

## DOPAD NEGATIVNÍCH JEVŮ NA PSYCHIKU CESTUJÍCÍCH V OSOBNÍ LETECKÉ DOPRAVĚ

### IMPACT OF NEGATIVE EFFECTS ON THE PSYCHE OF AIR PASSENGERS

Rebeka RALBOVSKÁ<sup>1</sup>, Filip PAZDERA<sup>2</sup>

#### SUMMARY:

*The content of this article is the issue of the impact of terrorist attacks on the psyche of air passengers. The timeliness of this work is based on the psychological impact of terrorist attacks on passengers of air transport in today's atmosphere of frequent terrorist attacks. The theoretical part deals with the psychological impacts on passengers, which acts before a traumatic event and the psychological impacts which acts after a traumatic event. Further it deals with terrorism as such, as well as a list of several terrorist attacks in connection with air transport. The theoretical part is followed by a practical part, which will be carried out exploratory research and the analysis and evaluation of the results obtained using non-standardized anonymous questionnaire. In the practical part in the discussion will be compared our results from the research results of other authors who are preoccupied with a similar theme.*

**KEYWORDS:** passenger air transport, passengers, terrorism, psyche

#### ÚVOD

Přestože je osobní letecká doprava, dle statistických údajů považována za nejbezpečnější způsob dopravy na světě, tak často jsou cestující, využívající tento druh dopravy, pod vlivem strachu a prožívají pocity úzkosti. V České republice je osobní letecká doprava využívána převážně kvůli turistickému zájmu (návštěva oblíbených destinací), návštěvy příbuzných a okrajově i kvůli pracovním cestám. V jiných vyspělých zemích, s větší rozlohou, jde o běžný způsob dopravy mezi městy. Ačkoli se v průběhu roku letecky přepraví několik milionů lidí, mnoho lidí i tak tento druh dopravy nevyužívá anebo ho využívá jen omezeně. Lidé mají často nadměrné obavy ze samotného létání, dále z letecké nehody anebo je jejich strach z létání anebo důvod nelétat ovlivněn teroristickými útoky ve světě nebo mají jiné důvody. V předložené článku budeme věnovat pozornost problematice vlivu teroristických útoků na psychiku cestujících v osobní letecké dopravě.

#### 1. LETECKÁ DOPRAVA

Letecká doprava je nedílnou součástí dopravní infrastruktury a rovněž významným sektorem ekonomiky. Komunikačními uzly letecké

přepravy jsou letiště, které slouží pro přistání a pro vzletání letounů, pro jejich údržbu, atd. Letiště se dále vyznačují schopností kumulovat podnikatelské aktivity a stimulovat jejich další rozvoj. Letecká doprava v ČR, jako taková, je finančně plně soběstačná. Jakožto jediný sektor dopravy nevyžaduje žádné zdroje ze státního rozpočtu. Lze ji tedy považovat za možnou alternativu řešení rostoucích nároků na dopravu.

V letecké dopravě se bohužel, i přes její bezpečnost, stávají nehody a někdy je letecká doprava terčem teroristických útoků a těm se budeme věnovat v dalších částech příspěvku.

#### 2. STRACH V LETECKÉ DOPRAVĚ

Pokud budeme charakterizovat strach v osobní letecké dopravě, jde o situaci, kdy cestující mají obavy z letecké nehody, ale i z pouhého letu v bouři nebo obavy z turbulencí. Cestující mají také obavy z mechanických závad letadla, proto se často ptají na typ letounu, zjišťují si reference přepravní společnosti, chtějí znát datum poslední provedené kontroly a stav letounu a rovněž se zajímají o kvalifikaci kapitána letu a celé posádky. Mnoho cestujících má rovněž obavy z přeplněných letů, kdy je pro ně nesnesitelné sedět vedle mnoha dalších pasažérů.

<sup>1</sup> Rebeka Ralbovská, PhDr., Mgr., Ph.D., ČVUT – FBMI, Kladno, e-mail: rebeka.ralbovska@fbmi.cvut.cz.

<sup>2</sup> Filip Pazdera, Ing., Travel Service, Praha.

V neposlední řadě zde hraje velkou roli i strach z výšek [1].

Mezi další zdroje příčin strachu z létání můžeme zahrnout i strach z teroristického útoku ve vzduchu, teroristického útoku na zvolenou dovolenkovou destinaci, strach z udušení nebo umrznutí, strach z turbulencí a rozdrčení trupu letadla, obava ze selhání navigátora a následného neúspěšného přistání nebo z výpadku motoru.

Samotný strach z létání je běžný jev, který se vyskytuje v letecké osobní přepravě a ovlivňuje i volbu cílové destinace letu.

Na Letišti Václava Havla v Praze je pro cestující, trpící strachem z létání, k dispozici možnost využití specializovaného kurzu.

Program kurzu je následovný:

- uvítání a vstupní diagnostika formou autorizovaného dotazníku,
- technické aspekty létání a práce palubních průvodčích s cestujícími,
- simultánní let v trenažeru letounu Airbus A320,
- rozbor psychologických aspektů létání, doporučené terapie, relaxační techniky (fobie, správné dýchání a další).

Tento seminář je jednodenní a účastníkům se věnují profesionální lektoři.

Kromě specifických fobií a zvýšené míry úzkosti a strachu mají na rozhodování využít nebo nevyužít osobní leteckou dopravu i vliv stresové reakce a posttraumatické stresové poruchy.

Posttraumatické poruchy jsou vždy reakcí na určitý jednorázový traumatizující zážitek anebo na déle trvající stresovou situaci. Jsou charakteristické především znovuprožíváním a přetrváváním prožité situace ve vědomí. Jsou spojené s velice intenzivním strachem a pocitem bezmoci a dále také s pocitem hrůzy. Často se jedinec, trpící touto poruchou, snaží vyhnout podnětům, které mohou být s touto zkušeností spojeny.

Laická veřejnost je o posttraumatických poruchách informována, jelikož televizní reportéři se snaží získat co nejvíce reálných a někdy i drastických záběrů z místa tragické události. Obvykle se snaží získat i rozhovory od zoufalých a trpících lidí. Získávají rozhovory od zasahujících záchranářů a od členů psychologických intervenčních týmů, kdy velmi často padne zmínka právě o posttraumatických

poruchách a to právě v důsledku prožití traumatizující události [2].

### 3. TERORIZMUS V LETECKÉ DOPRAVĚ

Samotný původ slova terorismus je ukotven v latinském slově *terror* anebo *terroris*, což znamená nahánět strach, děsit, zastrašovat a podobně.

Po útocích z 11. září 2001 se pohled na terorismus proměnil, stal se celosvětovým problémem, zejména díky tomu, že za oběť tomuto činu padly oběti z celého světa. Hovoříme o tzv. „globálním terorismu“ nebo také o „novém terorismu“, který v současnosti představuje největší bezpečnostní hrozbu. Teroristé využívají zejména nepřímé strategie, tedy že se vyhýbají nejsilnějším prvkům státu a přímému, čelnímu boji. Hlavními nástroji, se kterými teroristé operují, jsou strach a vyvolání paniky ve společnosti [3].

Vliv teroristických útoků na osobní leteckou dopravu je vázán spíše na transatlantický prostor. Je jen málo studií, které byly prováděny přímo se zaměřením na Evropu a její vnitřní trh. Je známo, že čím závažnější je teroristický čin, tak tím větší je vliv na mezinárodní dopravu a to i osobní leteckou.

Velmi důležitý je i mediální obraz místa (turistické destinace), ať už se zde stal teroristický čin nebo ne, kam chtějí lidé vycestovat. Důležitá je aktuální bezpečnost ve vybrané destinaci oproti samotnému riziku teroristického útoku v osobní letecké dopravě.

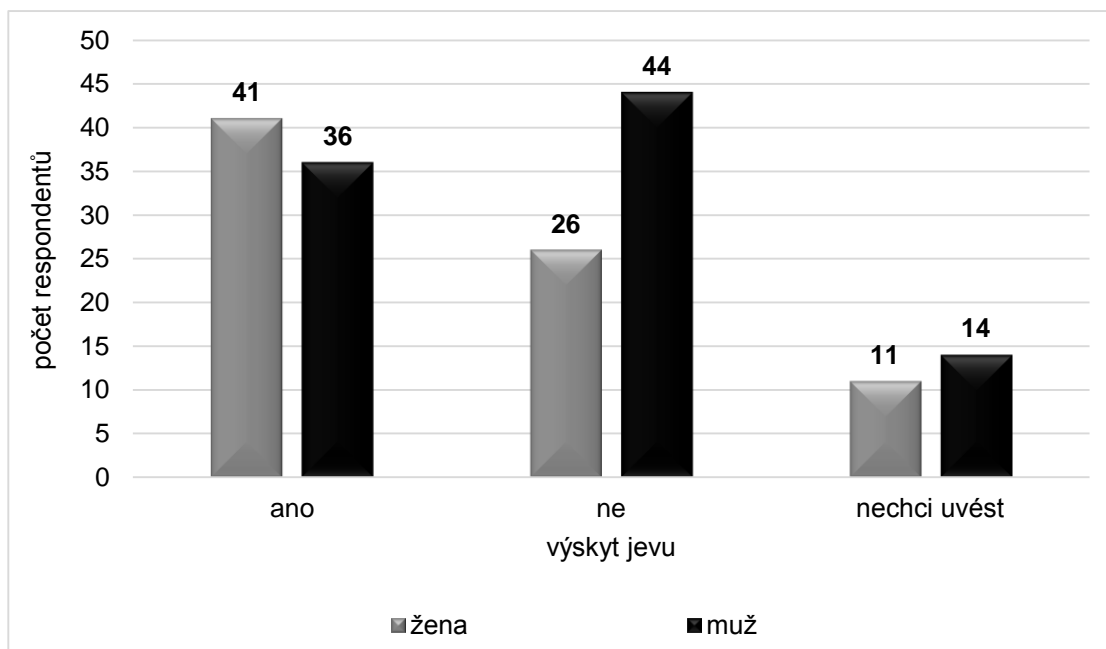
### 4. VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření probíhalo na Letišti Václava Havla v době od 3. 6. 2015 do 31. 1. 2016. V tomto období je sezóna dovolených, kde jsou častěji využívány charterové lety a pak vedlejší sezóna, kdy jsou častěji využívány tzv. pravidelné linky. Toto období nám tedy umožnilo zaměřit se a získat data od širokého spektra cestujících využívajících osobní leteckou přepravu.

Podmínkou pro zařazení mezi respondenty byla vlastní zkušenost s využitím osobní letecké dopravy. K získání relevantních podkladů v rámci výzkumného šetření jsme použili anonymní nestandardizovaný dotazník vlastní konstrukce. Při analýze získaných dat jsme vycházeli ze 172 validně vyplněných dotazníků. Dotazníkové šetření se účastnilo 94 mužů a 78 žen ve věku od 18 let.

V první části dotazníku jsme se kromě anamnestických dat zaměřili i na výskyt specifických fobií v soukromém životě a následně na výskyt zvýšené úzkosti a strachu z létání.

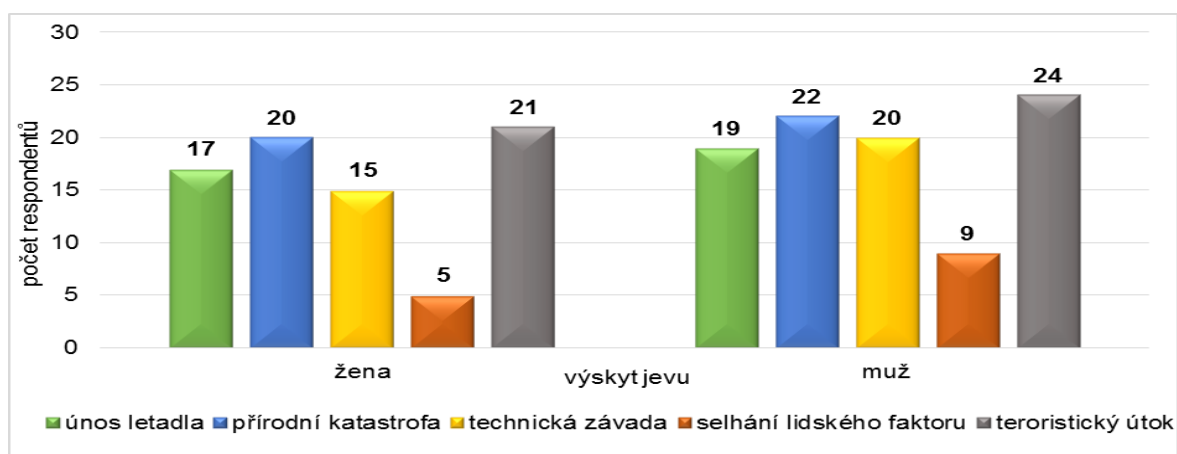
Obr. 1 znázorňuje výskyt zvýšené míry strachu a úzkosti v souvislosti s osobní leteckou dopravou (členění dle pohlaví).



Obrázek 1. Výskyt strachu a úzkosti v rámci osobní letecké dopravy

Následně jsme se zaměřili na jednotlivé konkrétní mimořádné události, kterých se respondenti v rámci letecké osobní dopravy obávají. Z výzkumného šetření jsme zjistili, že nejobávanější variantou v osobní letecké dopravě, kterou respondenti uvedli, je teroristický útok. Tuto možnost označilo celkem 21 (26,9%) žen, 24 (25,5%) mužů. Dle

věkových kategorií pak 18 (30,5%) v kategorii 26 – 35 let, v kategorii 36 – 45 pak 15 (30%) a v kategorii 55 let a více 8 (29,6%) respondentů. Jedinou výjimku tvořila kategorie 18 – 25 let, která označila variantu technické závady a to počtem 11 (30,6%) respondentů. Více informací viz obr. 2.



Obrázek 2. Obava z mimořádných událostí v osobní letecké dopravě

Na otázku, jestli bezpečnostní kontroly na letištích u cestujících snižují strach z výskytu terorismu a zároveň zvyšují pocit bezpečí na letišti i na palubě letadla nám 34 (36,2%) mužů a 26 (33,3%) žen odpovědělo, že ano a považují je za plně dostačující, 38 (40,4%) mužů a 31 (39,7%) žen uvedlo, že ano, i když jistá míra nebezpečí zůstává. Záporně, tedy, že bezpečnostní kontroly nevyvolávají pocit bezpečí, odpovědělo 9 (9,6%) mužů a 5 (6,4%) žen. Zbýlých 13 (13,8%) mužů a 16 (20,5%) žen danou problematiku neumí posoudit. Z výsledků můžeme posoudit, že obě pohlaví hodnotí přibližně stejné pocity bezpečí vyvolané z bezpečnostních kontrol.

Zajímalo nás, do jaké míry teroristický útok ovlivňuje rozhodování respondentů vycestovat nebo nevycestovat do zvolené destinace. Problematika vlivu výskytu teroristických útoků na rozhodnutí dotazovaných respondentů využít nebo nevyužít osobní leteckou dopravu se u respondentů různí dle pohlaví a dle věku. Z 94 mužů 33 (35,1%) odpovědělo, že míra vlivu teroristických útoků na rozhodnutí vycestování či nevycestování, je intenzity 1, tedy mírná. Dalších 26 přisuzuje intenzitu 2 (27,7%), kterou můžeme považovat za středně silnou a 19 (20,2%) zvolilo intenzitu 3, tedy vysokou. Nejméně, tedy 16 (17%) respondentů označilo intenzitu 0, která představuje žádnou míru vlivu. Ženy z celkového počtu 78 označily nejvíce, tedy 30 (38,5%) intenzitu 2 a 15 (19,2%) intenzitu 3. Druhý, nejvyšší počet označilo pak intenzitu 1 s počtem 22 (28,2%). Nejméně, tedy 11 (14,1%) žen zvolilo intenzitu 0.

Pokud budeme porovnávat míru vlivu teroristických útoků na využití nebo nevyužití letecké osobní dopravy dle věkových kategorií, zjišťujeme, že všechny věkové kategorie zvolily nejvíce intenzitu 2, tedy středně silnou. U věkové kategorie 18 – 25 let označilo tuto možnost 14 (38,9%) z 36, u kategorie 26 – 35 let označilo intenzitu 2 celkem 21 z 59 (35,6%) respondentů, u kategorie 36 – 45 let pak 14 (28%) z 50 a u poslední věkové kategorie 55 let a více pak 11 z 27 (40,7%).

V rámci výzkumu jsme rovněž zjistili, že 60 (34,9%) respondentů, na základě posledních teroristických útoků ve světě, volí raději vnitrozemskou dovolenou.

Dále jsme zkoumali, zda respondenti zjišťují bezpečnostní situaci před odcestováním do zahraničí. Na tuto otázku nám 133 (77,3%) respondentů uvedlo, že ano. Dalších 30 (17,5%) respondentů si bezpečnostní situaci

nezjišťuje a 9 (5,2%) respondentů nechtělo na tuto otázku odpovědět.

Bezpečnostní situaci, dle výsledků našeho výzkumu, si respondenti zjišťují nejčastěji z informací Ministerstva zahraničních věcí a z médií. Možnost Ministerstva zahraničních věcí uvedlo 60 (45,1%) a možnost médií 59 (44,4%) respondentů. Dalších 12 (9%) respondentů si bezpečnostní situaci v zemi zjišťuje od známých a 2 (1,5%) z jiných zdrojů. Na otázku, s jakými bezpečnostními opatřeními se respondenti již při cestování setkali, přičemž zde byla možnost více odpovědí, jsme zjistili, že nejvíce respondentů se setkalo s policejními složkami a to celkem 112 (65,1%) respondentů.

Druhým nejčastějšími opatřeními pak byla označena hotelová ochranka a to celkem počtem 92 (53,5%). Dalšími opatřeními pak vojenské složky a to počtem 66 (38,4%). Zvýšená kontrola na letištích byla označena 54 (31,4%) respondenty. Jiná opatření označilo 25 (14,5%) respondentů. Mezi jiná opatření byla zmíněná opatření, jako jsou národní garda (11 x) a soukromé bezpečnostní složky (14 x).

V souvislosti s událostmi v Bruselu, byl v ČR vyhlášen první stupeň ohrožení terorismem. Stalo se tak na základě rozhodnutí ministra vnitra po návrhu Společné zpravodajské skupiny. První stupeň ohrožení terorismem znamená potřebu zvýšené bdělosti. V souvislosti s vyhlášením prvního stupně ohrožení terorismem byla zapotřebí zorganizovat několik opatření. Mezi tato opatření patřilo především preventivní zvýšení přítomnosti Policie ČR ve spolupráci s Armádou ČR na mezinárodních letištích. Přičemž Armáda ČR posilovala policejní hlídky.

Bezpečnostních opatření se týkala i další otázka. Šetřili jsme, jaké pocity v respondentech vyvolávají bezpečnostní opatření. Celkem 19 (20,2%) mužů a 5 (6,4%) žen, z celkového počtu respondentů 24 (14%) uvedlo, že žádné pocity v nich bezpečnostní opatření nevyvolávají. Dohromady 42 (24,4%) respondentů z toho 23 (29,5%) žen a 19 (20,2%) mužů odpovědělo, že v nich bezpečnostní opatření vyvolávají pocit neklidu, protože tato opatření považují za reakci na možná rizika. Dále 5 (6,4%) žen a 7 (7,4%) mužů, celkem tedy 12 (7%) respondentů považují tato opatření za nesmyslná, omezující jejich svobodu a cítí se tak neklidněji. Nejvíce respondentů označilo možnost, že díky

bezpečnostním opatřením se cítí bezpečněji. Celkem tuto možnost označilo 94 (54,6%) respondentů, z toho bylo 45 (57,7%) žen a 49 (52,2%) mužů. Dále 15 (22%) dotazovaných uvedlo, že v nich taková opatření nebudí žádné pocity. 9 (13%) uvedlo, že se cítí neklidněji, kvůli pocitu rizika a stejný počet uvedl, že jim vadila přítomnost zbraní. Dalších 5 (7%) respondentů uvedlo, že se jim bezpečnostní opatření nelíbí. Zbylí 2 (3%) dotazovaní nemají z těchto opatření pocity žádné nebo jim tato opatření připadají naprosto běžná.

## ZÁVĚR

Po útocích z 11. září došlo k nárůstu výzkumů v oblasti psychiky jedinců vzhledem k teroristickým činům. Shodným zjištěním těchto výzkumů je, že většina lidí, kteří se nějakým způsobem setkali s terorismem, má vyšší riziko vzniku PTSD. Mají problémy s projevy úzkosti, deprese a s užíváním návykových látek. Mezi predikátory ke vzniku PTSD patří přímá účast v místě, kde se odehrál teroristický čin, ztráta známého, který byl postižen teroristickým útokem nebo i samotné sledování hrozby teroristického útoku v médiích [4].

V rámci Národního výzkumu v USA prováděného na vzorku 2273 respondentů došlo k zjištění, že v průběhu tří až pěti dnů po teroristických útocích z 11. září došlo u 44% cestujících v Americe ke vzniku alespoň jednoho symptomu PTSD. Dále pak uvádí, že u více než 60% dospělé populace v New Yorku, kteří mají doma aspoň jedno dítě, došlo k narušení psychiky vlivem teroristických útoků [5].

Autor Mansdorf ve svém článku *Psychological interventions following terrorist attacks* upozorňuje, že terorismus v psychice cestujících vytváří trvalou a stálou hrozbu. Na rozdíl od jiných krizových událostí, hrozba, že nastane teroristický útok, je kontinuální a všude přítomná, vytváří potřebu nestálé ostražitosti, která není běžná u jiných krizí nebo katastrof [6].

Obecně však lze konstatovat, že i přes vysokou bezpečnost letecké dopravy, hraje terorismus významnou roli, jakožto možný narušitel. I přes všechna existující bezpečnostní opatření na letištích, která jsou moderní a na vysoké úrovni, nelze hrozbu terorismu v letecké dopravě zcela vyloučit. Ačkoli dochází k eliminaci rizika terorismu na

palubě letadla, je zde stále riziko provedení teroristického útoku na letící letadlo ze země. Existuje i celá řada dalších možných příčin, které mohou vést k letecké katastrofě, jako je například technická závada anebo lidská chyba, ovšem nejde o úmyslný čin, který záměrně ohrožuje životy civilního obyvatelstva a budí v nich strach. Mnoho lidí se často setkává s terorismem v médiích a dozvídá se o různých způsobech, jakými teroristé útočí a mohou ohrozit jejich životy. Často jsou oběťmi útoků teroristů nic netušící, bezbranní lidé a tak v nás terorismus budí velkou míru strachu. Obzvláště, pokud si připustíme, že by se takto ohavný čin mohl stát několik kilometrů nad zemským povrchem, kde máme minimální šanci na přežití v případě pádu letounu.

Terorismu obecně budí v lidech pocity úzkosti a strachu a může nám tak omezovat naše životy. Nejvíce nás však zasáhne, pokud se staneme jeho svědky, jeho oběťmi. Potom na nás pravděpodobně zanechá mnohem horší následky, než jen strach a úzkost. Může docházet ke změnám osobnosti, posttraumatickým stresovým poruchám a dalším. Často jedinci zasažení terorismem musí vyhledat odbornou pomoc a s následky se vyrovnávají i několik let a bohužel se i někdy těchto následků zbavit nedokážou vůbec. Každá mimořádná událost (nejen) v civilním letectví je extrémně náročnou zkouškou schopností dotčených jednotlivců a organizací na takovou událost reagovat nejen rychle a efektivně, ale i citlivě ve vztahu ke všem zúčastněným, zejména pak k obětem takových událostí, jejich rodinám či přátelům. Proto je velmi důležité a nutné být na takovou událost připraven v co největší míře, naučit se a nacvičit si, jak v krizové situaci reagovat a postupovat.

Kromě utváření a neustálého procvičování krizových plánů či plánů reakce na krizovou událost, musí být v takových případech kladen silný důraz nejen na výcvik odborné způsobilosti jednotlivých pracovníků, ale také na jejich vzdělání v oblasti krizové komunikace a psychologie. V tomto ohledu je nezbytné, aby letecké společnosti a poskytovatelé leteckých služeb neváhaly investovat prostředky do relevantního vzdělávání a výcviku svých pracovníků, jelikož tak předjímají nejen nevratné poškození své reputace, ale minimalizují tak následky mimořádné události, která jejich organizaci postihla, a urychlí tak možný návrat ke standardnímu fungování své organizace.

## LITERATURA

- [1] SÍKELOVÁ, J.: *Bojíte se lézat? Nejste sami!* In: *Psychologie dnes*. 2008. roč. 14. č. 3 s. 723-725. ISSN 1212-9607.
- [2] MAREŠ, J.: *Posttraumatický rozvoj: nové pohledy, nové teorie a modely*. In: *Československá psychologie*, 2008, roč. 52. č. 6. s. 567-583. ISSN 0009-062X.
- [3] EICHLER, J.: *Terorismus a války v době globalizace*. Praha: Karolinum, 2010. 280 s. ISBN 978-80-246-1790-9.
- [4] HAN, Ch. et al.: The potential role of atypical antipsychotics for the treatment of posttraumatic stress disorder. In: *Journal of psychiatric research*, 2014, vol. 56 no. 72-81 pp. ISSN 0022-3956.
- [5] SCHUSTER, MA, STEIN BD, JAYCOX, LH, COLLINS, RL, MARSHALL, GN, ELLIOT, MN, SHOU, AJ, KANOUSE DE, MORRISON, JL AND BERRY SH.: A national survey of stress reactions after the September 11, 2001, terrorist attacks. In *New England Journal of Medicine*. 2002. vol. 345. no. 20, 1507-1512 pp. ISSN 0028-4793.
- [6] MANSDORF, I.: *Psychological interventions following terrorist attacks*. In *British Medical Bulletin*. Oxford University Press, 2008, 88, 7-22 pp. DOI: 10.1093/bmb/ldn041.