

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:

Patrik Vévoda

Brno 2007

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií Brno

Ztráta sebevědomí, identity a důvěryhodnosti jako mezní zátěž

člověka

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Antonín Olejníček

Vypracoval:

Patrik Vévoda

Brno 2007

OBSAH	str.
ÚVOD	5
1. Obecná charakteristika zátěžových a mezních situací	7
1.1 Vymezení pojmů, které souvisí se mezními situacemi v životě člověka	9
1.2 Mezní zátěžové situace v rodině	11
1.3 Mezní zátěžové situace v zaměstnání	14
1.3.1. Pomoc při překonávání mezních situací v zaměstnání	15
1.4 Mezní zátěžové situace způsobené zdravotním stavem	18
1.5 Důsledky mezních zátěžových situací	22
1.6 Dílčí závěr	27
2. Sebevědomí člověka, jeho posilování a ztráta	28
2.1 Posilování sebevědomí	29
2.1.1 Šikana a její druhy	30
2.2 Snížení a ztráta sebevědomí	32
2.2.1 Druhy suicidálního jednání	34
2.3 Dílčí závěr	35
3. Identita člověka, její získávání a její ztráta	37
3.1 Získávání identity	38
3.2 Posilování identity v socializaci člověka	39
3.3 Ztráta identity	40
3.4 Dílčí závěr	42
4. Důvěryhodnost člověka v interakci s ostatními lidmi	43
4.1 Získávání důvěryhodnosti	43
4.2 Asertivita	44
4.3 Vlivy snižující důvěryhodnost	46
4.3.1 Alkohol a alkoholismus	46
4.4 Dílčí závěr	47
5. Závěr	48
Resumé	50
Anotace	51
Použitá literatura	52

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Ztráta sebevědomí, identity a důvěryhodnosti jako mezní zátěž člověka“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu literatury, který je v uveden v závěru práce.

.....

Patrik Vévoda

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Antonínovi Olejníčkovi, za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Velké poděkování patří mé manželce za morální podporu, a to nejen při zpracovávání mé bakalářské práce.

ÚVOD

Asi každý z nás se již někdy ve svém životě dostal do situace, která si zcela po právu zaslouží název zátěžová, nebo krizová. Celou řadu těchto situací si na nás nachystal život, ale i v jiných oblastech se lze setkat s takovými situacemi. Pro většinu z nás jsou to situace, které jsou spojeny s prací, s osobním a rodinným životem, se svým zdravotním stavem apod.

Musíme si uvědomit, že na každého jedince ve společnosti působí tyto krizové situace jinak a mnohdy osoba, kterou tato situace ovlivňuje musí na daný stav nějak reagovat a snažit se o zvládnutí a překonání krizového stavu. Jedná se o problematiku značně individuální, neboť na každého jedince působí krize jinak a také ne každý se umí s danou situací dostatečně vyrovnat. Proto bych chtěl, aby se moje práce věnovala nejenom teoretickému rozboru těchto mezních či krizových situací, ale i způsobu jejich zvládnutí.

S tímto způsobem, jak zvládnout krizové situace, nebo situace, které silně působí na naši psychiku souvisí i problematika sebevědomí a identity. Následně pak se zvyšuje, či naopak snižuje důvěryhodnost člověka, která má vliv na jeho působení ve společnosti, ať už z hlediska sociální mobility, či dalšího postavení jedince ve lidském společenství.

Pro zvládnutí mezních situací je právě sebevědomí velmi důležité, poněvadž díky němu jsme schopni dosáhnout kýženého výsledku při vynaložení menšího množství naší energie. Tím je také posilována psychická stránka lidské osobnosti, protože i zde platí výrok německého filozofa 19. století Friedricha Nietzscheho "Co tě nezabije, to tě posílí".

Jelikož většinu našeho života zabírá pracovní činnost, je třeba vzít v úvahu, že nejvíce krizových situací, se kterými se člověk setká, zažije právě při výkonu svého povolání. Existují povolání, která přímo přitahují krizové, či jiné zátěžové situace a proto je při jejich zvládnutí mnohdy vhodné naučit takto ohrožený personál, jak zvládat krizové situace pomocí různých druhů technik, jakými jsou například asertivní chování, či trénink na zvládnutí krizových situací.

Ve své bakalářské práci bych se chtěl pokusit o teoretický rozbor mezních, či zátěžových situací a na příkladech ze života demonstrovat, do jaké situace se může člověk během svého života dostat a jak ji může řešit a ukázat možná východiska z těchto situací. Nechci aby příběhy, které mi poskytly mí známí byly na těchto stranách prezentovány jako nějaké vzory, jak v dané situaci postupovat, chci pouze poukázat na skutečnost, jak různé životní situace působí na různé osoby a do jakých situací se lze dostat. Proto jsem si vybral jeden příběh od svého kamaráda a ten druhý mi poskytla přítelkyně mé manželky. Oběma dvěma bych chtěl i tímto poděkovat, že se mnou o svých často osobních věcech hovořili a

souhlasili, že jejich zážitky mohou uveřejnit v této své bakalářské práci. Příčin vzniku zátěžových situací je mnoho a mezi nejčastější příčiny vzniku patří pracovní přetížení, konflikty v osobním, nebo rodinném životě, zdravotní postižení vlivem úrazu apod. Tyto druhy mezních, či zátěžových situací budou předmětem rozboru v této práci.

Ke zvládnutí zátěžových situací nám v životě pomáhají také nejrůznější faktory našeho psychického Já, například sebevědomí, důvěryhodnost, vlastní identita. Všechny vyjmenované pojmy nám pomáhají při zvládnutí náročných životních situací. Pokud jsme schopni zvládnout nějakou krizovou situaci, kterou nám přináší život, posilujeme tím sami sebe, svoji vlastní identitu. Identita může sehrát velmi důležitou roli v životě člověka a toto tvrzení bych chtěl ve své práci rozebrat.

1. Obecná charakteristika zátěžových a mezních situací

Vymezení: jedná se o situace, ve které se zvyšují nároky a požadavky na jedince nebo jsou ztíženy podmínky jeho života. Patří k nim stres (zátěž), frustrace a konflikt. Zátěž může být pro člověka jednotlivá situace (špatná známka ve škole), ale i dlouholetý "životní shon". Naplňování kterékoli lidské potřeby může být komplikováno a vede ke vzniku a působení náročné životní situace" (GILLERNOVA, Ilona a kolektiv, Slovník základních pojmů z psychologie, FORTUNA, Praha, 2000, ISBN 80-7168-683-2, str. 33)

Ještě předtím, než se pustím do podrobnějšího studia různých forem mezních a zátěžových situací je třeba si uvědomit, že žijeme ve společenství lidí, ve své rodině, ve své zemi a neustále si navzájem křížíme cestu. Proto tedy, je každá naše akce s okolím interakcí, dotýká se nejen nás, ale i okolí, které svými činy ovlivňujeme a dané prostředí, či jedinci v něm nalézající se pak ovlivňují zpětně nás a naše jednání.

Člověk je obklopen lidmi, jedná v určité situaci. Někdy ještě zdůrazňujeme, že se jedná o situace sociální. Sociální životní situace zákonitě odráží atmosféru celé společnosti a je podstatné zdůraznit, že život jedince je řetězec nepřeborného množství situací. (KRAUS, Blahoslav, *Člověk, prostředí, výchova*, internetová podoba knihy, www.ims-brno.cz, str. 87-88).

V průběhu života se člověk dostává nejen do situací, které jsou pro něj zcela běžné, ale i do situací, které by se daly nazvat jako náročné, či zátěžové. Celou takovou situaci bychom mohli laicky charakterizovat jako stav, kdy není možné za použití běžných prostředků dojít k uspokojení cíle, či nějakého jiného požadavku. S náročnými životními situacemi se setkáváme již od raného dětství. Pomocí sociálního učení si člověk osvojuje jisté techniky, jak se vyrovnat s těmito situacemi. Zvládnutí nebo nezvládnutí náročné životní situace závisí od povahy této situace samé, ale také na určitých vlastnostech daného jedince. Velmi důležité jsou předchozí zkušenosti jedince s náročnými životními situacemi a jejich řešením. Jde o to, aby nároky nepřesahovaly určitou míru a možnosti jedince.

Odolnost k náročným životním situacím je potřebné získávat postupným zvyšováním požadavků a také osvojením vhodných technik vyrovnávání s náročnými životními situacemi. (KRAUS, Blahoslav, *Člověk, prostředí, výchova*, internetová podoba knihy, www.ims-brno.cz, str. 89-92).

Způsoby, jakými postupujeme, když zvládáme zátěž, se označují jako copingové strategie (z angl. to cope vyrovnávat se z něčím, zvládat něco). Pojem "chování, které slouží ke zvládnutí požadavků prostředí" zavedl do psychologie Abraham H. Maslow, aby ho odlišil od chování, které vzniká samo pro sebe nebo pro potěšení. V roce 1936 uveřejnila vídeňská psychoanalytička Anna Freudová knihu *"Ego a obranné mechanismy"*. Popsala řadu způsobů, jakými se člověkovu já (nevědomě) brání v situacích, kdy je ohroženo studem, zahanbením, vinou a jinými obtížnými pocity a popudy. Obranné mechanismy chrání rovnováhu člověkovu nitra a vyrovnávací strategie udržují provozní rozmezí člověka v prostředí. Lidské Já si můžeme představit jako Země, kterou před nelidskostí vesmíru chrání ozónová vrstva obranných mechanismů; ráno, když vycházíme z domu, vesměs neuvažujeme nad tím, že nás cokoliv může zahubit. Traumatizující podnět ochrannou vrstvu obranných mechanismů protrhne a na člověka dolehne vědomí vlastní nedůležitosti a zranitelnosti, úzkost a smutek. Přesto dál situaci nepřízně nějak zvládá; někdo před kosmickým zářením uteče do sklepa, jiný si nasadí tmavé brýle atd.

Zvládat náročné životní situace se člověk učí zvládáním. Každá zátěž, kterou projde, ho vybaví informací o tom, jaká strategie uspěla a co lze použít příště. Narazí-li na situaci, kdy na požadavky prostředí jeho dosavadní způsoby, jak zvládat zátěž, nestačí, nastává krize, jedna z nejmocnějších příležitostí k učení. V krizi se člověk obvykle pokouší vyrovnat se situací pokusem a omylem. To znamená, že dělá při řešení chyby. Omyl v sobě někdy skrývá netradiční způsob, jak situaci zvládnout.

Výzkumy týkající se účinnosti copingových strategií přinášejí rozporuplné výsledky. V každé situaci každému pomáhá něco jiného pravděpodobně proto, že mnohem důležitější než jakákoliv určitá strategie je situaci účinně zvládnout. Více se posuzuje cíl než prostředky, které k němu vedou. Měřítkem úspěšného zvládnutí traumatizující události je pociťovaná úleva, pocit osobní hodnoty, schopnost užívat kontakty s lidmi a podávat vyrovnaný výkon. (BAŠTECKÁ, Bohumila a kolektiv, *Terénní krizová práce*, GRADA, Praha, 2005, str. 81 – 83).

Taktéž co se týče charakteristik zátěžových a mezních situací, není terminologie jednotná a existuje řada názorů, charakteristik a popisů, které říkají, co je zátěžovou, mezní, či náročnou životní situací. Například psychologové Čáp a Dytrych vycházejí z pojmu

"extrémně náročné životní situace", které chápou jako patogenní, ale mnohé jiné "velmi náročné situace" nemusí vyvolávat u jedince funkční poruchy. Jsou to situace konfliktogenní, frustrující a stresové, z nichž jen některé a jen za určitých podmínek se stávají patogenními. Dále jsou to "proste náročné situace", kdy dosažení cíle, splnění úkolu, uspokojení potřeby není uskutečnitelné běžnými způsoby, když vyžaduje překonání určitých obtíží, překážek, komplikujících okolností. Rozlišení takových typů náročných situací vychází také ovšem z hlediska subjektu: co vyvolává funkční poruchy u jednoho subjektu, nemusí být patogenní pro jiný subjekt.

Naproti tomu V. Hošek podal následující taxonomii takových náročných životních situací: nepřiměřené úkoly, problémy, konflikty, frustrace a deprivace. Jejich společným jmenovatelem je stres, jejich důležitým aspektem z hlediska subjektu je jeho výkonnostní potenciál a jeho odolnost vůči vlivu stresorů. (NAKONEČNÝ, Milan, *Úvod do psychologie*, ACADEMIA, Praha, 2003, str.350-351).

1.1. Vymezení pojmů, které souvisí se mezními situacemi v životě člověka

Nežli ze budeme dále zaobírat některými druhy zátěžových a mezních situací v životě člověka, měli bychom se na těchto stranách ještě pokusit o charakteristiku pojmů, se kterými je možno se v rámci této problematiky setkat a které jsou pro vznik, změnu či zánik náročné životní situace zásadní. Těmito pojmy jsou jednoznačně stres, frustrace, trauma, konflikt, zvýšené pracovní nároky, situace způsobené zdravotním stavem atd.

- **stres** – fyziolog H. Selye jej definoval jako nespecifickou odpověď na jakékoli narušení vnitřní rovnováhy organismu. H. Selye rozlišil dva základní typy stresu: tzv. eustres – organismu příznivý a subjektivně většinou příjemný stav.
distres – organismu nepříznivý a subjektivně většinou nepříjemný stav.

Stres má psychologickou a fyziologickou rovinu – do krve jsou vyplavovány různé hormony navozující stav pohotovosti, připravenosti k "boji", zvyšuje se srdeční tep, zvyšuje se krevní tlak, jsou utlumené procesy trávení apod. Vývojově je to stav vhodný pro fyzickou aktivitu. Pokud je člověk vystaven chronickému stresu bez možnosti uvolnění, může být ohrožen na zdraví (choroby srdce, žaludku, dýchacího

ústrojí). (GILLERNOVA, Ilona a kolektiv, *Slovník základních pojmů z psychologie*, FORTUNA, Praha, 2000, ISBN 80-7168-683-2, str. 69-70).

- **konflikt** – můžeme definovat jako ostrý spor, střet a to verbální nebo brachiální, srážku, rozkol, neshodu, rozpor protichůdných tendencí a nutnost volby mezi nimi. Situaci tvoří celkový stav, komplex hmotných a nehmotných okolností v daném časovém úseku, dané psychické a sociální rozpoložení. Rozlišujeme *konflikt interpersonální*, při kterém dochází ke kontaktu mezi dvěma či více osobami, a *konflikt intrapersonální*, kdy se jedná o psychickém rozpoložení jednoho jedince a tento konflikt je střetem zájmů uvnitř jedince. Oba typy konfliktů vedou často např. k výkyvům v pracovním výkonu, k poruchám duševní rovnováhy, mají značný vliv na formování, utváření osobnosti. (KOHOUTEK, Rudolf, *Sociální psychologie*, IMS BRNO, Brno, 2004, str.51).
- **trauma** - narušení psychické integrity extrémně intenzivním prožitkem, vedoucí k více či méně dlouhodobým důsledkům v oblasti prožívání i chování člověka (psychické trauma). <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/104310-trauma>,
- **traumatizace** - chronické, často se opakující působení akutních traumat, vedoucí k funkčním poruchám vyšší nervové činnosti, respektive k organickým (psychosomatickým) poruchám. Běžnou formou psychické traumatizace je slovní traumatizace dítěte učitelem nebo vychovatelem (didaktogenie). <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/104314-traumatizace>
- **frustrace** – situace, ve které je komplikováno až zamezeno uspokojování důležitých životních potřeb. Frustrace mohou ovlivňovat celou osobnost a celý život jedince. Například frustrace potřeby kladných citových projevů a bezpečí v raném dětství rušivě zasahuje do dalšího vývoje dítěte. Odolnost vůči frustraci je u různých jedinců různá. Jde o tzv. *frustrační toleranci*, která vyjadřuje množství frustrace, kterou může člověk snést bez podstatného narušení svého psychosociálního a psychobiologického přizpůsobení. Lze rozlišit několik základních druhů frustrace – *deprivace* (nedostatek např. sensorických podnětů, citových projevů), *oddálení* – (k uspokojení již nyní naléhavé potřeby může dojít až později), *zmaření* – (nezdar, ani v budoucnu není naděje

na dosažení cíle). Frustrující situace jsou pro člověka zátěží. Základními reakcemi na frustraci jsou *agrese a únik*. (GILLERNOVA, Ilona a kolektiv, *Slovník základních pojmů z psychologie*, FORTUNA, Praha, 2000, str. 18-19).

1.2. Mezní zátěžové situace v rodině

Celý náš život je složen z různých etap, které nás vpravují do nějaké skupiny, které jsme, které chceme i které nechceme být. Jako nejdůležitější skupina, která má na jedince největší vliv a právem je nazývána "primární skupinou" je bezesporu rodina a rodinné prostředí. Ať už se jedná o příslušnost k rodině jako dítěte, dospívajícího, či o svoji vlastní rodinu. V rámci života v této sociální skupině prožívá člověk plno situací, které by se daly nazvat jako mezní, či zátěžové. Takovou situací může být například narození dítěte, úmrtí někoho blízkého z rodiny, zjištění, že dítě bere omamné či psychotropní látky apod. Nikdo z nás nemůže být na tuto situaci připraven a neexistuje ani žádný druh tréninku, který by nás na tyto skutečnosti, pokud nastanou, mohl připravit. Mnoho mezních situací, ke kterým v rodinném prostředí dochází má pak katastrofální vliv na celou konstelaci rodiny a s ní spojeného prostředí. Může se jednat o rozvod rodičů z důvodu nevěry jednoho z nich, manipulace dětí proti jednomu z rodičů atd.

Předcházení vzniku konfliktů a mezních životních situací v rodině, potažmo mezi partnery, je možno předcházet a kvalitní partnerský vztah by měl mít v zásadě 4 kvality:

- 1) partneři prožívají příjemné aktivity společně i zvlášť.
- 2) existuje rozumná úroveň konfliktů. Vykytuje se samozřejmě nesouhlas, ale ten se obejde bez extrémního hněvu nebo protahovaných konfliktů.
- 3) vzájemné uspokojení je závislé také od sexuálního a intimního porozumění.
- 4) partneři sdílejí vzájemné cíle a plány. Mají mezi sebou blízký intimní vztah.

(PRAŠKO, Ján, *Pomoc v zoufalství a beznaděži*, GRADA PUBLISHING, Havlíčkův Brod, 1998, str. 124-127).

Poměrně značnou a řekl bych až extrémní mezní situací v rodinném prostředí je ztráta někoho blízkého. Většinou se jedná o úmrtí některého z rodičů, či úmrtí dítěte. Časový průběh reakce na traumatizující událost má své zákonitosti, které platí především pro reakce biologické a psychosociální v prvních okamžicích po události; s přibývajícím časem se obraz u různých lidí rozrůžňuje. Obecně platí, že lidé nemohou nekonečně dlouho zůstat

ve stavu psychického zmatku a přežít. Za akutní fázi se považuje 48 hodin po události, do čtyř až šesti týdnů.

Autoři Shalev a Ursano (2003) dělí proces přizpůsobování se změně, která je způsobena traumatizující událostí, na čtyři úseky:

- dopad události – hlavním úkolem je přežít a zachovat si lidskou důstojnost.
- záchrana (fáze bezprostředně po dopadu události) – přeživší jedinci se musí přizpůsobit nové skutečnosti, aniž by se změnili vnitřně, pociťují odcizení a změnu k horšímu.
- časně zotavení (fáze posttraumatická) – z prožité události se stává fáze duševní, je možné o ní vyprávět, přeživší se snaží od prožitého získat odstup a zároveň traumatickou zkušenost vyhodnotit, porozumět jí (popření a znovuprožívání, hledání smyslu).
- návrat do života – přeživší se snaží přizpůsobit změněným podmínkám i vnitřně, vyrovnávají se s nimi pomocí různých strategií, pokud se jim to daří, jsou znovu schopni plnit pracovní úkoly a mít potěšení z mezilidských kontaktů, znovu si sami sebe váží a cítí se lépe, nepohoda se zmenšuje.

Autoři připomínají, že období po události není bez událostí. Člověk, který se již nacházel ve fázi časněho zotavování, může být znovu zatížen natolik, že opět bojuje o přežití. (BAŠTECKÁ, Bohumila a kolektiv, *Terénní krizová práce*, GRADA, Praha, 2005, str. 20-22).

S prožíváním mezních životních situací souvisí i problematika posttraumatické stresové poruchy, která se však nemusí projevit u všech jedinců, ale pouze u osob, které jsou ke vzniku této poruchy náchylné. Uzavření události může být – vědomě, či nevědomě – pouze povrchní. Někdy se tak připraví vhodný terén pro odloženou traumatickou reakci. *Jako příklad nám může posloužit případ matky, která zažila náhlou povodeň, kdy jí řeka uvěznila s malými dětmi samotnou v domě. Situaci zvládla, musela se postarat o děti, uklidnit je. Po dvaceti letech ji při velké vodě, která pouze zaplavila zahrádku a vnesla bahno do vchodu, zachvátila úzkost, pro ni i její okolí nesrozumitelná. Odmítla se do domu vrátit a několik dní přespávala venku.*

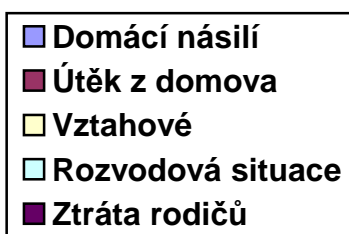
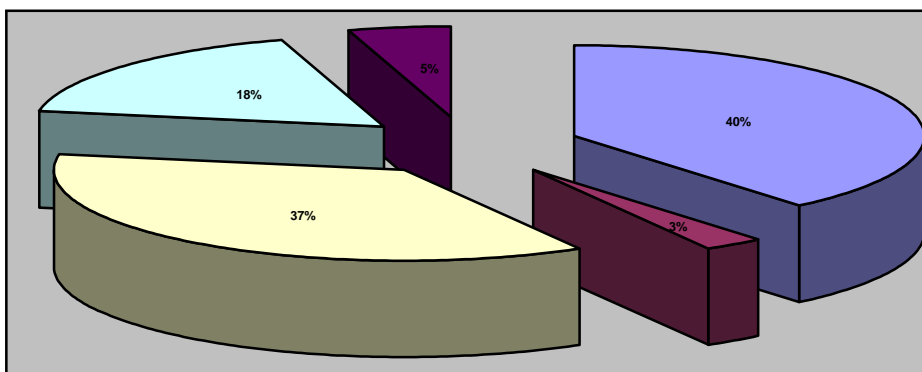
Někteří lidé překonají první výročí po události a začnou se od ní osvobozovat, jiní se nezhojí nikdy. Zpracování a dokončení traumatické události se projeví jejím přesunem do oblasti nezraňujících vzpomínek a obnovou životu prospěšných iluzí. Událost se stane historií a zasažený člověk je schopen rozlišit podnět a okolnosti traumatizující. Pro oběti rozsáhlých katastrof či těžkých neštěstí se předpokládá, že přeměna události v nezraňující vzpomínku trvá zhruba sedm let.

Zátěžové situace v rodinném prostředí

rok 2006

<http://www.spondea.cz/index.php?pg=statistika>

Zátěžová situace	procento
Domácí násilí	40 %
Útěk z domova	3 %
Vztahové problémy	37 %
Rozvodová situace	18 %
Ztráta rodičů	5 %



1.3. Mezní zátěžové situace v zaměstnání

Jak již bylo řečeno, více jak polovinu svého života stráví člověk tím, že vykonává nějakou činnost, kterou jsme zvyklí označovat jako práci. Ta mu zabírá většinu jeho času a pro některé členy společnosti se stane práce vysloveně drogou, ne které jsou svým způsobem závislí. Hovořím zde o skupině osob, která by se dala souhrnně označit jako workholici. Pro tyto jedince je práce skutečně vším a proto když náhodou takovýto jedinec o své zaměstnání přijde, může to v jeho případě hrát velmi důležitou roli. Proto se domnívám, že jednou z nejdůležitějších zátěžových situací, ke které může v souvislosti se zaměstnáním dojít, je právě jeho ztráta.

V různých oblastech naší společnosti se však vyskytují také povolání, která zátěžové situace přímo vytváří a tlak na zaměstnance, kteří v těchto složkách pracují se ohromný. Proto se také snaží různé firmy a organizace školit pracovníky v tom, jak postupovat v případech, že se některý z pracovníků ocitne v takovéto situaci. Pro pracovníka je pak samozřejmě taky snazší si poradit, neboť prošel nějakým druhem tréninku, který se jej

snažil připravit na možnost vzniku zátěžové situace. Domnívám se ale, že ne na každou událost se dá připravit a pouze konkrétní reálná situace prověří zaměstnance jak je na tom zejména po psychické stránce. Jedním z takových tréninků je například program amerického úřadu pro výzkum vesmíru a kosmonautiku NASA, který připravuje astronauty na jejich pobyt v podmínkách vesmíru. Ale zpět do našich poměrů.

Vzhledem k tomu, že pracuji jako příslušník dopravní policie ČR, tak i v mém resortu se dostane člověk do situace, kterou lze zcela oprávněně považovat za zátěžovou či mezní, které ve většině případů způsobují trauma. Traumatizující událostí bývá událost, při níž je ohrožena tělesná či duševní integrita (celistvost) jedince. Nadhraniční zátěž způsobuje výskyt neobvykle silné emocionální reakce a může negativně ovlivnit schopnost zdravého fungování v rozhodující situaci nebo po jejím skončení. Člověk v takové situaci obvykle prožívá silný strach, pocit bezmocnosti či pocit krajního odporu. Výkon jedince v průběhu události má kolísavý charakter, v případě rozvoje posttraumatické stresové poruchy dochází během času k výraznému snížení výkonnosti. Příklady traumatizujících událostí v průběhu policejní služby:

- ohrožení vlastního života a zdraví
- ohrožení života nebo vážné zranění u vlastních dětí, partnerů, blízkých příbuzných, přátel a kolegů
- použití služební zbraně se smrtelnými následky nebo těžkými zraněními
- pohled na vážná zranění či případy kruté smrti, brutální vraždy apod. (zejména, když je obětí dítě)
- sebevražda kolegy, smrt policisty při výkonu služby
- braní rukojmí a únosy
- zásahy u teroristických útoků
- nasazení u hromadných neštěstí a katastrof.

1.3.1 Pomoc při překonávání mezních situací v zaměstnání

Policista v mezní situaci má mít právo čerpat od svého zaměstnavatele bezplatně a rychle odbornou pomoc zachovávající pravidla mlčenlivosti. Využití služeb krizové intervence musí být pro policistu bezpečné – nemělo by ovlivnit jeho pracovní hodnocení a pracovní zařazení. Hlavním cílem krizové intervence je zde předejít přetrvávajícím následkům psychické

traumatizace. Individuální krizovou intervenci lze poskytnout přímo na místě traumatické události, a to:

- zmírněním podnětů (omezením bezprostředních smyslových vjemů postiženého policisty, např. zakrytí zohaveného těla oběti)
- přijetím krize (nechat jej vylíčit událost, jeho city, pocity – aby mohl skutečnost vnitřně přijmout)
- opravením hodnocení samotného policisty (vysvětlit, že jeho momentální tělesné a duševní obtíže jsou při takovéto události časté a normální)
- vysvětlením zátěže a stresových reakcí
- znovu uvedením do činnosti, případně dalšími opatřeními.

Později lze s jednotlivcem pracovat také formou defusingu nebo debriefingu.

Defusing – využívá se pro malé události nebo tam, kde se debriefing bude dělat později. Defusing je vlastně zkrácenou formou debriefingu. Cílová skupina je malá a složená pouze z těch lidí, kteří společně prožili událost. Doba po události je optimálně 3 – 8 hodin (max. 18 hod.), dělá se bezprostředně po návratu z nasazení, dříve než dotyčný opustí služebnu, dokud zřetelně převládají jejich emocionální reakce. Defusing provádějí školení členové týmu posttraumatické stresové péče. Provádí se v bezpečném prostředí, chráněné klidné místnosti okolo stolu, bez časového nátlaku, ale ne déle než 20 – 30 minut. Je důležité vyloučit záměnu situace s vyšetřováním události. Defusing je možno provést pouze v případě, že zásah netrval příliš dlouho. Jeho cílem je zklidnění – rychlé snížení intenzity reakcí na stres.

Debriefing – jde vlastně o strukturovaný rozhovor, využívající potenciálu skupiny. Obecnou podstatou debriefingu je dát dohromady skupinu lidí, kteří prošli stejnou traumatickou událostí, a vést rozhovor tak, aby svou zkušenost sdíleli, mluvili o svých reakcích a aby přijali, že jsou to přirozené reakce na nenormální situaci. Provádí se teprve tehdy, kdy člověk již není ve fázi šoku a je schopen prožité myšlenkově zpracovávat (mezi prvním dnem a čtyřmi týdny po ukončení události, zpravidla 6 – 10 dní po akci). Vede jej pouze psycholog/lékař s dostatečnou průpravou v technice. Závazné je spolupůsobení kolegů (angl. peers – např. vyškoleného policisty, hasiče, zdravotníka). Počet účastníků je 4 – 20. Počet členů týmu je 3 – 4 (vedoucí, spoluvedoucí, kolegové). Prostorové rozmístění při debriefingu je sezení v kruhu. Skupiny bývají pokud možno stejnorodé. Nikdy se neprovádí pod časovým tlakem. Na debriefing má navazovat neformální posezení s občerstvením. Mezi pravidla patří např.

účastníky sezení jsou pouze ti, kteří se přímo účastnili akce; důvěryhodnost – každý hovoří jen sám za sebe; nikdo nesmí být k tomu, aby hovořil, nucen; neprovádějí se žádné záznamy; nikdo nemá zbytečně opouštět místnost; hodnosti a funkce zde nemají význam; žádná kritika osob nebo činností; žádné přestávky.

Debriefing má sedm následujících fází:

- úvod – představení týmu, uspořádání sezení, motivace účastníků, stanovení očekávání a pravidel, zdůraznění důvěryhodnosti informací.
- fáze skutečností (myšlenková úroveň) – po řadě říká každý své jméno, funkci, kde a jak se dozvěděl o události, co viděl, slyšel, dělal, cítil.
- fáze myšlenek (přechod z myšlenkové do pocitové úrovně) – po řadě každý říká, jaké myšlenky mu během nasazení šly hlavou, co bylo jeho první myšlenkou.
- fáze reakcí (pocitová úroveň) – kdo chce, říká, co bylo pro něj nejhorší zkušeností, který úsek události by z paměti nejraději vymazal.
- fáze příznaků (přechod z pocitové úrovně do myšlenkové) – kdo chce, říká, jaké reakce nebo změny během nasazení nebo po něm na sobě zjistil
- fáze informací (myšlenková úroveň) – zabývá se hlavními projevy zátěže a učí způsoby, jak s nimi zacházet a jak je zvládat.
- fáze opětovného začlenění (angl. re-entry) – příprava na ukončení debriefingu, diskuse o následných službách, závěrečné shrnutí, cíle plány, perspektivy. (BAŠTECKÁ, Bohumila a kolektiv, *Terénní krizová práce*, GRADA, Praha, 2005, str. 254 – 258).

Příběh:

„Každý z nás se ve svém zaměstnání již někdy setkal se situacemi, které vyžadují velkou míru duševní zdatnosti, aby byly nějakým způsobem vyřešeny. Zcela jistě můžeme hovořit o krizových situacích, které nás mohou během našeho zaměstnání potkat. Je velice důležité, aby si člověk uměl v takové situaci poradit a také aby věděl, jak má postupovat při nápravě už vzniklého problému. Každá krizová situace je pro psychiku člověka obrovským náporům a naučit se zachovat klid a najít řešení je důležitý faktor, který pak ovlivní celou řadu dalších událostí. Ač se většina z nás snaží se konfliktům a problémům vyhýbat, ne vždy se nám to daří a dokonce existují jedinci, kteří tyto problémy na sebe snad poutají. Všichni se snažíme o to,

abychom měli na pracovišti klid a žádné konfliktní situace nemuseli řešit. Ale pro některé profese je řešení konfliktních situací na denním pořádku a proto by se tito zaměstnanci se měli snažit naučit, jak konfliktům zabraňovat a jak jim předcházet.

Pracuji jako příslušník Vězeňské služby ČR a skoro každý den se dostávám do situací, které vyžadují nějaké operativní řešení a jednání, jak z mé strany, tak ze strany ostatních zaměstnanců věznice.

Ve své práci se setkávám s mnoha typy lidí a lidských osudů, ale jedna událost mi za poslední dobu zůstává v paměti přece jen intenzivněji.

Bylo to asi před dvěma měsíci, kdy jsem byl informován o tom, že na jednom z oddělení věznice se pokusil jeden odsouzený napadnout psychologku, která se sním snažila hovořit o jeho problémech, které má se svojí družkou a které jsou také spojeny s jeho pobytem ve výkonu trestu odnětí svobody. Okamžitě jsem se na místo dostavil a zjistil jsem, že psychologka se již v kanceláři nenachází a odsouzený se v kanceláři "zabarikádoval". Na místo byla povolána skupina dozorců, kteří měli za úkol tohoto odsouzeného uklidnit a zpacifikovat. Ze slov psychologky jsem se dozvěděl, že odsouzený má u sebe nabroušený příborový nůž, kterým ji ohrožoval na životě. Před vstupem do kanceláře jsem se domluvil nejdříve s jiným psychologem, který mi řekl, že zkusí tohoto odsouzeného nějakým způsobem přemluvit, aby svého jednání zanechal. S jeho návrhem jsem souhlasil. Po nějaké chvíli odsouzený uvolnil vstup do kanceláře a psychologa a mne do kanceláře pustil. Tam jsme se jej snažili od jeho jednání odradit, neboť začal vykřikovat, že spáchá sebevraždu, že ho již život nebaví. Po chvíli, kdy jsme s odsouzeným hovořili, se podařilo psychologovi a mně odsouzeného přemluvit, aby od svého jednání upustil a tento se pak vzdal příslušníkům vězeňské služby.

Na tomto krátkém vylíčení událostí jsem chtěl demonstrovat, jak je velice důležité s odsouzenými hovořit a nesnažit se vždy za použití síly o nějakou nápravu, či o obnovení pořádku na odděleních, popřípadě v rámci celé věznice. Myslím si, že komunikace je velice důležitá a mnohdy na odsouzené působí daleko efektivněji, než jsou různé druhy donucovacích prostředků, kterými vězeňská služba disponuje a je oprávněna je v určitých situacích použít. Taktéž se domnívám, že je velmi důležité i ze strany zaměstnavatele, aby se po takovémto druhu napadení civilního zaměstnance snažil o to, aby si dokázal se zaměstnancem promluvit, popřípadě vyslechnout jej, neboť jde bezesporu o traumatizující zážitek, který se nestává každý den. Navíc mnoho ze zaměstnanců věznic se do takové situace nikdy nedostane a je proto třeba

vědět, jak se v případě napadení zachovat a jak potom postupovat při práci s odsouzeným.

Řešení těchto druhů situací je vždy problematické a ne vždy se podaří danou situaci zvládnout. Nemyslím tím, že by došlo k nějakému smrtelnému úrazu, ale zážitek může znamenat pro zaměstnance takový traumatizující zážitek, že může vést až k rozvázání pracovního poměru a ukončení bezesporu zajímavé práce s osobami, kteří pomoc zcela jistě potřebují. Tento zaměstnanec se pak mnohdy sám stává pacientem některého zařízení, která se starají o duševní útěchu a pomáhají tak člověku najít opět pevnou půdu pod nohama.

Mohu zcela bezpečně říci, že přeji všem, aby se do takovéto situace nikdo ve svém životě nedostali a pokud už k něčemu takovému dojde, aby vždy věděli, jak mají postupovat, pokud k nějakému konfliktu na jejich pracovišti dojde.“

1.4. Mezní zátěžové situace způsobené zdravotním stavem

Další částí kapitoly, která se věnuje problematice zátěžových a mezních situací jsou situace, které mohou nastat u každého z nás, neboť všichni žijeme, jsme nepozorní, ale hlavně jsme všichni zranitelní. Proto jsou situace, které jsou způsobeny nějakým vážným zraněním považovány za zátěžové, či mezní a mnohdy mohou mít pro osobu takto postiženého jedince dalekosáhlé důsledky. Ke vzniku zátěžové, či mezní situace u jedince většinou vede nějaký úraz, který znemožňuje člověku jeho další běžné fungování ve společnosti, ale svým způsobem jej odsunuje do oblasti společenské periferie. Zde pak musí postižený jedinec hledat nové formy, jak se pokusit vrátit zpět do společnosti, i když se zdravotním handicapem. Je důležité si však také uvědomit, co je to zdraví, co nemoc, co handicap.

Zdraví - může být definováno negativně jako absence nemoci, funkcionálně jako schopnost vyrovnat se s denními aktivitami, nebo pozitivně, jak způsobilost a podoba balansu (vyrovnanosti). V každém organismu, zdraví je forma homeostáze¹. To je stav balansu s

¹ **Homeostáza** je schopnost živých organismů udržovat stabilní vnitřní prostředí, které je nezbytnou podmínkou jejich fungování a existence. Homeostáza je řízena a zajišťována pomocí mnoha regulačních mechanismů (hormony, nervová soustava u živočichů apod.). Narušení homeostázy vede k onemocnění nebo smrti organismu. U člověka homeostáza představuje udržování stálé tělesné teploty, pH tělních tekutin, koncentrace iontů, koncentrace živin a odstraňování odpadních produktů metabolismu. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/497325-homeostaze>

příjmem a výdejem energie a látky v rovnováze (s možností růstu). Zdraví též značí dobré vyhlídky na trvající přežití. U vnímajících bytostí jakými lidé bezesporu jsou, je zdraví širší koncept. Světová Zdravotnická Organizace (WHO) definuje zdraví jako „stav kompletní fyzické, mentální a sociální pohody, a nesestává se jen z absence nemoci nebo vady.“ Přestože toto je užitečná a přesná definice, dá se považovat za idealistickou a nerealistickou. Podle této WHO definice se dá klasifikovat 70-95% lidí jako nezdravých. Nejsolidnější aspekty pohody, které pevně vyhovují sféře medicíny jsou enviromentální zdraví, výživa, prevence nemoci a veřejné zdravotní záležitosti, které mohou být zkoumány a pomoci v měření pohody.

<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/182376-zdravi>

Nemoc - Nemoc je patologický stav těla nebo mysli, který je projevem změny funkcí buněk a v důsledku i morfologickým poškozením těchto buněk, tkání a orgánů. Podle normativní definice zdraví a nemoci je nemocí pouze takový stav, který nemocnému jedinci způsobuje subjektivní potíže, tato definice ale z lékařského hlediska nepokrývá všechny nemoci - příkladem je vysoký krevní tlak nebo některá nádorová onemocnění. Tato definice je tedy vhodná jen pro rozvinutá stadia nemoci. Funkcionalistická definice zdraví a nemoci definuje některé funkce organismu jako správné a jiné už jako patologické, bez ohledu na to, jestli ty patologické způsobují nějaké subjektivní potíže. Problémem tohoto přístupu je ale stanovení „normálnosti“ funkcí, protože u většiny nemocí je přesun od fyziologických hodnot k patologickým plynulý. Termín onemocnění je někdy používáno jako synonymum nemoci, jindy pro označení počátku nemoci nebo pro zdůraznění toho, že stav není konstituční, trvalou vlastností organismu. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/140467-nemoc>

Handicap – jedná se o nějaký druh znevýhodnění, který brání jedinci v plnohodnotném začlenění do společnosti.

Jde-li o přístup člověka ke své nemoci, tak ten může mít několik základních variant:

1. normální – realistický přístup, přiměřený skutečnému zdravotnímu stavu
 2. bagatelizující – příliš optimistický, až heroický, potlačující silou vůle utrpení
 3. repudiační – popírající nemoc, disimulující
 4. hypochondrický – přehnaný strach z nemoci a přehánění její nebezpečnosti
-

5. nozofilní až účelový – vyžívající se ve výhodách daných nemocí. Tyto postoje se projevují agravací a simulací

Stejně jako každý postoj má svou složku racionální, emoční a konativní, tak každá nemoc má svůj tzv. *autoplastický obraz*, který zahrnuje:

1. percepční složku, kterou představuje vnímání bolesti a potíže podmíněné šířením vzruchu z nervové periferie
2. emoční složku, která buď škodí, nebo naopak napomáhá průběhu uzdravování
3. volní složku, která ovlivňuje snášenlivost utrpení, aktivitu nemocného a jeho ukázněnost při vyšetřování a léčení
4. racionální složku, která je založena na vědomostech o nemoci a na stupni subjektivity či objektivitu pacienta při hodnocení nemoci. Opírá se o pacientovy představy o nemoci. (OLEJNÍČEK, Antonín, KOHOUTEK, Rudolf, *Metodika řešení problémů v mezních situacích*, IMS BRNO, Brno, 2005, str. 16-18).

Člověk, který se z plného zdraví stává tělesně postiženým, prožívá v první fázi silnou emoční reakci, šok, kdy není schopen jednat, případně není schopen reagovat přiměřeně. Pro nemocného je velmi důležité, aby bylo co nejdříve započato s jakoukoliv aktivní činností /cvičením, nácvikem některých dovedností k sebeobsluze apod./. V další fázi si člověk potřebuje vyslovit pro sebe sama svoji bolest, analyzovat ji, přemýšlet o ní a komunikovat o tom všem s lidmi jemu blízkými i s ošetřujícím personálem. Takovému rozhovoru je důležité nevyhýbat se, umožnit nemocnému vyjádřit obavy a úzkost, projevit porozumění a zdůraznit spíše nutnost spolupráce nemocného a jeho snahu zlepšit svoji situaci. Při vedení rozhovoru je taktéž důležité umožnit nemocnému vyslovit své city, strach z budoucnosti, obavy z reakcí rodiny, pozorně sledovat, jaké má vztahy ke spolupracovníkům, k ošetřujícímu personálu. Získané informace mohou mít velký význam pro obnovení společenských kontaktů i pro získání okolí ke spolupráci při rehabilitaci či rekvalifikaci nemocného. Zvládnutí situace a její přijetí je velice náročné, probíhá postupně, s výkyvy. Po fázi psychického zlepšení se zpravidla opakuje stav zoufalství a apatie, je nutno tyto fáze prožít, aby člověk – často po delším čase – dokázal skutečně přijmout realitu.

Příběh:

„Tento příběh mi pověděla přítelkyně mé manželky. Kamilovi bylo v té době něco přes 25 let a již několik let byl šťastně ženatý se svojí spolužačkou, ze střední školy. Velmi často jsem jejich manželství obdivně sledovala a přála si, abych i já jednou měla takového manžela, na kterého se můžu ve všem spolehnout. Leč přece jenom jednu chybu toto manželství mělo a to, že bylo bezdětné. Jak on, tak i jeho žena hrozně moc toužili po dítěti, ale nebylo jim přáno. Kamil tím velice trpěl. Proto jsem mu navrhla, aby se domluvil se svojí manželkou a navštívil nějakou poradnu, která se touto problematikou zabývá. Jako chlap nevěděl, kde by měl nějakou takovou instituci hledat. Proto jsem mu navrhla, že to zjistím a pak mu předám patřičné informace.

Po několika dnech jsme se potkali a já mu předala lístek s adresou místa, na které se můžou se svým problémem obrátit. Již v té době mi říkal, že jeho manželství touto nemožností mít děti velice trpí a že se kvůli tomu docela dost hádá se svojí ženou. Nabádala jsem její k trpělivosti, protože vše chce svůj čas a jak přísloví praví: „kdo chce všechno hned, tak nakonec nemá nic“. S těmito slovy jsme se rozešli a já ho prosila, že až bude vědět něco bližšího, ať se mi ozve.

Asi za 14 dní se mi Kamil volal s tím, že už byli na vyšetření. Jeho manželka je naprosto v pořádku a on čeká na výsledky testů plodnosti. Po pár dnech mi znovu zavolal, že by se chtěl se mnou sejít. Souhlasila jsem, protože jsem byla zvědavá, jak to celé dopadlo. Už při příchodu do kavárny mi bylo jasné, že něco není v pořádku. Byl silně nervózní a po psychické stránce na tom nebyl nejlépe. Když jsem se ho ptala co se stalo, řekl mi, že výsledek potvrdil, že je neplodný a že nemůže mít děti. Nechtěl danému stavu vůbec uvěřit! Řekl mi, že to pro něj osobně je obrovská rána, že i manželství se mu pomalu hroutí pod rukama a není možné, aby zrovna on byl neplodný. Celý večer jsem se mu snažila alespoň nějak psychicky pomoci, asi to nemělo nějak valný účinek. Hovořili jsme o spoustě věcí a možnosti různých variant, jako je třeba adopce. Ale o této alternativě nechce slyšet pro změnu jeho manželka. Cítila jsem se hrozně z pocitu, že svému nejlepšímu kamarádovi neumím nijak poradit a pomoci. Byl to hrozně svírající pocit a nikdy bych už takový stav beznaděje nechtěla zažít. Nevím, zda se mi podařilo ho trochu povzbudit do života, ale doufala jsem, že ano.

Na ten nadcházející večer však nikdy v životě nezapomenu. Asi o půl jedenácté večer mi Kamil volal, že život pro něj nemá žádnou cenu a tak se rozhodl rozloučit se svými známými a z

tohoto světa odejít. Byla jsem poměrně dost v šoku z jeho slov a reakcí. Uvědomila jsem si, že pokud mu dovolím, aby zavěsil telefon, tak jsem jej nadobro ztratila a on svůj záměr provede. Tohle přeci nedopustím.

Také jsem věděla, že nemá cenu ho přemlouvat, aby to nedělal. Proto jsem s ním začala vzpomínala na všechno pěkné, co jsme spolu jako děti a pubertáci prožili. Mezitím jsem se stačila obléct, a protože nebydlel Kamil daleko ode mne, vyrazila jsem za ním. Do domu jsem se dostala celkem snadno a už asi za 15 minut jsem zvonila u jejich dveří. Celou tu dobu jsme spolu telefonovali mobilním telefonem a tak se mi ho také podařilo přemluvit, aby mi otevřel dveře. Nevím již přesně, co jsem mu tehdy řekla, ale poslechl mne a dveře otevřel. Tu noc jsme spolu vykládali až do brzkých ranních hodin o všem možném. Nad ránem mi slíbil, že půjde spát. Jelikož se mi zdálo, že je na tom již lépe, šla jsem i já domů spát. Byla to nejdelší noc v mém životě. Nejsem žádná psychologka a ani se nevyznám v lidských duších. Ale tu noc jsem se snažila vcítit do problémů někoho jiného a i díky tomu se domnívám, že on od svého činu upustil.

Občas si umíme zavolat a povykládat si, jak se máme, co je nového. A jak je na tom teď? Společně s manželkou se rozhodli pro adopci, která jim po mnoha peripetiích a dlouhé době konečně vyšla. Jsou oba moc spokojení a díky nim jsem spokojená i já, protože vím, že se tak děje částečně i díky mně!“

1.5. Důsledky mezních zátěžových situací

Jakákoliv mezní, či zátěžová situace představuje pro člověka zásah do jeho tělesné i duševní integrity. To, jak se s událostí, která na něj působí dokáže vyrovnat, to většinou záleží na člověku samém. Nežle jednoznačně určit, kdo se s danou situací vypořádá lépe a kdo bude potřebovat případnou pomoc odborníků.

Existuje mnoho způsobů a situací, které ovlivňují naše jednání a konání, ale pro demonstraci bych chtěl uvést stav, který se může projevit a mnohdy se i projeví u tzv. "pomáhacích profesí". Tyto profese jsou ve velké míře ovlivněny mezními a zátěžovými situacemi, neboť většinou pracují s lidmi, kteří se již v nějaké takové situaci nacházejí. Proto u pracovníků z oblastí pomoci určité skupině osob, může dojít ke vzniku syndromu, který samotné pracovníky bude ovlivňovat při jejich práci a může díky němu vzniknout celá řada

situací, které již budou pro samotného pracovníka zátěžové a mnohdy i mezní. Tímto syndromem je tzv. burn-out syndrom, neboli syndrom vyhoření.

Pojem “burn-out”(vyhoření, vyhasnutí) zavedl v roce 1974 psychoanalytik Herbert J. Freudenberger ve svém článku, který pojednával o vyhoření u personálu “alternativních” léčebných zařízení, jako jsou např. “Free Clinics”, existující mimo etablované léčebny a závislé na obětavé pomoci dobrovolníků. Brzy se ukázalo, že tento koncept lze uplatnit i u dobře placeného personálu ve vyšších pozicích, u lékařů, psychiatrů, zdravotních sester či učitelů.

Syndrom vyhoření se projevuje tělesným a emocionálním vyčerpáním, únavou, popudlivostí, nedůvěřivostí, depresivitou a negativním a cynickým postojem k vlastní práci a ke klientům. Bývá označován jako “fenomén prvních let v zaměstnání”, kdy po vysokých očekáváních, entuziasmu a ”profesní mytologii” nastává zklamání, frustrace, bezmoc a rezignace. Jakou roli hrají při vyhoření osobnostní proměnné, je zatím nejasné. Často bývá v této souvislosti zmiňován tzv. “syndrom pomahače”, kdy se člověk prostřednictvím pomoci druhým snaží zakrýt a odvrátit vlastní emocionální bezmoc. Mnoho autorů však za hlavní příčinu vyhoření považuje podmínky pracoviště, okruh spolupracovníků a sociologické faktory.

Vyhoření není ojedinělým fenoménem. Objevuje se u mnoha lidí, pracujících v pomáhajících profesích. Má škodlivé následky nejen pro své oběti, ale způsobuje i zhoršení kvality poskytovaných služeb. Lidé, kteří vyhořeli, chodí do práce se zpožděním, protahují polední pauzy a snaží se co nejrychleji odejít domů. Lidé ještě nedávno plní energii a idealismu chodí nyní do práce s nechutí, stále se dívají na hodinky, snaží se odkládat kontakty s pacienty. Svě klienty často vidí jako stereotypně se opakující “případy”, nemohou se soustředit na rozhovor, cítí se bezmocně, přestávají být ke klientům tolerantní a uchylují se k cynismu. Zážitek vyhoření ovšem nemá za následek jen negativní postoj k sobě samému a ke klientům, jimž se má pomáhat, ale ovlivňuje také postoj ke kolegům, přátelům a rodinným příslušníkům. Syndrom vyhoření zapříčiňuje manželské konflikty a ničí vztahy. Člověk, jehož potřeby nejsou dostatečně uspokojovány v zaměstnání, obvykle očekává o to více od partnera a blízkých přátel. Neustálý tlak přehnaných a neoprávněných požadavků z jeho strany však vydrží málokterý vztah. Přecitlivělost a podrážděnost způsobuje, že člověka rozzlobí i maličkosti, kterých by si dříve ani nevšiml. Lékař, trpící syndromem vyhoření, říká: “Ať moji kolegové udělají cokoli, leze mi to na nervy – jejich slovník, to, jak mluví a jak chodí. Všichni mi připadají tak hloupí, vůbec nechápu, jak jsem je mohl považovat za zajímavé a atraktivní.”

Fáze vyhoření jsou:

1. **stadium nadšení** - naprostá většina nováčků, vstupujících do některé z pomáhajících profesí, si s sebou do svého prvního zaměstnání přináší velké naděje a nerealistická očekávání. S idealismem a plni elánu a nápadů se vrhají do práce, o které mají zpočátku jen nejasné představy. Velmi často přináší práce takové uspokojení, že se stane nejdůležitější součástí života – nadšený nováček věří, že práce pro druhé naplňuje smysl jeho života a kromě ní už nic nepotřebuje. Největším nebezpečím tohoto stadia je identifikace s klienty a neefektivní vydávání energie, které se často pojí s dobrovolným přepracováním.
2. **stadium stagnace** - počáteční nadšení už dohasíná, práce už není tak přitažlivá, aby zastínila všechno ostatní. Člověk už se dostatečně rozkoukal, v mnohém byl realitou nucen slevit ze svých očekávání a začíná mít pocit, že by kromě práce bylo pěkné mít také volný čas, aspoň trochu peněz, auto, přátele, partnera, možná rodinu nebo byt. Těžiště teď tvoří v první řadě snaha uspokojit tyto potřeby, pracovní doba, profesionální vzestup apod.,
3. **stadium frustrace** - charakteristického otázkami po efektivitě vlastní práce a smyslu práce jako takové. Typické otázky v tomto období jsou: Jaký smysl má pomáhat lidem, kteří nespolupracují nebo nedělají pokroky? Má vůbec smysl pokoušet se pomáhat lidem, když mi to byrokracie znemožňuje? v této fázi se mohou objevit emocionální a fyzické obtíže. Vyskytují se i problémy ve vztazích na pracovišti, např. s nadřízenými.
4. **stadium apatie** - stadium apatie se objevuje v situaci, kdy je člověk při práci trvale frustrován, nemá ale možnost tuto situaci změnit a zároveň tuto práci nutně potřebuje, neboť je na ní jako na zdroji obživy závislý. Apatie se projevuje například tím, že člověk dělá pouze to, co má v náplni práce – na rozdíl od počátečních přesčasů začne přesně dodržovat pracovní dobu, dělá jen to, co je nutné a vyhýbá se novým úkolům (a někdy také klientům, pokud je to možné). Dominuje snaha udržet si jisté místo a příliš se nenamáhat.
5. **stadium intervence** - intervence je jakýkoliv krok, který je reakcí na vyhoření a vede k přerušení koloběhu zklamání. Intervence může znamenat, že si člověk udělá víc času na soukromý život, odjede na dovolenou, najde si nové přátele, nebo se přestěhuje. Člověk se může znovu začít vzdělávat, ať už proto, aby získal lepší místo, nebo proto, aby uspokojil touhu po poznávání a seberozvoji. Intervence může

znamenat také nově definovat svůj vztah k práci, ke klientům, spolupracovníkům a přátelům.

Hovoříme-li o problematice syndromu burn-out, je třeba se zmínit i o složkách osobnosti, na které nejvíce tento syndrom útočí a které nejvíce zraňuje. Jedná se o následující oblasti osobnosti člověka:

1. **tělesné vyčerpání** - chronická únava, nedostatek energie, slabost, vyčerpání, to jsou typické znaky tělesného vyčerpání, příznačného pro syndrom vyhoření. Lidé trpící syndromem vyhoření jsou zvýšeně náchylní k úrazům, častěji onemocní, stěžují si na bolesti hlavy, pocity nevolnosti, napětí svalů šíje a zad. Dalšími příznaky jsou bolesti zad, změny jídelních návyků, změny tělesné hmotnosti a podobně. Časté jsou také stížnosti na chronickou únavu, spojenou s poruchami spánku – ačkoliv se postižený člověk celý den cítí unavený, v noci mu myšlenky na starosti nedovolí usnout, nebo se mu zdají děsivé sny. Mnozí lidé se snaží uniknout s pomocí alkoholu, cigaret, barbiturátů a podobně. Někdo se uklidňuje jídlem. Tyto metody však nemají trvalý účinek, dříve nebo později přestanou působit a jen prohlubují vyčerpání a zoufalství.
2. **emocionální vyčerpání** - emocionálně vyčerpaný člověk se cítí jako ubitý, má pocit bezmoci a beznaděje, ze které nevidí žádné východisko. v extrémních případech může tento stav vést až k vypuknutí duševní nemoci či k myšlenkám na sebevraždu. Emocionální vyčerpání může způsobit, že selžou mechanismy, které nám obvykle umožňují zvládat obtíže. Je příčinou nezvladatelného a neutišitelného pláče; lidé, kteří prožívají emocionální vyčerpání, mají pocit, že veškerou energii, která jim zbyla, spotřebují na zvládání běžných úkolů každodenního života. Jsou přesvědčeni, že už nemají co dát, jako sociální pracovnice, hovořící o svých pocitech tváří v tvář dalšímu klientovi: “Někdy bych chtěla říct: “Koho to zajímá? Myslíte si, že jste jediný, kdo tu má starosti? Myslíte, že já žádné nemám?” Člověk, který vyhořel, se cítí emočně vysátý, je podrážděný a nervózní. Ani rodina a přátelé už pro něj nejsou zdrojem energie a uspokojení – naopak pro něj představují jen další nároky.
3. **duševní vyčerpání** - u lidí, kterým hrozí vyhoření, se objevují negativní postoje k sobě samým, k vlastní práci a vlastním úspěchům, ale také ke svému okolí a ke klientům. Mnohdy se zděšením zjišťují, že jsou schopni myšlenek a pocitů, které by u sebe nikdy nečekali. Vyhoření vede často k dehumanizaci postoje ke klientům. V sociálně psychologické literatuře je dehumanizace definována jako nedostatečné

vědomí lidských atributů ostatních lidí a nedostatek lidskosti v interakci. Člověk přestává vnímat, že lidé kolem mají stejné pocity a myšlenky jako on. Lidé, kteří propadli procesu dehumanizace, ztrácejí schopnost vnímat osobní identitu lidí, o které se mají starat, stále méně s nimi hovoří a stále častěji s nimi jednají, jako by ani nebyli lidmi. Vyhořelí lidé pracující v pomáhajících profesích mohou své pacienty či klienty vidět spíš jako agregáty problémů než jako individua.

Ačkoliv existuje celá řada teorií a rad, jak postupovat při procesu určité revitalizace svého života a překonání tohoto syndromu, výsledný efekt je nakonec jistou kompilací různých rad a snah dotyčného jedince. Ten se snaží nějakým způsobem změnit svůj dosavadní život a tím zabránit vzniku ještě tíživější, či vyhocenější situace, která by mohla nastat.

Jsou lidé, kteří na vyhoření reagují tak, že odejdou ze zaměstnání a najdou si místo mimo svůj původní obor. Tato strategie může být sice úspěšná, na druhou stranu ale z dlouhodobého hlediska existuje nebezpečí, že budou svůj krok později hodnotit jako osobní selhání a ztrátu. Nezanedbatelné jsou také ztráty ekonomické.

Dalším častým řešením je změna zaměstnání v rámci oboru. Přináší sice úlevu, většinou ale pouze dočasnou, protože jsou často i na novém pracovišti konfrontováni se stejnými problémy. Lidé, kteří tímto způsobem vystřídají několik zaměstnání, mohou získat chronický pocit beznaděje a selhání.

Strategií častou především ve velkých organizacích, je útěk do vyšší pozice, kde už nehrozí obávaný kontakt s klienty či pacienty. Ačkoliv se toto řešení může jevit jako rozumné, jeho nebezpečím je, že svým postojem "nakazí" podřízené, kteří s lidmi pracují. Jsou také lidé, kteří nepodniknou nic. Vedeni touhou po zajištěném zaměstnání zůstávají léta na místě, které jim nepřináší nic kromě jistoty a peněz. Stávají se tak nepotřebnými statisty, kteří s velkým mistrovstvím předstírají práci.

Je tu ale ještě jedna cesta, jak se vypořádat se syndromem vyhoření – využít své situace k osobnímu růstu. Krize může dát podnět k přehodnocení svých priorit, k rozpoznání svých slabých a silných stránek, hranic svých možností, k vybudování podpůrné sítě, která bude napříště pomáhat předejít vyhoření. i z vyhoření je možné se něčemu naučit.

<http://obchod.studovna.cz/scripts/fulltext/fulltxt2.asp>

1.6. Dílčí závěr

V kapitole o zátěžových a mezních situacích jsem chtěl poukázat na problematiku událostí a následných stavů, které se nás bezprostředně dotýkají. ale mnohdy jim nevěnujeme dostatečnou pozornost. Je pravdou, že život přináší celou řadu náročných situací, které se za jistých okolností dají nazvat jako zátěžové, nebo mezní. Člověk si jejich přítomnost uvědomuje, ale snaží se jim čelit a předcházet všemožnými způsoby. Domnívám se ale, že pouze toto předcházení nestačí. Jedinec by se měl seznámit s touto problematikou a měl by také umět svým způsobem v určitých zátěžových situacích jednat a snažit se ovládnout. Souhlasím s tím, že je to velmi těžké a je třeba jistých tréninkových metod k jejich zvládnutí. Příkladem takovýchto metod může být třeba práce s příslušníky ozbrojených složek, tak jak byla popsána výše. Rovněž je důležité, aby jedinec dokázal odhadnout své schopnosti a možnosti, které jsou na jeho osobu během života a také v různých situacích kladeny. Nesmíme taktéž zapomínat na fakt, že během života se každý z nás setká s nějakou zátěžovou, či mezní situací a to, jak na ni bude člověk reagovat záleží na jeho připravenosti ke zvládnutí. Francouzský přírodovědec 19. století Luis Pasteur kdysi řekl, že „náhoda přeje jen připraveným“. S tímto výrokem nám pak nezbyvá než se plně ztotožnit a i já tak na stránkách své bakalářské práce činím.

2. Sebevědomí člověka, jeho posilování a ztráta

Zdravé sebevědomí je základem zdravého a plnohodnotného života. Sebevědomí staví na sebehodnocení, sebeocení člověka a vyvěrá z mnoha pramenů lidské činnosti, sociálních kontaktů i vztahování se k sobě samému. Pohled do učebnic obecné psychologie nám toho o sebevědomí mnoho nepoví. Naznačí spíše, že tento termín nepatří ke klíčovým pojmům vědecké psychologie. Vzdor tomu se s tímto termínem setkáváme v běžném životě dosti často. Obvykle tam, kde toto sebevědomí je tak či onak sníženo. Ať tím, že je všelijak ušlápnuté a ponížené, nebo naopak tam, kde je nabubřelé a nadměrně nadnesené, tj. různým způsobem nezdravé. Co se ale rozumí zdravým sebevědomím? Pomocí v hledání toho, co je zdravým sebevědomím, nám může být slovníkový odkaz, který říká, že sebevědomí je subjektivní vědomí vlastní hodnoty. Sebevědomí se skládá ze dvou slov, která vyjadřují jeho význam.

Sebevědomí znamená být si vědom sám sebe, toho, jak hodnotím sám sebe oproti druhým, co cítím, jaké mám potřeby. Znamená také mít vnitřní přesvědčení, že mám právo své myšlenky, emoce a potřeby vyjádřit. Znamená také být si vědom svých dobrých vlastností a schopností, svých silných stránek a současně si dobře uvědomovat své slabosti a chyby. Z tohoto vědomí sebe samého vzniká důvěra ve vlastní schopnosti a ve vlastní pocity. Víra, že zvládnou příští náročné situace, která se opírá o zkušenost, že jsem už mnohé takové situace vyřešil, posiluje sebevědomí a sebedůvěru. Základní emoce sebevědomého člověka pozitivně působí na jeho citovou pohodu a výkonnost a pomáhají mu pozitivně vytvářet mezilidské vztahy.

Sebehodnocením se rozumí to, jak si člověk sama sebe váží, cení, jak hodnotí sama sebe, jaké mínění má sám o sobě – o svých hodnotách, schopnostech, o své činnosti, o tom, co v životě udělal a kým je, o svém osobním i společenském stavu. Z toho pak vyplývá i další. Nejde jen o to, za koho se člověk považuje, ale i o to, za koho chce být považován, s kým se identifikuje. Člověk chce být čestný pravdomluvný, chce být jako jeho idol, popřípadě jako člen nějaké party, hnutí atd. Rovněž se jedinec snaží zajistit úctu ke své vlastní osobě od druhých lidí. Chce nabýt vážnosti mezi lidmi, s nimiž přichází do osobního styku.

Problematika sebevědomí nás provází celým životem a je pro naše fungování ve společnosti velmi důležitá. Neboť právě díky sebevědomí získáváme určitý obraz o sobě samém, o svých dalších možnostech, jak osobních, tak například pracovních. To, jak dochází ke zvyšování, nebo naopak snižování našeho sebevědomí, má také ohromný vliv na naše setrvání v určitém společenském žebříčku a může být důvodem k možné sociální mobilitě, především vertikálním směrem.

2.1. Posilování sebevědomí

Jak již bylo uvedeno výše, existuje sebevědomí ve dvou základních formách, a to jako zdravé sebevědomí a jeho opak, kterým je sebevědomí nezdravé, nebo negativní. K posilování sebevědomí vede celá řada postupů, které nám pomáhají při zvládnutí situací pracovních, rodinných, sportovních apod.

Mezi formy, jak posilovat zdravého sebevědomí patří například pochvala, která člověka v jeho další činnosti motivuje a tím přispívá ke zvyšování sebevědomí, neboť dotyčný jedinec přestává mít pochybnosti o sobě samém, o svých výkonech. Pro pracovní kolektivy je tento druh posilování sebevědomí velmi žádoucí, neboť díky pochvale může leckterý pracovní kolektiv zvýšit svoji produktivitu o mnoho desítek procent. Pochvala samozřejmě musí být nejenom adresná, ale musí být i řádně načasována.

Posilování sebedůvěry také souvisí s faktem, že člověk si neustále snaží dokázat, že je schopen jistých výsledků, že ještě dovede překonat nejen překážky v zaměstnání, ale i problémy, které přináší další oblasti lidského života. Ať již se jedná o sport, osobní život, získávání vědomostí, posilování schopností atd. Člověk také porovnává a srovnává své sebevědomí s jinými jedinci, porovnává sám sebe s ohledem na svůj věk, příslušnost k sociální skupině, k pracovnímu kolektivu.

Sebedůvěra a její posilování závisí na našich úspěšných zkušenostech s vykonáváním nějaké činnosti. Když poprvé začneme něco dělat, máme většinou slabou sebedůvěru, protože jsme ještě nemohli čerpat z vlastní zkušenosti, že můžeme mít s vykonáváním této činnosti úspěch. Je třeba zdůraznit, že právě úspěch plodí další úspěch. Dokonce i malý úspěch může být počátečním stádiem k daleko většímu a důležitějšímu úspěchu nejen pro nás, ale i pro celou společnost. Jako příklad by mohli posloužit trenéři boxu, kteří si dávají obrovský pozor, když proti sobě staví dva boxery, aby jim jejich zápasem umožnili získat úspěšné zkušenosti. Z tohoto malého příkladu je zřejmé, že i člověk, jako tvor fungující ve lidské společnosti musí vážít, kdy a jak se postavit řešení problému, aby jej zvládl a posílil tak své sebevědomí.

Další důležitou technikou, kterou je důležité vést v patrnosti, je naučit se zapamatovat si úspěch a snažit se v co možná nejkratší době zapomenout na neúspěch a vyrovnat se s ním. Pokud by si jedinec neustále připomínal, že v jisté činnosti byl neúspěšný, byla by jeho snaha o jakoukoliv nápravu kontraproduktivní. Opakování a cvičení totiž zvyšuje dovednost ve všech činnostech nikoli proto, že by "opakování" samo o sobě mělo nějakou cenu. Kdyby tomu tak bylo, naučili bychom se pak pouze své chyby. Člověk, který se třeba učí nějakému sportu, například basketbalu, se zpočátku do koše častěji natrefí než trefí. Kdyby jeho dovednost závisela pouze na opakování, stal by se z něj profesionální hráč basketbalu, který by však nikdy

netrefil koš. Nicméně cvičením a neustálým opakováním se jedinec naučí trefovat stále a stále častěji. Je to způsobeno tím, že počítač v jeho mozku si pamatuje úspěšné pokusy a zapomíná na pokusy neúspěšné.

Stejně tak jako elektronický počítač, tak náš mechanismus úspěchu se učí tímto způsobem. Co však dělá většina z nás? nabízí se otázka. Většina lidí si ničím svoji sebedůvěru tím, že si zapamatovávají své neúspěchy a velmi často zapomínají na události, které jsou pro ně úspěchem. Nejenže si pak své neúspěchy pamatují, ale bohužel si je vštěpují do paměti i emocionálně. Tím se vlastně odsuzují, obviňují se a tím v sobě potlačují pocit důvěry v sebe sama, ve své schopnosti a přestávají si věřit. <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=1650>

Hovoříme-li o zvyšování vlastního sebevědomí, je třeba mít na paměti, že může dojít k nezdravému nárůstu sebevědomí, které vede až k projevům nesnášenlivosti, různým druhům ponižování apod. Hovořím zde o jevu, který je s otázkou sebevědomí úzce spjat a stává se čím dál větším problémem zvláště pak na našich školách. Jedná se o negativní společenský jev, šikanu.

2.1.1. Šikana a její druhy

Snad každý z nás se již někdy v životě setkal s tímto slovem, které nás nejdříve straší v souvislosti s naší osobou a posléze v souvislosti s našimi dětmi. Jedná se o problém, který nikdo nemůžeme brát na lehkou váhu. Ať již z hlediska svého, či svých dětí.

Myslím si, že tohoto problému zůstal v současné společnosti ušetřen jen málokdo. Se šikanou se dnes setkáváme prakticky všude. Nemusí se jednat pouze o šikanu ve školních zařízeních, ale může jít a šikanu na pracovišti, v rodině apod. Pojďme se teď na tento problém podívat trochu podrobněji a zkusme společně najít nějaké příčiny tohoto jevu. Příčiny, kterým bychom měli zamezit a ochránit nás samotné, nebo naše děti od tohoto zhoubného jevu.

Podívejme se nejdříve na šikanu ve školských zařízeních. Je zcela jasné, že děti prožívají každou událost daleko sugestivněji než dospělí a jestliže se setkávají s šikanou ve svém prostředí, dost často to špatně nesou a stávají se tak pro původce šikany dalším lákavým soustem, jak si z nich vystřelit, či jak jim ublížit.

Za posledních několik let se problém šikany na našich školách značně rozrostl. Agenturní zprávy uvádějí, že se šikanou se na škole setkala každé druhé dítě. Je to velmi alarmující číslo, zvláště když si uvědomíme, kam až takové jednání může zajít.

Je nutno uvést, že terčem šikanování se většinou stávají určitým způsobem handicapovaní jedinci v kolektivu, nebo i v samotné společnosti. Může se jednat o jedince s tělesnou vadou, silnější postavy, s vadou řeči apod. Nemusí se však jednat pouze o nějaký druh tělesného handicapu, ale v poslední době se také velmi často množí případy, které jsou spojeny s majetkovými poměry rodin žáků. Ať chceme nebo nechceme, tak děti k sobě dokáží být někdy daleko krutější než dospělí. Když pak k něčemu takovému dojde, hledá se původce vzniku tohoto jevu velice špatně. Ve většině případů dochází ke svalování viny z rodičů na institut školy, či obráceně. Kde je ale ta pomyslná hranice zodpovědnosti za žáka, který nějakým způsobem své slabší spolužáky utlačuje?

Ale šikana se neprojevuje jen mezi studenty a žáky různých škol. Mnoho z nás mužů, kteří absolvovali základní vojenskou službu, se i během této etapy jejich vývoje setkala s projevem šikany. Ať už jako nově příchozí na vojenské útvary, tak jako starší, když tuto činnost pak sami praktikovali na nově příchozích brancích. V armádě je problém šikany hodně patrný a branci, kteří se nějak nesrovnají s tímto končí ne vždy šťastně. Pokud bych měl opět šikanu nějak konkretizovat, tak bych uvedl problém s tímto jevem v armádě v Rusku, kde řádění těchto tyranů každoročně nepřežije několik desítek rekrutů. Podle zpráv tamějších úřadů, které se touto problematikou zabývají, tak mnoho z vojáků základní vojenské služby v této zemi končí svůj život během základní vojenské služby sebevraždou. Čísla, která poskytly úřady z této části světa jsou opravdu alarmující.

Dalším druhem takového chování je šikana na pracovišti, kdy jsme buď tyranizováni ze strany svých vedoucích, nebo sami mezi sebou. Tento druh ve většině případů psychického charakteru je vyvíjen spíše na ženy, než na muže. Osobně jsem se s tímto druhem šikany neseťkal, ale myslím si, že je to jeden z nehorších druhů, který se vyskytuje mezi populací dospělých lidí. Jde totiž o to, že v práci strávíme více jak polovinu života a pokud bychom měli být ještě nějak napadáni, bylo by to pro nás zřejmě neúnosné. Existují sice organizace, které se tímto fenoménem zabývají a snaží se tyto situace nějak řešit, ale poškozeným se většinou do nějakých vleklých sporů nechce, jednak z osobních důvodů, ale také třeba z důvodů finančních. Tato šikana se navíc velmi špatně dokazuje a nadřizení si mohou vždy vymyslet nějakou historku, která potvrdí jejich tvrzení, či rozhodnutí. Rozhodnutí, které někomu změnil život natolik, že ze zaměstnání odchází a vytváří se v něm určitá skepse nad jednáním druhých.

Zamýšlíme se zde nad otázkou šikany a jejího působení na fyzickou a psychickou stránku lidské osobnosti. Je třeba si ale také vysvětlit o co při šikaně vlastně jde. Jde o vazbu mezi agresorem a obětí, kdy agresor vnímá svůj pocit nadřazenosti vůči oběti i vůči svému okolí.

Během této vzájemné interakce se snaží agresor na svou stranu strhnout co nejvíce tzv. přísluhovačů. Je pak celkem jedno, jak na tyto přísluhovače působí, aby si je udržel ve své blízkosti. Může se klidně jednat o akt síly, či použití materiálních, nebo finančních prostředků, možnost protislužby atd. Mnohdy je pak agresor jen určitá šedá eminence v pozadí a na "špinavou" práci už má vytvořené posily. Tak takhle nějak pak šikana začne narůstat do opravdu obudných rozměrů a může skončit i velmi špatně jak pro jednu, tak pro druhou stranu. Na jednu pólu možnost represí a na druhém v tom nejhorším případě smrt.

Je na všech lidech současné společnosti nějak se proti tomuto jevu postavit. Ale pokud se najdou jedinci, kteří takovéto jednání budou podporovat, nebo třeba jen tiše schvalovat, tak nám šance na nějaké konstruktivní odbourání tohoto nešvaru nehrozí. Musíme se však zamyslet všichni a začít jednat tak, aby k něčemu takovému vůbec nedocházelo. Není to pouze věcí školských a výchovných zařízení, aby se snažili šikanu ze svých institucí vymítit. Ani to není věcí pouze rodinnou, kdy doma se bude dítě chovat vzorně a venku se z něj stane šelma. Proces výchovy k odbourání tohoto negativního fenoménu této společnosti bude velice dlouhý a nás všechny bude stát spoustu úsilí. Pokud nad tím pouze mávneme rukou, že nás a našich dětí se tento problém netýká, tak s obrodou společnosti vůbec nepočítejme. Každý problém společnosti se týká i každého z nás.

2.2. Snížení a ztráta sebevědomí

Je třeba si uvědomit, že sebevědomí má každý z nás, ne každý s ním ale umí pracovat a existují i osoby, jejichž sebevědomí je buď velmi nízké, nebo přímo nulové. Existuje celá řada zdrojů nízkého sebevědomí a já bych zde chtěl nějaké zdroje alespoň stručně charakterizovat:

- perfekcionismus – nejsem takový, tak dokonalý, jak bych měl být
- pocit viny – přestoupil jsem to či ono nařízení a nesu za to vinu
- stud a zahanbení – to či ono jsem udělal špatně
- pasivita – měl jsem to či ono udělat a neudělal jsem to
- zranění (psychické trauma) – jsem tím či oním (vrozeným, zažitým) poznamenán
- nekompetence – jsem neschopen, neumím danou věc, nevím, neznám dotýčnou problematiku, nevím si rady s nějakým řešením
- odmítnutí – pracovní či jiný kolektiv mne nepřijal mezi sebe, vyhostili mne na okraj kolektivu, či se mne zbavili

- pocit oběti – ostatní mne neprávem odsuzují, špiní, zostuzují, aniž by k takovéto činnosti měli důvod
- selhání sebeovládání – nezvládl jsem svá pokušení, své vášně, touhy snahy (příkladem může být třeba snaha přestat kouřit)
- sociální izolace – jsem společensky mimo, to znamená, že mne ostatní mezi sebe neberou, nepřijímají moje názory, postoje, odsunují mne ze svého pole působnosti, vytěsňují mne na okraj kolektivu

Tento fakt může být například způsoben tím, že u těchto osob dochází, či docházelo k snižování jejich sebevědomí, ať už ze strany rodiny, či školního kolektivu, nebo v oblasti pracovní. Mnohdy se také jedinci sami podceňují a nevěří ve své vlastní schopnosti a dovednosti. U těchto jedinců se pak může vytvořit tzv. komplex méněcennosti, který je pak ovlivňuje a dalo by se říci, že i charakterizuje celý jejich další život.

Člověk, který má komplex méněcennosti, se stále zaměstnává myšlenkou, jak příznivě, či nepříznivě působí na své okolí. Je nesmělý, přecitlivělý v tom smyslu, že si je "příliš vědom sám sebe". Trpí strachem z posměchu. Komplex méněcennosti je Adlerův pojem. Jeho kořeny jsou – podle tohoto autora – na počátku duševního života dítěte. Dítě se cítí – právem – bezmocné. Nevhodnou výchovou (přemrštěnými nároky, podceňováním, bezohledností) se tento pocit upevňuje, zafixovává. S plnou intenzitou se pak komplex méněcennosti objevuje v pubertě v souvislosti s probuzením sexuality a s tím, jak roste důležitost společnosti sobě rovných a soutěžení mezi mladými lidmi. V našich podmínkách jsou tyto faktory pravděpodobně slabší než v době a ve společenské vrstvě, kterou znal Adler, přesto však není komplex méněcennosti žádnou vzácností.

Komplex méněcennosti bývá také doprovázen přehnanými ambicemi: ti, kterým se v jednom okamžiku netroufáme rovnat, se nám v zápětí zdají málo hodnotnými, nedostatečnými vzory. Nevíme bezpečně, co je primární: zda přehnané nároky na sebe (příliš vysoký ideál Já), které vedou k pocitům méněcennosti, nebo zda pocity méněcennosti, vzniklé jinak, vyvolávají snahu o vyrovnání alespoň na úrovni fantazie. (ŘÍČAN, Pavel, *Psychologie osobnosti*, ORBIS, Praha, 1972, str. 304-307).

Již bylo řečeno, že sebevědomí je velmi důležitou stránkou našeho vlastního Já. Díky němu se díváme sami na sebe, samo sebe hodnotíme a oceňujeme. Je však problém, když u člověka začne docházet ke ztrátě sebevědomí, když si člověk přestane věřit. Je to velmi náročný psychický stav a mnohdy je tato ztráta sebedůvěry v sebe příčinou depresí, různých neuróz a v neposlední řadě i příčinou *suicidálního jednání*.

2.2.1. Druhy suicidálního jednání

Suicidium (neboli sebevražda) je úmyslné, více či méně promyšlené ukončení života. Pokud při sebevražedném jednání nedojde ke smrti, hovoříme o neúspěšném sebevražedném pokusu.

Bilanční sebevražda je druh jednání, které je řešením nepřijatelné životní situace, např. zhoubné onemocnění s bolestí, nebezpečné mučení při zajetí apod.

Sebeobětování, známé z historie válek, není sebevražda, jde o sebezabití. Sebevražda, která je provedena v normálním duševním stavu a je motivována pro jedince nepříznivou realitou se nazývá biická sebevražda. Pokud jde o sebevraždu v důsledku patické motivace hovoříme o patické sebevraždě. Může se jednat o důsledek imperativní halucinace, paranoidního bludu, ale v takovýchto případech je vhodnější mluvit o sebezabití.

Sebevražedný pokus nemusí být ale vždy míněn vážně, proto mluvíme potom o demonstrativním sebevražedném jednání. Má charakter "volání o pomoc". Někdy se však jedná vlastně o vydírání, které je časté v milostném vztahu, nebo když žáci vydírají učitele kvůli známce. Osobnost, která takto jedná, je často nezralá, infantilní, hysterická a egocentrická.

Vývoj suicidální aktivity nemá vždy stejný časový průběh. Suicidální myšlenky jsou zprvu zapuzovány, při prohloubení deprese se objevují suicidální tendence a pak jsou suicidální úvahy, při nichž se člověk směřuje se sebevražednou aktivitou a promýšlí, jak sebevraždu realizovat. Po rozhodnutí způsobu sebevraždy je již dotyčný uvolněný a dochází k vlastní realizaci suicidia. Někdy ale dochází k sebevražednému jednání, to znamená k dokonané sebevraždě nebo sebevražednému pokusu v rámci zkratkového jednání.

Pokud jde o věkové spektrum osob, které jsou v největší míře ohroženy možností nějakého suicidálního jednání, tak z hlediska dokonaných sebevražd jsou nejohroženějšími osobami muži a ženy nad 70 let. Nejčastější způsob provedení dokonané sebevraždy je uškrcení, či oběšení, na druhém místě u žen je otrava (nejčastěji pomocí léků), zatímco u mužů na druhém místě je skok z výšky. Ve většině případů není znám motiv, druhé místo zaujímají somatická onemocnění a na třetím místě jsou problémy rodinné a erotické.

Sebevražda je nejčastěji páchána ve vlastním bytě, nebo jeho nejbližším okolí. Taktéž podíl osob, které žijí v nějakém druhu partnerského svazku je daleko vyšší, než u osob, které jsou svobodné a žijí sami. (ZVOLSKÝ, Petr a kolektiv, *Speciální psychiatrie*, KAROLINUM, Praha, 2003, str.188-191).

Suicidální jednání, jak již bylo uvedeno, má velmi tragické dopady pro osobu, která takto jedná. Je důležité si uvědomit a snažit se o hledání motivů, které osoby vedou ke spáchání sebevraždy. Mnohdy jsou to naše postoje vůči nim, které jsou nepřátelské, nebo alespoň odosobnělé a danou osobu izolující. Měly bychom se všichni snažit zajímat se o druhé, o jejich problémy a dokázat si vyjít vstříc. Tato skutečnost, stejně jako posilování sebevědomí sami sebou, či ze strany druhým osob, je jednou z nejdůležitějších věcí, které bychom se měli všichni věnovat.

2.3. Dílčí závěr

V této kapitole jsem zaměřil svoji pozornost na problematiku sebevědomí, jeho posilování a ztrátu. Chtěl jsem upozornit na fakt, že sebevědomí hraje v životě člověka velmi důležitou roli a díky němu se člověk také sám posuzuje a hodnotí. Díky sebevědomí je také jedinec schopen překonávat překážky, které jsou na něj kladeny během celého života. To, jak danou překážku jedinec zvládne, je do jisté míry i otázkou sebevědomí a způsobu, jak s ním dotyčná osoba pracuje. Věnoval jsem pozornost také posilování sebevědomí, kdy nejdůležitějším faktorem, který přispívá k posilování sebevědomí, je pochvala, či nějaký dosažený úspěch. ten potom totiž motivuje jedince k dalšímu a dalšímu zvládnání situací a tak se vlastně posiluje jeho sebevědomí. Bohužel ne vždy je tento stav nějak korigován a může dojít až k nezdravému sebevědomí, které je posilováno především na úkor druhých osob. takovým zářným příkladem mohl být sociálně patologický jev, zejména mezi mládeží, šikana. Při ní právě dochází k posilování sebevědomí na úkor druhého. A co je posilováním jednoho, může být snižováním druhého. Tento fakt, je nutné si zapamatovat a neustále ji jej připomínat při jakémkoliv jednání s nějakou další osobou.

Rovněž snižování sebevědomí, či jeho ztráta hrají v životě jedince důležitou roli, která ovlivňuje jeho další život. Pokud se sebevědomí nedostává, člověk mnohdy psychicky strádá a je více náchylný ku příkladu k sebevražednému chování. Proto je sebevědomí pro život člověka tak důležité a nemělo by se opomíjet, ale měla by mu být věnována dostatečná pozornost.

3. Identita člověka, její získávání a její ztráta

Jak je již z nadpisu patrné, další část mé bakalářské práce bude věnována oblasti lidské existence, která souvisí s otázkou vlastní identity, jejího hledání či popřípadě její ztráty. Jako základní stavební kámen lidského života je proces, který s problematikou identity velmi úzce souvisí a to socializace jedince.

Proces socializace probíhá po celý životní cyklus a zejména v „přírodních společnostech“ je předznamenáván řadou specifických obřadů. K nejznámějším patří okamžiky přechodu z dětství do období dospělosti (iniciace, obřizka). V období dospělosti pak zejména v ekonomicky vyspělých společnostech lidé často čelí krizi středního věku, pocitu nenaplnění či dokonce nesplnitelnosti původně stanovených životních cílů a ambicí zejména na půdě vzdělání, profesní kariéry, rodinného zázemí a nemajetkového blahobytu. (SEKOT, Aleš, *Sociologie v kostce*, PAIDO, Brno, 2002, str. 26-27).

Nositelem primární socializace je rodina, která je současně mediátorem vlivu dané kultury. Cílem rodinné výchovy je uvést dítě do příslušného kulturního prostředí, naučit je orientaci v tomto prostředí plném symbolů a společenských standardů. Škola jako další společenská instituce navazuje na působení rodiny a výsledky primární socializace.

V procesu socializace jde o sociální vliv, ale ten se uskutečňuje na základě sociální závislosti. Jakmile jsou lidé na sobě závislí a reagují na sebe, mohou se odměňovat a trestat,

poskytovat si vzájemné uspokojení, ale i nepříjemnosti či dokonce se stát předmětem sociální manipulace. Důležitým produktem socializace jsou instrumentální vzorce chování, tj. účelové způsoby získávání odměn a vyhýbání se trestům. (KRAUS, Blahoslav, *Člověk, prostředí, výchova*, internetová podoba knihy, www.ims-brno.cz, str. 23-26).

Výsledkem socializace, která není jen receptivním procesem, je nalezení identity, tj. poznání „kdo jsem“, které se jako otázka klade ve vyhraněných životních situacích v doprovodu sebezpytování (sebereflexe). *„Výchova a socializace nejsou omezeny na zprostředkovávání toho, co je ve společnosti dáno ve vědění, kulturních státcích, hodnotových představách, normách, schématech pro porozumění a jednání atd. Výchovné a socializační cíle mohou být také emancipačního druhu a na požadavky o hodnotových představách, postojích, rysech osobnosti a vývojových cílech vyzvedávají to, co motivuje a uschopňuje k inovačnímu, kritickému nebo nonkonformistickému střetnutí se společenskými a kulturními danostmi nebo výhodami“*. Jinými slovy, socializace, ať už rodinná nebo institucionalizovaná jako školní a jiné formy výchovy a vzdělávání, nemá vést jen k přebírání rolí a norem, nýbrž také k získání identity Já.

Sociolog E. Goffman (1967) rozlišil dva základní typy identity, „sociální“ a „personální“. První znamená jedinečnou roli (např. otce, starosty města apod.), druhá znamená jedinečnost psychickou (povahový svéráz, osobitost), která nemusí být v souladu s individuální rolí, když ji člověk vnitřně odmítá a pouze ji „hraje“. Identitu lze vymezit jako vědomí (pocit) jednoty, které má subjekt v proměnlivých podmínkách svého života, když reflektuje své činy. (NAKONEČNÝ, Milan, *Úvod do psychologie*, ACADEMIA, Praha, 2003, str.122-125).

3.1. Získávání identity

Jelikož jsme si již řekli, že získávání identity je spojeno s primární sociální skupinou, čili rodinou, získávání identity probíhá právě v tomto prostředí. Během tohoto vývoje jsou položeny základy pro další vývoj jedince a jeho vztah nejen ke společnosti, ale především k sobě samému. Pokud se jedná o získávání identity, tak z počátku je tento proces plně v režii rodičů, kteří ovlivňují chování dítěte, jeho prožívání. Avšak postupem času si stále víc a víc dítě hledá a vytváří svoji vlastní identitu, které jej pak bude charakterizovat a formovat jeho postoje k okolnímu světu.

Důležitým aspektem celého duševního vývoje je hledání a nalézání identity, které je nastartováno především v období dospívání a znovu vystupujících v mezních životních

situacích, kdy je člověk vystaven hlubší sebereflexi. Hledání identity je hledání odpovědi na otázky „kdo jsem?“, „kam patřím?“, „co chci?“. Nad svou identitou se člověk zamýšlí v okamžicích velkých životních úspěchů a splněných přání. Nalezení identity je prchavý okamžik sebereflexe, kdy člověk cítí, že je sám sebou takový jaký chce být, okamžik, který se opět ztrácí, protože pocit být sám sebou bývá okamžitě zpochybněn rozporuplností a nedokonalostí sebepoznání; člověk není autentický s tím, co si přeje, ale s tím, co činí a ve svých činech hledá neustále kompromis mezi tím co chce a co musí; má-li pocit svobodného činu, je to pouhá iluze vědomí, zastírající determinaci minulou zkušeností, či danou konstitucí osobnosti vůbec.

Za obecné vývojové tendence, které lze spojovat s problematikou hledání, nalézání, či získávání identity lze považovat následující:

- od pudového života k volní regulaci jednání (od reaktivity k aktivitě)
- od smyslového vnímání k pojmově-logickému myšlení
- od prostých tělových pocitů k estetickému, etickému a intelektuálnímu cítění
- od uspokojování fyzických potřeb k duchovnímu životu (od primárního smyslového hédonismu k internalizaci kulturních hodnot)
- od přirozeného egocentrismu k altruismu a integraci s vybranými jedinci a skupinami
- od homeostatické regulace chování k tvořivé seberealizaci
- od života v přítomnosti k životu s časovými perspektivami budoucnosti a ke kritickým návratům k minulosti. (NAKONEČNÝ, Milan, *Úvod do psychologie*, ACADEMIA, Praha, 2003, str.389-393).

3.2. Posilování identity v socializaci člověka

Už bylo řečeno, že identita jedince souvisí s procesem socializace, který probíhá v lidské populaci po celý život. Během tohoto procesu se jedinec dostane do řady situací, které na něj působí, jeho jednání a chování ovlivňují a on jím ovlivňuje zpětně své okolí. Být společenský umožňuje člověku vloha (dispozice), která se rozvíjí v sociálním prostředí v sociabilitu. Jde o schopnost, která je předpokladem a výsledkem socializačního procesu. Jedinec je schopný a ochotný navazovat sociální styky a vztahy s jinými subjekty a existuje možnost jeho společenského přizpůsobení. V etapě sociabilizace se převážně v intersubjektivních vztazích získává důvěra ve svět, rozvíjí internacionality jako vědomí o něčem a vztažnost k něčemu

(aktuální vztah subjekt-objekt) a člověk zaměřuje úsilí na nějakou věc nebo čin, zvnitřňují se formální vztahy k vnějšímu světu, zakládá emocionalita jako citový aspekt lidského života.

Individuální přirozenost je získávána individuací: dochází ke vzniku individua jako neopakovatelné, nenahraditelné, jedinečné osobnosti, která je integrovaná a strukturovaná v aktivní celek, identická sama se sebou o odlišná od ostatních.

Identita se získává rovněž enkulturací, tj. vědomé nebo nevědomé vrůstání do vlastní kultury. Toto vrůstání jedince do kulturního společenství se uskutečňuje v procesu sociálního učení jako předávání kultury z generace na generaci. Jedná se o specifické získávání osobních zkušeností, jejich prohlubování a uvědomování si vlastní i skupinové existence na pozadí kultury. Dochází k přeměně vnější sociální kontroly ve vnitřní kontrolu individua.

Být identickým znamená ztotožnit se s nějakým souborem jiných lidí, cítit s nimi spřízněnost, mít s nimi podobné myšlenky a názory, dospívat ke vzájemnému porozumění. Identitu, která organizuje a energizuje naše chování, je možné chápat jako snahu člověka dosáhnout vyjádření jedinečnosti v situacích, ale také jako soubor rysů, podle nichž je jedinec znám v určité skupině. Pocit jednoty mezi sebeobrazem, sociální úlohou a uznáním významnými vztažnými osobami odpovídá pocitu dostatečné seberealizace.

Lidé se celoživotně učí ve společenských podmínkách a zároveň ovlivňují život společnosti. Podstatné je, jak se člověk stává subjektem schopným sociálního jednání, které je orientováno na partnera a je závazné pro většinu členů společnosti. K sociálnímu jednání jedinců v komunitě nebo společnosti se vztahuje pojem socializace. Lze přijmout, že se rozvíjí ve třech systémech: člověk, kultura, sociální systém, které jsou propojeny systémem učení a socializace.

Zralostí pak člověk nabývá v procesu sociálního zrání. Jde o celý komplex vývojových změn v chování a vědomí s měnícím se postavením ve společnosti. Utváření se základní motivační struktury hodnotové orientace a životní cíle. (KRAUS, Blahoslav, *Člověk, prostředí, výchova*, internetová podoba knihy, www.ims-brno.cz, str. 21-22).

Pro lepší orientaci uvádím základní druhy sociálního učení, neboť se domnívám, že právě díky tomuto učení dochází k získávání identity a k jejímu posilování. člověk je totiž tvor společenský a tak hledá vzory a situace, se kterými by se mohl ztotožnit, nějakým způsobem si je vnitřně interiorizovat a posléze dle nich postupovat.

Identita je taktéž velmi důležitá pro rozvoj celé řady dalších lidských činností, kterým se člověk během života věnuje. Základními formami sociálního učení jsou:

- **přímé posilování** učení odměnou a trestem. Žádoucí a odměněné chování je fixováno, nežádoucí chování je trestem potlačováno.

- **napodobování** (*imitace*) jiného člověka, kterého si jedinec váží.
- **identifikace**, t.j. převzetí všech pozorovatelných způsobů chování referenční osoby, kterou si jedinec zvolil jako model.

3.3. Ztráta identity

Jak vyplývá z nadpisu této kapitoly, tak řeč bude o ztrátě identity. Chci však říci, že se domnívám, že identitu jako takovou ztratit nelze, pouze jde o změnu identity a proměnu osobnosti jedince v někoho jiného. Jako příklad může posloužit osoba podnikatele, který byl velmi úspěšný ve své profesi, pak se mu ovšem přestalo dařit, zabředl do problémů a nakonec se ocitl ve vězení. Zde potom dotyčný podnikatel musel opustit svoji dosavadní identitu úspěšného podnikatele a byl nucen přijmout identitu novou, identitu odsouzeného. Samozřejmě, že existuje možnost, že by tato osoba novou identitu nepřijala, ale v tm případě by se vystavovala jistému druhu persekuce, především ze strany spoluodsouzených osob. Proto raději tento podnikatel novou identitu přijme. To, jak dlouho ji bude mít, to pak záleží na jiných okolnostech, které však nejsou předmětem této práce.

Chtěl bych se vrátit k problematice ztráty identity, či určitému stupni poškození této složky osobnosti jedince. V předcházející části jsem uvedl, že identity osobnosti je formována především v primární sociální skupině, kterou je rodina. Na tuto skupinu navazují další skupiny, skupina vrstevníků, školního kolektivu apod. V těchto dalších skupinách však identita člověka nevzniká, pouze ji skupina nějakým způsobem ovlivňuje. To, do jaké míry bude ovlivněna identita jedince závisí především na výchově a to výchově v rodině. Existuje několik způsobů rodinné výchovy, ale je třeba říci, že ne každá výchova a výchovná situace je přínosem pro osobnost vychovávaného. Překládám zde stručnou charakteristiku základních druhů rodinné výchovy.

- prvním druhem rodinné výchovy je **autoritativní, trestající** - rodiče prosazují svou autoritu, neakceptují potřeby dítěte z hlediska jeho samého, trestají (často nevhodně), důsledkem pro dítě může být například pocit křivdy, strachu, jindy agrese
- druhý druh je **nadměrně pečlivá výchova** - láska k dítěti, akceptace jeho potřeb, ale přehnaná starostlivost, neustálá kontrola, nedostatek povinností, důsledkem je pak malá samostatnost a schopnost překonávat překážky, vznik frustrací

- **nadměrně shovívavá výchova** – láska k dítěti, akceptace jeho potřeb, ale nízké požadavky, slabá kontrola, mnoho volnosti, málo povinností. Důsledkem takové výchovy jsou často potíže při akceptování společenských norem a požadavků, potíže při překonávání překážek v dospělosti
- **zdravá demokratická výchova** - láska rodičů, akceptace potřeb porozumění, respektování individuality i práv dítěte, přiměřené požadavky, důslednost. V tomto případě je důsledkem pro rozvoj dítěte samostatnost, aktivita, odpovědnost, společensky akceschopné chování.

Výchova má na posilování identity velmi značný podíl, ale může se stát, že výchova je ze strany rodičů nedostatečná a to je jeden z důvodů, jak může dojít ke špatnému formování identity dítěte v rodině. Pokud dojde k špatnému vývoji především v prostředí primární sociální skupiny, může dojít v pozdějším věku u dítěte, pak již u dospělého jedince, ke vzniku možných sociálních patologií. Mezi ty nejčastější patří problematika drog u naší mládeže, kriminalita, šikana na školách apod. Proto je velmi nutné věnovat nalézání identity a jejímu posilování velké úsilí, abychom v budoucnu nemuseli čelit problémům, které s sebou přináší nějaký druh nedostatečné výchovy. Taktéž posilování identity by měl být především v rodině věnován velký vliv. Identita by neměla být potlačována, nýbrž by měla být zdravě rozvíjena nejen rodiči, ale později i dětmi samotnými.

3.4. Dílčí závěr

V kapitole o identitě osobnosti jedince jsem se věnoval jejímu získávání, posilování a případné ztrátě. Snažil jsem se o vysvětlení, kdy a za jakých okolností dochází k formování identity člověka a jak je možno identitu získat. Také jsem chtěl poukázat na fakt, že se domnívám, že každý z nás má nějakou tu svoji identitu, mnohdy však jejímu hledání zasvěcujeme daleko více času. Je také nutno si uvědomit, že pojem identity má velmi blízko například k pojmu socializace člověka, neboť oba dva pojmy spolu úzce souvisí. Může však během procesu socializace dojít i k jevu, kdy dojde k potlačování své vlastní identity, nebo kdy je vlastní identita jedince záměrně potlačována. Je třeba takovému jednání předcházet a snažit se o harmonický vývoj jedince nejen po stránce fyzické, ale i po stránce psychické. Identita a její posilování rozhodně patří do našeho povědomí o nás samých a neměla by být předmětem jakéhokoliv zneužívání, či manipulace. To, jak člověk bude prožívat svůj následný

život závisí do značné míry právě na identitě člověka, co mu bude do budoucna vlastní a čeho by se měl vyvarovat. Vzhledem k výše uvedenému bych těsně vedle identity zařadil pojem svědomí, neboť se domnívám, že oba tyto pojmy jsou mnohdy velice úzce spjaty a také se často jejich význam překrývá.

4. Důvěryhodnost člověka v interakci s ostatními lidmi

4.1. Získávání důvěryhodnosti

Důvěryhodnost patří společně s dalšími vlastnostmi osobnosti k těm, které je třeba si budovat po celý život a také náš život značně ovlivňují. Získat si některou z těchto vlastností je mnohdy velmi těžké a také se nám to nemusí vždy podařit. Nebo dosáhneme pouze částečných úspěchů, ale i za tyto bychom měly být vděční.

Pojem důvěryhodnost je velmi zvláštním pojmem a již při prvním seznámení s možností klasifikace tohoto pojmu se dostaneme do jistých obtíží. Pokud zadáme slovo do nějakého vyhledavače, tak nám před očima vyjede celý seznam slov, které obsahují slovo důvěryhodnost, ale žádné, které by naznačovalo nějak vztah tohoto pojmu s člověkem, s jeho životem, jeho jednáním a konáním.

Důležité také je, že důvěryhodnost je velmi ceněnou vlastností každé lidské osobnosti a to, zda můžeme člověku věřit, či nikoliv, je zcela jistě podstatné pro jakýkoliv vztah, pro zvládání pracovních povinností v rámci rozdělení úkolu apod. Důvěryhodnost je rovněž velmi důležitá především u profesí, které jsou na této vlastnosti založeny. Jedná se o různé druhy pomáhacích

profesí, ale i o práci v ozbrojených složkách, kde důvěra jednoho kolegy v druhého je naprosto klíčová pro práci s problémovými skupinami obyvatelstva.

Jelikož i já pracuji v ozbrojené složce, tak mohu zcela otevřeně konstatovat, že bez vzájemné důvěry s celým pracovním týmem by spolupráce nebyla vůbec možná. Taktéž když jsme společně s kolegy na nějaké závažnější akci, musíme se umět spolehnout jeden na druhého a proto je důvěryhodnost tak ceněná a důležitá.

Existuje hodně způsobů, jak důvěryhodnost získat, mezi nejznámější z těchto způsobů patří pravdomluvnost, poctivost, spolehlivost, čestnost, neúplatnost. Významným posílením vlastní důvěryhodnosti je i snaha nemyslet jen sám na sebe, ale snažit se o pomoc vůči svému okolí. Na druhé straně však člověk disponuje i vlastnostmi, které jeho důvěryhodnost snižují jako jsou nedochvilnost, lhaní, nepoctivost, netolerance, neochota atd. To jsou hlavní důvody, proč člověku věřit, či nikoliv. Zároveň se však domnívám, že problém není ani tak v získání důvěry jako v jejím udržení. Jednou z nejznámějších technik, která pomáhá při formování a udržování důvěryhodnosti člověka je tzv. *asertivní jednání*.

4.2. Asertivita

Principy asertivity (= umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se právě nacházíte) byly poprvé uceleně publikovány A. Salterem v USA v roce 1950. Tvůrce asertivního tréninku vycházel z toho, že:

- neurotické potíže jednotlivců jsou vysvětlitelné nepřiměřeně vysokými zábrany – argumentoval tím, že většina neurotických zábran mizí u člověka po požití alkoholu
- psychologická pomoc jednotlivci by se měla především soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů (ať náhodných nebo trvalých) repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou, svobodou bez zábran.

Dalším podhoubím, z něhož v Americe vnikl asertivní trénink, byla poválečná společenská situace s nebezpečným vlivem masových médií. Rozšíření pasivního přejímání předkládaných vzorů, komentářů, odsudků, názorů prezentovaných mediálními idoly, vyvolalo reakci psychologů, kteří v moci masmédií rozpoznali zbraň zneužitelnou k manipulaci. Také proto vyzbrojil A. Salter jednotlivce asertivitou, která mu říkala „věř hlavně sám sobě“ a která programově zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích. Asertivita se rychle

rozšířila (snad jako rychlá protireakce na stejně rychlé rozšíření masové manipulace hromadných sdělovacích prostředků) a stala se jedním ze základních pilířů americké liberální výchovy k individualismu.

Asertivita představuje „terapeutickou techniku či sadu technik“. Její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také takzvaný podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení apod.). Asertivní jednání se tak někdy stává komunikačním manévrováním ve vypjatých sociálních kontaktech a při sporech. Nemá být ani agresivní, ani pasivní. Asertivně jednající člověk dokáže věcně čelit:

- a. kritice (zvláště neoprávněné)
- b. manipulaci
- c. afektovaným a agresivním výpadům, které jsou namířeny vůči němu

Jedná se o trénink, jak se:

- a. vyjadřovat
- b. nebojácně prosadit (potvrdit si svou cenu)
- c. bránit

Asertivní trénink je v zásadě určen pro dvě velké skupiny lidí. Za prvé pro plaché, neprůbojně jedince, kteří se snadno cítí pokořeni a zahanbeni neúspěchem a v kolizích mají tendenci stáhnout se, „vyklidit pole“, utéci nebo být nenápadní. Svůj názor neprosadí kvůli strachu, který prožívají. Druhou skupinu naopak tvoří ti, kdo snadno „vyletí“, velmi podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku a mají tendenci ihned oplácet, vracet, vyvolávat slovní pŕtky a eskalovat napětí. Ani tito jedinci neumějí prosadit svůj názor. Ne proto, že by ho nevyslovili, ale proto, že ho umějí jen rozčileně vykřičet, čímž odradí většinu posluchačů. Volnomyšlenkářské a liberální desatero (10 asertivních práv) bylo namířeno proti všem formám zúzkostňování člověka sociálními normami, zásadami a náboženstvím. Ne nadarmo někteří vůdcové náboženských sekt prohlašují asertivní učení za dílo ďáblov. www.asertivita.com

Desatero asertivních práv, pro posílení vlastní sebedůvěry, ale i důvěryhodnosti člověka zní:

- 1) Máte právo sami posuzovat své chování, myšlenky, emoce a nést za ně a za jejich důsledky odpovědnost

- 2) Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy, ospravedlňující vaše chování
- 3) Máte právo sami posoudit, zda a nakolik jste odpovědní za problémy druhých lidí.
- 4) Máte právo změnit svůj názor
- 5) Máte právo dělat chyby a být za ně odpovědní
- 6) Máte právo říci: „já nevím.“
- 7) Máte právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
- 8) Máte právo dělat nelogická rozhodnutí
- 9) Máte právo říci: „já ti nerozumím.“
- 10) Máte právo říci: „je mi to jedno.“

4.3. Vlivy snižující důvěryhodnost

Samozřejmě že je důležité vnímat i tu skutečnost, že když je možno posilovat důvěryhodnost člověka, tak zcela jistě existuje protipól posilování a tím je bezesporu snižování důvěryhodnosti člověka. Těchto vlivů je celá řada a ve většině případů jsou ještě spojeny s nějakým dalším jevem, který často dramaticky zasahuje do života jedince, či celé skupiny. Jedním z takových jevů, které ve velké míře přispívají k snížení důvěryhodnosti člověka jeho kupříkladu alkoholismus, problematika užívání drog a jiné sociálně patologické jevy. Jako příklad jsem si k popisu nějakého jevu, který snižuje důvěryhodnost člověka vybral alkohol a jeho vliv na jedince, neboť se domnívám, že alkohol je v dnešní době společně s nikotinem jedinou legální drogou, která při dlouhodobém užívání působí naprosto katastroficky na psychiku člověka.

4.3.1. Alkohol a alkoholismus

Alkohol je jednoduchá chemická látka. Její obsah v různých alkoholických nápojích kolísá od 2 do 40%. Je to droga s tisíciletou tradicí. Společnost alkohol akceptuje, společenské cítění je proalkoholní. Konzumace alkoholu je ve většině lidských rituálů a provází člověka od narození po smrt. Alkohol je podobně jako tabák droga průchozí tzn. že konzumenti přecházejí k látkám nebezpečnějším.

U alkoholu existují 4 vývojová stádia :

1. *Počáteční* – pacient se neliší od svého okolí, pije kvůli psychotropním účinkům alkoholu, překonání stresu nebo deprese. Postupně zvyšuje množství.
2. *Varovné* – roste tolerance a způsobuje stále větší hladinu alkoholu v krvi. Postižený pije tajně a konzumuje alkohol rychleji než okolí. Přecitlivělý na upozornění okolí, má okna – ještě se dá přestat sám
3. *Rozhodné* – stále roste tolerance. Narůstají konflikty s okolím, zdůvodňuje okolí své pití, opouští koníčky a povinnosti. Začínají se projevovat zdravotní problémy.
4. *Konečné* – nepříjemný stav po vystřízlivění, ranní doušky, které přechází do několikadenního tahu. Klient konzumuje i technické prostředky, nastupuje degradace osobnosti, celkový úpadek. Vzniká chronické stádium závislosti na alkoholu.

Závislost můžeme klasifikovat podle typů :

1. Typ alfa – občasné excesy s následnými problémy
2. Typ beta – pravidelná konzumace, kterou pacient není ochoten přerušit
3. Typ gama – konflikty s okolím, při pokusu o pití pod kontrolou problémy, jejichž frekvence stoupá.
4. Typ delta – postižený udržuje hladinu alkoholu v krvi – vinařské oblasti
5. Typ ypsilon – abúzus alkoholu s psychickým onemocněním

U alkoholu je dominantní pozice přisuzována životnímu stylu rodiny, nepříznivý vliv na děti je případ, kdy na alkoholu jsou závislí rodiče nebo vychovatelé.

4.4. Dílčí závěr

Důvěryhodnost člověka je dle mého názoru jedna z nejdůležitějších vlastností lidské osobnosti a také faktorem, který zvyšuje společenskou prestiž a kvalitu určitého jedince. Řekli jsme si také, že důvěryhodnost hraje hlavní a řekl bych i klíčovou roli v profesích, kde se předpokládá určitý stupeň kooperace a společné řešení problémů. Rovněž bez důvěryhodnosti by nebyla možná ani služba u ozbrojených sborů České republiky, mezi které patří policie, armáda, vězeňská služba, soudnictví a celní správa. Všude v těchto profesích je důvěryhodnost mezi spolupracovníky velmi důležitá a přispívá nejen k stmelení kolektivu, ale i při samotných služebních akcích. Vzhledem k tomu, že při akcích těchto ozbrojených složek jde často o život nebo alespoň o vážnou újmu na zdraví, nelze na důvěryhodnost zapomínat. Bohužel se v naší, ale nejen v naší společnosti vyskytují jedinci, jejichž důvěryhodnost je nízká, popřípadě velmi nízká. V takovém případě je velice problematické spolehnout se na tohoto člověka, neboť o

výsledku jeho činu je mnoho pochyb. Snažme se o zvyšování a prohlubování důvěryhodnosti, abychom se na sebe mohli vzájemně spolehnout a uměli si i vyjít vstříc.

5. Závěr

Svoji bakalářskou práci jsem věnoval problematice zátěžových, či mezních situací a také v této souvislosti jsem se zabíral pojmy, jako je sebevědomí, identita a důvěryhodnost člověka. Práci jsem věnoval těmto pojmům zejména z toho důvodu, protože se domnívám, že právě tyto pojmy jsou v zátěžových situacích klíčové a díky nim dochází ke zvyšování sebevědomí a i důvěryhodnosti člověka. Z hlediska sociální pedagogiky má problematika zátěžových, či mezních situací velký význam, neboť jejím zmapováním a popisem jsme schopni předcházet vzniku situací, které jsou pro člověka velmi náročné, řekl bych až zátěžové. Jedinec si pak v těchto situacích neví rady a mnohdy zvolí řešení, které je v zásadě neadekvátní, nepřiměřené, nebo naopak laxní. Ve své práci jsem se chtěl rovněž pokusit o teoretický rozbor těchto situací a faktorů, které posilují, či naopak snižují hodnotu našeho vlastního Já.

První část je věnována mezním a zátěžovým situacím a okolnostem, které mohou ke vzniku těchto událostí vést. Navíc jsem se na dvou příkladech snažil demonstrovat, jak je jednoduché se do takovéto situace dostat a v těchto případech jsem nastínil i řešení. Jednalo se o příběhy dvou mých známých, kteří mi je pro účely bakalářské práce poskytly. Příběhy neměly mít za cíl najít nějaké standardizované řešení pro danou situaci, ale měly celou událost popsat jako takovou. Mezní a zátěžová situace značnou měrou ovlivňují nás i naše okolí, proto jsem se v první části pustil do jakéhosi popisu druhů a možností řešení zátěžových situací.

Druhou část práce jsem věnoval otázce sebevědomí jedince, jeho vzniku, popřípadě oslabení. Jsem přesvědčen o tom, že pro jedince je sebevědomí velice důležité, neboť udává směr jisté životní cesty danému jedinci. Navíc mu jeho sebevědomí pomáhá zvládat právě situace, o kterých jsem mluvil v první části. Rovněž jsem se snažil i poukázat na fakt, že

mnohdy nám při řešení zátěžových či jiných situací sebevědomí chybí a pak je to samozřejmě znát na našem výkonu, popřípadě prožitku, nebo způsobu jednání. Měli bychom se snažit o posilování svého sebevědomí, ne však na úkor druhých, jak jsem daný jev popsal v kapitole o šikaně. Na sebevědomí má značný vliv také rodinné prostředí, které jej napomáhá formovat a následně jej v člověku rozvíjí. Proto je tak důležitá zdravá rodinná výchova, která by se měla snažit o zdravý rozvoj vlastního sebevědomí, které bude nejen ku prospěchu jedinci, ale i celé společnosti.

Třetí částí mé práce čtenáře provází pojem identita člověka, její získávání, případně ztráta. Samozřejmě, že i tento pojem souvisí s mezními, či zátěžovými situacemi a je pro rozvoj jedince naprosto nepostradatelný. Během vývoje člověka každý z nás dostane jistou identitu, kterou nemůže ztratit, může však stávající identita být nahrazena identitou novou. Ta může být člověku buď ku prospěchu, nebo naopak může blokovat jeho další rozvoj. Celou záležitost jsem se snažil přiblížit na příkladu odsouzeného, jemuž díky pobytu ve výkonu trestu odnětí svobody byla změněna identita úspěšného podnikatele na osobu odsouzeného se všemi aspekty, které k tomuto postavení patří.

Čtvrtá část je věnována důvěryhodnosti člověka, kterou získává během svého vývoje, ale i v situacích, které jsme nazvali jako zátěžové, či mezní. Problematiku důvěryhodnosti člověka jsem přiblížil na příkladu ozbrojených složek, kde je důvěryhodnost nutností a bez níž by se neobešel ani jeden služební zákrok, ke kterému není v ozbrojených složkách nikdy daleko. To, že jeden člověk se v rámci plnění pracovních povinností může zcela spolehnout na svého kolegu, nebo spolupracovníka, považuje za naprosto zásadní způsob spolupráce a pokud tento druh vzájemné kooperace chybí, je to na škodu nejen pracovnímu výkonu, ale i výsledku práce.

Svoji práci jsem chtěl poukázat na jevy, ke kterým dochází ve společnosti velmi často a chtěl jsem je nejenom popsat, ale svým způsobem i rozebrat a podnítit čtenáře k tomu, aby se nad touto problematikou zamyslel a pokusil se o vytvoření určitého náhledu na toto téma. Doufám, že se mi to alespoň z části povedlo.

Resumé

Tématem mojí práce byly pojmy, které jsou pro fungování jedince ve společnosti velmi důležité a navíc byly uvedené pojmy představeny v mezních či zátěžových situacích. V práci jsem se snažil o popis různých druhů těchto situací, které se během život mohou vyskytnout a na které je člověk nucen reagovat. Potom právě v těchto situacích dochází u člověka k rozvoji, posilování, nebo případnému snižování sebevědomí, důvěryhodnosti. S řešením zátěžových situací souvisí také identita člověka, která jej provází celý život a dalo by se říci, že pokud nedojde k nějaké závažné události v životě člověka, je svým způsobem konstantní. Avšak právě zátěžová situace mnohdy dokáží s identitou člověka řádně zahýbat. Proto jsem ve své práci psal i o této problematice. Cílem nebylo najít standardní řešení pro některý z uvedených typů zátěžových událostí, šlo spíše o popis s možností, jak lze danou situaci řešit. Taktéž šlo o uvedení, které složky v osobnostním spektru člověka se mění a které jsou ponejvíce ovlivněny zátěžovými, či mezními situacemi.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na problémy vzniku zátěžových, či mezních situací a dále na pojmy, jakými jsou sebevědomí, identita a důvěryhodnost člověka. Při řešení těchto situací se jedná o mnohdy zásadní pojmy, které ovlivňují celý průběh zátěžové situace a které rovněž působí na osobu jedince. Svoji prací jsem chtěl upozornit na fakt, že způsoby řešení a jednání v zátěžových situacích je mnoho, ale ne vždy se umí člověk správně zachovat, rozhodnout, případně zaujmout nějaké vhodné stanovisko. Cílem práce nemělo být navržení nějakého standardního postupu při řešení zátěžových situací, ale snaha o jejich popis a stručnou charakteristiku. Taktéž je práce zaměřena na rozbor pojmů, kterým je v těchto situacích kladen velký význam a které mají velký význam i pro samotného člověka, neboť díky nim získává další, neméně důležité vlastnosti, které mu pak pomáhají v životě.

Klíčová slova

mezní situace, sebevědomí, identita, důvěryhodnost, šikana, alkoholismus, konflikt, handicap, sebevražedné myšlenky

Anotation

The Thesis is focused to problems of beginning crisis situations and to ideas as self-confidence, identity and human's trustfulness. For resolutions of these situations are these ideas very important and these ideas are influencing whole structure of crisis situations. My work are speaking about fact that exist many ways of resolutions. But human don't know what they can do in these situations and which resolution is the best for them. I didn't want to show any standart resolution but I wanted to describe and characterize of these situations. Thesis is focused to study of ideas and how these ideas have influence for people.

Keywords

crisis situations, self-confidence, identity, human's trustfulness, chicane, alcoholism, conflict, handicap, suicidal tendencies.

Použitá literatura

Prameny:

1. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/104310-trauma>
2. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/104314-traumatizace>
3. <http://www.spondea.cz/index.php?pg=statistika>
4. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/497325-homeostaze>
5. <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/140467-nemoc>
6. <http://obchod.studovna.cz/scripts/fulltext/fulltxt2.asp>
7. <http://www.portal.cz/scripts/detail.php?id=1650>
8. www.asertivita.com

Použitá literatura:

1. BAŠTECKÁ, Bohumila a kolektiv, *Terénní krizová práce*, GRADA PUBLISHING, Praha, 2005, ISBN 80-247-0708-X
2. COHEN, Robert M., *Nejčastější psychické poruchy v klinické praxi*, PORTAL, Praha, 2002, ISBN 80-7178-497-4
3. GILLNEROVÁ, Ilona a kolektiv, *Slovník základních pojmů z psychologie*, FORTUNA, Praha, 2000, ISBN 80-7168-683-2
4. HELLUS, Zdeněk, *Psychologie*, FORTUNA, Olomouc, 1999, ISBN 80-7168-406-6
5. KRAUS, Blahoslav, *Člověk, prostředí, výchova*, IMS BRNO, Brno
6. NAKONEČNÝ, Milan, *Úvod do psychologie*, ACADEMIA, Praha, 2003, ISBN 80-200-09932-0
7. PRÁŠKO, Ján, *Pomoc v zoufalství a beznaděži*, GRADA PUBLISHING, Havlíčkův Brod, 1998, ISBN 80-7169-446-0
8. PRÁŠKO, Ján, *Úzkostné poruchy*, PORTÁL, Praha, 2005, ISBN 80-7178-997-6

9. ŘÍČAN, Pavel, *Psychologie osobnosti*, ORBIS, Praha, 1975
10. SEKOT, Aleš, *Sociologie v kostce*, PAIDO, Brno 2002, ISBN 80-7315-021-2
11. TIMULÁK, Ladislav, *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*, PORTAL, Praha, 2006, ISBN 80-7367-106-9
12. ZVOLSKÝ, Petr a kolektiv, *Speciální Psychiatrie*, KAROLINUM, Praha, 2003, ISBN 80-7184-203-6