

# **Stres a jeho zvládání u pracovníků pomáhajících profesí**

Bc. Martin Dvořák, DiS.

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

**Fakulta humanitních studií**

**Ústav pedagogických věd**

**akademický rok: 2014/2015**

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

**(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)**

**Jméno a příjmení: Bc. Martin Dvořák, DiS.**  
**Osobní číslo: H13952**  
**Studijní program: N7507 Specializace v pedagogice**  
**Studijní obor: Sociální pedagogika**  
**Forma studia: kombinovaná**

**Téma práce: Stres a jeho zvládnání u pracovníků pomáhajících profesí**

**Zásady pro vypracování:**

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti stresu, stresových faktorů, prevence stresu, duševní hygieny a techniky zvládnutí stresu.**

**Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.**

**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníků.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. Brno: NCONZO, 2006. ISBN 80-7013-439-9.**

**HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-717-8303-X.**

**HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-718-4890-5.**

**CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1369-4.**

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada - Avicenum, 1994. ISBN 80-716-9121-6.**

Vedoucí diplomové práce: **doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **7. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **17. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 7. ledna 2015

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

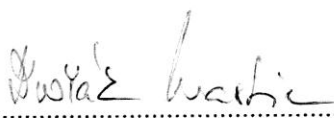
Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 4.3.2015 .....

  
.....

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

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

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

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

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

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

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

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

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

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

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce se věnuje problematice stresu u pomáhajících profesí. Zabývá se definicemi, fázemi a zvládním stresu. Ukazuje, do jaké míry může ovlivňovat práci zdravotnických pracovníků, sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, způsoby jak se se stresem vyrovnat, prevenci stresu a možnosti boje proti němu. Také se zabývá analýzou a zhodnocením poznatků z odborné literatury o zvládnání situací způsobující stres. Součástí práce je kvantitativní výzkum orientovaný na zátěž u zdravotních pracovníků, pracovníků v sociální sféře a sociálních pedagogů.

Klíčová slova: zdravotní sestra, sociální pracovník, sociální pedagog, sociální pedagogika, stres, zvládnání stresu, duševní hygiena, výzkum, dotazník.

## **ABSTRACT**

This thesis discusses the stress. It deals with definitions, phases of stress but also myths and untruths about him. It shows to what extent can influence the work of medical professionals, socio-cial workers and social pedagogues, ways to cope with stress, stress prevention and combat options. It also focuses on the analysis and evaluation of the scientific literature on coping causing stress. The work includes quantitative empirical research on the burden for health workers, in the social sphere and social pedagogues.

Keywords: nurse, social worker, educator, stress, stress management, mental health, social pedagogy, research, questionnaire.

Mé poděkování patří Doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování diplomové práce věnoval.

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

**OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....</b>	<b>12</b>
1.1 POUŽITÁ LITERATURA .....	12
1.2 VZTAH TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE.....	13
<b>2 STRES .....</b>	<b>15</b>
2.1 DEFINICE STRESU .....	16
2.2 STRESORY .....	17
2.3 VLIV A DŮSLEDKY STRESU NA ZDRAVÍ .....	22
2.4 FÁZE STRESU .....	25
2.5 COPINGOVÁ STRATEGIE.....	27
2.6 TEORETICKÉ PŘÍSTUPY K VYMEZENÍ COPINGOVÉ STRATEGIE.....	31
<b>3 PRACOVNÍCI V POMÁHACÍCH PROFESÍCH .....</b>	<b>36</b>
3.1 PRACOVNÍCI VE ZDRAVOTNICTVÍ .....	36
3.2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	38
3.3 SOCIÁLNÍ PEDAGOG.....	38
3.4 PEDAGOG .....	39
3.5 OSOBNOST POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA .....	40
<b>4 ZVLÁDÁNÍ STRESU NA PRACOVIŠTI .....</b>	<b>41</b>
<b>5 ZDROJE ZVLÁDÁNÍ STRESU.....</b>	<b>44</b>
5.1 SENSE OF COHERENCE .....	46
5.2 OBRANNÉ MECHANISMY.....	48
5.3 SOCIÁLNÍ OPORA .....	49
5.4 SMYSL PRO HUMOR A OPTIMISMUS .....	50
5.5 DUŠEVNÍ HYGIENA .....	50
5.6 SOCIÁLNÍ OPORA PŘI ZVLÁDÁNÍ STRESU.....	50
5.7 TECHNIKY UMOŽŇUJÍCÍ ZVLÁDÁNÍ STRESU .....	51
<b>6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....</b>	<b>53</b>
6.1 16 BODŮ „PÉČE O PEČOVATELKU“ .....	54
6.2 PLÁN PŘEKONÁNÍ STRESU .....	55
<b>7 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....</b>	<b>57</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>58</b>
<b>8 METODOLOGIE VÝZKUMU.....</b>	<b>59</b>
8.1 METODA VÝZKUMU.....	59
8.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	59
8.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	59
8.4 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	60
8.5 CÍLE VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	61
<b>9 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....</b>	<b>63</b>



9.1	OTÁZKA Č. 1 - POHLAVÍ RESPONDENTŮ.....	63
9.2	OTÁZKA Č. 2 - VĚK RESPONDENTŮ.....	64
9.3	OTÁZKA Č. 3 - RODINNÝ STAV .....	65
9.4	OTÁZKA Č. 4 - NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ .....	66
9.5	OTÁZKA Č. 5 - V JAKÉM OBORU PRACUJETE .....	67
9.6	OTÁZKA Č. 6 - DÉLKA PRAXE .....	68
9.7	OTÁZKA Č. 7 - USPOKOJUJE VÁS VAŠE PRÁCE?.....	69
9.8	OTÁZKA Č. 8 - POCIŤUJETE NĚKTERÉ PROJEVY STRESU? .....	70
9.9	OTÁZKA Č. 9 - CO A JAK MOC NA VÁS PŮSOBÍ JAKO STRESOR?.....	71
9.10	OTÁZKA Č. 10 - JAK SE CÍTÍTE V KOLEKTIVU VAŠEHO PRACOVÍŠTĚ?.....	83
9.11	OTÁZKA Č. 11 - JAK HODNOTÍTE INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY NA PRACOVÍŠTI MEZI KOLEGY?.....	84
9.12	OTÁZKA Č. 12 - JAK HODNOTÍTE INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY NA PRACOVÍŠTI S NADŘÍZENÝMI? .....	85
9.13	OTÁZKA Č. 13 - JAKÉ ZPŮSOBY VYUŽÍVÁTE KE ZMÍRNĚNÍ VAŠEHO STRESU? .....	86
9.14	OTÁZKA Č. 14 - UVAŽOVALI JSTE NĚKDY, NEBO UVAŽUJETE O ODCHODU ZE ZAMĚSTNÁNÍ Z DŮVODU NÁROČNOSTI POVOLÁNÍ? .....	87
9.15	OTÁZKA Č. 15 - DOTAZNÍK BPQ - DOTAZNÍK VYHOŘENÍ.....	89
9.16	OTÁZKA Č. 16 - JAKÉ ZNÁTE TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU A ZÁTĚŽE? .....	108
9.17	OTÁZKA Č. 17 - JAKÉ TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ STRESU A ZÁTĚŽE POŽÍVÁTE? .....	109
9.18	OTÁZKA Č. 18 - CO SI PŘEDSTAVUJETE POD POJMEM STRES?.....	110
9.19	OTÁZKA Č. 19 - JAKÝ JE ROZDÍL MEZI ZÁTĚŽÍ A STRESEM?.....	111
<b>10</b>	<b>ODPOVĚDI NA NAŠE VÝZKUMNÉ OTÁZKY A SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....</b>	<b>112</b>
	<b>DISKUSE.....</b>	<b>124</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>125</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>126</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>130</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>131</b>
	<b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....</b>	<b>132</b>

## ÚVOD

Název diplomové práce zní: Stres a jeho zvládání u pracovníků pomáhajících profesí. Pojednává o stresu, jako měrou ovlivňuje práci zdravotnických pracovníků, sociálních pracovníků, pedagogů, sociálních pedagogů, způsoby vyrovnání se se stresem a jeho prevencí. Sociální pedagogika má velmi širokou oblast zájmu, prolíná se mezi různými disciplínami (KRAUS, 2008, s. 43) a proto zpracovává i tento jev, který se v dnešní uspěchané době dotýká každého. V případě, že se tento problém neřeší, dokáže velmi znepříjemnit život a způsobit zdravotní potíže, které nás pak dále ovlivňují i v našem sociálním životě.

Vzhledem k tomu, že sociální pedagogika je považována za transdisciplinární vědu, soudím, že i duševní hygiena je její součástí. Její náplní je zabývat se prostředím, volným časem člověka a tím jak ho ovlivňuje. Neměli bychom podceňovat stresové situace, které nás obklopují v každodenním životě a nechat stres, aby ovlivňoval naše zdraví. Stres ovlivňuje nejen tělo, ale i duši, a proto je vhodné nepodceňovat únavu, nespavost, nechut k jídlu, ale ani duševní relaxaci. Vnímání své tělo a pocity je nutnost, nesmí se nechat zahltnout prací a tím, že pomáhají druhým, zapomenout na své vlastní zdraví. Práce obsahuje kvantitativní empirický výzkum zaměřený na stres u pracovníků v sociální péči, zdravotnictví, pedagogů a sociálních pedagogů. Pro získání informací bylo použito dotazníkové metody.

Dotazník je sestaven z 19-ti otázek a je zaměřen na to, do jaké míry zdravotní sestry, pracovníci v sociální práci, sociální pedagogové a pedagogové zvládají svůj stres. Na otázky odpovídali pracující v rámci uvedených profesí ve Zlínském kraji.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

V teoretické části této práce se opírám o informace z odborné literatury. Pro získání širších souvislostí ohledně dané tematiky a při dokladování uváděných tezí, využívám citaci z literatury. Používám též metodu parafrázování, a to tak, že volně přeformulované myšlenky autora vždy ohraničuje odstavec označený odkazem. Pro celou práci platí jednotný citační styl. Využil jsem tzv. Harvardský systém, který je známý také jako „metoda prvku a data“. Zvolil jsem jej pro jeho přehlednost. Položky literatury na konci práce jsem očísloval a uvedl v abecedním pořadí.

### 1.1 Použitá literatura

Ke zpracování tohoto rozsáhlého tématu bylo nutné čerpat z odborné literatury z mnoha oborů a mnoha autorů a proto si dovoluji se zmínit na začátek o několika autorech a jejich dílech. Více informací se nachází na konci této diplomové práce v rešerších odborné literatury.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení.** Kniha podává informace o syndromu vyhoření, jak syndrom vyhoření vypadá a jaké má příznaky. Hlavním cílem knihy podat soubor poznatků o tom, co dělat, aby nám naše nadšení nevyhořelo. (Křivohlavý, 1998)

**MATOUŠEK, Oldřich. a kol. Metody a řízení sociální práce.** Hlavní myšlenkou publikace je podání informací o klasických i nových metodách sociální práce. Jsou probrány různé formy případové práce (poradenství, krizová intervence, mediace), práce se skupinou (skupinová práce, streetwork), práce s dětmi a s rodinou i makrometody (analýza sociálních potřeb obce a regionu, systémové projekty). Učebnice navazuje na publikaci Základy sociální práce. (Matoušek, 2001)

**KEBZA, V., & ŠOLCOVÁ, I., Hlavní koncepce psychické odolnosti.** Autoři se zabývají hlavními koncepcemi vývoje psychické odolnosti v dětství a dospívání, zabývají vymezením psychické odolnosti (resilience), že jde o vícerozměrný multifaktoriálně podmíněný jev, dále zde popisují koncepce vývoje psychické odolnosti v dětství a dospívání. V závěru se obracejí k současnému vývoji teorií odolnosti a věnují se některým nejvýznamnějším směrům aplikovaného výzkumu odolnosti.

Porovnávají východiska a vymezení několika základních koncepcí odolnosti a příbuzných konstruktů. V závěru stati se krátce obrací k současnému vývoji teorií odolnosti a věnují se některým nejvýznamnějším směrům aplikovaného výzkumu odolnosti. (Kebza, 2008)

**PRAŠKO, Ján. Proti stresu krok za krokem.** Příručka slouží jako antistresový program, věnující se informacím o stresové reakci, příčinám, okolnostem a důsledkům stresu, konkrétním postupům, jak porozumět stresorům a reakci na ně a přináší plán na předcházení možným problémům. (Praško, 2001)

**CHRÁSKA, M. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu.** Publikace Metody pedagogického výzkumu přináší základy kvantitativně orientovaného výzkumu v pedagogice. Ilustruje podstatu pedagogického výzkumu a analyzuje jeho základní fáze. Popisuje základní metody zpracování výsledků měření a věnuje se nejčastěji používaným metodám sběru dat v pedagogickém výzkumu. Kniha je určena zejména studentům pedagogických oborů a pedagogům. (Chráška, 2007)

## 1.2 Vztah tématu k sociální pedagogice

Dnešní uspěchaná doba klade stále větší důraz na lidskou psychiku a na vše, co je s psychikou spjato. Je běžné, že lidé v průběhu svého života vykonávají nějakou pracovní činnost. Efektivita práce závisí na tom, jestli má jedinec pro její uskutečnění dostatek předpokladů a jaké má podmínky. K uspokojení potřeb svého okolí a tím také uspokojit své potřeby, musíme vynaložit dostatek energie. Motivující pro člověka je úspěch jak v pracovní, tak i soukromé oblasti života a v okamžiku, kdy se člověk vynakládá maximální úsilí k dosažení tohoto cíle, dostává se do stresující situace, kdy k dosažení svého požadavku potřebuje nejen mnoho fyzické energie, ale hlavně té duševní. Zvládnutí této situace vyžaduje dostatek relaxace. V případě selhání se dostává do stresové situace a pokud je to stav déletrvající, může se projevit závažným onemocněním. Název sociální pedagogika se skládá, jak je na první pohled zřejmé, ze dvou slov a obecně můžeme tedy hovořit o dvou orientacích sociální pedagogiky- sociální a pedagogické. Sociální dimenze je definována „sociálním rámcem, společenskými podmínkami, situací v konkrétní dané společnosti“ (Kraus, 2001, str. 24). Pedagogická dimenze sociální pedagogiky se pak zakládá na tom, „jak prosazovat společenské nároky, žádoucí cíle, požadavky, jak minimalizovat rozpory v daných podmínkách, a to pedagogickými prostředky“. (Kraus, 2001, str. 24). Cílem pedagogické dimenze je tedy ovlivňovat životní situace jedince se zřetelem na jeho možnosti a osobitost a minimalizovat nesoulady mezi jedincem a společenskými podmínkami. Peda-

gogický slovník (Průcha, 2008, str. 160) vymezuje pedagogiku jako „vědu a výzkum zabývající se vzděláváním a výchovou v nejrůznějších sférách života společnosti. Není tedy vázána pouze na vzdělávání ve školských institucích a na populaci dětí a mládeže“.

Můžeme tedy říci, že cílem sociální pedagogiky je i působení na lidi pod vlivem stresu, ovlivňovat jejich chování a pomáhat zmírňovat důsledky stresu na kvalitu života. V první řadě by si měl sociální pedagog zjistit potíže, které mohou souviset se stresem nebo které pacient se stresem spojuje. Zjistit o klientovi informace vedoucí k diagnostice stavu, např. zda má nějaké symptomy nebo onemocnění, která by mohla být spolupodmíněna stresem, na spotřebu alkoholu nebo na časté užívání některých léků a návykových látek, na závažné změny a nepříjemné události, které zažil během svého života a zejména v posledním roce. Měl by pomoc zamyslet se nad klientovými potížemi, životem, nad způsobem zvládnání stresu, způsobem vlastní práce, přístupem k úkolům apod. Může mu například pomoci zjistit, kde se nachází problém pomocí několika otázek, které naznačují, že může již docházet k pomalému nástupu vlivu stresu a popřípadě syndromu vyhoření, aniž by si toho byl vědom:

- kladeš na sebe neustále příliš vysoké požadavky? (studium, sport, organizování práce)
- pracuješ nad úroveň své kapacity? (kompetence, schopnosti, dovednosti apod.?)
- byl jsi původně nejvýkonnější a nejproduktivnější?
- byl jsi původně nejodpovědnější, nejpečlivější?
- mohl by ses zařadit mezi tzv. workoholiky?
- prožíváš neúspěch jako osobní porážku?
- nejsi schopen si přiměřeně odpočinout, relaxovat, rekreovat, regenerovat svou energii apod.?
- žiješ v dlouhotrvajících mezilidských konfliktech?

Pokud by se klient ve výše uvedených otázkách našel, je třeba začít s pomocí.

## 2 STRES

Problematikou stresu se zabývá mnoho publikací a zkoumalo jej mnoho výzkumníků. Jádrem zájmu bylo, zda člověk zvolí boj nebo útěk, když se ocitne v těžké situaci. V průběhu 19. století docházelo k soustavnému zkoumání této problematiky. V počátku výzkumu problematiky stresu převažoval fyziologický přístup. Hlavní zástupci tohoto přístupu byli H. Selye, W. Canon a I. P. Pavlov. Dnešní doba přináší zejména psychologický přístup ke stresu reprezentující kognitivně–transakční model R. S. Lazaruse.

Americký fyziolog W. Canon byl prvním, kdo popsal tělesné reakce na stres se zaměřením výzkumu na zvířata, a výsledkem bylo, že se tělo připravuje, ve chvíli konfrontace s hrozbou, na boj nebo na útěk. (Křivohlavý 2003, s. 132 – 134).

Na jeho práci navázal H. Selye, který se označuje za zakladatele kortikoidního pojetí stresu tzn. zvýšené funkce nadledvinek při stresových situacích. V začátcích svého bádání pracoval pouze se zvířaty a konstatoval, že pozorované změny vykazují určitou stálost, v okamžiku, kdy se výzkum zabýval člověkem, začal vykazovat tento model jisté nedostatky. Selye zjistil, že stresorem je jakýkoliv faktor, jenž v organismu vyvolává stresovou reakci. Tento vzorec odpovědi označil Selye jako stabilní nespecifický vzorec odpovědi organismu na ohrožení - General Adaptation Syndrom (GAS) – *obecný adaptační syndrom*. Spolu s GAS popsal také lokální adaptační syndrom (LAS), označující lokální vyčerpání organismu, zabezpečující vyrovnání se s daným zpravidla nociceptivním podnětem (pořezání, popálení), který působí jen na malou část organismu nevyžadující celkovou odezvu. Pokud se účinky LAS současně rozvinou na různých částech těla a mají dostatečnou intenzitu a rozsah mohou uvést do pohybu mechanismy GAS. Nicméně bylo mu vyčítáno, že nebral na zřetel psychickou stránku člověka, zejména emoce. Výzkumy stresu přinesly poznatky, že kognitivní aktivita člověka hraje při zvládání stresových situací mimořádně důležitou roli. Svým zjištěním nastínil model zrodu nemocí, dnes známých jako nemoci civilizační. (Křivohlavý, 2003, s. 132 – 134)

R. S. Lazarus se zaměřil na zvládání zátěžové situace u lidí. Zastával názor, že ve vypjatých situacích je třeba brát zřetel i na zranitelnost daného člověka. Za nejzranitelnější považuje ty jedince, kteří jsou bez zkušeností s danou stresovou zátěží, na rozdíl od těch kteří se s danou situací setkali a zvládli ji. Lazarus vnesl do zkoumání stresových situací nejen kognitivní, ale také emocionální a konativní složku. R. S. Lazarus pracoval s určitou lidskou formou zvládnutí stresové situace. Zabýval se kognitivní (poznávací a myšlenko-

vou) a transakční (vztah člověka a okolí) charakteristikou a z tohoto přístupu vyplývá, že za stres považuje určitou interakci mezi člověkem a okolním prostředím, které jedinec považuje za ohrožující. (Křivohlavý 2003, s. 132 – 134). Domnívám se, že zde je možné vidět spojení se sociální pedagogikou, která se zaměřuje především na výchovný proces a výchovné oblasti s dominantním vlivem prostředí. (Kraus 2008, s. 18)

## 2.1 Definice stresu

Anglické slovo stress pochází z latinského výrazu stringo, stringere, utahovat, stahovat, ve významu vyjádření tlaku (Melgosa 2004, s. 526). Za *stres* označujeme zátěžovou situaci, stimul i reakci na něj a užíváme ho hojně i v nepřesných definicích pro jakoukoli zátěž, bez ohledu na prospěšnost. Jaro Křivohlavý uvádí, že: „*Situaci člověka ve stresu můžeme přirovnat do určité míry ke sněhové kouli, kterou ze všech stran stlačujeme tak moc, až z ní začne kapat voda a koule se mění v kus ledu*“ (Křivohlavý, 2010, s. 24), Jan Cimický jej definuje jako: „*Stres je vlastně všechno, co nás obklopuje a působí na nás. Věci předvídatelné a předvídané stejně jako náhody a pohromy.*“ (Cimický 1996, s. 5). V publikaci Proti stresu krok za krokem autor J. Praško uvádí že: „*Stres je tělesná a duševní reakce na stresor.*“ (Praško 2001, s. 11) F. Irmiš definuje stres takto: „*Slovo stres znamená nadměrnou zátěž. Býti ve stresu můžeme chápat přeneseně jako býti v tísní.*“ (Irmiš 1996, s. 8) V psychologickém slovníku se dočteme, že stres je: „*Funkční stav, ke kterému dochází při vystavení organismu mimořádným podmínkám. Psychosomatická reakce na stresor (stresový podnět).*“ (Hartl 2009, s. 587)

„*Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná*“ (Křivohlavý, 1994, s. 10). Zmínili jsme se že, člověk se slovem stres spíše spojuje negativní zážitek. Abychom mohli definovat stres, je důležité vyjádřit rozdíl mezi mírou stresu – stresové situace a schopnostmi či možnostmi organismu tento stav korigovat. Stresem označujeme stav, kdy rozsah stresové situace převyšuje šance nebo schopnosti jedince zátěž zvládnout.

Určitá zátěž je ale podle Charváta (1973) pro organismus stimulující, vede k adaptaci a nutí jej ke zlepšení výkonu. Bez určitého stupně duševního napětí by podle něj jedinec nemohl existovat a ocítl by se ve stavu duševního rozpadu. Působením stresu na jedince se rozlišují dva kvalitativně odlišné typy stresu. Jeden označujeme jako negativní stres tzv. *distres* (předpona *di-* značí nepohodu, poruchu či nepřiměřený stav), takového



označení se používá v situacích osobního pocitu ohrožení doprovázeného, často negativními emocionálními příznaky. (zlost, agrese). Křivohlavý uvádí: „*K distresu dochází tam, kde se domníváme, že nemáme dost sil a možností, kde nejsme schopni zvládnout to, co nás ohrožuje a emocionálně nám není dobře.*“ (Křivohlavý 2003, s. 169) Druhý, opakem distresu, je eustres (předpona eu- pochází z řečtiny a znamená přiměřený stav) tzn., nejedná se o negativní emocionální zážitek, ale naopak, zážitek spojený s příjemnými prožitky. Každý reaguje na stejně silný stresor odlišně a stejná míra stresu může působit na jedince různou intenzitou v závislosti na tom, kdy a za jaké situace přichází. Rozhodující je kognitivní zpracování a subjektivní interpretace jedince (Křivohlavý, 1994). Irmíš uvádí, že: „*Když je stres slabší, organismus si na něj postupně zvyká. Když je stres velký, člověk může onemocnět.*“ (Irmíš 1996, s. 14). Selye rozděloval stresory na dvě skupiny: fyzikální (infekce, trauma, šok, vedro, zima, hluk aj.) a emocionální (úzkost, strach aj). Zdroj stresorů může být v prostředí a mít fyzikální (teplota, vlhkost), chemickou (jedy, drogy) či bioekologickou povahu (hluk, výživa, životní rytmus). Stresory můžeme rozdělit na *akutní* (autonehoda, přepadení, znásilnění) či *chronické* (pracovní přetížení, životní styl, nemoc). Opakem mohou být tzv. salutory, zátěžové situace, které mohou působit pozitivně, které člověka posilují, povzbuzují a dodávají mu sílu. Jedná se především o smysluplnost vykonávané činnosti, přesvědčení o hodnotě toho, o čem usilujeme, o pochvalu a uznání pro jedince významnými lidmi. Díky těmto faktorům jedinec čerpá odvahu k boji se stresory a výdrž v něm (Křivohlavý, 2003).

Pro složitost stresu samotného, lze pohlížet z několika úhlů pohledu.

- Stresem se může rozumět obecně *celá těžká životní situace*
- Může jím být *podmínka, okolnost* či *stresor*, který na daného člověka dopadá
- Stresem může být *odpověď organismu* na stresující činitele
- Může se jím rozumět *celkový vnitřní fyzický i psychický stav* člověka sevřeného nepříznivými okolnostmi. (Křivohlavý, 1994, s. 10)

## 2.2 Stresory

V psychologickém slovníku je stresor definován jako „*činitel vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stav stresu či stresovou reakci*“. (Hartl, 2000, s. 569)

Jako stresor můžeme tedy označit faktor, fyzikální, chemický, biologický nebo psychický, který vede ke zvýšení sekrece ACTH (adrenokortikotropního hormonu).

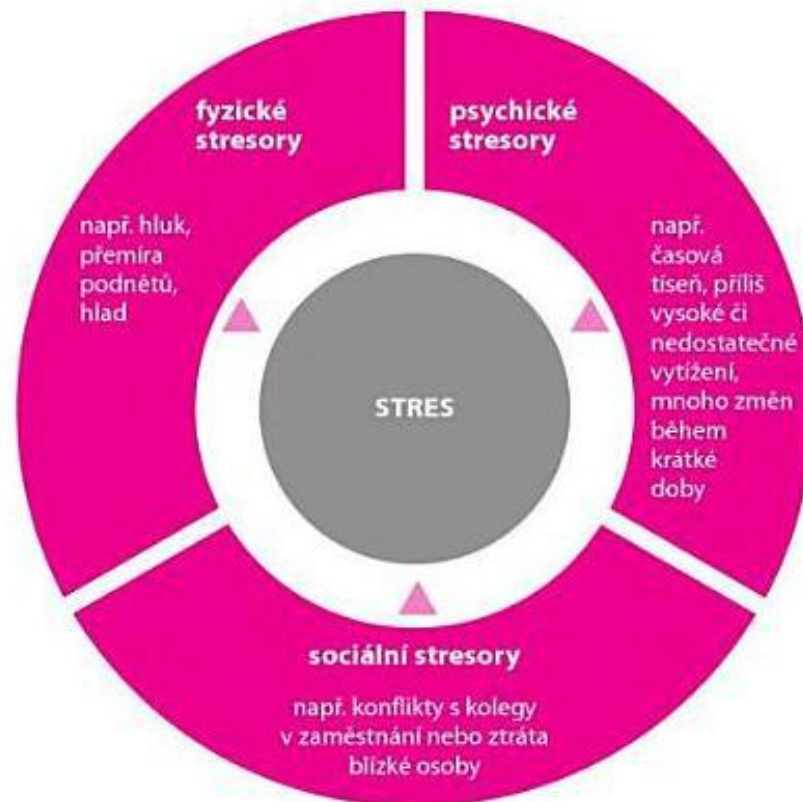
V knize *Sám sobě psychologem* uvádějí Věra Capponi a Tomáš Novák přehled stresujících životních událostí dle závažnosti, nebo míry zátěže, kterou zpracovali Američané Holmes a Rahe. „**Životní události** podle míry psychické zátěže hodnotí na bodové škále 0 – 100 bodů. Základem pro hodnocení je sňatek, kterému je přiřazeno 50 bodů. Každá další položka je posuzována porovnáním se závažností délky a složitosti přizpůsobení právě sňatku. Míra celkové zátěže se kumuluje. Pokud v jednom roce nasbíráte více než **300 bodů**, hrozí vážnější reakce – tedy deprese, psychosomatická onemocnění (infarkt, astma, alergie, atp.).

- smrt partnera 100 bodů
- rozvod 73 bodů
- rozvrat manželství / dočasný rozchod 65 bodů
- uvěznění 63 bodů
- smrt blízkého člena rodiny 63 bodů
- vážný úraz nebo onemocnění 53 bodů
- sňatek 50 bodů
- ztráta zaměstnání 47 bodů
- usmíření nebo jiné závažné změny v manželství 45 bodů
- odchod do důchodu 45 bodů
- změna zdravotního stavu člena rodiny 44 bodů
- těhotenství 40 bodů
- sexuální obtíže 39 bodů
- přírůstek nového člena rodiny 39 bodů
- změna zaměstnání 39 bodů
- změna finančního stavu 38 bodů
- smrt blízkého přítele 37 bodů
- přeřazení na jinou práci 36 bodů
- závažné neshody s partnerem 35 bodů
- termín splatnosti půjčky 30 bodů
- syn nebo dcera opouští domov 29 bodů
- konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou 29 bodů

- *mimořádný osobní čin nebo výkon 28 bodů*
- *manželka nastupuje nebo končí zaměstnání 26 bodů*
- *vstup do školy nebo její ukončení 26 bodů*
- *změna životních podmínek 26 bodů*
- *problémy a konflikty s nadřízenými 23 bodů*
- *změna pracovní doby nebo pracovních podmínek 20 bodů*
- *změna bydliště, změna školy 20 bodů*
- *změna spánkových zvyklostí a režimu dne 16 bodů*
- *změny v širší rodině (úmrtí, sňatky, odchody) 15 bodů*
- *změny stravovacích zvyklostí 15 bodů*
- *dovolená 13 bodů*
- *vánoce 12 bodů*
- *přestupek (např. dopravní a pokuta) 11“ (Capponi, Novák, 1992, s. 114-115)*

***Stresory, které jsou způsobeny zaměstnáním:***

Tento druh stresorů často nepříznivě působí na organismus jedince. Na zaměstnance jsou kladeny velké nároky, které mohou vést ke zvyšování psychické náročnosti zaměstnání. Zvýšenou psychickou náročností mohou trpět lidé, kteří pracují v pomáhajících profesích, ve zdravotnictví, pedagogové... Jednotlivé stresory jsou znázorněny na obrázku (Obr. 1).



Obrázek 1: Rozdělení stresorů [Zdroj: Stock, 2010, s. 16]

„Pracovní stres může být rozdělen do několika kategorií: (Bártlová, et al., 2008, s. 33)

- *Stres související s rolemi, které jedinec zastává (konflikt rolí)*
- *Stres související s obsahem práce (pracovní zatížení a odpovědnost)*
- *Organizace práce (potíže s komunikací, nejasné vymezení kompetencí)“*

#### **Mezi stresory v pracovním prostředí můžeme zařadit:**

- *časovou náročnost zaměstnání*: v této situaci se lidé dostávají do tzv. „časového presu“, který je způsoben nepoměrem mezi množstvím práce a času na vykonání jednotlivých úkonů, které jsou požadovány.

- *nadbytek práce s nedostatkem času*: velmi často dochází ke zvýšení vykonávané práce, protože v jednotlivých zaměstnáních se navyšují pracovní kompetence a tím se zvětšuje i zodpovědnost zaměstnance

- *nadbytek zodpovědnosti*: tento stresor se objevuje u lidí, kteří pracují na vyšších pracovních pozicích a mají zodpovědnost za svou práci a za práci svých zaměstnanců. Tito lidé jsou si vědomi, že za své chyby a chyby zaměstnanců jsou zodpovědní a ponесou i následky, což vede ke zvýšení pracovního stresu.

- *práce s lidmi*: součástí výše uvedených zaměstnání je kontakt s lidmi - se spolupracovníky nebo s klienty, se kterými při výkonu povolání přicházíme do styku. Mezi spolupracovníky by měli být vztahy pozitivní. Jako důvod se uvádí, že negativní vztahy mohou ovlivňovat výkon odvedené práce. Při negativních vztazích na pracovišti dochází ke zvyšování stresu a může se to projevit pocitem nedostatečného pracovního uspokojení. Jako vyvolávající impulzy se uvádějí různé konflikty, zášť, závist, hádky, rivalita nebo dokonce i šikanování mezi zaměstnanci. (srov. Kraska-Lüdecke, 2007, s. 32)

- *emocionální vyčerpání*: patří sem úzkost (anxiozita), zármutek, strach a očekávání nebo naopak i vstřícnost a empatii. (Hrstka, 2008)

- *nedostatečné finanční a slovní ohodnocení v zaměstnání*: každý pracovník, by měl vědět od svých nadřízených, jak vidí jeho pracovní nasazení, přínos pro zaměstnavatele a to, jak si v zaměstnání vede. Zaměstnavatel by měl pravidelně provádět hodnocení svých zaměstnanců a tím předcházet negativním pocitům, že si odvedené práce zaměstnanec nikdo necení. Tato nejistota často bývá vnímána, jako velmi negativní stresor.

***Psychosociální stresory***: sem patří stres spouštěný vztahy mezi lidmi rozdělené na vztahy s nejbližšími a vztahy na pracovišti. Autor J. Praško (2007) ve své knize uvádí, že mezi nejčastější spouštěče sociálního stresu jsou považovány blízké osoby, převážně jsou to partneři, kteří kladou vysoké nároky na životního partnera, ale na druhou stranu jsou to právě oni, na které se obracíme s prosbou o pomoc.

***Fyzické stresory***: zde můžeme konkrétně zařadit jednotlivé aspekty zaměstnání, které působí negativně na organismus. Jedná se o práci na směny, práci v nepřiměřeném horku nebo naopak chladu, při špatném osvětlení, ve vydýchaném prostředí nebo pod tlakem ustavičného hluku. (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 33)

### 2.3 Vliv a důsledky stresu na zdraví

Příznaky stresu jsou velmi obsáhlé a převážně individuální pro každého jedince. Profesor Jaro Křivohlavý (2010) ve své knize příznaky stresu rozděluje do tří skupin: behaviorální, psychologické a fyziologické.

*Behaviorální* – tyto příznaky vypovídají o změně v našem chování, např.: *nerozhodnost* – tzn. jistá nejistota v situacích, kde je možnost volby. Častým projevem jsou dlouhé úvahy o různých možnostech řešení problému. *Změněný denní rytmus* – častým projevem jsou potíže s usínáním a se samotným spánkem. Problematické je již samotné usínání a dochází k dlouhému bdění, také se mnohdy objevuje pocit únavy i po dostatečně dlouhém spánku. *Neustálé nářky a bědování* – člověk si stěžuje na vztahy, nepohodu v zaměstnání či osobním životě. *Změny chování ve vztahu k potravě* – zde rozlišujeme dvě skupiny. První skupina jsou jedinci se ztrátou chuti k jídlu, což má za následek úbytek hmotnosti až kachexii. Ve druhé skupině jsou jedinci, kteří stres řeší nadměrnou konzumací jídla. *Zvýšená nepozornost* – u jedince se objevuje zhoršené soustředění a nepozornost a toto vede k častým chybám nejen v rozhodování. *Zvýšená snaha vyhnout se práci* – u člověka se vytrácí chuť do práce a mohou se objevit chyby a zhoršování kvality práce a plnění zadaných úkolů. *Zvýšená spotřeba cigaret* – lidé, na které působí stres, vykouří mnohem více než jindy. Negativně vnímaný stres může a občas i vede ke *zvýšenému příjmu alkoholu*. (Křivohlavý, 2010)

*Psychologické* – zařazují se sem příznaky, které se projevují a narušují náš duševní život. Objevují se např. *prudké a výrazné změny nálady*. Změny nálad se mohou vést ke stavům euforie, anebo až k velkému smutku, které provází člověka během celého dne. Změny nálad se mohou prudce měnit. *Iritabilita* – tzn. zvýšená podrážděnost. Člověk nadměrně a někdy až nepřiměřeně, reaguje na určitý podnět ze svého okolí. *Nadměrné trápení se věcmi*, které nejsou zdaleka tak důležité a potřebné jen daná osoba jim dává velkou váhu. *Nadměrné pocity únavy* způsobené nedostatkem spánku, nedostatkem odpočinku nebo relaxací a tato únava se dostavuje i po dlouhodobém odpočinku nebo spánku. *Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav* je velmi častým doprovodným příznakem stresu, který vede k časté nemocnosti. Člověk se začne uzavírat do sebe a začne *omezovat kontakt s druhými lidmi*, což vede k sociální izolaci. (Křivohlavý, 2010)

*Psychické* – neboli duševní poruchy se označují psychické procesy, které se projevují v myšlení, chování a prožívání člověka, které mohou mít negativní vliv na člověka a mohou vést až k sebevraždě, ale nelze zcela za viníka označit stres. (Lukeš, 2001)

- Neurotické poruchy

Neurózy se primárně projevují úzkostí, k níž se přidávají další příznaky. Mezi neurotické poruchy patří panická porucha, obsedantně kompulzivní porucha, bipolární porucha, úzkostné a somatoformní dysfunkce, neurastenie, derealizace, nebo depersonalizace.

- Fobie

Za fobie se označují stavy, kde se úzkost objevuje jen v určitých případech, situacích. Těmto se dotyčný záměrně vyhýbá.

- Poruchy přizpůsobení

Jedná se o reakci projevující se zhoršeným výkonem v běžných sociálních nebo pracovních funkcích, které jsou doprovázeny depresivní, nebo úzkostnou náladou se smíšenými emočními projevy.

- Disociativní poruchy

Zde dochází k poruše vnímání vlastní integrity jedince, poruchy integrity mezi vzpomínkami a prožitky, pocity a tělesným ovládním.

Krátká reaktivní psychóza

Reaktivní psychóza, projevující se emočním rozrušením, inkoherentním chováním, které mohou provázet bludy a vzniká jako reakce na extrémně stresující zážitek.

- Akutní reakce na stres

Objevuje se řádově v minutách po stresové události. Mezi příznaky patří desorientace, apatie, úzkost, útlum, zoufalost, atd. Tyto příznaky odezní samy v průběhu několika dní.

- Posttraumatická stresová reakce

Jedná se o znovuprožívání traumatické události ve vzpomínkách, nebo snech a většinou bývají depersonalizováni. Dále se může projevovat necitlivostí, emoční otupělostí, uzavřeností, depresi, nespavostí, apod. Tento stav může trvat roky.

- Somatoformní poruchy

Projevují se různými obtížemi, ale po vyšetření jsou výsledky negativní, řadí se sem porucha hypochondrická

*Fyziologické* – příznaky, které vedou ke změně fyziologických pochodů v organismu. Tělo na stres reaguje velmi rozmanitě, tyto příznaky by se daly popsat tzv. od hlavy k patě. Mezi jedny s nejčastějších patří *palpitace*. Jedná se o poruchy rytmu, subjektivní a nepříjemné pocity, které člověk pocítuje. Palpitace je často spojena s bolestí a svíráním za hrudní kosti. (Křivohlavý, 2010). Pravdou je, že dlouhodobé působení stresu ovlivňuje naši imunitu, což vede k opakovaným onemocněním, způsobuje vysoký krevní tlak, vředovou chorobou žaludku a zvažuje se i na účasti stresu při nádorovém onemocnění. (Praško 2001, s. 74)

Zvládání zátěže a stresu má nemalý vliv na zdraví člověka. Chronické působení stresu se silnou emoční složkou může způsobovat psychosomatické onemocnění. Stres působí na zdraví tak, že vyvolává nadměrnou a dlouhotrvající aktivaci nervového sympatického nebo adrenokortikálního systému. Stres může také působit nepřímo na imunitní systém organismu. Stresovaný organismus není sto vyvinout odpovídající ochranu (např. proti infekci), čímž se stává citlivějším na různé patogenní činitele. Mimo krátkodobých změn se v důsledku dlouhodobé zátěže mohou objevit také změny v psychice jedince. Charakteristickými projevy stresu jsou pocity nepohody, které mohou ústít do neuróz (Křivohlavý, 2003; Vašina, 1999). Odpovědí na zvýšenou zátěž v pracovním procesu se může objevit vyčerpání, zklamání a pasivita způsobená psychosociálním stresem, tzv. *syndrom vyhoření* (burnout syndrom). Byl popsán u některých zaměstnaneckých kategorií pracujících s lidmi (lékaři, zdravotní sestry, učitelé), ale ukázal se jako jev širších rozměrů (Kebza, 2005).

Fyziologické příznaky stresu jak je uvádí Křivohlavý:

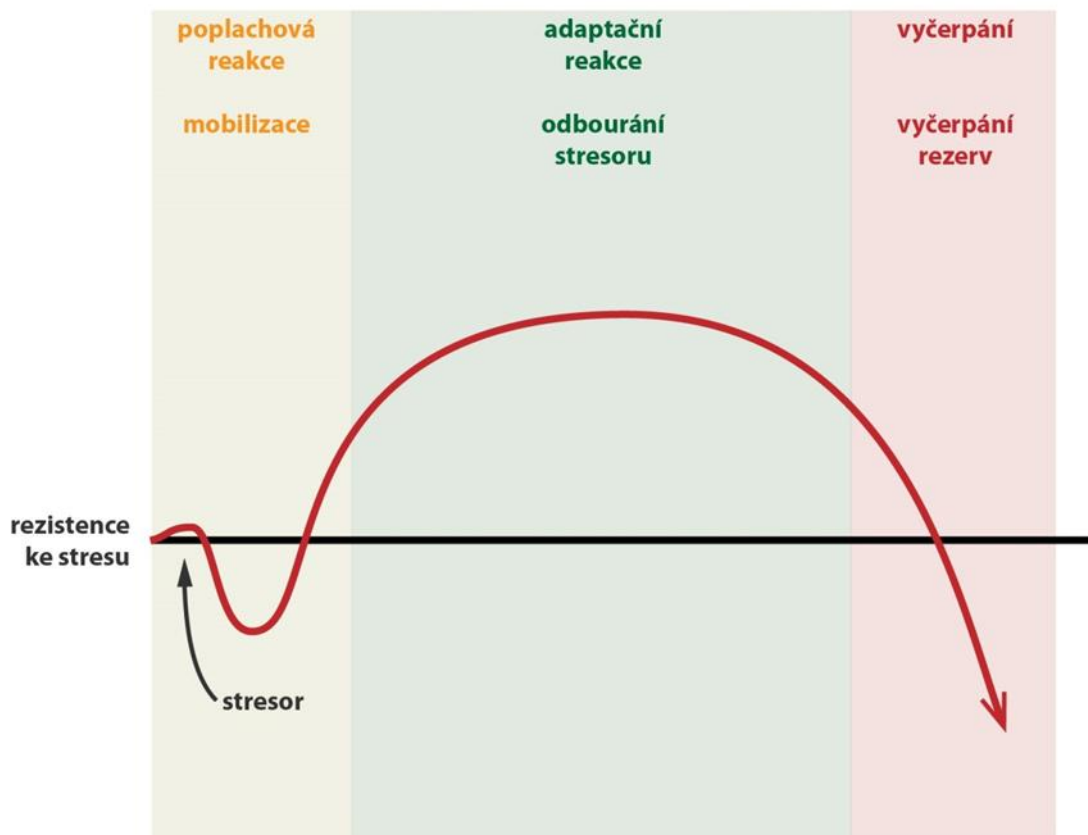
1. *Bušení srdce (palpitace)- vnímání zrychlené, nepravidelné a silnější činnosti srdce.*
2. *Bolest a sevření za hrudní kosti.*
3. *Nechutenství a plynatost v břišní (abdominální) oblasti.*
4. *Křečovitě svírající bolesti v dolní části břicha a průjem.*
5. *Časté nucení k močení.*
6. *Sexuální impotence a (nebo) nedostatek sexuální touhy.*



7. *Změny v menstruačním cyklu.*
8. *Bodavé, žezavé a palčivé pocity v rukou a nohou.*
9. *Svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře, často spojené s bolestmi v těchto částech těla.*
10. *Úporné bolesti hlavy- často začínající v krční oblasti a rozšiřující se vpřed směrem od temene hlavy k čelu.*
11. *Migréna- záchvatovitá bolest jedné poloviny hlavy.*
12. *Exantém- vyrážka v obličeji.*
13. *Nepříjemné pocity v krku (jako bychom měli v krku knedlík).*
14. *Dvojité vidění a obtížné soustředění pohledu očí na jeden bod (fokusace). (Křivohlavý, 1994, s. 29)*

## **2.4 Fáze stresu**

I přes do jisté míry specifické odpovědi organismu pro daný stresor objevené Slayem, lze vypozaovat určitá obecná pravidla a uspořádání v odpovědi organismu. Tato posloupnost reakcí se nazývá obecný adaptační syndrom (GAS – general adaptive syndrome), u kterého rozlišujeme tři fáze.



Obrázek 2. Obecný adaptační syndrom. Zdroj: [www.fblt.cz](http://www.fblt.cz)

Obecný adaptační syndrom (GAS) má tři fáze:

**Fáze poplachová.** Tato fáze je doprovázena negativními pocity, ohrožením a neklidem. V organismu se mobilizují všechny obranné mechanismy a organismus je připraven k reakci typu „boj“, nebo „útek“. Důležité je, aby si v této fázi jedinec uvědomil, že dochází ke zvyšování působení negativních vlivů v organismu a dokázal problém vyhodnotit a dojít k takovému řešení dané situace, že se stres neprojeví. Pokud však stresová situace na člověka neustále působí, organismus se postupně vyčerpává, dochází k pocitům skutečného stresu. Fáze poplachová přechází do fáze rezistence. ( Melgosa 2004, s. 128-135 )

**Fáze rezistence.** Tato fáze nastupuje, je-li jedinec vystaven stresovým faktorům delší dobu. „Dochází zde k velkému úbytku energie, snížení produktivity a člověk se náhle ocitá v bludném kruhu, ze kterého není úniku. Ví, že má různé povinnosti, které nezvládá a obavy z možného neúspěchu vedou ke třetí fázi a tou je fáze vyčerpání“. (Melgosa 2004, s. 128 -135). Boj organismu se stresem závisí na tom, jak silný je stresor a jak bojeschopný

je organismus. Soubory příznaků zhoršujícího se stavu organismu se označují jako nemoci adaptace. Patří sem žaludeční a dvanácterníkové vředy, hypertenze, kardiovaskulární onemocnění, onemocnění štítné žlázy, astma. Selye naznačil také existenci vztahu dlouhodobé rezistence a snížení činnosti imunitního systému.

**Fáze vyčerpání.** Tato fáze je pro organismus velice zatěžující a vyčerpávající jak po stránce tělesné tak duševní. Organismus v boji se stresem podléhá, hrouť se, dostává se do deprese, v extrémním případě umírá. Únik z této fáze vyžaduje velkou námahu a mnohokrát i lékařskou, psychiatrickou nebo psychologickou pomoc. Zde je ovšem podstatný rozdíl ve zvládnání oproti dvěma předešlým fázím. Ve dvou předchozích fázích byl člověk schopen své problémy řešit a zvládat, ovšem v poslední fázi už je sám nezvládne. (Melgosa 2004, s. 128-135)

Sociální pedagogika by se dle Krause měla podílet na pomoci při řešení krizových životních situací, protože se lidé často dostávají do složitých okamžiků, vyžadující větší mobilizaci sil, eventuálně zanechávají i určité psychické následky. Sociální pedagogika si klade za úkol vytvoření rovnováhy mezi požadavky a motivy jedince a strukturou nároků daných společností. (Kraus 2008, s. 41)

## 2.5 Copingová strategie

Pod pojmem *coping* označujeme „zvládnání stresu“ či „zvládnání zátěžové situace“, slovíčko "cope" se do češtiny překládá jako *vyrovnat se s něčím, překlenout, poradit si, zdolat*. V současné psychologii je *coping* chápán jako projev obecných dispozic k určitému typu chování a prožívání. Odlišnost mezi *adaptací* a zvládnáním chápe Křivohlavý (1994) jako možnost a schopnost využití či nevyužití znalostí a dovedností jedince. *Adaptací* vysvětluje jako stav vyrovnávání se se zátěží, která je pro jedince běžná a vyskytuje se v dobře zvládnutelných mezích. V rámci adaptace jsou používány známé postupy – při copingu je veden boj s nepřiměřenou zátěží, a to buď intenzitou či délkou trvání, a jedinec se dostává do situace, pro něj neznámé, a proto nelze dosavadních znalostí a dovedností využít. Zvládnáním stresové situace a přizpůsobením si podmínek se coping pro jedince stává vyšším stupněm adaptace (Křivohlavý, 1994). Křivohlavý ve své publikaci uvádí základní pojetí zvládnání stresu dle R. S. Lazaruse. Zde se výchozí stav definuje jako rovnovážná situace. Rovnovážný stav je považován za ideální, tzn., že stresory na člověka působí, ale

ten se s danou situací je schopen vyrovnat. V okamžiku, kdy se zátěž stává nezvladatelnou, dochází k pomyslnému vychýlení vah. Člověk si tento stav uvědomuje a snaží se porozumět tomu, co se děje. Lazarus používá dva typy zvažování – primární a sekundární. V primární fázi člověk zvažuje stav ohrožení. V sekundární zvažuje možnosti, které má, a schopnosti jak se bránit. Patří sem i vztahy k druhým lidem, takzvané sociální zdroje sil – například pomoc odborníků. (Křivohlavý 1994, s. 123-125) Základním rozhodnutím při boji se stresem je zařazení situace do jedné ze dvou skupin: buď je situace změnitelná, nebo nezměnitelná. Naše rozhodnutí dospěje k jedné z těchto forem: přijmout – akceptovat, co se stalo, nebo bojovat s nepříznivou situací. Křivohlavý proces zvládání těžkostí označuje termíny „čelení stresu“, „moderování stresu“ nebo „stress management“. (Křivohlavý 1994, s. 123-125). Cohenem a Lazarus definoval zvládání stresu takto: „*Zvládáním se rozumí snaha – jak intrapsychická (vnitřní), tak zaměřená na určitou činnost – řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní i vnější požadavky kladené na člověka a střety mezi těmito požadavky. Jde přitom o požadavky mimořádně vysoké, které člověka značně namáhají a zatěžují, nebo převyšují zdroje, které má daná osoba k dispozici.*“ (Křivohlavý 1994, s. 43) Kebza, ve své knize Psychosociální determinanty zdraví ke zvládání stresu, uvádí toto: „*Při řešení životních situací má rozhodující význam náš aktivní přístup k životu, naše schopnost usilovně, tvrdě a důsledně bojovat vlastními silami se všemi obtížemi, se kterými se v životě setkáváme.*“ (Kebza 2005, s. 149)

V případě těžké životní situace, která v nás vzbudí stresové napětí, se nejedná pouze o postupy, které v boji se stresem použijeme, ale i o to, jací jsme my. Křivohlavý přirovnává lidi ke skleničkám „*Tak jako je jedna sklenička křehká a druhá z těžko rozbitného skla, jeden je snadno zranitelný, zatímco druhý je flexibilní a snáze se přizpůsobí i těžké životní situaci.*“ (Křivohlavý 1994, s. 87) Dále uvádí že: „*Obdobně jako se vojevůdce, stojí – li čelem k nepříteli, musí rozhodnout jak postupovat, tak se musíme rozhodnout i my, když máme tu čest utkat se se stresem.*“ (Křivohlavý 1994, s. 89)

Na stresové situace můžeme reagovat různě. Takové rady uvádí Jan Cimický ve své knize Minimum proti stresu. Například rada jak se uvolňovat:

- Cvičit alespoň jednou denně, uvolňovací cvičení vyžadují pravidelnost.
- Cvičit v klidném prostředí a plně se koncentrovat.

- Nejvhodnější poloha k uvolnění je vleže na zádech či v pohodlném sedu vozky na kozlíku, ruce podél těla, s dlaněmi vzhůru, nohy nekřížit, spíše mírně od sebe.
- Nejprve se soustředíme na dýchání, vdech a výdech.
- Uvědomujte si, že se cítíte a tento stav si budete schopni sami později rychle vyvolat, abyste se osvěžili. (Cimický 1996, s. 12)

Způsob zvládnání stresu rozumíme snahu jedince jednat ve stresové situaci určitým způsobem, určitě by se měl vyhnout řešení problémů alkoholem, drogami nebo výherními automaty. Křivohlavý (2003) rozlišuje dva specifické způsoby přístupu ke stresu. Prvním způsobem je minimalizace kontaktu se stresem – *pasivní styl*. Druhým je aktivní boj s tím, co jedince ohrožuje – *aktivní styl*. Viktor E. Frankl upozornil na to, jak je důležité mít pro co žít, mít cíl a smysl života. Řekl: „*Kdo nemá proč žít, nenachází ani moudrý způsob pro to, jak žít.*“ (Křivohlavý 1994, s. 148) Křivohlavý ve své publikaci uvádí: „*Jde o to zvolit si cíl, pro který stojí za to žít a snažit se k němu přibližovat – i když se ho můžeme třeba jen jemně dotknout.*“ (Křivohlavý 1994, s. 154) „*Při řešení životních situací má rozhodující význam náš aktivní přístup k životu, naše schopnost usilovně, tvrdě a důsledně bojovat vlastními silami se všemi obtížemi, se kterými se v životě setkáváme.*“ (Kebza, 2005, s. 149). Kraus uvádí, že aktuálním úkolem sociální pedagogiky je přispívat k utváření zdravého životního stylu s důrazem na zájmovou orientaci, nabízet hodnotné využívání volného času, programů zaměřených na prevenci, na zvládnání náročných životních situací a podporu sociální kreativity. (Kraus, 2008, s. 49)

V případě volby zvládací strategie je zapotřebí brát na zřetel tři oblasti: ***citovou*** (emocionální), ***myšlenkovou*** (kognitivní) a ***volní*** (konativní či behaviorální), projevující se chováním. V kognitivní oblasti jde o rozumové řešení či vyrovnání se se stresovou situací. Jedinec si představuje, co by se asi stalo, kdyby jednal tím či oním způsobem. Častokrát se při stresu objevují tzv. *automatické myšlenky*, které samy v mysli vystávají a jsou většinou negativní. Člověk jim většinou nevěnuje náležitou pozornost. Dělí se do třech kategorií; mohou být orientované na sebe, na ostatní či na budoucnost. Lze je zařadit mezi tzv. zkreslující myšlenkové procesy. Cungi uvádí několik typických příkladů těchto procesů (v závorkách je uvedeno původní Beckovo názvosloví kognitivních omylů). (Kratochvíl, 2006):

- arbitrární inference (*nepodložené závěry*)- nevědomé vyvození závěru bez důkazu (často negativní předpovědi či přesvědčení);

- výběrová abstrakce (*zkreslený výběr faktů*)- oddělení jedné informace od jejího kontextu a následné vyvození závěru, který většinou stres ještě prohloubí;
- sklon minimalizovat své úspěchy a maximalizovat své prohry (*přehánění a bagatelizace*);
- nepřiměřené zevšeobecňování- vyvození všeobecných závěrů z jednoho faktu;
- personalizace (*vztahovačnost*)- vztahování daných událostí na sebe;
- dichotomická myšlenka (*pohled černými brýlemi*)- způsob myšlení „všechno nebo nic“. (Cungi, 2001)

Emocionální oblast zahrnuje veškeré city a pocity zúčastněných osob a bývají většinou negativní povahy. U stresovaných osob dominuje úzkost, strach či panika nebo zlost, vztek a podrážděnost.

Třetí funkcí strategie zvládnání stresu je chování toho, kdo se stresem bojuje. Primárně je to výsledek rozhodnutí, tj. myšlenkové činnosti. Následují dění je však třeba řídit. Patří sem nejen ovládnání toho, s čím bojujeme, ale i sebekontrola. Níže je uveden přehled emocionálních a behaviorálních příznaků stresu, jak je uvádí Křivohlavý.

#### ***Emocionální- citové příznaky stresu:***

1. Prudké a výrazně rychlé změny nálady.
2. Nadměrné trápení se nedůležitými věcmi.
3. Neschopnost projevit emocionální náklonnost a spolucítění s druhými.
4. Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a vzhled.
5. Nadměrné snění a stažení se ze sociálního kontaktu.
6. Nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti.
7. Zvýšená podrážděnost, popudlivost (iritabilita) a úzkostnost (anxiozita).

#### ***Behaviorální příznaky stresu- chování a jednání ve stresu:***

1. Nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky.
2. Zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování.
3. Sklon ke zvýšené osobní nehodovosti.
4. Snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti i častější

podvádění.

5. Zvýšené množství vykouřených cigaret za den.
6. Zvýšená konzumace alkoholických nápojů.
7. Větší závislost na drogách, zvýšené množství tablet na uklidnění a léků na spaní.
8. Ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání.
9. Změněný denní rytmus- horší usínání, noční bdění, pozdní vstávání s pocitem únavy.
10. Snížené množství vykonané práce a její kvality. (Křivohlavý, 1994)

## 2.6 Teoretické přístupy k vymezení copingové strategie

V první řadě se ale jedná o instinktivní, zvířatům i lidem společné, vývojově nejstarší možnosti osvobození se z náročné (stresové) situace, za které lze považovat útok či útěk, jinak řečeno agresi či únik, v podstatě jde o vztek a strach. Zastupují dvě základní vyrovnávací strategie, dominující u zvířat a u dětí. Jedná se tedy o široce pojaté, avšak nejjednodušší, dělení zvládacích strategií. Útok je ve své podstatě orientován na odstranění překážek. Copingové teorie zvládaná stresu vycházely z rozdílných až protichůdných směrů. Fyziologicky orientovaná teorie obecného adaptačního syndromu (Selye) stála proti psychodynamickému pojetí obranných mechanismů (Freudová). Postupem času se objevovaly přístupy čerpající z behavioristického a nebehavioristického vzoru, zastoupené koncepcí životních událostí (Holme a Rahe) a transakčním přístupem (Lazarus).

### Dispoziční přístup

Definuje zvládání stresových situací jako stabilní vrozenou schopnost reagovat na stres specifickým způsobem. Věří v existenci jakési intraindividuální stability v upřednostňování strategií zvládání a zároveň, že mezi lidmi jsou interindividuální rozdíly v používaných způsobech chování (Baumgartner, 2001, in Výrost, 2008). Podle tohoto přístupu lidé používají daný zafixovaný soubor postupů ke zvládnutí zátěžových situací, který přetrvává nezávisle na čase a měnících se podmínkách.

V souvislosti s tímto dispozičním přístupem bylo provedeno nesčetně výzkumů, zabývajících se působením osobnostních charakteristik na situační copingové úsilí, např. vztah

zvládání a neuroticismu (D. J. Terry, N. Boler, A. Zukerman), extravertze, lokalizací kontroly, nezdolnosti, sebehodnocení, ale i depresivity a agrese.

### **Situační přístup**

Zdůrazňuje vliv situace a jejích prvků jako příčiny chování. Základem tohoto přístupu je, že copingové reakce na zátěžovou situaci jsou zapříčiněny typem situace. Jsou skupiny podobných situací, kterým odpovídají dané typy postupů zvládání.

R. R. McCrae (1984; cit dle Baumgartnera, 2001) poukázal na to, že lidí reagují různě na tři typy stresových událostí a záleží jen na jedinci, jak danou situaci vyhodnotí:

- situace jako výzva (challenge) např. začátek studia, manželství;
- situace ohrožení (threat) např. nemoc, nezaměstnanost;
- situace ztráty (loss) např. smrt blízké osoby. (McCrae, 1984, cit. dle Baumgartnera, 2001)

Významnou roli při vyhodnocování situace hrají zejména dva faktory – jak jedinec vnímá situaci jako stresogenní a do jaké míry se domnívá, že má situaci pod kontrolou. „*Čím víc má člověk pocit, že má situaci pod svojí kontrolou, tím méně ji hodnotí jako nebezpečnou a naopak*“ (Baumgartner, F., 2001).

### **Interakční přístup**

Zdůrazňuje vztah osobnosti a situace jakožto neustálý mnohostranný interakční proces. Člověk má k dispozici kognitivní, motivační a emoční faktory, které se zásadním způsobem podílí na určení zvládání stresové situace. Jinými slovy, nejde až tak o objektivní fakt, jako vlastně subjektivní prožívání dané situace jedincem a jak ji vnímá (Baumgartner, 2001). „*Konkrétní forma copingové odpovědi závisí nejen na povaze situace, na které je zvládací úsilí nasměřované, ale i na environmentálních omezeních a zdrojích a také na osobnosti, potřebách a schopnostech člověka. Avšak žádná z těchto nestačí na vysvětlení příčinnosti zvolené strategie*“ (Baumgartner, 2001).

### **Problém – focused coping**

Lazarus a Folkmanová (1984) rozeznávají dva typy copingu podléhající vyhodnocení situace. Coping orientovaný na problém (*problém-focused coping*) lidé využívají v okamžiku, kdy očekávají, že situace má řešení a v tom případě podnikají přímé aktivní



kroky. Jedinci hodnotící situaci jako zvladatelnou bývají také zdravější a vykazují vyšší self-efficacy (sebedůvěra ve vlastní schopnosti).

### **Emotion – focused coping**

Coping orientovaný na emoce (*emotion-focused coping*) je spojován se stavem situace jako beznadějně, jedinec neví, co v dané chvíli dělat a cítí malou nebo žádnou kontrolu nad jejím průběhem. Proto většinou usiluje o regulaci emocí spojených se zátěžovou situací. Tento druh copingu je spojován s vyšší mírou stresu, depresí, úzkostí a obtížnějším léčením z onemocnění. Tyto dvě strategie však nelze v praxi striktně oddělovat, neboť jsou často využívány souběžně (Lazarus, & Folkmanová, 1984, cit. dle Farrella, & Gow, 2011).

#### Koncepce zvládání R. S. Lazaruse

Lazarus (1966) zvládáním stresových situací rozumí proces řízení vnějších i vnitřních činitelů, které jedinec v zátěžové situaci hodnotí jako ohrožující. Ve svém pojetí kromě dynamického vztahu mezi jedincem a prostředím zdůrazňuje také význam kognitivního zhodnocení. Lazarus klade důraz na čtyři skutečnosti:

„1. Zvládání není jednorázovou záležitostí. Je to dynamický proces.

2. Zvládání není automatickou reakcí.

3. Zvládání vyžaduje určitou (vědomou) snahu a námahu jednajících osoby.

4. Zvládání je snahou řídit dění („ukočírovat je“).“

(Křivohlavý, 2003, s. 172).

Zdrojem, který má podle Lazaruse (dle Křivohlavého, 2003) pozitivní vliv na zvládání zátěžové situace, může být:

- dobrý zdravotní stav a dostatek síly
- pozitivní postoj jedince k možnostem úspěšného zvládnutí situace
- dobré znalosti a dovednosti zvládání těžkostí
- dovednosti sociálního chování
- kladný vliv sociální opory
- dobrá materiální situace člověka.

Křivohlavý ve své publikaci uvádí několik rad, jak zvládat negativní emoce a to si-  
ce v boji, který vedeme sami se sebou a s druhými lidmi. (Křivohlavý, 1994)

**Boj, který vedeme sami se sebou:**

- Radovat se z „daru života“, těšit se z jeho krás.
- Aktivně, z vlastní iniciativy vyhledávat to, co je dobré, ujasňovat si světlé body v záplavě šedi, kladné hodnoty apod.
- Vědomě „fandit“ kladným citům (radosti, potěšení, naději) a snažit se nahrazovat negativní emoce (obav, strachu, beznaděje) emocemi kladnými.
- Záměrně soustřeďovat pozornost na pozitivní věci a hodnoty v životě.
- Pěstovat smysl pro humor, nahlédnout nad malichernými spory.
- Nerozčilovat se, nedat se ovládnout zlostí, nepodléhat popudlivosti, agresivitě.
- Vědomě se snažit neutápět se a nelibovat si v depresivních a beznadějných myšlenkách.
- Snažit se alespoň něco udělat tak, abych z toho mohl mít radost a potěšení.
- Snažit se najít vždy a všude určitý odstup od těžkostí a problémů.
- Stále se učit uvolňovat, relaxovat, a to nejen tělesně, ale i duševně a duchovně.

**Ve styku s druhými lidmi:**

- Vytvářet (v manželství, v rodině) atmosféru důvěry, úcty a ochoty ke spolupráci. Platí to pro styk jednotlivých členů rodiny i pro rodinu jako celek.
- Vytvářet na pracovišti a v zájmových kruzích atmosféru vzájemné úcty, vážnosti k druhým a ochoty ke spolupráci, dohodě a vzájemné snášenlivosti.
- Brát druhé lidi takové, jací jsou a jednat s nimi tak, jako by již byli takoví, jakými by mohli být, kdyby dožráli jako osobnosti, kdyby se dovedli ovládat, kdyby se snažili respektovat mravní příkazy.
- Bránit se indukci negativních emocí, kdy rozčílení, agresivní projev druhého v nás vyvolávají obdobné city. Uvědomovat si vliv této indukce a vědomě ji čelit.
- Snažit se reagovat klidně na negativní sdělení a na neuctivé postoje druhých k nám.
- Při jednání s druhými lidmi se snažit vžít se do jejich situace a pokusit se pochopit či vycítit, jak asi na ně bude působit to, co my sami děláme a podle toho jednat.

- Empatie (soulad emocionálních stavů) není slabostí, ale naopak silou velkých osobností. Projevuje se např. „radováním se s radujícími a pláčem s plačícími“. Citová netečnost může být druhými chápána jako hrubost.
- Kus pravdy je na přísloví, které říká, že „nejcennější jsou slova toho, kdo dovede mlčet“. Podobně je na tom přísloví „sdělená radost, dvojnásobná radost, sdělený bol, poloviční bol“.
- Radost a úsměv, který darujeme, se nám vrátí, stejně jako projev neúcty a ponižování druhých – neboli „jak se do lesa volá, tak se z lesa ozývá“.(Křivohlavý 1994, s. 186)

### 3 PRACOVNÍCI V POMÁHACÍCH PROFESÍCH

#### 3.1 Pracovníci ve zdravotnictví

Podle zákona 96/2004 Sb. jsou zdravotničtí pracovníci definováni jako fyzické osoby, vykonávající zdravotnické povolání podle tohoto zákona. Patří sem cca 27 zdravotnických povolání od všeobecné sestry, porodní asistentky až po profesi - Odborný pracovník v ochraně a podpoře veřejného zdraví. Pracovníci ve zdravotnictví jsou při své práci vystaveni velkému počtu stresových situací. Jejich práce probíhá ve směnném provozu, složená z ranních, odpoledních, denní a z nočních směn, což postihuje jejich biologický rytmus a vede k narušení spánku či dlouhodobé únavě. Tímto způsobem oslabený pracovník má pak tendence k tomu, aby více podléhal zátěžovým situacím – stresu. Hladký dle Vlkové uvádí dva faktory, které mohou narušit či narušují naši schopnost vyrovnávat se s prací na směny, a to biologické hodiny a sociální vlivy.

**Biologické hodiny.** Čas je cosi, co člověk zakouší jako sběr několika odlišných zdrojů časů: psychologického *subjektivního času* jakožto proudu vědomí, *fyzilogického* nebo *biologického času* daného lidskou tělesností a rytmickými strukturami lidského těla, *vnějšího času* ročních dob a *sociálního časového modelu* (Schütz -Luckmann, 1979, s. 75)

U člověka jde o dva shluky neuronů, ležící v hypotalamu přímo nad překřížením optických nervů vedoucích ze sítnice oka – tzv. suprachiasmatická jádra. Z těchto center se synchronizují "hodinové geny" (odpovědné za vznik rytmického signálu), které se nacházejí téměř v každé buňce lidského těla (Kolář, 2006)

**Sociálními vlivy.** Těmi se rozumí napětí v rodině (komunitě), které vznikají vzhledem k odlišnému rozvrhu práce a spánku.

Zátěže v práci pracovníků ve zdravotnictví dělených dle Bartoškové jsou zátěže fyzické, chemické a fyzikální a zátěže psychické, emocionální a sociální.

#### **Zátěže fyzické, chemické a fyzikální:**

- statické zatížení (stání při práci a asistence u lůžka, u výkonů, stání u vizity)
- dynamické zatížení (pocházení, vyřizování, přecházení mezi provozy)
- zatížení páteře (při zvedání pacientů, polohování, úpravě lůžka)
- zatížení svalového a kloubního systému

- setkávání se s nepříjemnými podněty (exkrementy, otevřené rány, nehojící se onemocnění, zápach, deformity, vyrážky)
- rizika infekce
- narušení spánkového rytmu při směnování
- nedostatek klidu a času na pravidelnou stravu a dodržování pitného režimu
- kontakt s léky, dezinfekčními přípravky, pomůckami (rukavice)
- hluk, nesprávné osvětlení, vibrace, radiační záření (Bartošíková 2006, s. 11)

**Zátěže psychické, emocionální a sociální:**

- neustálá pozornost, pečlivé sledování (stavu pacientů, přístrojů, instrukcí), rychlé přepojování mezi činnostmi
- pružné reagování na různorodé požadavky a změny
- nároky na paměť
- velká zodpovědnost za výsledky (následky) své práce
- nutnost samostatného rozhodování při respektování daných pravidel
- nutnost rychlých rozhodnutí a účelného jednání při nedostatku informací
- nutnost improvizace při nárazovém charakteru práce
- opakované setkávání se s lidmi v těžkých emočních stavech
- konfrontace s utrpením, bolestí, smrtí, vyrovnávání se s pocity bezmoci
- zacházení s intimitou druhého člověka, včetně překračování hranic (zavádění sond, aplikace klyzmatu, cévkování, aplikace injekcí)
- působení bolesti druhým lidem
- otázky týkající se velmi soukromých záležitostí pacientů a jejich rodin
- provádění řady činností, které běžně vzbuzují odpor
- opakované konfrontace s vlastními zážitky a postoji, nutnost přemýšlet i o svém životě, o svých hodnotách a postojích
- komunikace s příbuznými pacientů
- konflikt rolí

- nízké ohodnocení náročné práce
- nároky na neustálé učení a vzdělávání (Bartošíková 2006, s. 11)

### 3.2 Pracovníci v sociálních službách

Podle § 116 Zákona o sociálních službách 108/2006 je pracovníkem v sociálních službách ten, kdo:

- vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieny a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivity, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb
- základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmu, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti. (zákon 108/2006, §116).

### 3.3 Sociální pedagog

Podle Bakošové je sociální pedagog definován jako: „Profesionál v odbore pedagogika, absolvent magisterského štúdia odboru pedagogika, špecializácie sociálna pedagogika a magisterského štúdia sociálna pedagogika, sociálna pedagogika a vychovávateľstvo. Absolvent univerzitného štúdia je odborne teoreticky a prakticky pripravený riešiť výskumné, koncepčné, metodické, organizačné a praktické problémy vo všetkých oblastiach spoločenského života, a to najmä u detí, mládeže, dospelých u zdravej i ohrozenej populá-

cii. Kompetencie sociálneho pedagóga sú zamerané na výchovu a vzdelávanie, prevýchovu, sebavýchovu, poradenstvo, prevenciu, intervenciu a manažment“. (Bakošová, 2013, s. 384)

### 3.4 Pedagog

Poměrně obsáhlou a vyčerpávající charakteristiku učitele zpracoval Jůva (2001), jenž v pedagogovi vidí iniciátora a organizátora výchovně-vzdělávacího procesu, který současně hodnotí dosahované výsledky žáků, koncipuje obsah výuky, provádí vstupní, průběžnou i výstupní diagnózu, rozhoduje o metodách, formách a prostředcích svého působení a vhodně modifikuje výchovný proces ve shodě s věkovými a individuálními zvláštnostmi žáků.

- **kompetence učitele (PRŮCHA, J.)**
  - připravenost učitele vyrovnat se s nároky, které jsou na pedagoga kladeny
  - využíván pojem profesní kompetence – ukládají zvládat vyučovací problémy s novými cíli, učivem i metodami; zvládat problémy se vztahem k žákům i k jejich individuálnímu vedení a vztahy s partnery mimo školu
  - kompetence odborně předmětové → vědecké základy podmínkami
  - kompetence psychodidaktické → podmínky pro učení
  - kompetence komunikativní → vztah k dětem, světu i dospělým
  - kompetence organizační a řídicí → schopnost plánovat a projektovat svou činnost
  - kompetence diagnostická a intervenční → jak žák myslí, cítí, jedná a proč
  - kompetence poradenské a konzultativní → vztahy k rodičům
  - kompetence reflexe vlastní činnosti → činnost jako předmět analýzy, umět vyvodit důsledky
- **další dělení kompetencí**
  - komunikační
  - motivační
  - prezentační

- diagnostické
- organizační

### 3.5 Osobnost pomáhajícího pracovníka

Vzhledem k tomu, že je profese sociálního pedagoga řazena k pomáhajícím profesím, považujeme za důležité zmínit se o osobnostních charakteristikách a vlastnostech, které jsou důležité pro práci pomáhajícího profesionála. (Rozsypalová 2009, s. 40). Dle Rozsypalové jsou klíčové osobnostní charakteristiky a vlastnosti, pomáhajících profesionálů následující:

Přitažlivost	Schopnost týmové práce
Důvěryhodnost	Trpělivost
Komunikační dovednosti	Vlídnost
Empatie	Autenticita, kongruence
Úcta ke klientovi	Respekt k morálním normám a etickým pravidlům
Víra v člověka, optimistický pohled na člověka	Emocionální stabilita
Realistické sebepojetí a sebedůvěra	Tvořivost a originalita
Schopnost sebereflexe	Schopnost navázat a udržet vztah
Otevřenost	pracovník-klient a udržovat stanovené hranice
Upřímnost	Odolnost vůči psychické zátěži
Vyrovnanost	Organizační kompetence
Ochota se dále sebezvdělávat	Schopnost navazovat interpersonální vztahy

Tabulka 1.: 3 Klíčové osobnostní vlastnosti pomáhajícího profesionála (Rozsypalová 2009, s. 42)

Všechny výše uvedené vlastnosti a kompetence považuji za základní a klíčové pro práci sociálního pedagoga. Je také samozřejmé, že práce v pomáhajících profesích se v různých oblastech liší. Proto je nutné, aby byly vymezeny i specifické kompetence v rámci jednotlivých profesí.



## 4 ZVLÁDÁNÍ STRESU NA PRACOVIŠTI

Mezi největší stresory patří mezilidské vztahy, a proto pro řadu lidí je práce velkým stresovým faktorem. Příčinou mohou být klienti, pacienti, kolegové, či nadřízení. Stres na pracovišti se projevuje zvýšenou podrážděností, napětím, obavami a mohou se vyskytnout i deprese. Šikana se řadí k největšímu případu stresu na pracovišti. V této kapitole bych se chtěl zaměřit na některé z těchto obav a zamyslet se nad tím, jak snížit či minimalizovat jejich dopad.

Schreiber za nejčastější faktory v oblasti pracovního stresu považuje tyto situace:

- příliš rychlý pracovní postup nebo naopak zklamání z nepovyšení
- příliš mnoho nebo příliš málo práce
- přeložení, změna pracovního prostředí, změna spolupracovníků
- změna charakteru práce nebo stylu řízení
- nevyjasněné vztahy nadřízenosti
- nepravidelná nebo nadměrně dlouhá pracovní doba, monotónnost práce
- nebezpečná práce (pocit rizika), násilnosti na pracovišti
- snížení dosavadní výkonnosti v souvislosti se stářím nebo nemocí (Schreiber 2000, s. 47-48)

Např. práce ve zdravotnictví vyžaduje týmovou spolupráci. Pro některé z nás je práce v týmu automatická a běžná, pro jiné může být až nepříjemná. Záleží to na naší osobnosti a předchozích zkušenostech. Venglářová uvádí, že: *“Tým je skupina lidí aktivně spolupracující na společném cíli“* (Venglářová 2011, s. 83)

Z hlediska osobnostních rysů se dá očekávat, že samostatná práce bude lépe vyhovovat introvertům se smyslem pro detail, ale práci ve větším kolektivu ocení extroverti, pro které je velmi významný sociální kontakt.

Jan Cimický doporučuje několik praktických rad, jak předcházet stresu v práci a jak se z práce nezbláznit:

- Naučte se myslet a mluvit i o něčem jiném, než je vaše práce.
- Dodržujete pracovní dobu. Nechod'te dřív a neodcházejte později.

- Nevyhýbejte se dovolené ani ji nezkracujte.
- Stýkejte se s přáteli a známými.
- Neztrácejte smysl pro humor.
- Odpočívejte dostatečně, naučte se uvolňovat. Narušte svůj nynější stereotyp.
- Nezanedbávejte svůj zdravotní stav.
- Nezapomínejte, že co můžete udělat dnes, můžete obvykle udělat i zítra.
- Všechno má svůj čas.
- A pozor: Nenahraditelných jsou plné hřbitovy. (Cimický 1996, s. 25)

Každý pracovník zastává v týmu určitou roli. Venglářová uvádí, že formální role jsou jasně definované. Například role sestry ve směnném provozu. Druhá méně patrná je týmová role. Jde o způsob chování jedince ve skupině, ve svém pracovním prostředí. (Venglářová, 2011, s. 102)

Podle Venglářové je důležitá spolupráce pro odbourávání a zvládnání stresu a zmiňuje několik pravidel pro efektivní spolupráci.

- seznámit se blíže s jednotlivými spolupracovníky a respektovat individualitu
- účastnit se řešení konfliktů
- přijmout vlastní roli v týmu, respektovat role nadřízeného
- pracovat na týmových zájmech
- udržovat komunikaci se všemi členy týmu
- dodržovat běžná společenská pravidla, například pozdravit, poděkovat a požádat o prominutí (Venglářová 2011, s. 102)

Carnegie uvádí, že na prvním místě je třeba si stanovit taktiku, jak snížit pracovní zatížení a minimalizovat stres. Do této strategie patří:

- sepsat si, čeho všeho jsme dosáhli
- stanovit si cíle pro budoucnost

- předcházet při práci únavě a obavám
- předcházet konfliktům (Carnegie, 2011 s. 45-50)

Pro pracovníky ve zdravotnictví a sociální sféře je důležité, aby měli dobré komunikační předpoklady, vlastnosti a dovednosti. Jejich charakteristikou se zabývá O. Matoušek v publikaci *Metody a řízení sociální práce*.

Prvním předpokladem je **zdatnost a inteligence**. Autoři vycházejí z toho, že pomáhat druhým je těžká a vysilující práce, proto na první místo patří fyzická zdatnost. Zastávají ten názor, že člověk, který chce pomáhat druhým, respektuje své vlastní tělo, a proto pracuje v jeho prospěch. Předpokládá se také emoční a sociální inteligence, resp. socioemoční dovednosti na vysoké úrovni, které by se měly stát přirozenou složkou osobnosti. (Matoušek 2003, s. 51-54)

Druhým předpokladem je **přitažlivost**. Přitažlivost vyplývá nejen z fyzického vzhledu, z názorové příbuznosti, myšlenkové slučitelnosti, ale i z citové sympatie ke klientovi. Pracovník se tedy pro klienta může stát přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled, ale i pro odbornost a pro reputaci, které se těší, a konečně i kvůli tomu, jak jedná s klienty. (Matoušek 2003, s. 51-54)

Třetím předpokladem jsou **komunikační dovednosti**. Komunikační dovednosti jsou pro každého pracovníka nepostradatelné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník navázal vztah s klientem a jeho okolím a mohlo se začít s řešením jeho problému (Matoušek 2003, s. 51-54)

## 5 ZDROJE ZVLÁDÁNÍ STRESU

Každý z nás si nesčetněkrát položil otázku: „Zvládnou to?“ Pod pojmem coping se rozumí zvládnutí působícího stresoru, tj. mobilizace všech sil k boji, abychom zvládli nadlimitní zátěž. (Venglářová 2011, s. 63)

*„Coping – strategie jsou způsoby vyrovnání se se zátěží. Jejich cílem je zvládnutí vnějších nebo vnitřních tlaků.“* (Venglářová 2011, s. 63)

Copingové teorie vycházejí z rozdílných, někdy téměř protichůdných směrů. Fyziologicky zaměřená teorie obecného adaptačního syndromu (Selye) stála proti psychodynamickému pojetí obranných mechanismů (Freudová). Vývojem vznikaly přístupy čerpající z behavioristického a nebehavioristického paradigmatu, zastoupené stanoviskem životních událostí (Holme a Rahe) a transakčním přístupem (Lazarus). Zároveň se objevovala řada studií zaměřených na výzkum vnitřních nebo vnějších zdrojů zvládnutí a dílčích neadaptivních faktorů. Např. smysl pro koherenci (Antonovsky), hardiness (Kobasová), optimismus (Seligman, Carver a Scheier), self-efficacy (Bandura). V poslední době se více uplatňuje personologické (především rysové) a sociálně-psychologické hledisko (např. koncepce sociální opory).

*Psychodynamický přístup* čerpal z psychoanalýzy a za důležité činitele chování považoval osobnostní předpoklady jedince. Zvládnutí zátěžových bylo spojováno s ego-obrannými mechanismy, které jsou spouštěny vnitřními sexuálními a agresivními konflikty a slouží k vyrovnávání se s negativními emocemi.

*Transakční přístup* ke copingu podle Lazaruse, který zdůrazňoval důležitost kognitivních a situačních faktorů. Coping je chápán jako transakční proces mezi osobností a okolím, který však výrazně potlačuje vliv osobnostních charakteristik na výběr copingové strategie.

*Interakční přístup* ke copingu vznikl na podkladě zjištění, že osobnostní charakteristiky vykazují stejné množství rozptylu chování ve stresové situaci jako situační proměnné. Tento postoj pokládá za stejně důležité jako situačně-kognitivní i faktory osobnostní. V současné době je podle Balaščíkové a Blatného (2003) nejvíce respektovaný. Kebza a Šolcová (2008) uvádějí dva důvody, proč pojem osobnost a její vztah ke stresu není možné brát odděleně. Stres sám o sobě nemůže podle nich být chápán bez vymezení daného je-

dince, který je pod vlivem stresové situace, a apelují na to, že v psychologii je bezvýznamné formulovat obecné zákony bez přihlédnutí k individuálním osobnostním rozdílům.

#### *Koncepce zvládnání R. S. Lazaruse*

V případě že jedinec zátěžovou situaci hodnotí jako ohrožující, je tento proces řízení vnějších i vnitřních faktorů označován jako zvládnání. Ve svém pojetí kromě dynamického vztahu mezi jedincem a prostředím zdůrazňuje také význam kognitivního zhodnocení. Lazarus klade důraz na čtyři skutečnosti:

*„1. Zvládnání není jednorázovou záležitostí. Je to dynamický proces.*

*2. Zvládnání není automatickou reakcí.*

*3. Zvládnání vyžaduje určitou (vědomou) snahu a námahu jednajících osoby.*

*4. Zvládnání je snahou řídit dění („ukočírovat je“).*“

(cit. dle Křivohlavého, 2003, s. 172).

Zdrojem, který má podle Lazaruse (dle Křivohlavého, 2003) pozitivní vliv na zvládnání zátěžové situace, může být dobrý zdravotní stav a dostatek síly, pozitivní postoj jedince k možnostem úspěšného zvládnutí situace, dobré znalosti a dovednosti zvládnání těžkostí, dovednosti sociálního chování, kladný vliv sociální opory a dobrá materiální situace člověka.

Z terminologického hlediska musíme rozlišovat adaptaci a coping. Adaptace se vztahuje ke zvládnání zátěže jako takové. Coping se užívá v případech, kdy je zátěž vzhledem k odolnosti člověka nadlimitní a je tedy potřebné vyvinout zvýšené úsilí k vyrovnání se s ní. (Paulík 2010, s. 79) Jobánková ve své publikaci Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky vyjadřuje rozdíl mezi adaptací a zvládnáním obrazně jako:

*„Zvládnáním lodi při plavbě za relativně klidné situace (adaptace) a za bouře (coping).“* (Jobánková 2003, s. 68)

K. Paulík se ve své knize věnuje zvládnání stresu a dochází k závěru, že: *„Lidská adaptace na zátěž se uskutečňuje v podstatě dvěma v něčem obdobnými, v něčem rozdílnými způsoby: jednak jako obranné reakce, jednak jako reakce zvládací.“* (Paulík 2010, s. 78) Kde společné znaky těchto reakcí jsou ovlivňování emocí a snížení nežádoucího stresu.

Termín coping tedy nezahrnuje pouze úspěšné řešení obtížných životních situací, ale i tvůrčí činnost člověka v nejvíce kritické situaci. Cílem je činnost, která má za úkol změnit

danou situaci žádoucím směrem s důrazem na motivaci člověka. Na boji se stresem se tedy podílejí dvě zásadní věci - naše osobní zdroje zvládnání zátěže a pomoc a podpora okolí.

Venglářová do osobních zdrojů ke zvládnání stresu řadí především:

- Zdraví a energii.
- Schopnost řešit problémy (hledání informací, vytváření řešení).
- Vzory (způsob chování ve stresu).
- Praktické zdroje řešení (příjem...).
- Přesvědčení o svých schopnostech. (Venglářová 2011, s. 63)

Domnívám se, že práce se stresem je velmi složitý děj a jeho úspěšné zvládnutí nezávisí jen na našich schopnostech a odolnosti, ale nemalou roli hraje i spolupráce naší osobnosti s okolním prostředím. Sociální pedagogika by měla vytvářet soulad mezi potřebami člověka a společností, tj. přispívat k optimálnímu způsobu života v dané době a v daných společenských podmínkách.

## 5.1 Sense of coherence

K nejnámějším konceptům odolnosti se řadí hardiness a sense of coherence. Kde hardiness znamená jakousi pevnost, zdatnost vytrvale a usilovně bojovat, smysl pro integritu. V případě **sense of coherence** (A. Antonovsky), překládána dle Hoška (2003) „vědomí souvztažnosti“, jde o dlouhodobé osobní zaměření příznačné pohledem na svět jako na smysluplný vnitřně soudržný celek. Základem je důvěra, že člověk žije v prostředí, jehož působení je uspořádané, pochopitelné a předvídatelné. Přitom schopnosti člověka na požadavky života stačí, a je tedy smysluplné vynakládat energii na řešení úkolů, které chápe jako výzvu a plně se věnovat dosažení cíle. Navíc sama činnost přináší jedinci radost a spokojenost. (Paulík 2010, s. 106)

Antonovského coherence se skládá ze dvou faktorů: prvním je pevná soudržnost skupiny (pospolitost v sociálním smyslu) a druhým vnitřní jednota osobnosti (soudržnost osobnosti). Lidé s dostatečnou osobní i sociální soudržností se charakterizují velkou houževnatostí, a jsou odolnější vůči náročným životním situacím. Soudržnost osobnosti Antonovský definoval na základě tří dimenzí: srozumitelnost situace, smysluplnost boje a zvládnutelnost úkolu.

**Srozumitelnost** (comprehensibility) a poznatelnost představuje chápání světa a své místo v něm, je to poznávací složka smyslu pro integritu. Člověk vnímá situaci jako komplex, ne jen jako výseč situace Svět se podle nich řídí jistými pravidly, dění je předvídatelné a je možné mu důvěřovat. Pokud je ale na druhou stranu okolní svět vnímán jako složitý a nepřehledný, jedinec se v něm obtížně orientuje a jakékoliv sociální interakce pro něj nepředstavují pevný řád, necítí se jako součást celku. (Křivohlavý, 2001)

**Smysluplnost** (meaningfulness) je ze všech tří složek nejdůležitější, kdy smysluplnost řešení problému vyvolává pozitivní emoce a představuje emoční analogii kognitivní srozumitelnosti. Jedinec je přesvědčen o smysluplnosti a řešení situace, do které se dostal. Pro jedince s vysokou úrovní smysluplnosti se problémy stávají jakýmsi motorem k aktivitě a angažovanosti, projevující se větší tvořivostí a spontánností. Pokud daná situace není pro jedince smysluplná, nastává odcizení, zúčastněný se ocitá v sociální izolaci.

**Zvládnutelnost** (manageability) situace je uvědomění si vlastních možností danou situaci ovládnout, vyřešit **problémy**. V návaznosti na výše uvedenou srozumitelnost vyjadřuje schopnost jedince zpracovávat, mít pod kontrolou a zvládat životní cíle a představy. Lidé s vysokou mírou zvládnutelnosti jsou přesvědčeni o úspěšném překonávání obtíží a o schopnosti úspěšně vyřešit úkoly. Vyhodnotí-li člověk situaci za nezvládnutelnou, nad jeho síly, může se dostat do stavu bezvýchodnosti, to následně působí negativně na motivaci jedince a přináší pocity tísně a strachu. Jedinec se dostává do deprese. Může se zde objevit i souvislost s konceptem kontroly locus of control a Lazarusovým konceptem zhodnocení (dle Křivohlavého, 2003 s. 73; Kebza & Šolcová, 2008).

Také u nás je možné zaznamenat ohlasy na Antonovského koncepci SOC. Hošek (2003) uvádí vyšší hodnoty SOC u studentů pečujících o svoji kondici, pravidelně se otužujících a méně nemocných. Vašina (1999) upozorňuje na nižší reliabilitu české verze dotazníku SOC ve srovnání s českou verzí dotazníku PVS Kobasové.

Americká psycholožka Suzanne Kobasa je autorkou teorie **hardiness** (osobnostní nezdolnosti, odolnosti, tuhosti vůči stresům (zátěžím), která je ovlivněna kvalitou a kvantitou commitmentu (angažovaností), control (řízením, ovládnutím situace, nejen její kontrolou) a chápáním obtíží (stresů, zátěží) jako výzvy (challenge), nikoliv jako ohrožení (Paulík 2010, s. 106)

## 5.2 Obranné mechanismy

Psychologický slovník *Englishe a Englishe* (In Křivohlavý, 1994, s. 60) definuje obranné mechanismy jakékoliv „druhy činnosti, včetně myšlení a cítění, jejichž účelem je odvést pozornost a povědomí o nepříjemném či zahanbujícím faktu nebo skutečnosti, která vzbuzuje úzkost. Ohrožena přitom může být sebeúcta, sebevědomí, sebehodnocení, vlastní jádro našeho já.“ Tyto nevědomé procesy, nastupují automaticky a jejich úkolem je zkruslovat skutečnost v okamžicích, kdy jedinec není schopen vzniklou situaci zvládat vlastními silami. Na rozdíl od copingu (zvládání) jde o nevědomé reakce, které realitu falzifikují. Udrží tak jedince ve falešné realitě. Objevení těchto obranných mechanismů je přisuzováno hlubinnému psychoanalytikovi Sigmundu Freudovi . Popsal devět základních druhů obranných mechanismů. Hlubšímu rozpracování této původní série obranných reakcí se věnovala jeho dcera Anna Freudová (1895-1982). V současné psychologické literatuře se uvádí 40 nejruznějších obranných mechanismů. Křivohlavý objasňuje nejběžnější z nich:

- **represe** neboli vytěsnění z vědomí. Určitý moment z našeho života (událost, myšlenka, postoj, cit, snaha) je naší vnitřní cenzurou potlačen a vytěsněn z našeho vědomí. Děje se tak zcela automaticky, aniž bychom si toho byli vědomi;
- **regrese** znamená ústup, z vývojového hlediska krok zpátky. Jde o návrat k infantilním a primitivnějším formám řešení těžkých životních situací, např. hostilita, agrese, trucováním, uzavření se do sebe, pláč aj.;
- **inverze** neboli převrácené chování, obrat o 180 stupňů. Člověk, který se nemůže projevit tím způsobem, jak by se projevit chtěl, např. ze společenských důvodů, zvolí zcela opačnou formu chování či postoje;
- **popírání** nepříznivého faktu z vnějšího světa. Někdo nechce o něčem ani slyšet, nechce žádné informace ani žádné námitky;
- nutkavá forma **odčinění** chyby;
- **introjekce** znamená promítání starostí druhých lidí do vlastního nitra;
- **racionalizace**- hledání moudrých důvodů pro nemoudré věci, které děláme;
- **sublimace** neboli povznášení, dodávání důstojnosti, snaha povýšit to, co děláme na civilizačně či kulturně vyšší úroveň. I denní snění jako forma řešení stresových situací- odpoutání se od reality, které může být náhražkou za řešení skutečných problémů;
- **sebeobviňování**- intrapunitivní tendence, vždy a všude, za možné i nemožné;



- **obviňování druhých lidí** neboli externalizace viny, i v případech, kdy vina je zřetelně na jeho straně;
- **identifikace**- ztotožnění vyjadřuje proces přenosu a očekávání určitého chování;
- **projekce**- promítnutí vlastních záměrů do druhých osob; přisuzování vlastních snah, záměrů, přání, tendencí, tužeb, ale i vlastních chyb a stinných stránek druhým lidem. (Křivohlavý, 1994)

### 5.3 Sociální opora

Patří mezi lidské sociální potřeby, která omezuje vliv stresu na jedince. Rodina se řadí na první místo zdroje sociální opory, podílí se na utváření pocitu bezpečí a jistoty již od raného dětství. (Paulík 2010, s. 106)

*„V kritických životních situacích se ukázalo, že pozitivní sociální vazby v rodině či dalších skupinách usnadňují adaptaci na nepříznivé podmínky, ovlivňují pozitivně zdravotní stav.“* (Šolcová 2009, s. 63)

Dle Šolcové se jedná o: *„Sociální fond, ze kterého lze čerpat v případě potřeby systém sociálních vztahů, jejichž prostřednictvím se člověku dostává pomoci při snaze dostat nárokům a dosáhnout cílů.“* (Šolcová 2009, s. 63)

Dostatečná sociální opora chrání člověka před nežádoucími vlivy stresu. Dle Irmiše: *„Člověk vše překonává mnohem lépe, když se může spolehnout na to, že nezůstane sám a opuštěn v těžkých životních situacích.“* (Irmiš 1996, s. 142) Vzhledem k tomu, že práce s lidmi je spjata s mnoha nepříjemnými a náročnými situacemi a problémy, potřebují tito pracovníci dostatečné citové zázemí. Psychologické mechanismy, které působí proti strachu a úzkosti, jenž stres doprovází, patří – dle Irmiše – spoléhání, důvěra a láska. Nejbližší oporu tvoří širší rodina a kvalita těchto vztahů působí na psychický i fyzický zdravotní stav člověka. (Irmiš 1996, s. 142-143) Někdy si pracovníci po velmi těžkém a náročném dni nosí své starosti z práce domů a odreagovávají se po neúspěchu na členech své rodiny. Nicméně by se měli oprostít od těchto chyb a měli by mít na paměti, že dobře fungující rodina poskytuje tolik potřebné zázemí. Irmiš uvádí, že mimo rodinu je důležitý i vztah k blízkým osobám. Je jisté, že dobrá sociální opora je účinnou obranou proti stresu. (Irmiš 1996, s. 146)

## 5.4 Smysl pro humor a optimismus

S. Freud prohlásil, že humoristický pohled na problém pomáhá zvládat obtíže tím, že odhlíží od nepříznivé reality. Humor je prostředkem odreagování se a uvolnění. Humor přináší především pozitivní emoce. V tomto smyslu se humor využívá v pozitivní psychotherapii a psychologickém poradenství. (Paulík 2010, s. 40)

## 5.5 Duševní hygiena

Duševní hygiena je soubor opatření, postupů a poznatků o způsobu života a chování, které umožňují zachovat si a udržet psychické a psychosomatické zdraví. Jedná se o mezioborovou disciplínu s úzkým vztahem k medicíně, psychologii, ale i dalším společenským vědám. (Carnegie 2011, s. 6) Domnívám se, že duševní hygiena by mohla být, či je součástí sociální pedagogiky, která je transdisciplinární povahy a zabývá se prostředím, volnočasovými aktivitami člověka a jak ho ovlivňuje. R. W. Coan ve své práci uvádí, že:

*„Duševní zdraví je pouze jedním z termínů užívaných k označení žádoucího stresu.“* (Coan in Jobánková 2003, s. 58)

Náležitostí duševně zdravého člověka je i tolerance k frustraci a stresu. Z psychologického pohledu je podstatou lidského života proces růstu a zrání, a proto nelze chápat ideální stav jako neměnný a stav klidu. Náročné životní situace, stres, zármutek, strach, úzkost jsou podněty, které nutí člověka hledat účinné způsoby jak zátěž snášet. (Novák 2004, s. 120)

Vývoj civilizace poskytl pohodlnější život, ale zároveň s výdobytky moderního života přinesl i řadu komplikací v mezilidských vztazích, ztrátu pocitu soudržnosti, osamělost a odcizení. Vztah člověka k člověku se vytrácí a je nahrazován funkcí a rolí, což vede k určité anonymitě, která proniká do lidského života a spouští neochotu navazovat přátelštější a bližší vztahy.

## 5.6 Sociální opora při zvládání stresu

Sociální oporu jako pomoc, která je člověku poskytována druhými lidmi, kteří se nacházejí ve stresové situaci, a díky níž se jedinci nějakým způsobem ulehčuje. (Křivohlavý In Chamoutová, 2006) Sociální opora je nabízena na makroúrovni (celospolečenské- např. sdružení ADRA), mezoúrovni (pomoc jednotlivcům, např. FOD) a mikroúroveň, která je pro význam sociální opory při zvládání stresu stěžejní.

Sociální pomoc na mikroúrovni je poskytována člověku jeho nejbližšími. Do této formy sociální pomoci je možno zařadit i tzv. *self-help groups* (Křivohlavý, 1994), tedy skupiny lidí se stejnými, nebo podobnými problémy, kteří se scházejí, aby si navzájem pomohli. Křivohlavý (2001) považuje vliv sociální opory na jedince v těžké životní a tedy i stresové události za jeden ze stěžejních pozitivních faktorů při jejím zvládnutí a sociální opora má dále vliv na kognitivní sféru, posílení sebeúcty, volbu vhodnější strategie a snižování negativního působení stresoru.

Rozlišení sociální opory:

- instrumentální, která je velmi konkrétní a má materiální charakter,
- informační, emocionální, kam je možno zahrnout soucítění, vyslechnutí, podporu, naději, uklidňování apod.
- hodnotící, která spočívá v podpoře sebehodnocení, seberegulaci, podporování jeho snahy o zvládnutí apod. (Chamoutová, 2006)

## 5.7 Techniky umožňující zvládnutí stresu

**Meditace.** Pochází z latinského slova „meditatio“, což znamená rozjímat. V hluboké meditaci může dojít až ke změněnému vědomí. Člověk se pokouší o dosažení vnitřní rovnováhy. (Paulík 2010, s. 88)

Meditacemi se lidé zabývali hlavně v orientu a v současné době se meditace, jakožto nástroj pomoci při a proti stresu, rozšířila po celém světě. (Paulík 2010, s. 200)

Jednou z dalších možností jak se osvobodit od stresové situace je **relaxace**. Jádrem relaxace je zaměření pozornosti určitým směrem, například na dech nebo tělesné pocity. Na relaxaci je nutno se připravit, nebo spolupracovat s odborníkem, neboť stavu psychické relaxace nelze dosáhnout přímým volným úsilím, ale většinou se navozuje nepřímou s využitím svalové relaxace. K neznámějším patří **autogenní trénink**. (Paulík 2010, s. 200)

Autogenní trénink vychází z pochopení vzájemných souvislostí mezi psychickým napětím, stavem vegetativní nervové soustavy a napětím svalstva. Člověk je schopen pomocí vlastní vůle napětí kosterního svalstva měnit a díky využití svalového uvolnění může dosáhnout uvolnění psychického. (Praško 2003, s. 107)

**Jóga.** Takto se označuje staroindická cesta osvobození od tělesnosti odříkáním a hlubokým rozjímáním...dalo by se to nahradit synonymem očištění vědomí. Během cvičení člověk dospěje ke změnám vnímání vnějších podnětů, a tyto ztrácejí svoje negativní vlastnosti - člověk je uvolněný a dobře naladěný a takto kladně působí na odolnost vůči stresové zátěži, snižuje strach, tenzi, podporuje kladné přijetí sebe sama. Tyto prospěšné účinky nejsou zadarmo, není to univerzální lék na všechno a pro všechny, protože vyžaduje trpělivost a respektování pravidel. Jestli chce člověk jógu plně využít, je nutné pokračovat ve cvičení dlouhodobě. (Paulík 2010, s. 200)

**Spánek.** Spolu s pohybem a aktivitami má své nenahraditelné místo i spánek. Psychická a fyzická zátěž mívá během dne různé intenzity, člověk vydává energii a z toho pramení spojená únava.

Takto spotřebovaná energie musí být náležitě obnovena. V dnešní uspěchané době není kvalitní spánek a odpočinek pro řadu lidí samozřejmostí. Nejen ve zdravotnické profesi díky směnnému provozu, dvanácti-hodinovým službám, práci ve dne a v noci nelze pravidelný a dostatečný spánek dodržovat. Paulík ve své publikaci *Psychologie lidské odolnosti* uvádí: „*Je vhodné při práci dodržovat cirkadiánní (čtyřadvaceti hodinový rytmus), ten je vlastní řadě fyziologických funkcí.*“ (Paulík 2010, s. 200) Kdy se během dne střídají fáze výkonnostního optima s fázemi poklesu výkonnosti. Spánek patří k fyziologickým potřebám a rušení nebo neumožnění spánku vede k potřebě spánku mimo obvyklou dobu a k psychickým potížím, od mírných až po velmi závažné. U pokusných zvířat se zjistilo, že dlouhodobější (dny až týdny) zamezení spánku vede ke smrti.

Emocionálně vypjaté situace spánku též kvalitu spánku ovlivňují. Náplní sesterské profese, profese pracovníka v sociální sféře a pedagoga je práce s lidmi. Dle Krause se na sociální pedagogiku můžeme dívat i jako na životní pomoc. Sociální pedagogika definuje pomoc jako aktivní účast při řešení konkrétní životní situace. Jako sociální pedagogové se snažíme pomáhat člověku, zajistit sociální i psychickou stabilitu, tedy zkvalitnit jeho život. (Kraus 2008, s. 135) Jeden z cílů sociální pedagogiky je i pomoc k výchově ke zdravému životnímu stylu, čehož si všímá i prof. Kraus ve své knize *Základy sociální pedagogiky*, kde dochází k závěru, že základem problematiky zdravého životního způsobu a jeho utváření je souvislost s oblastí prevence sociálních deviací. Zdravý životní styl je tou nejlepší nespécifickou prevencí, která nás může připravit na všechny složitosti a nástrahy současného světa a života. (Kraus 2008, s. 166-172)

## 6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Chceme-li řešit jakýkoliv problém, je zapotřebí ho nejprve rozpoznat – diagnostikovat, poté stanovit cíl, jak pokud možno, co nejefektivnější přístup k jeho odstranění. Nicméně ze všeho nejdůležitější je prevence. Je velmi důležité poznat, jak se svým stresem nakládáte a jak na vás působí, prohlédněte si kategorie ukazující možné způsoby zvládnání stresu. Najdete se i vy?

- **Typ hromadící** – stres si ponecháváte pro sebe, takže ostatní si často ani neuvědomují, že jste ve stresu. Na okolí působíte klidně a zdá se, že vše máte pod kontrolou, ale tím jen zastíráte vnitřní zmatek.
- **Typ delegující** – svůj stres vědomě přesouváte na druhé, aby se s ním vypořádali za vás. Cítíte se dobře, když vidíte spoustu lidí ve stresu.
- **Typ bacilonosič** – sami možná v takovém stresu nejste, ale bezděčně ho působíte ostatním. Pozorujete, že jakmile vás zahlédnou, otočí se na podpatku a uhánějí opačným směrem.
- **Typ ochránce** – před stresem chráníte ostatní tak, že jej berete na sebe. Považujete se za válečníka, který zachraňuje lidi před stresem.
- **Vyhýbavý typ** – vyhýbáte se situacím, v nichž byste byli vystaveni stresu. Vedete klidný, nepodnětný a pohodlný život.
- **Typ houba** – máte pocit, že zvládnete jakékoli množství stresu. Vystavujete se tolika složitým a náročným situacím, kolik to jen jde.
- **Racionalizující typ** – stres berete jako součást života. Díváte se na něj jako na něco, s čím se musíte naučit vypořádat, a když pocházíte obdobím stresu, moc si nestěžujete a prostě „jedete dál“.
- **Typ ničitel** – život vám připadá příliš krátký na to, abyste si ze stresu dělali hlavu, a problémy, které stres vyvolávají, řešíte zpříma a cíleně.
- **Typ popírač** – odmítáte se připustit, že jste ve stresu, i když zpětná vazba svědčí o opaku. Přiznat si, že se stresujete, byste považovali za známku slabosti.
- **Typ magnet** – vypadáte, že jste ve stresu neustále, a říkáte si, proč se pořád necítíte ve své kůži. (Graham, 2010, s. 63)

## 6.1 16 bodů „péče o pečovatelku“

Dle doktorky Sheily Cassidy, která pečovala 12 let v jednom z prvních anglických hospiců nejen o pacienty ale i o zdravotní sestry a ostatní personál se uvádí 16 bodů „péče o pečovatelku“ (Křivohlavý, Pečenková, 2004):

1. Buď k sobě mírná, vlídná a laskavá.
2. Uvědom si, že tvým úkolem je jen pomáhat druhým lidem, ne je zcela změnit. Změnit můžeš jen sama sebe, ale nikdy ne jiného člověka – ať jím je kdokoliv a ať je tvá snaha sebevětší.
3. Najdi si své „útočiště“, tj. místo, kam by ses mohla uchýlit do klidu a samoty ve chvíli, kdy naléhavě potřebuješ uklidnění.
4. Druhým lidem, svým spolupracovníkům i vedení buď oporou a povzbuzením. Neboj se je pochválit, když si to i třeba jen trochu zaslouhují.
5. Uvědom si, že je zcela přirozené tváří v tvář bolesti a utrpení, jehož jsme denně svědky, cítit se zcela bezmocnou a bezbrannou. Připusť si tuto myšlenku. Být pacientům a jejich příbuzným nablízku (být s nimi) a pečovat o ně je někdy důležitější než mnohé jiné.
6. Snaž se změnit způsoby, jak to či ono děláš. Zkus to, co děláš, dělat pokaždé pokud možno jinak.
7. Zkus poznat, jaký je rozdíl mezi dvěma různými způsoby naříkání: mezi tím, které zhoršuje beztak již těžkou situaci, a tím, které bolest a utrpení tiší.
8. Když jdeš domů z práce, soustřeď se na něco dobrého a pěkného, co se ti podařilo v práci dnes udělat a raduj se z toho.
9. Snaž se sama sebe neustále povzbuzovat a posilovat např. tím, že nebudeš vždy stejným způsobem (stereotypně, jen ryze technicky a bezmyšlenkovitě) vykonávat své práce. Snaž se z vlastní iniciativy, z vlastní vůle a nikým nenucena něco udělat jinak – tvořivě.
10. Využívej pravidelně povzbuzujícího vlivu přátelských vztahů jako zdroje sociální opory, jistoty a nadějného směřování života.
11. Ve chvílích přestávek a volna, když přijdeš do styku se svými kolegyněmi a kolegy, vyhybej se jakémukoliv rozhovoru o úředních věcech a problémech v zaměstnání. Odpočiň si tím, že budete hovořit o věcech, které se netýkají vaší práce.

12. Plánuj si předem „chvilu útěku“ během týdne. Nedovol, aby ti cokoliv tuto radost překazilo nebo ti ji někdo narušil.

13. Nauč se raději říkat „rozhodla jsem se“ než „musím“ nebo „mám povinnost“. Podobně se nauč říkat raději „nechci“ než nemohu. Takto vedená osobní řeč sama k sobě pomáhá. Přesvědč se o tom.

14. Nauč se říkat druhým lidem nejen „ano“ ale i „ne“. Když nikdy neřekneš „ne“, jakou hodnotu má tvé „ano“?

15. Netečnost (apatie) a zdrženlivost (rezervovanost) ve vztazích s druhými lidmi je daleko nebezpečnější a nadělá více zla a hořkosti než připuštění si skutečnosti (reality), že více, než děláš, se opravdu udělat nedá. Připusť si to - uvědom si, že nejsi všemohoucí.

16. Raduj se, hraj si a směj se – ráda a často (Křivohlavý, Pečenková, 2004)

## 6.2 Plán překonání stresu

Základní principy překonávání stresu dle Praška a Praškové jsou uvedeny v jejich publikaci Proti stresu krok za krokem aneb Jak získat klid a odolnost vůči nepohodě. Jsou to:

- 1) **Definice problému:** Co chci řešit, co chci změnit?
- 2) **Cíl:** Jak má po změně problém vypadat?
- 3) **Konkretizace problému:** Jak tento problém vypadá?
  - a) Okolnosti problému: Které vnější okolnosti a vnitřní postoje a chování s tím souvisí?
  - b) Spouštěče stresu: Co se děje před objevením stresu? Kdy, s kým a kde se objevuje?
  - c) Projevy stresu: Jaké myšlenky, emoce, chování a tělesné reakce se ve stresu objeví?
  - d) Důsledky stresu: Jaké mohou být pozitivní a negativní důsledky mého chování ve stresu?
  - e) Modifikující faktory: Co modifikuje průběh stresu?
- 4) **Strategie řešení problému:** Jaké metody povedou ke změně?
  - a) Změna okolností: Jak mohu změnit okolnosti, které souvisejí se stresem?
  - b) Kontrola spouštěčů: Jak mohu začít ovládat to, co stres spouští?
  - c) Kontrola projevů stresu: Jak změnit myšlenky, emoce a chování ve stresu?

- d) Změna důsledku stresu: Jak mohu snížit pozitivní důsledky stresu?
- e) Kontrola modifikujících faktorů: Jak kontrolovat to, co stres zmírňuje a co ho zhoršuje?
- 5) **Časový plán užití vybraných strategií:** Co musím udělat nejdříve a co později? Jakým tempem je možné pokračovat?
- 6) **Hodnocení řešení problémů:** Jak mi to jde, co jsem dosáhl(-a)?
- 7) **Sebeodměňování:** Co si zasloužím, když jsem to dokázal(-a)?“

(Praško, Prašková 2001, s. 71)

Co můžeme dále doporučit a je velmi účinným prostředkem, jak snížit distres je komunikace. Pomocí komunikace lze nejen předcházet úzkosti, ale můžeme s ní zastavit vliv stresorů a konflikty již v počátku. Za předpokladu, že se umíme podělit o své pocity a potřeby, v tom okamžiku s nimi můžeme nakládat tak, že se nám podaří zabránit bezmoci a dospěje k úlevě a pocitu bezpečí.



## 7 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Teoretická část této práce je rozčleněna do šesti kapitol, kde jsem zpracoval problematiku stresu jeho definice a krátkým historickým exkursem do této problematiky jsem zmínil zástupce zkoumající stres, mezi něž patří např. H. Selye (1907-1982), kanadský lékař, který je považován za otce moderního výzkumu stresu, který navázal na W. Cannona (1871-1945), amerického fyziologa, který objevil zvýšené vylučování adrenalinu při emoční zátěži a který popsal komplexní adaptační reakci „fight and flight“ a R. S. Lazaruse (1922 – 2002), psychologa, průkopníka ve studiu emocí a stresu. Významným českým zástupcem byl prof. Jaro Křivohlavý (1925 – 2014), český psycholog, který napsal mnoho vědeckých publikací, které se mj. věnovaly stresu a jeho vlivu na lidské zdraví. Dále následují kapitoly věnující se vlivu stresu na zdraví člověka, fáze stresu, strategie zvládnání stresu. Další kapitola popisuje jednotlivé pomáhající profese, vymezil jsem základní pojmy zdravotnického pracovníka, pracovníka v sociálních službách, sociálního pedagoga a pedagoga, zmínil jsem se o jejich kompetencích a možných rizicích vzniku stresu. Dále jsem zpracoval zvládnání stresu, kam patří zdroje zvládnání stresu, obranné mechanismy, sociální opora a také techniky ke zvládnutí stresu. Na konec teoretické části jsem umístil doporučení pro praxi, kde je např. uvedeno „16 bodů péče o pečovatelky“ od dr. Sheily Cassidy.

Stres v povolání pomáhajících profesí je nedílnou součástí tohoto typu zaměstnání. Nelze očekávat, co se týče této problematiky, že nastanou radikálnější změny a proto je třeba se soustředit na prevenci a šíření osvěty v boji proti stresu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 8 METODOLOGIE VÝZKUMU

Za cíl diplomové práce jsme si stanovili specifikovat charakter stresorů u pracovníků v pomáhajících profesích a porovnat jednotlivé profese z hlediska stresu, jeho příčin, zjistit jaké stresory patří mezi nejčastější a naopak, které nejméně stresují pracovníky v daných oborech, jakými prostředky nejčastěji tito pracovníci bojují proti stresu.

### 8.1 Metoda výzkumu

V praktické části diplomové práce budeme zpracovávat data získaná z dotazníku, které podrobíme analýze s následným vyhodnocením.

K tomuto kvantitativní empirickému výzkumu jsme zvolili dotazníkovou metodu. Dle Gavory je dotazník způsob písemného dotazování se a získávání odpovědí. Používá se zejména k hromadnému získávání údajů, tedy velkém počtu odpovídajících. V rámci vyplňování dotazníku respondent čte otázky, interpretuje jejich význam a následně na ně odpovídá. (Gavora, 2000, s. 99). Dotazník má stejně jako každá výzkumná metoda své klady a zápory. Ke kladům se řadí např. snadná a rychlá správa a také to, že lze tímto způsobem získat větší počet respondentů a tím také značné množství údajů. Jako zápornou vlastnost dotazníku můžeme považovat to, že respondentovi nemusí vyhovovat forma dotazování a to, že přesnost vymezených otázek a variant odpovědí striktně omezuje prostor pro odpovědi respondenta, takže někdy je nucen zvolit variantu, kterou by jinak nezvolil. Skutil (2001, s. 80-81)

### 8.2 Výzkumný problém

Pracovníci ve zdravotnictví, sociální pracovníci, sociální pedagogové a pedagogové přicházejí při výkonu své profese do styku s lidmi vesměs s postiženým zdravím, jak po stránce fyzické a duševní, tak s lidmi problémovými, závislými a mnohdy s projevy agrese. Všechny tyto vlivy na ně působí a mohou způsobovat stres.

### 8.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvořilo 99 respondentů, z toho 44 mužů a 55 žen z celkových 200 dotazníků. Respondenti byli z pomáhajících profesí a pedagogové v počtech; zdravot-

níci – 26 respondentů, sociální péče – 29 respondentů, sociální pedagogové – 22 respondentů a pedagogové – 22 respondentů.

#### 8.4 Výzkumná strategie

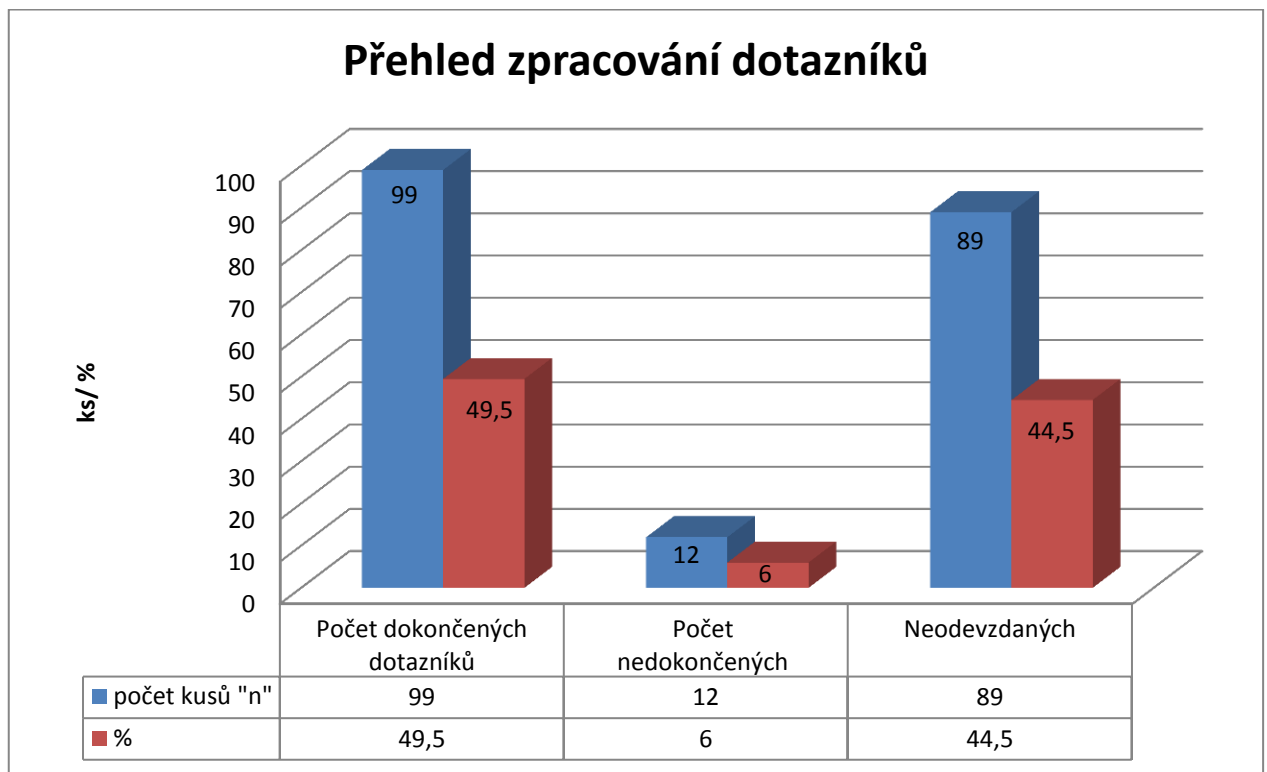
Pomocí literatury jsme získali přehled o dané problematice a stanovili jsme teoretická východiska našeho výzkumu. Podkladem pro objasnění problematiky stresu nám posloužila odborná literatura a publikace. Analýza získaných dat nám poskytla důležité informace, se kterými jsme dále pracovali pomocí analýzy, procentuální komparace a následně jsme je zobrazili pomocí tabulek a grafů pomocí Microsoft Office 2010

Čerpali jsme z knihy M. Chrásky, která se zabývá metodami pedagogického výzkumu. Ke zpracování dat jsme použili kvantitativní výzkum, který se zaměřuje na hledání vztahu mezi dvěma či více proměnnými. (Chráska, 2007, s. 69)

Dotazník byl složen z 19-ti otázek. Dotazníkové šetření proběhlo v době od 2. 12. 2014 do 9. 2. 2015 v trvání 70 dní, bylo rozdáno celkem  $n = 200$  dotazníků, vráceno 111 dotazníků, z toho 12 nekompletních dotazníků, 99 dotazníků kompletních, nevráceno 89 dotazníků.

Přehled dotazníkového šetření		
Legenda	počet kusů "n"	%
Počet dokončených dotazníků	99	49,5
Počet nedokončených	12	6
Neodevzdaných	89	44,5
<b>Celkem</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

Tabulka 2.: Přehled dotazníkového šetření (zdroj: dotazníkové šetření)



Graf 1.: Přehled dotazníkového šetření (zdroj: dotazníkové šetření)

## 8.5 Cíle výzkumu a výzkumné otázky

Za cíle diplomové práce jsme si stanovili:

- specifikovat charakter stresorů u pracovníků v pomáhajících profesích
- zjistit nejužívanější formu zvládnání stresu u pracovníků pomáhajících profesí
- zjistit nejvíce stresující prvek práce zkoumaného souboru

Za hlavní výzkumnou otázku jsme si stanovili:

*„Jsou poruchy spánku vnímány jako nejčastější projev stresu u pracovníků v pomáhajících profesích?“*

V rámci výzkumného šetření jsme si stanovili následné dílčí výzkumné otázky:

*„Je užití alkoholu u respondentů nejčastější formou vedoucí ke zmírnění stresu?“*

*„Můžeme pracovní dobu a práci na směny považovat za nejvíce stresující faktory u pracovníků v pomáhajících profesích?“*

„Považují pracovníci v pomáhajících profesích za nejméně stresující chování pacientů nebo klientů?“

Hypotézy:

Za nulovou a alternativní hypotézu jsme si stanovili:

*H0: Mezi profesemi respondentů a poruchami spánku není významná statistická souvislost.*

*HA: Mezi profesemi respondentů a poruchami spánku je významná statistická souvislost.*

*H2: Mezi profesemi respondentů a užíváním alkoholu při zvládání stresu neexistuje přímá souvislost.*

*H3: Mezi pohlavími respondentů a užíváním alkoholu neexistuje přímá souvislost.*

## 9 VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

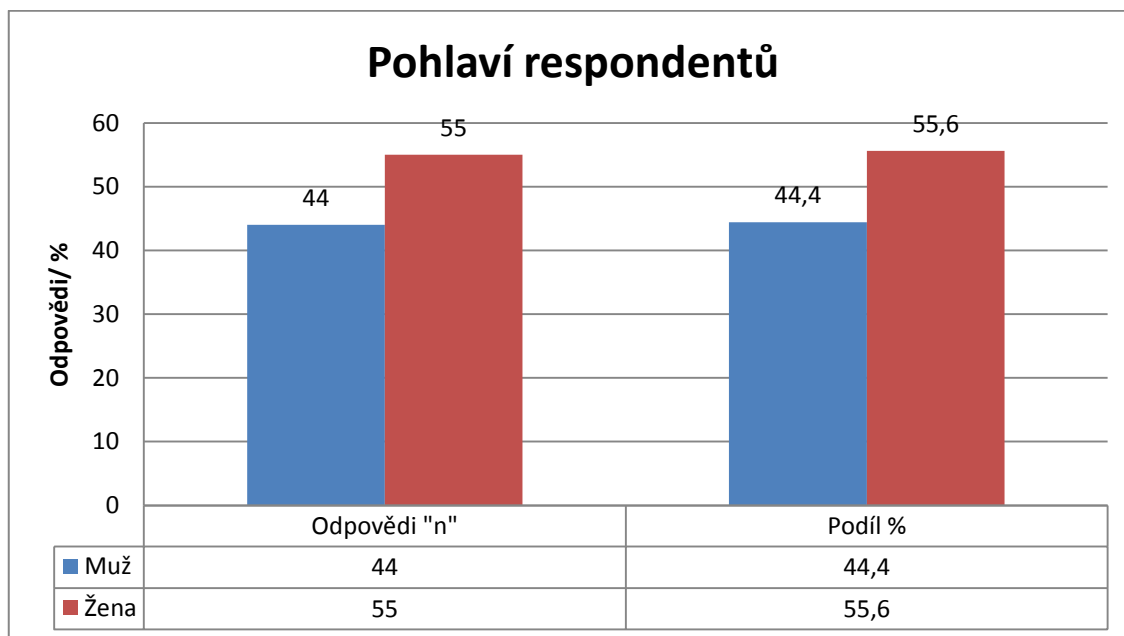
V následující části je přehled výsledků získaných v rámci výzkumné činnosti a v rámci podkapitol jsou zveřejněny výsledky a závěry k jednotlivým výzkumným otázkám. V poslední kapitole je závěrečné zhodnocení a doporučení pro praxi.

### 9.1 Otázka č. 1 - Pohlaví respondentů

Níže uvedená tabulka a graf znázorňuje rozložení respondentů dle pohlaví, kde bylo celkem  $n = 99$  respondentů, z toho ženy  $n = 55$  (55,6%) a mužů  $n = 44$  (44,4%)

Pohlaví respondentů		
	Odpovědi "n"	Podíl %
Muž	44	44,4
Žena	55	55,6
<b>Celkem</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Tabulka 3.: Pohlaví respondentů



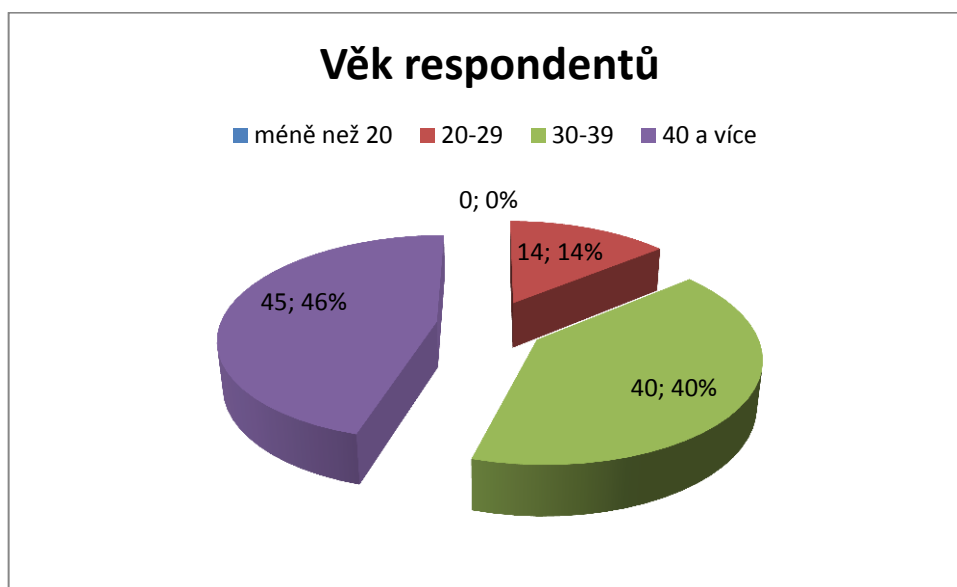
Graf 2.: Pohlaví respondentů

## 9.2 Otázka č. 2 - Věk respondentů

V následujícím šetření se zaměřujeme na věk respondentů ve zkoumaném vzorku, kde celkem respondentů  $n = 99$ , z toho ve věku do 20-ti let  $n = 0(0\%)$ , ve věku 20-29 let  $n = 14 (14,1\%)$ , ve věku 30-39 let  $n = 40 (40,4\%)$ , ve věku 40 a více let  $n = 45 (45,5\%)$

Kolik je Vám let?		
věk	Odpovědi = "n"	Podíl %
méně než 20	0	0
20-29	14	14,1
30-39	40	40,4
40 a více	45	45,5
Celkem	99	100

Tabulka 4.: Věk respondentů



Graf 3.: Věk respondentů

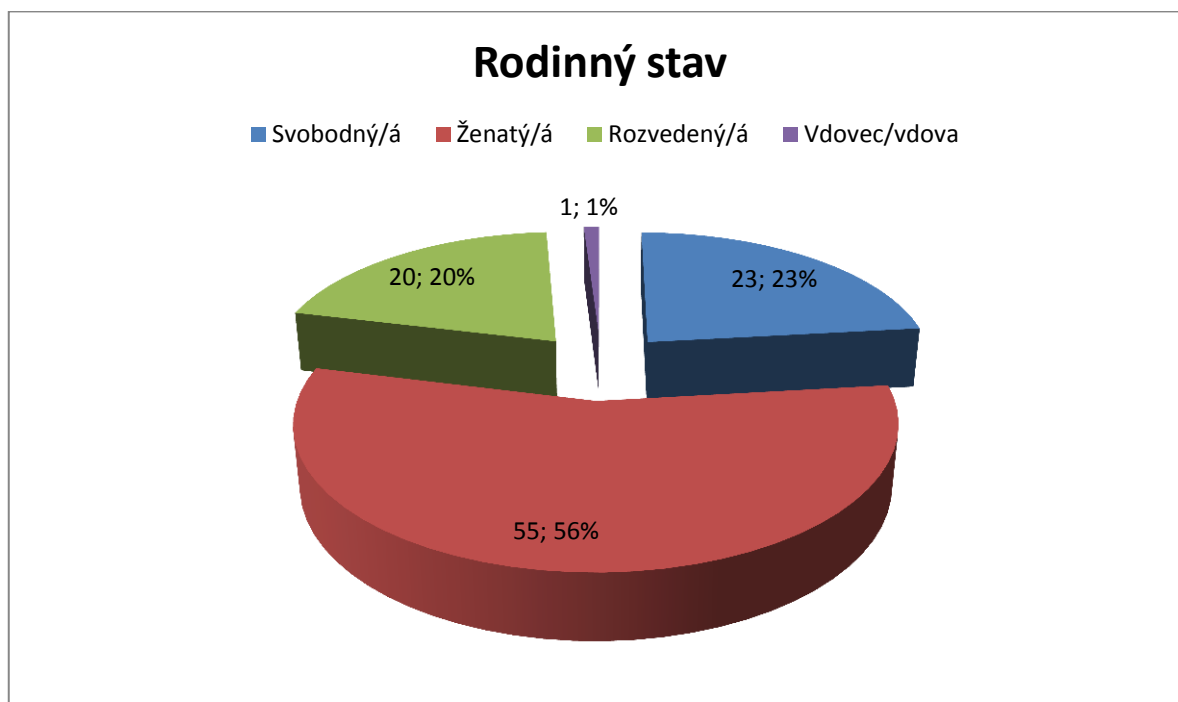


### 9.3 Otázka č. 3 - Rodinný stav

Z výzkumného šetření vyplývá, že 23 respondentů tj. 23,2 % je svobodných, 55 respondentů tj. 55,6% je ženatých/vdaných, 20 respondentů tj. 20,2 % rozvedených a 1 respondent tj. 1 % je vdovec/vdova.

Rodinný stav		
Stav	Odpovědí = "n"	Podíl
Svobodný/á	23	23,2
Ženatý/vdaná	55	55,6
Rozvedený/á	20	20,2
Vdovec/vdova	1	1
Celkem	99	100

Tabulka 5.: Rodinný stav



Graf 4.: Rodinný stav

#### 9.4 Otázka č. 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání

Při analýze dotazníků jsme zjistili, že respondentů se základním vzděláním je 0, tj. 0%, vyučeno je 5 respondentů, tj. 5,1%, SŠ s maturitou má 27 respondentů, tj. 27,3%, ÚSO vzdělání má 14 respondentů, tj. 14,1%, VOŠ – ukončené absolutoriem dosáhlo 13 respondentů, tj. 13,1%, vysokoškolské vzdělání má 40 respondentů, tj. 40,4 %.

Nejvyšší dosažené vzdělání		
	Odpovědi = "n"	Podíl
Základní	0	0
Vyučen/a	5	5,1
SŠ s maturitou	27	27,3
ÚSO	14	14,1
VOŠ-absolutorium	13	13,1
Vysokoškolské	40	40,4
Celkem	99	100

Tabulka 6.: Nejvyšší dosažené vzdělání



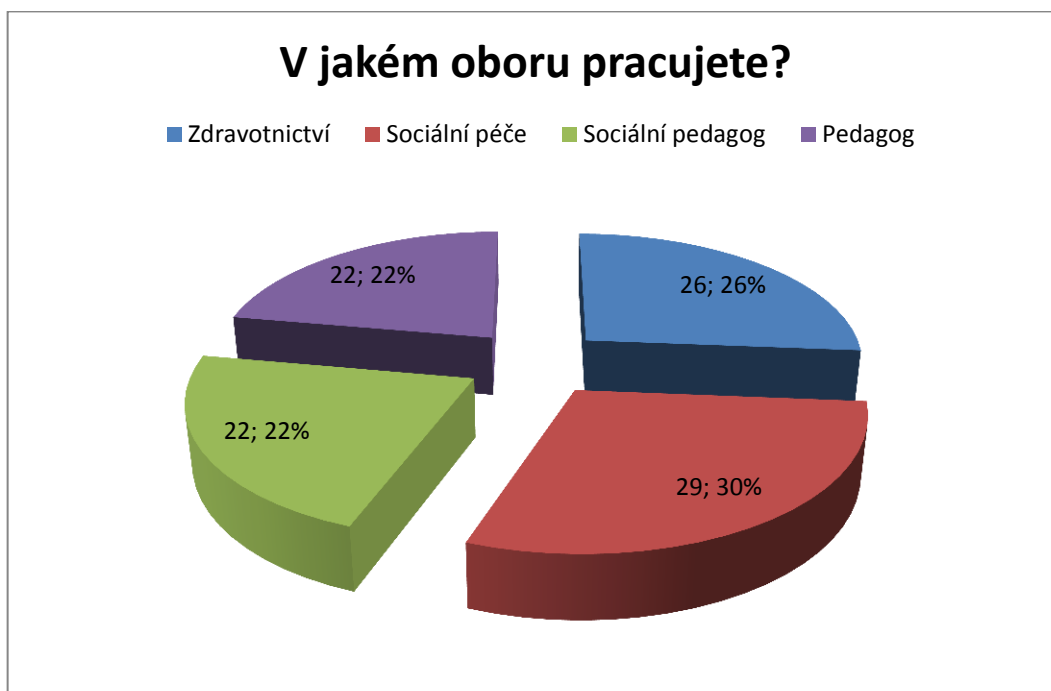
Graf 5.: Nejvyšší dosažené vzdělání

### 9.5 Otázka č. 5 - V jakém oboru pracujete

Výzkumného šetření se zúčastnilo 99 pracovníků v oborech zdravotnictví, sociální péče, sociální pedagog a pedagog. Zdravotníků se zúčastnilo 26, tj. 26,3%, sociálních pracovníků bylo 29, tj. 29,3%, sociálních pedagogů bylo 22, tj. 22,2% a pedagogů bylo 22, tj. 22,2%.

V jakém oboru pracujete?		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
Zdravotnictví	26	26,3
Sociální péče	29	29,3
Sociální pedagog	22	22,2
Pedagog	22	22,2
Celkem	99	100

Tabulka 7.: Profese



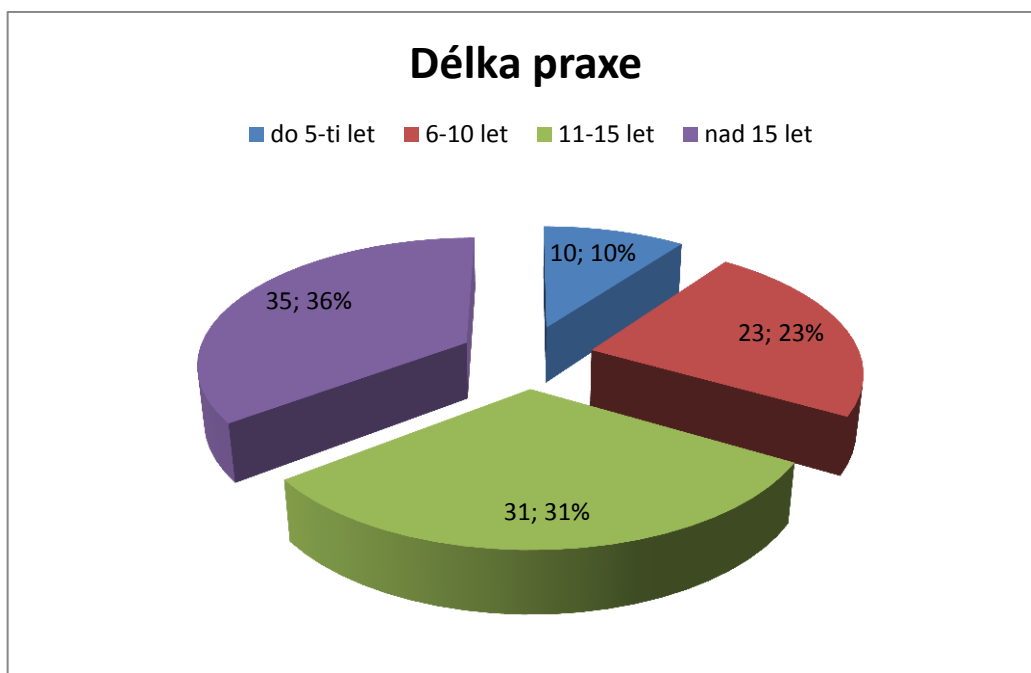
Graf 6.: Profese

## 9.6 Otázka č. 6 - Délka praxe

Respondenti udávají délku praxe ve zkoumaných oborech následovně: praxi do 5-ti let uvádí 10 respondentů, tj. 10,1%, praxi v rozmezí 6-10 let uvádí 23 respondentů, tj. 23,2%, 31 respondentů, tj. 31,3% udává praxi mezi 11-15 lety a déle než 15 let v praxi je 35 respondentů, tj. 35,4%.

Délka praxe		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
do 5-ti let	10	10,1
6-10 let	23	23,2
11-15 let	31	31,3
nad 15 let	35	35,4
Celkem	99	100

Tabulka 8.: Délka praxe respondentů



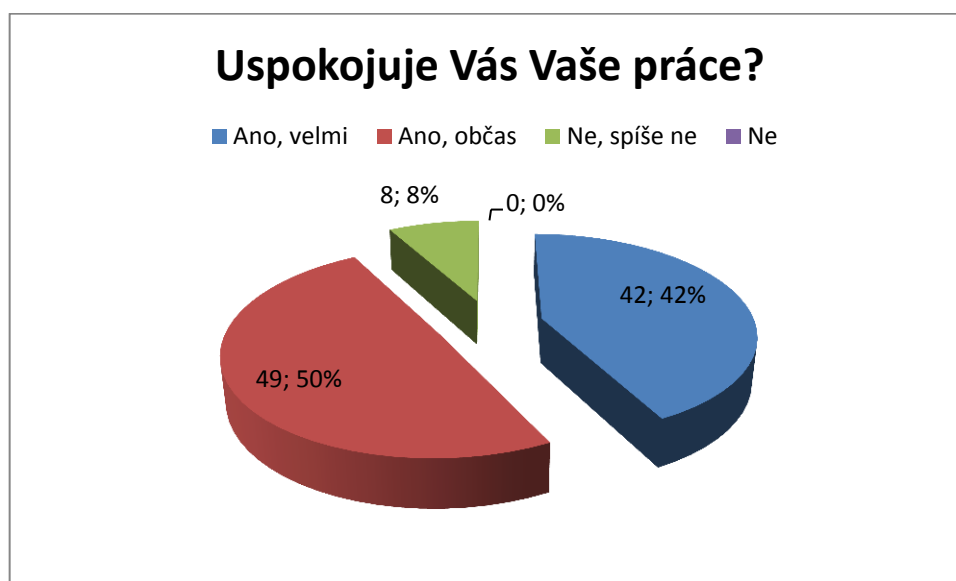
Graf 7.: Délka praxe respondentů

### 9.7 Otázka č. 7 - Uspokojuje Vás Vaše práce?

Z hlediska uspokojení z práce je třeba rozlišit, spokojenost, která pramení ze smysluplné práce a sebeuplatnění, která motivuje pracovníka k dosahování stále vyšších výkonů, od spokojenosti s určitým stavem bez potřeby zlepšovat svůj výkon. Ze zpracování získaných dat vyplývá, že 42 respondentů, tj. 42,4% jejich práce velmi uspokojuje, 49 respondentů, tj. 49,5% odpovědělo, že je jejich práce uspokojuje občas a pocit spíše neuspokojení pocítuje 8 respondentů, tj. 8,1% dotazovaných. Z tohoto šetření lze vydedukovat, že více jak 90% dotazovaných zažívá pocit uspokojení z vykonávané práce.

Uspokojuje Vás Vaše práce?		
	Odpovědi = "n"	Podíl
Ano, velmi	42	42,4
Ano, občas	49	49,5
Ne, spíše ne	8	8,1
Ne	0	0
Celkem	99	100

Tabulka 9.: Uspokojení z práce respondentů



Graf 8.: Uspokojení z práce respondentů

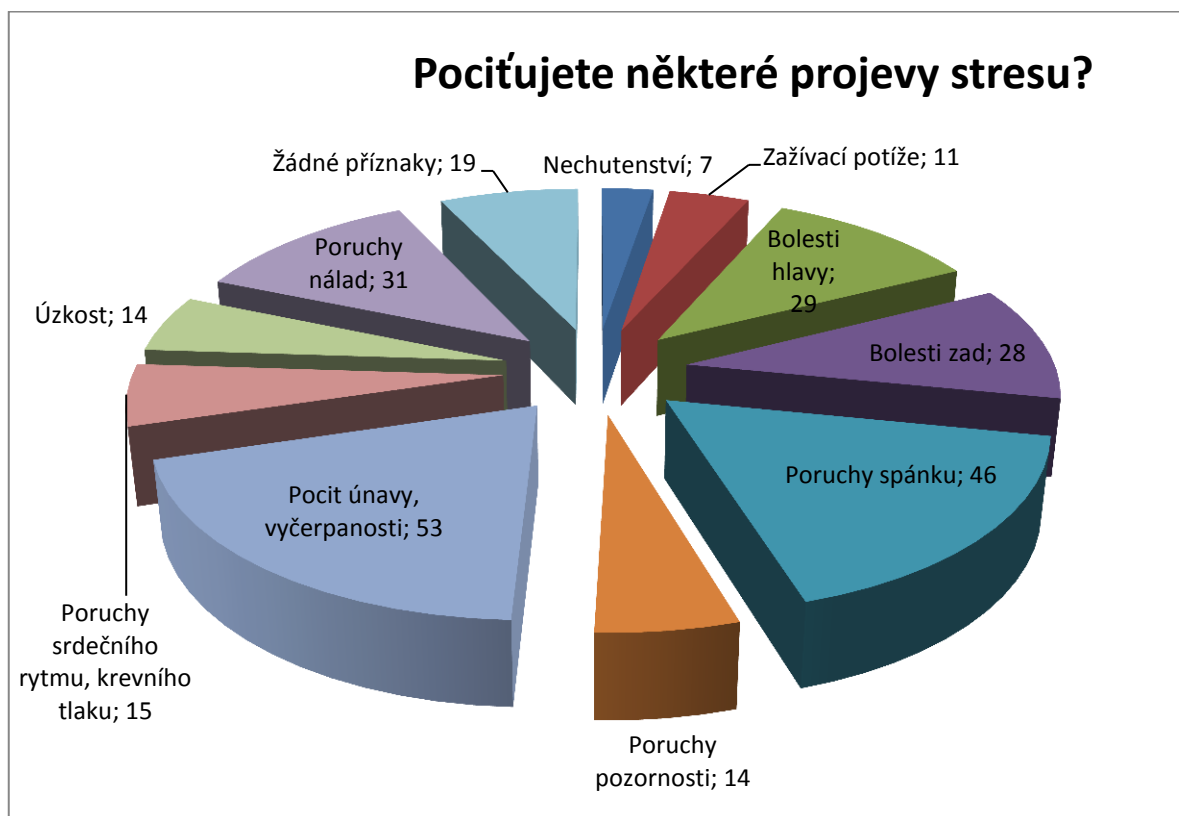
## 9.8 Otázka č. 8 - Pociťujete některé projevy stresu?

Na tuto otázku si měli respondenti možnost vybrat z 11 nabízených možností a mohli označit libovolný počet odpovědí podle toho, jaké projevy stresu zažívají. Nejvíce zmiňovaným projevem je pocit únavy a vyčerpanosti a to v 53 případech, tj. 53,5%, na druhém místě skončily poruchy spánku se 46 odpověďmi, tj. 46,5%, na třetí pozici skončily poruchy nálad v počtu 31, tj. 31,3%, čtvrtým nejčastějším projevem byly bolesti hlavy s 29 odpověďmi, tj. 29,9%, těsně za bolestmi hlavy se zařadily na páté místo bolesti zad s 28 odpověďmi, tj. 28,3%, na šestém místě, bez příznaků odpovědělo 19 respondentů, tj. 19,2%, na sedmém místě se umístily projevy poruch srdečního rytmu a krevního tlaku v počtu 15 respondentů, tj. 15,2%, osmém místě se společně umístili se 14ti odpověďmi úzkost a poruchy pozornosti na předposlední pozici jsou zaživačí potíže v počtu 11 odpovědí, tj. 11,1% a na posledním místě je nechutenství se 7mi odpověďmi, tj. 7,1%.

Z tohoto šetření vyplývá i odpověď na naši výzkumnou otázku „*Jsou poruchy spánku vnímány jako nejčastější projev stresu u pracovníků v pomáhajících profesích?*“, výsledky jsou uvedeny v kapitole 9. Odpovědi na naše výzkumné otázky a shrnutí výsledků výzkumu.

Pociťujete některé projevy stresu?		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
Nechutenství	7	7,1
Zaživačí potíže	11	11,1
Bolesti hlavy	29	29,3
Bolesti zad	28	28,3
Poruchy spánku	46	46,5
Poruchy pozornosti	14	14,1
Pocit únavy, vyčerpanosti	53	53,5
Poruchy srdečního rytmu, krevního tlaku	15	15,2
Úzkost	14	14,1
Poruchy nálad	31	31,3
Žádné příznaky	19	19,2

Tabulka 10.: Projevy stresu u respondentů



Graf 9.: Projevy stresu u respondentů

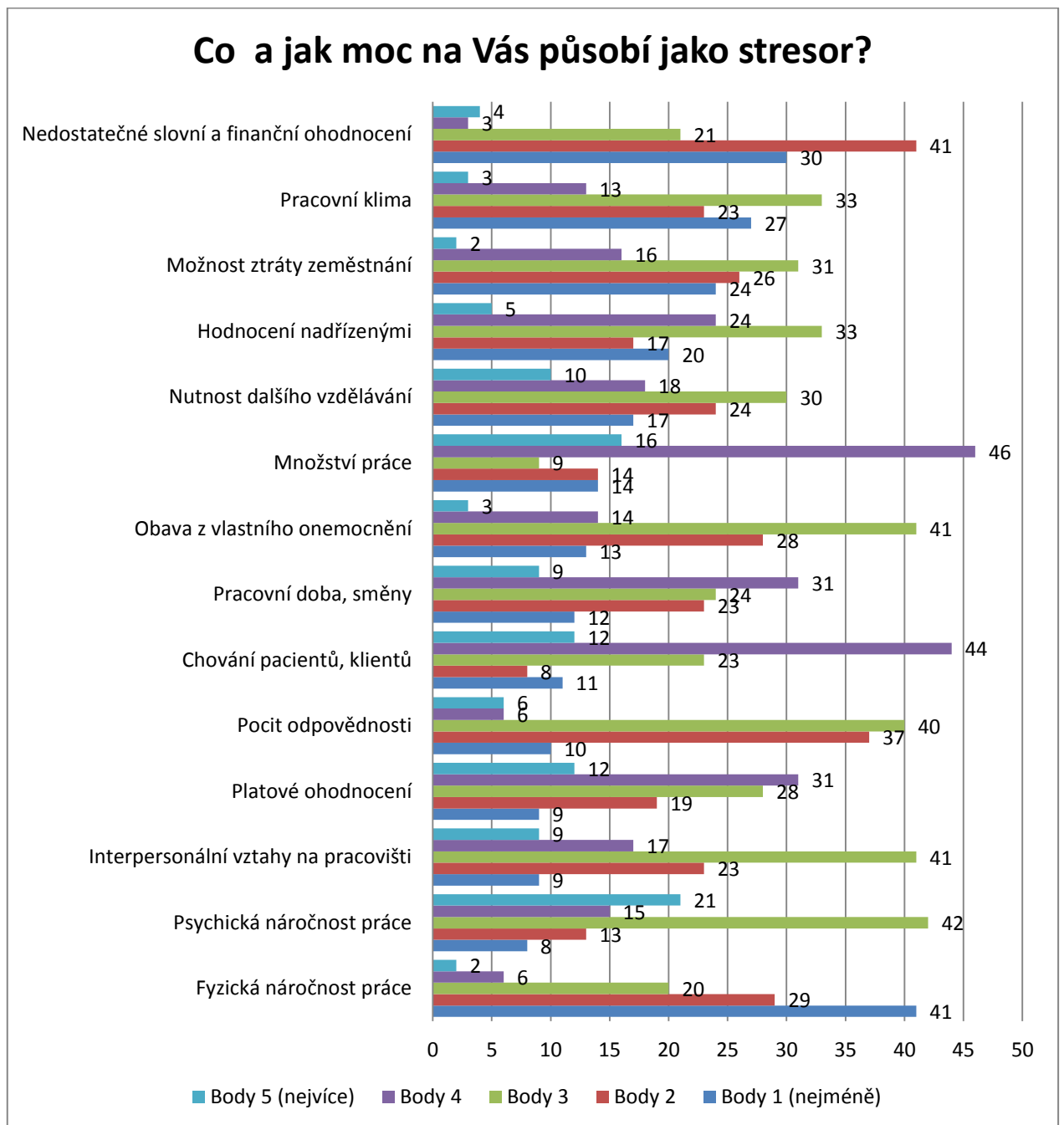
### 9.9 Otázka č. 9 - Co a jak moc na Vás působí jako stresor?

Následující otázka nám má ozřejmit, co považují respondenti při výkonu své profese za stresor, obsahuje 14 možností, ze kterých si měli možnost vybrat a označit ty, které považují ve své profesi jako stresor. Následující tabulka a graf znázorňují přehled odpovědí na tuto otázku a podrobnější analýzu vztahující se ke každé položce otázky jsme rozpracovali v následujících grafech č. 11 – 24. Zároveň zde nalezneme odpověď na naši další výzkumnou otázku „*Můžeme pracovní dobu a práci na směny považovat za nejvíce stresující faktory u pracovníků v pomáhajících profesích?*“, výsledky jsou uvedeny v kapitole 9. Odpovědi na naše výzkumné otázky a shrnutí výsledků výzkumu.

Co a jak moc na Vás působí jako stresor?					
	Body				
	1 (žádný stres)	2 (malý stres)	3 (střední stres)	4 (velký stres)	5 (ohrožující stres)
Fyzická náročnost práce	41	29	20	6	2
Psychická náročnost práce	8	13	42	15	21
Interpersonální vztahy na pracovišti	9	23	41	17	9
Platové ohodnocení	9	19	28	31	12
Pocit odpovědnosti	10	37	40	6	6
Chování pacientů, klientů	11	8	23	44	12
Pracovní doba, směny	12	23	24	31	9
Obava z vlastního onemocnění	13	28	41	14	3
Množství práce	14	14	9	46	16
Nutnost dalšího vzdělávání	17	24	30	18	10
Hodnocení nadřízenými	20	17	33	24	5
Možnost ztráty zaměstnání	24	26	31	16	2
Pracovní klima	27	23	33	13	3
Nedostatečné slovní a finanční ohodnocení	30	41	21	3	4

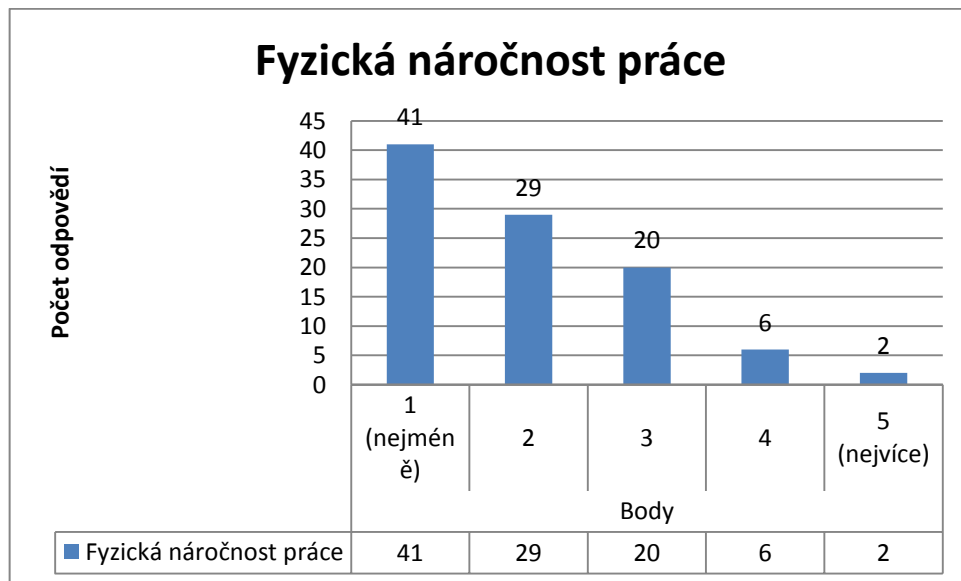
Tabulka 11.: Co na Vás působí jako největší stresor?





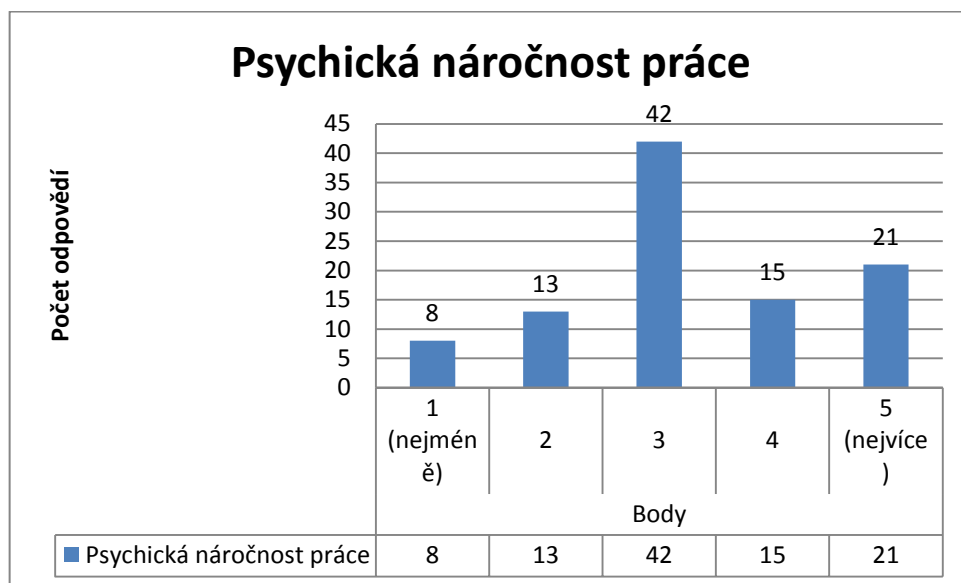
Graf 10.: Co a jak moc na Vás působí jako stresor?

Následující graf znázorňuje vyjádření se k fyzické náročnosti vykonávané práce jako jednoho ze stresorů. Podle výsledků odpovědí můžeme konstatovat, že fyzická práce působí na respondenty jako nejméně stresující součást jejich profese, což je vidět i v tabulce č. 11, kde nabývá největších hodnot ze všech. Resumé je tedy: Fyzická náročnost práce je nejméně stresujícím faktorem respondentů.



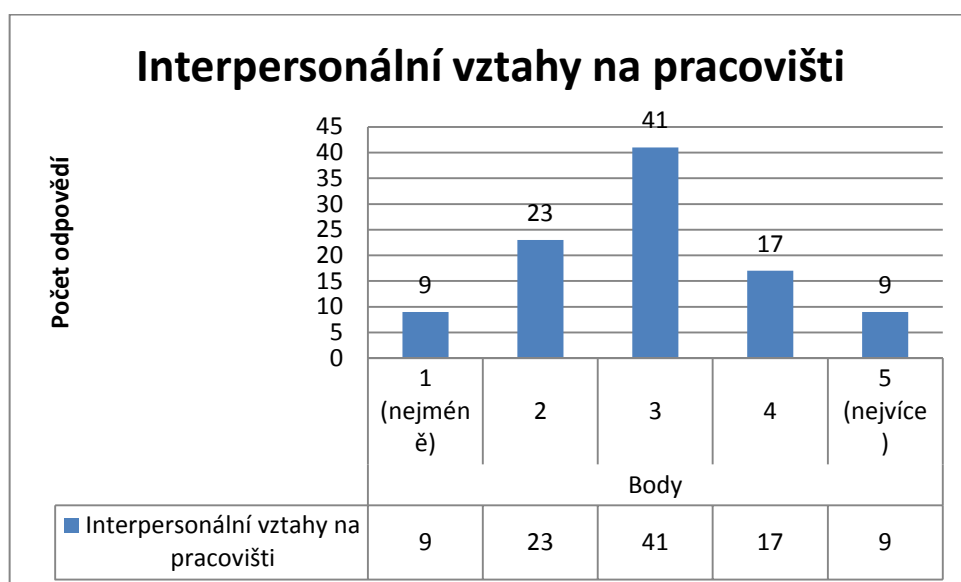
Graf 11.: Fyzická náročnost práce

Graf č. 12 znázorňuje odpovědi respondentů na psychickou náročnost vykonávané práce jako jeden ze stresorů. Psychická náročnost práce se jeví dle toho grafu jako neutrální stresor, ale v celkovém přehledu odpovědí jednoznačně, s počtem 21 odpovědí, dominuje jako nejvíce stresující faktor respondentů. Resumé zní: Psychická náročnost práce působí dle respondentů jako největší stresor.



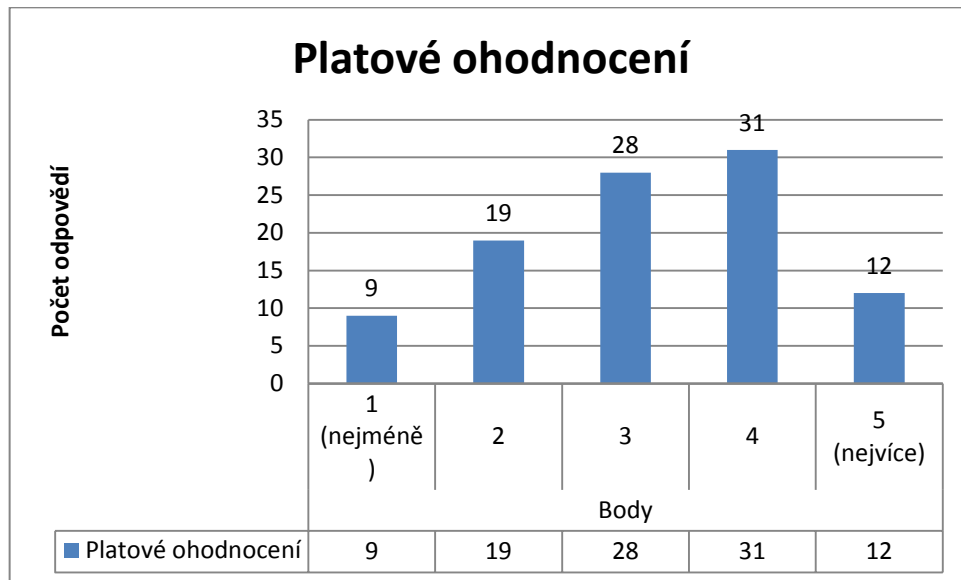
Graf 12.: Psychická náročnost práce

V následujícím grafu č. 13 jsou zobrazeny odpovědi respondentů na interpersonální vztahy na pracovišti, coby stresor. Tento faktor, jak je vidět i v tabulce č. 11, zaujímá naprosto suverénně neutrální pozici. Resumé zní: Interpersonální vztahy na pracovišti působí na respondenty jako střední stresor.



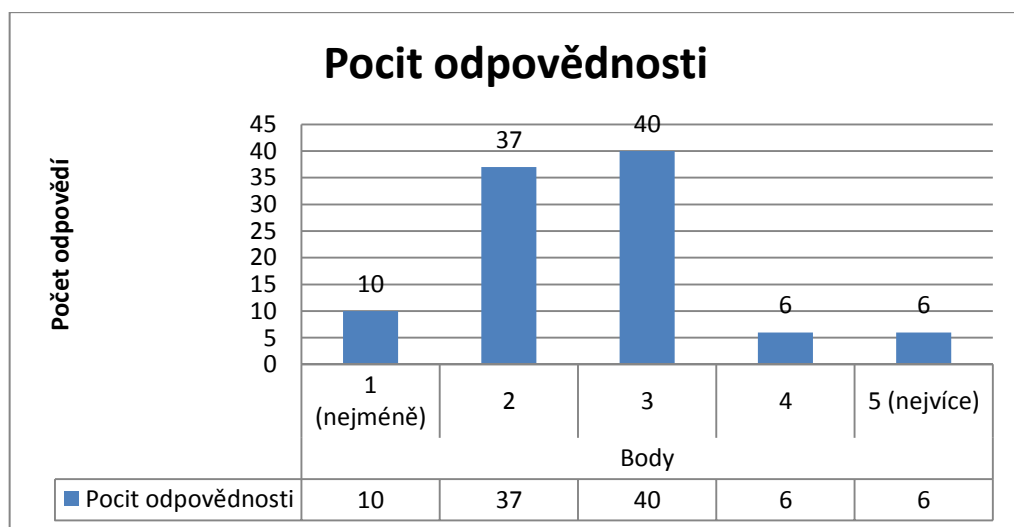
Graf 13.: Interpersonální vztahy na pracovišti

Platové ohodnocení respondentů coby stresor je zobrazeno v grafu č. 14, který ho zobrazuje, s počtem odpovědí 31 a respondenti ho označili za velký stres a v celkovém přehledu, dle tabulky č. 11, je na třetím místě ve skupině „4 – velký stres“. Resumé zní: Platové ohodnocení vnímají respondenti jako velký stresor.



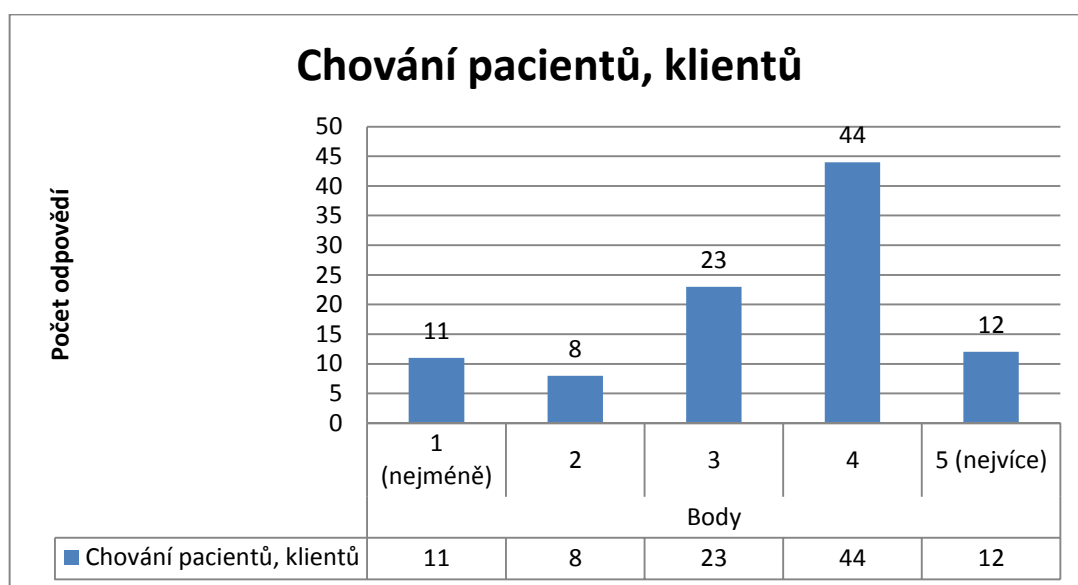
Graf 14.: Platové ohodnocení

Pocit odpovědnosti za vykonávanou práci vyvolává u respondentů střední stres s počtem odpovědí 40, což se řadí v celkovém přehledu, dle tabulky č. 11, na třetí pozici středně stresujícího faktoru. Resumé zní: Pocit odpovědnosti vnímají respondenti jako faktor vyvolávající střední stres.



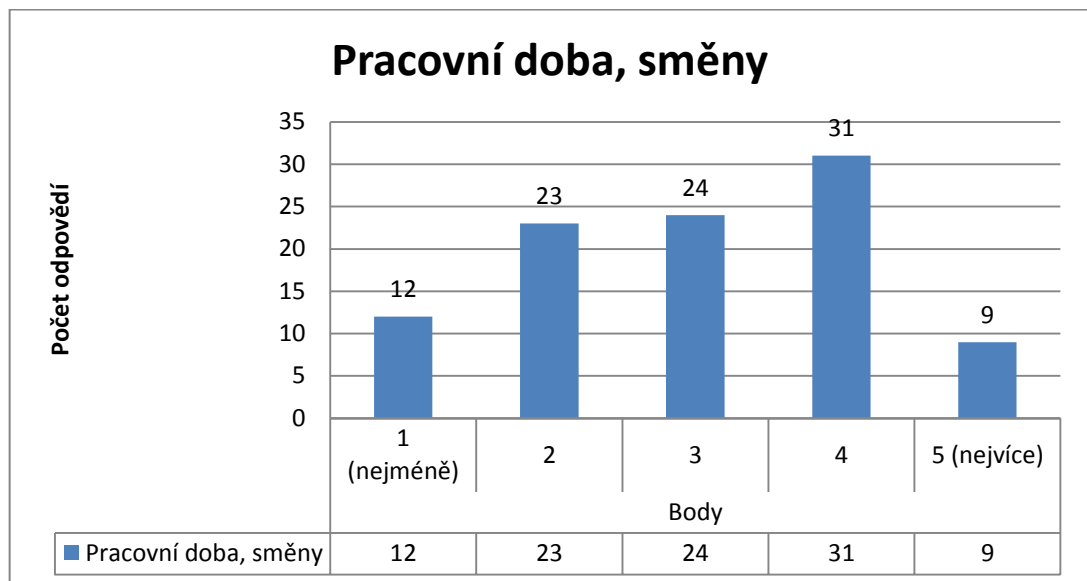
Graf 15.: Pocit odpovědnosti

V grafu č. 16 je znázorněno chování pacientů, nebo klientů vůči respondentům jako stresující faktor. Dle analýzy dat můžeme konstatovat, že tento stresor zaujímá první pozici s hodnotou 44 odpovědí coby velký stresor a v celkovém pořadí dle tabulky č. 11 je na druhém místě kategorie „4-velký stres“. Resumé zní: Chování pacientů, nebo klientů působí na respondenty jako velký stresor. Z tohoto výsledku vyplývá i odpověď na naši výzkumnou otázku „Považují pracovníci v pomáhajících profesích za nejméně stresující chování pacientů nebo klientů?“, výsledky jsou uvedeny v kapitole 9. Odpovědi na naše výzkumné otázky a shrnutí výsledků výzkumu.



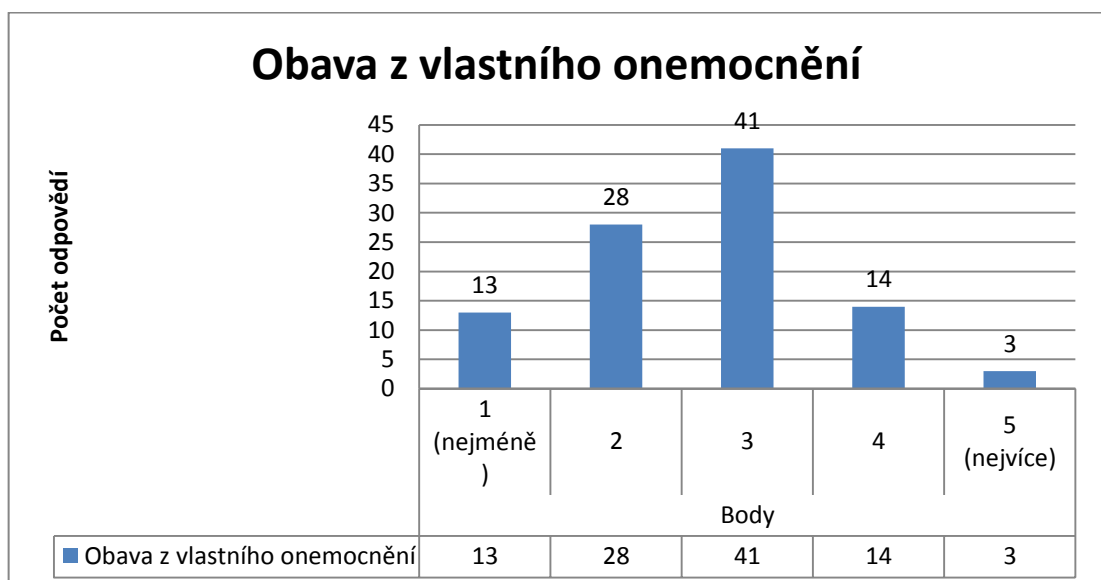
Graf 16.: Chování pacientů, klientů

V grafu č. 17 nalezneme odpověď na naši hypotézu H1 Za nejvíce stresující považují pracovníci v pomáhajících profesích pracovní dobu, směny. Graf znázorňuje pracovní dobu, směny coby stresor a u respondentů tento faktor zaujímá se 31 odpověďmi třetí pozici v celkovém přehledu, viz tabulka č. 11 a je respondenty označen jako velký stresor se stejným počtem odpovědí jako platové ohodnocení. Resumé zní. Pracovní doba, směny působí na respondenty jako velký stresor, což zároveň vyvrací hypotézu, že pracovní doba je nejvíce stresující faktor.



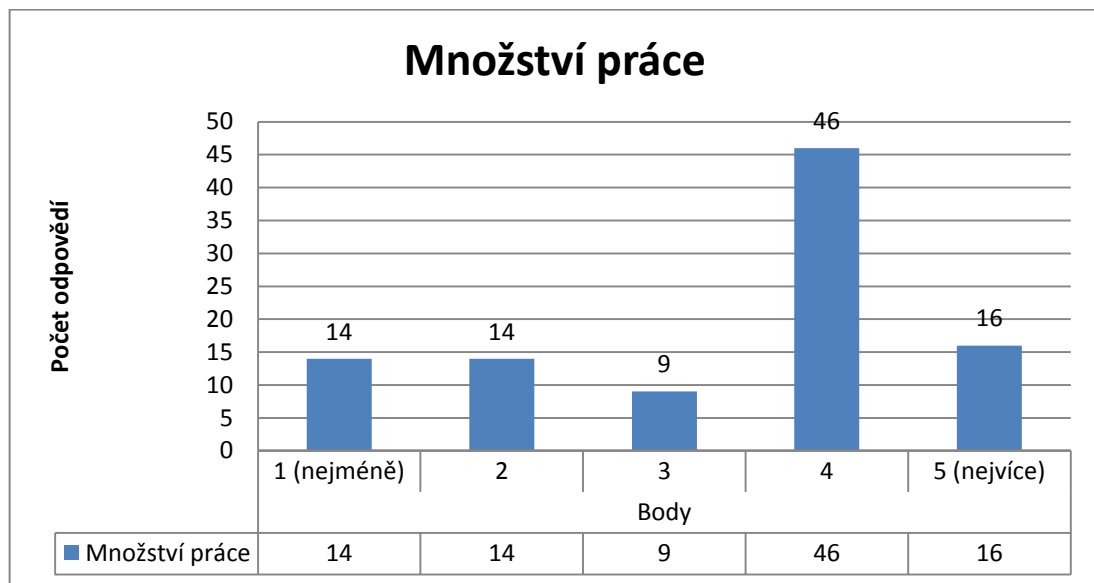
Graf 17.: Pracovní doba

Obavu z vlastního onemocnění, coby stresující faktor u respondentů znázorňuje graf č. 18 a můžeme tedy odpovědi interpretovat jako střední stresor a dle tabulky č. 11, kde v celkovém přehledu stojí na druhém místě spolu s interpersonálními vztahy na pracovišti, můžeme označit jako střední stresor. Resumé zní: Obava z vlastního onemocnění vyvolává u respondentů střední stres.



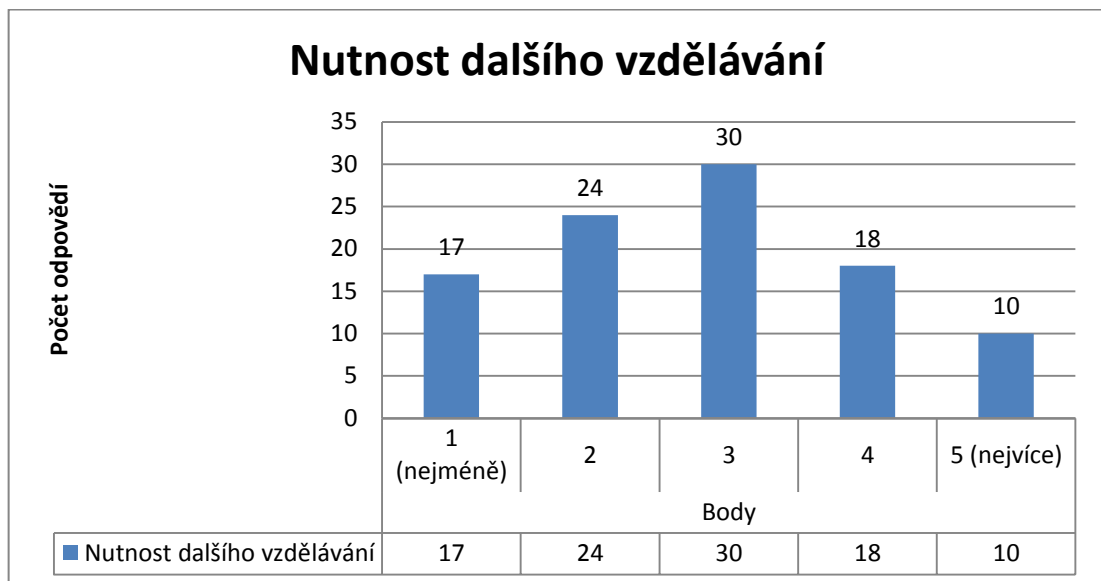
Graf 18.: Obava z vlastního onemocnění

Jak respondenti vnímají množství práce, ukazuje graf č. 19, kde jednoznačně tento faktor ukazuje na velký stres a v celkovém přehledu dle tabulky č. 11 je tento faktor na prvním místě v kategorii „4-velký stres“. Resumé zní: Množství vykonávané práce respondenti vnímají jako nejvíce stresující faktor.



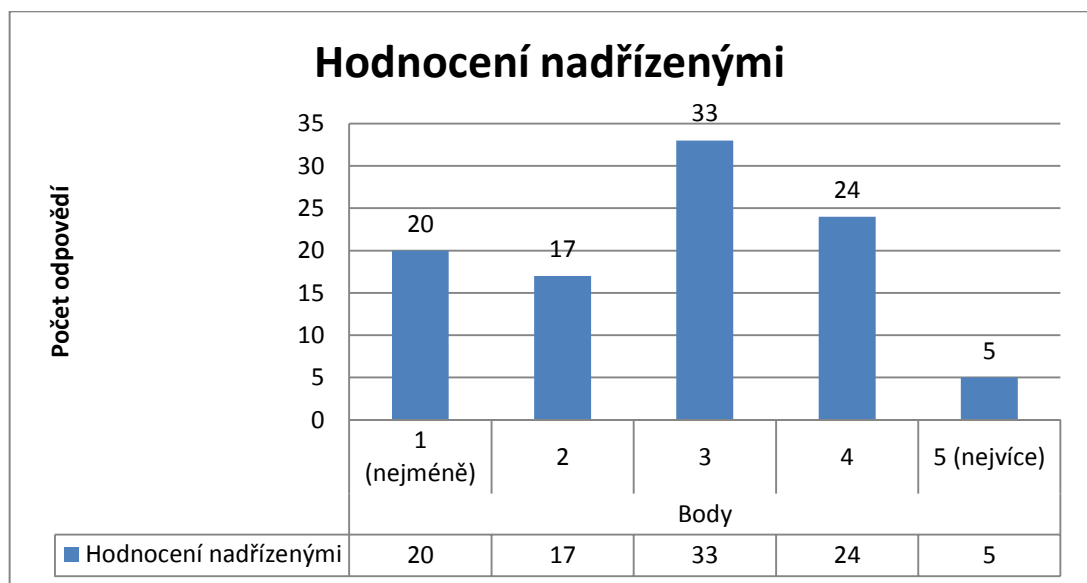
Graf 19.: Množství práce

Graf č. 20 zobrazuje vyjádření respondentů k nutnosti dalšího vzdělávání jako stresoru. Nejvíce odpovědí, v počtu 30, nalezneme v kategorii „3 - střední stres“ a v celkovém pořadí, dle tabulky č. 11, v této kategorii zaujímá páté místo. Resumé zní: Nutnost dalšího vzdělávání u respondentů působí střední stres.



Graf 20.: Nutnost dalšího vzdělávání

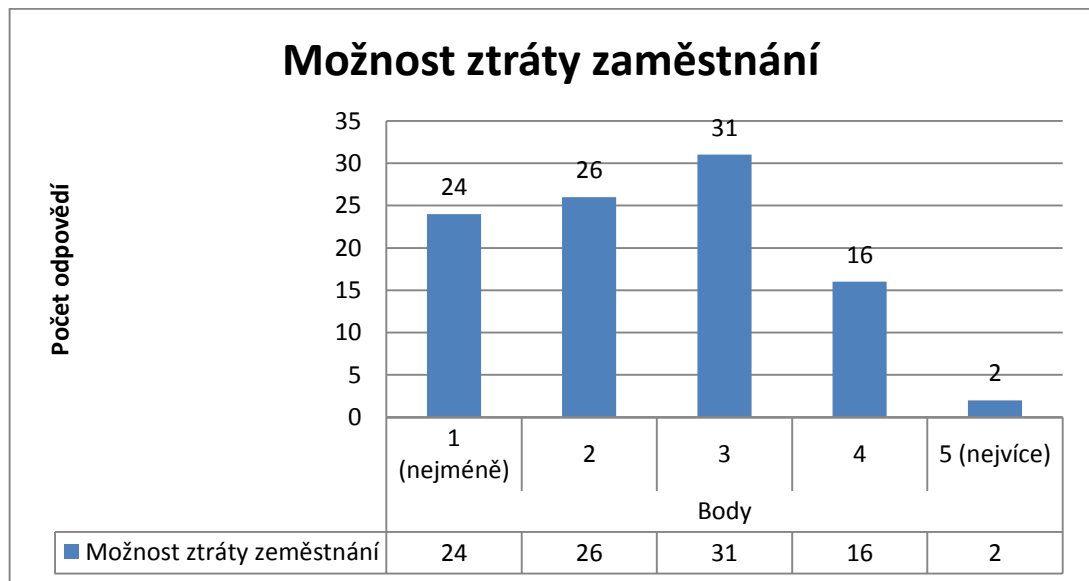
Graf č. 21 zobrazuje, jak moc stresující vnímají respondenti hodnocení nadřízenými. Podle analýzy odpovědí působí tento faktor na respondenty střední stres a se 33 body se řadí, podle tabulky č. 11 na 4. místo spolu s pracovním klimatem. Resumé zní: Hodnocení nadřízenými hodnotí respondenti jako středně stresující faktor.



Graf 21.: Hodnocení nadřízenými

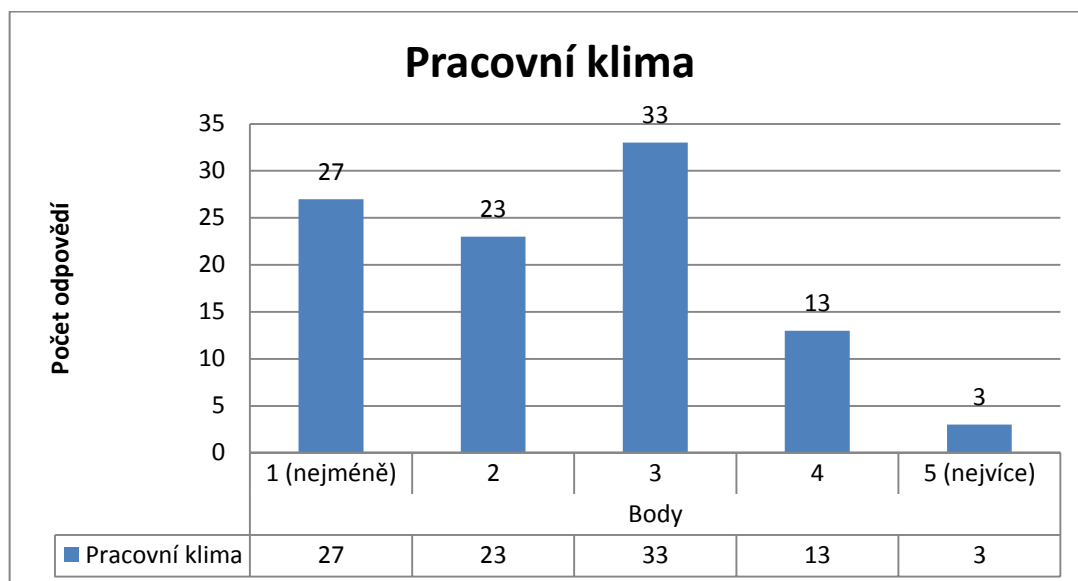


Podle grafu č. 22, kde respondenti hodnotili jako stresor možnost ztráty zaměstnání, již na první pohled vyplývá, že tento faktor vyvolává mezi respondenty stres malé až střední intenzity, kdy nejvyšší dosažená hodnota 31 odpovědí ukazuje na střední stres. V celkovém přehledu v tabulce č. 11 se tento faktor umístil na 5. místě. Resumé zní: Možnost ztráty zaměstnání působí na respondenty střední stresovou zátěž.



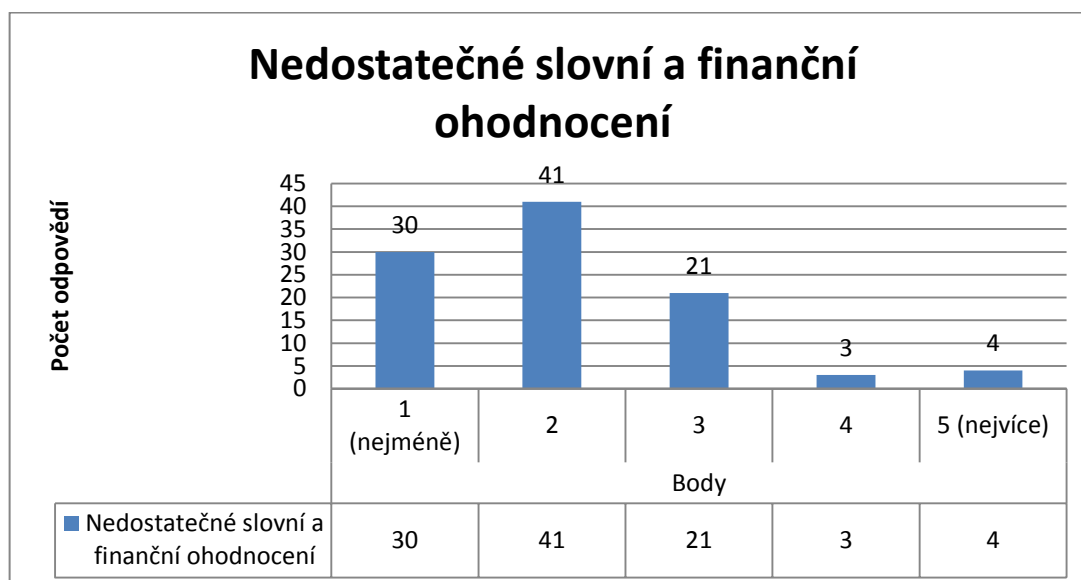
Graf 22.: Možnost ztráty zaměstnání

Pracovní klima coby stresor je zobrazen v grafu č. 23. Zde je opět již na první pohled vidět, že tento faktor působí na respondenty malý stres. 33 odpovědí v kategorii „střední stres“ a většina odpovědí v kategoriích „malý a žádný stres“ vypovídá o spokojenosti respondentů s pracovním klimatem a řadí tento faktor v celkovém přehledu dle tabulky 11 na 4. místo. Resumé zní: Pracovní klima působí na respondenty malou až střední stresovou zátěž.



Graf 23.: Pracovní klima

Nedostatečné slovní a finanční ohodnocení respondentů zobrazuje graf č. 24. I zde je zřejmé, že tento faktor nepůsobí na respondenty velkou stresovou zátěží. Se 41 odpověďmi v kategorii „2 malý stres“ v celkovém přehledu dle tabulky č. 11, se řadí na první pozici jako málo stresující faktor. Resumé zní: Nedostatečné slovní a finanční ohodnocení působí na respondenty jako malý stresový faktor, tzn., že z tohoto pohledu jsou respondenti s vykonávanou profesí spokojeni.



Graf 24.: Nedostatečné slovní a finanční ohodnocení

Resumé otázky č. 9, „Co a jak moc na Vás působí jako stresor?“, kde jsme vybrali tři nejvíce a tři nejméně stresující faktory podle odpovědí respondentů je následující. Za nejvíce

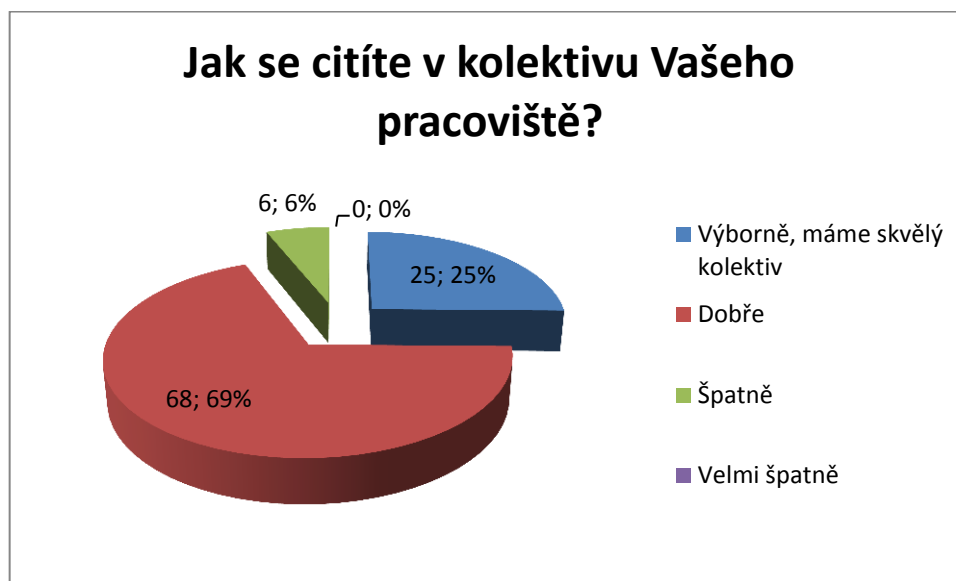
stresující považují respondenti následující faktory. Na prvním místě se 46 odpověďmi se umístilo „množství práce“, na druhé pozice se 44 body je „chování klientů“ a třetí místo zaujímá se 31 odpověďmi „platové ohodnocení“. Za nejméně stresující faktory označili respondenti následující. Se 41 odpověďmi je to „fyzická náročnost práce“, na druhé pozici se 37 odpověďmi je „pocit odpovědnosti“ a se 30 odpověďmi skončilo na třetím místě „nedostatečné slovní a finanční ohodnocení“

### 9.10 Otázka č. 10 - Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště?

Následující tabulka č. 12 a graf č. 25 ukazuje, jak se cítí respondenti ve svém pracovním kolektivu. „Výborně, máme skvělý kolektiv“ odpovědělo 25 respondentů, což je 25,2%. „Dobře“ se v kolektivu cítí 68 respondentů, tj. 68,7% a 6 respondentů odpovědělo, že se v kolektivu svého pracoviště cítí „špatně“, tj. 6,1%, „velmi špatně“ se v kolektivu svého pracoviště cítí 0 respondentů. Resumé zní: S kolektivem na svém pracovišti je dle odpovědí spokojena většina respondentů.

Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště?		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
Výborně, máme skvělý kolektiv	25	25,2
Dobře	68	68,7
Špatně	6	6,1
Velmi špatně	0	0
Celkem	99	100

Tabulka 12.: Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště



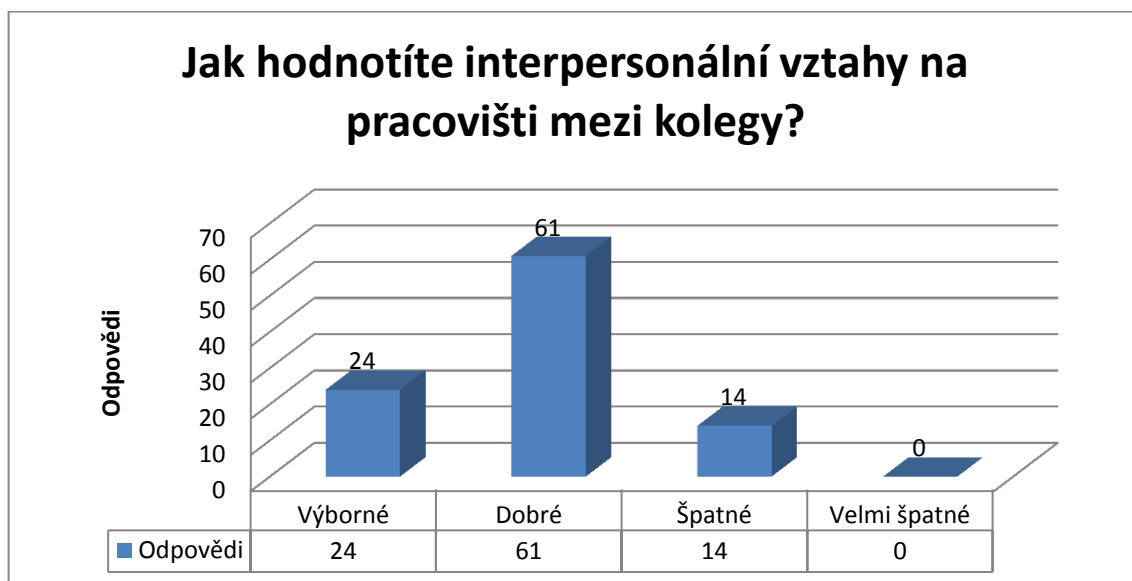
Graf 25.: Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště

### 9.11 Otázka č. 11 - Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy?

Vztahy mezi pracovníky hrají důležitou roli při spokojenosti vykonávané práce, na tuto problematiku odpovídá tabulka č. 13 graficky znázorněná v grafu č. 26. „Výborné“ vztahy se svými kolegy má 24 respondentů, tj. 24,3%, za „dobré“ vztahy mezi kolegy považuje 61 respondentů, tj. 61,6%, „špatné“ vztahy mezi kolegy má 14 respondentů, tj. 14,1%. Resumé zní: většina respondentů je se svými vztahy s kolegy spokojeno.

Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy?		
	Odpovědi	Podíl
Výborné	24	24,3
Dobré	61	61,6
Špatné	14	14,1
Velmi špatné	0	0
Celkem	99	100

Tabulka 13.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy?



Graf 26.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy?

### 9.12 Otázka č. 12 - Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými?

Vztahy na pracovišti s nadřízenými hodnotí otázka č. 12 a výsledky jsme zobrazili v tabulce č. 14 a grafu č. 27. Dle analýzy odpovědí vidíme, že „výborné“ vztahy s nadřízeným má 18 respondentů, tj. 18,2%, za „dobré“ vztahy s nadřízenými označilo 58 respondentů, tj. 58,6%, „špatné“ vztahy s nadřízenými má 21 respondentů, tj. 21,2% a „velmi špatné“ vztahy s nadřízenými mají 2 respondenti, tj. 2%. Resumé zní: Většina respondentů je se vztahy s nadřízenými spokojena.

Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými?		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
Výborné	18	18,2
Dobré	58	58,6
Špatné	21	21,2
Velmi špatné	2	2
Celkem	99	100

Tabulka 14.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými?



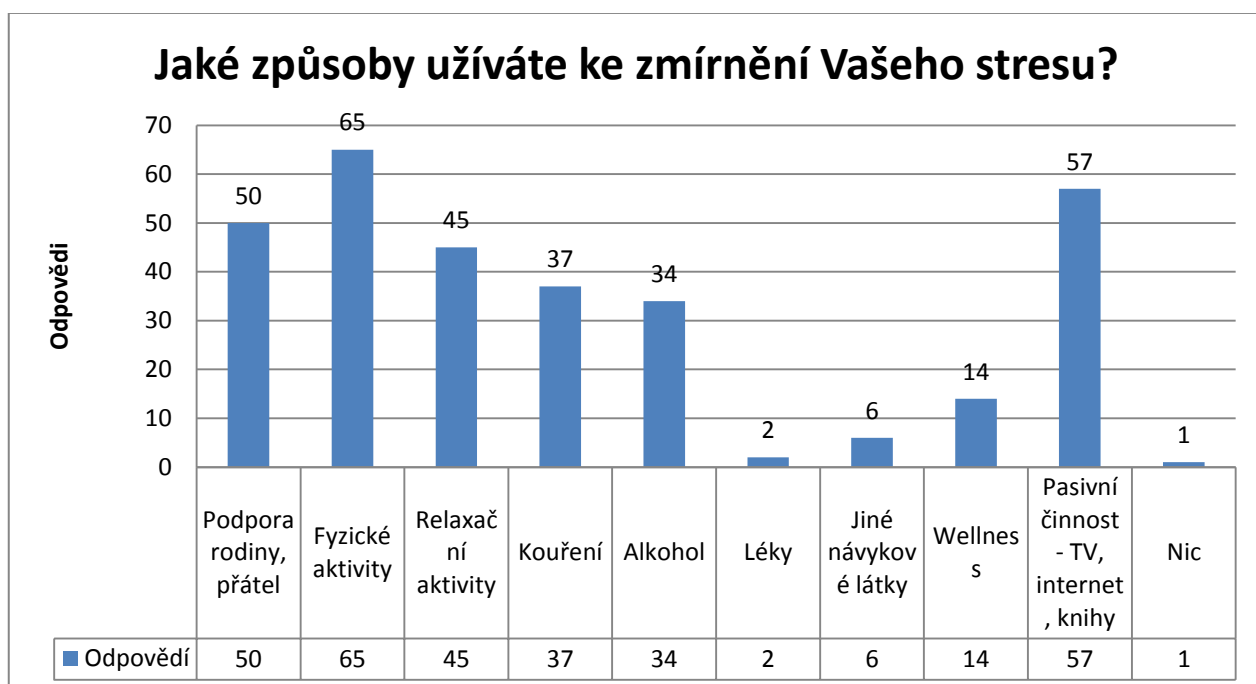
Graf 27.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými?

### 9.13 Otázka č. 13 - Jaké způsoby využíváte ke zmírnění Vašeho stresu?

Jakou metodu ke zmírnění stresu užívají respondenti, jsme zobrazili v tabulce č. 15 a v grafu č. 28. Z analýzy získaných dat jsme vypočetli, že nejčastějším způsobem vypořádání se se stresem jsou „fyzické aktivity“, které označilo 65 respondentů, tj. 65,7%, na druhém místě jsou „pasivní činnosti“, kterou respondenti označili 57 krát, tj. 57,6%, na dalším, třetím místě skončila „podpora rodiny a přátel“ s 50 odpověďmi, tj. 50,5%, čtvrtou pozici zaujímají „relaxační aktivity“ se 45 odpověďmi, tj. 45,5%, se 37 odpověďmi na páté pozici skončilo „kouření“, tj. 37,4%, po „alkoholu“ sáhne 34 respondentů, tj. 34,3% s umístěním na 6. pozici, 14 respondentů využívá služeb „wellness studií“ a tato metoda skončila na 7. místě, na 8. místem skončili „jiné návykové látky“ a pro zmírnění stresu je užívá 6 respondentů, tj. 6,1%, 9. pozici obsadily „léky“, po kterých sáhnou 2 respondenti, tj. 2%, proti stresu nebojuje žádnou metodou 1 respondent, tj. 1%. Z této analýzy odpovědí vyplývá i odpověď na naši výzkumnou otázku „*Je užití alkoholu u respondentů nejčastější formou vedoucí ke zmírnění stresu?*“, výsledky jsou uvedeny v kapitole 9. Odpovědi na naše výzkumné otázky a shrnutí výsledků výzkumu.

Jaké způsoby užíváte ke zmírnění Vašeho stresu?		
	Odpovědí	Podíl %
Podpora rodiny, přátel	50	50,5
Fyzické aktivity	65	65,7
Relaxační aktivity	45	45,5
Kouření	37	37,4
Alkohol	34	34,3
Léky	2	2
Jiné návykové látky	6	6,1
Wellness	14	14,1
Pasivní činnost - TV, internet, knihy	57	57,6
Nic	1	1

Tabulka 15.: Jaké způsoby užíváte ke zmírnění Vašeho stresu?



Graf 28.: Jaké způsoby využíváte ke zmírnění Vašeho stresu?

#### 9.14 Otázka č. 14 - Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?

Náročnost povolání může být jeden z faktorů, proč zaměstnanci opouštějí své pracovní místo. Na tuto problematiku nám odpověděli respondenti v otázce č. 14. O odchodu

ze zaměstnání uvažovalo 28 respondentů, tj. 28,3% a své práci by se nadále věnovalo 71 respondentů, tj. 71,7%.

Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?		
	Odpovědi	Podíl %
Ano	28	28,3
Ne	71	71,7
Celkem	99	100

Tabulka 16.: Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?



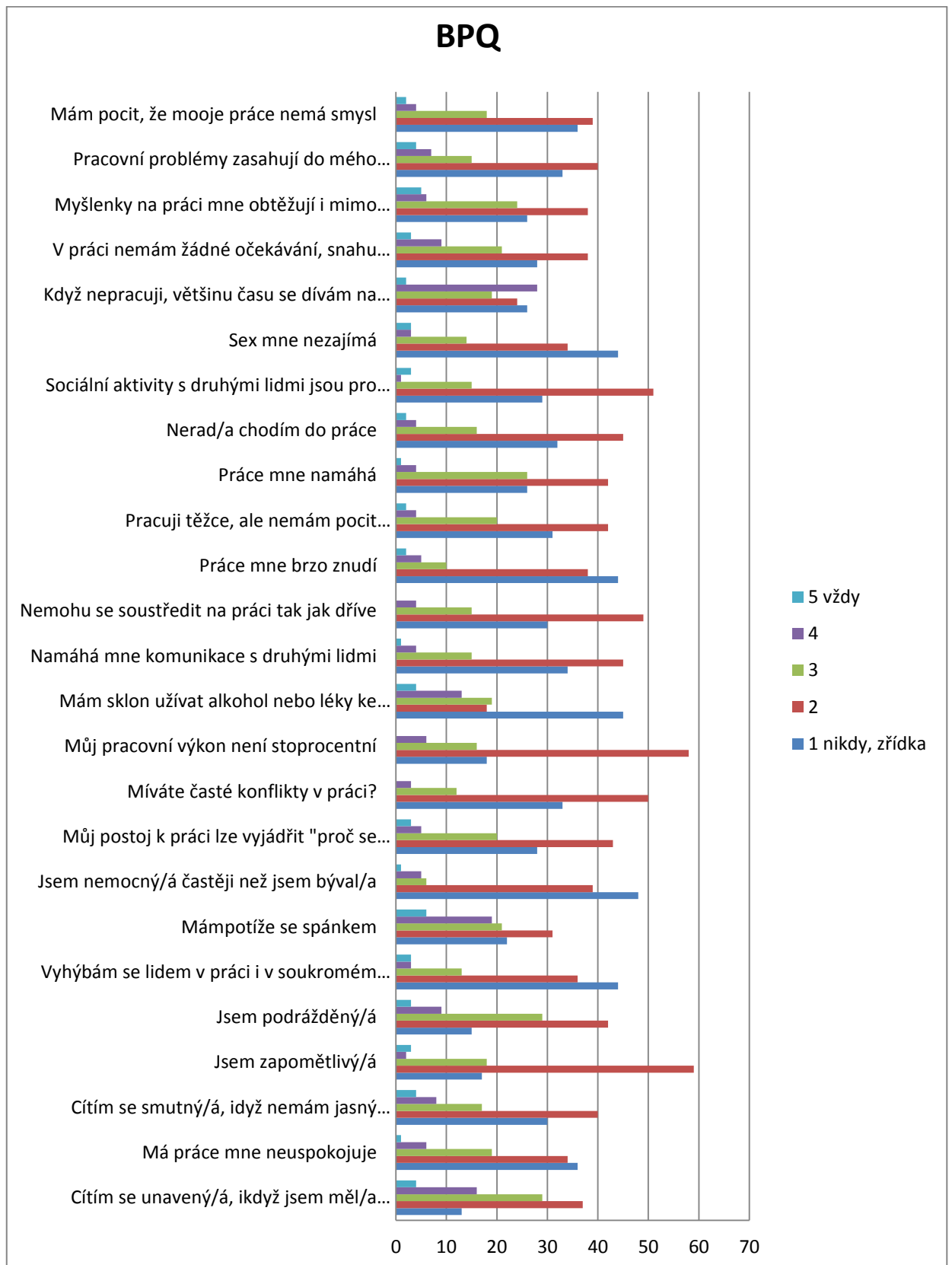
Graf 29.: Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?



## 9.15 Otázka č. 15 - Dotazník BPQ - dotazník vyhoření

Dotazník BPQ - dotazník vyhoření					
	1 nikdy, zřídka	2 občas	3	4 často	5 vždy
Cítím se unavený/á, i když jsem měl/a dost spánku	13	37	29	16	4
Má práce mne neuspokojuje	36	34	19	6	1
Cítím se smutný/á, i když nemám jasný důvod	30	40	17	8	4
Jsem zapomětlivý/á	17	59	18	2	3
Jsem podrážděný/á	15	42	29	9	3
Vyhýbám se lidem v práci i v soukromém životě	44	36	13	3	3
Mám potíže se spánkem	22	31	21	19	6
Jsem nemocný/á častěji než jsem býval/a	48	39	6	5	1
Můj postoj k práci lze vyjádřit "proč se trápit"	28	43	20	5	3
Míváte časté konflikty v práci?	33	50	12	3	0
Můj pracovní výkon není stoprocentní	18	58	16	6	0
Mám sklon užívat alkohol nebo léky ke zlepšení nálady	45	18	19	13	4
Namáhá mne komunikace s druhými lidmi	34	45	15	4	1
Nemohu se soustředit na práci tak jak dříve	30	49	15	4	0
Práce mne brzo znudí	44	38	10	5	2
Pracuji těžce, ale nemám pocit uspokojivého výkonu	31	42	20	4	2
Práce mne namáhá	26	42	26	4	1
Nerad/a chodím do práce	32	45	16	4	2
Sociální aktivity s druhými lidmi jsou pro mne vyčerpávající	29	51	15	1	3
Sex mne nezajímá	44	34	14	3	3
Když nepracuji, většinu času se dívám na televizi	26	24	19	28	2
V práci nemám žádné očekávání, snahu něčeho dosáhnout	28	38	21	9	3
Myšlenky na práci mne obtěžují i mimo moji pracovní dobu	26	38	24	6	5
Pracovní problémy zasahují do mého osobního života	33	40	15	7	4
Mám pocit, že moje práce nemá smysl	36	39	18	4	2

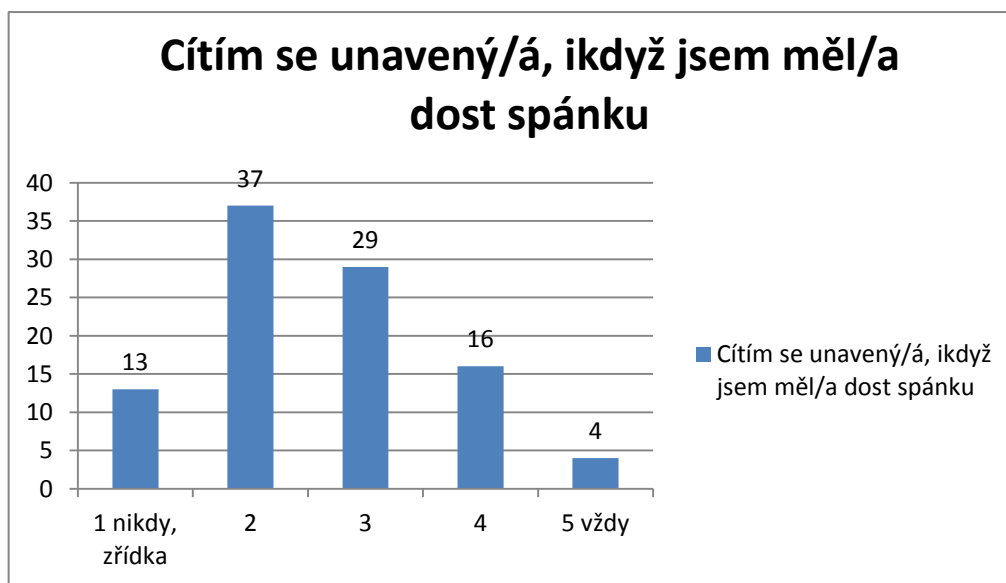
Tabulka 17.: Dotazník BPQ - dotazník vyhoření



Graf 30.: BPQ test – test vyhoření

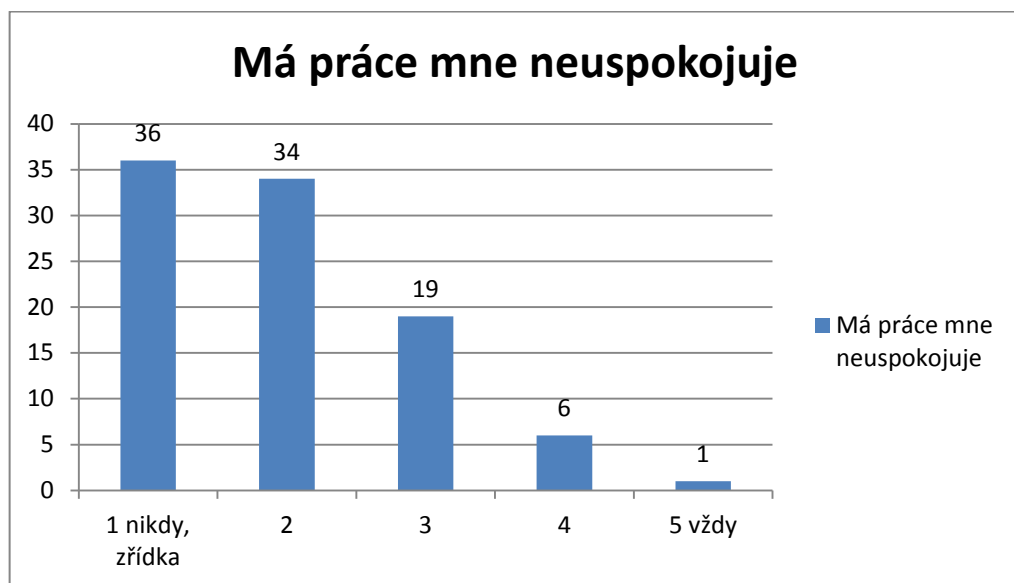
Dotazník vyhoření BPQ – Beverly Potter’s Burn Out Questionnaire – Respondenti označovali u 25 otázek, jak pociťují danou problematiku a hodnotili na stupnici od 1 do 5. Škála stupnice: 1 - zřídka, 2 - občas ano, 3 - napůl ano, 4 - často ano, 5 - téměř vždy ano. V dotazníku jsou použity uzavřené otázky. Jednotlivé otázky jsou zobrazeny v níže uvedených grafech a ke každému je podrobná analýza.

V grafu č. 31 jsme zobrazili odpovědi na tvrzení „Cítím se unavený/á, ikdyž jsem měl/a dost spánku“. 13 respondentů odpovědělo „nikdy, nebo zřídka“, tj. 13,1% ze všech odpovídajících, „občas“ označilo 37 respondentů, tj. 37,4%, „tak napůl“ odpovědělo 29 respondentů, tj. 29,3%, 16 respondentů odpovědělo „často“, tj. 16,2 % a odpověď „vždy“ označili 4 respondenti, tj. 4%. Resumé zní: Většina respondentů se necítí unaveno po dostatečném spánku.



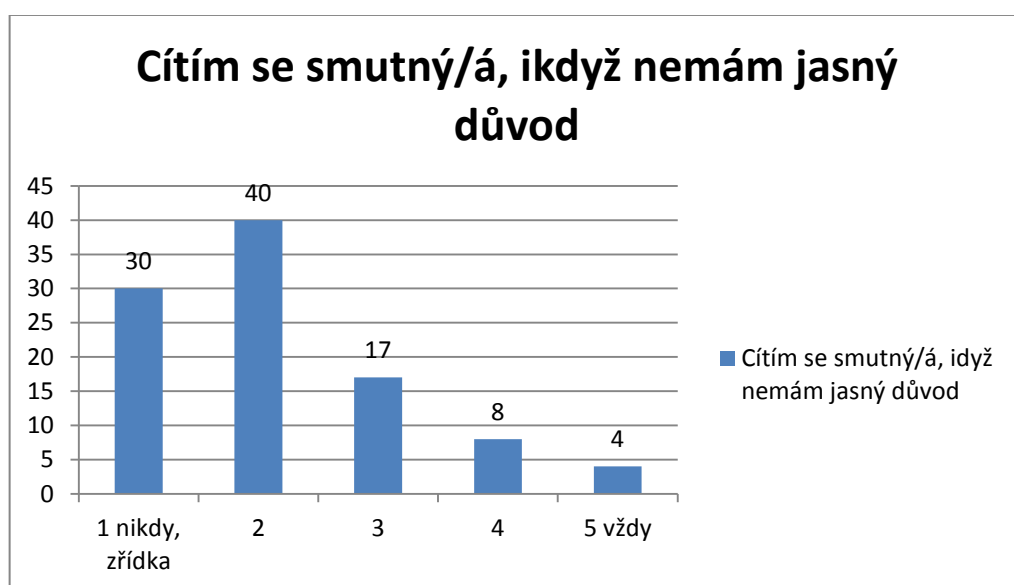
Graf 31.: Cítím se unavený/á, i když nemám jasný důvod

Odpovědi na tvrzení „Má práce mne neuspokojuje“ jsme zobrazili v grafu č. 32. Pocit uspokojení z práce uvádí 36 respondentů, tj. 36,4% ze všech odpovídajících, 34 respondentů uvedlo, že je práce „občas“ neuspokojuje, tj. 34,3%, práce „na půl“ neuspokojuje/ uspokojuje 19 respondentů, tj. 19,2%, „často“ je svou prací „neuspokojeno“ 6 respondentů, tj. 6,1%, naprosto neuspokojený z práce je 1 respondent, tj. 1% ze všech dotazovaných. Resumé zní: Většinu respondentů vykonávaná práce uspokojuje.



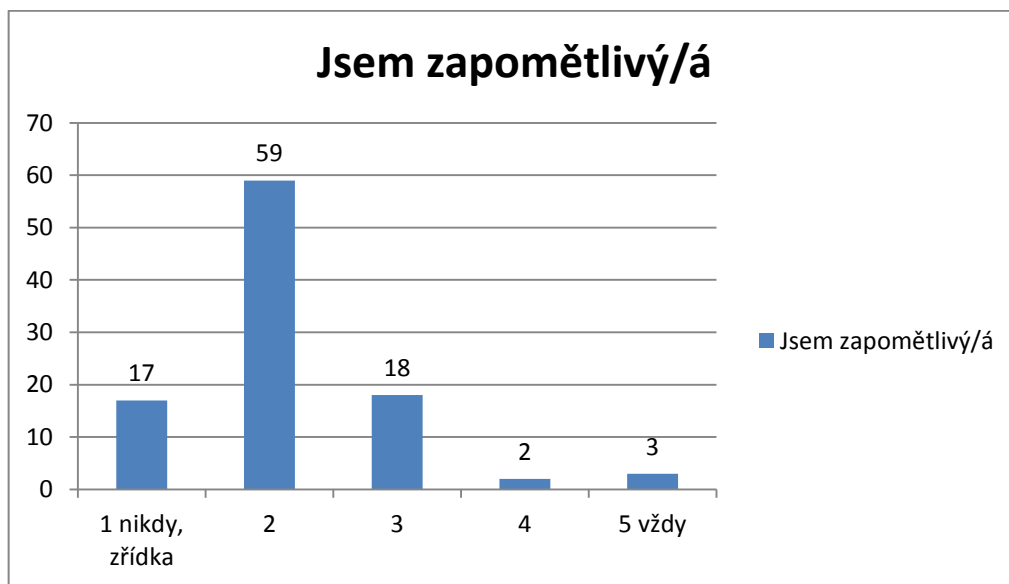
Graf 32.: Má práce mne neuspokojuje

Smutek bez zjevné příčiny zobrazuje dle odpovědí respondentů graf č. 33. Z analýzy odpovědí respondentů můžeme konstatovat, že 30 bezdůvodně smutek nepociťuje, tj. 30,3%, občas smutek cítí 40 respondentů, tj. 40,4%, 17 respondentů označilo odpověď „na půl“, tj. 17,2%, „často“ pocit smutku bez zjevného důvodu pocítuje 8 respondentů, tj. 8,1%, 4 respondenti, tj. 4% dotazovaných uvedlo, že smutek bez jasného důvodu pocítuje „vždy“. Resumé zní: Většina respondentů netrpí pocitem smutku, který nemá zjevnou příčinu.



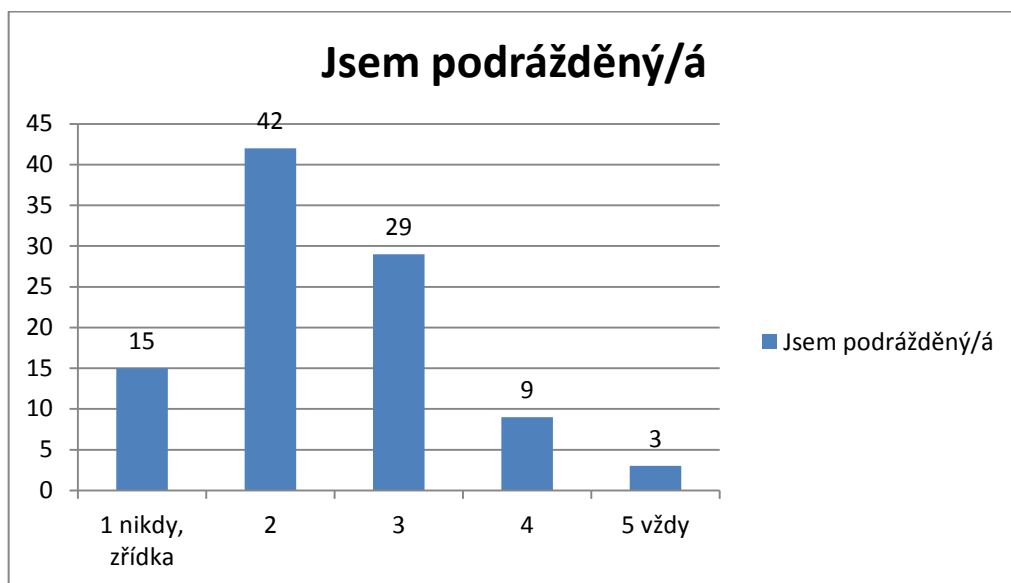
Graf 33.: Cítím se unavený/á, ikdyž nemám jasný důvod

Graf č. 34 uvádí odpovědi na tvrzení „Jsem zapomětlivý/á“. Analyzovali jsme tyto odpovědi s následujícím výsledkem. 17 respondentů, tj. 17,2% označilo odpověď „nikdy, zřídka“, 59 respondentů „občas“ zapomene, tj. 59,6%, „tak na půl“ je se zapomínáním 18 respondentů, tj. 18,2%, „často“ zapomínají 2 dotazovaní, tj. 2% a „vždy“ něco zapomenou 3 respondenti, tj. 3% ze všech dotazovaných. Resumé zní: většina dotazovaných občas něco zapomene.



Graf 34.: Jsem zapomětlivý/á

Podrážděnost respondentů zobrazuje graf č. 35. Odpovědi ukazují, že 15 respondentů bývá zřídka kdy podrážděných, tj. 15,2%, „občas“ podrážděných bývá 42 respondentů, tj. 42,4%, 29 respondentů odpovědělo, bývám podrážděný tak „půl napůl“, tj. 29,3%, „často“ se cítí podrážděno 9 odpovídajících, tj. 9,1% a „vždy“ jsou podrážděni 3 respondenti ze všech odpovídajících, tj. 3%. Resumé zní: Většina respondentů se cítí „občas“ podrážděně.



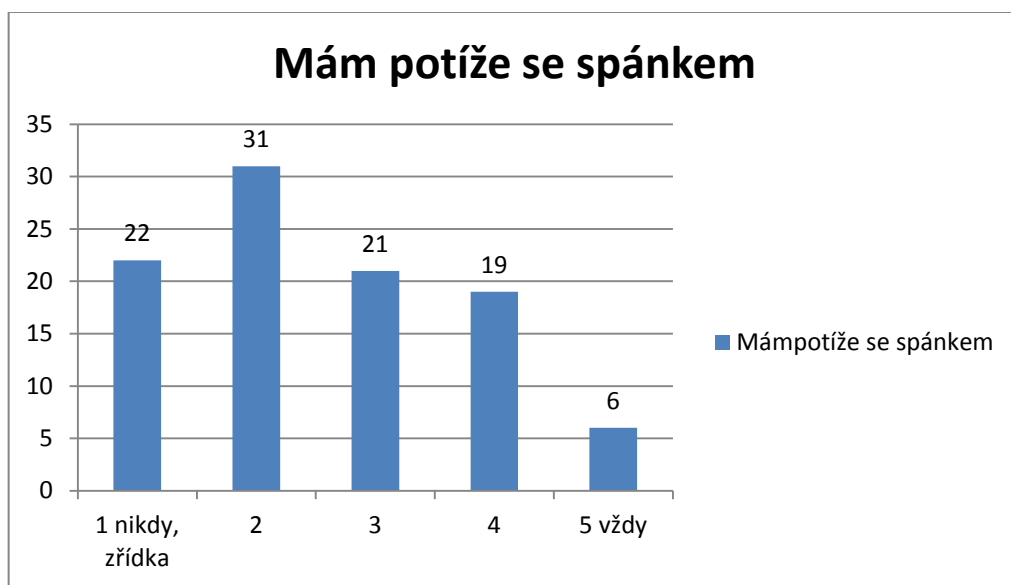
Graf 35.: Jsem podrážděný

Tvrzení „vyhýbám se lidem v práci i v soukromém životě“ zobrazuje graf č. 36. 44 respondentů, tj. 44,4% se lidem nevyhýbá, 36 dotazovaných, tj. 36,4% má potřebu se „občas“ lidem v práci i soukromém životě vyhýbat, 13 respondentů, 13,1% se vyhýbá lidem tak „napůl“, 3 respondenti, tj. 3% mají potřebu se „často“ vyhýbat lidem a stejný počet dotazovaných, tedy 3, se „vždy“ vyhýbají lidem jak v práci, tak v soukromém životě. Resumé zní: Většina dotazovaných nemá potřebu se lidem v práci, nebo soukromém životě vyhýbat.



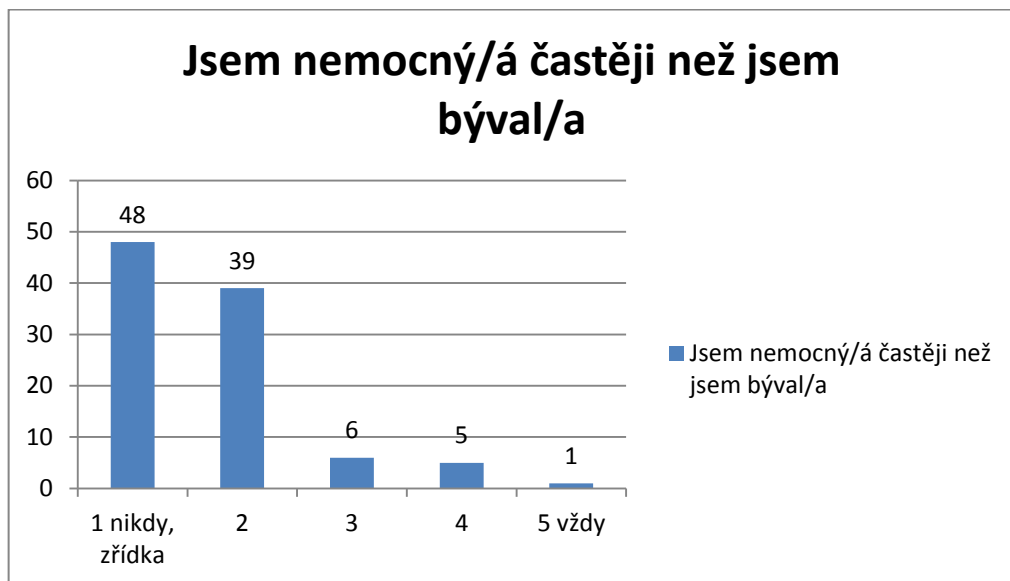
Graf 36.: Vyhýbám se lidem v práci i v soukromém životě

Poruchy spánku u respondentů zobrazuje graf č. 37. Analýza odpovědí nám ukázala, že 22 respondentů, tj. 22,2 % nemá se spánkem potíže, u 31 respondentů, tj. 31,3% se „občas“ potíže se spánkem dostaví, 21 dotazovaných, tj. 21,1% potíže se spánkem má „půl napůl“, časté potíže se spánkem uvádí 19 respondentů, tj. 19,2% a u 6 respondentů, tj. 6,1 % se potíže se spánkem vyskytnou „vždy“. Resumé zní: u většiny respondentů se potíže se spánkem vyskytují.



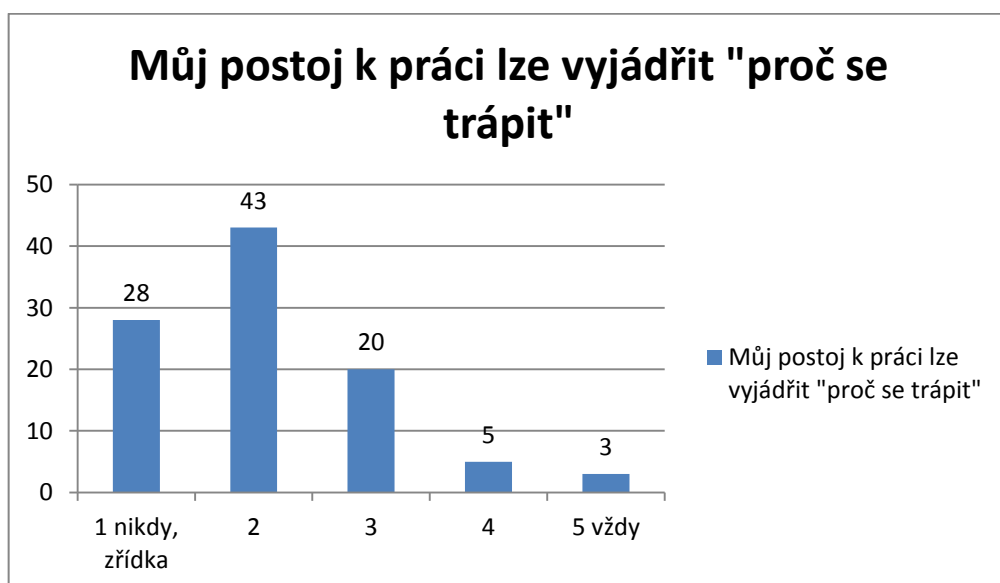
Graf 37.: Mám potíže se spánkem

Graf č. 38 zobrazuje odpovědi na tvrzení „jsem nemocný/á častěji, než jsem býval/a“. Odpovědi 48 respondentů, tj. 48,5% ukazují, že zvýšenou nemocnost u sebe nepozorují, 39 respondentů „občas“ zaznamenalo častější výskyt onemocnění, než bývali zvyklí, tj. 39,4%, odpověď „půl napůl“ označilo 6 respondentů, tj. 6,1%, „častější“ výskyt nemocí pozoruje 5 respondentů, tj. 5,1% a 1 respondent, u sebe zaznamenal markantní zvýšení nemocnosti, tj. 1%. Resumé zní: Většina dotazovaných u sebe nepozoruje zvýšený výskyt nemoci, než byli zvyklí.



Graf 38.: Jsem nemocný/á častěji, než jsem býval/a

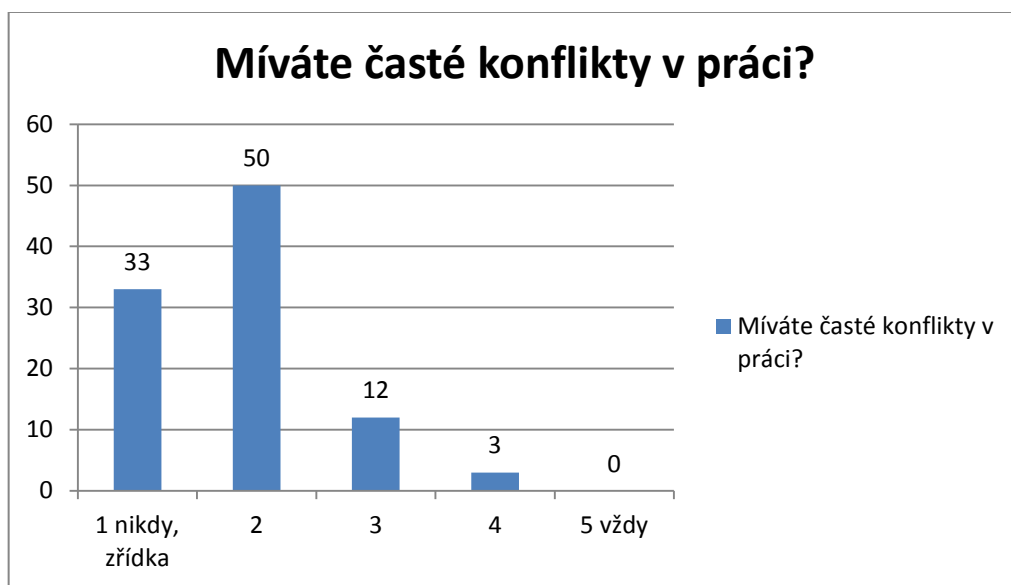
Odpovědi respondentů k tvrzení „můj postoj k práci lze vyjádřit „proč se trápit““ jsme zobrazili v grafu č. 39. Analýzou odpovědí jsme dospěli k tomu, že 28 respondentů, tj. 28,3% tento pocit z práce nemá, 43 respondentů, tj. 43,4% si „občas“ řekne „proč se trápit“, 20 respondentů odpovědělo „půl napůl“, tj. 20,2%, 5 respondentů, tj. 5,1% označilo odpověď „často“ a 3 respondenti, tj. 3% pracují s pocitem „proč se trápit“. Resumé zní: Většina respondentů si občas při výkon své práce řekne „proč se trápit“.



Graf 39.: Můj postoj k práci lze vyjádřit „proč se trápit“

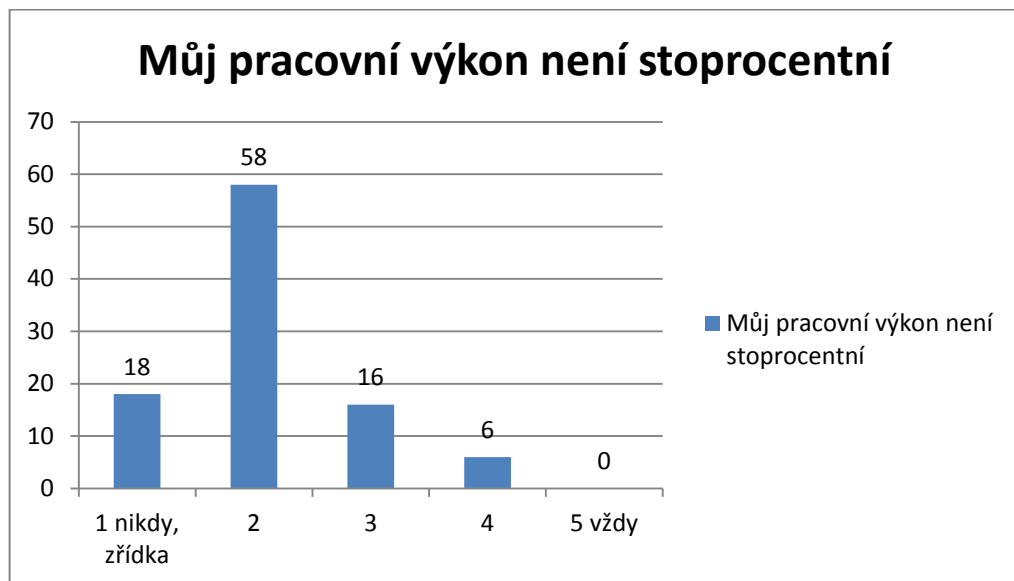


Časté konflikty v práci u respondentů zobrazuje graf č. 40. V práci časté konflikty nemám, odpovědělo 33 respondentů, tj. 33,3% , položku „občas“ označilo 50 respondentů, tj. 50,5%, 12 dotazovaných odpovědělo na četnost konfliktů v práci „půl napůl“, tj. 12,1%, 3 dotazovaní, tj. 3% mají v práci konflikty „často“, ale žádný respondent neuvěděl, že by měl „časté konflikty v práci“ neustále. Resumé zní: Občasné konflikty v práci uvádí více jak polovina respondentů.



Graf 40.: Míváte časté konflikty v práci?

Graf č. 41 znázorňuje, kolik respondentů hodnotí, že jejich vykonávaná práce není stoprocentní. Na 100% pracuje, podle analýzy, kterou jsme provedli, 18 respondentů, tj. 18,2%, 58 dotazovaných odpovědělo, že „občas“ jejich pracovní výkon není stoprocentní, tj. 58,6%, 16 dotazovaných označilo, že jejich pracovní výkon není stoprocentní v 50% činnosti, označili položku „3 – půl napůl“, tj. 16,2%, „často“ neplní svou práci na 100% 6 respondentů, což je 6,1% ze všech dotazovaných. Resumé zní: Třetina respondentů tvrdí, že jejich výkon je vždy stoprocentní, ale většina přiznala, že stoprocentní výkon nepodávájí.



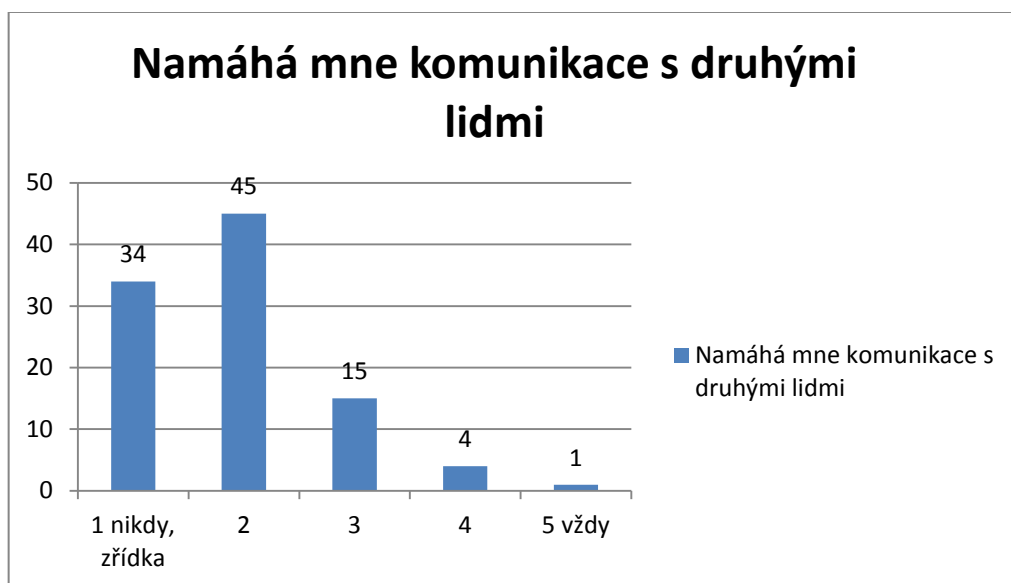
Graf 41.: Můj pracovní výkon není stoprocentní

Sklon k užívání psychoaktivních látek jsme zobrazili v grafu č. 42. Z analyzovaných odpovědí nám vyplynulo, že 45 respondentů „nikdy, nebo zřídka“ užívá psychoaktivních látek ke zlepšení nálady, tj. 45,5% všech dotazovaných, 18 respondentů, tj. 18,2% „občas“ sáhne po alkoholu, nebo lécích ke zlepšení nálady, „půl napůl“ zatrhlo 19 respondentů, tj. 19,2%, „často“ užívá psychoaktivní látky ke zlepšení nálady 13 respondentů, tj. 13,1% a po alkoholu, či lécích „vždy“ sáhnou 4 dotazovaní, tj. 4%. Resumé zní: Alkohol, nebo léky ke zlepšení nálady nemá sklon užívat více než polovina respondentů.



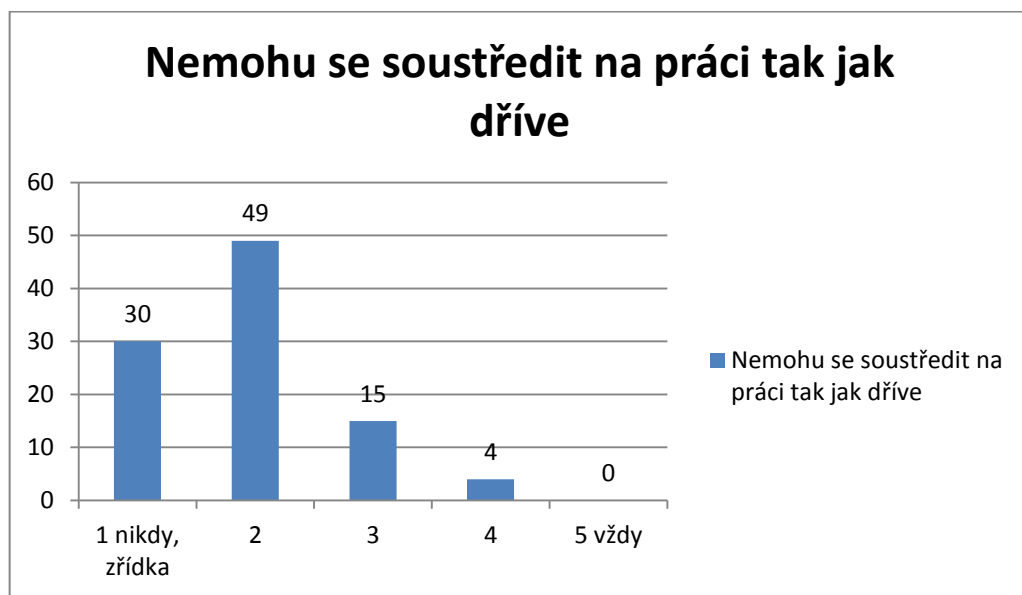
Graf 42.: Má sklon užívat alkohol nebo léky ke zlepšení nálady

Zda respondenty namáhá komunikace s druhými lidmi, zobrazuje graf č. 43. Komunikace s druhými lidmi nečiní potíže 34 respondentům, tj. 34,3%, „občas“ potíže s komunikací s druhými lidmi označilo 45 respondentů, tj. 45,4%, komunikaci s druhými pociťuje z 50% obtěžující 15 respondentů, tj. 15,2%, komunikace je pro 4 respondenty, tj. 4% „často“ namáhavá a jeden respondent označil komunikaci s druhými za namáhavou „vždy“. Resumé zní: Většina dotazovaným komunikace s druhými lidmi nečiní potíže.



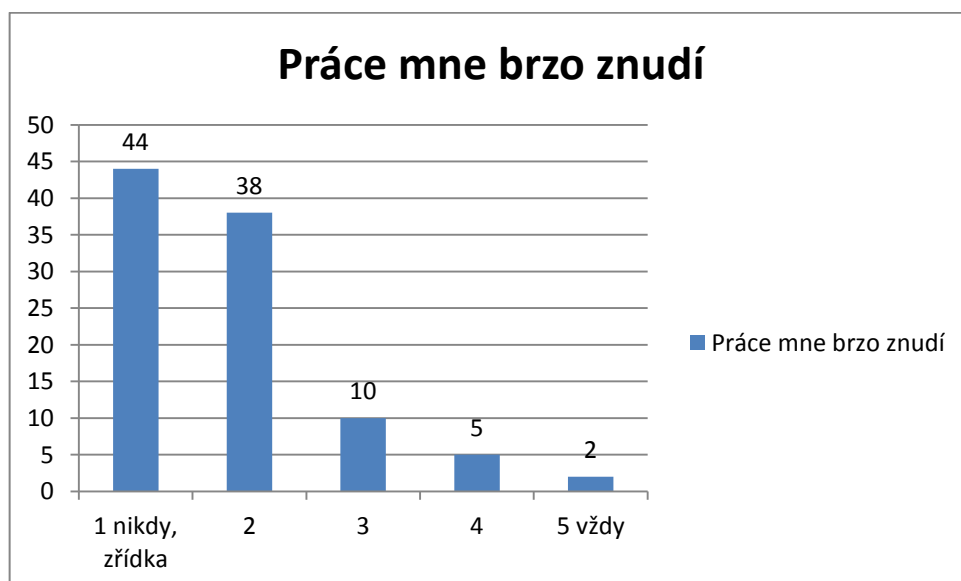
Graf 43.: Namáhá mne komunikace s druhými lidmi

Poruchy soustředění na práci u respondentů zobrazujeme v grafu č. 44. Poruchy soustředění u sebe nepozoruje 30 dotazovaných, tj. 30,3%, občasné poruchy soustředění na práci označilo 49 respondentů, tj. 49,5%, u poloviny práce se nedokáže na ni soustředit 15 respondentů, tj. 15,2%, časté poruchy soustředění na práci jsme zaznamenali u 4 respondentů, tj. 4% všech dotazovaných, absolutně nesoustředěných respondentů na svou práci je nula. Resumé zní: Na svou práci se dokáže soustředit více jak  $\frac{3}{4}$  všech dotazovaných.



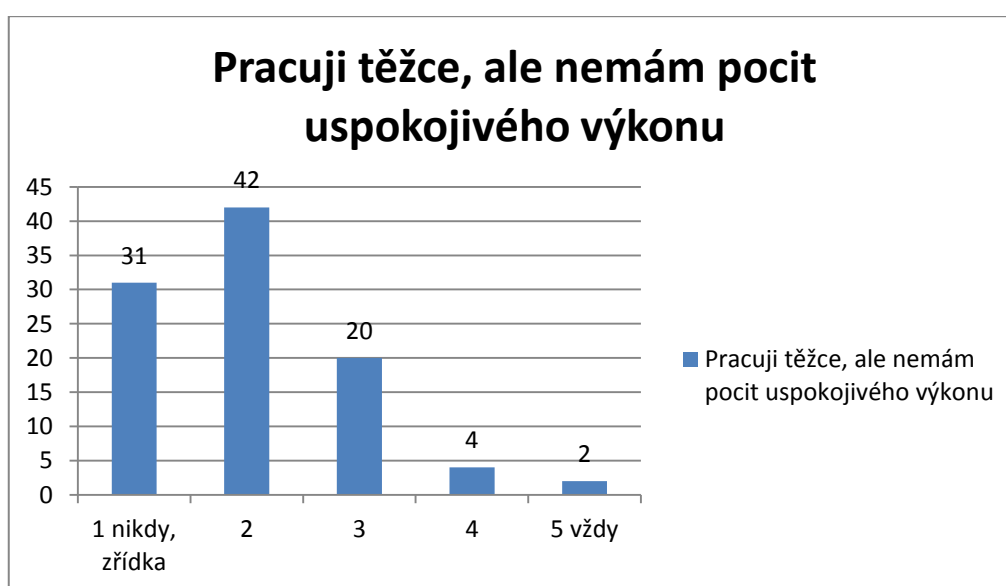
Graf 44.: Nemohu se soustředit na práci tak jak dříve

V grafu č. 45 jsme zobrazili analýzu odpovědí na tvrzení „práce mne brzo znudí“. 44 respondentů, tj. 44,4% odpovědělo, že je práce nenudí, 38 respondentů, tj. 38,4% dotazovaných „občas“ zaznamená, že je jejich práce nudí, u 10-ti dotazovaných pozorujeme, že je práce v polovině vykonávaných činnosti brzo nudí, 5 dotazovaných pociťuje, že se „často“ nuda z práce dostaví, tj. 5% z dotazovaných a 2 respondenti odpověděli, že je práce „vždy“ brzo nudí. Resumé zní: většinu dotazovaných práce brzo neznudí.



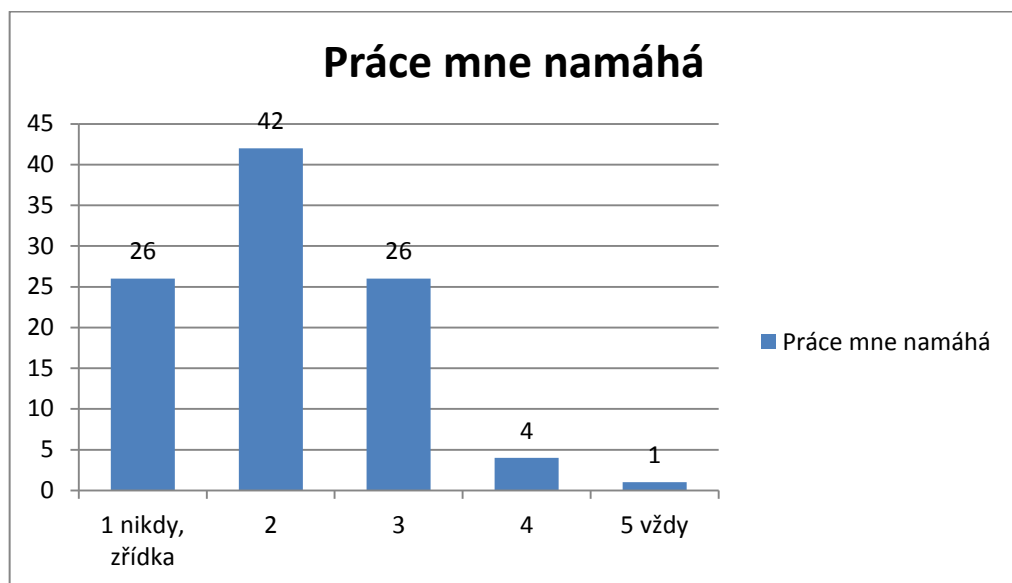
Graf 45.: Práce mne brzo znudí

I když pracují těžce, tak pocit uspokojení se nedostaví. Tato tvrzení jsme zobrazili po analýze odpovědí v grafu č. 46. Neuspokojivý pocit z práce nepocítuje 31 respondentů, tj. 31,3% dotazovaných, „občas“ uspokojivý pocit z práce nemá 42 respondentů, tj. 42,4%, z poloviny pracovního výkonu necítí uspokojení 20 respondentů, tj. 20,2%, „často“ pocit neuspokojení zažívají 4 respondenti, tj. 4% dotazovaných a 2 respondenti nezažívají pocit uspokojení ikdyž těžce pracují, tj. 2% dotazovaných. Resumé zní: Pociť uspokojivého výkonu z vykonávané práce má většina respondentů.



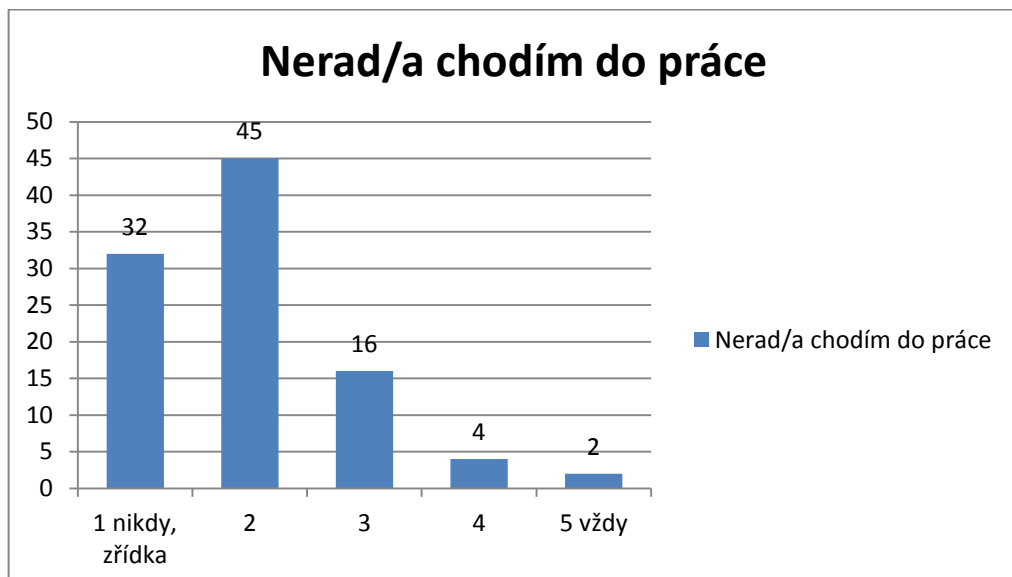
Graf 46.: Pracuji těžce, ale nemám pocit uspokojivého výkonu

Odpovědi na tvrzení „práce mne namáhá“ jsme zobrazili v grafu č. 47. Namáhavost z práce nepocítuje 26 respondentů, tj. 26,3% dotazovaných, „občas“ práce namáhá 42 respondentů, tj. 42,4%, polovina vykonávané práce namáhá 26 respondentů, tj. 26,3%, práce „často“ namáhá 4 respondenty, tj. 4% dotazovaných a jednoho respondenta práce namáhá „vždy“. Resumé zní: Více jak polovinu respondentů práce nenamáhá, nebo jen občas.



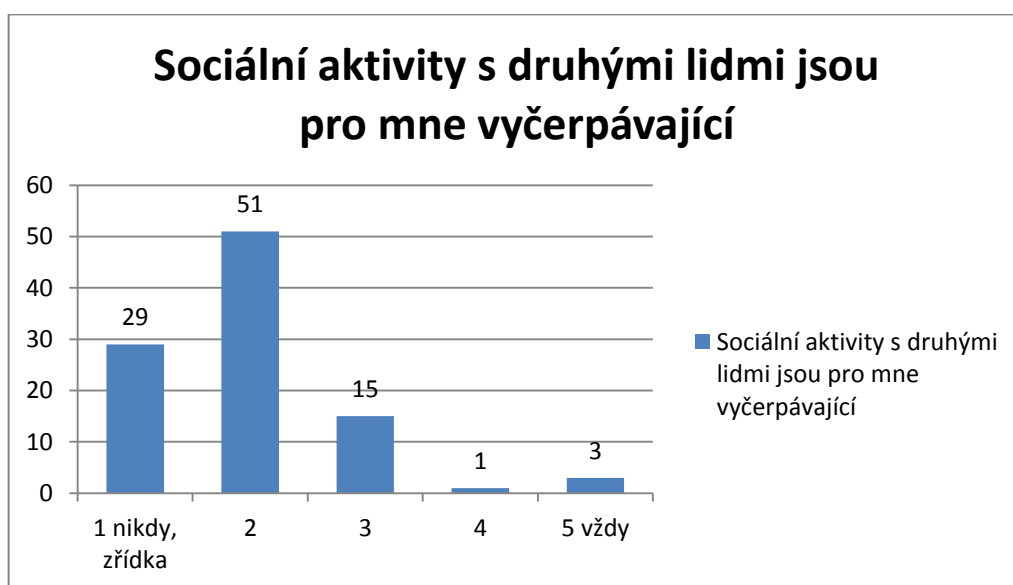
Graf 47.: Práce mne namáhá

V grafu č. 48 jsme zobrazili odpovědi respondentů na tvrzení „nerad/a chodím do práce“. Svou práci rádo navštěvuje 32 respondentů, tj. 32,3%, nerado „občas“ chodí do práce 45 respondentů, tj. 45,5 %, nerado chodí do práce v polovině případů 16 respondentů, tj. 16,2%, do práce „často“ chodím nerad, označili 4 respondenti, tj. 4% a ve dvou případech do práce jdou „vždy“ neradi, tj. 2% všech dotazovaných. Resumé zní: Třetina dotazovaných do práce chodí rádo, jen občas se do práce nechce necelé polovině.



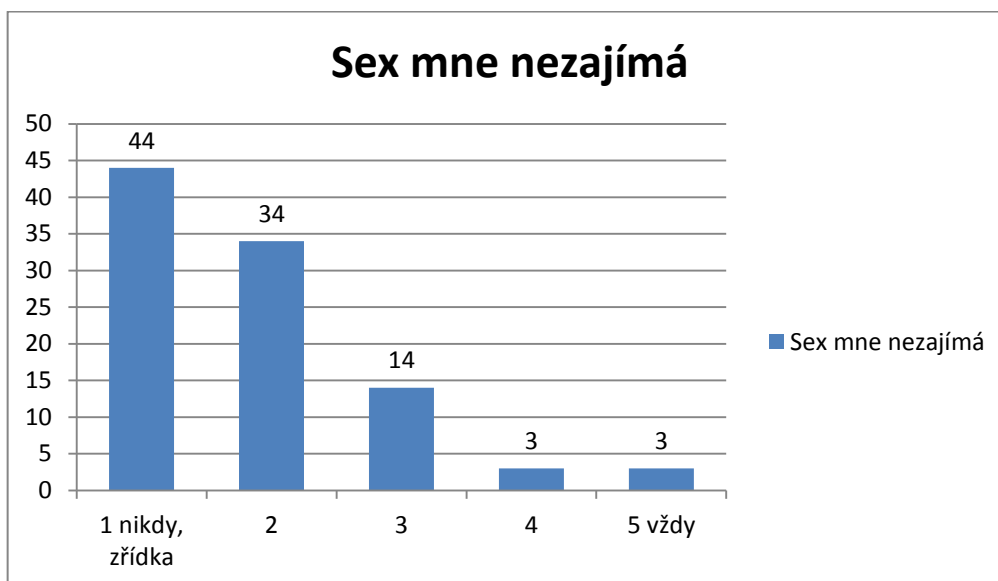
Graf 48.: Nerad/a chodím do práce

Analýzu výsledků zda „sociální aktivity s druhými lidmi jsou pro mne vyčerpávající“ jsme zobrazili v grafu č. 49. Pro 29 respondentů nejsou tyto aktivity vyčerpávající, tj. 29,3% dotazovaných, 51 respondentů „občas“ jsou sociální aktivity s druhými lidmi vyčerpávající, tj. 51,5%, každé druhé setkání s lidmi jsou pro 15 respondentů vyčerpávající, tj. 15,2%, pro jednoho respondenta, tj. 1%, jsou sociální aktivity s druhými lidmi „často“ vyčerpávající a 3 respondenty každé setkání s lidmi vyčerpává, tj. 3% všech dotazovaných. Resumé zní: Sociální aktivity s druhými lidmi nečiní větších potíží více než polovině respondentů.



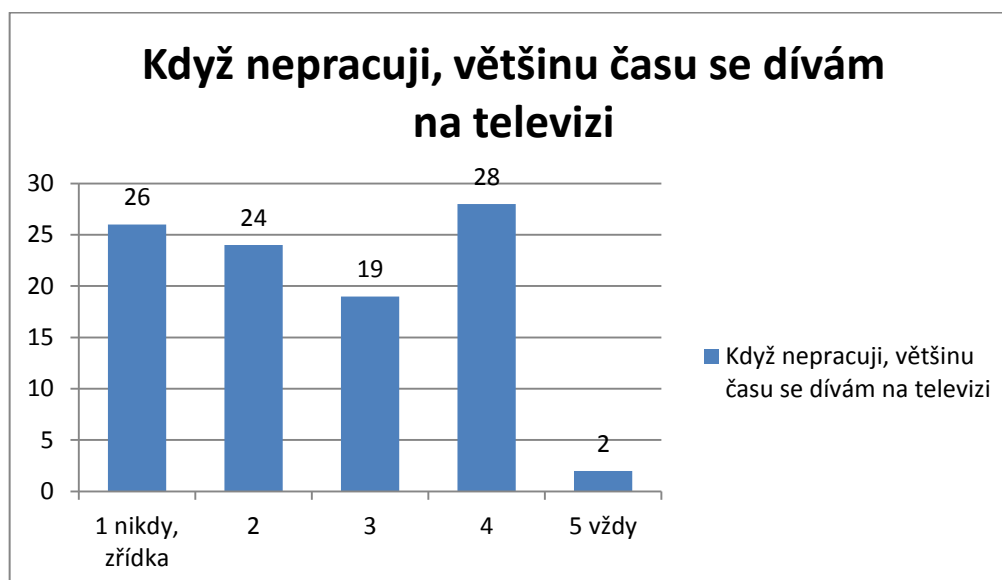
Graf 49.: sociální aktivity s druhými lidmi jsou pro mne vyčerpávající

Zájem či nezájem o sex jsme u respondentů zobrazili v grafu č. 50. Na tvrzení „sex mne nezajímá“ 44 respondentů, tj. 44,4% odpovědělo „nikdy, zřídka“, „občas“ sex nezajímá 34 respondentů, tj. 34,3% dotazovaných, 14 dotazovaných, tj. 14,2% odpovědělo, že je sex nezajímá, tak na 50%, sex „často“ nezajímá 3 respondenty, tj. 3% a stejný počet dotazovaných sex nezajímá vůbec. Resumé zní: Většina respondentů zájem o sex neztrácí.



Graf 50.: Sex mne nezajímá

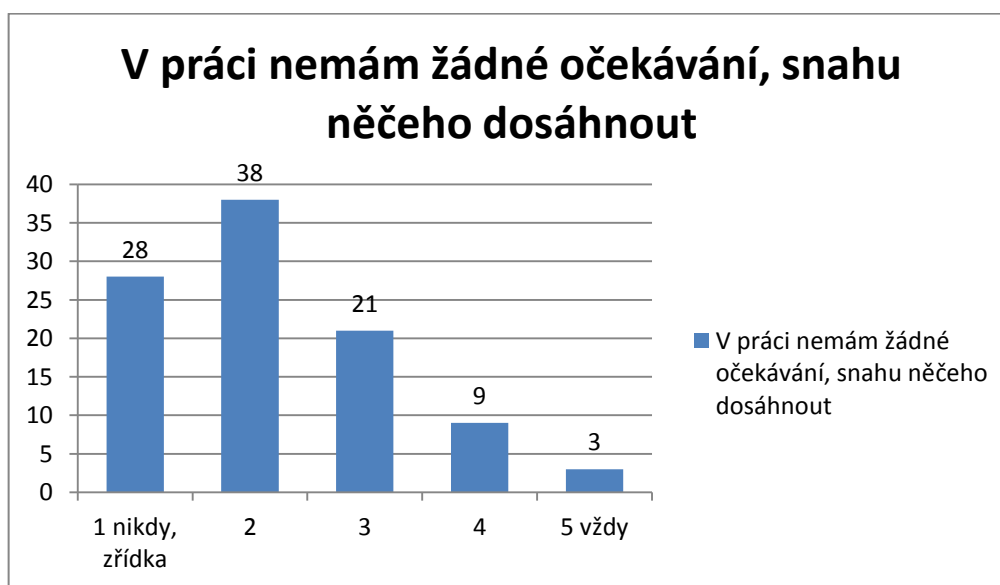
Sledování televize, když respondenti nepracují, jsme znázornili v grafu č. 51. Televizi nesleduje 26 respondentů, tj. 26,3% všech dotazovaných, „občas“ se na televizi dívá 24 respondentů, tj. 24,2% , z 50% se na televizi dívá 19 respondentů, tj. 19,2%, „často“ televizi sleduje 28 respondentů, tj. 28,3% a pokaždé se na televizi dívají 2 dotazovaní, tj. 2% všech dotazovaných. Resumé zní: Více jak polovina dotazovaných pokud nepracuje, televizi nesleduje.



Graf 51.: Když nepracuji, většinu času se dívám na televizi

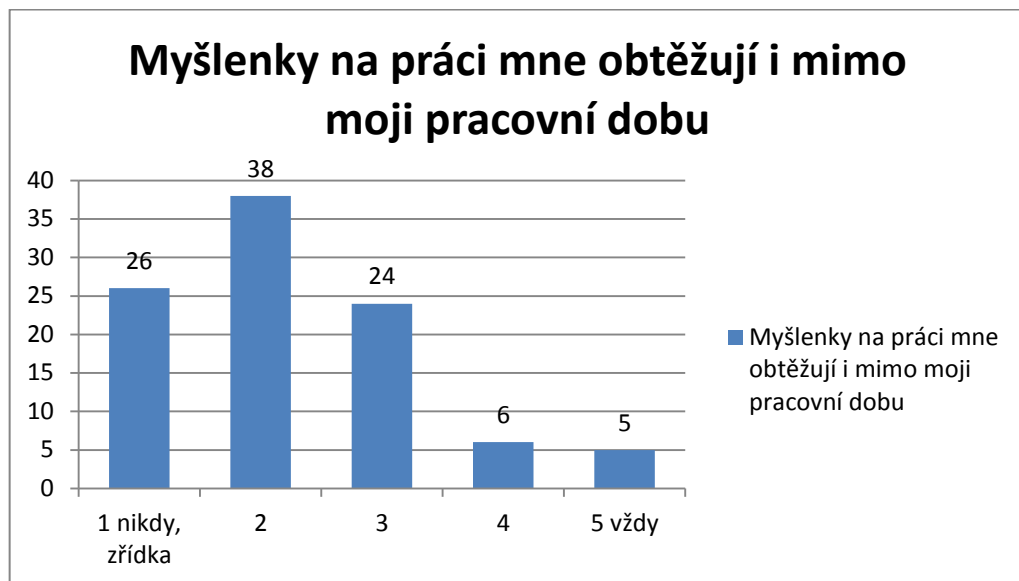


V grafu č. 52 zobrazujeme odpovědi respondentů na tvrzení „v práci nemám žádné očekávání, snahu něčeho dosáhnout“, výklad této teze je takový, že respondenti ztratili motivaci např. na vertikální i horizontální karierní postup. 28 respondentů, tj. 28,3% dotazovaných má jisté očekávání a snahu něčeho ve své profesi dosáhnout, 38 respondentů, tj. 38,4% „občas“ ztratí očekávání a snahu dosáhnout ve své profesi karierního růstu, „půl napůl“ označilo 21 dotazovaných, tj. 21,2%, „často“ nemá v práci žádné očekávání a snahu něčeho dosáhnout 9 respondentů, tj. 9,1% a 3 dotazovaní ztratili naprosto zájem něčeho v práci dosáhnout a nic od své práce neočekávají, tj. 3% dotazovaných. Resumé zní: Většina respondentů „občas“ ztratí od své práce očekávání a snahu něčeho dosáhnout.



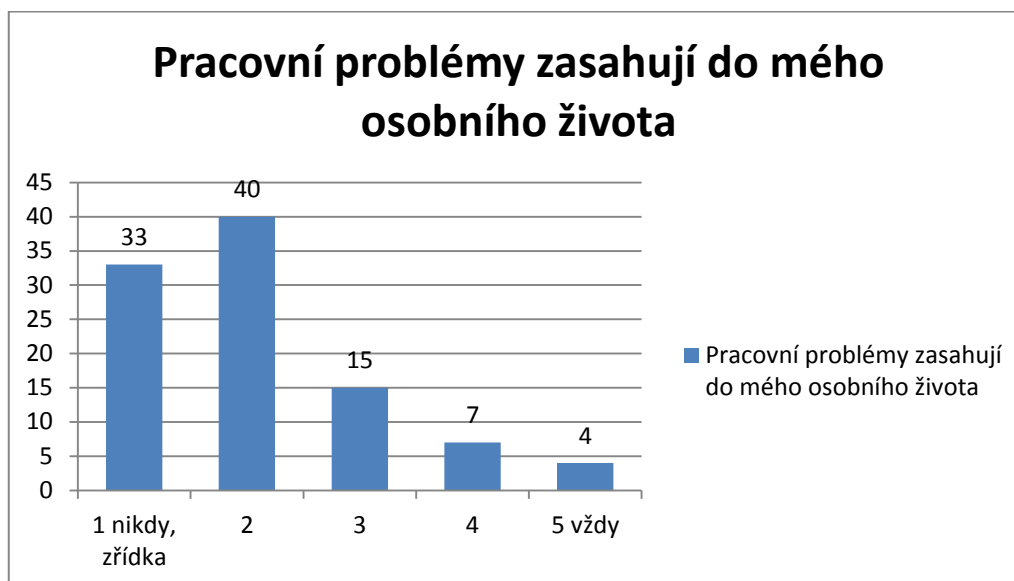
Graf 52.: V práci nemám žádné očekávání, snahu něčeho dosáhnout

Graf č. 53 znázorňuje odpovědi respondentů na tvrzení „myšlenky na práci mne obtěžují i mimo pracovní dobu. Na práci si doma „nevzpomene“ 26 dotazovaných, tj. 26,3%, „občas“ myšlenky na práci obtěžují 38 respondentů, tj. 38,4%, odpověď „půl napůl“ označilo 24 respondentů, tj. 24,2%, „často“ obtěžující myšlenky na práci má 6 respondentů, tj. 6,1% a doslova pronásledování myšlenkami na práci mimo pracovní dobu je 5 respondentů, tj. 5,1%. Resumé zní: většinu respondentů „občas“ obtěžují myšlenky na práci mimo pracovní dobu.



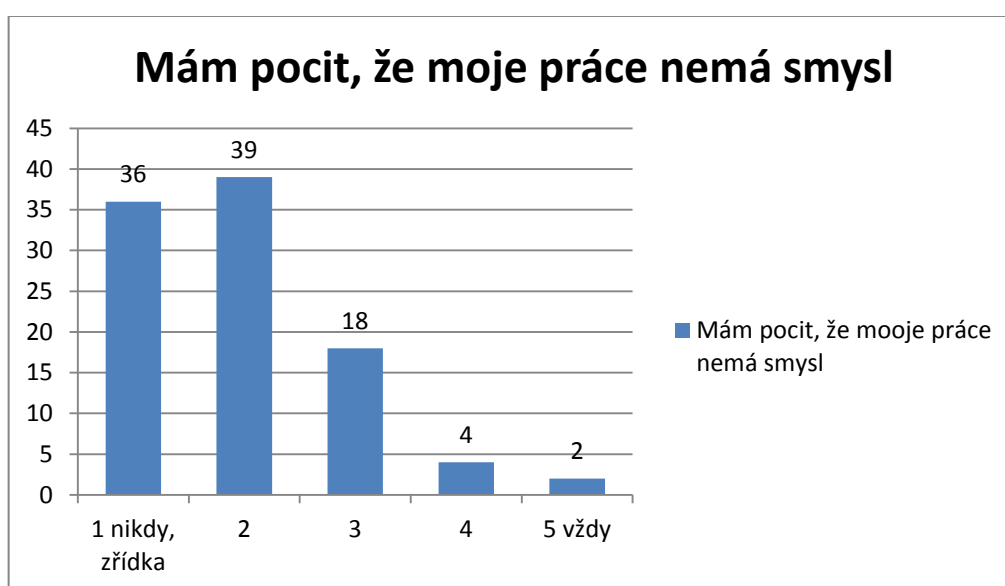
Graf 53.: Myšlenky na práci mne obtěžují i mimo moji pracovní dobu

Otázku pracovních problémů zasahujících do osobního života, resp. odpovědi na toto tvrzení zobrazujeme v grafu č. 54. Problémy pracovního charakteru do osobního života respondentů nezasahují u 33 respondentů, tj. 33,3%, pracovní problémy „občas“ zasáhnou do osobního života u 40 respondentů, tj. 40,4%, čas od času pracovní problémy naruší osobní život respondentů v 15 případech, tj. 15,2%, osobní život „často“ narušují pracovní problémy u 7 dotazovaných, tj. 7,1% a u 4 respondentů pracovní problémy vždy zasahují do osobního života, tj. 4% dotazovaných. Resumé zní: většinu dotazovaných občas pracovní problémy zasáhnou do osobního života.



Graf 54.: Pracovní problémy zasahují do mého osobního života

Zda má vykonávaná práce pro respondenty smysl jsme zobrazili v grafu č. 55. O smyslu své práce nepochybuje 36 respondentů, tj. 36,4% dotazovaných, 39 respondentů, tj. 39,4% „občas“ trpí pocitem, že jejich práce nemá smysl, položku „půl napůl“ označilo 18 respondentů, tj. 18,2%, „častým“ pocitem ztráty smyslu vykonávané práce trpí 4 respondenti, tj. 4% dotazovaných a 2 respondenti nabyli pocitu, že jejich práce smysl postrádá, tj. 2% dotazovaných. Resumé zní: Pro většinu dotazovaných jejich práce dává/ má smysl.



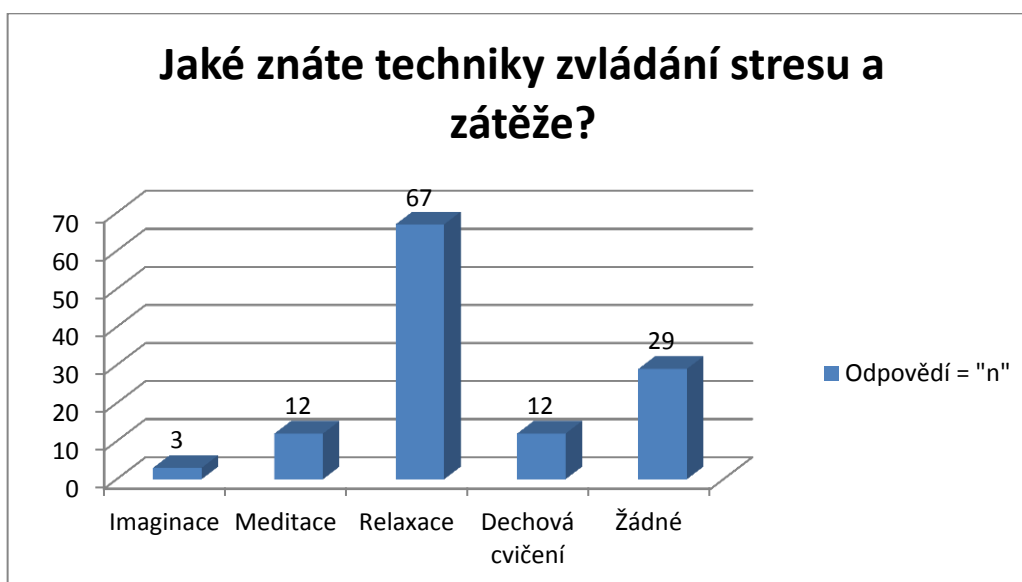
Graf 55.: Mám pocit, že moje práce nemá smysl

### 9.16 Otázka č. 16 - Jaké znáte techniky zvládnání stresu a zátěže?

Techniky zvládnání stresu obsahují několik možností, jak se se stresem vyrovnat. V následující tabulce č. 18 a grafu č. 56 jsme zobrazili odpovědi na otázku „Jaké znáte techniky zvládnání stresu a zátěže?“ Techniku „imaginace“ znají 3 dotazovaní, tj. 3 %, techniku „meditace“ zná 12 respondentů, tj. 12,1% , „relaxační“ techniky zná 67 dotazovaných, což je 67,7 % dotazovaných, techniku „dechových cvičení“ zná 12 respondentů, tj. 12,1% a o žádné technice zvládnání stresu neslyšelo 29 respondentů, tj. 29,3%. Resumé zní: Nejrozšířenější známou technikou zvládnání stresu mezi dotazovanými je relaxace, na druhém místě se umístily techniky dechových cvičení spolu s meditací a na posledním místě skončila imaginace. Necelých 30% dotazovaných o žádné technice zvládnání stresu neslyšelo.

Jaké znáte techniky zvládnání stresu a zátěže?		
	Odpovědí = "n"	Podíl %
Imaginace	3	3
Meditace	12	12,1
Relaxace	67	67,7
Dechová cvičení	12	12,1
Žádné	29	29,3

Tabulka 18.: Jaké znáte techniky zvládnání stresu



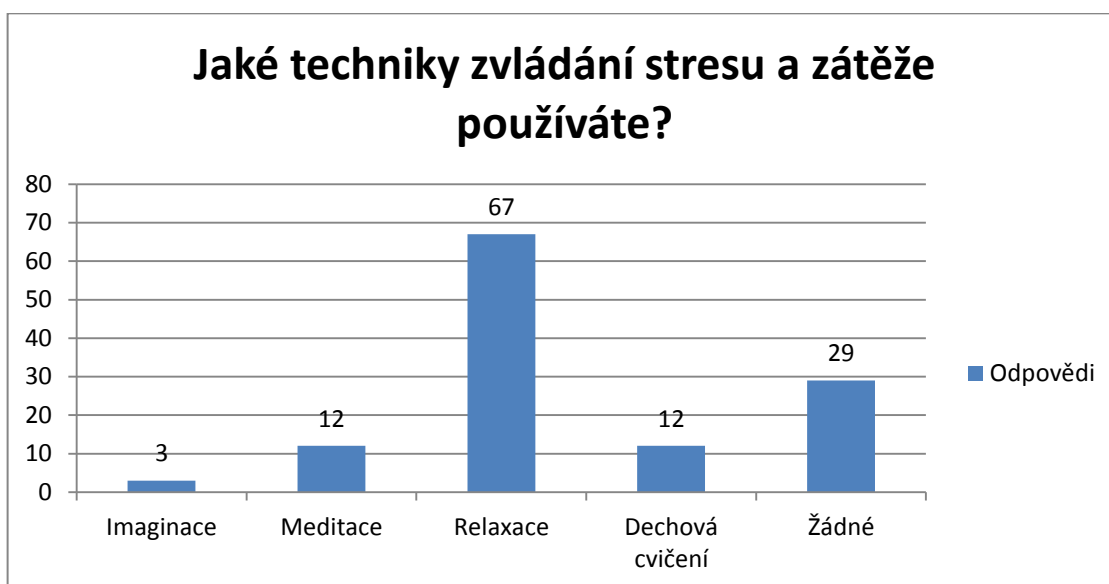
Graf 56.: Jaké znáte techniky zvládnání stresu?

### 9.17 Otázka č. 17 - Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte?

V následující tabulce č. 19 a grafu č. 57 zobrazujeme odpovědi na otázku „Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte“. Techniku „imaginace“ používají 3 dotazovaní, tj. 3 %, techniku „meditace“ používá 12 respondentů, tj. 12,1% , „relaxační“ techniky používá 67 dotazovaných, což je 67,7 % dotazovaných, techniku „dechových cvičení“ používá 12 respondentů, tj. 12,1% a žádnou techniku zvládnání stresu a zátěže nepoužívá 29 respondentů, tj. 29,3%. Resumé zní: Nejpoužívanější technikou zvládnání stresu mezi dotazovanými je relaxace, na druhém místě se umístily techniky dechových cvičení spolu s meditací a na posledním místě skončila imaginace. Necelých 30% dotazovaných žádné techniky zvládnání stresu a zátěže nepoužívá.

Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte?		
	Odpovědi	Podíl
Imaginace	3	3
Meditace	12	12,1
Relaxace	67	67,7
Dechová cvičení	12	12,1
Žádné	29	29,3

Tabulka 19.: jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte?



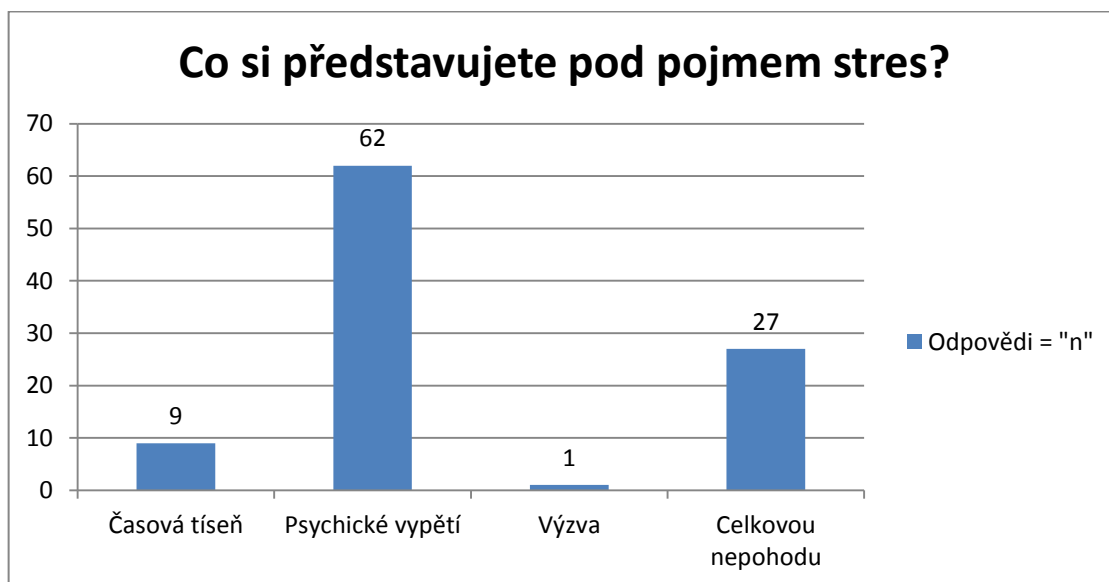
Graf 57.: Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte?

### 9.18 Otázka č. 18 - Co si představujete pod pojmem stres?

V tabulce č. 20 a grafu č. 58 zobrazujeme odpovědi na otázku „co si představujete pod pojmem stres“. Odpověď 9 respondentů je „časovou tíseň“, tj. 9,1% dotazovaných, „psychické vypětí“ označilo jako stres 62 respondentů, tj. 62,6%, jako „výzvu“ chápe stres 1 respondent, tj. 1% a jako „celkovou nepohodu“ bere stres 27 dotazovaných, tj. 27,3%. Resumé zní: na prvním místě jako stres je podle dotazovaných vnímáno psychické vypětí, na druhém místě skončila celková nepohoda, třetí pozici obsadila časová tíseň a na posledním místě skončil stres jako výzva.

Co si představujete pod pojmem stres?		
	Odpovědi = "n"	Podíl %
Časová tíseň	9	9,1
Psychické vypětí	62	62,6
Výzva	1	1
Celkovou nepohodu	27	27,3
Celkem	99	100

Tabulka 20.: Co si představujete pod pojmem stres?



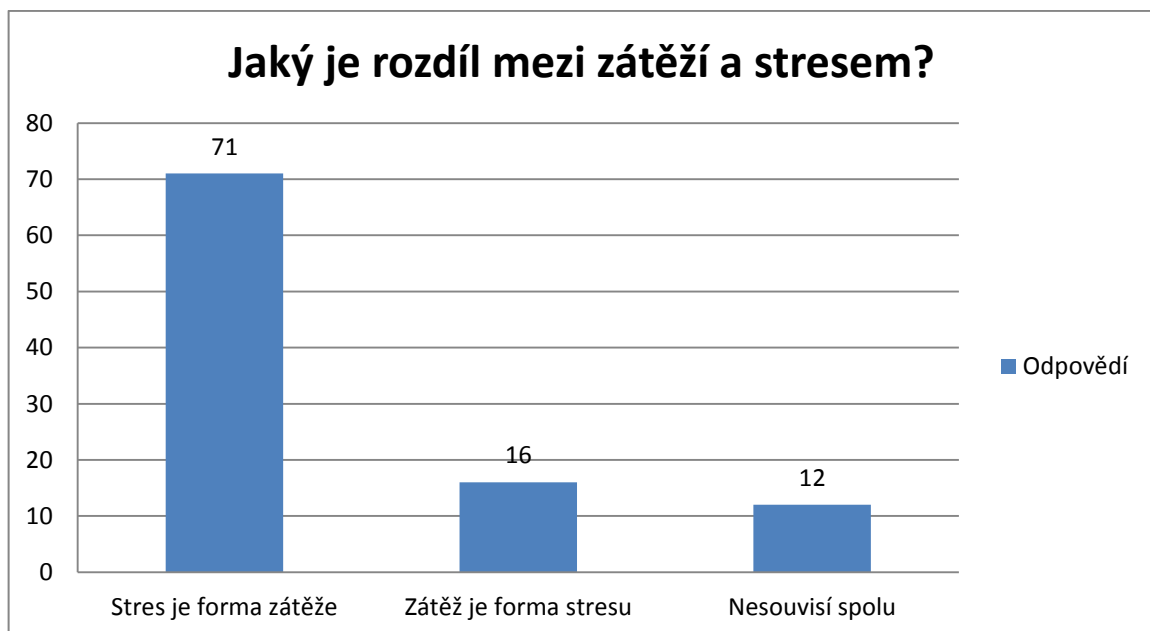
Graf 58.: Co si představujete pod pojmem stres?

### 9.19 Otázka č. 19 - Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?

Odpovědi na otázku „jaký je rozdíl dle respondentů mezi stresem a zátěží“ zobrazujeme v tabulce č. 21 a grafu č. 59. Možnost stres je forma zátěže, označilo 71 respondentů, tj. 71,7%, odpověď „zátěž je forma stresu“ označilo 16 respondentů, tj. 16,2% a názor, že stres a zátěž spolu nesouvisí, označilo 12 dotazovaných, tj. 12,1%. Resumé zní: Většina dotazovaných chápe stres jako formu zátěže, na druhém místě skončil názor na zátěž jako formu stresu a názor, že stres se zátěží spolu nesouvisí, se umístil na posledním místě.

Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?		
	Odpovědi =“n“	Podíl %
Stres je forma zátěže	71	71,7
Zátěž je forma stresu	16	16,2
Nesouvisí spolu	12	12,1
Celkem	99	100

Tabulka 21.: Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?



Graf 59.: Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?

## 10 ODPOVĚDI NA NAŠE VÝZKUMNÉ OTÁZKY A SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

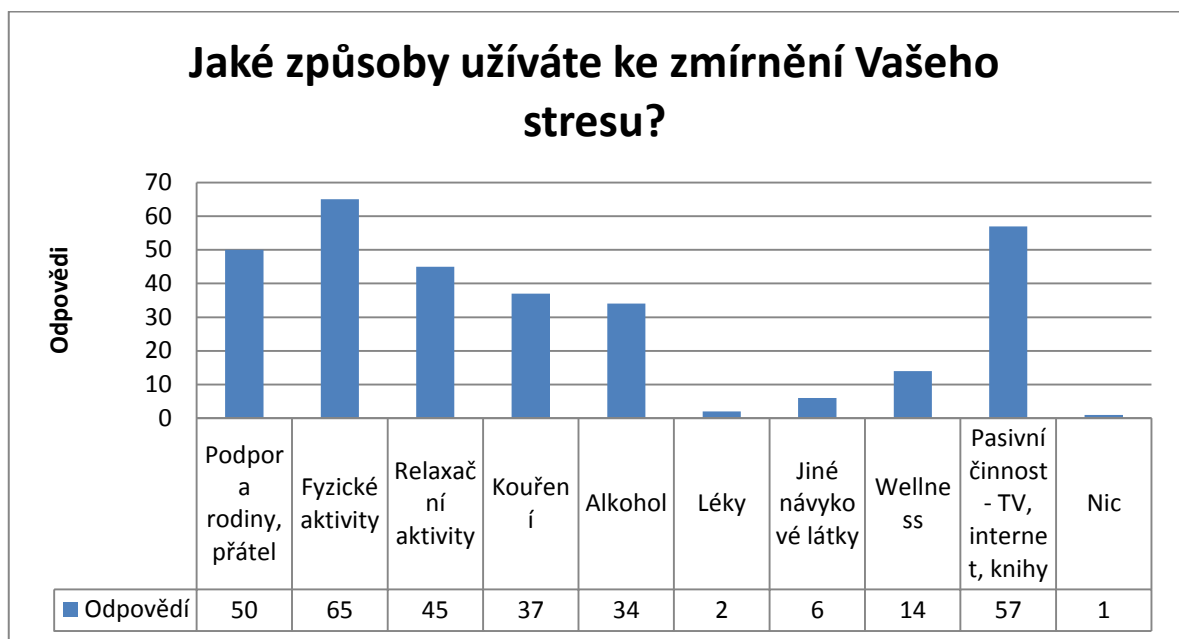
### Výzkumná otázka č. 1

„ Je užití alkoholu u respondentů nejčastější formou vedoucí ke zmírnění stresu?“

<b>Jaké způsoby užíváte ke zmírnění Vašeho stresu?</b>		
	<i>Odpořdí</i>	<i>Podíl %</i>
<b>Podpora rodiny, přátel</b>	50	50,5
<b>Fyzické aktivity</b>	65	65,7
<b>Relaxační aktivity</b>	45	45,5
<b>Kouření</b>	37	37,4
<b>Alkohol</b>	34	34,3
<b>Léky</b>	2	2
<b>Jiné návykové látky</b>	6	6,1
<b>Wellness</b>	14	14,1
<b>Pasivní činnost - TV, internet, knihy</b>	57	57,6
<b>Nic</b>	1	1

Tabulka 22.: Způsoby užívané ke zmírnění stresu





Graf 60.: Způsoby užívané ke zmírnění stresu

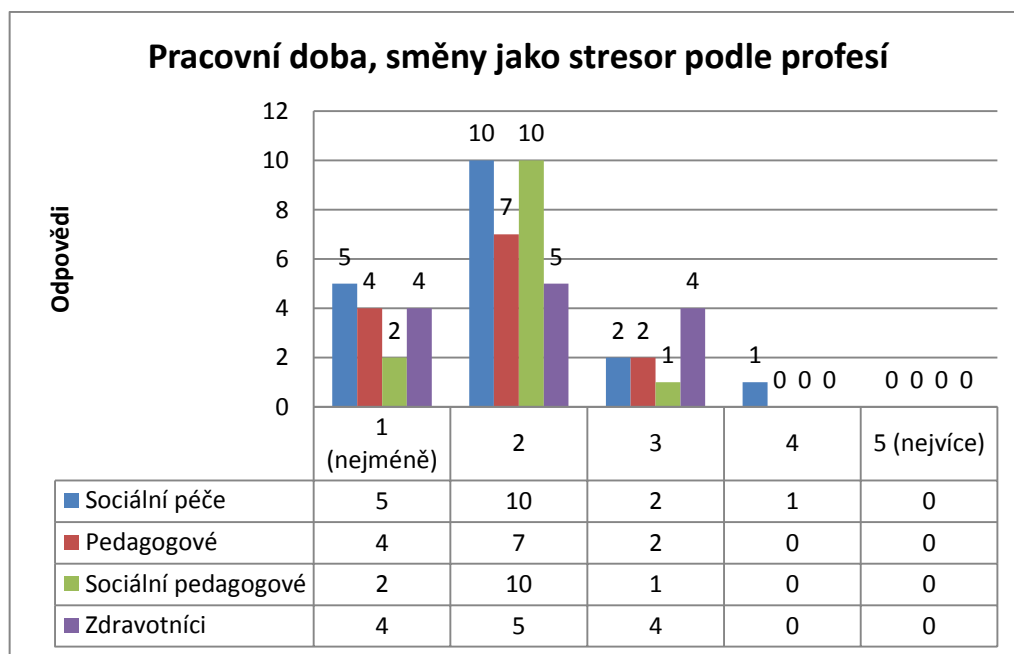
Podle analýzy odpovědí je na naši výzkumnou otázku č. 1 odpověď: „*Ne, alkohol není nejčastější formou vedoucí ke zmírnění stresu*“, což ukazuje tabulka č. 22 a graf č. 60, kde položku „alkohol“ označilo 37, tj. 37,4% z 99 respondentů. Nejvíce preferovaným způsobem zmírnění stresu respondenti označili „fyzické aktivity“ a to v celých 65,7% všech dotazovaných.

## Výzkumná otázka č. 2

„Můžeme pracovní dobu a práci na směny považovat za nejvíce stresující faktory u pracovníků v pomáhajících profesích?“

<b>H1: Za nejvíce stresující považují pracovníci v pomáhajících profesích pracovní dobu, práci na směny</b>					
Profese	Body				
	1 (nejméně)	2	3	4	5 (nejvíce)
Sociální péče	5	10	2	1	0
Pedagogové	4	7	2	0	0
Sociální pedagogové	2	10	1	0	0
Zdravotníci	4	5	4	0	0

Tabulka 23.: Pracovní doba, směny jako stresor podle profese



Graf 61.: Pracovní doba, směny jako stresor podle profese

Podle analýzy odpovědí je na naši výzkumnou otázku č. 2 odpověď: „*Ne, pracovní doba a směny nejsou nejvíce stresující faktory u pracovníků v pomáhajících profesích*“,

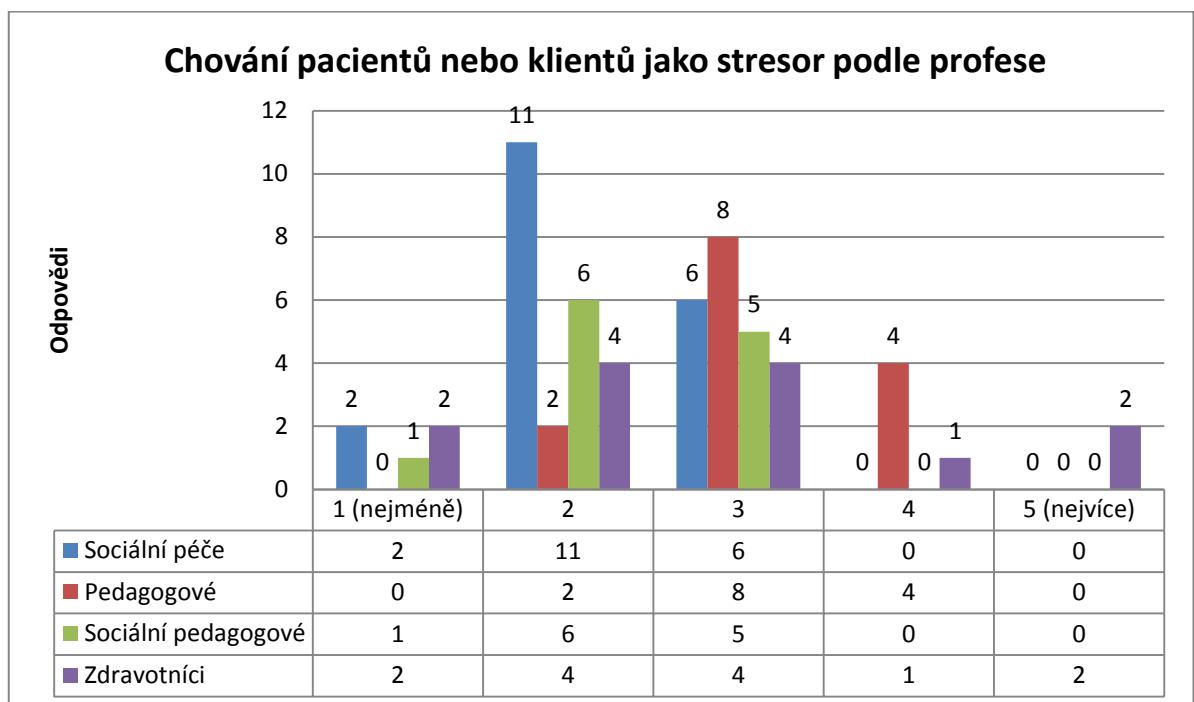
což ukazuje tabulka č. 23 a graf č. 61, kde položku „5-nejvíce“, neoznačil ani jeden respondent.

### Výzkumná otázka č. 3

*„Považují pracovníci v pomáhajících profesích za nejméně stresující chování pacientů nebo klientů?“*

<b>H2: Za nejméně stresující považují pracovníci v pomáhajících profesích chování pacientů nebo klientů.</b>					
<b>Profese</b>	<b>Body</b>				
	<b>1 (nejméně)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5 (nejvíce)</b>
<b>Sociální péče</b>	2	11	6	0	0
<b>Pedagogové</b>	0	2	8	4	0
<b>Sociální pedagogové</b>	1	6	5	0	0
<b>Zdravotníci</b>	2	4	4	1	2

Tabulka 24.: Chování pacientů nebo klientů jako stresor podle profese



Graf 62.: Chování pacientů nebo klientů jako stresor podle profese

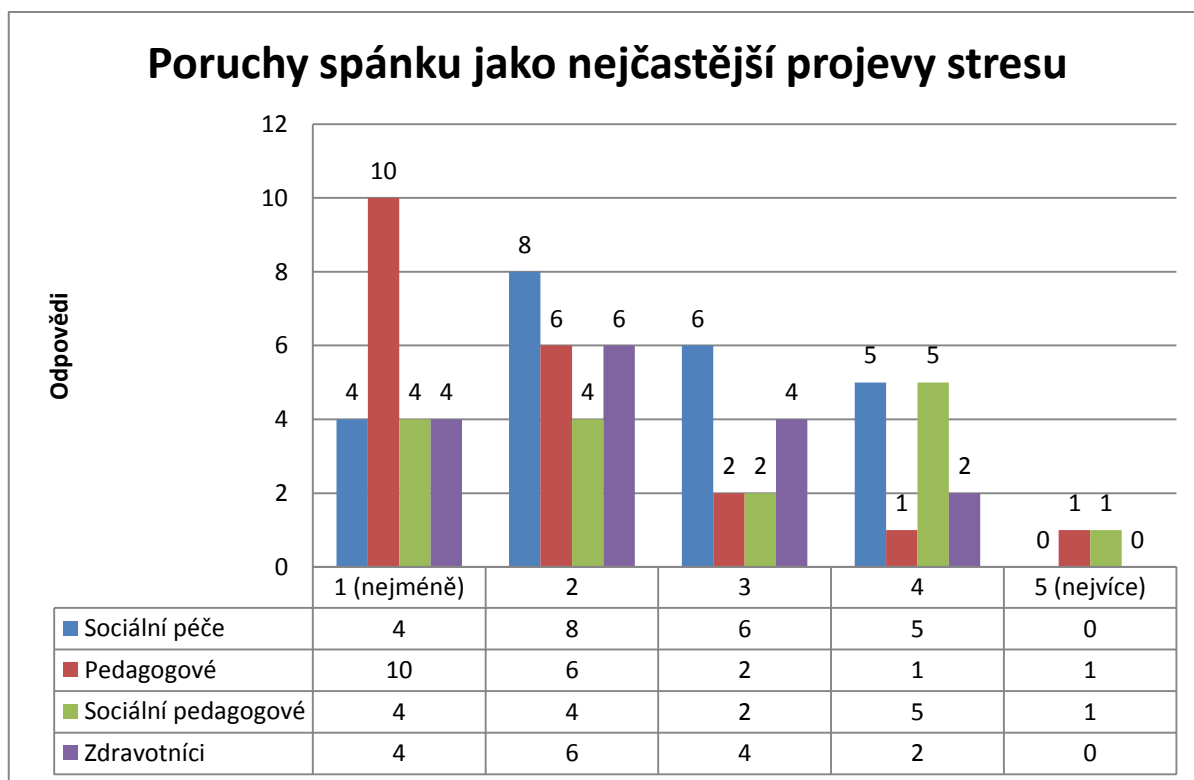
Podle analýzy odpovědí je na naši výzkumnou otázku č. 3 odpověď: „*Ano, pracovníci pomáhajících profesí, považují chování pacientů a klientů za málo stresující*“ což ukazuje tabulka č. 24 a graf č. 62, kde položku „nejméně“ označili 2 pracovníci v oblasti sociální péče, 2 pracovníci ve zdravotnictví, 1 sociální pracovník a pedagog tuto položku neoznačil ani jeden, z čehož vyplývá, že chování pacientů, nebo klientů se neřadí u pracovníků pomáhajících profesí jako nejméně stresující faktor.

## Výzkumná otázka č. 4.

„Jsou poruchy spánku vnímány jako nejčastější projev stresu u pracovníků v pomáhajících profesích?“

„Jsou poruchy spánku vnímány jako nejčastější projev stresu u pracovníků v pomáhajících profesích?“					
Profese	Body				
	1 (nejméně)	2	3	4	5 (nejvíce)
Sociální péče	4	8	6	5	0
Pedagogové	10	6	2	1	1
Sociální pedagogové	4	4	2	5	1
Zdravotníci	4	6	4	2	0

Tabulka 25.: Poruchy spánku jako nejčastější projevy stresu



Graf 63.: Poruchy spánku jako nejčastější projevy stresu

Podle analýzy odpovědí respondentů je na naší výzkumnou otázku č. 4 odpověď: „*Ne, poruchy spánku nejsou nejčastějším projevem stresu u pracovníků pomáhajících profesí.*“ Toto ukazuje tabulka č. 24 a graf č. 62, kde položku „nejvíce“ označil 1 pedagog, 1 sociální pedagog, pracovníci v sociální péči a zdravotničtí pracovníci tuto položku neoznámili ani jednou.

Dále zde máme odpověď i na naši hypotézu č. 1 „Poruchy spánku jsou častějším projevem stresu u zdravotníků, než u sociálních pedagogů.“

### **Hypotézy**

Hypotéza se dá přeložit jako předpoklad, domněnka, navržená teorie. Hypotézy jsou tvrzení nebo soubor tvrzení, které mají vysvětlit určitý okruh jevů, pozorování či vědeckých problémů a který lze výzkumně ověřit – může se jednat buď o prozatímní domněnku, odhad usměrňující výzkum (pracovní h.), nebo může být považována za vysoce pravděpodobnou s ohledem na doposud zjištěná fakta (online, Slovník cizích slov, 2015)

K ověření našich hypotéz byly použity analyzované výsledky z dotazníku, ty byly dosazeny do tabulek, kde „P“ – pozorovaná četnost, odtud jsme vypočítali „O“ - očekávanou četnost, následně hodnotu chí-kvadrát „ $\chi^2$ “, která byla následně porovnána s tabulkovou kritickou hodnotou testovaného kritéria chí-kvadrát (tab. č. 26) na hladině významnosti 0,05. Na základě tohoto srovnání byla hypotéza potvrzena, nebo vyvrácena.

## II KRITICKÉ HODNOTY TESTOVÉHO KRITÉRIA CHÍ-KVADRÁT

Stupně volnosti	Hladina významnosti	
	0,05	0,01
1	3,841	6,635
2	5,991	9,210
3	7,815	11,341
4	9,488	13,277
5	11,070	15,088
6	12,592	16,812
7	14,067	18,475
8	15,507	20,090
9	16,919	21,666
10	18,307	23,209
11	19,675	24,725
12	21,026	26,217
13	22,362	27,688
14	23,685	29,141
15	24,996	30,578
16	26,296	32,000
17	27,587	33,409
18	28,868	34,805
19	30,144	36,191
20	31,410	37,576
21	32,671	38,932
22	33,924	40,289
23	35,172	41,638
24	36,415	42,980
25	37,652	44,314
26	38,885	45,642
27	40,113	46,963
28	41,337	48,278
29	42,557	49,588
30	43,773	50,892

Tabulka 26.: Kritické hodnoty testovaného kritéria chí-kvadrát (Chráška, 2003, s. 198)

Pomocí testu dobré shody chí-kvadrátu rozhodneme, zda jsou mezi profesemi respondentů a poruchami spánku statisticky významné rozdíly.

*H<sub>0</sub>: Mezi profesemi respondentů a poruchami spánku není významná statistická souvislost.*

*H<sub>A</sub>: Mezi profesemi respondentů a poruchami spánku je významná statistická souvislost.*

Vliv profese na poruchy spánku					
	P	O	P-O	(P-O) <sup>2</sup>	(P-O) <sup>2</sup> /O
Sociální péče	15	11,5	3,5	12,25	0,75
Pedagogové	10	11,5	-1,5	2,25	0,1957
Sociální pedagogové	9	11,5	-2,5	6,25	0,5435
Zdravotníci	12	11,5	0,5	0,25	0,0217
	46	46			<b>1,5109</b>

Tabulka 27.: Vliv profese na poruchy spánku

K ověření, nebo vyvrácení hypotézy byly použity analyzované výsledky dotazníku k otázce č. 8, která zjišťovala, jaké projevy stresu respondenti pocítují a zároveň čárkovací metodou počty respondentů z daných profesí. Výsledky byly zapsány do tabulky č. 26, kde byly zapsány: „P“ - pozorovaná četnost, vypočítali jsme „O“ očekávané četnosti a chí-kvadrát „ $\chi^2$ “. Hodnota chí-kvadrátu byla porovnána s tabulkovou kritickou hodnotou na hladině významnosti 0,05. Pomocí vzorce pro výpočet chí- kvadrátu

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O}$$

Obrázek 2.: Vzorec pro vypočítání chí-kvadrátu

jsme určili jeho hodnotu  $\chi^2 = 1,5109$ . Abychom posoudili vypočítanou hodnotu chí-kvadrátu, určili jsme počet stupňů volnosti (f) podle vzorce

$$f = (r-1) \cdot (s-1). \quad (\text{Chráska, 2003, s. 92})$$

Pro danou tabulku je počet stupňů volnosti  $f = 3$ . V tabulce č. 26 jsme našli kritickou hodnotu chí-kvadrátu, pro počet stupňů volnosti 3 a námi zvolenou statistickou hladinu významnosti 0,05,  $\chi^2_{0,05}(3) = 7,815$ .

Vypočítaná hodnota chí-kvadrátu je nižší než kritická hodnota testovaného kritéria,



$\chi^2 = 1,5109 < \chi^2_{0,05}(3) = 7,815$ , proto potvrzujeme nulovou hypotézu, tzn., že mezi profesemi respondentů a poruchami spánku není významná statistická souvislost.

*H2: Mezi profesemi respondentů a užíváním alkoholu pro zmírnění projevů stresu je významný statistický vztah.*

Konzumace alkoholu v závislosti na profesi respondentů					
	P	O	P-O	(P-O) <sup>2</sup>	(P-O) <sup>2</sup> /O
Zdravotníci	13	8,5	4,5	20,25	2,3824
Sociální pedagog	5	8,5	-3,5	12,25	1,4412
Sociální péče	6	8,5	-2,5	6,25	0,7353
Pedagog	10	8,5	1,5	2,25	0,2647
	34	34			<b>4,8236</b>

Tabulka 28.: Konzumace alkoholu v závislosti na profesi respondentů

K ověření, nebo vyvrácení hypotézy byly použity analyzované výsledky dotazníku k otázce č. 6, která zjišťovala délku praxe respondentů, a otázce č. 13, zjišťující jakými způsoby respondenti zmírňují projevy stresu. Výsledky byly zapsány do tabulky č. 28, kde byly zapsány: „P“ - pozorovaná četnost, vypočítali jsme „O“ očekávané četnosti a chí-kvadrát „ $\chi^2$ “. Hodnota chí-kvadrátu byla porovnána s tabulkovou kritickou hodnotou na hladině významnosti 0,05. Pomocí vzorce pro výpočet chí-kvadrátu jsme určili jeho hodnotu  $\chi^2 = 4,8236$ . Abychom posoudili vypočítanou hodnotu chí-kvadrátu, určili jsme počet stupňů volnosti (f) podle vzorce

$$f = (r-1) \cdot (s-1). \quad (\text{Chráska, 2003, s. 92})$$

Pro danou tabulku je počet stupňů volnosti  $f = 3$ . V tabulce č. 26 jsme našli kritickou hodnotu chí-kvadrátu, pro počet stupňů volnosti 3 a námi zvolenou statistickou hladinu významnosti 0,05,  $\chi^2_{0,05}(3) = 7,815$ .

Vypočítaná hodnota chí-kvadrátu je nižší než kritická hodnota testovaného kritéria,

$\chi^2 = 1,5109 < \chi^2_{0,05}(3) = 7,815$ , proto potvrzujeme hypotézu, že profese respondentů má vliv na užívání alkoholu pro zmírnění projevů stresu.

*H3: Mezi pohlavími respondentů a užíváním alkoholu neexistuje přímá souvislost.*

Pozorovaná četnost			
Alkohol	ano	ne	$\Sigma$
muži	16	28	44
ženy	18	37	55
$\Sigma$	34	65	99

Tabulka 29.: Pozorovaná četnost

Očekávaná četnost			
Alkohol	ano	ne	$\Sigma$
muži	15,11	28,89	44
ženy	18,89	36,11	55
$\Sigma$	34	65	99

Tabulka 30.: Očekávaná četnost

Pro tuto testovou statistiku  $\chi^2$  platí:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(n_{ij} - m_{ij})^2}{m_{ij}}, \text{ kde}$$

$$\chi^2 = \frac{(16 - 15,11)^2}{15,11} + \frac{(28 - 28,89)^2}{28,89} + \frac{(18 - 18,89)^2}{18,89} + \frac{(37 - 36,11)^2}{36,11} = 0,1436$$

K ověření, nebo vyvrácení hypotézy byly použity analyzované výsledky dotazníku k otázce č. 3, která zjišťovala pohlaví respondentů, a otázce č. 13, zjišťující jakými způsoby respondenti zmírňují projevy stresu. Výsledky byly zapsány do tabulky č. 29 a č. 30.

Hodnota chí-kvadrátu byla vypočítána podle vzorce pro výpočet chí-kvadrátu pro kontingenční tabulku a výsledek byl porovnán s tabulkovou kritickou hodnotou na hladině významnosti 0,05. Pomocí vzorce pro výpočet chí- kvadrátu jsme určili jeho hodnotu  $\chi^2 = 0,1436$ . Abychom posoudili vypočítanou hodnotu chí-kvadrátu, určili jsme počet stupňů volnosti (f) podle vzorce

$$f = (r-1).(s-1). \text{ (Chráska, 2003, s. 92)}$$

Pro danou tabulku je počet stupňů volnost  $f = 1$ . V tabulce č. 26 jsme našli kritickou hodnotu chí-kvadrátu, pro počet stupňů volnosti 3 a námi zvolenou statistickou hladinu významnosti 0,05,  $\chi^2_{0,05}(3) = 3,841$ .

Vypočítaná hodnota chí-kvadrátu je nižší než kritická hodnota testovaného kritéria,  $\chi^2 = 0,1436 < \chi^2_{0,05}(1) = 3,841$ , proto nelze odmítnout hypotézu, tzn., že mezi pohlavími respondentů a užíváním alkoholu neexistuje přímá souvislost.

## DISKUSE

O stresu bylo napsáno nesčetně publikací, od učebnic, skript, knihy typu „psychologie pro každého“ a „návody“ jak zvládat stresové okamžiky, knihy přicházejí s nabídkou řešení tíživých životních situací z pohledu psychologa, jsou zde nabídnuty řady podnětů a rad, kterak zdolat těžkosti a všední povinnosti, co dělat a čeho se naopak vyvarovat. Jsou zde zmíněny stránky psychologie zdraví a kvality života. V těchto publikacích se autoři ve spojitosti s obranou proti stresu zabývají lidskou osobností a jejími odlišnostmi od projevů, které cítíme jako „normální“, přičemž někteří vycházejí z vlastní praxe. Dočtete se o různých poruchách osobnosti, puntičkářích, schizoidech, lidech závislých na práci, alkoholu, fanaticích... Dospějete ke zjištění, že sociální vztahy nejsou nic jednoduchého a že stresu se nelze vyhnout – lze s ním však bojovat. Můžete zde také nalézt návod jak se vyrovnat s každodenními tlaky, napjatými situacemi a úkoly, možné stresové faktory ve vašem životě, bezprostřední i dlouhodobé účinky stresu na fyzický i duševní stav organismu, jak na zvládnutí stresu, od pokynů pro rychlou "první pomoc" až ke komplexním anti-stresovým programům.

Rizikovým podnětům způsobující stres lze poměrně dobře zabránit dobrou organizací práce, dostatkem personálu, zkvalitněním interpersonálních vztahů, především dobrou komunikací a dostatkem času na osobní aktivity a relaxaci. Případná řešení pro pracoviště by se měla týkat motivace stran zaměstnavatele prostřednictvím osobního ohodnocení a možných příplatků za vzdělání apod. Za zvážení by stála i nabídka wellness programů a pobytů pro zaměstnance, popřípadě dalších relaxačně-rekondičních aktivit. Zásadním problémem je přístup člověka ke stresu, a hlavně to, že řeší vlastní stres až v tom momentě, kdy ho celého pohltní. A až v tomto okamžiku se člověk začíná zajímat o techniky zvládnutí stresu, od kterých bohužel očekává okamžitý efekt a nemá potřebnou trpělivost a vůbec si neuvědomuje, že dodržováním zdravého životního stylu, organizováním času atd., by mohl této situaci předejít.

Snahou této práce bylo nastínit problematiku stresu a postupy jeho zvládnutí. Jedním z výstupů mé práce jsou navrhovaná opatření v kapitole 6 – „Doporučení pro praxi“, ale nelze se srovnávat s kapacitami, které se této problematice věnují podstatnou část svého života.

## ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá problematikou stresu a jeho zvládnání u pomáhajících profesí. Upozorňuje na jednotlivé stresory a zátěž v těchto profesích, porovnává míru stresorů v jednotlivých profesních oborech respondentů a snaží se poukázat na problematiku vzniku stresu a jeho zvládnání, které se nám podařilo získat z výzkumu. V cílech, které jsme si stanovili, jsme se zaměřili na objasnění a popis nejčastějších stresorů v u pracovníků v pomáhajících profesích. Do seznamu zkoumaných profesí jsme zařadili sociální pracovníky, sociální pedagogy, pedagogy a pracovníky ve zdravotnictví.

Při analýze dotazníkového šetření jsme zjišťovali stresující rizika spojená s těmito profesemi v souvislosti s demografickými daty respondentů, délkou praxe, orientací v problematice stresu, atd. Dále jsme zjišťovali známky stresu po stránce somatické a psychické, interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy a nadřízenými, což působí také jako značný stresor. Z výzkumu nám vplynuly odpovědi na námi stanovené výzkumné otázky a stanovené hypotézy, např. to, že za nejčastější projevy stresu respondenti považují pocit únavy a vyčerpanosti, poruchy spánku a poruchy nálad a za největší stresor považují psychickou náročnost práce, problematiku užívání alkoholu ke zmírnění stresu. Pracovní stres můžeme považovat za jeden ze závažných jevů působící nejen na osobní pohodu a zdraví samotných pracovníků, ale i na jejich pracovní kvalitu a efektivitu. Bohužel o stresu začneme obvykle přemýšlet v okamžiku, když už jsme jím postiženi, když jím trpíme. Není v našich silách, abychom faktory způsobující stres zcela odstranili, proto bychom se měli věnovat jeho zvládnání. Vzhledem k náročnosti těchto profesí je třeba dbát především na duševní hygienu, ke které vede řada copingových technik. V teoretické části, složené z pěti kapitol jsme definovali stres, nahlédli jsme do historie stresu a také se zde zmiňujeme o významných osobnostech, které přispěli svými poznatky k objasnění problematiky stresu. Za cíl teoretické části jsme si stanovili utvořit úvod do problematiky zátěže, stresu a jejich zvládnání. V praktické části se zaměřujeme na pracovníky pomáhajících profesí a pomocí dotazníkového šetření jsme se snažili odpovědět na stanové cíle. Tyto cíle v naší práci jsme splnili a výsledky výzkumného šetření jsme zhodnotili v praktické části. Z výzkumu nám vplynuly odpovědi na námi stanovené výzkumné otázky a stanovené hypotézy, např. to že za nejčastější projevy stresu respondenti považují pocit únavy a vyčerpanosti, poruchy spánku, poruchy nálad a za největší stresor považují psychickou náročnost práce.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. 1. vyd. Brno: NCONZO, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-439-9.
- [2] BATTISONOVÁ, Toni. Zvládnutý stres. Praha: Vašut, 1999, 80 s. ISBN 80-72-36-053.
- [3] BOENISCH, Ed. a kolektiv. Stres. Brno: Impact Publisher, 1996, 208 s. ISBN 80-7242015-1.
- [4] CARNEGIE, Dale, Inc. Jak překonat starosti a stres. Vyd. 1. Praha: Práh. 2011. ISBN 978-807-2523-207.
- [5] CIMICKÝ, Jan. Minimum proti stresu. 1. vyd. Praha: Olympia, 1996, 79 s. ISBN 80-703-3415-0.
- [6] CUNGI, Ch. (2001). *Jak zvládat stres. Metody a praktická cvičení*. Praha, Portál. ISBN 80-7178-465-6.
- [7] GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.
- [8] HONZÁK, Radkin. Komunikační pasti v medicíně: Praktický manuál komunikace lékaře s pacientem. 1. vyd. Praha: Galén, 1997, 159 s. ISBN 80-858-2460-4.
- [9] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-807-3675-691.
- [10] HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. *Kapitoly z psychologie zdraví: 2. díl*. Hradec Králové: Univerzita obrany, 2008. 64 s. ISBN 978-80-7231-332-7.
- [11] CHAMOUTOVÁ, Kateřina; CHAMOUTOVÁ, Hana. Duševní hygiena psychologie zdraví. Vyd. 1. Praha: Provozně ekonomická fakulta, 2006. 209 s. ISBN 80-213-1452-4.
- [12] CHRÁSKA, M. 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing. 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [13] IRMIŠ, Felix. Nauč se zvládat stres. Praha: Alternativa, 1996, 190 s. ISBN 80-859-9302-3.

- [14] JONES, J. Graham a MOORHOUSE, Adrian. *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 217 s. ISBN 978-80-247-3022-6
- [15] JOBÁNKOVÁ, Marta. Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky. Vyd.3. nezměn. V Brně: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2003, 225 s. ISBN 80-701-3390-2.
- [16] KOLÁŘ, Jan. Biologické hodiny rostlin: jak se rostliny orientují v čase během dne a roku. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1429-2.
- [17] KRATOCHVÍL, Stanislav. Základy psychoterapie. 5. vydání. 2006, Praha: Portál, s. 70. ISBN 80-7367-122-0.
- [18] KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. Nejlepší techniky proti stresu. Vyd. 1. Překlad Dagmar Brejlová. Praha: Grada, 2007, 116 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-802-4718-330.
- [19] KEBZA, Vladimír. Psychosociální determinanty zdraví. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005, 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
- [20] KEBZA, V., & ŠOLCOVÁ, I. (2008). Hlavní koncepce psychické odolnosti. Československá psychologie, 52, č.1, 1–19.
- [21] KRASKA-LÜDECKE, Kerstin . *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha : Grada, 2007. 116 s. ISBN 978-80-247-1833-0.
- [22] KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215s. ISBN 978- 807-3673-833.
- [23] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení: příručka pro duševní pohodu. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-716-9551-3.
- [24] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.
- [25] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
- [26] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 119 s. ISBN 978-802-4731-490.

- [27] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. a kolektiv. Duševní hygiena zdravotní sestry. Praha: Grada, 2004. 78s. ISBN 80-247-0784-5.
- [28] KŘIVOHLAVÝ, Jaro a PEČENKOVÁ, Jaroslava. *Duševní hygiena zdravotní sestry*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. 78 s. Sestra. ISBN 80-247-0784-5.
- [29] LUKEŠ, Václav. Antistresový program : podkladové materiály k výcviku. Vyd. 1. České Budějovice : Pegagogické centrum, 2001. 64 s. ISBN 80-7019-007-8.
- [30] MASTILIAKOVÁ, Dagmar. Holistické přístupy v péči o zdraví. Brno: 1999. 164 s. ISBN 57 – 854 – 99.
- [31] MATOUŠEK, Oldřich. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [32] MELGOSA, Julián. Zvládní svůj stres. Praha: Advent – Orion, 2004. 190s. ISBN 80-7172-624-9.
- [33] NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie téměř pro každého. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. 318 s. ISBN 80-200-1198.
- [34] NEČAS, Emanuel. a kolektiv. Obecná patologická fyziologie. Praha: Karolinum, 2002. 377s. ISBN 80-246-0051-X.
- [35] NOVÁK, Tomáš. Jak bojovat se stresem. Praha: Grada, 2004. 140s. ISBN 80-247- 0695-4.
- [36] PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4729-596.
- [37] PRAŠKO, Ján. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.
- [38] PRAŠKO, Ján. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 201 s. ISBN 80-247-0185-5.
- [39] PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, 208 s. ISBN 978-80-247-3470-5.
- [40] SCHREIBER, Vratislav. Lidský stres. 2. vyd. Praha: Academia, 2000. 106 s. ISBN 80-200-0240- 5.



- [41] SKUTIL, Martin. Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 254 s. ISBN 978-807-3677-787.
- [42] STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout . Praha : Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
- [43] ŠOLCOVÁ, Iva. Vývoj resilience v dětství a dospělosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 102 s. ISBN 978-80-247-2947-3.
- [44] VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ. Komunikace pro zdravotní sestry. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 144 s. ISBN 80-247-1262-8.
- [45] VENGLÁŘOVÁ, Martina. Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing. 1. vyd. Praha: Grada, c2011, 184 s. Sestra. ISBN 978-802-4731-742.
- [46] VLKOVÁ, Jitka. Psychické a fyzické zátěže sester pracujících s geriatrickými pacienty. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Lékařská fakulta.
- [47] VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 263 s. ISBN 80-717-8291-2.
- [48] VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. Sociální psychologie. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.
- [49] WILDWOODOVÁ, Chrissie. Komplexní průvodce při redukcí stresu. Frýdek – Místek: Alpres, 1998. 189 s. ISBN 80-7218-108-4

Internetové zdroje:

- [50] FONTANA, Josef. Funkce buněk a lidského těla: Multimediální skripta. KOLEKTIV, Autorů. *Www.fblt.cz* [online]. 2013. vyd. 2013 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <http://fblt.cz/skripta/xi-regulacni-mechanismy-1-endokrinni-regulace/9-stres/>
- [51] Společenství pro vzdělání a supervizi v krizové intervenci. *Společenství pro vzdělání a supervizi v krizové intervenci* [online]. [cit. 2015-03-25]. Dostupné z: <http://www.krizovaintervence.cz>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

**ACTH** - adrenokortikotropního hormon

**aj** – a jiné

**apod.** – a podobně

**cit.** - citováno

**GAS** - General Adaptation Syndrom - generalizovaný adaptační syndrom

**LAS** - Local Adaptation Syndrom - lokální adaptační syndrom

**např.** - například

**s.** - strana

**tj.** – to je

**tzn.** – to znamená

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: <i>Rozdělení stresorů [Zdroj: Stock, 2010, s. 16]</i> .....	20
------------------------------------------------------------------------	----

**SEZNAM TABULEK A GRAFŮ**

Tabulka 1.: 3 Klíčové osobnostní vlastnosti pomáhajícího profesionála (Rozsypalová 2009, s. 42) .....	40
Tabulka 2.: Přehled dotazníkového šetření (zdroj: dotazníkové šetření).....	60
Tabulka 3.: Pohlaví respondentů .....	63
Tabulka 4.: Věk respondentů .....	64
Tabulka 5.: Rodinný stav .....	65
Tabulka 6.: Nejvyšší dosažené vzdělání .....	66
Tabulka 7.: Profese .....	67
Tabulka 8.: Délka praxe respondentů .....	68
Tabulka 9.: Uspokojení z práce respondentů .....	69
Tabulka 10.: Projevy stresu u respondentů .....	70
Tabulka 11.: Co na Vás působí jako největší stresor? .....	72
Tabulka 12.: Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště .....	83
Tabulka 13.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy? .....	84
Tabulka 14.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými? .....	85
Tabulka 15.: Jaké způsoby užíváte ke zmírnění Vašeho stresu? .....	87
Tabulka 16.: Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?.....	88
Tabulka 17.: Dotazník BPQ - dotazník vyhoření .....	89
Tabulka 18.: Jaké znáte techniky zvládnání stresu .....	108
Tabulka 19.: jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte? .....	109
Tabulka 20.: Co si představujete pod pojmem stres? .....	110
Tabulka 21.: Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem? .....	111
Tabulka 22.: Způsoby užívané ke zmírnění stresu .....	112
Tabulka 23.: Pracovní doba, směny jako stresor podle profese.....	114
Tabulka 24.: Chování pacientů nebo klientů jako stresor podle profese .....	115
Tabulka 25.: Poruchy spánku jako nejčastější projevy stresu .....	117
Tabulka 26.: Kritické hodnoty testovaného kritéria chí-kvadrát (Chráska, 2003, s. 198).....	119
Tabulka 27.: Vliv profese na poruchy spánku .....	120
Tabulka 28.: Konzumace alkoholu v závislosti na délce praxe respondentů .....	121
Tabulka 29.: Pozorovaná četnost .....	122

Tabulka 30.: Očekávaná četnost .....	122
Graf 1.: Přehled dotazníkového šetření (zdroj: dotazníkové šetření) .....	61
Graf 2.: Pohlaví respondentů .....	63
Graf 3.: Věk respondentů .....	64
Graf 4.: Rodinný stav .....	65
Graf 5.: Nejvyšší dosažené vzdělání .....	66
Graf 6.: Profese .....	67
Graf 7.: Délka praxe respondentů .....	68
Graf 8.: Uspokojení z práce respondentů .....	69
Graf 9.: Projevy stresu u respondentů .....	71
Graf 10.: Co a jak moc na Vás působí jako stresor? .....	73
Graf 11.: Fyzická náročnost práce .....	74
Graf 12.: Psychická náročnost práce .....	75
Graf 13.: Interpersonální vztahy na pracovišti .....	75
Graf 14.: Platové ohodnocení .....	76
Graf 15.: Pocit odpovědnosti .....	76
Graf 16.: Chování pacientů, klientů .....	77
Graf 17.: Pracovní doba .....	78
Graf 18.: Obava z vlastního onemocnění .....	78
Graf 19.: Množství práce .....	79
Graf 20.: Nutnost dalšího vzdělávání .....	80
Graf 21.: Hodnocení nadřízenými .....	80
Graf 22.: Možnost ztráty zaměstnání .....	81
Graf 23.: Pracovní klima .....	82
Graf 24.: Nedostatečné slovní a finanční ohodnocení .....	82
Graf 25.: Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště .....	84
Graf 26.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy? .....	85
Graf 27.: Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými? .....	86
Graf 28.: Jaké způsoby využíváte ke zmírnění Vašeho stresu? .....	87
Graf 29.: Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání? .....	88
Graf 30.: BPQ test – test vyhoření .....	90

Graf 31.: Cítím se unavený/á, i když nemám jasný důvod .....	91
Graf 32.: Má práce mne neuspokojuje.....	92
Graf 33.: Cítím se unavený/á, ikdyž nemám jasný důvod .....	92
Graf 34.: Jsem zapomětlivý/á .....	93
Graf 35.: Jsem podrážděný .....	94
Graf 36.: Vyhýbám se lidem v práci i v soukromém životě.....	94
Graf 37.: Mám potíže se spánkem .....	95
Graf 38.: Jsem nemocný/á častěji, než jsem býval/a .....	96
Graf 39.: Můj postoj k práci lze vyjádřit „proč se trápit“ .....	96
Graf 40.: Míváte časté konflikty v práci? .....	97
Graf 41.: Můj pracovní výkon není stoprocentní.....	98
Graf 42.: Má sklon užívat alkohol nebo léky ke zlepšení nálady.....	98
Graf 43.: Namáhá mne komunikace s druhými lidmi.....	99
Graf 44.: Nemohu se soustředit na práci tak jak dříve.....	100
Graf 45.: Práce mne brzo znudí .....	100
Graf 46.: Pracuji těžce, ale nemám pocit uspokojivého výkonu .....	101
Graf 47.: Práce mne namáhá.....	102
Graf 48.: Nerad/a chodím do práce.....	102
Graf 49.: sociální aktivity s druhými lidmi jsou pro mne vyčerpávající .....	103
Graf 50.: Sex mne nezajímá.....	104
Graf 51.: Když nepracuji, většinu času se dívám na televizi.....	104
Graf 52.: V práci nemám žádné očekávání, snahu něčeho dosáhnout.....	105
Graf 53.: Myšlenky na práci mne obtěžují i mimo moji pracovní dobu.....	106
Graf 54.: Pracovní problémy zasahují do mého osobního života.....	107
Graf 55.: Mám pocit, že moje práce nemá smysl .....	107
Graf 56.: Jaké znáte techniky zvládnání stresu? .....	108
Graf 57.: Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže používáte? .....	109
Graf 58.: Co si představujete pod pojmem stres? .....	110
Graf 59.: Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?.....	111
Graf 60.: Způsoby užívané ke zmírnění stresu .....	113
Graf 61.: Pracovní doba, směny jako stresor podle profese .....	114
Graf 62.: Chování pacientů nebo klientů jako stresor podle profese.....	116
Graf 63.: Poruchy spánku jako nejčastější projevy stresu .....	117

## **SEZNAM PŘÍLOH**

**Příloha P I: SEZNAM LINEK DŮVĚRY ČR PRO CELOU POPULACI**

**Příloha P II. SLOVNÍK POJMŮ**

**Příloha PII. DOTAZNÍK**

## **PŘÍLOHA P I: SEZNAM LINEK DŮVĚRY ČR PRO CELOU POPULACI**

pracoviště poskytující telefonickou krizovou pomoc

- pracoviště jsou řazena abecedně podle měst
- uveden kraj a zřizovatel
- uveden údaj o registraci poskytovatele sociálních služeb

(viz registr MPSV - zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

### **BLANSKO - Linka důvěry**

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Diecézní charita Brno, církevní organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 516 410 668 Provoz: NONSTOP

E-mail: [soslinka.blansko@caritas.cz](mailto:soslinka.blansko@caritas.cz) Web: <http://blansko.caritas.cz/?kapitola=linka>

### **BRNO - Linka naděje**

Jihomoravský kraj, zdravotnické zařízení (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb) provozovatel – Psychiatrická klinika Fakultní nemocnice Brno

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 547 212 333 Provoz: NONSTOP

E-mail: internetové poradenství Linka naděje v Brně neprovozuje

### **BRNO – Linka důvěry**

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb SPONDEA při Českém červeném kříži Brno, o.p.s.

Zaměření: pro děti, mládež a mladé lidi do 26 let, jejich zákonné zástupce a blízké osoby

Telefon: 541 235 511 Mobil: 608 118 088

Provoz: NONSTOP audiochat Skype: skype: "spondea" ICQ: 260-321-915

Web: <http://www.spondea.cz/> Internetová linka E-mail: [krizovapomoc@spondea.cz](mailto:krizovapomoc@spondea.cz)



### **ČESKÉ BUDĚJOVICE - Linka důvěry**

2 [http://www.krizovaintervence.cz/linky\\_01.php](http://www.krizovaintervence.cz/linky_01.php)

Jihočeský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Linka důvěry České Budějovice, o.p.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 387 313 030

Provoz: NONSTOP

E-mail: internetové poradenství Linka důvěry v Českých Budějovicích neprovozuje

### **HAVÍŘOV - Linka důvěry**

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Sociální služby města Havířova, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 596 410 888

Provoz: NONSTOP

Web: <http://www.help-psych.cz/havirov/> Internetová linka

E-mail: [linka.duvery.havirov@seznam.cz](mailto:linka.duvery.havirov@seznam.cz)

### **HODONÍN - Linka důvěry**

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Pedagogicko-psychologická poradna Hodonín, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 518 341 111

Provoz: Po – Ne: 16,00 - 22,00 hod.

Web: [www.ccsystem.cz/duvera](http://www.ccsystem.cz/duvera) Internetová linka

E-mail: [linkaduvery.hodonin@seznam.cz](mailto:linkaduvery.hodonin@seznam.cz)

### **CHRUDIM – Telefonická krizová pomoc**

Pardubický kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 469 623 899

Provoz: Po – Pá: 8,00 - 17,00 hod.

E-mail: kc@pestalozzi.cz

Web: <http://www.pestalozzi.cz/projekty.php?atr=&cl=2>

Internetová linka E-mail: kc@pestalozzi.cz

### **KARLOVY VARY – Linka důvěry**

Karlovarský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Res vitae, o. s.

Zaměření: pro celou populaci Telefon: 353 588 080

Provoz: Po – Pá: 18,00 - 6,00 hod.

E-mail: internetové poradenství Linka důvěry v Karlových Varech neprovozuje

### **KARVINÁ - Linka důvěry**

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum psychologické pomoci, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 596 318 080

Provoz: NONSTOP

Web: <http://www.help-psych.cz/karvina/> Internetová linka

E-mail: linkaduvery-karvina@seznam.cz

### **KLADNO - Linka důvěry**

Středočeský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb V.O.D.A., o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 312 684 444

Mobil: 777 684 444

Provoz: NONSTOP

E-mail: [ldkladno@ldkladno.cz](mailto:ldkladno@ldkladno.cz)

Web: <http://www.ldkladno.cz/>

### **KROMĚŘÍŽ – Linka důvěry**

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Sociální služby Uherské Hradiště, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 573 331 888

Provoz: NONSTOP

E-mail: internetové poradenství Linka důvěry v Kroměříži neprovozuje

### **KUTNÁ HORA - Linka důvěry**

Středočeský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Povídej, o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 327 511 111

Mobil: 602 874 470

Provoz: Po - Pá 8,00 - 22,00 (včetně svátků)

Web: <http://www.linkaduvery.kh.cz/>

Internetová linka E-mail: [linkaduvery@kh.cz](mailto:linkaduvery@kh.cz)

### **LIBEREC - Linka důvěry**

Liberecký kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 485 177 177

Mobil: 606 450 044

Provoz: NONSTOP

Web: <http://www.volny.cz/ld.lbc/>

Internetová poradna E-mail: [odpovim@napismi.cz](mailto:odpovim@napismi.cz)

### **MLADÁ BOLESLAV - Linka důvěry**

Středočeský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Linka důvěry SOS, fyzická osoba

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 326 741 481

Provoz: Po – Pá: 9,00 – 18,00

E-mail: [linka.duvery-mb@quick.cz](mailto:linka.duvery-mb@quick.cz)

Web: <http://ldmb.webzdarma.cz/>

### **MOST - Linka duševní tísně**

Ústecký kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Most k naději, o.s.

Zaměření: pro celou populaci, důraz na G/L minoritu a HIV/AIDS

Telefon: 476 701 444

Provoz: NONSTOP E-mail: [ldt.most@seznam.cz](mailto:ldt.most@seznam.cz)

Web: <http://www.k-centrum.com/>

### **OLOMOUC - Linka důvěry**

Olomoucký kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Středisko sociální prevence Olomouc, příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 585 414 600

Provoz: Po – Pá: 16,00 – 06,00 hod. So+Ne+svátky: NONSTOP

Web: <http://ssp-ol.cz/index.php?item=telefonicka-krizova-pomoc>,

E-mail: [ssp@iex.cz](mailto:ssp@iex.cz)

Internetová poradna Chat: [www.internetporadna.cz](http://www.internetporadna.cz) / e-linka

Provoz: Út+Čt: 17,00 – 18.30 hod. a 20,00 - 22,00 hod. Ne: 20,00 - 22,00 hod.

### **OPAVA - Linka důvěry**

Moravskoslezský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Charita Opava, církevní organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 553 61 64 07

Mobil: 736 149 142

Provoz: Po – Ne: 10,00 - 6,00 hod. Bezplatně: 800 12 06 12 - pouze So: 19,00 - 21,00 hod.

E-mail: linka.duvery@charitaopava.cz

Web: <http://www.charitaopava.cz/strediska.php?stredisko=ld>

### **OSTRAVA - Linka důvěry**

Moravskoslezský kraj, zdravotnické zařízení (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb) provozovatel - Městská nemocnice Ostrava

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 596 618 908

Mobil: 737 267 939

Provoz: Po – Pá: 12,00 – 06,00 hod. So+Ne+svátky: NONSTOP

Web: <http://www.help-psych.cz/>

Internetová linka E-mail: [info@help-psych.cz](mailto:info@help-psych.cz)

### **PÍSEK - Linka důvěry**

Jihočeský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Arkáda - sociálně psychologické centrum, o. s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 382 222 300

Provoz: Po – Pá: 8,00 – 22, 00 hod.

E-mail: [info@arkada-pisek.cz](mailto:info@arkada-pisek.cz)

Web: <http://www.arkadacentrum.cz/>

### **PLZEŇ - Linka důvěry a psychologické pomoci**

Plzeňský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Regionální institut duševního zdraví – Epoché, o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 377 462 312

Mobil: 605 965 822

Provoz: NONSTOP

Web: <http://www.epoche.cz/>,

E-mail: [ld.plzen@atlas.cz](mailto:ld.plzen@atlas.cz) Internetová linka E-mail: [info@help-psych.cz](mailto:info@help-psych.cz)

### **PRAHA – Pražská linka důvěry**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum sociálních služeb Praha (CSSP), příspěvková organizace

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 222 580 697

Provoz: NONSTOP

E-mail: [linka@mcssp.cz](mailto:linka@mcssp.cz)

Web: <http://www.mcssp.cz/>

### **PRAHA - Kontaktní linka SOS centrum Diakonie**

hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Diakonie Českobratrské církve evangelické, církevní organizace

Zaměření: pro celou populaci Kontaktní telefon SOS centra Diakonie: (linka důvěry zrušena) 222 514 040

Provoz: Po - Pá: 9,00 - 20,00 hod.

Web: <http://www.soscentrum.cz/> Internetová linka

E-mail: [linka.duvery@diakonieccc.cz](mailto:linka.duvery@diakonieccc.cz)

### **TŘEBÍČ - Linka důvěry Střed**

Vysočina kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Střed, o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 775 223 311

Provoz: Po - Ne: 8,00 - 22,00 hod.

E-mail: linkaduvery@stred.info

Web: [http://www.stred.info/cze/index.php?section=hot\\_line](http://www.stred.info/cze/index.php?section=hot_line)

### **ÚSTÍ NAD LABEM - Linka pomoci**

Ústecký kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Spirála o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 475 603 390

Provoz: NONSTOP

E-mail: spirala.cki@volny.cz

Web: <http://www.volny.cz/spirala.cki/>

### **ÚSTÍ NAD ORLICI - Linka důvěry**

Pardubický kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Kontakt o.s.

Zaměření: pro celou populaci

Telefon: 465 524 252

Provoz: NONSTOP

E-mail: lduo@seznam.cz

Web: <http://www.linkaduveryuo.wz.cz/>

### **VSETÍN - Linka důvěry**

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Azylový dům pro ženy a matky s dětmi, o.p.s.

Zaměření: pro celou populaci Telefon: 571 413 300 Provoz: NONSTOP E-mail: [ld@vs.inext.cz](mailto:ld@vs.inext.cz) Internetová linka web: <http://www.inext.cz/linka/>

### **ZLÍN - Linka SOS**

Zlínský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Statutární město Zlín, územní samosprávný celek Zaměření: pro celou populaci Telefon: 577 431 333 Provoz: NONSTOP Web: <http://www.soslinka.zlin.cz/> Internetová poradna E-mail: [sos@zlin.cz](mailto:sos@zlin.cz)

## **SEZNAM SPECIALIZOVANÝCH LINEK**

jednotlivá pracoviště jsou řazena dle klíčových hesel (problematika)

uveden kraj a zřizovatel

uveden údaj o registraci poskytovatele sociálních služeb

### **DĚTI A MLÁDEŽ:**

#### **PRAHA - Linka bezpečí**

Hlavní město Praha – působnost celá ČR, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Sdružení Linka bezpečí, o.s. Telefon: 266 727 979 E-mail: [info@linkabezpeci.cz](mailto:info@linkabezpeci.cz) Web: <http://www.linkabezpeci.cz>

#### **Linka bezpečí**

Zaměření: pro děti a dospívající v obtížné životní situaci (mládež do 18 let a studenti do 26 let) Bezplatný telefon: 800 155 555 Provoz: NONSTOP E-mail: [pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz) Web: <http://www.linkabezpeci.cz>

#### **Linka bezpečí Online**

E-mailová poradna E-mail: [pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz) (odpovídáme do 3 pracovních dnů)

#### **Chat Linky bezpečí**

Kontakt: <http://chat.linkabezpeci.cz/> Provoz: Po+Út+Čt+So: 15,00 - 17,00 a 19,00 – 21,00 hod.

#### **Internet Helpline**

Zaměření: poradna pro bezpečný internet (pomoc dětským obětem internetové kriminality) Bezplatný telefon: 800 155 555 Provoz: NONSTOP E-mail: [pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz) Chat: <http://chat.linkabezpeci.cz/>

3 [http://www.krizovaintervence.cz/linky\\_02.php](http://www.krizovaintervence.cz/linky_02.php)

Web: <http://www.internethelpline.cz>



### **Linka vzkaz domů**

Zaměření: pro děti a mládež na útěku či vyhozené

Bezplatný telefon: 800 111 113 (dostupný z pevné sítě)

Mobil: 724 727 777 (běžné tarify operátorů)

Provoz: Po - Ne: 8,00 - 22,00 hod.

E-mail: pomoc@linkabezpeci.cz (odpovídáme do 3 pracovních dnů)

Web: <http://www.vzkazdomu.cz>

### **Rodičovská linka**

Zaměření: rodinné a výchovné poradenství pro rodiče, prarodiče a ostatní členy rodiny, pedagogy

Telefon: 840 111 234

Provoz: Po+St+Pá: 13,00 - 16,00 hod. Út+Čt: 16,00 - 19,00 hod.

E-mail: info@linkabezpeci.cz

Web: <http://www.linkabezpeci.cz>

### **BRNO - Modrá linka**

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum a linka důvěry pro děti a mládež, o.s.

Zaměření: pro děti a mládež (též pro rodiče a blízké dětí a profese pracující s dětmi – učitelé, výchovní poradci, psychologové)

Telefon: 549 24 10 10 Mobil: 608 90 24 10

Provoz: Po – Ne: 9,00 - 21,00 hod. audiochat

Skype: skype name "modralinka"

E-mail: info@modralinka.cz

Web: <http://www.modralinka.cz/>

Internetová linka E-mail: help@modralinka.cz

### **DISKRIMINACE:**

### **PRAHA - Antidiskriminační linka**

Hlavní město Praha, bez registrace poskytovatele sociálních služeb Romea, o.s.

Zaměření: pro oběti diskriminace

Bezplatný telefon: 800 220 800

Provoz: Po – Pá: 9,00 – 17,00

Web: <http://antidiskriminace.romea.cz/showpage.php?name=linka>

Internetová antidiskriminační linka E-mail: [antidiskriminace@romea.cz](mailto:antidiskriminace@romea.cz)

## **DOMÁCÍ NÁSILÍ:**

### **PRAHA - DONA linka**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Bílý kruh bezpečí, o.s.

Zaměření: pomoc pro osoby ohrožené domácím násilím, jejich příbuzným a známým, pomáhajícím profesionálům v kontaktu s osobou ohroženou domácím násilím

Telefon: 251 511 313

Provoz: NONSTOP

E-mail: [dona@donalinka.cz](mailto:dona@donalinka.cz) Web: <http://www.donalinka.cz/>

### **Praha - Krizová telefonní SOS linka**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb ROSA - centrum pro týrané a osamělé ženy, o.s.

Zaměření: pro ženy, oběti domácího násilí

Telefon: 2 41 43 24 66 Po+Út: 9,00 - 18,00 hod. St+Čt: 9,00 - 16,00 hod. Pá: 9,00 - 15,00 hod.

Mobil: 602 246 102 Po – Pá: 9,00 - 18,00 hod. (kromě svátků)

Web: <http://www.rosa-os.cz/> a <http://www.stopnasili.cz/>

Internetová poradna E-mail: [poradna@rosa-os.cz](mailto:poradna@rosa-os.cz)

### **CHRUDIM – Telefonická krizová pomoc**

Pardubický kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Centrum J.J. Pestalozziho, o.p.s.

Zaměření: komplexní péče o oběti domácího násilí (TKI, přímá krizová intervence, sociální asistenci a pobyty na utajených adresách - max. 1/2 roku)

Telefon: 469 623 899

Provoz: Po – Pá: 8,00 - 17,00 hod.

E-mail: [jupiter@pestalozzi.cz](mailto:jupiter@pestalozzi.cz)

Web: <http://www.pestalozzi.cz/>

Internetová linka E-mail: [kc@pestalozzi.cz](mailto:kc@pestalozzi.cz)

## **PORUCHY PŘÍJMU POTRAVY:**

### **BRNO – Linka Anabell**

Jihomoravský kraj, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Anabell o.s. – sociální poradenství pro nemocné anorexií a bulimií

Zaměření: pro osoby s poruchami příjmu potravy, jejich příbuzné a blízké

Telefon: 848 200 210

Provoz: PO-PÁ 8,00-16,00 hod.

Web: [http://www.anabell.cz/co\\_nabizime.php?link=horka\\_linka](http://www.anabell.cz/co_nabizime.php?link=horka_linka)

Internetová poradna E-mail: [iporadna@anabell.cz](mailto:iporadna@anabell.cz)

## **PSYCHICKÁ KRIZE - DOSPĚLÍ:**

### **PRAHA – Linka krizové intervence**

hlavní město Praha, zdravotnické zařízení (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb) Psychiatrická léčebna Praha Bohnice, Centrum krizové intervence (CKI)

Zaměření: pro dospělé

Telefon: 284 016 666

Provoz: NON STOP

E-mail: [cki@plbohnice.cz](mailto:cki@plbohnice.cz)

Web: <http://www.plbohnice.cz/modules/xfsection/article.php?articleid=11>

### **PRAHA - Linka psychopomoci**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Česká asociace pro psychické zdraví, o.s.

Zaměření: pro osoby s duševním onemocněním či poruchou, jejich blízké a lidi nacházející se v akutní psychické krizi

Telefon: 224 214 214

Provoz: Po – Ne: 9,00 – 21,00 hod.

Web: <http://www.capz.cz/projekty/linka-psychopomoci/>

Internetová linka E-mail: [psychopomoc@capz.cz](mailto:psychopomoc@capz.cz)

### **PRAHA - Linka pomoci v krizi**

Hlavní město Praha, zařízení MV (tudíž bez registrace poskytovatele sociálních služeb) zřizovatel – Ministerstvo vnitra ČR

Zaměření: anonymní telefonická pomoc pro lidi v mimořádných situacích, hasiče, policisty, zaměstnance resortu MV a jejich rodinné příslušníky

Telefon: 974 834 688

Provoz: NONSTOP

Email: [krizepis@mvcv.cz](mailto:krizepis@mvcv.cz)

### **SENIORŮ:**

#### **PRAHA - Senior telefon**

Hlavní město Praha – působnost celá ČR, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Život 90, o.s.

Zaměření: pro stárnoucí, starší generace, osamělé seniory, rodiny pečující o těžce nemocné seniory

Bezplatný telefon: 800 157 157

Provoz: NONSTOP

E-mail: [seniortelefon@zivot90.cz](mailto:seniortelefon@zivot90.cz)

Web: <http://www.zivot90.cz/>

#### **PRAHA - Linka seniorů**

Hlavní město Praha – působnost celá ČR, registrovaný poskytovatel sociálních služeb El-pida plus, o.p.s.

Zaměření: pro seniory a lidi o seniory pečující

Bezplatný telefon: 800 200 007

Provoz: Po - Pá: 8,00 - 20,00 hod. + vánoční svátky (24., 25., 26.12. 8.00 - 20.00 hod.)

Web: <http://www.elpida.cz/index.php?menu=1&font>

Internetová linka E-mail: [linkaseniору@elpida.cz](mailto:linkaseniору@elpida.cz)

### **SYNDROM CAN:**

#### **PRAHA - Linka důvěry Dětského krizového centra**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb Dětské krizové centrum, o.s.

Zaměření: pro děti a dospělé, kteří se setkali s problematikou syndromu CAN jako přímé nebo nepřímé oběti ve své rodině nebo okolí

Telefon: 241 484 149

Provoz: NONSTOP

Web: [http://www.ditekrize.cz/linka\\_duvery.php](http://www.ditekrize.cz/linka_duvery.php)

Internetová linka Dětského krizového centra E-mail: [problem@ditekrize.cz](mailto:problem@ditekrize.cz)

### **ZÁVISLOSTI:**

#### **PRAHA - Anonymní AT linka**

Hlavní město Praha, bez registrace poskytovatele sociálních služeb zřizovatel – Centrum sociálně zdravotních služeb (Městská část Praha 17)

Zaměření: pro lidi, kteří mají problém se závislostí, se zneužíváním návykových látek, patologickým hráčstvím a jejich příbuzné a blízké

Telefon: 235 311 791

Mobil: 724 307 775

Provoz: Čt: 8,00 – 23,00 hod. (včetně svátků)

Internetová AT linka E-mail: [atlinka.repy@seznam.cz](mailto:atlinka.repy@seznam.cz)

## **ZDRAVOTNÍ POSTIŽENÍ:**

### **PRAHA - Linka telefonické krizové pomoci a poradenství**

Hlavní město Praha – působnost celá ČR, registrovaný poskytovatel sociálních služeb PROSAZ, o.s.

Zaměření: pro zdravotně postižené děti a mládež, jejich rodinné příslušníky a blízké

Bezplatný telefon: 800 246 642

Provoz: NONSTOP

E-mail: linka@prosaz.cz

Web: <http://www.prosaz.cz/>

## **ŽENY – TĚHOTENSTVÍ A MATEŘSTVÍ:**

### **PRAHA - Linka pro ženy a dívky**

Hlavní město Praha, registrovaný poskytovatel sociálních služeb ONŽ - Pomoc a poradenství pro ženy a dívky, o.s.

Zaměření: pro dívky, ženy a partnerské páry v obtížných situacích souvisejících s těhotenstvím, mateřstvím, rodičovstvím a vztahovými problémy

Telefon: 603 210 999

Provoz: Po – Pá: 8,00 - 20,00 hod. (kromě svátků)

E-mail: praha@poradnaprozeny.eu

Web: <http://www.poradnaprozeny.eu/>

### **PRAHA - Linka pomoci pro ženy v tísní**

Hlavní město Praha, bez registrace poskytovatele sociálních služeb Hnutí pro život ČR, o.s.

Zaměření: pro dívky a ženy s problémy souvisejícími s početím, těhotenstvím, porodem a mateřstvím

Bezplatný telefon: 800 108 000

Provoz: Po: 16,00 - 22,00 St: 16,00 - 19,00 Čt: 19,00 - 22,00 hod.

audiochat Skype: skype name "poradnaprozeny"

Web: <http://linkapomoci.cz/>

Internetová poradna E-mail: [poradna@linkapomoci.cz](mailto:poradna@linkapomoci.cz)

([www.krizovaintervence.cz](http://www.krizovaintervence.cz), 2015 [online])

## **PŘÍLOHA Č.2 SLOVNÍK POJMŮ**

**Abdominální** - břišní

**Adaptace** – přizpůsobení

**Adrenokortikální** - týkající se, pocházející z kůry nadledvin

**Alergie** - je nepřiměřená reakce imunitního systému na zevní alergeny, které jsou běžnou součástí našeho okolí

**Anxiozita** - úzkostnost jako trvalejší povahový rys

**Astma** - chronické zánětlivé onemocnění dýchacích cest

**Autenticita** – pravost, hodnověrnost

**Behaviorální** – týkající se chování

**Bipolární porucha** - známá spíše pod termínem maniodepresivní psychóza, je vážná porucha stavů nálady

**Burnout syndrom** - psychický stav, prožitek vyčerpání

**Coping** – způsoby zvládání zátěží či vyrovnání se s nimi, obranné techniky a mechanismy

**Deperzonalizace** - psychický symptom, vyznačuje zdáním neskutečnosti sebe sama.

**Derealizace** - porucha vnímání okolního prostředí, při níž se okolní svět jeví nereálně, cizí a nepovědomě

**Disociativní poruchy** - psychologická a psychiatrická onemocnění, kdy se vytváří pocit „odpojení“ od pacientových myšlenek, vzpomínek, emocí, činností a uvědomění si vlastního já

**Distres** - negativně na organismus působící stres

**Dysfunkce** - narušená, nebo odchylná funkce orgánů

**Empatie** – vcítění, označuje porozumění emocím a motivům druhého člověka

**Eustres** - stimulující, pozitivní stres

**Fóbie** - je úzkostná porucha charakterizovaná chorobným, bezdůvodným strachem z věcí, situací nebo lidí



**Fokusace** – zaostřování, zaměřování se (na něco)

**Hostilita** - dlouhodobý emoční stav pacienta, který se projevuje agresivním či nepřátelským jednáním vůči druhým lidem

**Hypochondrie** - psychická porucha charakterizovaná přehnaným a intenzivním zaměřením na vlastní zdravotní stav projevující se reálně ničím nepodloženým přesvědčením o vlastním vážném onemocnění.

**Challenge** – angl., výzva, vyzvání, náročný úkol

**Infarkt** – místní odumření tkáně způsobené zástavou či poklesem přívodu okysličené krve

**Iritabilita** – nadměrně zvýšená citlivost, dráždivost

**Kachexie** - silná celková sešlost, chátrání a hubnutí

**Kongruence** – shoda, shodnost

**Locus of control** - pojem v sociální psychologii, který označuje, do jaké míry jsou jednotlivci přesvědčeni o tom, že jsou schopni kontrolovat a ovládat výsledky své činnosti.

**Loss** – ang. Ztráta, prohra

**Neurastenie** – (nervová slabost) je druh neurózy

**Neurotický** - vztahující se k neuróze

**Neuróza** - duševní porucha, při které pacient trpí stavy úzkosti, emoční tísně

**Obsedantně kompulzivní porucha** - časté úzkostné poruchy, pro které jsou charakteristické tzv. Vtíravé myšlenky

**Palpitace** - bušení srdce negativně vnímané člověkem

**Posttraumatiký** - pouřazový

**Psychosomatické** - funkční poruchou, kdy se psychické problémy projeví navenek jako tělesné nemoci

**Somatoformní porucha** - je charakteristická přítomností různých tělesných příznaků bez prokázaných organických změn

**Self-efficacy** - sebedůvěra ve vlastní schopnosti

**Sense of coherence** – duševní soudržnost

**Suprachiasmatická jádra** - shluky neuronů, které leží v hypotalamu přímo nad překřížením optických nervů vedoucích ze sítnice oka

**Syndrom** - soubor příznaků, který charakterizuje určitou nemoc

**Threat** – angl., hrozba, ohrožení, pohrůžka, výhružka

## PŘÍLOHA Č. 3 DOTAZNÍK

### DOTAZNÍK

Dobrý den,

Vážení respondenti,

jmenuji se Martin Dvořák a jsem studentem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, magisterského studia obor Sociální pedagogika.

Rád bych Vás požádal o vyplnění tohoto dotazníku. Údaje jsou zcela anonymní, budou zpracovávány hromadně a budou sloužit pouze jako podklad pro moji práci. Prosim Vás proto, o pravdivé nikoliv o společensky či pracovně vhodné odpovědi.

V dotazníku zakřížkujte jednu Vám nejvíce vyhovující odpověď, pokud není uvedeno jinak.

Za vyplnění dotazníku a Váš čas Vám předem děkuji.

#### 1. Vaše pohlaví?

Muž

Žena

#### 2. Kolik je Vám let?

méně než 20

20-29

30-39

40 a více

#### 3. Rodinný stav

svobodný/á

ženatý / vdaná

rozvedený/á

vdovec/ vdova

#### 4. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání

základní

vyučen/ a

SŠ s maturitou

ÚSO

VOŠ – absolutorium

vysokoškolské

#### 5. V jakém oboru pracujete?

ve zdravotnictví

v oblasti sociální péče

jako sociální pedagog

pedagog

#### 6. Délka praxe

do 5ti let

6-10 let

11-15 let

více než 15 let

#### 7. Uspokojuje Vás Vaše práce?

ano, velmi

ano, občas

ne, spíše ne

ne

**8. Pociťujete některé projevy stresu? / více možností/**

- |                                         |                          |
|-----------------------------------------|--------------------------|
| nechutenství                            | <input type="checkbox"/> |
| zažívací potíže                         | <input type="checkbox"/> |
| bolesti hlavy                           | <input type="checkbox"/> |
| bolesti zad                             | <input type="checkbox"/> |
| poruchy spánku                          | <input type="checkbox"/> |
| poruchy pozornosti                      | <input type="checkbox"/> |
| pocit únavy, vyčerpanost                | <input type="checkbox"/> |
| poruchy srdečního rytmu, krevního tlaku | <input type="checkbox"/> |
| úzkost                                  | <input type="checkbox"/> |
| poruchy nálady                          | <input type="checkbox"/> |
| žádné příznaky                          | <input type="checkbox"/> |

**9. Co a jak moc na Vás působí jako stresor? /1 nejméně - 5 nejvíce/**

	1	2	3	4	5
fyzická náročnost práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psychická náročnost práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
interpersonální vztahy na pracovišti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
platové ohodnocení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pocit odpovědnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
chování pacientů, klientů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pracovní doba, směny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
obava z vlastního onemocnění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
množství práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nutnost dalšího vzdělávání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

hodnocení nadřízenými	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
možnost ztráty zaměstnání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pracovní klima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nedostatečné slovní a finanční ohodnocení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Jak se cítíte v kolektivu Vašeho pracoviště?**

- výborně, máme skvělý kolektiv
- dobře
- špatně
- velmi špatně

**11. Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti mezi kolegy?**

- výborné
- dobré
- špatné
- velmi špatné

**12. Jak hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti s nadřízenými?**

- výborné
- dobré
- špatné
- velmi špatné

**13. Jaké způsoby využíváte ke zmírnění Vašeho stresu / libovolný počet odpovědí/**

- podpora rodiny, přátel

- fyzické aktivity
- relaxační aktivity
- kouření
- alkohol
- léky
- jiné návykové látky
- wellness
- pasivní činnost - TV, internet, knihy
- nic

**14. Uvažovali jste někdy, nebo uvažujete o odchodu ze zaměstnání z důvodu náročnosti povolání?**

- ano
- ne

**15. Dotazník BPQ - dotazník vyhoření - označte prosím stupeň daného pocitu na stupnici 1/nikdy, zřídka/ - 5/vždy/**

	1	2	3	4	5
cítím se unavený/á, ikdyž jsem měl/a dost spánku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
má práce mne neuspokojuje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cítím se smutný/a, ikdyž nemám jasný důvod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jsem zapomětlivý/á	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jsem podrážděný/á	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vyhýbám se lidem v práci i v soukromém životě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mám potíže se spánkem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
jsem nemocný/á častěji než jsem býval/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Můj postoj k práci lze vyjádřit "proč se trápit?"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Míváte časté konflikty v práci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Můj pracovní výkon není stoprocentní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mám sklon užívat alkohol, nebo léky ke zlepšení nálady	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Namáhá mne komunikace s druhými lidmi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nemohu se soustředit na práci tak jako dříve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce mne brzo znudí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pracuji těžce, ale nemám pocit uspokojivého výkonu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce mne namáhá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nerad/a chodím do práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociální aktivity s druhými jsou pro mne vyčerpávající	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sex mne nezajímá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Když nepracuji, většinu času se dívám na televizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V práci nemám žádné očekávání, snahu něčeho dosáhnout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Myšlenky na práci mne obtěžují i mimo pracovní dobu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pracovní problémy zasahují do mého osobního života	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mám pocit, že moje práce nemá žádný smysl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Jaké znáte techniky zvládnání stresu a zátěže? / více odpovědí/**

- imaginace
- meditace
- relaxace
- dechová cvičení
- žádné

**17. Jaké techniky zvládnání stresu a zátěže požíváte? / více odpovědí/**

- imaginace
- meditace



relaxace

dechová cvičení

žádné

**18. Co si představujete pod pojmem stres?**

časová tíseň

psychické vypětí

výzva

celková nepohoda

**19. Jaký je rozdíl mezi zátěží a stresem?**

stres je forma zátěže

zátěž je forma stresu

nesouvisí spolu

## **REŠERŠE POUŽITÉ LITERATURY**

**BARTOŠÍKOVÁ, Ivana. O syndromu vyhoření pro zdravotní sestry. 1. vyd. Brno: NCONZO, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-439-9.**

Publikace se zaměřuje na téma psychické zátěže a vyhoření ve zdravotnických profesích. Je rozdělena do tří částí, kde se zabývá zátěžovými situacím v práci sestry, podmínkám vzniku syndromu vyhoření, syndromu vyhoření a prevenci syndromu.

**BATTISONOVÁ, Toni. Zvládnutý stres. Praha: Vašut, 1999, 80 s. ISBN 80-72-36-053.**

Autorka nabízí ve své knize návod jak se vyrovnat s každodenními tlaky, napjatými situacemi a úkoly, zmiňuje možné stresové faktory ve vašem životě, účinky stresu na fyzický i duševní stav organismu, zvládání stresu, poradí jak identifikovat jednotlivé stresory v našem životě, jak ovlivnit míru stresu, ale především jak stres omezit pomocí správného režimu dne, cvičení či relaxace.

**BOENISCH, Ed. a kolektiv. Stres. Brno: Impact Publisher, 1996, 208 s. ISBN 80-7242015-1.**

Příručka pomůže jak nalézt okamžitou úlevu od stresu jak předcházet vyčerpání sil, obsahuje testy a návody, jak zvládat stres.

**CARNEGIE, Dale, Inc. Jak překonat starosti a stres. Vyd. 1. Praha: Práh. 2011. ISBN 978-807-2523-207.**

Kniha obsahuje devět kapitol, kde autor popisuje přístup ke stresu, nabízí pozitivní myšlení, nabízí rady jak se vyrovnat se stresem, strachem, jak se vyhnout vyhoření apod.

**CIMICKÝ, Jan. Minimum proti stresu. 1. vyd. Praha: Olympia, 1996, 79 s. ISBN 80-703-3415-0.**

Autor radí čtenářům, jak se vyrovnávat s nároky prostředí, se stresem a se vším, co dnešního člověka neustále obklopuje – radí jak na hádky, radí s výchovou dětí, probírá problémy s bulimií, stresem, závislostmi...

**CUNGI,Ch.(2001). Jak zvládat stres. Metody a praktická cvičení. Praha, Portál. ISBN 80-7178-465-6.**

Publikace popisuje vznik stresu a jeho následky v podobě úzkosti, agresivity, depresí, závislosti na návykových látkách apod. Podává návod, jak se stresu bránit, ukazuje cestu ke zvládnutí emocí, užití nových metod řešení problémů a způsobu myšlení směřující k pozitivní autoinformaci a upevnění duševní hygieny.

**GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.**

Autor se věnuje kvantitativně i kvalitativně orientovanému výzkumu, 2. rozšířené vydání, navazuje na Výzkumné metody v pedagogice. Slouží studentům pedagogiky a pedagogům k orientaci v základní problematice empirického pedagogického výzkumu.

**HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-807-3675-691.**

Nové, přepracované a rozšířené vydání úspěšného a oblíbeného slovníku obsahuje asi deset tisíc hesel z oblasti psychologie a příbuzných sociálních věd. Slovník je doplněn přehledem světových i českých psychologů.

**HONZÁK, Radkin. Komunikační pasti v medicíně: Praktický manuál komunikace lékaře s pacientem. 1.vyd. Praha: Galén, 1997, 159 s. ISBN 80-858-2460-4.**

Kniha popisuje komunikaci »lékař - pacient«, kde autor klade důraz na vzájemnost tohoto vztahu, lékaře definuje jako podstatnou součást léčby a komunikaci jako jeho rozhodující dovednost.

**HRSTKA, Zdeněk a Alena VOSEČKOVÁ. Kapitoly z psychologie zdraví : 2. díl. Hradec Králové : Univerzita obrany, 2008. 64 s. ISBN 978-80-7231-332-7.**

Skripta - učební text pro vysokoškolskou výuku, přináší základní poznatky o stresu, jeho příčinách a možnostech jeho zvládnutí. Obsahuje sedm kapitol, kde se autoři věnují základním informacím o stresu – teorie stresu, stresory, příznaky, zvládnutí stresu, dále se věnují syndromu vyhoření, posttraumatické situaci a psychologické první pomoci při stresu.

**CHAMOUTOVÁ, Kateřina; CHAMOUTOVÁ, Hana. Duševní hygiena psychologie zdraví. Vyd.1. Praha : Provozně ekonomická fakulta, 2006. 209 s. ISBN 80-213-1452-4.**

Skripta obsahující sedm kapitol, ve kterých se autorky zaměřují na psychologii zdraví a duševní hygieny, stres, jeho vznik, příčiny; dále se zmiňují o katastrofickém syndromu, biopsychosociálními faktory podporující zdraví; popisují vztahy, rodinné, partnerské, přátelské, pracovní, informují o relaxačních technikách a poslední kapitola podává informace jak se učit – paměť, trénink paměti, učení a stres a učební techniky.

**CHRÁSKA, M. 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing. 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.**

Publikace Metody pedagogického výzkumu přináší základy kvantitativně orientovaného výzkumu v pedagogice. Objasňuje podstatu klasického pedagogického výzkumu a analyzuje jeho základní fáze.

**JOBÁNKOVÁ, Marta. Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky. Vyd.3. nezměn. V Brně: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2003, 225 s. ISBN 80-701-3390-2.**

Skripta v 1. části obsahují základní pojmy z psychologie, autor se také zabývá zátěžovými situacemi, salutory, pozitivním zdravím, psychologickou problematikou nemoci a léčby a specifickými problémy provázející některá onemocnění.

**JONES, J. Graham a MOORHOUSE, Adrian. Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 217 s. ISBN 978-80-247-3022-6**

Knihy popisuje co je psychická odolnost, v čem spočívá, pojednává o stresu, jak ho ovládat, zmiňuje se o sebedůvěře, sebeúctě, sebejistotě, dále se autor zmiňuje o motivaci, pozornosti a soustředění.

**KEBZA, V., & ŠOLCOVÁ, I. (2008). Hlavní koncepce psychické odolnosti. Československá psychologie, 52, č.1, 1–19.**

Autoři se zabývají vymezením psychické odolnosti (resilience), která sestává z osobnostně, sociálně a somaticky založených zdrojů, porovnávají východiska a vymezení základních koncepcí odolnosti, zabývají se hlavními koncepcemi vývoje psychické odolnosti v dětství

a dospívání. V závěru se obracejí k současnému vývoji teorií odolnosti a věnují se některým nejvýznamnějším směrům aplikovaného výzkumu odolnosti.

**KEBZA, Vladimír. Psychosociální determinanty zdraví. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005, 263 s. ISBN 80-200-1307-5.**

Předmětná práce, která je jedním z výstupů celostátního Projektu podpory zdraví, usiluje o komplexní shrnutí psychosociálních determinant zdraví, jež lidské zdraví jako celek prokazatelně ovlivňují v případě jednotlivce, ale i celých společenských tříd. Obsahuje pojmy jako stres, zátěž, vulnerabilita, resilience, koncepce typu chování a typu osobnosti ve vztahu ke zdraví, nerovnosti ve zdraví.

**KOLÁŘ, Jan. Biologické hodiny rostlin: jak se rostliny orientují v čase během dne a roku. Praha: Academia, 2006. ISBN 80–200–1429–2.**

Kniha se zabývá velmi zajímavou, ovšem neoborníkům zatím málo známou oblastí biologie: schopností rostlin spolehlivě měřit čas. Mnoho lidí jistě slyšelo o existenci „vnitřních hodin“ u člověka a zvířat. U rostlin, které jsou zdánlivě méně vývojově pokročilé, by je však asi očekával málokdo. Kniha chce proto čtenářům ukázat, že také rostliny mají své biologické hodiny (a kalendář), s jejichž pomocí dovedou určovat denní dobu i roční období.

**KRASKA-LÜDECKE, Kerstin . Nejlepší techniky proti stresu. Praha : Grada, 2007. 116 s. ISBN 978-80-247-1833-0.**

Tato kniha poslouží jako rádce a průvodce a ukáže vám způsoby a metody relaxace. Naučí vás najít si pro sebe chvilku oddechu, abyste docílili větší vyrovnanosti a pohody. Naučíte se základy relaxačních technik včetně jógy, meditace, řízených představ, terapie hudbou a pohybem a mnoho dalšího. Vyzkoušejte si metodu, která vám bude nejvíce vyhovovat, a vždy mějte na paměti, že odpočinek zvyšuje výkonnost.

**KRATOCHVÍL, Stanislav. Základy psychoterapie. 5.vydání. 2006, Praha: Portál, s.70. ISBN 80-7367-122-0.**

V pátém, vydání dává autor podrobný výklad základních myšlenek vlivných směrů současné psychoterapie, podává instruktivní přehled důležitých psychoterapeutických metod a poukazuje na možnosti, problémy a výsledky vědeckého výzkumu v psychoterapii.

**KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215s. ISBN 978-807-3673-833.**

Publikace podává pohled na historii i současnost sociální pedagogiky u nás i v zahraničí, věnuje se problematice sociálního prostředí, škole a výchovným institucím z pohledu sociální pedagogiky, sociálněpedagogické komunikaci, aktuálním možnostem oboru při pomoci v nejrůznějších životních situacích, otázkám multikulturního soužití a celé šíři sociálněvýchovného působení v terénu.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro a PEČENKOVÁ, Jaroslava. Duševní hygiena zdravotní sestry. Vyd. 1. Praha: Grada, 2004. 78 s. Sestra. ISBN 80-247-0784-5.**

Publikace se zabývá problematikou duševní hygieny zdravotní sestry a sociálních interakcí. Ukazuje příčiny i způsoby řešení komunikačních i jiných problémů, ke kterým v každodenní ošetrovatelské praxi dochází. Kniha obsahuje kasuistiky a autentické výpovědi sester.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení: příručka pro duševní pohodu. Vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 131 s. Psychologie pro každého. ISBN 80-716-9551-3.**

Autor informuje o tom, jak syndrom vyhoření vypadá a jaké má příznaky. Cílem knihy je informovat o tom, co dělat, aby nám naše nadšení nevyhořelo – jinak: co dělat, aby nám láska nevyhasla.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.**

Autor nás informuje o duševním zdraví a nemoci, o otázkách kvality života, o mechanismech zvládnání obtíží a stresu, o faktorech podporujících zdraví a odolnost jedince. Dále se zabývá psychikou nemocného člověka, psychoneuroimunologií, vztahem mezi pacientem a lékařem, rolí zdravotních psychologů aj.

**KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 119 s. ISBN 978-802-4731-490.**

Kniha se snaží odpovědět na otázky, jak zvládat stresové okamžiky, a nabízí řešení tísnivých životních situací z pohledu psychologa. Poskytuje řadu podnětů a rad, jak zvládat těžkosti a každodenní povinnosti, co dělat a čeho se naopak vyvarovat

**MASTILIAKOVÁ, Dagmar. Holistické přístupy v péči o zdraví. Brno: 1999. 164 s. ISBN 57 – 854 – 99.**

Publikace si klade za cíl představit holistický přístup ke zdraví a k péči o člověka. V první části nás informuje o psychosomatické interakci, v druhém oddíle jsou popsány holistické teorie vzniku nemoci ve třetí části nás seznamuje s jednotlivými typy stresorů, které způsobují nemoc, a s reakcí těla na ně. Závěrečná část je věnována technikám zvládnání stresu a vytvoření rovnováhy životního stylu.

**MATOUŠEK, Oldřich. a kol. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.**

Podstatou knihy jsou informace o klasických i nových metodách sociální práce. Pozornost je věnována otázkám řízení, supervize a hodnocení sociální práce, etickým aspektům výkonu povolání a riziku vyhoření sociálních pracovníků. Jsou zde probrány různé formy případové práce (poradenství, krizová intervence, mediacce), práce se skupinou (skupinová práce, streetwork), práce s dětmi a s rodinou i makrometody (analýza sociálních potřeb obce a regionu, systémové projekty).

**MELGOSA, Julián. Zvládni svůj stres. Praha: Advent – Orion, 2004. 190s. ISBN 80-7172-624-9.**

Autor se v ní zabývá duševním zdravím, se kterým souvisí také stres, nalezneme zde spoustu praktických rad a také konkrétní příběhy, které se týkají problematiky stresu.

**NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie téměř pro každého. 1. vyd. Praha: Academica, 2004. 318 s. ISBN 80-200-1198.**

Práce shrnuje nejzajímavější témata obecné psychologie, co jsou instinkty, vztahy mezi psychikou a mozkiem, popisuje emoce a proč jednáme tak, jak jednáme, co je naše já a naše povaha, co naše inteligence, jak fungují sociální vztahy, apod.

**NEČAS, Emanuel. a kolektiv. Obecná patologická fyziologie. Praha: Karolinum, 2002. 377s. ISBN 80-246-0051-X.**

Učebnice patofyziologie orgánových systémů se věnuje patologickým stavům, které postihují specifické orgány a orgánové i řídicí systémy.

**NOVÁK, Tomáš. Jak bojovat se stresem. Praha: Grada, 2004. 140s. ISBN 80-247-0695-4.**

Autor se zaměřuje na lidskou osobnost a její odchylky od projevů, které cítíme jako „normální“. Dočtete se o workoholicích, alkoholících, schizoidech, pedantech, kverulantech fanaticích... Zjistíte, že stresu se nelze vyhnout – lze s ním však bojovat. Tato kniha vám poradí, jak na to.

**PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 240 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4729-596.**

Knihy obsahuje šest kapitol, kde se autor zabývá problematikou adaptace, zátěží, stresem, frustrací, konflikty, strachem apod. dále popisuje zvládání stresu, odolnost a její rozvíjení. Publikace se zaměřuje především na obecnější souvislosti adaptačního procesu člověka při zvládání na něj kladených nároků.

**PRAŠKO, Ján. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 201 s. ISBN 80-247-0185-5.**

Publikace je určena všem, kteří často trpí pocitem nervozity a napětí, mají starosti, obavy, nepříjemné tělesné pocity, nedokážou odpočívat atp. Objasňuje poznatky a příznaky úzkosti a jejich vztah ke stresovým událostem běžného života. Autor radí, jak řešit problémy i jak jim předcházet. Zmiňuje se i o asertivitě.

**PRAŠKO, Ján. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 187 s. ISBN 80-247-0068-9.**

Příručka slouží jako antistresový program, věnuje se informacím o stresové reakci, příčinám, okolnostem a důsledkům stresu, konkrétním postupům, jak porozumět stresorům a reakci na ně a přináší plán na předcházení možným problémům

**PROCHÁZKA, Miroslav. Sociální pedagogika. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012, 208 s. ISBN 978-80-247-3470-5.**

Učebnice sociální pedagogiky je rozdělena do šesti kapitol, kde autor zmiňuje oblasti, jako je vliv prostředí a výchovy, sleduje dále rozmanitost výchovných vlivů jednotlivých sociálních prostředí a koncentruje se na některé činnosti, v nichž se realizuje sociálně pedagogická praxe.



**SCHREIBER, Vratislav. Lidský stres. 2. vyd. Praha: Academika, 2000. 106 s. ISBN 80-200-0240-5.**

Kniha popisuje co je to stres, jak působí na člověka a jaké jsou jeho zdravotní důsledky, souvislost stresu s přejídáním, alkoholismem, drogami, sexem... genetická náchylnost člověka ke stresu a hlavně jak lze stresu čelit. Obsahuje dvanáct kapitol, ve kterých autor nahlíží na stres z jiných úhlů a souvislostech.

**STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha : Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.**

V této knížce zjistíte, čím se vyhoření liší od "normálního" stresu, jak jej poznáte a zda jste kandidátem na vyhoření. Ve čtyřech kapitolách se dočtete, co syndrom vyhoření způsobuje, jaké faktory v zaměstnání hrají roli a jaké postoje a vzorce vašeho chování riziko burnout syndromu zvyšují.

**ŠOLCOVÁ, Iva. Vývoj resilience v dětství a dospělosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009.102 s. ISBN 978-80-247-2947-3.**

V devíti kapitolách knihy se autorka snaží popsat vývoj resilience a ve textu poukazuje na nejdůležitější otázky, které jsou v současné době v této oblasti řešeny. Popisuje vývoj resilience u dětí a u dospělých, resilienci rodiny, komunity a kultury.

**VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ. Komunikace pro zdravotní sestry. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 144 s. ISBN 80-247-1262-8.**

Kniha je určena zejména sestrám, studentům ošetrovatelství a jejich pedagogům, ale i dalším zdravotnickým pracovníkům. Nabízí orientaci v otázkách verbální i neverbální komunikace, komunikace s pacienty v různých věkových obdobích, s problémovým chováním, psychickými obtížemi, změnami intelektu, závažným onemocněním, různými typy onemocnění i se sociálně problematickým klientem.

**VENGLÁŘOVÁ, Martina. Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing. 1. vyd. Praha: Grada, c2011, 184 s. Sestra. ISBN 978-802-4731-742.**

Kniha přináší pohled na diagnostiku těchto jevů, je doplněna orientačními dotazníky a testy a hlavně postupy, které se osvědčily při zvládnání problémů v praxi.

**VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 263 s. ISBN 80-717-8291-2.**

Kniha přináší materiál o mezilidské komunikaci a svým širokým rozsahem v této oblasti tematiky.

**VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan. Sociální psychologie. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. Psyché. ISBN 978-80-247-1428-8.**

Druhé vydání publikace Sociální psychologie dává informace o základech, vývoji i nejnovějších objevech v oboru. Autoři vymezují předmět sociální psychologie, pojednávají mimo jiné o sociálním chování, o sociální inteligenci, komunikaci i sociálních skupinách. Kniha je určena nejen studentům psychologie, sociologie, andragogiky a ostatních humanitních oborů a odborné veřejnosti z řad psychologů a souvisejících profesí, ale i laickým čtenářům.