na: násilnou trestnou činnost, mravnostní trestnou činnost, majetkovou trestnou činnost a trestnou činnost mládeže a páchanou na mládeži.

Mezi násilné trestné činy, které jsou veřejností zvláště vnímány a sledovány, patří vraždy a loupežná přepadení od těch pouličních až po přepadávání peněžních institucí.

Mravnostní trestná činnost zahrnuje trestné činy proti lidské důstojnosti, proti rodině a mládeži, hrubě narušující občanské soužití. Mravnostní trestnou činnost charakterizuje trestný čin znásilnění, pohlavního zneužívání a kuplířství.

Nejrozsáhlejší problematikou obecné kriminality je majetková trestná činnost, do které jsou řazeny krádeže prosté i krádeže vloupáním. Zejména se jedná o krádeže motorových vozidel, věcí z motorových vozidel, uměleckých předmětů a vloupání do rodinných domů, bytů a chat. Pachatelé majetkové trestné činnosti způsobují značné škody. Veřejnosti se tato trestná činnost hodně dotýká a podle její objasněnosti hodnotí práci policie.

Zvýšená pozornost je ze strany služby kriminální policie a vyšetřování věnována trestné činnosti mládeže a páchané na mládeži. Kromě jejího odhalování a vyšetřování je úkolem služby důkladně šetřit její příčiny a přijímat opatření k jejich odstranění. Je kladen důraz na prevenci zaměřenou na rizikovou skupinu mládeže. Trestná činnost mládeže v sobě zahrnuje dvě kategorie osob- nezletilé a mladistvé (17).

1.5.2 Hospodářská kriminalita

Do celkové kriminality patří kromě obecné také kriminalita hospodářská, která je ve své podstatě kriminalitou nenásilnou, avšak s mimořádným sociálním a ekonomickým dopadem na vnitřní stabilitu státu. Značná část jejích projevů je složitým občansko právním, ekonomickým a trestně právním problémem. Řešení hospodářské kriminality vyžaduje speciální odbornost a stálé doplňování znalostí nejen u orgánů kriminální policie, ale i pracovníků příslušných orgánů státní správy.

Pod pojem hospodářské kriminality spadají trestné činy z oblasti daní a poplatků, účetnictví, padělání peněz, směnek, šeků a platebních karet, korupce, legalizace výnosů z trestné činnosti- tzv. praní špinavých peněz, dále trestné činy související s veřejnými soutěžemi a dražbami, protiprávní jednání v oblasti životního prostředí a ochrany autorských a průmyslových práv. Z majetkových deliktů jsou známy především případy tzv. tunelování bank a kampeliček, různé formy zpronevěr (defraudací) a podvodů. V souvislosti s rozvojem vědy a techniky nabývá v poslední době na významu i boj proti počítačové kriminalitě.

Rozsah této trestné činnosti neustále roste, má charakter organizovaného zločinu s mezinárodním prvkem a typickým rysem je vysoká latence. Její pachatelé způsobují značné škody, které výrazně zkracují příjmy státu, narušují hospodářskou činnost prosperujících firem a způsobují řadu dalších jevů, které se zprostředkovaně promítají do běžného života každého občana ČR (17).

Profese policisty patří mezi náročná zodpovědná povolání. V průběhu výkonu služby se její příslušníci dostávají do zejména psychicky obtížných situací. Jako traumatizující události ve své praxi samotní policisté uvádějí: použití služební zbraně s vážnými následky, ohrožení života či zdraví svého nebo blízkých, sebevraždu kolegy,

zásahy u hromadných neštěstí a katastrof, pocit zodpovědnosti, kontakt s rodinami obětí, agresivitu pachatele, pocit bezmoci, nedostatečnou legislativu a nadbytečnou administrativu. V případě krizových situací mají možnost využít příslušníci všech složek Policie ČR i jejich rodinní příslušníci služby policejního psychologa nebo Anonymní telefonní linky pomoci v krizi s nepřetržitým provozem (8).

1.6. Náplň činnosti Horské služby

Na základě rozhodnutí vlády ČR založilo Ministerstvo pro místní rozvoj 21.12.2004 obecně prospěšnou společnost – Horská služba ČR, o.p.s. Tato organizace společně s občanským sdružením – Horská služba České republiky zajišťuje veškerou činnost horské služby v ČR.

Výkon činnosti Horské služby se organizuje v rámci oblastí: Šumava, Krušné hory, Jizerské hory, Krkonoše, Orlické hory, Jeseníky a Beskydy. Každá oblast se dělí na několik okrsků, které jsou základním organizačním článkem Horské služby.

V rámci struktury Horské služby se rozlišují následující formy členství: čekatel, dobrovolný člen, lékař HS a čestný člen. Stálých zaměstnanců v pracovním poměru je u Horské služby v současnosti 55 a dále kolem 450 dobrovolníků, kteří vedle činnosti na horách vykonávají svá povolání.

1.6.1 Poslání a úkoly Horské služby ČR

Horská služba ČR při výkonu své činnosti zejména: organizuje a provádí záchranné a pátrací akce v horském terénu, poskytuje první pomoc a zajišťuje transport zraněných, vytváří podmínky pro bezpečnost návštěvníků hor, zajišťuje provoz záchranných a ohlašovacích stanic, provádí instalaci a údržbu výstražných a informačních zařízení, spolupracuje při vydávání a rozšiřování preventivně-bezpečnostních materiálů, informuje veřejnost o povětrnostních a sněhových podmínkách a odpovídajících opatřeních k zajištění bezpečnosti na horách, sleduje úrazovost a provádí rozbor příčin úrazů a navrhuje opatření k jejímu snížení, provádí hlídkovou činnost na hřebenech, sjezdových tratích, pohotovostní službu na stanicích a domech HS, provádí lavinová pozorování, připravuje a školí své členy a čekatele,

spolupracuje s ostatními záchrannými organizacemi doma i v zahraničí, s orgány veřejné správy, ochrany přírody a životního prostředí (6).

1.6.2 Preventivní činnost Horské služby

Prevence je nedílnou součástí činnosti všech organizací, které zajišťují ochranu zdraví a záchranu lidských životů. Prevenci prováděnou Horskou službou lze rozdělit do pěti základních skupin: 1. poskytování informací, 2. vůdcovská činnost, 3. hlídky v terénu a pohotovostní služby, 4. výstavba a využívání zařízení k preventivním účelům, 5. spolupráce s ostatními subjekty (1).

Poskytování informací široké veřejnosti se děje formou přednášek, besed, zpravodajství z hor, v rozhlase, tisku, televizi, vydávání letáčků, kartiček, které řeší konkrétní problémy, do nichž se člověk může na horách dostat.

Vůdcovská činnost zaujímá v preventivní činnosti Horské služby důležitou pozici. Doprovody skupin nebo jednotlivců mají za účel zajistit bezpečnost turistů, včasné dosažení určeného cíle nebo přístřeší. Horský vůdce může v průběhu výpravy osobně působit na účastníky; vždy se zaměřením na bezpečný pohyb návštěvníků po našich horách.

Význam hlídkové činnosti spočívá v bezprostředním kontaktu s turisty a lyžaři, v udržování přehledu o stavu lyžařských a turistických cest, v poskytování informací návštěvníkům hor, v poskytování rychlé informace stanicím HS v případě úrazu, zbloudění, změně povětrnostní situace, v možnosti poskytnutí okamžité první pomoci a transportu v případě úrazu, v přivolání pomoci záchranného družstva. V případě úrazu dochází díky pohotovostní službě ke zkrácení celé záchranné akce. Časový plán služeb je určován podle podmínek provozu v lyžařských a turistických střediscích a podle letního a zimního období.

Výstavbou a využíváním zařízení k preventivním účelům je myšleno především značení míst s objektivním nebezpečím na horách. Jedná se o tyčové značení na hřebenech hor, označení lavinových svahů nebo nebezpečných míst.

Horská služba ČR spolupracuje se členy integrovaného záchranného systému. Od 1.1.1994 je začleněna do resortu zdravotnictví a spadá tak pod působnost Ministerstva zdravotnictví (1).

2. Cíle práce a hypotézy

2.1 Cíl práce

Cíl práce spočívá ve zjištění hladiny empatie a osobnostních dispozic, které by mohly mít vliv na prosociální chování u vybraných skupin záchranářů Horské služby a Policie ČR- příslušníků služby kriminální policie a vyšetřování.

2.2 Hypotéza

Záchranáři Horské služby se vyznačují vyšší úrovní empatie, přívětivosti a extravertze, tj. vlastností, které ve větší míře korelují s prosociálním chováním ve srovnání s příslušníky policie.

3. Metodika

3.1 Použitá metoda

K ověření hypotézy byla zvolena forma kvantitativního výzkumu. Sběr dat probíhal pomocí dvou psychodiagnostických dotazníků.

První dotazník IRI – Interpersonal Index Reaktivity (Index interpersonální reaktivity) měří úroveň empatie. Jak uvádí Mlčák a Zášková, 2006, byl vyvinut autorem M.Davisem. Pracovní převod pro Českou republiku provedl Z.Mlčák. Dotazník obsahuje celkem 28 otázek. Respondenti odpovídají dle pětibodové škály (1 nevystihuje mě dobře – 5 vystihuje mě velmi dobře) (15).

Druhý dotazník NEO-FFI (Five – Factor Inventory) byl využit pro diagnostiku osobnostních dimenzí, pro českou populaci byl dotazník převeden a standardizován M.Hřebíčkovou a T.Urbánkem pod názvem NEO pětifaktorový osobnostní inventář. Autory jsou Costa, McCrae, 1989 (podle Mlčák a Zášková, 2006). Inventář obsahuje 60 otázek a měří pět osobnostních dimenzí, z nichž každá zahrnuje dvanáct výpovědí k sebeposouzení. Respondent odpovídá dle pětibodové škály (0 – vůbec nevystihuje, 1 – spíše nevystihuje, 2 – neutrální, 3 – spíše vystihuje, 4 – úplně vystihuje). NEO FFI pětifaktorový osobnostní inventář obsahuje pět faktorů osobnosti, a to: faktor neuroticismu, extravertze, otevřenosti vůči zkušenosti, přívětivosti a svědomitosti (15).

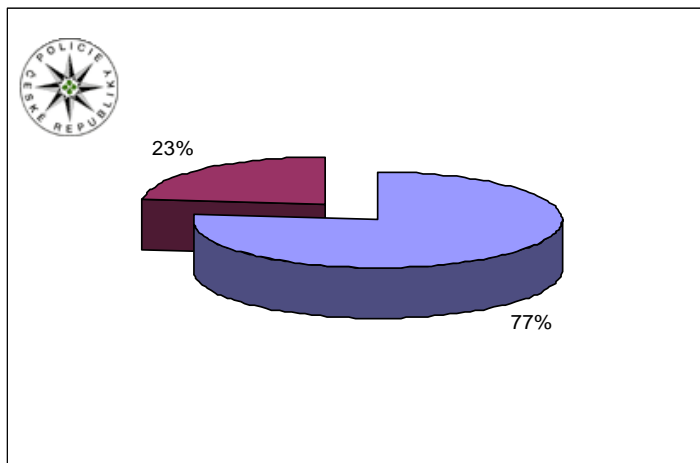
Vyhodnocování dotazníků a kontrola výsledků proběhla ve spolupráci s vedoucí práce – doc. PhDr. Helenou Záškovou, CSc.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor pro anonymní dotazníkové šetření tvořili náhodně vybraní příslušníci Služby kriminální policie a vyšetřování v Karlových Varech a členové Horské služby v Krušných horách a Jeseníkách. Bylo rozdáno 90 dotazníků (45 Policie a 45 Horská služba), z nichž vrácených bylo celkem 70. Pro chybné vyplnění bylo vyřazeno 10 dotazníků. Konečný soubor tedy tvořilo 60 respondentů; 30 kriminalistů a 30 členů Horské služby. Šetření probíhalo v únoru a březnu 2007.

4. Výsledky

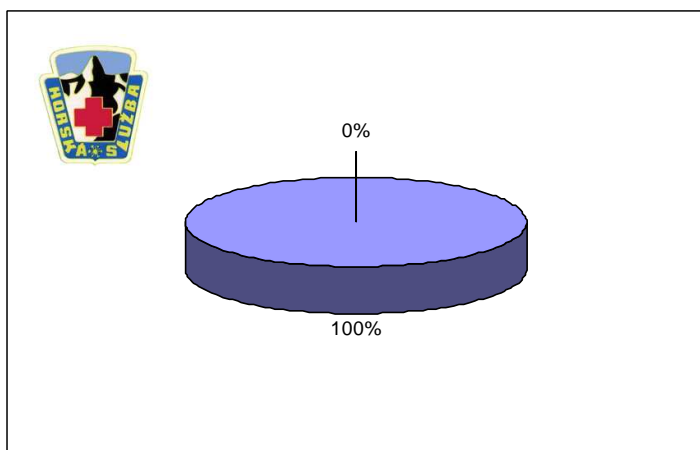
Graf 1: Rozdělení respondentů podle pohlaví u Policie ČR



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu 30 respondentů Policie ČR (100%) odpovědělo 7 žen (23%) a 23 mužů (77%).

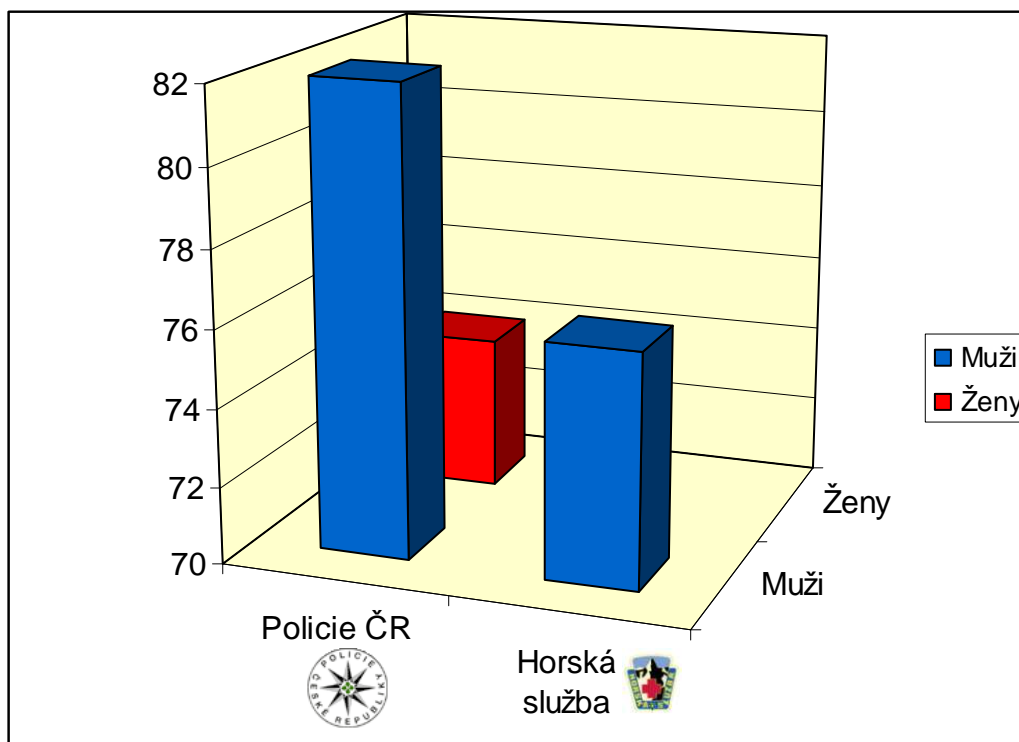
Graf 2: Rozdělení respondentů podle pohlaví u Horské služby



Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu 30 respondentů Horské služby (100%) odpovědělo 0 žen (0%) a 30 mužů (100%).

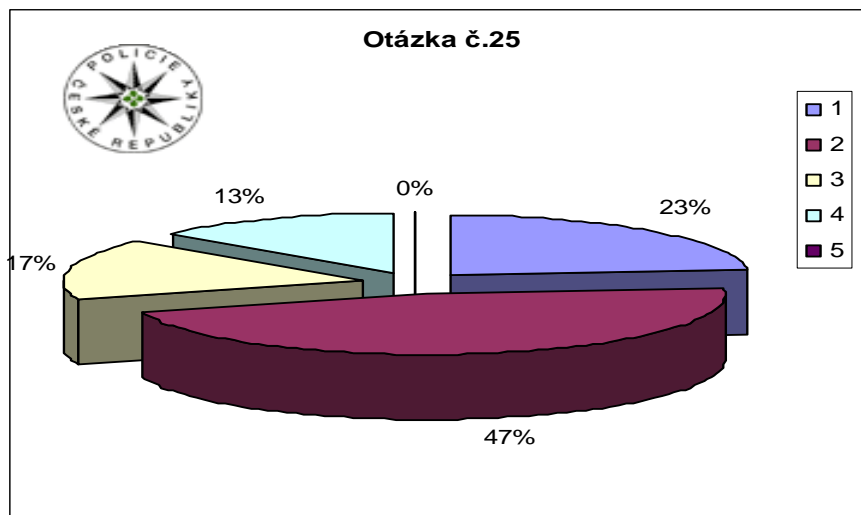
Graf 3: Měření hladiny empatie dotazníkem IRI



Zdroj: vlastní výzkum

Průměrná hodnota v populaci se u žen pohybuje v rozmezí 44-78, u mužů 38-74. Z naměřených výsledků vychází hodnoty hladiny empatie u žen policistek 74, u mužů policistů 82, u mužů záchranářů HS 76.

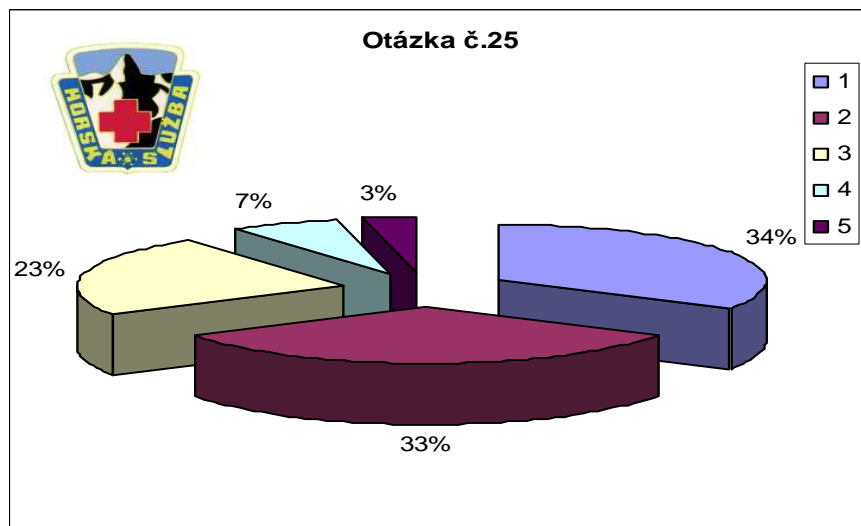
Graf 4: Otázka z dotazníku IRI: Když jsem z někoho rozrušený(á), obvykle si na chvíli představím sám sebe v této situaci



Zdroj: vlastní výzkum

Vyšší diference mezi sledovanými soubory měřené dotazníkem IRI byly zachyceny u otázky č.25. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 1 zvolilo 7 respondentů (23%), odpověď 2 zvolilo 14 respondentů (47%), odpověď 3 zvolilo 5 respondentů (17%), odpověď 4 zvolili 4 respondenti (13%), odpověď 5 zvolilo 0 respondentů (0%).

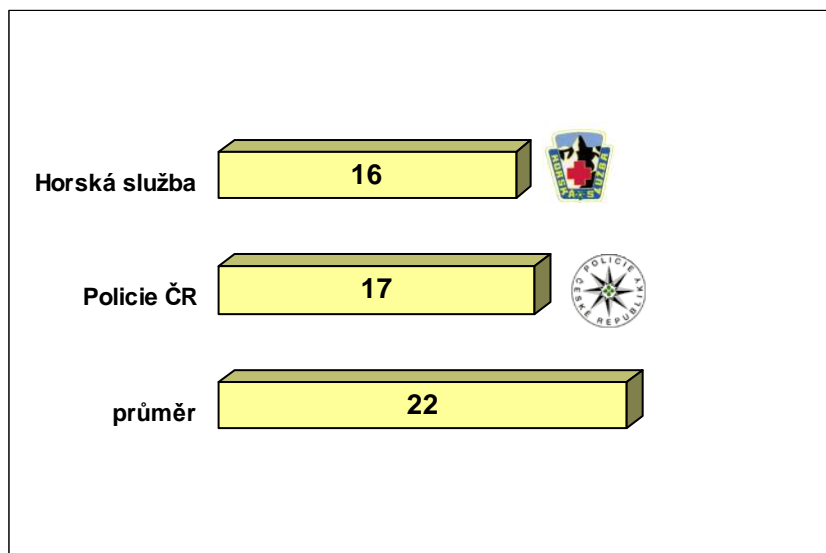
Graf 5: Otázka z dotazníku IRI: Když jsem z někoho rozrušený(á), obvykle si na chvíli představím sám sebe v této situaci



Zdroj: vlastní výzkum

Vyšší diference mezi sledovanými soubory měřené dotazníkem IRI byly zachyceny u otázky č.25. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 1 zvolilo 10 respondentů (34%), odpověď 2 zvolilo 10 respondentů (33%), odpověď 3 zvolilo 7 respondentů (23%), odpověď 4 zvolili 2 respondenti (7%), odpověď 5 zvolil 1 respondent (3%).

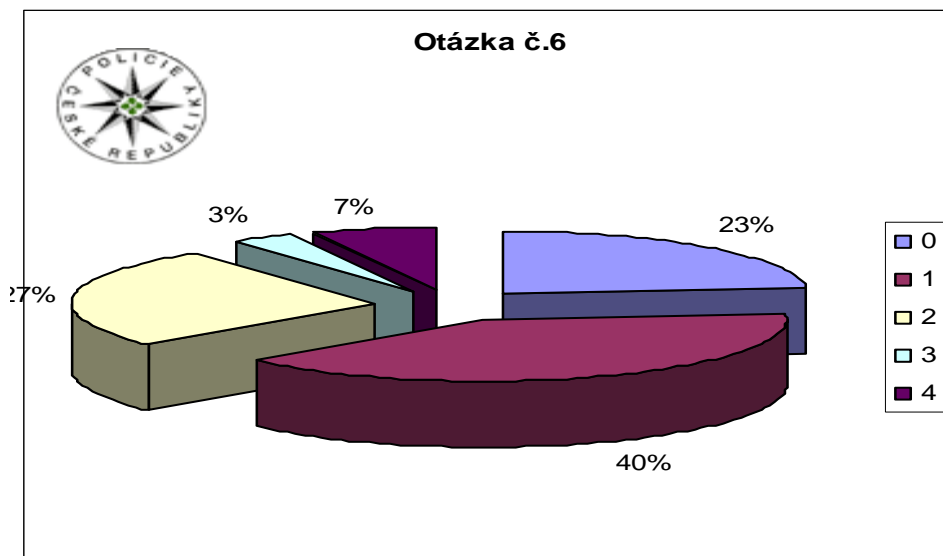
Graf 6: Průměrné výsledné hodnoty faktoru neuroticismu u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem



Zdroj: vlastní výzkum

U faktoru neuroticismu je průměrem hodnota 22 se směrodatnou odchylkou 8. Z naměřených výsledků odpovídá faktor neuroticismu u Policie ČR hodnotě 17 a u Horské služby hodnotě 16.

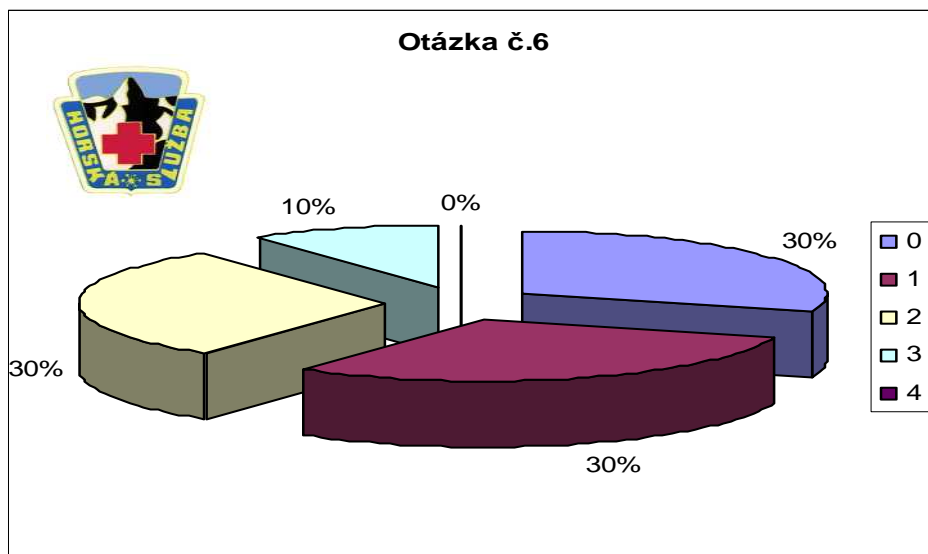
Graf 7: Otázka z dotazníku NEO FFI: Často se cítím horší než ostatní.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 6 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor neuroticismu, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 7 respondentů (23%), odpověď 1 zvolilo 12 respondentů (40%), odpověď 2 zvolilo 8 respondentů (27%), odpověď 3 zvolili 3 respondent (3%), odpověď 4 zvolili 2 respondenti (7%).

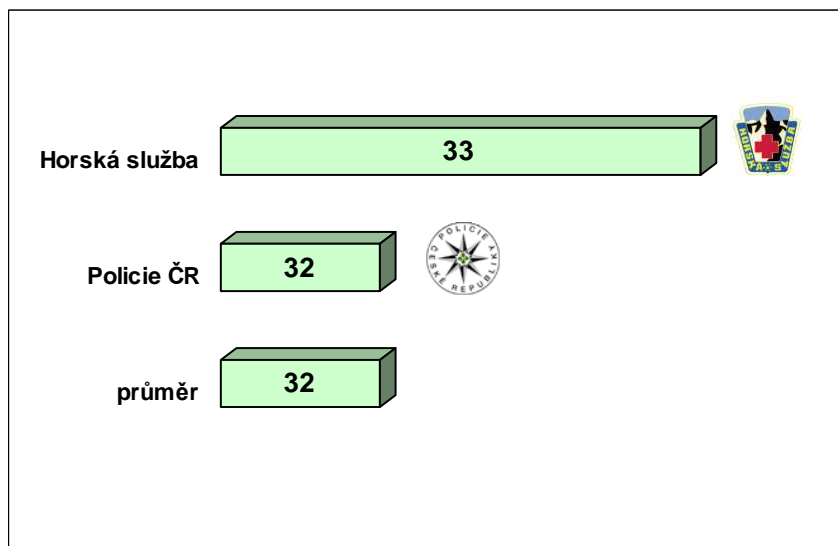
Graf 8: Otázka z dotazníku NEO FFI: Často se cítím horší než ostatní.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 6 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor neuroticismu, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 9 respondentů (30%), odpověď 1 zvolilo 9 respondentů (30%), odpověď 2 zvolilo 9 respondentů (30%), odpověď 3 zvolili 3 respondenti (10%), odpověď 4 zvolilo 0 respondentů (0%).

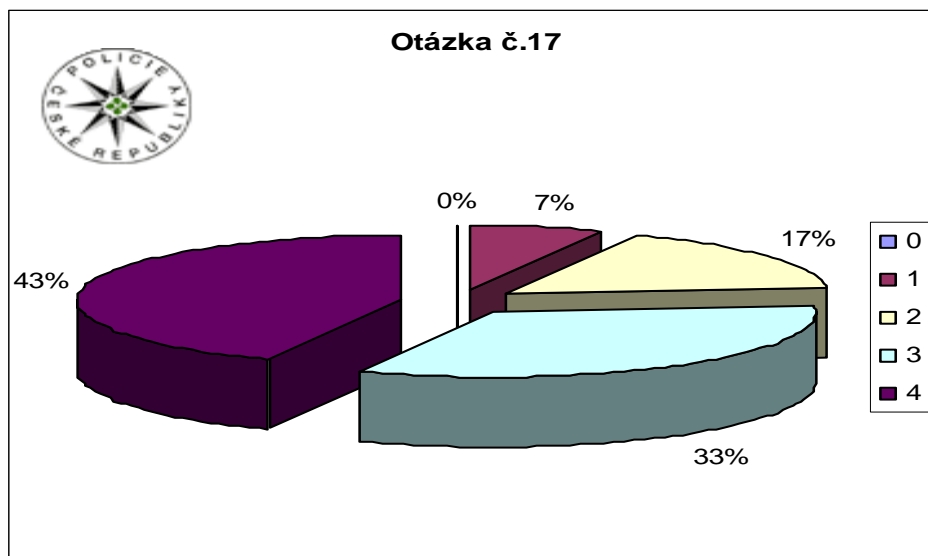
Graf 9: Průměrné výsledné hodnoty faktoru extraverze u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem



Zdroj: vlastní výzkum

U faktoru extraverze je průměrem hodnota 32 se směrodatnou odchylkou 8. Z naměřených výsledků odpovídá faktor extraverze u Policie ČR hodnotě 32 a u Horské služby hodnotě 33.

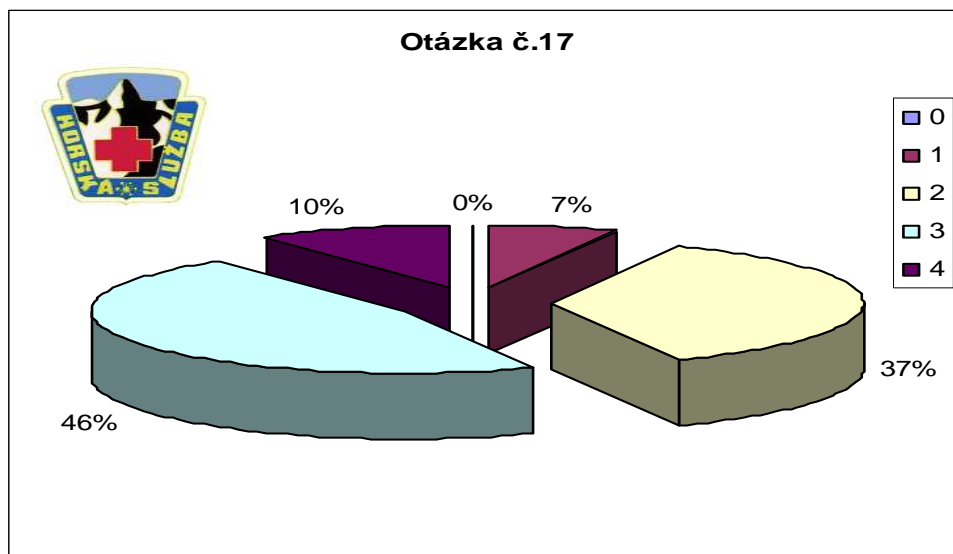
Graf 10: Otázka z dotazníku NEO FFI: Velmi rád(a) se bavím s jinými lidmi.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 17 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor extraverze, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 1 zvolili 2 respondenti (7%), odpověď 2 zvolilo 5 respondentů (17%), odpověď 3 zvolilo 10 respondentů (33%), odpověď 4 zvolilo 13 respondentů (43%).

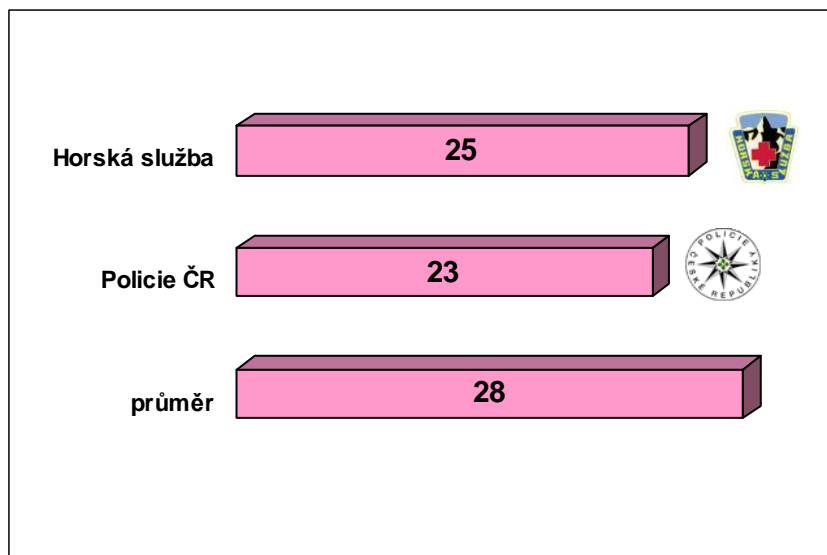
Graf 11: Otázka z dotazníku NEO FFI: Velmi rád(a) se bavím s jinými lidmi.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 17 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor extraverte, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 1 zvolili 2 respondenti (7%), odpověď 2 zvolilo 11 respondentů (37%), odpověď 3 zvolilo 14 respondentů (46%), odpověď 4 zvolili 3 respondenti (10%).

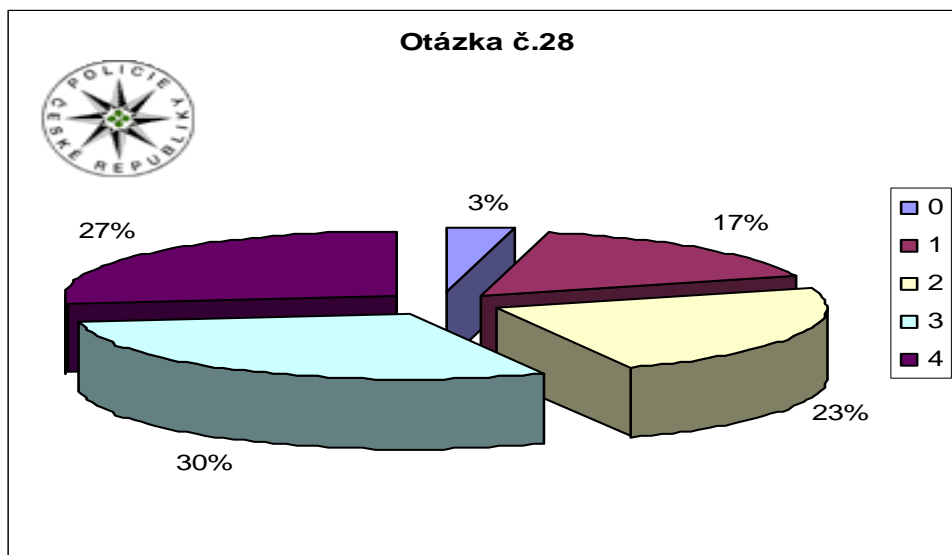
Graf 12: Průměrné výsledné hodnoty faktoru otevřenosti vůči zkušenosti u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem



Zdroj: vlastní výzkum

U faktoru otevřenosti vůči zkušenosti je průměrem hodnota 28 se směrodatnou odchylkou 7. Z naměřených výsledků odpovídá faktor otevřenosti vůči zkušenosti u Policie ČR hodnotě 23 a u Horské služby hodnotě 25.

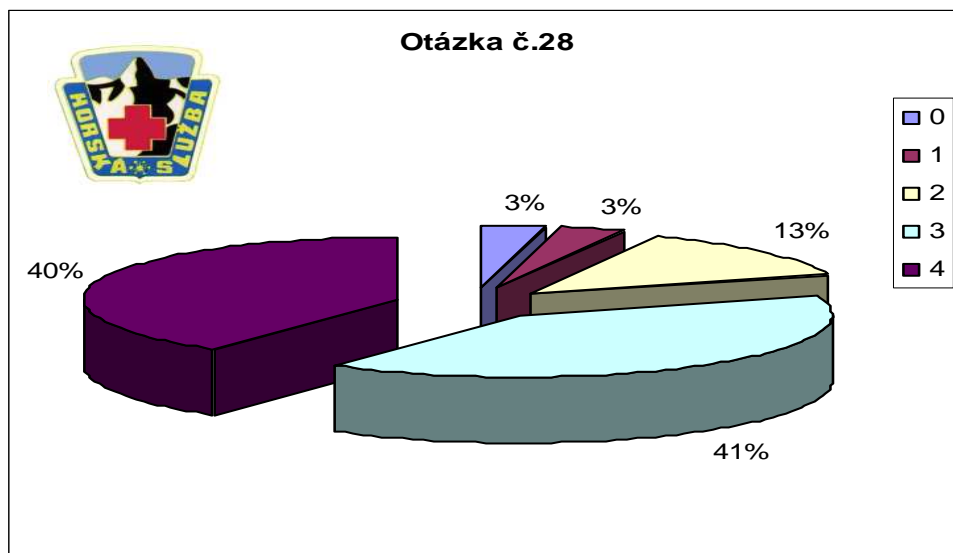
Graf 13: Otázka z dotazníku NEO FFI: Mám-li možnost, rád(a) si dávám nová nebo cizokrajná jídla.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 28 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor otevřenosti vůči zkušenosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolil 1 respondent (3%), odpověď 1 zvolilo 5 respondentů (17%), odpověď 2 zvolilo 7 respondentů (23%), odpověď 3 zvolilo 9 respondentů (30%), odpověď 4 zvolilo 8 respondentů (27%).

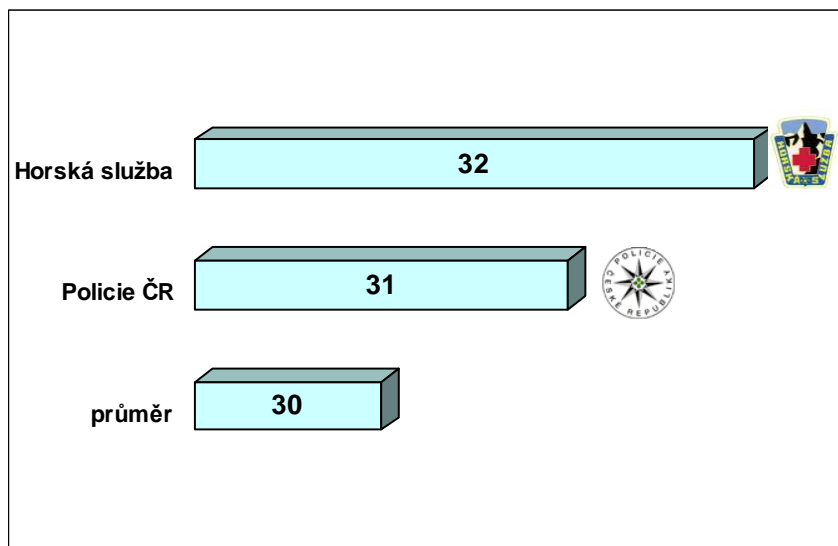
Graf 14: Otázka z dotazníku NEO FFI: Mám-li možnost, rád(a) si dávám nová nebo cizokrajná jídla.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 28 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor otevřenosti vůči zkušenosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolil 1 respondent (3%), odpověď 1 zvolil 1 respondent (3%), odpověď 2 zvolili 4 respondenti (13%), odpověď 3 zvolilo 12 respondentů (41%), odpověď 4 zvolilo 12 respondentů (40%).

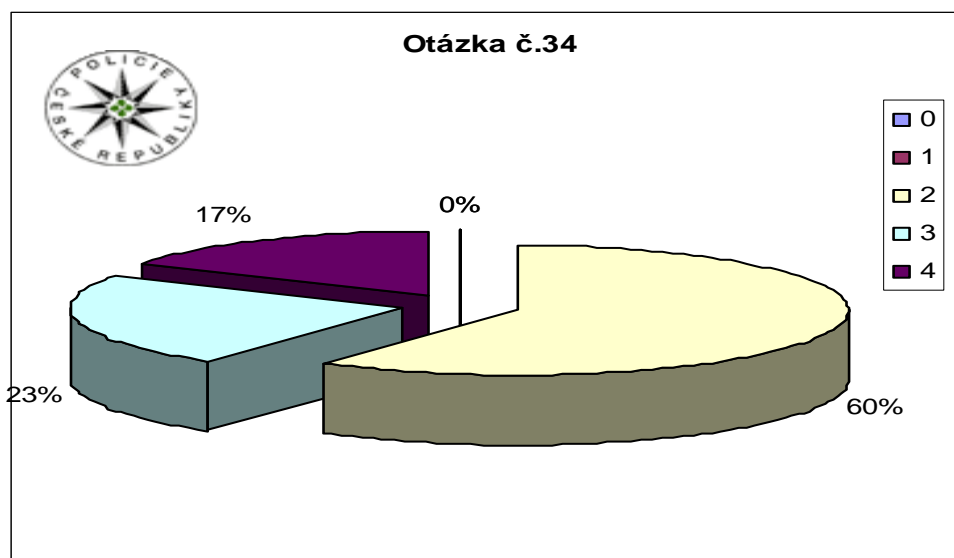
Graf 15: Průměrné výsledné hodnoty faktoru přívětivosti u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem



Zdroj: vlastní výzkum

U faktoru přívětivosti je průměrem hodnota 30 se směrodatnou odchylkou 6. Z naměřených výsledků odpovídá faktor přívětivosti u Policie ČR hodnotě 31 a u Horské služby hodnotě 32.

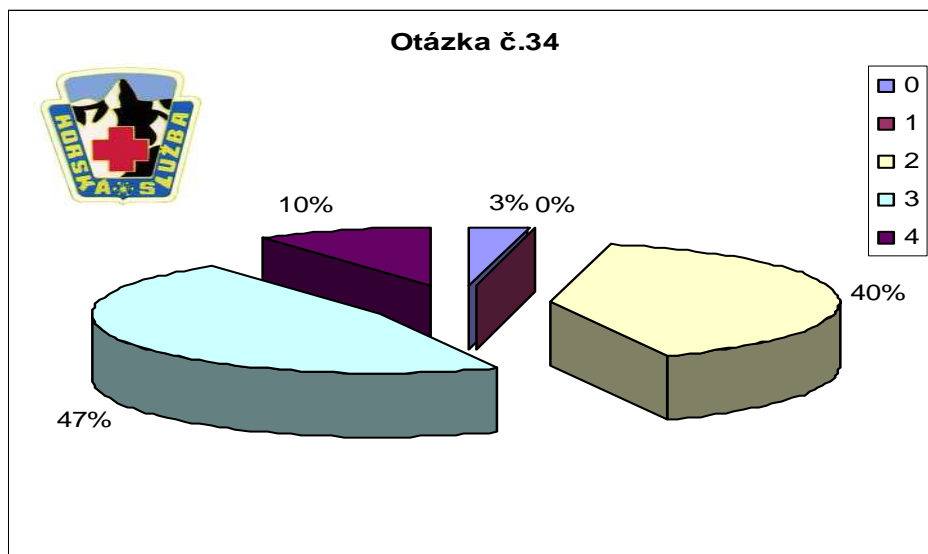
Graf 16: Otázka z dotazníku NEO FFI: Většina lidí, které znám, mě má ráda.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 34 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor přívětivosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 1 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 2 zvolilo 18 respondentů (60%), odpověď 3 zvolilo 7 respondentů (23%), odpověď 4 zvolilo 5 respondentů (17%).

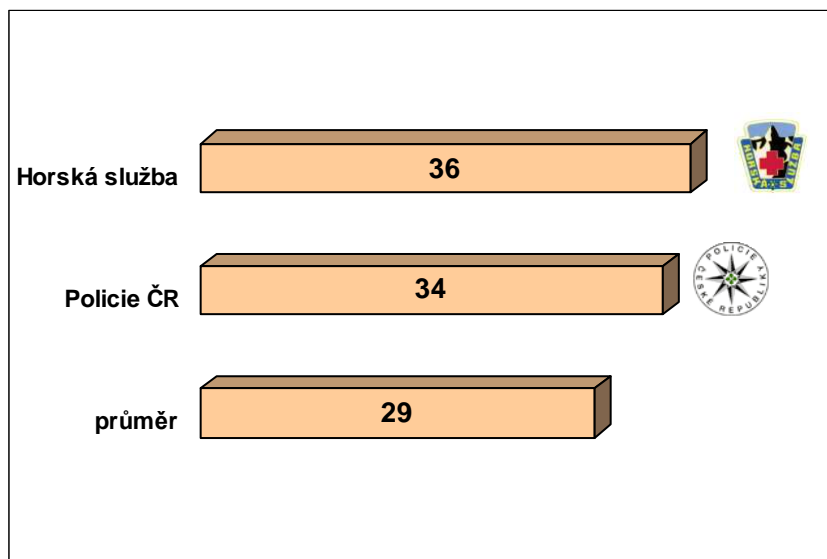
Graf 17: Otázka z dotazníku NEO FFI: Většina lidí, které znám, mě má ráda.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 34 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor přívětivosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolil 1 respondent (3%), odpověď 1 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 2 zvolilo 12 respondentů (40%), odpověď 3 zvolilo 14 respondentů (47%), odpověď 4 zvolili 3 respondentů (10%).

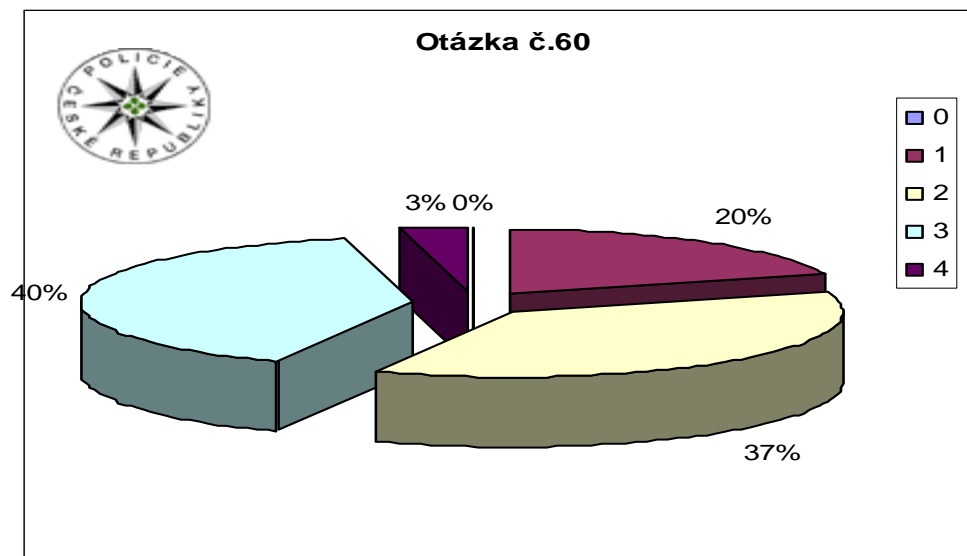
Graf 18: Průměrné výsledné hodnoty faktoru svědomitosti u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem



Zdroj: vlastní výzkum

U faktoru svědomitosti je průměrem hodnota 29 se směrodatnou odchylkou 7. Z naměřených výsledků odpovídá faktor svědomitosti u Policie ČR hodnotě 34 a u Horské služby hodnotě 36.

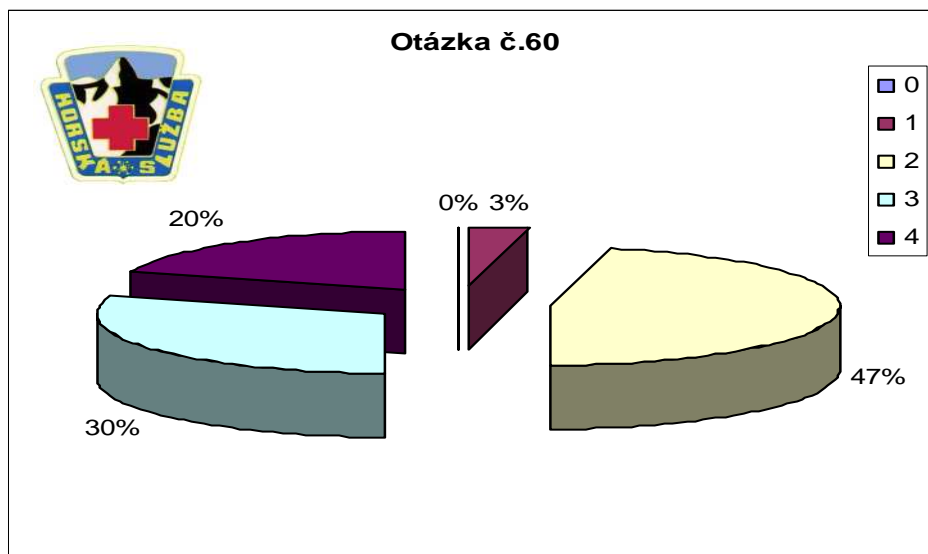
Graf 19: Otázka z dotazníku NEO FFI: Usiluji o dokonalost ve všem, co dělám.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 60 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor svědomitosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Policie ČR odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 1 zvolilo 6 respondentů (20%), odpověď 2 zvolilo 11 respondentů (37%), odpověď 3 zvolilo 12 respondentů (40%), odpověď 4 zvolil 1 respondent (3%).

Graf 20: Otázka z dotazníku NEO FFI: Usiluji o dokonalost ve všem, co dělám.



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 60 dotazníku NEO FFI patří k souboru otázek mapujících faktor svědomitosti, vybrala jsem ji pro ilustraci vyšších rozdílů mezi soubory respondentů. Respondenti Horské služby odpověděli na tuto otázku takto: Odpověď 0 zvolilo 0 respondentů (0%), odpověď 1 zvolil 1 respondent (3%), odpověď 2 zvolilo 14 respondentů (47%), odpověď 3 zvolilo 9 respondentů (30%), odpověď 4 zvolilo 6 respondentů (20%).

5. Diskuse

Ve své bakalářské práci se věnuji tématu prosociálního chování, empatie a některých osobnostních dimenzí. Odborná literatura zabývající se problematikou pomáhajících profesí se shoduje v tom, že prosociální chování je jedním ze základních předpokladů potřebných pro výkon těchto povolání. Přesto zůstává tato oblast stranou vědeckých výzkumů nejen u nás, ale ani ve střední Evropě není k dispozici dostatek prověřených poznatků. Odlišná situace je například v USA, kde je problematice různých psychologických aspektů, které by mohly s prosociálním chováním souviset, věnována větší pozornost.

V domácím prostředí řešila sociální psychologie v minulosti spíše negativní součásti složité spleti motivace chování jako agrese, hostilita, násilí, sociální deviace.

Z našich současných odborných autorů zkoumajících vztahy mezi prosociálními tendencemi, empatií, charakteristikami osobnosti, afiliací, altruismem a dalšími konstrukty, které mohou souviset s prosociálním chováním, je možno uvést doc. PhDr. Helenu Záškodnou, CSc. z Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a PhDr. Zdeňka Mlčáka, Ph.D. z Ostravské univerzity v Ostravě.

Cílem této práce je zjištění hladiny empatie a vybraných faktorů osobnosti vyplývajících z přístupu Big Five, které by mohly mít na prosociální chování vliv. Průzkum byl proveden se dvěma soubory, a to s příslušníky Policie ČR- konkrétně ze Služby kriminální policie a vyšetřování v Karlových Varech a se členy Horské služby v oblastech Krušné hory a Jeseníky.

Ráda bych se v této části krátce zmínila, že spolupráce se zmíněnými respondenty pro mě byla zajímavá a přínosná. Zaujala a potěšila mě ochota, se kterou se průzkumu a vyplňování dotazníků věnovali, ač jsou ve svých povoláních plně pracovně vytiženi. Přínosné byly i rozhovory s některými z nich, neboť jsem si tak více ujasnila představu o náplni jejich profesí.

Graf 1 znázorňuje rozdělení respondentů podle pohlaví u policie. Větší skupinu tvoří 23 mužů, tedy 77% z celkového počtu, zbývajících 23% představuje 7 žen.

Graf 2 znázorňuje rozdělení respondentů podle pohlaví u Horské služby. Skupinu zastupují pouze muži 100%. Ženy se ve výkonu služby vyskytují zcela

sporadicky. Hlavními důvody jsou velmi přísná kritéria na fyzický výkon při přijímacím řízení (běh v náročném horském terénu s časovým limitem, různé techniky lyžování na obtížných tratích, vysoké nároky na výkon v oblasti horolezectví) a pak také fyzická i psychická náročnost při výkonu služby.

Graf 3 ukazuje výsledek měření hladiny empatie dotazníkem IRI u obou souborů. Průměrná hodnota v populaci se u žen pohybuje v rozmezí 44-78, u mužů 38-74. Z naměřených výsledků vychází hodnoty hladiny empatie u žen policistek 74, u mužů policistů 82, u mužů záchranářů HS 76. Z výsledku vyplývá, že ženy policistky se nachází v pásmu průměru, muži policisté v nadprůměru. Ženy záchranáři HS ve zkoumaném souboru absentují, muži z Horské služby dosahují mírně nadprůměrné hodnoty.

Na grafu 4 a grafu 5 je možné porovnat vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 25: Když jsem z někoho rozrušený(á), obvykle si na chvíli představím sám sebe v této situaci.

Graf 6 znázorňuje průměrné výsledné hodnoty měření faktoru neuroticismu dotazníkem NEO FFI u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem. U faktoru neuroticismu je průměrem hodnota 22. Z naměřených výsledků odpovídá faktor neuroticismu u Policie ČR hodnotě 17 a u Horské služby hodnotě 16. Oba soubory se tedy nachází v pásmu podprůměru. Pro srovnání je možno uvést výsledky z výzkumu Mlčák a Zášková, 2006 (15). Vysokoškolské studentky sociální práce dosahují v této dimenzi hodnoty 21 a studentky vychovatelství hodnoty 19.

Z grafu 7 a grafu 8 je možné sledovat vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 6: Často se cítím horší než ostatní.

Graf 9 ukazuje průměrné výsledné hodnoty měření faktoru extraverteze dotazníkem NEO FFI u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem. U faktoru extraverteze je průměrem hodnota 32. Z naměřených výsledků odpovídá faktor extraverteze u Policie ČR hodnotě 32 a u Horské služby hodnotě 33. Policisté tak dosahují průměrné hodnoty, členové HS mírného nadprůměru. Mlčák a Zášková (15) dospěli u tohoto rysu osobnosti u sociálních pracovníků k výsledné hodnotě 32 a u vychovatelek 36.

Graf 10 a graf 11 nabízí porovnání vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 17: Velmi rád(a) se bavím s jinými lidmi.

Graf 12 znázorňuje průměrné výsledné hodnoty měření faktoru otevřenosti vůči zkušenosti dotazníkem NEO FFI u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem. U faktoru otevřenosti vůči zkušenosti je průměrem hodnota 28. Z naměřených výsledků odpovídá faktor otevřenosti vůči zkušenosti u Policie ČR hodnotě 23 a u Horské služby hodnotě 25. Oba sledované soubory dosahují tedy podprůměrných hodnot. Jak uvádí Mlčák a Zášková (15), sociální pracovníci dosahují hodnoty 30 a vychovatelky 29. Studentky pomáhajících profesí se tedy nacházejí v pásmu nadprůměru.

Na grafu 13 a grafu 14 je možno sledovat vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 28: Mám-li možnost, rád(a) si dávám nová nebo cizokrajná jídla.

Graf 15 ukazuje průměrné výsledné hodnoty měření faktoru přívětivosti dotazníkem NEO FFI u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem. U faktoru přívětivosti je průměrem hodnota 30. Z naměřených výsledků odpovídá faktor přívětivosti u Policie ČR hodnotě 31 a u Horské služby hodnotě 32. Oba soubory tak dosahují mírně nadprůměrného výsledku. Výzkum Mlčáka a Záškové (15) nabízí hodnoty u sociálních pracovníků 33 a u vychovatelek 32.

Graf 16 a graf 17 uvádí vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 34: Většina lidí, které znám, mě má ráda.

Na grafu 18 je možné porovnat průměrné výsledné hodnoty měření faktoru svědomitosti dotazníkem NEO FFI u obou souborů ve srovnání s populačním průměrem. U faktoru svědomitosti je průměrem hodnota 29. Z naměřených výsledků odpovídá faktor svědomitosti u Policie ČR hodnotě 34 a u Horské služby hodnotě 36. Policisté i záchranáři Horské služby tedy dosahují v této dimenzi nadprůměrných výsledků. Mlčák a Zášková, 2006 (15) uvádějí u studentek sociální práce hodnotu 32 a u studentek vychovatelství hodnotu 31.

Graf 19 a graf 20 znázorňuje vyšší difference u odpovědí mezi sledovanými soubory na otázku č. 60: Usiluji o dokonalost ve všem, co dělám.

Je třeba zdůraznit, že výsledky této práce byly získány pouze na základě výpovědí respondentů. Výzkumný soubor obsahoval relativně nízký počet osob k tomu, aby výsledky mohly být vztahovány a zobecnovány na celý resort Policie ČR nebo Horské služby ČR. Za tímto účelem by bylo zajímavé provést rozsáhlejší výzkum v rámci nějaké odborné studie, která svými možnostmi i rozsahem převyšuje obvyklé požadavky na bakalářskou práci.

I z těchto výsledků lze však vyvodit, že se osobnostní profil vycházející z pětifaktorového modelu (Big Five) mezi oběma sledovanými soubory příliš neliší, neboť se v naměřených hodnotách nevyskytují výrazné rozdíly. Vzhledem k obecné populaci vykazují oba podsoubory vyšší úroveň svědomitosti a nižší úroveň neuroticismu a otevřenosti ke zkušenosti.

Při porovnání s výzkumem Mlčáka a Záškodné, 2006 (15) je možné konstatovat, že vysokoškolské studentky sociální práce a vychovatelství vykazují vyšší úroveň otevřenosti ke zkušenosti, neuroticismu a nižší úroveň svědomitosti. Vychovatelky dále dosáhly vyššího nadprůměru v dimenzi extraverze.

Cílem této práce spočíval ve zjištění hladiny empatie a osobnostních dispozic, které by mohly mít vliv na prosociální chování u vybrané skupiny policistů a záchranářů Horské služby. Výsledky jsou k dispozici na základě vyhodnocení psychodiagnostických dotazníků IRI a NEO FFI.

Hypotéza zněla, že záchranáři Horské služby se vyznačují vyšší úrovní empatie, přívětivosti a extraverze, tj. vlastností, které ve větší míře korelují s prosociálním chováním ve srovnání s příslušníky policie. Hypotéza byla částečně potvrzena, a to v oblasti dispozic extraverze a přívětivosti, kde členové Horské služby dosáhli vyšší úrovně. Jak již bylo ovšem uvedeno, nejedná se o rozdíly výrazného charakteru. K jednoznačnému potvrzení hypotézy nedošlo v oblasti empatie. Členové Horské služby sice dosahují nadprůměrné hodnoty v porovnání se ženami policistkami, které dosáhly průměrné hodnoty, ovšem nejvyšší hodnota v pásmu nadprůměru byla naměřena u mužů policistů.

Zajímavé výsledky mohou přinést další studie, o kterých se zmiňuje Mlčák a Záškodná, 2006 (15), kteří se chtějí výzkumu této problematiky věnovat nejen s dalšími

podsubory studentů pomáhajících profesí, ale i se studenty technických nebo přírodovědných oborů, u nichž není aspekt pomáhání natolik profesně relevantní.

6. Závěr

Cíl této práce spočíval ve zjištění hladiny empatie a vybraných faktorů osobnosti vyplývajících z modelu Big Five- Velké pětky, které by mohly mít vliv na prosociální chování u pomáhajících profesí. Jedná se o faktor neuroticismu, extraverze, otevřenosti vůči zkušenosti, přívětivosti a svědomitosti.

Do výzkumného souboru byli zahrnuti příslušníci služby kriminální policie a vyšetřování a záchranáři Horské služby. Výsledky byly získány pomocí psychodiagnostických dotazníků IRI a NEO FFI. Uvedená povolání lze, dle mého názoru, též řadit mezi pomáhající profese.

Mezi odborníky existuje poměrně velká shoda v tom, že prosociální chování a empatie představují základní předpoklady pro výkon těchto povolání. Důležitou roli hraje i osobnost pomáhajícího pracovníka.

V domácí odborné literatuře není problematice prosociálního chování, altruismu, empatie, osobnostních dispozic a vztahů mezi těmito aspekty věnována dostatečná pozornost.

Hypotéza práce, že členové Horské služby se vyznačují vyšší úrovní empatie, přívětivosti a extraverze, tj. vlastností, které ve větší míře korelují s prosociálním chováním, než příslušníci policie, byla částečně potvrzena. V oblasti osobnostních dispozic extraverze a přívětivosti dosáhli záchranáři Horské služby vyšší úrovně než policisté. K jednoznačnému potvrzení hypotézy nedošlo v oblasti empatie. Členové Horské služby sice dosahují nadprůměrné hodnoty v porovnání se ženami policistkami, které dosáhly průměrné hodnoty, ovšem nejvyšší hodnota v pásmu nadprůměru byla naměřena u mužů policistů.

Výsledky nelze z důvodu malého výzkumného souboru zevšeobecňovat, přesto však mohou být dalším dílčím krokem ke zvýšení informovanosti v této oblasti.

Dle mého názoru byl cíl práce splněn.

Závěrem lze konstatovat, že ač jsou pomáhající profese obecně pro společnost důležité, neodpovídá dosud ocenění mnohých pomáhajících pracovníků nárokům na ně kladených a společenskému významu jejich práce.

7. Seznam použité literatury

1. BÍČA, M. *Učebnice pro záchranné zdravotnické služby v ČR*. Praha : Revue, 1996. 390 s. ISBN 80-900803-1-6
2. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3
3. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X
4. HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Přel. I. Štěpaníková. Praha : Portál, 1998. 166 s. Přel z: Principles of Social Psychology. ISBN 80-7178-763-9
5. HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Přel. D. Brejlová a P. Le Roch. Praha : Portál, 2006. 776 s. Přel. z: Introduction to social psychology: a European Perspective. ISBN 80-7367-092-5
6. Horská služba. *Poslání a úkoly Horské služby*. [online] Platný <http://www.horskaslužba.cz/go.php?p>, březen 2007
7. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha : Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6
8. JUNGWIRTOVÁ, J. Psychologická péče o hasiče a policisty. *PSYCHOLOGIE DNES*. Praha : 2005, roč. XI, č. 12, s. 18 – 19. ISSN 1212-9607
9. KERN, H., MEHLOVÁ, CH. et al. *Přehled psychologie*. Přel. M. Machátová. Praha : Portál, 1999. 296 s. Přel. z: Projekt Psychologie. ISBN 80-7178-240-8
10. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha : Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X

11. KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*. Praha : Portál, 2004. 200 s. ISBN 80-7178-835-X
12. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2
13. MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobností*. Praha : Karolinum, 2001. 257 s. ISBN 80-246-0240-7
14. MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. Altruistická motivace, emocionální empatie a afiliace u vysokoškolských studentek sociální práce. In: *Psychologica 11*. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, 2006. s. 47 – 60. ISBN 80-7368-174-9
15. MLČÁK, Z., ZÁŠKODNÁ, H. Analýza vztahu mezi prosociálními tendencemi, empatií a pětifaktorovým modelem osobnosti u studentek pomáhajících oborů. *Kontakt*. České Budějovice : 2006, vol. VIII., č. 2, s. 316 – 329. ISSN 1212-4117
16. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha : Academia, 2000. 287 s. ISBN 80-200-0690-7
17. Policejní prezidium ČR. *Policie – Úřad služby kriminální policie a vyšetřování*. [online] Platný <http://www.mvcr.cz/policie/prezentace/uskp.html>
18. PREKOP, J. *Empatie – vcítění v každodenním životě*. Přel. D. Vrbová. Praha : Grada, 2004. 132 s. Přel. z: *Einführung oder die Intelligenz des Herzens*. ISBN 80-247-0672-5
19. SLOVÁK, P. Altruisté v pomáhajících profesích. *PSYCHOLOGIE DNES*. Praha : 2006, roč. XII, č. 4, s. 20 – 21. ISSN 1212-9607
20. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha : Portál, 2000. 444 s. ISBN 80-7178-496-6

21. VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha : Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 80-246-0841-3

22. Zákon č. 283/1991 Sb. *Zákon o Policii České republiky*. [online]. Platný
<http://zakony-online.cz>

8. Klíčová slova

Prosociální chování

Pomáhající profese

Empatie

Policie

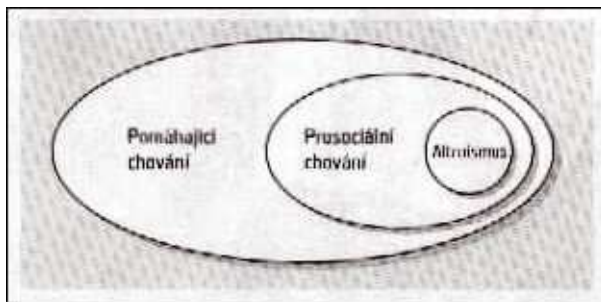
Horská služba

9. Přílohy

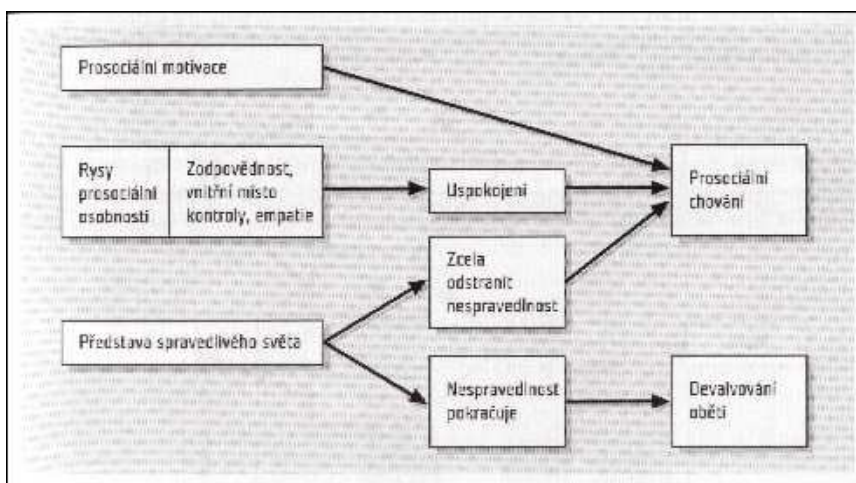
9.1. Seznam příloh

- Příloha č. 1 Vztahy mezi pojmy pomáhání, prosociální chování a altruismus
- Příloha č. 2 Model prosociální osobnosti
- Příloha č. 3 Hypotéza altruismus – empatie (Batson, 1995)
- Příloha č. 4 Etický kodex Policie ČR
- Příloha č. 5 Desatero zásad bezpečného chování při pohybu v horském terénu
- Příloha č. 6 Deset zlatých pravidel (pro pohyb ve volném terénu; lavinová prevence)
- Příloha č. 7 Ukázka vyhodnocování dotazníku IRI
- Příloha č. 8 Fotografie z činnosti Horské služby
- Příloha č. 9 Fotografie z činnosti Horské služby

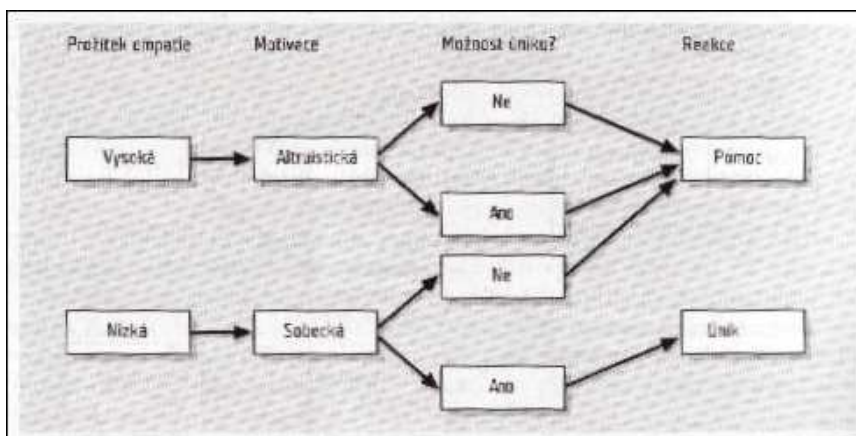
Příloha č. 1



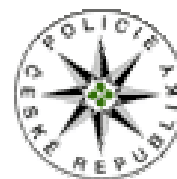
Příloha č. 2



Příloha č. 3



Zdroj: HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-092-5



ETICKÝ KODEX POLICIE ČR

Příslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti, založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

1. Cílem Policie České republiky je

- a. chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- b. prosazovat zákonnost,
- c. chránit práva a svobody osob,
- d. preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- e. usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

2. Základními hodnotami Policie České republiky je

- a. profesionalita,
- b. nestrannost,
- c. odpovědnost,
- d. ohleduplnost,
- e. bezúhonnost.

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je

- a. prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b. chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c. uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
- d. při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,
- e. používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem,

- f. nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policíí České republiky na osobní svobodě,
- g. zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
- h. zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
- i. zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů.

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je

- a. usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,
- b. dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolejiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,
- c. netolerovat ani nekrýt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je

- a. nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon,
- b. chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.

Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.

Desatero zásad bezpečného chování při pohybu v horském terénu.



1. Vždy pečlivě naplánovat trasu túry a vybavení na ni (nezapomenut na léky). Túru plánovat podle fyzické a psychické kondice nejslabšího ze skupiny.
2. S předstihem získat co nejvíce informací o prognóze počasí, sněhové a lavinové situace.
3. Před odchodem na túru předat informace o trase a předpokládané době návratu. Tempo na túře zvolit podle nejslabšího ze skupiny
4. Správně používat mapu, znát druhy značení turistických cest specifické pro jednotlivá pohoří.
5. Znat typy výstražných tabulí a jejich význam.
6. Nepohybovat se mimo značené cesty.
7. Mít s sebou lékárničku a v případě potřeby umět poskytnout první pomoc
8. Znat kontakty na Horskou službu, nebo na Zdravotní záchrannou službu. Mít vždy nabitý a zapnutý mobilní telefon.
9. Znat zásady chování pro případ zbloudění, pádu laviny, nebo zřícení v exponovaném terénu.
10. Nikdy nepodceňovat hory a nevystavovat nezodpovědným chováním do nebezpečí sebe ani ostatní.



Deset zlatých pravidel (pro pohyb ve volném terénu)

1. NIKDY SE DO VOLNÉHO TERÉNU NEVYDÁVEJTE SAMI.
2. UZPŮSOBTE TÚRU PŘEDPOVĚDI POČASÍ A LAVINOVÉMU NEBEZPEČÍ a informujte se u spolehlivé osoby na vámi zamýšlenou oblast či trasu.
3. Nikdy NEZAPOMEŇTE LAVINOVÝ VYHLEDÁVAČ STEJNĚ JAKO LAVINOVOU LOPATU, SONDU A MOBILNÍ TELEFON (KAŽDÝ MUSÍ MÍT CELÝ KOMPLET). Tam, kde je sníh velmi hluboký, používejte když tak LYŽAŘSKÉ BRZDIČKY A NE BEZPEČNOSTNÍ ŘEMÍNKY. A NEPOUŽÍVEJTE ŘEMÍNKY NA HŮLKÁCH.
4. Vyhněte se místům s hlubokým sněhem alespoň TŘI NEJBLIŽŠÍ DNY po velkém sněžení.
5. Nelyžujte mimo sjezdovky a v hlubokém sněhu bez dobře NACVIČENÉ ZÁCHRANY, včetně PRVNÍ POMOCI a bez schopnosti správného použití LAVINOVÝCH ZÁCHRANNÝCH POMŮCEK.
6. Používejte AIRBAG, ale nekládejte do něj příliš velkou naději, mohlo by to vést k podcenění rizik.
7. Udržujte BEZPEČNOU VZDÁLENOST mezi vámi a vašimi kamarády jak během výstupu, tak i během sjezdu, aby se případné riziko v kritických momentech omezilo pouze na jedinou osobu v danou chvíli.
8. Vyhněte se MÍSTŮM S NAVÁTÝM HLUBOKÝM SNĚHEM (TZV. POLŠTÁŘŮM) NA ZÁVĚTRNÝCH SVAZÍCH.
9. Používejte STEJNOU TRASU PRO SJEZD JAKOU JSTE POUŽILI PRO VÝSTUP, tak totiž budete znát lépe stav sněhové pokrývky a terén.
10. V PŘÍPADĚ POCHYB ČI DOKONCE ZLÉ PŘEDTUČY = VŽDY ŘEKNĚTE NE!!!

Příloha č. 7



POLICIE ČR IRI výsledky

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
1	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	2	4	3	2	4	94	
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	1	5	5	4	4	4	2	5	5	4	2	5	4	2	105	
3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	2	4	3	2	4	94	
4	2	3	2	3	1	1	3	4	5	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	3	71	
5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	113
6	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	1	3	4	3	2	4	4	2	1	2	2	1	4	78	
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	1	5	5	4	4	4	2	5	5	4	2	5	4	2	105	
8	4	3	4	4	2	3	2	4	5	4	4	1	2	4	1	1	2	5	2	2	4	4	3	1	2	2	1	2	78	
9	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	5	4	2	2	3	3	1	4	87	
10	3	3	1	2	2	4	1	5	4	3	5	1	3	3	4	2	3	4	3	3	5	3	2	2	2	2	3	4	82	
11	1	2	3	3	1	2	1	4	4	2	5	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	55	
12	2	3	3	4	1	1	1	4	4	2	4	3	4	4	4	1	1	4	2	3	4	4	1	1	3	2	1	3	74	
13	1	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	1	2	2	1	3	68	
14	2	3	2	3	1	1	3	4	5	3	4	3	2	3	2	1	3	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	3	71	
15	3	2	3	1	2	2	3	3	5	2	3	4	4	4	3	1	1	4	3	2	3	4	2	1	1	1	1	3	71	
16	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	1	4	2	3	5	3	2	1	2	3	1	4	86	
17	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	5	3	1	1	2	3	1	3	85	
18	4	4	2	4	1	4	1	4	5	5	5	4	4	4	3	2	3	4	2	2	4	3	1	1	2	2	1	3	84	
19	2	2	2	3	1	3	4	5	4	2	4	3	3	3	3	1	4	5	2	4	2	5	2	2	2	2	2	2	79	
20	2	2	4	4	1	2	2	5	5	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	4	77	
21	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	2	83	
22	3	3	4	2	2	4	3	4	5	4	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	4	4	3	1	2	2	1	2	77	
23	1	2	3	4	2	4	3	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	4	4	2	2	1	2	2	3	77	
24	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	2	74	
25	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	1	2	74	
26	4	2	2	3	1	5	1	4	4	2	4	2	5	5	2	1	3	4	3	1	4	2	2	2	4	3	1	2	78	
27	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	5	3	4	2	2	4	2	4	87	
28	3	4	4	2	1	1	2	5	4	1	4	5	2	3	4	1	1	4	2	3	3	1	1	1	1	1	1	2	67	
29	3	3	4	2	2	1	2	5	4	2	3	5	2	4	4	1	2	4	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	70	
30	3	3	3	3	1	3	1	5	5	1	3	4	2	3	4	1	1	5	4	3	3	1	1	2	1	1	1	2	70	

82 Průměr muži

74 Průměr ženy

Příloha č. 8



Příloha č. 9

