

Univerzita Karlova
Husitská teologická fakulta



**Stresové faktory při práci probačního
pracovníka**

The stress factors in the work of probation worker

Bakalářská práce

Vedoucí práce

PhDr. Jan Drahoňovský

Autor

Veronika Vachoušková

Praha 2021

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat panu PhDr. Janovi Drahoňovskému za jeho odbornou pomoc při vytváření této bakalářské práce. Dále bych také ráda poděkovala všem, co se na mém výzkumu podíleli, především respondentům, kteří vyplněním dotazníku pomohli ke vzniku této práce.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Stresové faktory při práci probačního pracovníka“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne:

Veronika Vachoušková

Anotace:

Bakalářská práce se zaměřuje na stresové faktory, které se objevují při práci probačního pracovníka. Cílem práce je zjistit, se kterými stresory se setkávají probační pracovníci Středočeského a Východočeského soudního kraje, v jakém množství se na pracovištích objevují a jaká je jejich intenzita.

Teoretická část práce je rozdělena na dvě hlavní kapitoly, první kapitola se věnuje stresu jako takovému, rozebírá jeho fyziologickou a psychologickou stránku, také zmiňuje stres v pracovním prostředí. Druhá kapitola představuje funkci, metody a význam Probační a mediační služby ČR, zabývá se alternativními tresty, se kterými probační pracovník nejvíce pracuje.

Metodologická část se věnovala stresorům působící na pracovníky Probační služby. Předvýzkum se skládal z rozhovorů s pracovníky na vybraných střediskách, z nich vznikly otázky, které byly použity do dotazníku. Dotazník byl dále rozeslán všem pracovníkům dvou vybraných krajů. Cílem bylo analyzovat a interpretovat získaná data. Na závěr jsou výsledky shrnuty.

Klíčová slova:

Stresové faktory, stres, Probační a mediační služba České republiky, probační pracovník

Annotation:

The bachelor thesis focuses on stress factors that appear during the work of a probation worker. The aim of the work is to find out which stressors the probation officers of the Central Bohemian and East Bohemian judicial regions encounter, in what amount they appear at workplaces and what is their intensity.

The theoretical part of the work is divided into two main chapters, the first chapter deals with stress as such, discusses its physiological and psychological side, also mentions stress in the work environment. The second chapter presents the function, methods and significance of the Probation and Mediation Service of the Czech Republic, deals with alternative punishments with which the probation worker works the most.

The methodological part was devoted to stressors acting on the staff of the Probation Service. The preliminary research consisted of interviews with staff at selected centers, which resulted in questions that were used in the questionnaire. The questionnaire was also sent to all employees of two selected regions. The aim was to analyze and interpret the obtained data. Finally, the results are summarized.

Key words:

Stress factors, stress, Probation and Mediation Service of the Czech Republic, probation worker

Obsah

1	Úvod	8
2	Stres	9
2.1	Historie	10
2.2	Fyziologie stresu	11
2.2.1	Nervový systém a stres	11
2.2.2	Orgány a stres	12
2.2.3	Změny v organismu	13
2.3	Psychologie stresu	14
2.3.1	Emoce	14
2.3.2	Stresory	15
2.3.3	Zátěžové situace	16
2.3.4	Reakce na stres	17
2.3.5	Obranné mechanismy	18
2.4	Zaměstnání a stres	19
3	Probační a mediační služba	22
3.1	Činnost Probační a mediační služby	23
3.2	Historie	24
3.3	Alternativní tresty	26
3.3.1	Trest obecně prospěšných prací	27
3.3.2	Trest domácího vězení	28
3.3.3	Dohled	29
4	Metodologická část	32
4.1	Předvýzkum	32
4.2	Dotazník	34
4.3	Výsledky výzkumu	36
4.3.1	Tvrdá data	36

4.3.2	Práce s problematickým klientem	38
4.3.3	Vztahy na pracovišti	42
4.3.4	Vyrovňávání se se stresem	45
4.3.5	Problémy v systému	47
4.3.6	Přání pracovníků.....	51
4.4	Korelace	54
4.5	Testování věku a kraje	58
4.5.1	Vliv věku	58
4.5.2	Vliv kraje.....	60
5	Diskuse	62
6	Závěr.....	64
	Seznam odborné literatury	66
	Přílohy.....	68

Seznam zkratek:

PMS – Probační a mediační služba

ČR – Česká republika

OČTŘ – Orgány činné v trestním řízení

ACTH – Adrenokortikotropní hormon

CRH – Kortikoliberin

GAS – General adaptation syndrome

1 Úvod

Probační a mediační služba je relativně novou institucí, která zde v České republice působí teprve 20 let. Dne 14. července 2000 vznikl zákon o Probační a mediační službě, své působnosti nabyl 1.1.2001. Dle mého názoru není povědomí o Probační a mediační službě mezi veřejností velké, mnoho lidí o instituci neví vůbec nebo pouze okrajově, z toho důvodu má moje práce za cíl přiblížit práci probačních pracovníků, organizaci této služby a ukázat, s jakými stresovými faktory se pracovníci denně setkávají. Služba se zabývá jak trestní činností, tak sociální prací. Propojení stresu a Probační a mediační služby jsem zvolila kvůli tomu, že si myslím, že je důležité v této oblasti stres identifikovat a předcházet mu, probační pracovník se denně setkává s problémovými klienty, kteří mohou způsobit vznik stresových situací.

Se stresem přichází do kontaktu každý ve společnosti, to platí i pro probační pracovníky. Stres je sice přirozený, ale jeho nadmíra může způsobovat nemalé komplikace jak duševní, tak fyzické. K lepšímu pochopení stresu slouží první kapitola, která se věnuje jak jeho fyziologické stránce, tak té psychologické. Ve svém zaměstnání se také setkáváme se stresem, jeho identifikaci, následky a možnosti řešení jsem shrnula na konci první kapitoly. Druhá kapitola se věnuje Probační a mediační službě samotné, rozebírá její činnosti a možnosti řešení trestného činu uložením alternativního trestu, tento trest napomáhá k řešení problému přeplněných věznic v ČR a ušetřuje pachatele negativních důsledků trestu odnětí svobody.

Abych plně pochopila, jaké stresory na probační pracovníky působí, vydala jsem se do tří vybraných středisek, kde jsem s pracovníky vedla rozhovor na toto téma. Dále jsem z jejich odpovědí vytvořila otázky do dotazníku, který byl dále rozeslán do ostatních pracovišť. Tento dotazník byl nástrojem mého kvantitativního výzkumu. Výsledky z něj odhalují, s jakými stresory se pracovníci potýkají, jak se s ním vyrovnávají a co by chtěli na své práci zlepšit, aby se vliv stresu zmírnil. Ve výzkumu zjišťuji také možnou pravděpodobnost vlivu věku na odpověď nebo, zda odpověď ovlivňuje to, ve kterém kraji respondent působí.

2 Stres

Můžeme říct, že: „*stres je tělesná a duševní reakce na stresor*“ (Praško, Prašková, 2001, str. 11). Každodenní působení stresu na lidský organismus je vyvoláno různými stresovými faktory, tyto faktory jsou podněty, které v organismu spouštějí stresovou reakci. Ovlivňují to změny ve společnosti, které jsou častými zdroji pocitu nejistoty, společnost se mění, různé procesy se zrychlují a pohybují. Stres může způsobit i žití ve velkoměstě, kde je na obyvatelé vyvinut tlak na rychlé přizpůsobení se konzumní společnosti, také se setkávají s náhlými změnami životního cyklu, to vyžaduje prudkou adaptaci jedince a se stále novými podněty, které vyvolávají emoční reakce. Pokud tyto emoční reakce jsou delšího působení, obyvatelé vnímají napětí a stres, což způsobuje podrážděnost, únavu, změnu stravovacích návyků nebo v krajních případech depresi. Naopak při žití v menším městě se setkáváme s touhou stěhovat se do větších měst, to vyvolává stres u obyvatel, kteří si přestěhování nemohou dovolit. Příčinou těchto změn společnosti jsou změny v sociálních vztazích, ztrácí se zájem o společenský život, o rodinné či přátelské vztahy. Zájem se přesouvá do užších rodinných kruhů (Renaud, 1993, str.7).

Stres dokáže být dobrým motivátorem, ale jeho přemíra způsobuje u člověka psychosomatické potíže. Rozeznáváme eustres, který je užitečný pro život, je potřebný k přežití organismu a distres, který je naopak ohrožením lidského zdraví (Melgosa, Borges, 2017, str.43). Dlouhodobé působení stresu vyvolává následky jak v somatické, tak v psychické rovině, je to například nadměrné užívání uklidňujících léků, hypnotik, laxativ nebo analgetik, vyšší konzumace alkoholu (může přejít až v alkoholismus), kardiovaskulární obtíže nebo v důsledku snížené imunity jednice i rakovina (Renaud, 1993, str.9).

V souvislosti s působením stresu registrujeme u jedinců určité změny, Jsou to například změny v myšlení, kdy se objevují těžkosti spojené s myšlením, zhoršení paměti, minimalizace koncentrace nebo chybné predikce. Dále vidíme změnu v emocích, kde se objevuje trvalé napětí, netrpělivost, nejistota nebo podrážděnost. Nakonec se změní i jedincovo chování, můžeme si povšimnout potíží s nedostatkem spánku, problémů ve vztahové oblasti života, ale taky i nechuti chodit do zaměstnání nebo v případě studenta do školního zařízení (Melgosa, Borges, 2017, str.44).

V následujících kapitolách bych se chtěla věnovat stresu jako takovému, jak stres působí na naše orgány, nervovou soustavu, jaké změny se v organismu v souvislosti se stresem vyskytují a jakou roli hrají hormony při reakci na stresový podnět. Rozebereme i psychologický aspekt stresu, kde se budeme věnovat stresorům, psychickým reakcím, emocím, zátěžovým situacím a obranným funkcím organismu. Poslední kapitola je věnována stresu v pracovním prostředí a riziku vzniku syndromu vyhoření.

2.1 Historie

Americký fyziolog a neurolog Walter Bradford Cannon jako první popsal význam sympatoadrenálního systému a jak působí při strachu, úzkosti a vzteku. Dále vymezil dva typy obrany organismu, a to útok a útěk. Definoval stres v roce 1920 jako „stav, do něhož se zvíře dostane při stimulaci vyvolávající útekovou nebo útočnou reakci“ (Renaud, 1993, str.12). V knize *Bodily changes in pain, hunger, fear and rage* popsal koncepci homeostáze a poplachové reakce. Zkoumal, jaké fyziologické projevy jsou možné pozorovat při vyvolání stresu daným podnětem, to jsou například rozšířené zornice, kontrakce sleziny, tachykardie nebo hyperglykemie. Zjistil také, že člověk je při působení stresu odolnější vůči bolesti, jelikož jeho vnímání bolesti je snižené (Balštecká, 2001, str. 241).

Komu se povedlo dostat pojem „stres“ do oblasti vědy a lékařství byl kanadský fyziolog Hans Selye, který v 50. letech 20. století zkoumal agresi na úrovni mikrobiální, fyzické i psychické a zjistil, že nezáleží, o jakou úroveň jde, reakce je vždy stejného schématu. I když agrese přímo nezpůsobuje ničení organismu, vyvolává chemickou reakci, ta však ničení organismu způsobuje (Renaud, 1993, str.12) Dále se zabýval biologickými reakcemi a změnami organismu na stres (zvyšování sekretu nadledvinek) a přibližně v roce 1940 definoval „obecný adaptační syndrom“ (general adaptation syndrome-GAS), kde popsal tři fáze odezvy organismu na zátěž: poplachovou reakci, odpor, odolnost a vyčerpání. Použil poplachovou reakci od W.B.Cannona jako svojí první fázi odezvy, zatímco Cannon ní popisoval reakci na ohrožení (Balštecká, 2001, str. 241). Adaptací organismu se budu zabývat v dalších kapitolách.

Psycholog Richard Stanley Lazarus působil v oblasti klinické psychologie a věnoval se obecné teorii stresu, přizpůsobení a osobnosti. Známa je jeho myšlenka, že stres nemůžeme vnímat na objektivní úrovni, jelikož záleží na způsobu vnímání daného jedince.

Nejprve člověk vyhodnotí, zda se jedná o ohrožující situaci, když situace ohrožující je, přemýšlí, zda situaci lze zvládnout či nikoliv. V momentě, kdy jsou vyčerpány subjektivní adaptační zdroje, prožíváme stres (Davison, Neale, 1994 in Balštecká, 2001, str. 242).

2.2 Fyziologie stresu

2.2.1 Nervový systém a stres

Sympatoadrenální systém (sympatický nervový systém) je spouštěčem první fáze stresové reakce, dále pak je modulátorem dalších stresových dějů. Patří mezi periferní nervy, které zásobují hladké svalstvo a žlázy. Spolu se dřením nadledvin vytváří stresovou reakci, zde se vyskytují dva typy buněk, jedny vyplavují hormon adrenalin, druhé noradrenalin, při působení stresu se vytváří noradrenalin, pokud je působení delší, začíná se k noradrenalinu přidávat i adrenalin. Tyto dva hormony působí nezávisle na sobě (nezávislá sekrece), mají samostatnou inervaci. Při stresové reakci dochází k sekreci katecholaminů (noradrenalin, adrenalin), což způsobují glukokortikoidy, které se tvoří ve dření nadledvin. Tato reakce je přípravou organismu na útěk či boj (poplachová reakce) a má význam u kardiovaskulárních onemocněních, tomu se budeme věnovat v dalších kapitolách (Schreiber, Petrášek in Schreiber, 1985, str. 32).

Nadledviny jsou tvořeny dřením a kůrou, v kůře nadledvin se tvoří a vyplavuje hormon ACTH (Adrenokortikotropní hormon) při stresové reakci, stimuluje ho hormon CRH (Kortikoliberin). Nejdříve dostane kůra nadledvin informaci z hypofýzy o stresové reakci, dále začne produkovat nadledvinové steroidy (glukokortikoidy a mineralokortikoidy), ty pak způsobí uvolnění hormonu ACTH. Tento proces přivodí organismu rychlejší průtok krve. Mozek, srdce a svalstvo se začne rychleji zásobovat živinami, organismus zabezpečuje své energetické zdroje pro případ delšího působení stresu (Schreiber, Petrášek in Schreiber, 1985, str. 40).

Hans Selye se domníval, že stres způsobuje hormon ACTH, dnešní studie tuto myšlenku rozšířily a zjistily, že jde o komplexní odpověď hormonů, peptidů hypofýzy a centrální nervové soustavy. Hlavními mechanismy stresu jsou: hypothalamus, sympatoadrenální systém, dřeň a kůra nadledvin, CRH, ACTH, adenohipofýza,

glukokortikoidy. Mezi funkce komplexní odpovědi zařazujeme neurosekreci, kdy specializované neurosekreční buňky vytvářejí neurohormony a tím přidávají produkty do krevního oběhu. Neurotransmise zprostředkovává komunikaci mezi jednotlivými neurony, díky této komunikaci vzniká tvorba adrenalinu, noradrenalinu, serotoninu nebo dopaminu (katecholaminů). Nakonec modulátory regulují neurosekreční hormony (Tuháček, Süsová in Schreiber, 1985, str.22-23).

Pokud je v organismu ohrožena vnitřní homeostáza, spouští se regulační mechanismy, ty vyvolávají stres. V první řadě vzniká reakce na stres (vyhodnotíme podnět jako ohrožující), ta působí na mediátory a odpověď získáme v efektech (výkonné orgánové systémy), tento proces může vyvolat nemoc (Balštická, 2001, str. 244). Organismus se nejčastěji se stresem vyrovnává adaptací, ideální by byla restituce funkce (Tuháček, Süsová in Schreiber, 1985, str. 253).

2.2.2 Orgány a stres

V momentě, kdy je v organismu spuštěna stresová reakce, v orgánech dochází k určitým procesům a změnám. V oběhové soustavě při dlouhodobém působení stresu v první řadě dochází k poškození srdce, poté tepen a cév z důvodu vzniku sraženin. Z tohoto důvodu mohou vznikat různé kardiovaskulární choroby, stres není jediným rizikovým faktorem vzniku těchto chorob, dále to může být obezita, vysoký krevní tlak, diabetes nebo užívání tabákových výrobků. Při delším působení vyplaveného adrenalinu se mohou poškodit vlákna srdečního svalu. Stres také vyvolává zvýšení viskozity krevních destiček, ty se shlukují na stěnách tepen a cév. Ve větších shlucích se tvoří trhliny, do kterých se zachytávají jednotlivé tuky. Zachycené tuky způsobují snížení průtoku krve a zúžení cévy nebo tepny. Tímto se zvyšuje riziko infarktu, mohou být postiženy cévy vedoucí k srdci nebo do mozku, někdy se může zastavit průtok krve i v cévách končetin (Renaud, 1993, str. 21).

V mozkové tkáni pomocí šedých buněk analyzujeme informace a posíláme pokyny k řízení tělesných funkcí. V případě, že mozek detekuje podnět spojený s emočním prožíváním, aktivuje se rhinencephalon („čichový mozek“), můžeme ho nazvat i mozek „archaický“, jelikož se v průběhu vývoje člověk stále měnil a rozvíjel. Informace koluje nervovým systémem a dostává se do orgánů (čichový mozek spouští poplachovou reakci).

Díky ní začíná organismus reagovat zvýšenou srdeční frekvencí, zrychlením dechu, tlaku a průtoku krve (Renaud, 1993, str. 17).

Poplachovou reakcí je ovlivněna i trávicí a vylučovací soustava. Funkce střev je omezena či zastavena pod vlivem adrenalinu. Narušuje se mechanismus střev, přestanou se do nich dostávat důležité látky, tím vznikají různé zažívací obtíže, například obstipace (zácpa). V žaludku dochází k vyplavování kyselin z vnitřních stěn k tzv. „sekreci na prázdno“, tím se může porušit žaludeční sliznice, při častém opakování tohoto procesu může dokonce dojít i k poškození tkáně. V dalším případě mohou vznikat žaludeční vředy s rizikem ztráty krve. Při trávení játra vyloučí žluč do žlučníku, ten se opakovaně naplňuje a vyprazdňuje, při stresové reakci se tento cyklus operací odehrává ve špatném pořadí, mohou vznikat žlučnickové potíže, například různé bolesti, žlučnickové kameny, jaterní koliky nebo další zažívací potíže (Renaud, 1993, str. 22). Dalším orgánem ovlivněným stresem jsou nadledviny (viz kapitola Nervový systém a stres).

2.2.3 Změny v organismu

Každý jedinec má vytvořenou toleranci na stres, která je upevňována předchozími zkušenostmi. Záleží na tom, jak se organismus adaptuje na stresové podněty. K první změně v organismu dochází právě v oblasti adaptace. Adaptační systém popsal Hans Selye přibližně ve 40. letech 20. století. Dle něj je první fází adaptačního procesu poplachová reakce, která je spuštěna sympatoadrenálním systémem, vyplavují se katecholaminy z dřene nadledvin a vyměšuje se hormon ACTH a glukokortikoidy. Druhou fází je rezistence, při té dochází k nejvyšší adaptaci na stres, děje se to při trvalejším působení stresu, kůra nadledvin je plně rozvinutá. Poslední fází je fáze vyčerpání, kdy se získaná adaptace zcela ztrácí z důvodu dlouhodobého a intenzivního působení stresového faktoru. V této fázi často dochází k poruchám adaptačního systému. Selye také dělí adaptaci na absolutní, kdy se obnovuje původní stav organismu, částečnou, kdy je reakce snížena, ale původní stav se neobnovuje a žádnou, kdy vzniká nový a trvalý stav a organismus se ustálí na nové úrovni (Schreiber, 1985, str. 122).

Změny zachycujeme i v metabolické oblasti. Zde se začíná vytvářet energie, aby jí organismus měl dostatek v případě přicházejících změn (dlouhodobý stres), to závisí

na efektu hormonů. Důležitými faktory jsou požadované nároky na metabolismus, charakter stresoru a další podmínky (Šonka in Schreiber, 1985, str. 132).

Imunita je znakem seberegulace a sebemonitorováním organismu, je systémem obrany, ale také likvidátorem nežádoucích buněk. Pokud dochází k imunitní reakci, dochází ke spolupráci všech buněk imunitního systému. V případě napadnutí těla cizorodou látkou se spouští stresová reakce, která reguluje imunitní reakci prostřednictvím neurotransmiterů (Komárek in Schreiber, 1985, str. 167).

2.3 Psychologie stresu

2.3.1 Emoce

Emoce jsou schopností člověka reagovat na různé podněty, jsou spojeny s fyziologickými reakcemi (pocení, zrudnutí) a se změnou aktivity (mimika, gestikulace). Fungují na bázi temperamentu a sociokulturního prostředí. Jsou vrozené, geneticky podmíněné a regulovatelné (pouze v určité míře), můžeme ovládnout projev chování, ale ne emoci jako takovou. Funkcí emocí je adaptace, regulace a komunikace. Emoci lze ovlivnit například přehodnocením nebo jinou interpretací, dále potlačením (dlouhodobé potlačování může přejít ve výbuch) nebo odreagováním se (fyzické aktivita). Mezi emoce řadíme afekty, které jsou rychlé a intenzivní, přicházejí okamžitě, ale také se rychle vytratí. Dále jsou tu nálady, které jsou dlouhodobějšího charakteru, ale pokud trvají delší čas, mohou vyústit v depresi (Vágnerová, 2005, str. 143-151).

Emoci můžeme také vnímat jako mechanismus, který vytváří prostředky k boji nebo k ústupu. Pokud se objeví nějaký podnět, vyvolává to emoci (stačí zpozorování signálu, ne plného vjemu). Každý člověk reaguje na podněty odlišně, je důležité, o jaký podnět se jedná a jaké zkušenosti člověk má s tímto podnětem. Jakmile se emoce vyvolá, všechny psychické funkce se zaměří na ní a jsou jí ovlivňovány, například když nás nějaký podnět přiměje k přemýšlení, nemusíme k němu používat sílu vůle, přemýšlení plyne samo. Pokud emoce způsobuje v člověku trvalé napětí, může docházet k trvalým změnám v organismu. Nejdříve dochází ke zvýšení krevního tlaku, tím se dostávají nadměrně výživné látky do svalových buněk a začínají se akumulovat nežádoucí odpadní látky v těle, to zapříčiní únavu kloubů,

šlach a svalů. Vyšší prokrvování organismu vyžaduje rychlejší a vyšší potřebu kyslíku, proto se do krve uvolňuje cukr a inzulín, zrychluje se také dech a tepová frekvence, zužují se cévy a zastavuje trávení. Při dlouhodobém působení stresu se tudíž: „*Biologický a psychický mechanismus emoce obrací proti svému nositeli*“ (Renaud, 1993, str. 15-16).

2.3.2 Stresory

Stresory jsou určité podněty, které vyvolávají v člověku stres, mohou přicházet jak z vnějšího, tak z vnitřního prostředí (Melgosa, 1997 in Majdičová, 2009, str. 17). Můžeme říct, že stresory jsou události, které člověk vyhodnocuje jako tělesně či duševně ohrožující, jejich projevy, tj. chování nazýváme stresovou reakcí (Atkinson, 2003, str. 487). Ve vnitřním prostředí se setkáváme s podněty vrozenými, například každý jedinec má vrozenou míru odolnosti vůči stresu a s podněty naučenými, se kterými se setkáváme až v průběhu života (od narození po současnost). Vnější stresory mohou být fyzikálního (teplo, chlad, hluk), chemického (znečištěné ovzduší) či psychosociálního charakteru (vztahy, zaměstnání). Stres není vyvolán pouze jedním stresorem, ale většinou ho způsobuje několik událostí, které člověk subjektivně vnímá jako stresující (Majdičová, 2009, str. 18). Nikdy nepůsobí jeden stresor izolovaně (Schreiber, 1985, str. 21).

Fyziologicky lze stresor detekovat pomocí pozorování centrálního nervového systému a hmotnosti nadledvin člověka. Reakce na stresor může být ovlivněna jak současným stresorem, tak předchozím. Pokud přichází nový podnět, který by měl za normálních okolností způsobit stres u daného člověka a nestane se tak, je možné, že došlo k vyčerpání adrenokortikálních rezerv v důsledku dlouhodobého působení předchozího stresového faktoru. Schreiber ve své práci dělí stresory na experimentální a lidské. Mezi experimentální stresory řadí stresory fyzikální, to jsou například změny teploty nebo intenzity světla, chemické, kde nacházíme různé záněty v těle, hlad, žízeň nebo intoxikaci organismu, stresory bolesti, kterými mohou být chirurgické zákroky, zlomeniny či elektrošoky a v poslední řadě stresory komplexní, do kterých započítává různé změny prostředí, fyzickou námahu nebo imobilizaci. Lidské stresory rozděluje na individuální, kam řadí duševní napětí, deprivaci REM spánku, sportovní výkon nebo osobní ztrátu, na stresory z nemoci, sem přiřazuje hospitalizaci, inkontinenci nebo impotenci, na skupinové, které mohou být z rodinného, školního nebo sousedského prostředí, dále k nim patří konzumace

alkoholu a na sociální, sem započítává nároky v zaměstnání, strach ze ztráty zaměstnání a důchod. Tyto druhy stresorů se mohou spolu prolínat či kombinovat, například většinou s faktorem z nemoci korespondují faktory psychosociální (Schreiber, 1985, str. 19-20).

Další dělení těchto podnětů je dělení, které se zaměřuje na to, zda podnět může způsobit u člověka krizi či trauma. Mezi stresory způsobující krizi řadíme krize situační (v této situaci pocítujeme neodkladnost řešení), životní události (nutnost přizpůsobení se, očekávaná změna), neřešené vývojové otázky (závislosti, důvěra, láska), náhlé traumatizující stresory (jejich působení by vyvolalo stres u každého jedince), podněty zhoršující stav zranitelných lidí (duševní poruchy, nemoci) a suicidální popudy (Baldwin, 1976 in Balštecká, 2001, str. 250-251). Mezi trauma způsobující stresory zařazujeme hromadné neštěstí omezené (maximálně 10 zraněných, minimálně jeden v krizovém stavu), hromadné neštěstí rozsáhlé (více jak 10 zraněných, ale číslo nepřekračuje hodnotu 50) a katastrofu (více jak 50 zraněných, mezi nimi osoby v krizovém stavu či úmrtí), která může být charakteru havárie (vyvolaná lidmi a jejich technologiemi) nebo živelné pohromy (Štětina a spol in Balštecká, 2000, str. 253).

2.3.3 Zátěžové situace

Každý jedinec se v průběhu svého života setká s množstvím zátěžových situací, ty nemusí být nutně vnímány negativně, některé mohou podněcovat ke zlepšení výkonu či k učení. Jsou to situace, které jsou pro člověka náročné (Sigmund, Kvintová, Šafář, 2014, kap.7). Lidé přistupují ke stresu třemi způsoby, buďto zvolí přístup ústupový, při kterém doufají, že se situace časem nějak vyřeší sama nebo unikají k náhražkovým aktivitám, jako je například užívání alkoholu, tabákových výrobků nebo se pokusí problém řešit změnou situace, nácvikem dovedností, které pomáhají při zvládnutí zátěže nebo změnou pohledu na situaci (Praško, Prašková, 2001, str. 64).

V určitém množství dokáží zátěžové situace stimulovat, v nadměrném působení mohou vznikat psychické poruchy. Základními zátěžovými situacemi jsou frustrace, konflikt a stres. Frustrace je taková situace, kdy není uspokojena nějaká důležitá potřeba pro daného jedince. Ten očekával, že se jeho potřeba naplní, a proto její neuspokojení vyvolává pocit zklamání, toto očekávání je vnímáno jako příznivé a pro člověka důležité. Se zklamáním se jedinec vyrovnává odložením uspokojení nebo vynaložením většího množství úsilí

k naplnění potřeby. Frustrace může být vnějšího charakteru, což jsou většinou podněty z prostředí anebo vnitřního charakteru, například osobní hodnocení, ambice. Konflikt je specifický druh frustrace, odehrává se ve vědomí jedince, kde se objevují dvě neslučitelné tendence podobné síly. Patologickým se stává až při dlouhodobém působení, konflikt musí být závažný a pro jedince neřešitelný (Vágnerová, 1999, str. 16).

Stresové situace způsobují stav nadměrné zátěže organismu. Mezi její znaky řadíme neovlivnitelnost situace, člověk vnímá situaci jako stresovou, když ji nemůže ovlivnit, například nemoc nebo jiná neovlivnitelná událost, nepředvídatelnost vzniku zátěžové situace, kdy se nemůžeme na přicházející událost připravit, nevíme, jak se bude vyvíjet, subjektivně nepřiměřené, nadměrné nároky, kdy člověk může zajít až za své hranice. Dalším znakem je životní změna, která vyžaduje přizpůsobení, mezi ní počítáme třeba smrt partnera nebo sňatek, zde je jedinec nucen změnit své dosavadní chování a přizpůsobit se vzniklé situaci. V neposlední řadě jsou znakem stresové situace vnitřní konflikty, které se nedají subjektivně vyřešit (Atkinson, 2003, str 489-492).

Fáze reakce na stres popisuje R. H. Rahe v roce 1996. Nejprve si jedinec začíná uvědomovat dané zátěže (závisí na aktuálním stavu, způsobu vnímání, zkušenostech, schopnostech a sociální podpoře), poté se aktivují obranné funkce, fyziologické reakce a započne fáze vyrovnávání se se stresem (coping), kdy se organismu pokouší o zmírnění jeho účinku. Pokud stresový stav trvá delší dobu, vznikají první příznaky choroby, v nejkrajnějším případě je diagnostikována psychická porucha v důsledku stresu (Vágnerová, 1999, str. 17-18). Fáze zvládání (coping) je buďto zaměřena na problém, kdy se ho jedinec snaží identifikovat, najít alternativní řešení a způsob, jak strategii realizovat anebo je zaměřena na emoci, kdy se člověk pokouší nepříjemné emoce zbavit pomocí různých strategií, jako je například fyzická aktivita, užívání alkoholických nápojů, odsunutí problému, uzavření se do sebe nebo vyhledávání subjektivně příjemných aktivit, například sport a kultura (Atkinson, 2003, str. 510).

2.3.4 Reakce na stres

Na vzniklou stresovou situaci reaguje člověk různě. První možností je, že vzniknou určité změny v emočním prožívání. Například úzkost, kdy se objevuje pocit napětí bez blíže určeného ohrožujícího faktoru (Vágnerová, 1999, str. 18). U osob, které prožili zvláště

traumatické události se může vyvinout posttraumatický syndrom, který se může objevit hned po události nebo až za několik týdnů (Atkinson, 2003, str. 494). Také můžeme reagovat agresí nebo vztekem, depresí nebo apatií. Deprese je hluboký a dlouhodobý pocit smutku, někdy se mohou objevovat až suicidální tendence nebo patické nálady. Pokud člověk reaguje agresí, má potřebu zničit její příčinu, může nastat patická forma, kdy jedinec obrací agresi proti sobě nebo předmětům, častěji se ale objevuje forma primitivní, ke které patří výhružná gesta nebo postoje (Dobiáš in Schreiber, 1985, str. 365). Apatie je opakem agrese, jedinec se stahuje do sebe, pokud nastane dlouhodobé neřešení této situace, může vzniknout deprese (Atkinson, 2003, 495). Další možnou reakcí je oslabení kognitivních funkcí, kdy se zhoršuje úroveň logického uvažování nebo kdy se snižuje koncentrace jedince. Můžeme si také zátěž uvědomit a aktivovat psychické obranné mechanismy, které jsou individuální (Vágnerová, 1999, str. 18). Mezi druhy reakce patří i bagatelizace, somatizace, sebeobviňování nebo odmítání odpovědnosti (Praško, Prašková, 2001, str. 66–68).

Psychiatrie se v této problematice zabývá neobvyklými psychickými reakcemi na stres. Často je uváděno, že u jedinců s psychickou poruchou se spíše očekává abnormální stresová reakce, nemusí tomu tak být například u schizoidních psychopatů, stabilizovaných schizofreniků, u osob s hysterií nebo u některých úzkostných neurotiků, ti naopak mají tendenci zvládat lépe zátěžové situace. Mezi abnormální reakce řadíme reakci toxikomanskou, kdy jedinec dlouhodobě tlumí nepříjemné pocity alkoholem nebo jinými návykovými látkami, autistickou, kdy ponoření se do sebe doprovází fantazijní představy neslučitelné s realitou, paranoidní, při které člověk přenáší osobní pocit viny na někoho nebo něco jiného. Dále to může být reakce hysterická, paradoxní nebo psychosomatická. Reagovat lze i zkratkovitým jednáním, kdy jedinec použije pro únik ze situace nejkratší možnou cestu, v některých případech je u této reakce snížena přičetnost osoby (Dobiáš in Schreiber, 1985, str. 365-366).

2.3.5 Obranné mechanismy

Druhou fází psychické reakce na stres dle Raheho (1996) je aktivace obranné reakce. Cílem uchování psychické pohody a rovnováhy jedince. Je ovlivněna minulými zkušenostmi. Člověk může reagovat útokem, buďto přímo na zdroj nebo na zvolený náhradní předmět, tento útok může být obrácen i proti sobě samému, verbálně, sebepoškozováním

nebo radikální změnou zevnějšku či chování. Je to mechanismus odvozený od agrese. Na druhou stranu lze zareagovat únikem, jedinec na danou situaci rezignuje, změní svůj postoj nebo může dojít až k faktickému úniku (odchod od rodiny) (Vágnerová, 1999, str.18).

Balcar (1983) rozlišuje druhy obrany dle zaujatí postoje k problému. Obrannou může být popření, kdy jedinec přijímá pouze neohrožující informace, všechny ostatní nepříjemné popírá, může dojít i ke změně chování, aby odpovídalo realitě. Vytěsnění se odehrává uvnitř vědomí člověka, vytlačuje nepříjemné emoce či myšlenky. Nahradit nepříjemný zážitek mohou fantazijní představy, které ho kompenzují. Obrannou může být i racionalizace, kdy si člověk vykládá situaci příjemnějším způsobem a subjektivně si zdůvodňuje problém, někdy je racionalizace zkreslená. Postoj k problému se může i změnit, mezi tyto změny postoje řadí snižování mentality na vývojově nižší stupeň (regrese), která při dlouhodobém působení může přejít do patologické roviny, ztotožňování se s jiným jedincem nebo skupinou, kdy člověk přejímá jeho nebo její vlastnosti (identifikace), náhradu nedosažitelného cíle za nový dosažitelný, tato náhrada nemusí být patologická, pokud je cíl sociálně žádoucí (substituce) a nakonec odmítání a vzdání se řešení situace (rezignace) (Balcar, 1983 in Vágnerová, 1999, str. 19-20).

Glaser (2013) uvádí, že poprvé termín obranný mechanismus použil ve své studii *Obranné neuropsychozy* Sigmund Freud v roce 1894 a vytvořil devět základních druhů obranných mechanismů. Anna Freudová jeho teorii dále rozvinula a přidala ještě desátý (sublimaci). Mezi její druhy obrany patří vytěsnění, regrese, reaktivní výtvar, izolace, popření, projekce, introjekce, obrat proti vlastní osobě, zvrát v opak a sublimace (Glaser, 2013, str. 16-17).

2.4 Zaměstnání a stres

V dnešní době je zaměstnání součástí životního stylu, věnujeme mu svou energii a přináší nám zdroj obživy (finanční ohodnocení). Také je zdrojem určitého napětí, jedinec se může obávat ztráty zaměstnání nebo toho, že žádné mít nebude, to pomalu snižuje odolnost jedince vůči stresu. U nezaměstnaných detekujeme pocity ztráty identity, naděje, zhoršení vztahů s rodinou, narušení rovnováhy člověka, pocity viny vůči okolí a v některých případech dokonce i depresi (Renaud, 1993, str. 106-107). Ke stresorům působícím v pracovním prostředí řadíme časté změny v organizaci, konflikty, interpersonální vztahy,

pracovní přetížení nebo mimořádnou zodpovědnost (Mayerová, 1997 in Voděrková, 2014, str. 22). Důležité jsou vztahy mezi kolegy na pracovišti, ale bývají častými zdroji šikanování, mobbingu nebo obtěžování, s tím se nejčastěji setkáváme v sektoru služeb. V evropských zemích se více, než u mužů setkáváme se šikanou nebo obtěžováním u žen, zejména mladých žen. Šikanou jsou také ohroženi migranti (Chandola, 2010, str. 39).

Ve všech druzích zaměstnání na pracovníky působí stres, ten může způsobit i negativní důsledky, ty se nemusejí objevit hned při vstupu do zaměstnání, ale i po letech. Vývoj působení stresu na pracovníka lze popsat v pěti etapách, nejprve je z pracovní náplně nadšen a vkládá do ní mnoho energie, v druhé etapě tato energie začíná klesat nebo dokonce zcela chybí, objevují se poruchy spánku, nerozhodnost a nezodpovědné chování, v této fázi je nejdůležitější problém rozpoznat a začít ho řešit. Následují první příznaky psychického onemocnění, i okolí si začíná všimnout změn (agrese, vyčerpanost, fyzické potíže), choroba se začíná rýsovat a v poslední řadě dochází ke ztrátě kontroly, v této fázi člověk snadno sklouzne k alkoholismu, užívání drog nebo depresím (Renaud, 1993, str. 108-109).

V profesní oblasti může dlouhodobý stres zapříčinit syndrom vyhoření. Dle Matouška je syndrom vyhoření „*soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu*“ (Matoušek, 2003, str. 55). U každého pracovníka se jednou objeví nějaké projevy tohoto syndromu, jeho obecnou příčinou je zejména kontakt pracovníka s klienty využívající sociální služby. Pracovníci se denně setkávají s klienty různého mentálního nebo fyzického postižení, s klienty, kteří jsou v zařízení nedobrovolně a nejsou motivováni zlepšit svoji situaci, s klienty nevyrovnanými, agresivními nebo s těmi, kteří chtějí zneužívat sociální služby. Mezi typické projevy syndromu vyhoření patří vyhýbání se kontaktu s klienty, upřednostňování administrativní práce, vyhýbání se komunikaci s kolegy i pracovišti samotnému, minimální energie vložená do práce, vyčerpanost, apatie ke klientům nebo v krajních případech využívání klientů (Matoušek, 2003, str. 55-56).

Ve stresové situaci mají lidé často pocit, že nemají kontrolu sami nad sebou, nad svým chováním či nad samotnou situací. Stres však může být překonán, řešení problému je dovednost, která se dá pomocí úsilí a cvičení naučit. Pokud pocítíme negativní působení stresu na náš organismus, je důležité si vytvořit plán na jeho překonání, ten by měl být realistický, měli bychom si umět stanovit cíl, který je uskutečnitelný a najít způsob, jak ho

dosáhnout. Při řešení problému potřeba si uvědomit, že situace lze změnit, že člověk je schopen naučit se něčemu novému, je dobré umět si vytyčit cíl, udržet program v chodu a dokázat se odměnit. V našem plánu nejprve definujeme problém, poté si vytyčíme cíl, konkretizujeme problém (okolnosti, stresory, projevy, důsledky), nalezneme vhodnou strategii řešení problému, nastavíme časový plán, jedenkrát týdně by mělo probíhat hodnocení našeho postupu, nakonec se za výkon odměníme nebo při pocitu pozitivních výsledků postupně upouštíme od programu. Naší strategií může být změna okolností, kontrola spouštěčů, projevů, modifikujících faktorů stresu nebo změna jeho důsledků (Praško, Prašková, 2001, str. 69-84).

3 Probační a mediační služba

Probace vychází z latinského slova „probare“, což v překladu znamená zkoušet nebo ověřovat. V užším pojetí můžeme říct, že probace zahrnuje opatření při podmíněném odložení trestu, osobní péči a dohled nad dodržováním soudních nařízení. V širším pojetí probaci vnímáme jako systém služeb, které jsou poskytovány obžalovanému (Žatecká, 2007, str. 21). V literatuře se její vymezení liší, lze ji vnímat jako: „*institucionalizovaný dohled nad chováním pachatele trestného činu, spojený s určitými prvky pomoci usnadňujícími resocializaci pachatele*“ (Karabec, 1997 in Ščerba, 2011, str. 165). V zákoně o Probační a mediační službě se probací rozumí: „*organizování a vykonávání dohledu nad obviněným, obžalovaným nebo odsouzeným, kontrola výkonu trestů nespojených s odnětím svobody, sledování chování odsouzeného, kontrola výkonu omezení a povinností uložených obviněnému a dále individuální pomoc obviněnému a působení na něj, aby vedl řádný život, vyhověl soudem nebo státním zástupcem uloženým podmínkám, a tím došlo k obnově narušených právních i společenských vztahů*“ (Zákon č. 257/2000 Sb.).

Cílem působení Probační a mediační služby (dále jen PMS) je integrace pachatele (obnovit vztah mezi pachatelem a společností), participace poškozeného (zapojit poškozeného do procesu odškodnění) a ochrana společnosti (zajistit plnění alternativního trestu) (Matoušek a spol., 2010, str. 286). Funguje na bázi tří prvků: kontrola, pomoc a poradenství (Žatecká, 2007, str. 21). Mezi základní principy PMS řadíme důstojnost jednání, zákonnost, přiměřenost intervence, transparentnost, individualizace, včasnost intervence, vyváženost a motivace (Doubravová a spol., 2001 in Matoušek a spol., 2010, str. 286-287). Probace působí při dohledu nad podmíněném odsouzení s dohledem, podmíněném upuštění od potrestání, kontrole výkonu trestu (mimo trest odnětí svobody) a sledování při zkušební době podmíněného propuštění z výkonu trestu odnětí svobody (Žatecká, 2007, str. 22). Pachatel je ušetřen psychosociálních dopadů trestu odnětí svobody, dále je mu umožněno udržovat si své místo ve společnosti či v rodině a snadněji napravuje napáchané škody (Ščerba, 2011, str. 164). Méně narušuje sociální vazby a méně psychicky traumatizuje (Žatecká, 2007, str. 21-22).

Probace je také základním prvkem alternativního sankcionování a restorativní justice. Restorativní justice je myšlenkovým směrem, pojem „restorativní“ překládáme jako

náprava nebo obnova. S alternativním sankcionováním není přímo spojena, jelikož může být kombinována s trestem odnětí svobody, to v případě alternativního sankcionování nelze. Zločinu rozumí jako konfliktu mezi pachatelem a obětí, hlavním cílem je odškodnění a kompenzace újmy poškozeného. Zahrnuje soubor metod řešení kriminality. Odlišuje se od trestní justice způsobem zacházení s pachateli. Nástrojem alternativního sankcionování je probační služba, která zahrnuje sociální práci, vybírá vhodné případy pro alternativní tresty a zajišťuje jejich výkon (Ščerba, 2011, str. 23).

3.1 Činnost Probační a mediální služby

Cílovou skupinou PMS jsou obvinění nebo obžalovaní klienti, kteří se dostali do konfliktu se zákonem, rozlišují se dle věkové skupiny na dospělé (18 a více let), mladistvé (od 15-18 let) a na děti po 15 let. Také jsou to poškození klienti, jejichž spolupráce s PMS je čistě dobrovolná. Pracovníci s poškozenými spolupracují během celého trestního řízení, nabízejí informace, psychosociální pomoc, kontakty na služby a zprostředkovávají mediaci (Matoušek a spol, 2010, str. 284-285). Mediace řeší případ při přítomnosti obviněného a poškozeného klienta, hlavním cílem je dosažení domluvy mezi těmito dvěma stranami. Úředník PMS se stává nestranným mediátorem a nabízí možnosti řešení. Většinou jde o domluvu o náhradu škody (Ščerba, 2011, str. 381-384). Při náhradě škody obviněný nahrazuje újmu, kterou poškozenému způsobil. Existují tři způsoby, jak škodu nahradit, první způsob je přímé nahrazení škody, většinou způsobené trestným činem a nahrazuje se finančně nebo navrácením do předchozího stavu v plném rozsahu. Dalším je učinění potřebných úkonů k náhradě škody, kde se jedná zejména o vyřízení pojistné události (škoda se nahlásí pojišťovně). V případě nemateriální škody se používá odčinění újmy vzniklé trestným činem, do které se počítá například trestný čin pomluvy nebo křivého obvinění, řeší se omluvou nebo osobním zadostiučiněním (Ščerba, 2011, str. 78-80).

PMS je podřízena Ministerstvu spravedlnosti, ministr spravedlnosti jmenuje a odvolává ředitele PMS. Střediska se většinou nacházejí v sídlech okresních soudů, mohou ale i v sídlech obvodních či městských. Ve střediskách se objevují oddělení zaměřená na jednotlivé věkové skupiny nebo na osoby závislé na psychotropních látkách (Zákon č. 257/2000 Sb.). Poradním orgánem ministra spravedlnosti je Rada pro probaci a mediaci tvořena odborníky na PMS, zde se konzultují pravidla, programy, standardy,

koncepce a metodiky (Žatecká, 2007, str. 64). Pracovníci PMS se musí řídit třemi zásadami, první je zachování důstojnosti klienta, poté dodržování základních lidských práv a postup v souladu se zákonem. Na střediskách působí úředníci a asistenti. Probační úředník se specializuje na předrozsudkovou činnost a mediaci, je u něj vyžadován vysokoškolský titul v oboru společenských věd, pro získání statutu úředníka musí vykonat odbornou zkoušku, které předchází kvalifikační kurz, nadále pravidelně absolvuje školení, přednášky a další odborné zkoušky. Asistent se převážně věnuje probačním dohledům a trestu obecně prospěšným pracím, není zde potřeba vysokoškolského vzdělání, oborově zaměřená střední škola je dostačující, absolvuje specializační kurz pro asistenty. Asistenti a úředníci jsou celoživotně vzděláváni, jejich odbornou zkouškou ukončené kurzy pokračují dále dalšími odbornými semináři zakončenými odbornou zkouškou (Žatecká, 2007, str. 48-50).

Při činnostech PMS dochází ke kontaktu klienta s orgány činnými v trestním řízení a s dalšími subjekty trestní spravedlnosti. Fáze oblasti činnosti se rozlišují dle stádia trestního řízení. První fází je fáze předrozsudková, zde PMS zajišťuje příčiny trestného činu nebo urovnává spor mezi obviněným a poškozeným (mediace), v porozsudkové fázi se realizuje nařízení soudu a ve třetí fázi vykonávací se udělují alternativní tresty nebo dohled nad dodržováním nařízení soudu (Žatecká, 2007, str. 54-56). Hlavní činností PMS je obstarání základních informací o obviněném, vykonávání dohledu a sledování a kontrola v průběhu zkušební doby (Zákon č. 257/2000 Sb.). PMS také spolupracuje s dalšími subjekty, jako jsou orgány sociální péče, protidrogovými kurátory, pracovníci věnující se psychosociálnímu poradenství, práci s rizikovou mládeží nebo se závislými, dále spolupracuje s Vězeňskou službou, justiční stráží a dalšími státními orgány nebo orgány obce (Žatecká, 2007, str. 63).

3.2 Historie

U vzniku PMS v České republice sehrály důležitou roli pomáhající profese, sociální práce a další společensko-politické souvislosti (Matoušek a spol., 2010, str. 287). Ve světě se objevily první pokusy o alternativní tresty, pomoc, dohled a kontrolu už v 50. letech 20. století, poprvé se diskutovalo o efektivní kontrole pachatelů. V 60. a 70. letech se rozvinulo terapeutické a výchovné opatření, na přelomu 70. a 80. let se zavedly nové alternativní postupy. 80. léta znamenají pro vývoj PMS nové alternativní opatření a první

odklony v trestním řízení. V 90. letech pozorujeme počátek práce s oběťmi trestních činů. Dnes na trestný čin pohlížíme jako na konflikt mezi pachatelem, obětí a společností (Žatecká, 2007, str. 22-23).

V České republice se setkáváme s prvními pokusy o řešení trestného činu alternativním způsobem v 60. letech 20. století. V této době vkládají sociálně-výchovné prvky do odstraňování příčin porušování norem právě pomáhající profese. Například sociální pracovníci v rámci vězeňské služby pracovali na udržení kontaktu mezi pachatelem a jeho rodinou při výkonu trestu a připravovali ho na opětovné zařazení do společnosti. Vznikl systém kurátorů vytvořený Ministerstvem práce a sociálních věcí. Kurátoři zejména pracovali se sociálně vyloučenými jedinci jak dospělými, tak mladistvými. Například v případě mladistvého pachatele měl kurátor podávat zprávy o jeho rodinném a sociálním zázemí a měl spolupracovat se soudy. Na přelomu 60. a 70. let se začíná zkoumat metoda práce se sociálně nepřizpůsobivými občany v letech 1968-1971 ve středisku postpenitenciární péče. Zavést kontrolu chování zvláště narušených osob se pokusil Zákon č. 44/1973 Sb., který se ale postupně zredukoval jen na policejní dozor a v roce 1990 byl zcela zrušen Zákonem č. 175/1990 Sb. V 80. letech zaznamenáváme první prvky pomoci pro mladistvé a rodinu, které byly inspirovány zahraničními státy (Žatecká, 2007, str. 23-24). Nejvíce se ČR inspirovala v 90. letech Rakouskem, Nizozemskem a Německem (Štern a spol., 2010, str. 15).

Po invazi vojsk Varšavské smlouvy v roce 1968 byly v rámci modernizace trestní politiky zastaveny všechny projekty a záměry vedoucí k modernizaci (Štern a spol., 2010, str. 10). Po roce 1989 došlo k reformaci justice v ČR. Dalším krokem probace a mediace v ČR byly vydané novely v roce 1993, které obsahovaly alternativy k trestu odnětí svobody, alternativu k potrestání nebo odklon od trestního řízení, například narovnání, obecně prospěšné práce nebo náhradu vazby (Matoušek a spol., 2010, str. 287-288).

Díky vzniku katedry sociální práce na FF UK se její studenti a učitelé zasloužili o ovlivnění koncepce probace a mediace založením Sdružení pro rozvoj sociální práce v trestní justici v květnu 1994, dnes ho známe pod názvem Sdružení pro probaci a mediaci v justici (SPJ) (Matoušek a spol., 2010, str. 288). Ve Sdružení byly prvotním zájmem metody a techniky sociální práce a nové přístupy. Dalo vzniknout třem projektům, první se věnoval soudní pomoci, druhý mimosoudnímu vyjednávání-narovnávání a třetí Probační službě.

Vytvořily se speciální pracoviště v jednotlivých okresech a krajích, kde začali působit první specializovaní úředníci. Zpočátku převažovala nedůvěra soudů a veřejnosti, tak pro probační aktivity nebylo tolik prostoru (Žatecká, 2007, str. 24-25).

V roce 1999 až 2000 vznikl první ročník odborného kvalifikačního vzdělávání pracovníků, vzdělávají se první uchazeči o místo úředníka a asistenta. V roce 2000 byl schválen návrh zákona o PMS, který nabyl účinnosti 1.1.2001 a PMS je od té doby celostátní působící organizací (Štern a spol., 2010, str. 13). Dále v roce 2003 vzniká zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže, který nabývá účinnosti 1.1.2004 (Matoušek a spol., 2010, str. 289). V současnosti je významná spolupráce mezi Střední a Východní Evropou v rámci Evropské Unie, převážně jde o výměnu zkušeností a informací. Česká republika nejvíce čerpá z Velké Británie, Švýcarska a Kanady (Štern a spol., 2010, str. 15).

3.3 Alternativní tresty

System alternativních opatření je: „*souhrn institutů, jejichž primárním účelem je nahrazování nepodmíněného trestu odnětí svobody, jejich uspořádání a vzájemné vztahy mezi nimi*“ (Ščerba, 2011, str. 30). Alternativní opatření rozlišujeme na hmotněprávní, do kterého spadají alternativní tresty a alternativy k potrestání. Alternativní tresty jsou ty tresty, které nejsou spojeny s trestem odnětí svobody, jsou náhradou za něj, sem řadíme trest domácího vězení, trest obecně prospěšných prací, peněžité trest nebo podmíněné odsouzení. Mezi alternativy k potrestání počítáme upuštění od potrestání a podmíněné upuštění od potrestání s dohledem (i přes to, že soud shledá pachatele vinným, neuloží mu žádný trest). Dále máme alternativní opatření procesní, kam přiřazujeme odklony od trestního řízení. Tyto odklony jsou zasazeny mimo rámec trestního řízení, odchylují se od standardní formy. V ČR rozlišujeme čtyři druhy odklonů, a to podmíněné zastavení trestního stíhání, narovnání, podmíněné odložení podání návrhu na potrestání a odstoupení od trestního stíhání (Ščerba, 2011, str. 30-32). V lednu roku 2010 nabývá platnosti trestní zákoník, který dává prostor PMS k uplatňování klientské práce v rámci alternativních trestů (Čadová in Štern a spol., 2010, str. 149).

3.3.1 Trest obecně prospěšných prací

Trest obecně prospěšných prací lze uložit tomu, kdo spáchal přečin, což je nedbalostní trestný čin nebo trestný čin, jehož sazba nepřesahuje pět let (Ščerba, 2011, str. 277). Tento trest musí odsouzený vykonat bezplatně a ve svém volném čase. Nelze ho vykonávat po dobu zhoršeného zdravotního stavu nebo z jiných zákonných důvodů, také v případě vazby nebo trestu odnětí svobody. Pokud odsouzený nedodrží stanovené povinnosti nebo se vyhýbá trestu, je možný tento trest změnit v trest odnětí svobody (Zákon č. 40/2009 Sb.). Soud ukládá pachateli 50 až 300 hodin obecně prospěšných prací, ten má jeden rok na to, aby své trestné jednání odčinil svou aktivitou (Talandová in Štern a spol., 2010, str. 90). Výkon trestu lze prodloužit ve výjimečných případech až o šest měsíců a také lze stanovit nad pachatelem dohled nebo jiná omezení, mladistvým i výchovná opatření. Po dokončení trestu se na pachatele hledí, jako by nebyl za přečin odsouzen (Zákon č. 40/2009 Sb.).

Vše začíná rozhodnutím okresního soudu, ten vydá rozsudek nebo trestní příkaz, o obecně prospěšných prací rozhoduje samosoudce okresního soudu v místě bydliště pachatele. Jeho opis posílá samosoudce okresnímu soudu, v jehož obvodu by měl pachatel trest vykonat. Vyšší soudní úředník pověřuje PMS ke kontaktování klienta. Probační úředník při prvokontaktu seznamuje klienta s podmínkami trestu a jeho průběhu, sděluje informace o činnosti PMS, představuje zainteresované subjekty a získává základní informace o klientovi, z těch sepíše probační zprávu, kterou zašle vyššímu soudnímu úředníkovi, který nařizuje výkon trestu ve vybrané organizaci. Mezi základní informace o klientovi patří jeho časové možnosti, vzdělání/kvalifikace, zdravotní stav, předchozí trestné činnosti a současný postoj ke spáchanému trestnému činu a k poškozenému. Společně s klientem se probační úředník domlouvá na vhodného poskytovatele obecně prospěšných prací (Žatecká, 2007, str. 80-84). Poskytovatelé jsou evidováni v celorepublikovém elektronickém katalogu, do kterého je možné se dostat za určitých podmínek (Štern a spol., 2010, str. 91). Musejí spadat do oblasti vzdělávání, kultury nebo ochrany životního prostředí. V případě že po kontaktování pracovníkem PMS má organizace (města, obce, instituce) o poskytnutí práce zájem, jsou jí zaslány základní informace o klientovi. Organizace předkládá své požadavky, jako je místo, druh a rozsah práce. Klient se musí po domluvě dostavit do organizace během 14 dnů. Instituce sleduje průběh výkonu trestu, vede si harmonogram, který může posílat

přímo na soud. Po odpracování uložených hodin posílá probační úředník zprávu na soud, ve které je obsaženo hodnocení průběhu výkonu trestu a oznámení o ukončení. Nakonec se spis klienta vyřazuje z evidence střediska PMS (Žatecká, 2007, str. 83-89). Většina případů na středisku PMS se týkají právě obecně prospěšných prací. Práce PMS tedy zahrnuje spolupráci se zainteresovanými subjekty (například OČTŘ, státní a nestátní organizace), aktualizaci katalogu a další komunikaci se soudy, s poskytovateli a s vyššími soudními úředníky (Štern a spol., 2010, str. 94). Nabídka poskytovatelů se rozšířila díky projektům Sdružení pro probaci a mediaci v roce 2003, kdy se organizace pokusila zvednout zájem dalších neziskových organizací (Matoušek a spol., 2010, str. 295).

3.3.2 Trest domácího vězení

Trest domácího vězení lze uložit za spáchaný přečin, což znamená nedbalostní trestný čin nebo trestný čin, jehož sazba nepřekračuje pět let. Trest neomezuje pachatele v zaměstnání, čerpání zdravotní péče ani v duchovním rozvoji (Čadová in Štern a spol., 2010, str. 150). Může být uložen až na dva roky. Odsouzený se musí v době stanovené soudem zdržovat na určitém místě (obydlí), to může opustit z důvodu docházení do zaměstnání, vyřizování si osobních záležitostí, péče o nezletilé děti nebo z důvodu využití zdravotnických služeb. Pokud není trest vykonáván dle nařízení soudu, lze ho změnit v trest odnětí svobody (Zákon č. 40/2000 Sb.). Nelze ho kombinovat s trestem obecně prospěšných prací. Je to jediný alternativní trest, který nemůže být nařízen proti vůli pachatele, pachatel musí dodat soudu dobrovolně písemný slib o dodržování domácího vězení (Ščerba, 2011, str. 310). Tento slib je kontrolován pracovníky PMS namátkovým způsobem nebo elektronickým systémem, dále kontrola zahrnuje vedenou dokumentaci, prověřování, hodnocení a informování. Probační pracovník se při osobní návštěvě v místě pachatelova pobytu prokazuje průkazem PMS, pachatel musí umožnit pracovníkovi provést kontrolu (Zákon č. 456/2009 Sb.).

Práci probačního pracovníka můžeme rozdělit do tří fází. První fází je předběžné šetření, kdy pracovník vyhledává vhodné klienty ještě před soudním rozhodnutím, zjišťuje jejich postoj ke spáchanému trestnému činu, hodnotí zájem obviněného o jeho odčinění a tendenci k náhradě škody. Při prvokontaktu poskytuje obviněnému informace o domácím vězení, sepisuje s ním písemný slib a zajišťuje podmínky bydliště a zaměstnání, dále zjišťuje

poměry v rodinném kruhu a způsob jeho života. Ve druhé fázi se stará o nekomplikovaný nástup pachatele do výkonu trestu, zároveň ho nechává vyřídit si své osobní záležitosti. Dále přichází na řadu vyhodnocování obydlí, kde se bude klient zdržovat, je důležité, aby bylo prostředí bezpečné zejména pro pracovníky PMS, kteří budou odsouzeného namátkově kontrolovat. V poslední fázi se pracovník věnuje kontrole. Kontrola může probíhat v obydlí klienta nebo klient může být pozván na osobní konzultaci na středisko PMS. Pracovník sleduje, zda klient dochází do obydlí ve smluvený čas, řeší náhradu škody a platí náklady trestního řízení a domácího vězení. Při osobních setkáních nabízí pracovník klientovi poradenské služby, řeší s ním jeho osobní problémy, cílí na to, aby klient vedl řádný život (Čadová in Štern a spol., 2010, str. 156-157).

3.3.3 Dohled

Dohledem se rozumí: *„Dohledem se rozumí pravidelný osobní kontakt pachatele s úředníkem Probační a mediační služby, spolupráce při vytváření a realizaci probačního plánu dohledu a kontrola dodržování podmínek uložených pachateli soudem nebo vyplývajících ze zákona“* (Zákon č. 40/2000 Sb.).

Činnost probačního úředníka spočívá v pomoci, dohledu a kontrole, chce docílit toho, aby jeho klient vedl řádný život. Dohled funguje na principech restorativní justice, jelikož nejde jen o výkon trestu, ale i o obnovení vztahů. Pokud po uložení dohledu nevyhledá pachatel PMS sám, je mu zaslán zvací dopis (Tesař in Štern a spol., 2010, str. 74). Pachatel má za povinnost se dostavovat na domluvené konzultace, spolupracovat s probačním úředníkem, poskytnout o sobě základní informace a umožnit úředníkovi vstup do jeho obydlí (Zákon č. 40/2000 Sb.).

Ještě před prvním setkáním se pracovník seznamuje s klientovým rozsudkem, pověřením od soudu, opisem trestního rejstříku a se zprávami o předchozích alternativních trestech a trestné činnosti (Tesař in Štern a spol., 2010, str. 75). Při úvodní konzultaci pracovník klientovi poskytuje informace o výkonu dohledu, tzn. jak budou spolu v budoucnu spolupracovat, poté probační úředník získává základní informace od klienta, jeho zaměstnání, telefonní kontakt, jaký druh trestného činu spáchal, jaké jsou jeho povinnosti uložené soudem a jak vysoké jsou náklady na řízení a napáchané škody. Jakoukoliv změnu musí pachatel úředníkovi vždy nahlásit. Zároveň pachatel dostane první úkol, který by měl

do příští konzultace splnit (Žatecká, 2007, str. 65). Odsouhlasené podmínky dohledu jsou podepsány klientem a pracovníkem, jeden výtisk je odevzdán klientovi, aby si je mohl vždy připomenout, patří do nich jeho povinnosti spojené s dohledem, způsoby plnění, následky v případě porušení podmínek a případné sankce (Tesař in Štern a spol., 2010, str. 75).

Probační úředník by měl mít při klientské práci na paměti, že je důležité při ní být objektivní a neškatulkovat své klienty, zároveň by ale měl být připraven na klienty pod vlivem návykových látek, manipulativní klienty, nedochvilné klienty nebo na klienty, kteří budou lhát nebo mlčet. Pracovník by měl dodržovat domluvený plán dohledu (probační program), průběžně ho aktualizovat, v případě porušení podmínek informovat soud a jednou za půl roku zaslat zprávu o průběhu výkonu dohledu soudu. Jeho aktivním nástrojem je osobní kontakt a profesionální rozhovor a pasivním nástrojem informování klienta z dalších zdrojů. Musí znát statické faktory pachatele, které zahrnují věk, pohlaví, druh trestného činu a počet předchozích odsouzení a také dynamické faktory, do kterých řadíme bydlení, zaměstnání, vzdělání, zdravotní stav, závislosti a sociální dovednosti (Tesař in Štern a spol., 2010, str. 75-78).

Plán probačního dohledu sestavuje probační úředník, je založen na individuálním přístupu ke klientovi, průběžně je aktualizován, jsou v něm obsažena pravidla, specifika programu, rozepsané jednotlivé kroky a na konci je vyhodnocen za přítomnosti klienta, plán je vyhodnocován každý půl rok, hodnocení čte probační úředník před klientem, aby se k němu mohl vyjádřit, poté se posílá na soud (Žatecká, 2007, str. 66-67). V plánu se nachází i výčet povinností a omezení uložených soudem, může to být náhrada škody, omezení zdržovat se pobytu na konkrétním místě, zdržet se návykových látek a alkoholu, povinnost absolvovat léčbu závislosti nebo povinnost využít poradenství ve zkušební době probačního resocializačního programu. Je také možné nabídnout klientovi splátkový kalendář v případě zadlužení, řešení hrazení výživného, řešení nákladů vazby, trestního řízení nebo trestu odnětí svobody. Probační resocializační programy jsou většinou poskytovány nevládními organizacemi, při jejich úspěšném ukončení získává klient zprávu o absolvování kurzu a své výsledky. Pracovník je s programem vždy v kontaktu. Resocializační programy mohou být skupinové i individuální, záleží na velikosti skupiny (Tesař in Štern., 2010, str. 79-82).

Dohled se ukládá při porušení podmínek výkonu trestu obecně prospěšných prací, při podmíněném odsouzení, náhradě vazby, podmíněného upuštění od potrestání,

podmíněném odkladu trestu odnětí svobody, při propuštění z ochranného léčení a při podmíněném propuštění odsouzeného z výkonu trestu odnětí svobody (Zákon č.40/2000 Sb.). Podmíněnému propuštění se jinak říká „parole“, je to slovo převzaté z francouzštiny, lze volně přeložit jako „dávám své slovo“. V tomto případě může probační pracovník začít s klientem spolupracovat již ve vězení, tato spolupráce pokračuje i po propuštění. V polovině trestu si může pachatel zažádat o podmíněné propuštění. Probační pracovníci pravidelně pořádají ve věznicích besedy a nabízejí tuto možnost potenciálním klientům, pokud má klient zájem, vyplňuje standardizovaný dotazník a odesílá ho PMS, která se nachází v okrese věznice. Existuje i administrativní orgán, který posuzuje, zda je klient připraven navrátit se do řádného života, Parolová rada je tvořena odborníky a proškolenými laiky v tomto oboru (Matoušková in Štern, 2010, str. 103-105).

4 Metodologická část

Cílem metodologické části je zjistit, jaké podněty způsobují stres probačním pracovníkům. Zajímalo mě, s jakými stresovými faktory se pracovníci potýkají, co jim při působení stresu pomáhá, jaké mají vztahy v kolektivu na pracovišti, co by chtěli na své práci změnit, jestli existuje nějaká spojitost v odpovídání z hlediska věku, jestli má na odpověď vliv kraj, ve kterém pracovník působí a zda je odpověď ovlivněna délkou praxe pracovníka.

Abychom tohoto cíle mohli dosáhnout, rozhodli jsme se pro předvýzkum, který měl za úkol zmapovat některé problematické oblasti (zdroje stresu) při práci probačního pracovníka. Ten se skládal z osobních rozhovorů s pracovníky ve třech vybraných střediscích. Závěry předvýzkumu poté posloužily k formulování výzkumných hypotéz a otázek do dotazníku v hlavní výzkumné části. Následně byl (dle dostupných možností) sestaven výzkumný vzorek sestávající ze všech pracovníků dvou různých krajů ze středisek PMS. Obdržené odpovědi byly kvantifikovány a k jejich analýze byla použita deskriptivní statistika včetně korelací.

4.1 Předvýzkum

Účelem mého předvýzkumu bylo zmapování všech možných problémových oblastí při práci probačního pracovníka. Výstupem z předvýzkumu jsou formulované otázky do dotazníku, vyplývající přímo z rozhovorů. Abychom se vyhnuli zkreslení na základě lokálních podmínek konkrétního pracoviště, byly vybrány tři pracoviště ze Středočeského kraje, které se liší svojí zatížeností. Tím bylo docíleno, že vzorek je (v rámci Středočeského kraje) reprezentativní a měly by tak být pokryty všechny možné problémové oblasti.

Pomocí webových stránek Probační a mediační služby České republiky jsem si vyhledala kontakt na ředitelství Probační a mediační služby v Praze a domluvila jsem si s nimi spolupráci. Poskytla jsem základní informace o své bakalářské práci a vnesla jsem požadavky k předvýzkumu vedoucí metodického oddělení, která se mnou jednala za ředitelství.

Mým plánem bylo udělat šest rozhovorů vždy se dvěma jednotlivými pracovníky různých středisek. Požádala jsem o kontakt na středisko ve Středočeském kraji vysoce zatížené, středně zatížené a méně zatížené, aby vzorek pokrýval co největší spektrum.

Komunikace s vedoucí metodického oddělení byla zpočátku výborná, dostala jsem povolení k realizaci rozhovorů a kontakt na další střediska. Následně se objevily problémy v komunikaci patrně způsobené nestandardním chodem instituce pod vlivem vládních opatření proti současnému koronaviru. Tím se celý proces výzkumu zpozdil oproti plánu asi o měsíc. Naštěstí má žádost byla nakonec ředitelstvím schválena a vedoucí jednotlivých středisek byli informováni o mém záměru.

Postupně jsem navštívila daná tři střediska v Kladně, Praze a Kutné Hoře. Vedoucí mi vždy poskytli dva své pracovníky, kteří dobrovolně souhlasili s rozhovorem. Jelikož mi nebylo dovoleno rozhovory nahrávat na diktafon, jejich odpovědi jsem zaznamenávala na papír. Měla jsem připravených 11 otázek, při jejichž konstrukci jsem se inspirovala výzkumem Sejkorové (2013).

Ze začátku jsem jich vybrala 20. Na návrh vedoucího práce, jsem vybrala pouze 11, aby rozhovor příliš nezatěžoval respondenty a aby mi jasně dal takové odpovědi, ze kterých bych pak mohla sestavit dotazník, který bude sloužit k mému hlavnímu výzkumu.

Reakce na rozhovor byly různé. Většina respondentů otázkám porozuměla a dokázala na ně zcela odpovědět, našli se však i tací, kteří otázky nechápali a museli se mě doptávat, jak tu otázku myslím. Pokusila jsem se tedy otázku formulovat jinak a potom už žádný problém s porozuměním nebyl. Musím říct, že jsem moc ráda za ochotu, se kterou jsem se při rozhovorech setkala, skoro všichni respondenti mě vřele přivítali ve své kanceláři, poskytli mi informace o zařízení, zodpověděli mé dotazy. V několika případech jsem dokonce zůstala i déle, protože pár pracovníků můj výzkum zaujal a chtěli o něm slyšet více. Některé výroky mě i překvapily, například v jednom středisku jsem se při rozhovoru dozvěděla, že má respondent strach z fyzického napadení zbraní, ačkoliv mají před vstupem do budovy justiční stráž, stále nemá jistotu, že si klient nepřinese k němu do kanceláře zbraň. Dále jsem slýchala o problémech s klienty, kteří mají pocit, že tuhle službu nepotřebují nebo naopak chtějí zneužívat sociální systém. Zajímavé také bylo, že se respondenti vyjadřovali k výhodě vyššího věku u pracovníka. Dle jejich sdělení mají mladší úředníci problémy s tím, že je klienti nechtějí poslouchat a nerespektují je. Mnoho z dotazovaných je také nespokojeno s postojem OČTŘ k Probační službě. Mají pocit, že je činné orgány nerespektují a degradují na nižší úroveň.

U některých respondentů jsem se setkala s jakýmsi odporem a nechtěl odpovídat mi na tento typ otázek nebo jsem měla vyloženě pocit, že je svými otázkami obtěžuji a ztrácím jejich čas.

Nakonec jsem sesbírala všech šest rozhovorů (viz Přílohu č.1), přepsala je do elektronické podoby a vytvořila z nich hrubou verzi dotazníku s 61 položkami, které mi poslouží jako nástroj pro vytváření hypotéz. Po konzultaci s vedoucím práce se seznam položek zredukoval na 47 a některé z nich byly přeformulovány pro lepší porozumění. Dále jsem všechny položky roztrídila do tematických okruhů, kde každý z nich bude zkoumat jistou oblast problematiky, s tím, že první okruh otázek obsahuje základní informace o respondentovi. Vzniklo mi 5 okruhů: práce s problematickým klientem, vztahy na pracovišti, vyrovnávání se se stresem, problémy v systému a přání pracovníků.

Dále se můj postup přesunul k samotnému výzkumu, jeho hlavním cílem bylo zjistit postoje probačních pracovníků k těmto pěti okruhům, jako nástroj sběru dat mi posloužil vytvořený dotazník na základě předvýzkumu. Elektronickou formou byl zaslán střediskům Východočeského a Středočeského soudního kraje jménem ředitelství PMS, toto odeslání mi zprostředkovala vedoucí metodického oddělení, se kterou jsem již dříve spolupracovala.

4.2 Dotazník

Finální verzi dotazníku jsem vytvořila v softwaru Google Forms, kterou nabízí společnost Google bezplatně všem svým uživatelům. Dotazník (viz Přílohu č.2) obsahoval 47 položek rozdělených do 6 okruhů, kde každý okruh představoval jednu zkoumanou oblast. První okruh základních informací umožnil respondentovi odpovědět na uzavřené otázky, pomocí výběru ze dvou možností či výběrové lišty. Otázky směřovaly na získání základních tvrdých dat (pohlaví, věkovou skupinu, délku praxe v PMS, délku působení na současném pracovišti a na soudní kraj, ve kterém respondent nyní pracuje). Zbylé okruhy obsahovaly tvrzení vykonstruovaná z výsledků předvýzkumu, respondent se měl vyjádřit k tomu, zda s danou větou souhlasí či nikoliv.

K tomu, aby se dotazník dostal k respondentům ze Středočeského a Východočeského soudního kraje, jsem využila předem nabídnutou pomoc od vedoucí metodického oddělení Mgr. Kamily Špejrové, se kterou jsem spolupracovala již na začátku předvýzkumu. Díky jejímu přístupu ke kontaktům pracovníků ze všech středisek, byl můj dotazník odeslán

prostřednictvím hromadného emailu z ředitelství PMS, tudíž jsem měla jistotu, že jej budou pracovníci brát vážně a zvýšila se mi tak pravděpodobnost sběru dat od více respondentů.

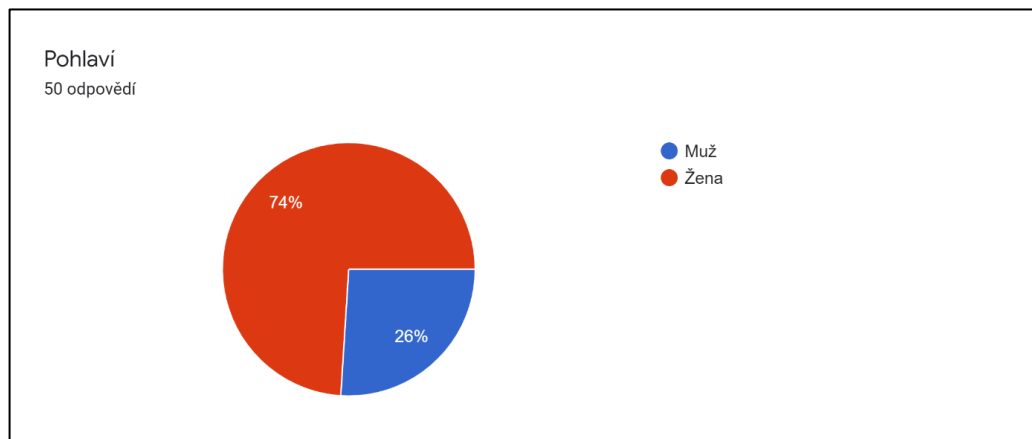
Při prvotním sběru dat od poloviny listopadu do poloviny prosince 2020 jsem obdržela 45 vyplněných dotazníků. Jelikož se jednalo o velmi nízkou návratnost, vznesla jsem požadavek na dodatečný sběr dat. Po této výzvě jsem do poloviny ledna 2021 obdržela, bohužel, pouze 5 odpovědí.

Dospěla jsem k závěru, že další pokusy o získání dodatečných dotazníků by nevedly k úspěchu, a že tento zprostředkovaný sběr dat zřejmě vyčerpал kapacitu pracovníků v obou krajích. Celkem jsem tedy získala 50 odpovědí od pracovníků ze Středočeského a Východočeského kraje, tyto kraje jsou srovnatelné počtem pracovišť, a i počtem získaných odpovědí. Návratnost dotazníku dle celkového počtu pracovníků v obou krajích je 49,5 %.

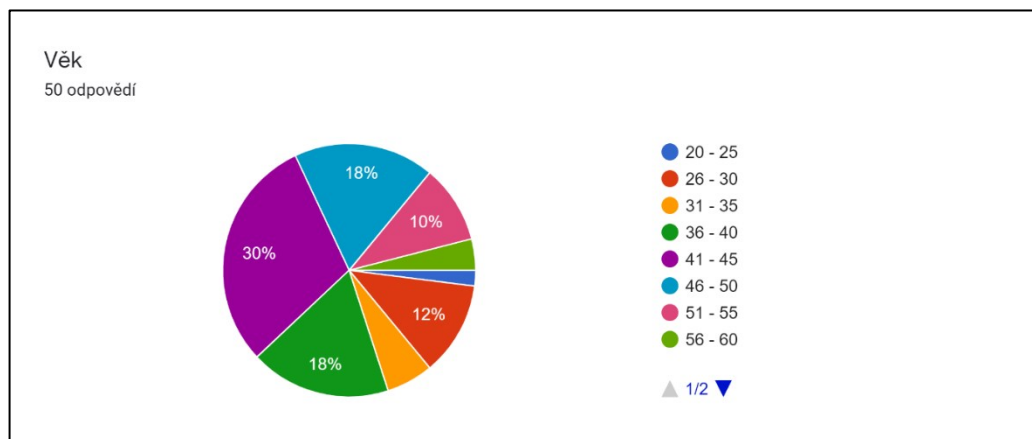
4.3 Výsledky výzkumu

4.3.1 Tvrdá data

Grafy a výpočty byly vytvořeny v licencovaném operačním systému Microsoft Excel 2019 a Google forms.

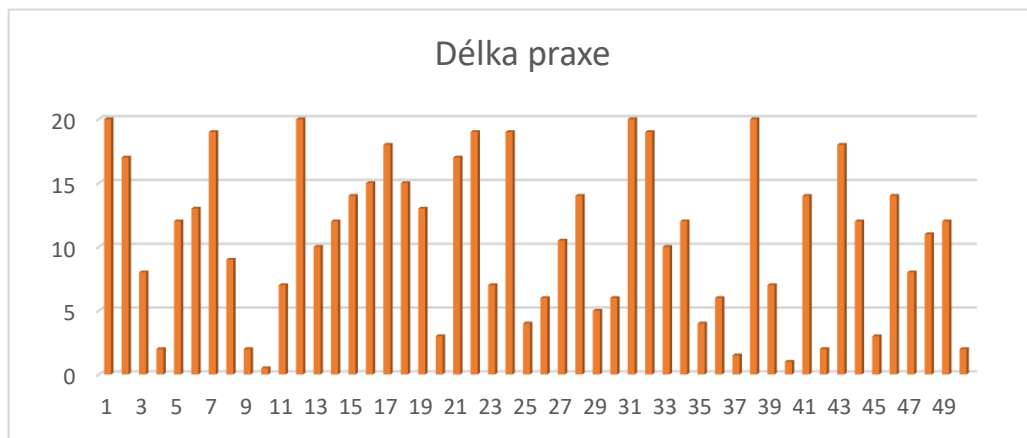


Z celkového počtu respondentů bylo 74 % žen a 26 % mužů. Z Východočeského kraje odpovědělo 16 % mužů a 42 % žen, ze Středočeského to bylo 10 % mužů a 32 % žen.

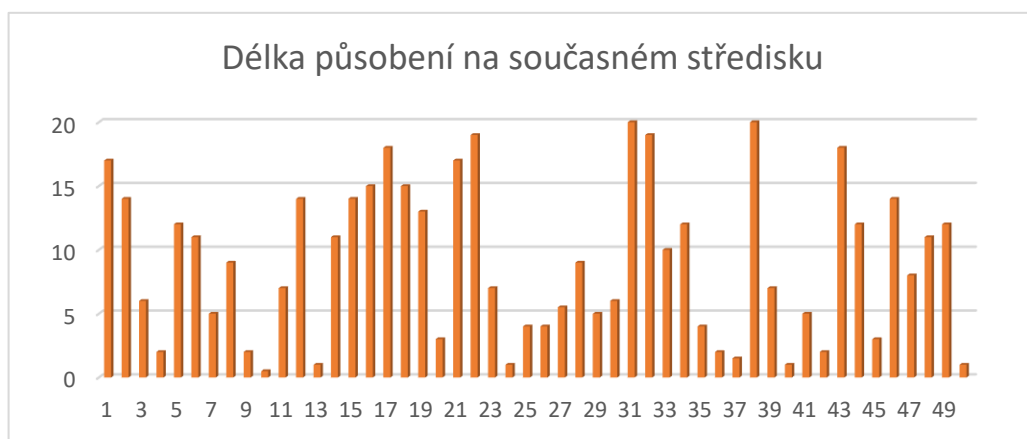


Nejvíce zastoupená věková kategorie byli respondenti ve věku od 41-45 let, kteří tvoří 30 % všech dotazovaných, z toho 16 % představují ženy z Východočeského kraje. Další dvě skupiny, které obě dosáhly na 18 % z celkového počtu, byly skupiny ve věku 46-50 let a 36-40 let. Malé zastoupení zde měli respondenti ve věku od 20-25 let (2 %), 26-30 let (12 %), 51-55 let (10 %) a 56-60 let (4 %). Věkové kategorie od 61-65 let a 65 let

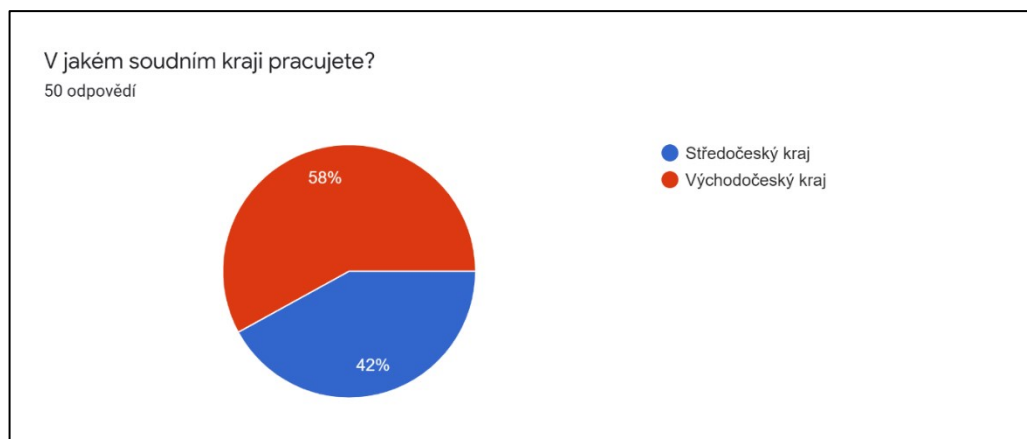
a více zastoupeny nebyly. Většina mužů, tj. 76,9 % se nachází ve věkových skupinách nad 40 let.



Maximální hodnotou délky praxe v PMS je 20 let, minimální je půl roku. Průměrná hodnota dosáhla 10,67 let. Mediánem je číslo 11,50, modusem 12 (tvoří 10 % z celku) a směrodatnou odchylkou 6,10 (hodnoty jsou zaokrouhleny).



Z dat vyplynulo, že nejdelší působení na současném pracovišti je 20 let, nejkratší půl roku. Průměrná hodnota je 8,99 let, medián 8,50 a směrodatná odchylka 5,98 (hodnoty jsou zaokrouhleny). Nejčastější hodnotou byla délka působení 12 a 14 let, kde obě hodnoty nabývají 8 % z celkového počtu. Větší část respondentů (70 %) má zkušenosti pouze s jedním střediskem, 30 % pracovalo na více jak jednom středisku.

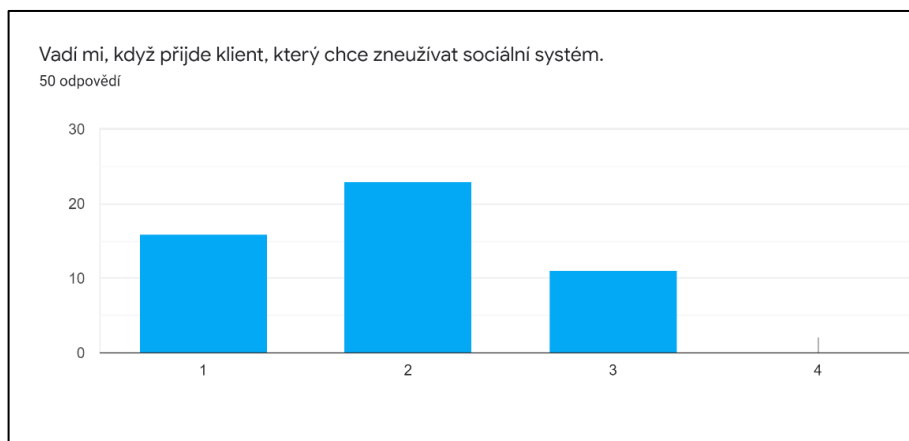
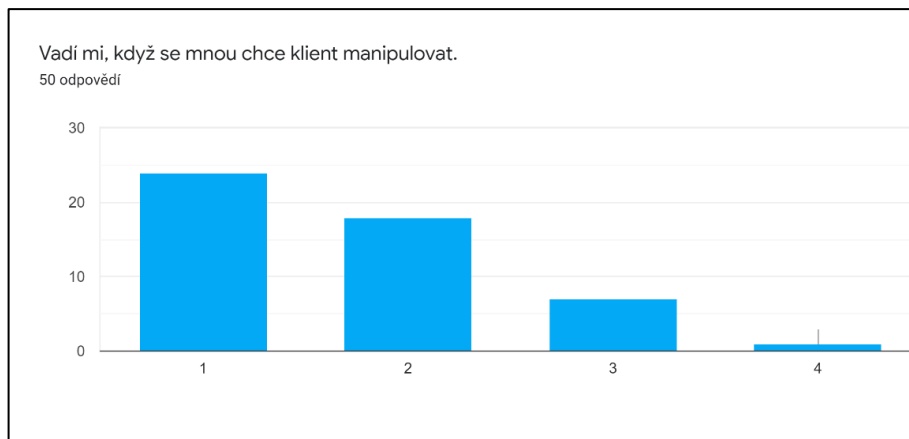


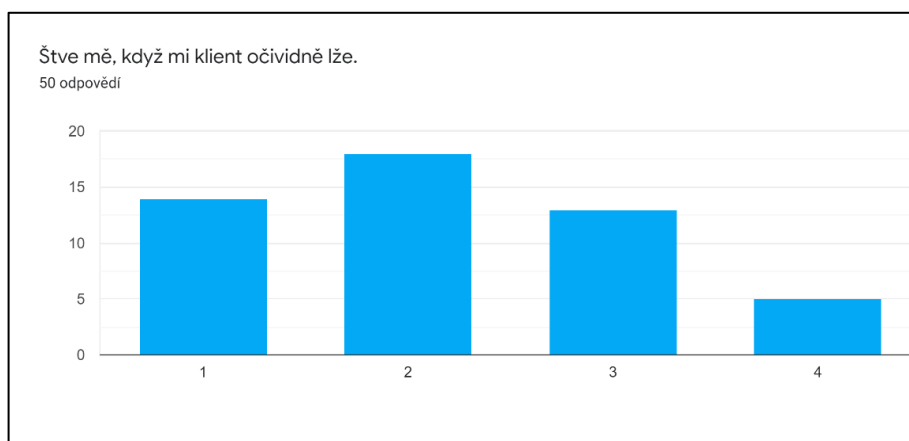
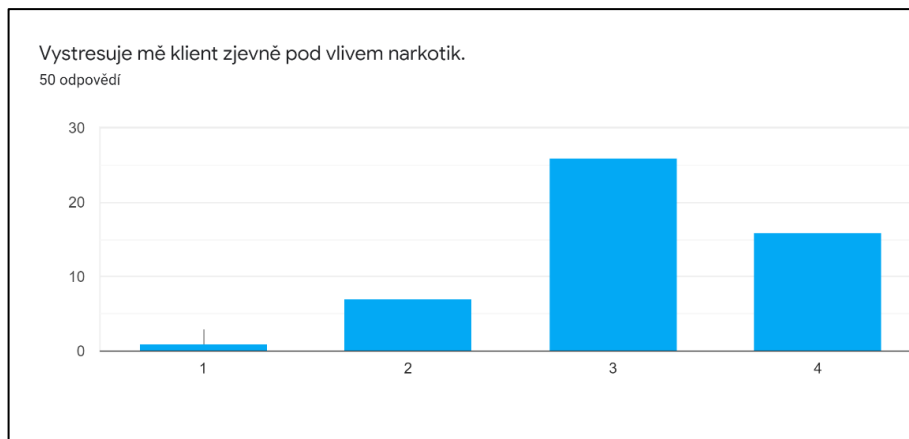
Na dotazník odpovědělo 58 % respondentů z Východočeského kraje, ze Středočeského 42 %. Zastoupení pracovníků ve výzkumu je tedy z obou pracovišť srovnatelné.

4.3.2 Práce s problematickým klientem

První sekce se zaměřovala na klientskou práci, především na situace, kdy přichází problematický klient. Měla zjistit jaké stresové faktory se při práci s klientem vyskytují. Podle výsledků výzkumu pracovníka dostane do stresu nebo ho znepokojí klienti, kteří s ním chtějí manipulovat nebo chtějí zneužívat sociální systém. Většinou také vadí lhaní a agresivita. Naopak respondenti se shodují na tom, že klienti pod vlivem narkotik nebo klienti, co se snaží nad ně povyšovat, jim problémy nedělají. Nestává se často, že by klient po pracovníkovi chtěl něco, co mu nemůže nabídnout, také se spíše nestává, že by pracovník neměl možnost klientovi říct, že si s jeho problémem teď neví rady, ale zjistí si to do příště. Klientovo neplnění svých povinností a neustálé výmluvy, proč nejsou splněny, většinu respondentů dokáže naštvat. Pracovníci se nestresují při řešení nových problémů, se kterými se ještě nesetkali.

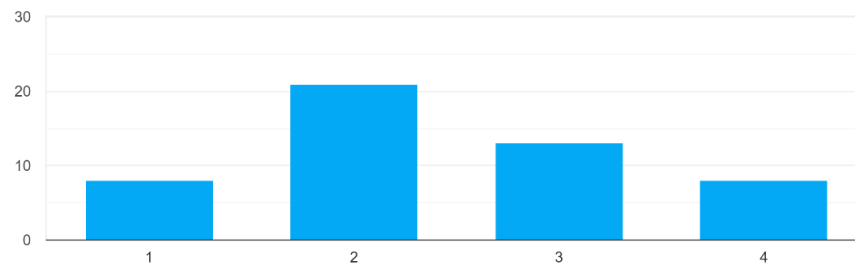
V grafu vidíme na ose x hodnoty, kterými mohli respondenti odpovídat, číslo 1 znamená souhlasím, číslo 2 – spíše souhlasím, číslo 3 – spíše nesouhlasím a číslo 4 – nesouhlasím. Osa y ukazuje, počet respondentů, kteří odpověděli danou hodnotou. Toto platí i pro následující grafy, kteří popisují jednotlivé sekce dotazníku.





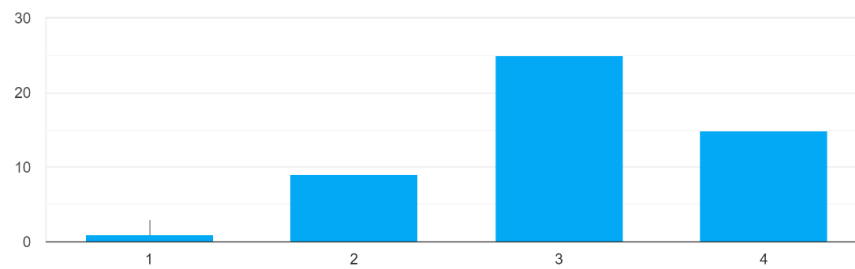
Štve mě, když za mnou přijde klient, který má neustálé výmluvy, proč nesplnil to, co už dávno měl splnit.

50 odpovědí



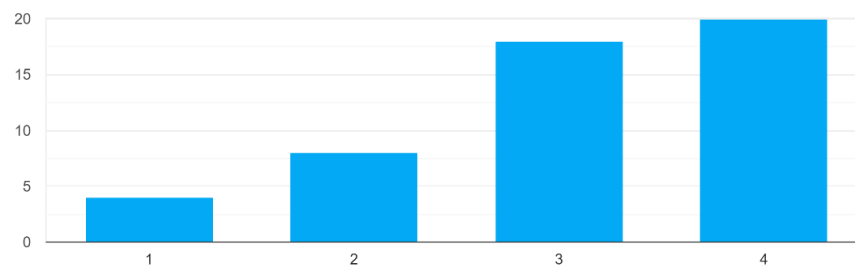
Stává se mi často, že ode mě klient očekává to, co mu nemohu nabídnout.

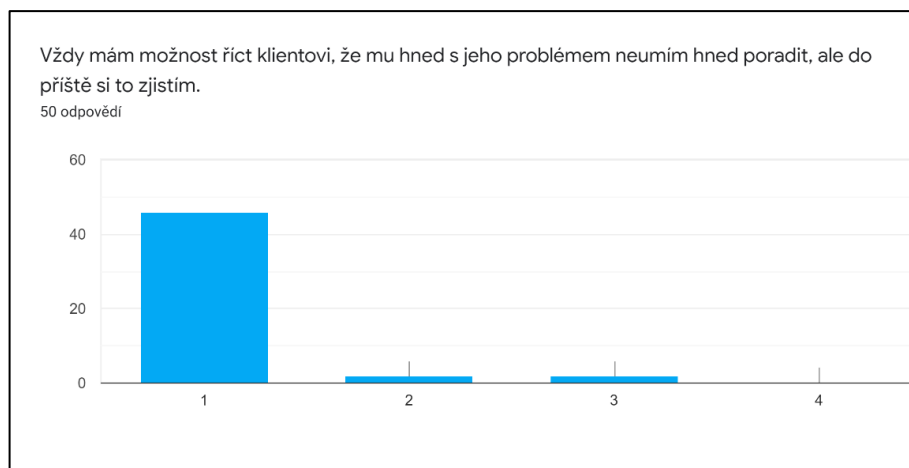
50 odpovědí



Znervózňuje mě situace, když se setkávám s problémem při clientské práci, který jsem ještě neřešil/a.

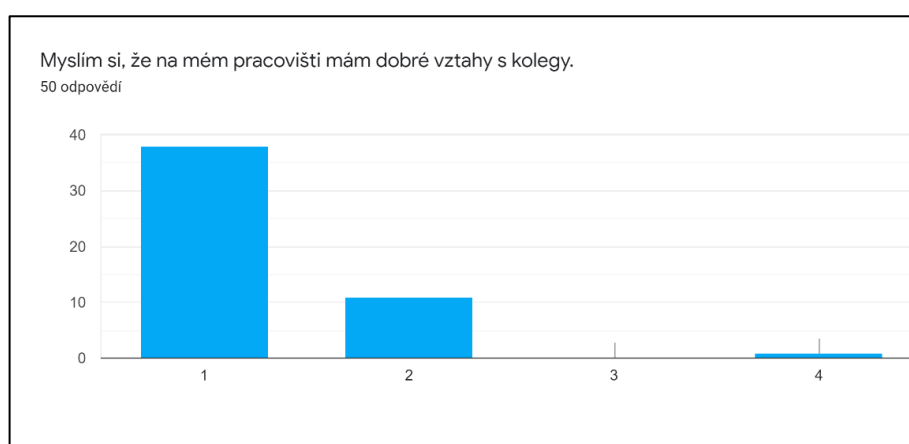
50 odpovědí

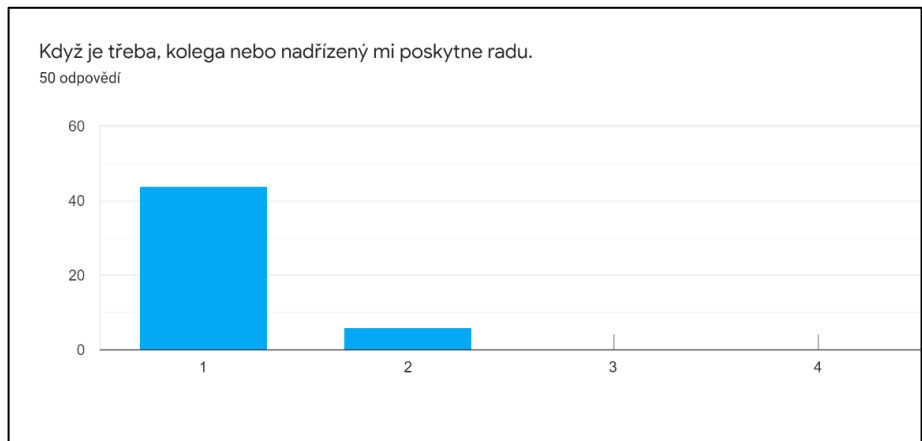
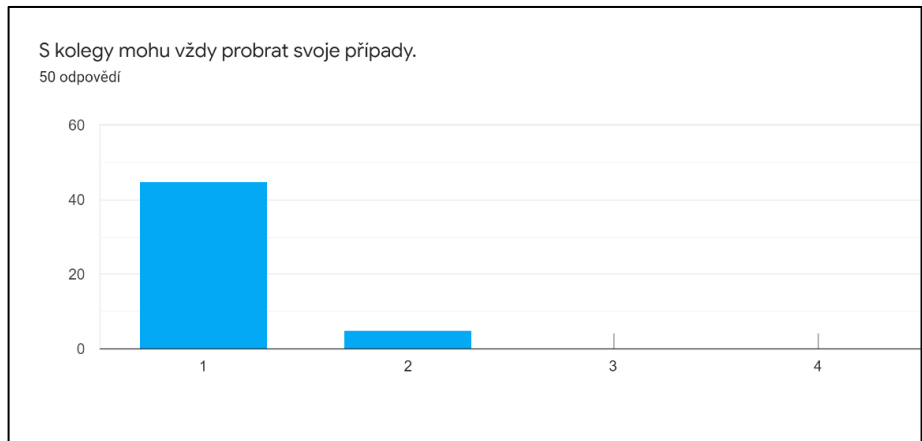
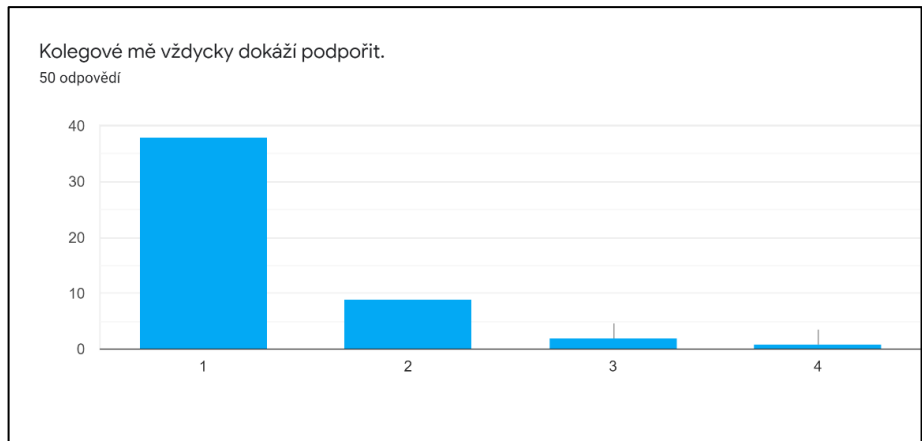


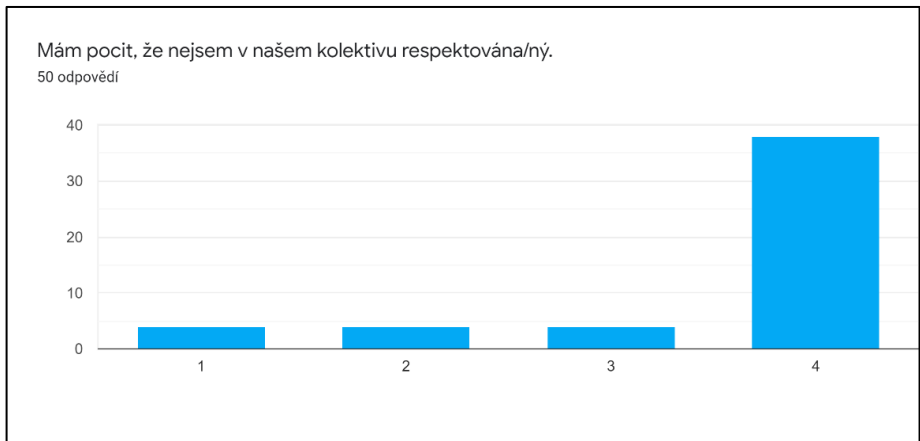
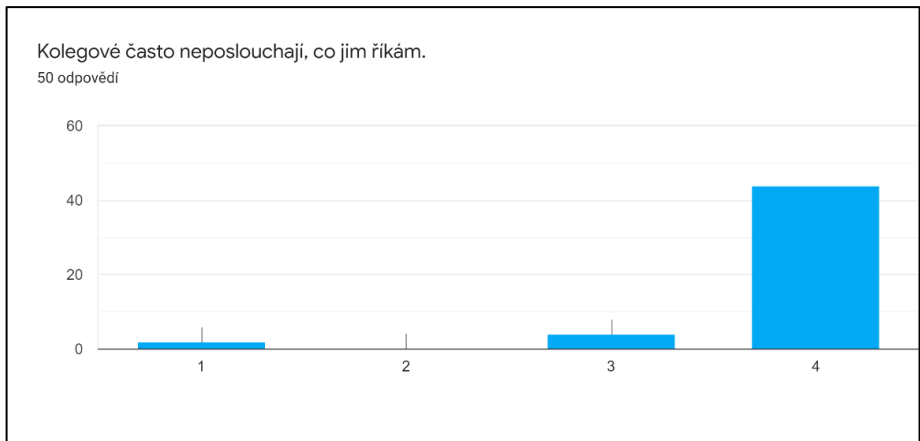


4.3.3 Vztahy na pracovišti

Druhá část dotazníku zkoumala pracovníkovo postavení v pracovním kolektivu a jeho vztahy s kolegy. Dle odpovědí to vypadá, že spíše se v jednotlivých kolektivech objevují jen dobré vztahy mezi kolegy, kolegové nebo nadřízení dokáží pracovníkovi vždy poradit s jeho případem a podpořit ho. Většina kolektivů vytváří podporující, naslouchající a respektu plné podmínky k práci.

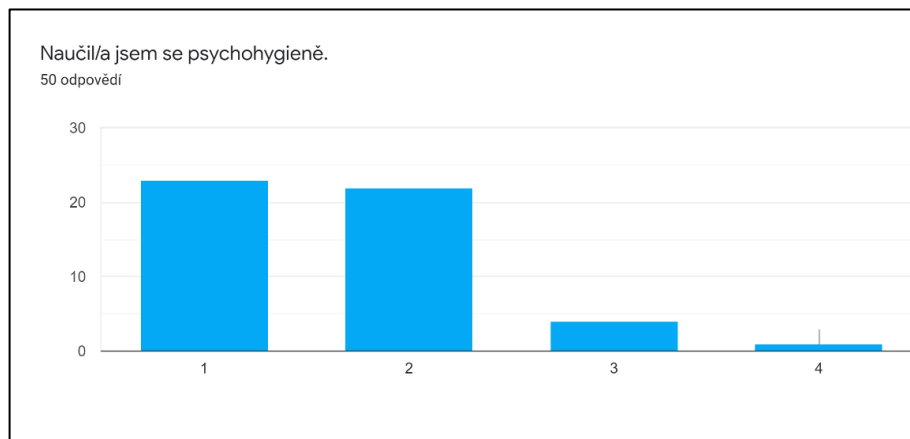
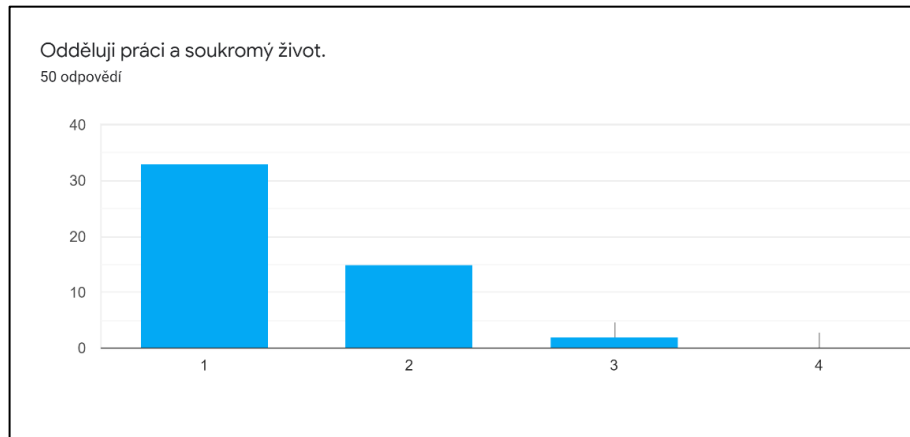


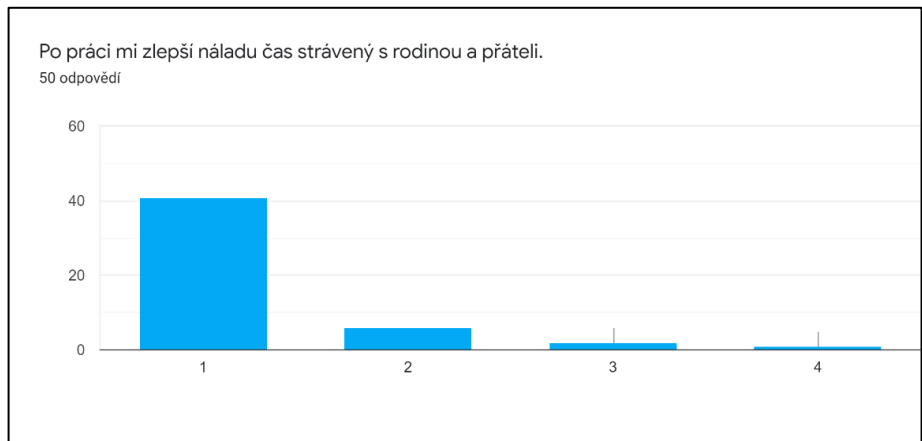
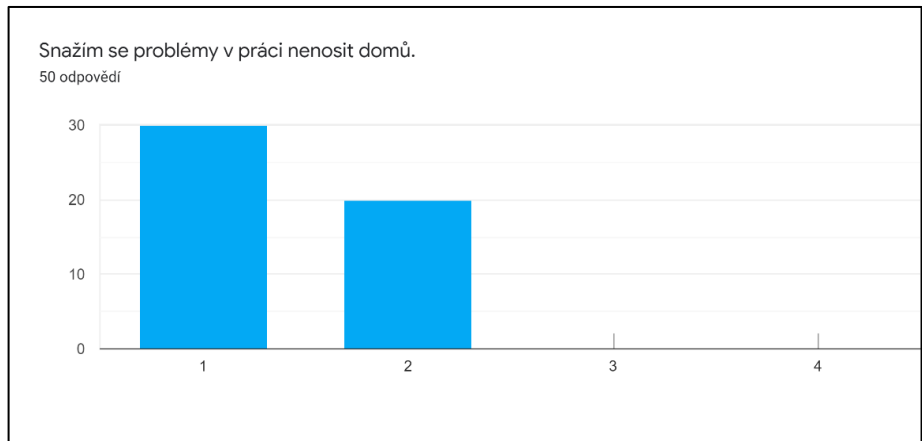
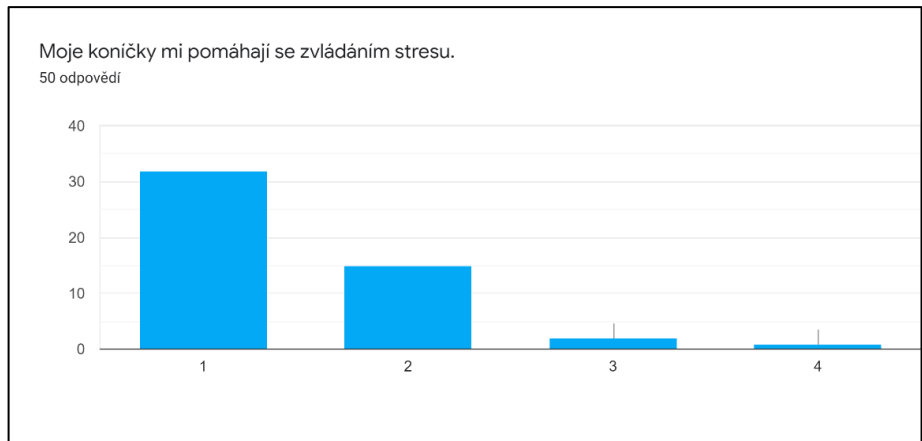


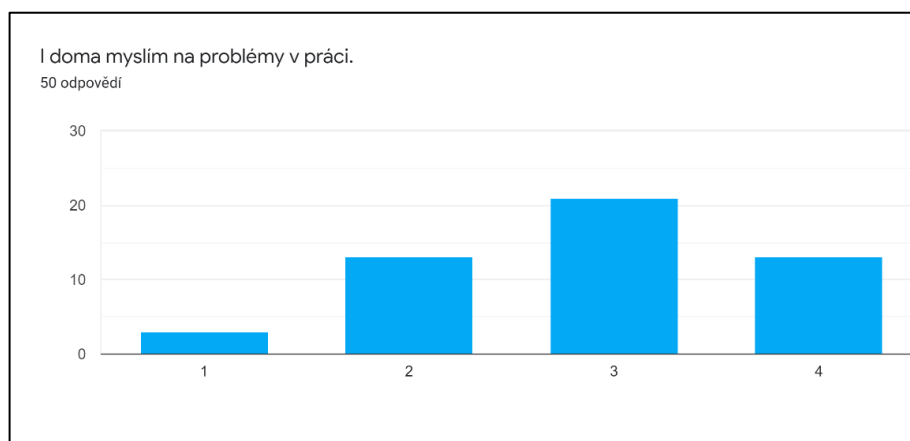
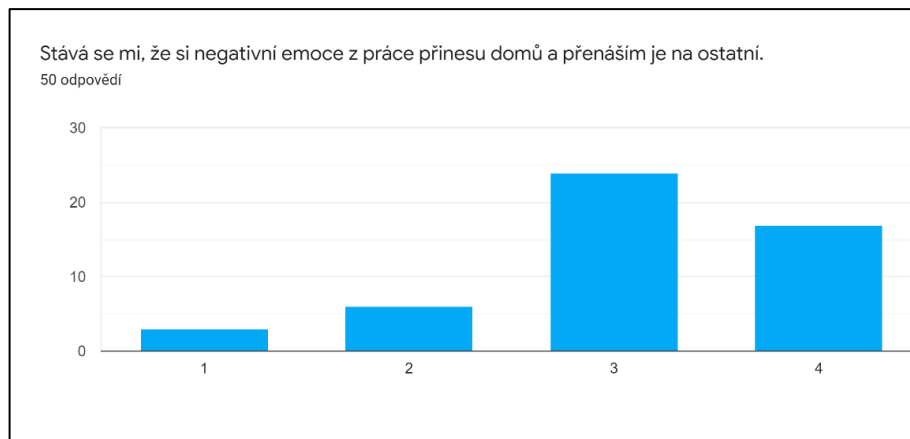


4.3.4 Vyrovnávání se se stresem

Třetí sekce zjišťovala, jak se jednotlivý pracovník vyrovnává se stresem a co mu při něm pomáhá. Důležité dle pracovníků je umět oddělovat soukromý život a práci, naučit se psychohygieně a snažit se problémy z práce nenosit domů a nepřenášet je na ostatní, kde už na ně taktéž nemyslet. Se stresem dokáže taky pomoci čas strávený s rodinou a přáteli nebo osobní koníčky pracovníka.

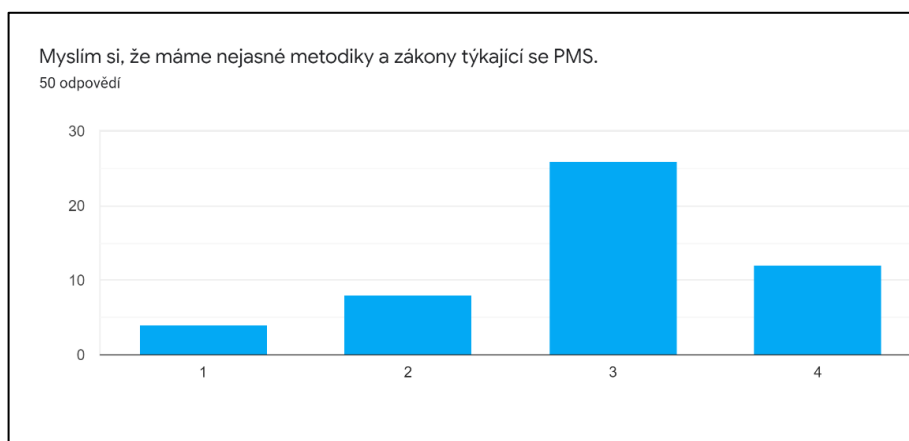
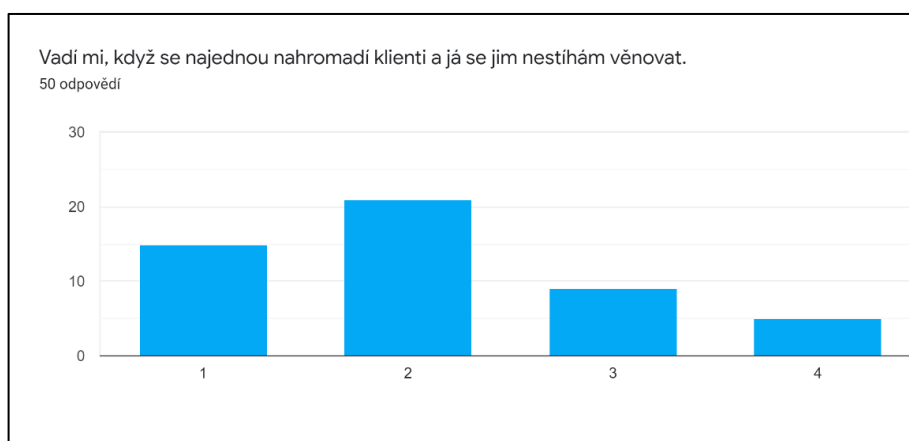
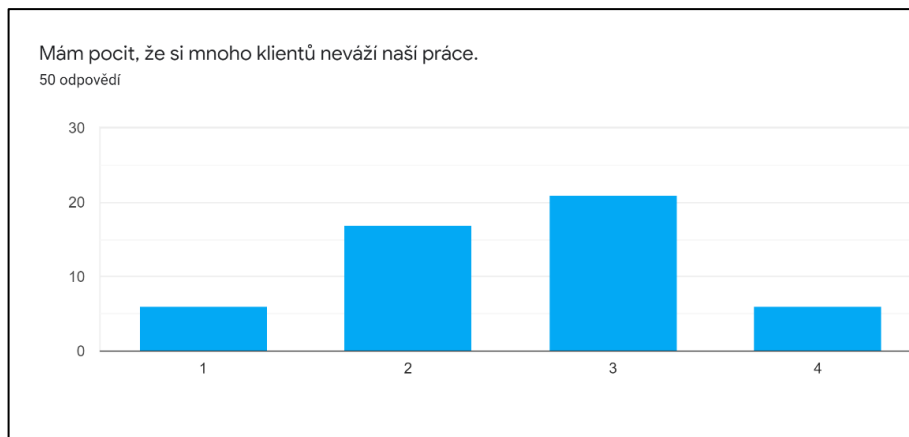


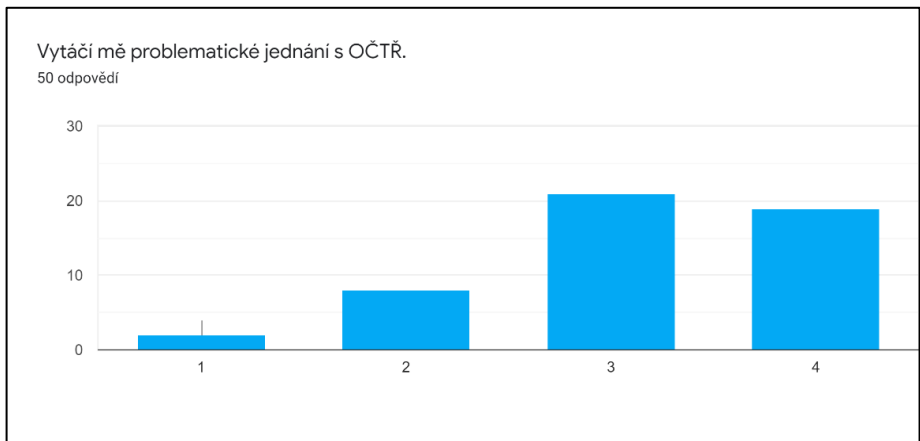
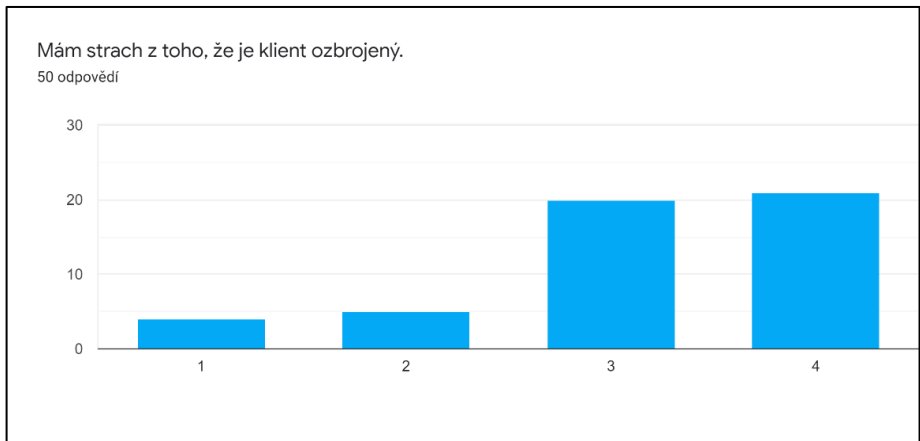
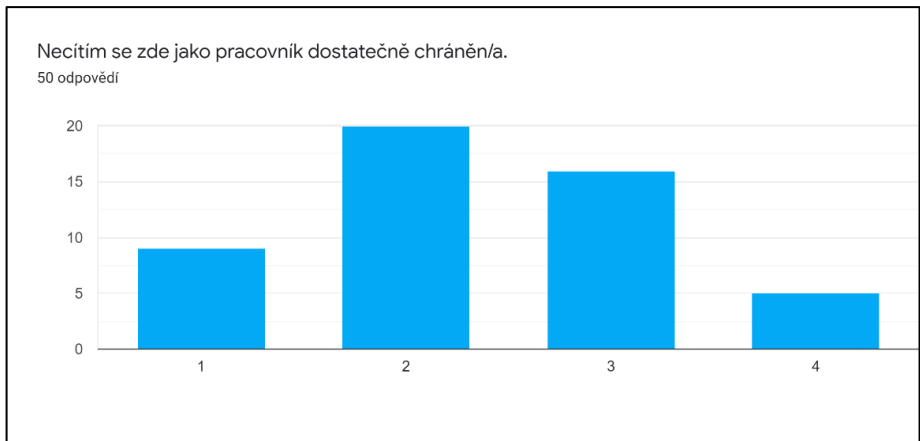


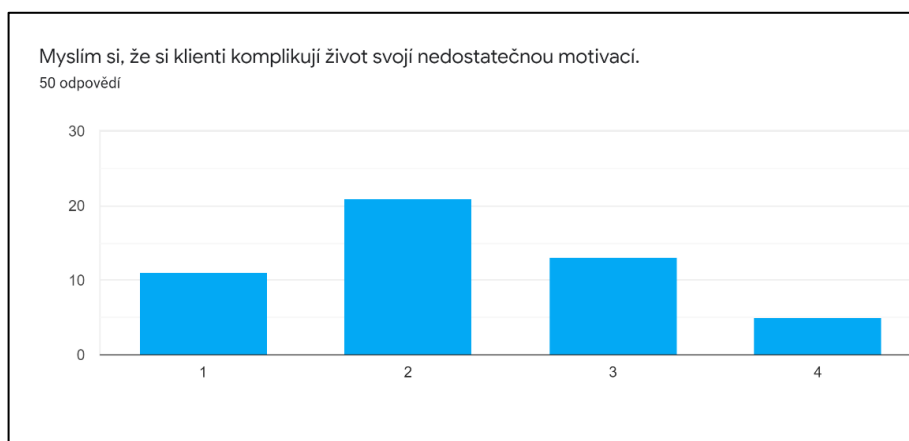
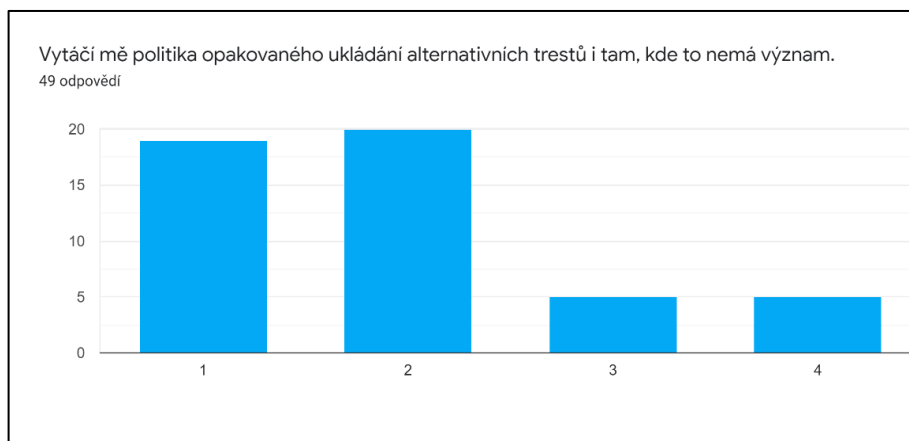
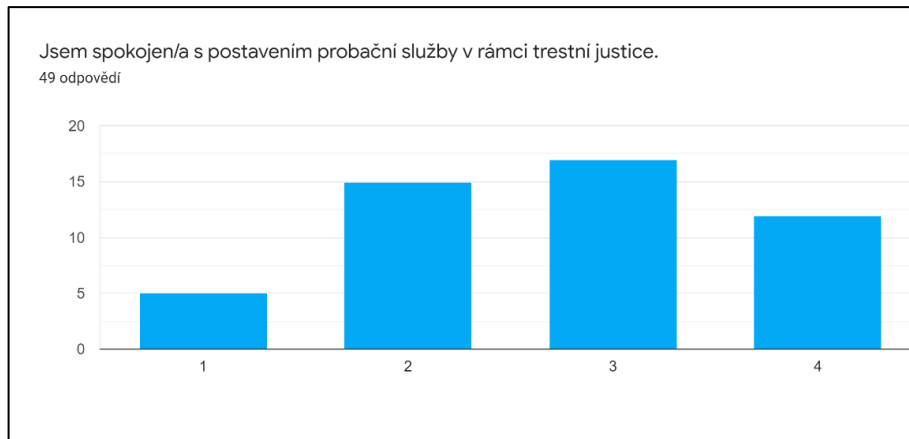


4.3.5 Problémy v systému

Čtvrtý okruh objevoval stresové faktory, které by mohly vyplynout ze systému samotné PMS. Polovina respondentů uvádí, že mají pocit, že se klienti neváží jejich práce, druhá polovina se toto nemyslí. Stres pociťují pracovníci, když se jim nahromadí klienti a oni se jim nestíhají věnovat. Více jak polovina dotazovaných je spokojeno se současným postavením PMS v rámci trestní justice a nemají problém s porozuměním metodikám a zákonům týkající se PMS. Také se pracovníci nevytáčí při problematickém jednání s OČTŘ. Co se týká ochrany a zabezpečení pracovníka, zde většina respondentů uvádí, že se necítí dostatečně chráněni před vnějšími hrozbami, ale nemají strach, že by klient mohl být ozbrojený. Dotazované vytáčí politika alternativních trestů i tam, kde to nemá význam a myslí si, že si klienti svoji nedostatečnou motivací komplikují život.

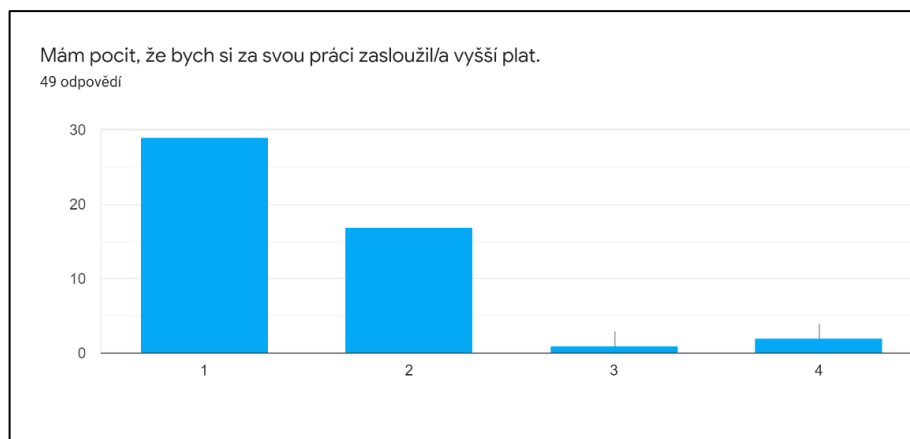
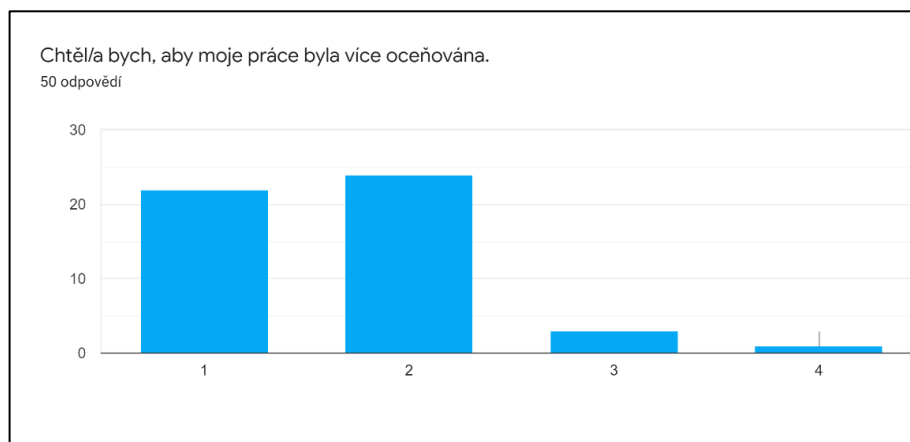


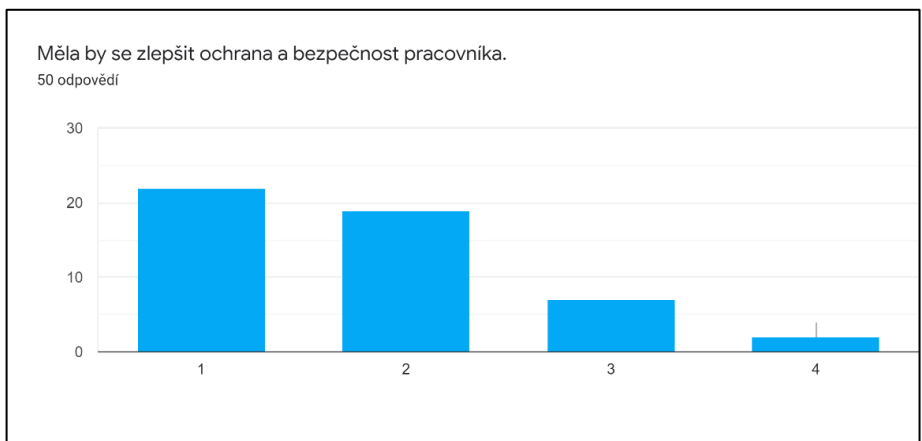
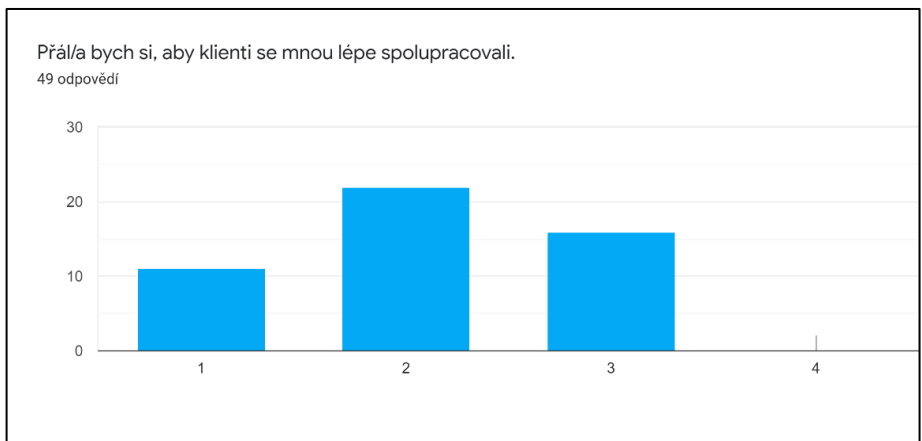
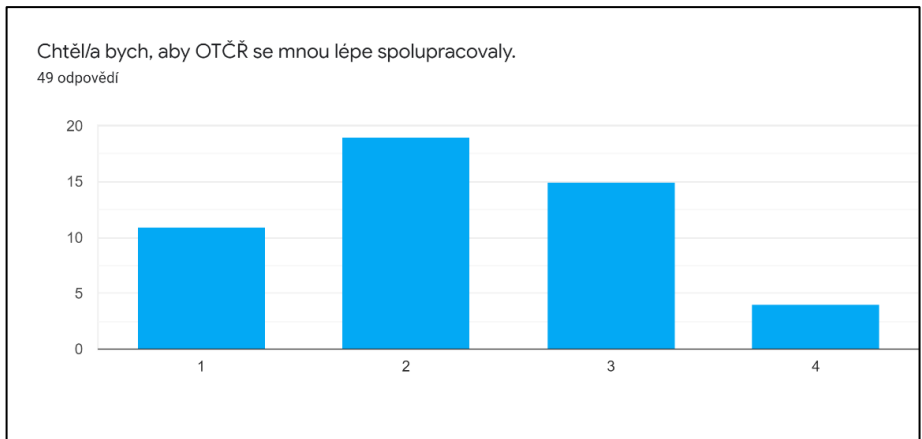




4.3.6 Přání pracovníků

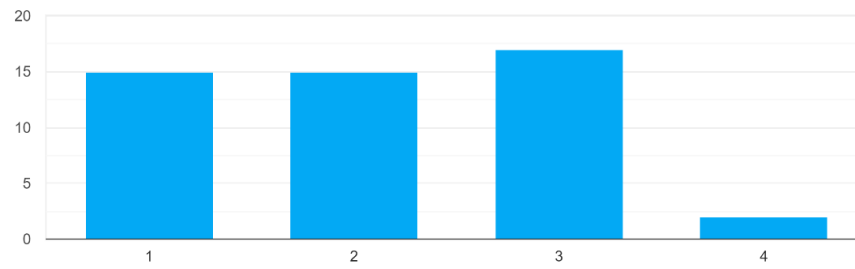
Poslední část dotazníku měla za úkol zjistit, které věci by pracovníci chtěli změnit, aby se jim lépe pracovalo. Shodují se na tom, že by jejich práce měla být více oceňována, jak eticky, tak finančně, ve společnosti by se obecně mělo více preferovat dodržování pravidel a mělo by se zvýšit povědomí o PMS mezi veřejností. Také by si přáli, aby s nimi klienti a OČTŘ lépe spolupracovali. Pracovalo by se pracovníků lépe, kdyby se změnilo prostředí a podmínky v práci, zmenšila se míra administrativy, aby se pracovníci mohli více věnovat klientům, a aby se snížila zatíženost střediska. Většina by také ocenila zlepšení ochrany a bezpečnosti pracovníka.





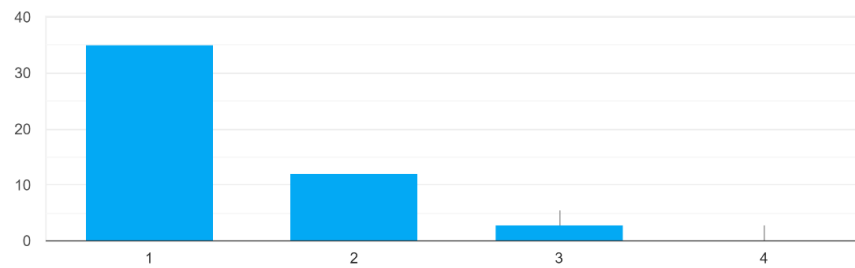
Chtěl/a bych, aby naše středisko nebylo tak zatížené.

49 odpovědí



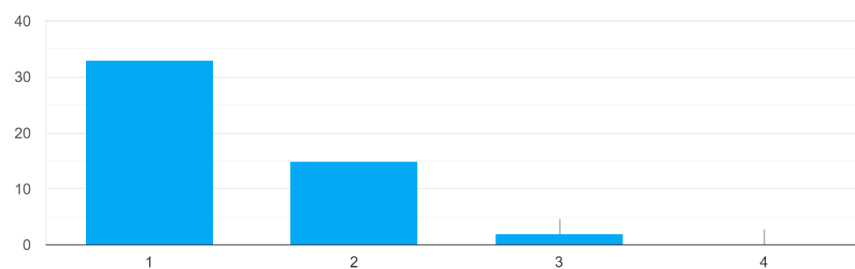
Bylo by lepší mít méně administrativy a tím pádem více času na klíčovou práci.

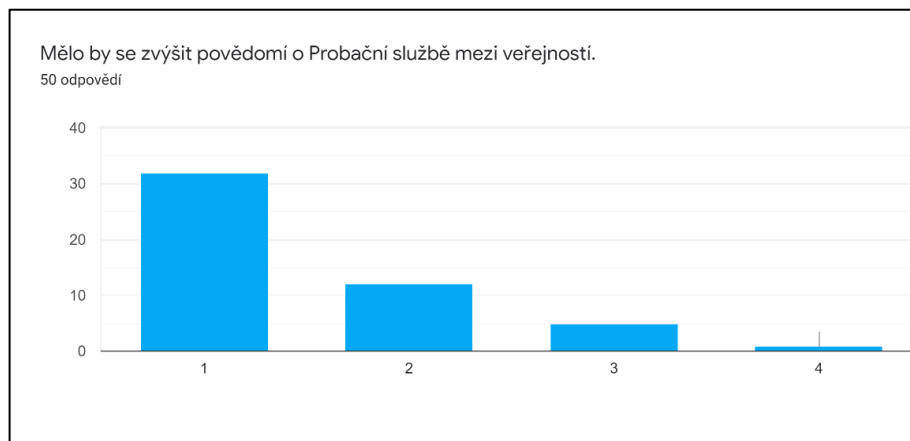
50 odpovědí



Ve společnosti by se mělo více preferovat a oceňovat dodržování pravidel.

50 odpovědí





4.4 Korelace

V části výzkumu jsem chtěla prozkoumat možné souvislosti mezi tvrdými daty a postoji jednotlivých respondentů. Jelikož v dotazníku se nenacházelo tolik otázek, které směřovaly na tvrdá data, zvolila jsem jednu veličinu, kterou jsem porovnávala s některými sesbíranými daty. Zjišťovala jsem souvislost délky praxe s otázkami, které většinou nabývaly krajních hodnot nebo naopak v nich byly zastoupeny spíše střední hodnoty. Délku praxe jsem jako reprezentativní veličinu vybrala proto, že při osobních rozhovorech na pracovištích jsem nabyla dojmu, že způsob odpovídání na mé otázky v předvýzkumu je ovlivněn délkou působení pracovníka ve svém oboru v PMS.

1. Prožívání stresu při jednání s agresivním¹ klientem nesouvisí s délkou praxe.

V této otázce se odpovědi dotazovaných značně lišily. Většina s výrokiem souhlasila, ale byla tu i část respondentů, kteří nesouhlasí. Proto jsem se rozhodla k výpočtu korelace, výsledkem je číslo -0,067, jedna veličina tudíž neovlivňuje druhou, jednání s agresivním klientem nesouvisí s délkou praxe.

2. Vnímaná kvalita vztahů na pracovišti nesouvisí s délkou praxe.

Zde se respondenti shodují na tom, že s kolegy mají především dobré vztahy. Odpovědi se přiklání v 76 % k číslu 1. Korelační koeficient je 0,206, který značí, že dochází k nepatrné korelaci, kterou ale nemůžeme v tomto případě přímo zjistit. Kvalita vztahů proto přímo nesouvisí s délkou praxe.

3. Míra stresu při práci s nezodpovědným klientem² nesouvisí s délkou praxe.

U této otázky se také setkáváme s různými odpověďmi. Číslo korelačního koeficientu je 0,295, tyto dvě veličiny spolu nesouvisí.

4. Přesvědčení, že si klient neváží práce sociálního pracovníka, nesouvisí s délkou praxe.

Většina pracovníků si nemyslí, že si klienti neváží jejich práce, korelační koeficient 0,302 říká, že toto přesvědčení nesouvisí s délkou praxe. Nicméně, je zde náznak kladné souvislosti těchto dvou veličin.

5. Přesvědčení, že se pracovník nemůže klientovi dostatečně věnovat nesouvisí s délkou praxe.

Další otázka, kde odpovědi respondentů byly různé. Podle korelačního koeficientu 0,182, který ačkoliv značí slabou kladnou korelaci, spolu tyto dvě veličiny nesouvisí, jelikož korelace není přímo zjistitelná. Délka praxe tudíž neovlivňuje přesvědčení pracovníka.

6. To, že se pracovník necítí dostatečně chráněn, nesouvisí s délkou praxe.

¹ Dle odpovědí pracovníků v předvýzkumu se především jedná o slovní výhrůžky, zvyšování hlasu a úderu do stolu.

² Nezodpovědný klient je klient, který má například stálé výmluvy, proč nesplnil to, co už dávno měl splnit.

U této otázky si lze všimnout, že většina respondentů se necítí dostatečně chráněna, koeficient korelace $-0,109$ potvrzuje, že délka praxe toto neovlivňuje, sice koeficient značí slabou zápornou korelaci, ale ta není v tomto případě přímo zjistitelná.

7. Spokojenost s postavením PMS v rámci trestní justice nesouvisí s délkou praxe.

Více jak polovina dotazovaných není spokojena s postavením PMS v rámci trestní justice, s délkou praxe však toto nesouvisí, to dokazuje koeficient korelace $-0,216$, který znamená slabou zápornou korelaci, která není přímo zjistitelná.

8. Přání, aby s pracovníkem lépe spolupracovalo OČTŘ, není spojeno s délkou praxe.

Se spoluprací s OČTŘ nemá většina pracovníků problém, to ale není spojeno s délkou praxe, jelikož koeficient korelace je $0,086$, identifikujeme slabou kladnou korelaci, ale ta není zjistitelná.

9. Vnímaná míra stresu při příliš zatíženém středisku nesouvisí s délkou praxe.

Zde mnoho respondentů odpovídalo ve středních hodnotách, dle koeficientu korelace $-0,248$ ale vyplývá, že míra stresu při zatíženosti střediska není ovlivněna délkou praxe, drobnou zápornou korelaci zde vidíme, ale ta není přímo zjistitelná.

10. Přání, aby se zlepšily podmínky v práci, nesouvisí s délkou praxe.

Můžeme si všimnout, že většina respondentů odpovídala ve středních hodnotách, nejvíce z nich zvolilo číslo 2. Koeficient korelace $0,053$ značí, že přání zlepšení podmínek v práci přímo nesouvisí s délkou praxe respondenta.

11. Potřeba oddělování práce a soukromého života nesouvisí s délkou praxe.

Většina respondentů zde zvolila krajní hodnotu 1, tudíž je oddělování práce a soukromí pro ni důležité, to však nesouvisí s délkou praxe, dokazuje to koeficient korelace $0,088$.

12. Vnímaný problém přenášení negativních emocí na členy rodiny nesouvisí s délkou praxe.

Z odpovědí nevyplývá, že by zde byl nějaký problém v přenášení negativních emocí na ostatní členy rodiny, zároveň tyto odpovědi nejsou spojeny s délkou praxe pracovníků dle koeficientu korelace - 0,161, tato slabá negativní korelace nedokazuje přímou závislost dvou veličin.

13. Strach z toho, že je klient ozbrojený³, nesouvisí s délkou praxe.

Zde dotazovaní odpovídali především hodnotami 3 a 4, což znamená, že strach z ozbrojeného klienta nepociťují, dle výsledku výpočtu koeficientu korelace -0,081 toto není přímo spojeno s délkou praxe, i když výpočet ukazuje na slabou zápornou korelaci, nemůžeme to na základě tohoto výsledku jasně určit.

14. Prožívání stresu při jiném, než očekávaném jednání ze strany OČTŘ nesouvisí s délkou praxe.

Nejvíce udané dvě krajní hodnoty 3 a 4 prozrazují, že způsobený stres při práci probačního úředníka není způsoben jednáním ze strany OČTŘ, přijaté odpovědi nesouvisí s délkou praxe pracovníka i přes to, že koeficient korelace 0,318 značí slabou kladnou korelaci, nelze to tímto výsledkem přímo prokázat.

15. Přání vyššího platu nesouvisí s délkou praxe.

Můžeme si všimnout, že nejvíce odpovědi nabývá hodnoty 1, až 59,2 % respondentů by si přálo vyšší finanční ohodnocení, to ale nesouvisí s délkou praxe jednotlivých pracovníků. Při výpočtu koeficientu korelace si lze všimnout nepatrné záporné korelace - 0,036, s touto hodnotou nemůžeme potvrdit závislost těchto dvou veličin.

Z mého zkoumání korelací mezi veličinami dle výpočtů vyplynulo, že délka praxe nesouvisí s prožíváním stresu při jednání s agresivním klientem, vnímáním kvality vztahů na pracovišti, přesvědčením, že se pracovník nemůže klientovi dostatečně věnovat, s pocitem nedostatečné ochrany, se spokojeností s postavením PMS, s přáním, aby s pracovníkem lépe spolupracovalo OČTŘ, s přáním, aby se zlepšily podmínky v práci,

³ Jako zbraň vnímáme jakýkoliv předmět, jímž lze člověku ublížit.

s potřebou oddělování práce a soukromého života, s vnímaným problémem přenášení negativních emocí na členy rodiny, se strachem z toho, že je klient ozbrojený a s přáním vyššího platu. Nepatrný náznak korelace jsem zjistila u délky praxe v souvislosti s prožíváním stresu při jiném než očekávaném jednání ze strany OČTŘ, s přesvědčením, že si klient neváží práce sociálního pracovníka a s mírou stresu při práci s nezodpovědným klientem.

4.5 Testování věku a kraje

4.5.1 Vliv věku

Na základě výsledků korelací u výše tří zmiňovaných otázek, jsem se rozhodla o otestování vlivu věku na odpovídání respondenta. Jelikož v otázce věku jsem nesebírala metrická data, respondenti odpovídali pouze v intervalech, rozdělila jsem je do tří věkových skupiny dle procentuálního zastoupení v dotazníku, každá skupina odpovídá zhruba 33 % z celkového počtu. První skupina obsahuje respondenty od 20 do 40 let, druhá skupina od 41 do 45 let a poslední skupinu zaujímají dotazovaní od 46 do 60 let.

Mým záměrem je prozkoumat, zda nemá vliv na odpověď respondenta jeho příslušnost k věkové skupině nebo jestli se liší odpovědi jedné věkové kategorie od druhé. Zkoumání se odvíjí od pozorování výsledných hodnot.

Otázka 12	Škála (odpovědi)				Celkový součet
	1	2	3	4	
Věková skupina					
20-40	5	9	2	3	19
41-45	1	5	7	2	15
46-60	2	7	4	3	16
Celkový součet	8	21	13	8	50

Otázka číslo 12 zjišťovala, zda pracovníkům negativně ovlivňuje náladu, když jedná s klientem se stálými výmluvy, proč nesplnil to, co slíbil, že splní. V tabulce se nacházejí tři zvolené věkové skupiny a způsob jejich odpovídání na tuto otázku. Můžeme zde detekovat trend, kdy věková skupina 20-40 let častěji odpovídala v krajních hodnotách, tedy častěji než zbývající dvě skupiny. Nejvíce se zde objevuje hodnota 1 a 2, což znamená,

že při jednání s takovým klientem pocítují změnu nálady. Naopak skupina středního věku 41-45 let a skupina vyššího věku 46-60 let vybírala spíše středové hodnoty. Skupina mezi 41 a 45 lety u sebe nevnímá žádnou změnu nálady, na druhou stranu skupina 46-60 let nějakou změnu detekuje. Dle výsledků můžeme říct, že lehký rozdíl mezi mladší skupinou, střední a starší pozorujeme, u mladší skupiny si lze všimnout signifikantního rozdílu v odpovídání na úkor zbylých dvou skupin.

Otázka 29		Škála (odpovědi)				Celkový součet
Věková skupina	1	2	3	4		
20-40	2	10	4	3	19	
41-45	1	4	9	1	15	
46-60	3	3	9	1	16	
Celkový součet	6	17	22	5	50	

Otázka číslo 29 se týkala pracovníkova pocitu, že si klienti neváží jeho práce. Opět se v tabulce nachází rozdělení do tří věkových skupin a jejich odpovědi. Podobně jako v minulé otázce se odpovědi respondentů mladší skupiny 20-40 let značně liší od dalších dvou. Všechny skupiny se spíše přiklánějí ke středovým hodnotám. Skupina 20-40 let má pocit, že si klienti neváží její práce, naopak zbývající skupiny si toto nemyslí. Vidíme zde signifikantní rozdíl v odpovídání mladší skupiny, 52,6 % z nich zvolilo hodnotu 2.

Otázka 34		Škála (odpovědi)				Celkový součet
Věková skupina	1	2	3	4 (prázdné)		
20-40	4	11	4		19	
41-45	2	1	6	6	15	
46-60	3	4	8		15	
Celkový součet	2	8	21	18	49	

Vnímaným problémem týkajícím se problematického jednání s OČTŘ se zabývala otázka číslo 34. V tabulce vidíme rozdělení tří skupin a způsob jejich odpovídání, sloupec navíc s názvem (prázdné) představuje jednoho respondenta, který se odpovědi zdržel. Vidíme zde výrazný příklon respondentů ve věku 20-40 let ke středové hodnotě 3, u věkové skupiny 41-45 let je hodnota 3 a 4 vyrovnaná a starší skupina 46-50 let odpovídala nejvíce krajní hodnotou 4. V této otázce nezjišťujeme žádný signifikantní rozdíl v odpovědích

z hlediska věku respondenta. Celkově se dotazovaní shodují na tom, že změnu nálady při problematickém jednání ze strany OČTŘ nevnímají.

4.5.2 Vliv kraje

Vedle zkoumání vlivu věku na respondentovu odpověď jsem se rozhodla zhodnotit odpovědi v rámci dvou vybraných krajů. V mém zájmu bylo vizuálně porovnat výsledky u těchto tří otázek z hlediska Východočeského a Středočeského soudního kraje a dále zjistit, zda výše vypsané rozdíly nejsou způsobeny pracovištěm pracovníka.

Otázka 12	Škála (odpovědi)				Celkový součet
	1	2	3	4	
Kraj					
V	4	12	9	4	29
S	4	9	4	4	21
Celkový součet	8	21	13	8	50

Z tabulky můžeme vyvodit, že respondenti jak ve Východočeském, tak ve Středočeském kraji odpovídali spíše středními hodnotami 2 a 3. Jelikož oba kraje vyrovnaně volili dané hodnoty na otázku 12, můžeme tedy říct, že kraj nefiguruje ve vlivu věku na respondentovu volbu.

Otázka 29	Škála (odpovědi)				Celkový součet
	1	2	3	4	
Kraj					
V	1	9	15	4	29
S	5	8	7	1	21
Celkový součet	6	17	22	5	50

Odpovědi obou krajů se nachází ve středních hodnotách, nevidíme zde žádný signifikantní rozdíl mezi hodnotami souhlasu a nesouhlasu, proto je zřejmé, že na pracovníkovu odpověď nemá přímý vliv kraj, ale věková skupina, v níž se nachází.

Otázka 34		Škála (odpovědi)				
Kraj		1	2	3	4 (prázdné)	Celkový součet
V		2	2	11	13	28
S			6	10	5	21
Celkový součet		2	8	21	18	49

V oblasti problematického jednání OČTŘ se na odpovědi shodují oba kraje, v tabulce vidíme, že jak ve Východočeském, tak ve Středočeském soudním kraji, se s takovýmto problémem nestýkají. Nejvíce je zastoupená hodnota 3. Malý rozdíl v odpovědích vnímáme v počtu středových a krajních hodnot. Zatímco Východočeský kraj má vyrovnaný počet středových a krajních (záporných) hodnot, Středočeský kraj zůstává ve středu. Z těchto výsledků ale nemůžeme potvrdit spojitost soudního kraje, ve kterém respondent pracuje a jeho věkové skupiny v souvislosti s jeho volbou odpovědi.

Z výsledků mého vizuálního hodnocení odpovědí respondentů můžeme říct, že je zde určitá pravděpodobnost, že věková skupina může ovlivnit jednotlivé odpovědi. Jestli respondent pochází ze Středočeského nebo Východočeského kraje, na jeho odpověď to nemá vliv. Vidíme to například v otázce číslo 29, kdy mladší věková skupina má pocit, že si klienti neváží pracovníkovy práce, u starších respondentů tento pocit není. Tyto pocity jsou tedy nejvýraznější u mladší věkové skupiny, ty mohou být vyvolány mnohými příčinami, však dle výsledků hodnocení krajů není příčinou samotný kraj. V otázce číslo 12 se se svým nesouhlasem s výrokem lišila skupina 41-45 let, oproti tomu zbývající skupiny volili hodnotu souhlasu. Nejvyrovnaněji se tedy cítí při jednání s nezodpovědným klientem střední věková kategorie, mladší a starší pociťují nějaké změny nálady. To mohou způsobovat různé příčiny, příslušnost k danému kraji však příčinou není.

5 Diskuse

Zpočátku tvorba mé metodologické části byla značně ovlivněna současnou epidemiologickou situací, jelikož osobní kontakt mezi lidmi byl omezen. Z toho důvodu nebyl můj plán práce plněn v předpokládaných termínech. Osobní rozhovory byly získávány za všech hygienických podmínek a dle vládních nařízení. Každá schůze musela být předem domluvena a ohlášena vedoucímu střediska. Dotazníky měly být v původním plánu doručeny osobně na každé středisko vybraného kraje a vyplněné osobně převzaty. Z důvodu současné situace toto nebylo možné, proto jsem zvolila online formu vyplňování dotazníku. Bylo mi taktéž sděleno vedoucí metodického oddělení, že musím brát v potaz zaneprázdněnost pracovníků v této době. Tuto zaneprázdněnost jsem pocítila při druhém odesílání dotazníku, zatímco v první vlně mi přišly odpovědi od 45 respondentů, v té druhé to bylo o podstatnou část méně.

Co se týká výsledků, tak většinou se odpovědi respondentů v osobních rozhovorech promítly i do odpovědí zasláního dotazníku, ale jsou zde i výjimky. Například v případě práce s manipulativním klientem, zneužívání sociálního systému, výmluv klientů, lhaní klientů nebo klientů agresivních se výsledky shodují s výpověďmi pracovníků, se kterými jsem rozhovory uskutečnila. Naopak jsem se často v rozhovorech setkávala s nespokojeností s klienty pod vlivem narkotik, s klienty, kteří se nad pracovníky povyšují, kteří požadují po pracovníkovi to, co jim nemůže nabídnout nebo se situacemi, kdy pracovník řeší nově vzniklý problém, ale v tyto oblasti nebyly vnímány z hlediska většiny respondentů jako problematické. Vztahy na pracovišti byly i při osobních rozhovorech i v dotazníku vyhodnoceny kladně, v rozhovorech mi většina respondentů zdůrazňovala, že mají dobré vztahy na pracovišti, toto se potvrdilo v dotazníku, kde naprostá většina má zkušenosti s dobrými vztahy. V rámci tématiky vyrovnávání se se stresem mají respondenti tendenci využívat podobných technik jako je psychohygienu nebo oddělování práce a soukromého života, je možné, že tyto techniky zasazují školitelé do svých přednášek v rámci celoživotního vzdělávání pracovníků. V sekci Problémy v systému se mi také některé výroky z rozhovorů nepotvrdily, v rozhovorech jsem se setkala se strachem, že je klient ozbrojený, že jednání s OČTŘ je problematické, že pracovníkům přijdou metodiky a zákony PMS nejasné, ale v dotazníku dle většiny vyplynulo, že v těchto oblastech problémy spíše

nenastávají. Potvrdilo se ale zatížení v případě nahromadění práce a nestíhání věnování se klientům, v případě pocitu nedostatečné ochrany pracovníků a opakovaném ukládání alternativních trestů i tam, kde to nemá význam. Přání pracovníků se výsledky z dotazníku i jednotlivých rozhovorů shodují, rozkol je pouze v případě zatíženosti střediska, kde respondenti při rozhovorech vyslovili přání, aby jejich středisko nebylo tolik zatížené, v dotazníku polovina tuto problematiku vnímá, druhá polovina ne, ale musíme brát v potaz, že dotazník se dostal do různých středisek s různou zatížeností, takže někteří respondenti mohou působit na zatíženém středisku, ostatní na méně zatíženém, proto se jejich odpovědi liší. Zajímavá část nastala v podobě dotazů na OČTŘ, jak již bylo výše zmíněno, že respondenti nevnímají jednání OČTŘ jako problematické, ale v sekci Přání pracovníků si většina dotazovaných přeje lepší spolupráci ze strany OČTŘ. Z hlediska vlivu věku, kraje či délky praxe jsem očekávala více jednoznačné výsledky a větší míru vlivu těchto proměnných na odpověď, ale z výsledků výzkumu nemohu přímo potvrdit žádný důrazný vliv.

Rozhodla jsem se pro kvantitativní výzkum, který měl zahrnovat výsledky ze dvou různých krajů ČR, jelikož návratnost dotazníku byla 49,5 %, mohu označit vzorek za reprezentativní. Tyto dva kraje jsou sice srovnatelné co do počtu pracovníků PMS, ale každý z nich má svá specifika, toto zvyšuje validitu výsledků výzkumu, jelikož účastníci výzkumu byli pracovníci, kteří přímo působí v těchto krajích a jejich odpovědi jsou tudíž autentické. Dotazník byl poslán prostřednictvím ředitelství PMS, které má všechny kontakty na své pracovníky, tak si mohu být jistá, že dostal ke všem vedoucím pracovišť v obou krajích. Do jisté míry by mohly být výsledky zobecněny na celou ČR, ale dle mého názoru na to můj výzkum nestačí, bylo by třeba dalšího zkoumání v této problematické oblasti.

6 Závěr

Závěrem bych chtěla shrnout výsledky mého zkoumání. Vedoucí metodického oddělení mi poskytla informaci, že dotazník byl odeslán jménem ředitelství PMS všem vedoucím střediskům ze Středočeského a Východočeského soudního kraje, kteří měli dále dotazník předat všem svým pracovníkům na pracovišti, jak probačním úředníkům, tak asistentům. Dotazník se tedy dostal ke 45 pracovníkům z Východočeského kraje a k 56 pracovníkům ze Středočeského kraje. Získala jsem 50 odpovědí, tudíž celková návratnost je 49,5 %, z Východočeského kraje je návratnost 64,4 %, ze Středočeského 37,5 %. Z toho vyplývá, že ačkoliv je ve Středočeském kraji více pracovníků, odpovídalo jich menší procento než ve Východočeském, kde se dotazníku účastnila nadpoloviční většina.

Vedle prozkoumání různých oblastí problematiky PMS bylo zjistit, jaké stresové faktory působí na probační pracovníky na jejich pracovištích. Z odpovědí respondentů vychází, že vyskytující se stresové faktory jsou především: manipulace ze strany klienta, zneužívání sociálního systému ze strany klienta, agresivní jednání klienta, lhaní ze strany klienta, nezodpovědnost klienta, náhlé nahromadění klientů, nedostatečná ochrana pracovníků na pracovištích, politika ukládání alternativních trestů, nedostatečná motivace klienta, pocit málo oceněné práce a větší množství administrativní práce.

U některých vybraných položek v dotazníku jsem hledala možnou souvislost volby odpovědi s délkou praxe pracovníka. Pouze u otázky, která se týkala jednání s OČTŘ, práce s nezodpovědným klientem a pocitu, že si klienti neváží pracovníkovy práce, byla nalezena pravděpodobná souvislost (délka praxe a odpověď respondenta), kterou ale nemůžeme přímo potvrdit. U těchto tří otázek jsem dále zkoumala, zda věková skupina, do které respondent patří, ovlivňuje samotnou odpověď nebo, zda je odpověď ovlivněna příslušností ke Středočeskému nebo k Východočeskému soudnímu kraji. Věk způsob odpovídání může ovlivňovat, je tomu například v otázce 12 a 29, kde se lišily odpovědi věkových skupin, otázky se zaměřovaly na práci s nezodpovědným klientem a pocitu, že si klient neváží pracovníkovy práce. Ovlivnění příslušnosti ke kraji se neprokázalo.

Při vytváření dotazníku jsem očekávala, že odpovědi respondentů se budou více lišit, ve většině případů se však respondenti přiklonili buďto k souhlasu nebo nesouhlasu, jen u málo odpovědí byly mezi sebou hodnoty souhlasu a nesouhlasu vyrovnány. Vidíme to

například v sekci Vztahy na pracovišti, kdy skoro všichni respondenti vnímají své pracoviště jako přátelské a podporující.

Celkově tedy bych mohla říct, že můj výzkum nepotvrdil žádný signifikantní rozdíl mezi Středočeským a Východočeským soudním krajem, je vidět, že problematika stresu je přítomna mezi pracovníky na každém středisku z této oblasti. To se týká i stresových faktorů, na střediskách se vyskytují stresory podobného charakteru i podobné míry. Zjistila jsem také, že odpovědi (tj. způsob vnímání stresoru) mohou být ovlivněny délkou praxe nebo věkovou skupinou. Dle mého názoru je důležité pro pracovníky vzdělávat se ohledně problematiky stresu ve svém volném čase nebo získat nové informace na různých speciálních školeních nabízených PMS. Stresu je nezbytné předcházet, porozumět mu a dokázat ho řešit.

Seznam odborné literatury

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 752 s. ISBN 80-7178-640-3.

BAŠTECKÁ, Bohumila. GOLDMAN, Petr. *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. 436 s. ISBN 80-7178-550-4.

GLASER, Jiří. *Obranné mechanismy u dětí mladšího školního věku*. Praha, 2013. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze. Filozofická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce Eva ŠÍROVÁ.

CHANDOLA, Tarani. *Stres at work*. Londýn: The British Academy, 2010. 104 s. ISBN 978-0-85672-589-0.

MAJDIČOVÁ, Petra. *Problematika stresu u vysokoškoláků na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích*. České Budějovice, 2009. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce Jana ČECHOVÁ.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0 (váz.).

MELGOSA, Julián. BORGES, Michelson. *The power of hope*. Pacific Press Publishing Association, 2017. 112 s. ISBN 978-1-8789-5144-1.

PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, 2001. 118 s. ISBN 80-247-0068-9.

RENAUD, Jacqueline. *Stres: Co je stres a jak se mu vyhnout: Testy a antistresové programy*. Praha: Práce, 1993. 137 s. ISBN 80-208-0297-5.

SEJKOROVÁ, Dagmar. *Stresové zatížení u dozorců Vězeňské služby ČR*. Praha, 2013. Diplomová práce. Česká zemědělská fakulta v Praze. Provozně ekonomická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce Pavel MICHÁLEK.

SIGMUND, Martin, KVINTOVÁ, Jana, ŠAFÁŘ, Michal. *Vybrané kapitoly z manažerské psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4372-0.

SCHREIBER, Vratislav a spol. *Stres: patofyziologie, endokrinologie, klinika*. Praha: Avicenum, 1985. 383 s.

ŠČERBA, Filip. *Alternativní tresty a opatření v nové právní úpravě*. Praha: Leges, 2011. 416 s. ISBN 978-80-87212-68-4.

ŠTERN, Pavel, OUŘEDNÍKOVÁ, Lenka, DOUBRAVOVÁ, Dagmar (eds.). *Probace a mediace: Možnosti řešení trestných činů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 216 s. ISBN 978-80-7367-757-2 (brož.).

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky*. Praha: Portál, 1999. 444 s. ISBN 80-7178-214-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.

VODĚRKOVÁ, Lucie. *Stres v pracovním prostředí*. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká hotelová škola v Praze. Katedra managementu. Vedoucí práce Barbora KOKLAROVÁ.

ŽATECKÁ, Eva. *Postavení a úkoly Probační a mediační služby*. 1. vyd. Ostrava: KEY Publishing, 2007. 136 s. ISBN 978-80-87071-55-7.

Právní předpisy:

- Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě ČR
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Vyhláška č. 456/2009 Sb., o kontrole výkonu trestu domácího vězení

Internetové zdroje:

- *Probační a mediační služba České republiky*, 2021 [online]. PMSČR. [cit. 30.3.2021]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/>

Přílohy

Příloha č.1 – Ukázka rozhovoru

Čím se podle vás liší vaše práce od práce sociálního pracovníka?

V první řadě záleží na tom, v jaké organizaci sociální pracovník pracuje, existují v této sféře práce na bázi dobrovolnosti, za to naši klienti jsou povinni sem chodit, někteří mají pocit, že sem nepatří nebo nevidí důvod, proč sem mají chodit. V naší práci třeba dokážeme lépe pomáhat, co se týká náhrady škody a dokážeme poskytnout jednodušší jednání v rámci ostatních institucí.

Jaké dovednosti by měl podle vás probační úředník mít?

Hlavně by to měly být dovednosti komunikační. Poté bychom měli umět naslouchat a v rámci toho naslouchání umět získat informaci pod povrchem. Dále bych také měla zmínit dovednost empatie a schopnost klienty motivovat. Ke klientům bychom se měli chovat slušně, s respektem a měli bychom jim zanechat jejich důstojnost.

S jakou věkovou skupinou se vám nejlépe pracuje?

Asi se skupinou kolem 25-30 let a také se mi dobře pracuje s klienty ve věku 45-50 let. Ještě bych chtěla dodat, že klienti jsou spíše muži.

Komu byste vaši práci nedoporučil/la?

Třeba lidem, kteří mají problémy se sebevědomím, naše práce svádí k tomu, si dokazovat, že jsem něco víc, a to poškozuje klienty. A ještě přecitlivělým lidem. Výhodou tady je vyšší věk pracovníka, protože klienti lépe spolupracují se staršími pracovníky, ze své zkušenosti vím, že kolegyně, které byly mladšího věku, měly problém s respektem.

Které situace vás při vaší činnosti znervózňují?

Například, když přichází problém, který jsem ještě neřešila. Nebo když jednám s klientem s rozbouřenými emocemi, jako je třeba agresivita nebo když je klient v akutní fázi. Co mě ještě dokáže znervóznit, jsou manipulativní klienti nebo poškození klienti, kteří se snaží za každou cenu vytřískat ze systému prachy, a ještě arogantní klienti, co patří především do velkých hospodářských kauz.

Naopak, s čím nemáte žádný problém?

Překvapivě nemám žádný problém pracovat s oběťmi domácího násilí, sice je to náročné, ale takhle práce mi dělá radost. Dokážu si poradit i s agresivním klientem. Samozřejmě mi nedělá problém pracovat s lidmi, kteří se chtějí domluvit, chtějí pomoci a změnit se.

Na které situace se nelze předem připravit?

Hlavně jsou to rozbourené emoce u klienta nebo klienti pod vlivem s akutní fází, například intoxikace nebo psychiatrické záležitosti.

Jak se vyrovnáváte se stresem ve své práci?

Pro mě jsou důležité mezilidské vztahy s kolegy, jakoukoliv situaci s nimi můžu probrat a člověk by měl umět oddělovat svou práci a soukromý život.

Popište mi situaci, kdy jste si nevěděl/la rady.

Řeknu vám jeden případ, který se mi stal teď nedávno. Přišel sem jeden pán ve věku 40 let, neohlášeně, vyprávěl mi, jak byl v deseti letech sexuálně zneužit a díky tomu se léčí na psychiatrii, jeho případ se trestně stíhá a měl by jet vypovídat k soudu. Potřebuje někoho s sebou, ale zatím nikoho takového nenašel, proto se obrátil na mě. V této situaci jsem si vážně nevěděla rady. Jsem ale ráda, že mám právo na to říct, že si nevím rady, ale zjistím si to.

Která situace vás dokáže vytočit?

Vzhledem k této situaci jsou to nápady našeho ředitelství ohledně koronaviru. Co mě vytáčí dlouhodobě je problematické jednání s OČTŘ, tam občas nereagují nebo reagují obráceně. Pak jsou to situace s klienty, kteří nejsou motivovaní a zneužívají sociální systém.

Které věci by se museli změnit, aby se vám pracovalo lépe?

Líbilo by se mi zlepšení hmotného zajištění, tím myslím prostředí a podmínky na pracovišti. Rezignovala jsem na to, že se to někdy změní, беру to tak, jak to je a jsem s tím smířená. Určitě by bylo dobré mít lepší pozici v rámci trestní justice, vyšší plat, lepší podporu a investice. A také bych byla ráda za to, kdyby klienti přestali od nás očekávat to, co tady neděláme a neumíme.

Příloha č.2 – Ukázka dotazníku

Kolegové mě vždycky dokáží podpořit.					
	1	2	3	4	
Souhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nesouhlasím

S kolegy mohu vždy probrat svoje případy.					
	1	2	3	4	
Souhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nesouhlasím

Když je třeba, kolega nebo nadřízený mi poskytne radu.					
	1	2	3	4	
Souhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nesouhlasím