

# **Zkušenosti vychovatelů v dětském domově se stresem a jejich strategie zvládání stresu**

Kamila Krátká, DiS.

---

Bakalářská práce  
2024



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2023/2024

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Kamila Krátká, DiS.  
Osobní číslo: H21630  
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika  
Forma studia: Kombinovaná  
Téma práce: Zkušenosti vychovatelů v dětském domově se stresem a jejich strategie zvládání stresu

## Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti stresu, resilience a role vychovatele v dětských domovech.

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

Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaného rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

**Seznam doporučené literatury:**

FONTANA, David, 2016. Stres v práci a v životě. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.

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

KRAUS, Blahoslav, 2008. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-383-3.

KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ, 2001. Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky. Brno: Paido. ISBN 8073150042.

PAULÍK, Karel, 2017. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5646-2.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Martincová, Ph.D., MBA**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **10. ledna 2024**

Termín odevzdání bakalářské práce: **26. dubna 2024**

---

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan



**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 10. ledna 2024

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 20.4.2024

.....  
/

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## **ABSTRAKT**

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou stresu u vychovatelů v dětských domovech a jejich strategiemi zvládnání stresu. Cílem práce je popsat jaké stresové situace prožívají vychovatelé v dětském domově a které strategie využívají vychovatelé k jejich zvládnání. Práce vychází z teoretických konceptů stresu, zvládnání stresu a zkoumá jejich aplikaci v konkrétním pracovním prostředí dětského domova. Metodologický rámec zahrnuje kvalitativní výzkum formou rozhovorů s vychovateli a analýzu relevantní literatury. Výsledky vypovídají, že vychovatelé v dětských domovech čelí různým stresovým situacím spojeným s péčí o děti a náročným pracovním prostředím. Zároveň se ukazuje, že vychovatelé využívají různé strategie pro zvládnání stresu, jako je podpora kolegů, osobní sebereflexe, a péče o vlastní duševní a fyzické zdraví. Výsledky této práce mohou přispět k lepšímu porozumění stresových faktorů v pracovním prostředí dětských domovů a k vývoji intervencí pro zlepšení podmínek práce vychovatelů a péče o děti v těchto institucích.

Klíčová slova: stres, vychovatel, dětský domov, strategie zvládnání stresu, odolnost, děti a mládež

## **ABSTRACT**

This thesis deals with the issue of stress among educators in children's homes and their stress management strategies. The aim of the work is to describe what kind of stressful situations educators in children's homes experience and which strategies educators use to manage them. The work is based on the theoretical concepts of stress and stress management and examines their application in the specific working environment of a children's home. The methodological framework includes qualitative research in the form of interviews with educators and analysis of relevant literature. The results indicate that educators in children's homes face various stressful situations associated with caring for children and a demanding work environment. At the same time, it turns out that educators use different strategies for coping with stress, such as supporting colleagues, personal self-reflection, and taking care of their own mental and physical health. The results of this work can contribute to a better understanding of stress factors in the working environment of children's homes and to the development of interventions to improve the working conditions of educators and the care of children in these institutions.

Keywords: stress, educator, children's home, stress management strategies, resilience, children and youth



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

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>13</b>
<b>1. STRES</b> .....	<b>16</b>
1.1. CO JE TO STRES? .....	16
1.2. TEORETICKÉ POJETÍ STRESU - BIOLOGICKÉ A PSYCHOLOGICKÉ.....	19
1.3. PŮSOBNÍ STRESU A DOPADY NA ČLOVĚKA A JEHO ZDRAVÍ.....	21
<b>2. ODOLNOST A ZVLÁDÁNÍ STRESU</b> .....	<b>24</b>
2.1. STRES V PRÁCI.....	24
2.2. RESILIENCE.....	26
2.3. MĚŘENÍ STRESU.....	27
2.4. ZVLÁDÁNÍ STRESU.....	29
2.4.1. Typy osobností.....	29
2.4.2. Coping.....	30
2.4.3. Obranné mechanismy.....	31
2.4.4. Možnosti zvládnání stresu.....	32
<b>3. ROLE VYCHOVATELE V DĚTSKÉM DOMOVĚ</b> .....	<b>34</b>
3.1. DĚTSKÝ DOMOV.....	34
3.2. VYCHOVATEL.....	35
3.3. DĚTI V DĚTSKÉM DOMOVĚ.....	39
<b>4. METODOLOGICKÁ ČÁST</b> .....	<b>42</b>
4.1. POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	42

4.2. VÝZKUMNÝ CÍL .....	43
4.3. VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	43
4.4. VÝZKUMNÝ DESIGN.....	44
4.5. ZAKOTVENÁ TEORIE .....	45
4.6. METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT .....	46
4.7. VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	47
4.6.1. Respondenti .....	47
4.6.2. Struktura rozhovoru .....	48
<b>5. ANALÝZA DAT.....</b>	<b>50</b>
5.1. OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ .....	50
5.1.1. Kategorie.....	50
1. Vychovatel - Práce, osobnost a odolnost .....	50
5.2. AXIÁLNÍ KÓDOVÁNÍ.....	56
5.2.1. Popis axiálního kódování.....	57
5.3. SELEKTIVNÍ KÓDOVÁNÍ .....	58
<b>6 INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>61</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>64</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>70</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>71</b>
<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>72</b>

**SEZNAM PŘÍLOH.....**

## ÚVOD

Jako téma své bakalářské práce jsem si zvolila tematiku dětského domova a to nejenom kvůli oboru který studuji, jímž je sociální pedagogika, ale také proto, že již čtvrtým rokem sama pracuji v Dětském domově v Kroměříži na pozici asistenta pedagoga.

Problematiku dětského domova dobře znám, nastoupila jsem do něj jako do svého prvního zaměstnání hned po škole a musím říct, že je to neskutečně náročná práce, o které mnoho lidí nemá ani tušení, jak probíhá, s jakými problémy, překážkami a nástrahami se vychovatelé v dětském domově zabývají, kolik je to stojí úsilí a jaké výzvy jim každý den děti nachystají. Jaké to je pracovat s dětmi, které přišly doslova odnikud, nemají žádné základy na kterých by se dalo stavět, žádná naučená pravidla, základy slušného chování, opravdu nic a na vychovatelích v dětském domově je, aby jim pomohli se toto všechno naučit a stát se plnohodnotnými členy společnosti, do které se po svém odchodu z dětského domova začlení.

Doufám, že se díky mé práci dostane působení vychovatele v dětském domově do povědomí nejenom širší laické, ale taky odborné veřejnosti, která se by se o toto téma mohla více zajímat a podrobněji jej prozkoumávat z úhlu vychovatelů, kteří opravdu každý den vstávají a jdou do práce s tím, že neví, co je čeká, že netuší, co přijde, jestli se celá služba ponese v harmonickém duchu, bez konfliktů a vyhrocených situací, nebo zda bude nálada celého dne poznamenána hádkami a nadávkami dětí, slovními i fyzickými útoky, vyhrocenými situacemi a řešením problémů.

V rámci péče o děti a mládež v dětských domovech mají totiž vychovatelé klíčovou roli. Jejich práce je často spojena s různorodými výzvami a stresujícími situacemi, které mohou mít vliv na jejich fyzické i psychické zdraví. Téma stresu a jeho zvládnání se stává stále důležitějším ve vztahu k profesionálnímu rozvoji vychovatelů stejně jako v jejich osobnostním vývoji a rozvoji jejich odolnosti. Tato práce se zaměřuje na zkoumání zkušeností vychovatelů v dětském domově se stresem a jejich strategií zvládnání.

Cílem této práce je hlouběji porozumět stresovým situacím, kterým čelí vychovatelé v dětských domovech a identifikovat strategie, které využívají k jejich zvládnání. Tato práce si klade za cíl přispět k lepšímu pochopení této problematiky a poskytnout užitečné poznatky pro podporu profesionálního rozvoje vychovatelů a zlepšení podmínek práce v dětských

domovech. Zároveň bych chtěla pomoci jak zkušeným vychovatelům, tak i začínajícím pedagogům, aby nemuseli mít pocit, že jsou na to sami, že takové pocity, které právě zažívají oni, nezná nikdo jiný, že se nemusí bát si o pracovních problémech promluvit třeba se svými zkušenějšími kolegy, kteří mají mnohem delší praxi, kteří už za tu dobu zažili a ustáli neuvěřitelné věci a kteří, aspoň tedy ze zkušenosti kterou mám, neváhají ani minutu, aby mladším a méně zkušeným kolegům pomohli obstát v náročných situacích, kterým na své pozici čelí.

V rámci této studie budou analyzovány faktory, které přispívají ke stresu vychovatelů v dětském domově, včetně náročnosti práce, interakcí s dětmi, organizačních aspektů a osobních faktorů. Dále se zaměříme na identifikaci různých strategií zvládnání stresu, které vychovatelé využívají a dopady na jejich osobní blaho a zdraví, jak po fyzické tak po duševní stránce.

Výsledky této studie by mohly sloužit jako základ pro implementaci intervencí a podpůrných opatření pro vychovatele v dětských domovech s cílem snížit úroveň stresu a zlepšit jejich pracovní prostředí.

## **TEORETICKÁ ČÁST**

## 1. STRES

V této kapitole se pokusím co možná nejpřesněji objasnit pojem stres, co to je, jeho dlouhodobé důsledky a dopady na člověka a jeho zdraví, jeho teoretické, biologické a psychologické pojetí.

### 1.1. Co je to stres?

Najít jednoznačnou a obecně přijatelnou definici stresu není nic jednoduchého. Samotné slovo “stres” totiž používá a volně s ním zachází obrovské množství nejrůznějších profesí a každá z nich mu přikládá úplně jiný význam a jinou váhu. Pokud o stresu hovoří lékař, má na mysli pravděpodobně hledisko fyziologických mechanismů, inženýr ho použije v kontextu tíže nějakého břemene, psycholog zase bude mluvit o změně chování a laik má slovo stres ve svém aktivním slovníku, připravený ho použít na všechno možné, od finančních problémů v domácnosti až po problémy spojené s výchovou dětí. Objasnit toto téma by mohl vznik samotného slova stres, které se v podobě *stress* dostalo do angličtiny přes střední angličtinu ze starofrancouzského slova *destresse*, které znamenalo nacházet se ve stísněném prostoru, nebo také pod útlakem. Angličtina tedy začala s používáním slova *distress*, ale v průběhu staletí se komolením předpona *di-* začala vytrácet a tak vznikla dvě slova naprosto odlišná významem, *stress* - tedy tlak, stres, nebo taky důraz a *distress* - strádání, nouze, ale taky tíseň. (Fontana, 2016) Tak by se dalo říci že na úplném prapočátku došlo ke vzniku slova, které používáme tak často.

V dnešním pojetí slovo *stres* spojujeme s nejčastěji s obtížnými nebo dokonce ohrožujícími situacemi, případně se situacemi, které významně narušují rovnováhu našeho organismu a vyvolávají změny v hormonálním, oběhovém a imunitním systému. Stres jde tedy popsat také jako specifický případ obecněji pojaté zátěže, stav, ve kterém míra zátěže přesahuje únosnou mez z hlediska adaptačních možností organismu za daných podmínek. Pokud zátěž a kladené nároky přesáhnou osobnostní dispozice jedince, nebo pokud naopak dojde k nevyužívání daných dispozic a výkonové kapacity, tedy pokud dojde k výraznějšímu rozporu mezi expozičními a dispozičními faktory, nastane podle Paulíka (2010) takzvaná stresová situace a dojde tak k přetížení nebo nevyužití kapacity odolnosti organismu.

Abychom si ale ujasnili, co pojem stres vlastně znamená, tak jde v podstatě o soubor nepříznivých krátkodobých nebo dlouhodobých vlivů na organismus, ty velmi významně ovlivňují reakce organismu a zapříčiňují vznik stresového syndromu. Dle délky trvání



potom rozeznáváme stres akutní a chronický. Kvůli impulzům z centrální nervové soustavy vyplavuje hypotalamus celou řadu hormonů zejména potom adrenalin. Jde o přípravnou reakci těla na případný útok, nebo útěk. Tato reakce je pro organismus výhodou, ale v dlouhodobém hledisku dojde k vyčerpání zásob těla a později také ke vzniku stresového syndromu, který může postupně vést ke vzniku nejrůznějších civilizačních chorob. (Kapounková, Pospíšil, 2013) O civilizačních chorobách se dnes mluví velice často a to jak u dospělých, tak ve značné míře i u dětí, u kterých se čím dál častěji vyskytuje diabetes, obezita, nejrůznější alergie a podobně.

Podle Paulíka (2010) může stres nastat v podstatě ve dvou případech.

Za prvé: pokud jsou podněty působící na organismus a nároky spojené s adekvátními odpovídajícími reakcemi extrémně silné nebo obtěžující, v tom případě podněty překračují únosnou mez, nakumuluje se celá řada nepříjemností. Tyto podněty přitom mohou být pro subjekt ohrožující jak reálně, tak i pouze domněle v rozporu se skutečností.

Za druhé: pokud jsou podněty dlouhodobě minimální, nebo se mění minimálně. V této chvíli organismus nevyužívá celou svou pracovní kapacitu a nepocituje kvantitu, nebo kvalitu stimulace. Pokud vnímáme nedostatek podnětů, sami potom zažíváme stavy jako nuda nebo monotonii. I v tomto případě může být naše vnímání stresové situace ovlivněno jak reálnou, tak pouze domnělou situací.

Reakcí organismu na vnitřní, nebo také na vnější prožívané nebezpečí, je takzvaná stresová situace, jde v podstatě o poplach pro organismus, který vysílá jediný signál “bojuj nebo uteč”, přičemž jde primárně o mobilizaci sil a energie. Stresová reakce není vždy pouze odpovědí na reálnou hrozbu, ale také na to co jí předchází, očekávání nebezpečí a s ním spojené stavy jako napětí, úzkost, strach, nebo obavy. (MEDICINA.CZ, 2002)

I když by se mohlo na první pohled zdát, že stres je vždy jen a pouze ryze negativním prožitkem, není tomu tak. V širším pojetí by se dalo říct, že stres je pro nás podmínkou k přežití, způsobem jak se vyrovnat s požadavky situace. Kanadský lékař a biolog minulého století Hans Selye (1966) se dokonce domníval, že život bez stresu by nebyl plnohodnotným a že právě stres a učení se na něj reagovat, naši osobnost zoceluje. Selye také roku 1975 rozdělil stres na jeho pozitivní a negativní formu, tedy na **eustres** a **distres**.

**Eustres**, neboli “pozitivní stres”, je pro lidský organismus podle Selye velice prospěšný, neboť nás motivuje k lepším výsledkům pomáhá ke kreativním nápadům, tvořivým

změnám v nepříznivých situacích a v běžném životě nám pomáhá před důležitou pracovní schůzkou, nebo pohovorem. (Křivohlavý, 2009)

**Distres**, je oproti stresu skutečně stresem v negativním slova smyslu, z počátku jej vnímáme jako neschopnost vyrovnat se s na nás kladenými nároky, z dlouhodobého hlediska je potom nežádoucí, ohrožující a prožíváme ho jako velmi nepříjemný. (Jančíková, 2016)

**Stresory** jsou potom vnitřními nebo vnějšími podněty, mimořádnými podmínkami, které narušují přirozenou rovnováhu lidského organismu a tím, že výrazně přesahují naši roven odolnosti nám způsobují a vyvolávají stres a to ať už momentálně, nebo v dlouhodobém časovém úseku. Stresory můžeme rozdělit do dvou kategorií a to **stresory reálné**, které skutečně aktuálně ohrožují a působí rušivě na náš život a na **stresory potenciální**, v tomto případě jde spíše o situační aspekty, které vytvoří skutečný stres při dlouhodobém působení, vysoké intenzitě nebo vysoké frekvenci. Jako příklad si zde můžeme představit například chlad, velký hluk, časová tíseň, nahromaděné úkoly v domácím nebo pracovním životě.

Existují ale faktory, kvůli kterým se ze stresorů potenciálních stanou stresory reálné a tyto faktory jsou následující:

- Subjektivní hodnocení stresorů
- Způsob vyrovnávání se se zátěží
- Přítomnost/absence nepříznivých životních událostí a denních nepříjemností
- Dosavadní zkušenosti se stresem
- Sociální opora a sociální status

(Paulík, 2010)

Není tedy pevně dané, že jeden stresor je potenciální a druhý reálný, nic není pevně dané a i když se jedná o tu samou situaci, může mít na každého z nás jiný dopad.

## 1.2. Teoretické pojetí stresu - biologické a psychologické

V oblasti vnímání stresu je hned několik teoretických proudů. První proud se zaměřuje na vnímání **vnější síly**, která působí na objekt, v němž vyvolává námahu a vnitřní napětí, označované jako **strain**. Tímto způsobem se stres chápe především v technických vědách.

Stres, jakožto **reakci organismu** jej zase chápou ve svých pracích biologicky orientovaní autoři jako Claude Bernard nebo Ivan Petrovič Pavlov. Podle nich je stres pouze reakcí organismu na zátěžové podněty. (Paulík, 2010)

### Biologické pojetí stresu

V biologickém pojetí se na stres zaměřují odborníci zejména z oblastí neurofyzologie a biochemie, kteří zkoumají odezvy organismu na jevy, způsobující nerovnováhu. V biologickém pojetí je potom stres chápán jako následek vlivů působících na člověk a v průběhu jeho života a z jeho okolí. (Paulík, 2010)

Nejvýznamějším představitelem z biologického pojetí stresu je Hans H. B. Selye (1907-1982), kanadský lékař biolog a chemik, který je považován za otce moderního výzkumu stresu. Ten stres definoval jako míru opotřebení každého lidského organismu, která je svázána s každou životní činností, a do určité míry je paralelní s intenzitou života. (Lebrová, 2012)

Selye (in Paulík, 2010) zároveň stres popisuje jako: „Globální a nespecifickou odpověď organismu na podněty narušující homeostázu. Aby bylo možné homeostázu dosáhnout, musí člověk neustále reagovat a zvládat měnící se fyzikální, psychické i sociální stránky životního prostředí.“

Homeostáza je, podle toho, jak ji v roce 1932 definoval Walter Cannon, jako funkci lidského těla, která tlumí, případně kompenzuje vnitřní i vnější odchylky způsobené stresem, a umožňuje se tak organismu adaptovat na novou situaci. (Velký lékařský slovník)

Pro označení tří stupňů biologické reakce na stres, používá Hans Selye termín Obecný adaptační syndrom (General Adaptation Syndrom - GAS), ten má tři fáze:

**První fázi GAS** je poplašná reakce. Jde o první reakci lidského organismu na působení stresorů, pokud jsou velmi silné, dochází u této fáze nejprve k šoku s chaotickými a neorganizovanými vnějšími reakcemi. Po adaptaci na situaci dochází ke zvýšené aktivitě a

protišoku. Pro pohotovou reakci organismu dochází v této fázi vylučování adrenalinu a glukózy do krve.

**Druhu fází GAS** je stadiu rezistence a relativního zklidnění. Dochází k zajišťování dalších zdrojů jako například trávení potravy pro další potřebnou energii. Pokud působení stresorů trvá i nadále, není dostatečně účinná adaptace a energetické zdroje nestačí, zůstává organismus v trvalém vypětí a pohotovosti.

**Třetí fázi GAS** je stádium vyčerpání. Nastává ve chvíli, kdy je působení stresovou příliš dlouhé a organismus už nemá prostředky na to aby se adaptoval. Zde se objevují mnohé dysfunkce z první fáze a pokud střesou působí i nadále, mohou se objevit i různé negativní následky. (Křivohlavý, 2009)

Když se dostaneme do stresové situace, každý z nás projde všemi třemi fázemi podle GAS, tedy po větším výdeji musí zákonitě přijít i odpovídající vlna vyčerpání.

### **Psychologické pojetí stresu**

Kognitivní teorie stresu podle Lazaruse a Folkmanové, která patří v tomto pojetí k těm nejnámějším, se zaměřuje na subjektivní interpretaci a zvládání stresových situací jednotlivcem. Tato teorie zdůrazňuje, že způsob, jakým člověk vnímá situaci a jak s ní nakládá, ovlivňuje, zda ji považuje za stresující nebo nikoliv. Stres může být rozdělen na negativní stres (*distres*), který vyvolává nepříjemné emoce a má škodlivý vliv na tělo, a na pozitivní stres (*eustres*), který je spojen s příjemnými prožitky. Jednotlivec vnímá situaci jako *distres* nebo *eustres* na základě své osobní interpretace a způsobu, jakým s ní dokáže pracovat. (Kebza, 2005). Mezi základní pojmy jeho koncepce zajisté patří **kognitivní hodnocení (*cognitive appraisal*) a zvládání (*coping*)**. Pokud bychom hovořili o předjímání budoucího škodlivého vývoje, tak by byla zajisté řeč o takzvaném **nocebo efektu**, tedy nežádoucí jev, jako důsledek očekávání, kterých se obáváme, je v podstatě opakem placebo a jak píše Vařejková (2023) pozorovat jej můžeme i na sobě a to třeba v podobě projevu nejrůznějších vedlejších účinků poté, co si přečteme příbalový leták k novému léku, který jsme začali užívat.

Autory další psychologické teorie stresu jsou potom A. Steinberg a R. F. Ritzmann. Podle jejich teorie je stres materiální, informační nebo energetické přetížení nebo postižení na vstupu nebo výstupu systému. Schopnost systému udržet homeostázu při přetížení, nebo nedostatečnému využití nazývá tato vědecká dvojice **rezistence**. Hranicí, která předchází

vzniku poruch homeostázy a vnitřnímu napětí označují autoři **práh stresu a pružnosti** je v této teorii potom míněna schopnost systému zmírnit napětí a strain pomocí využití předchozí úspěšné adaptace. (Paulík, 2010)

D. Hamilton je zase autorem teorie s názvem **Informační model stresu**, u ní je rozhodující pro vznik stresové situace **interpretace, koncentrace pozornosti a kognitivní hodnocení**.

D. Hamilton (in Paulík, 2010) rozlišil v 80. letech minulého století fyziologický, biologický a psychologický stres. Za hlavní stresory ve své teorii považuje sociální izolaci nebo zavržení, kompletní situace se složitými anebo novými podněty, nebo situace u kterých jsou potřeba protikladné reakce a také předvídání bolesti.

### **1.3. Působení stresu a dopady na člověka a jeho zdraví**

V této podkapitole se zaměříme na to, jak stres působí na člověka a jeho zdraví, jaké změny nastávají z fyziologického a psychologického hlediska a jaké má nadměrný stres kognitivní a emocionální dopady.

#### **Fyziologické hledisko**

Fyziologické reakce na stres neovládáme vědomě, jsou způsobeny automatickou reakcí organismu na úrovni autoimunitního systému a nedokážeme jej ovládat vůlí stejně jako nárůst srdečního tepu, trávení nebo třeba pocení. Náš organismus se jednoduše řečeno připravuje na výzvu, která stojí před ním a které musí čelit. To není žádný problém, pokud toto vypětí netrvá příliš dlouho, na takovou zátěž není lidské tělo stavěné a po určité době začne docházet k problémům po zdravotní i duševní stránce. (Fontana 2016)

Fontana (2016) dále veškeré fyziologické reakce organismu na stresové situace rozdělil do čtyř skupin:

- 1) Mobilizátory energie - uvolnění adrenalinu a noradrenalinu, uvolnění hormonů štítné žlázy
- 2) Mechanismy podporující energii - odstavení tavicí soustavy, kožní reakce - odvod krve z obličeje, roztažení průdušek v plicích
- 3) Pomocníci při soustředění - uvolnění endorfinů a kortizolu do krve, zostření smyslů a duševního výkonu, snížení produkce pohlavních hormonů
- 4) Obranné reakce - zúžení cév a zhoustnutí krve

Kromě reakci organismu na stres uvádí Švinglarová (2009) taky fyziologické příznaky stresu, mezi nimi je bušení srdce (palpitace), nechutenství, průjem, impotence, migréna nebo bolest hlavy, napětí svalstva v krční oblasti, u žen změny v menstruačním cyklu, nucení k močení a další.

### **Psychologické hledisko**

Z psychologického hlediska nám nadměrný stres může na jeden straně vah přidat v životě vzrušení, udržet nás v pozoru, díky stresu jsme schopni podat lepší pracovní výkony a také se nám ve velkém zvedne motivace uskutečnit daný úkol, na straně druhé ale, jak píše Fontana (2016) nadměrný a třeba i dlouhodobý stres může způsobit odčerpání naší psychické energie, odolnosti, ve finále může dokonce náš výkon oslabit a snížit naši motivaci na pocit méněcennosti a dojem, že jsou naše cíle pro nás nedostižné.

Fontana (2016) také nachází jistou možnost propojit biologickou teorii Hanse Selye *generalizovaný adaptační syndrom* (GAS) a aplikovat tento model i na psychologické faktory. Podle Fontany (2016) znamená stres psychologické riziko ve druhé a třetí fázi GAS, tedy ve fázích rezistence a vyčerpání, ty jsou potom v případě nadměrného stresu zodpovědné za kognitivní, emoční a obecné dopady v chování, které jsem se rozhodla popsat níže.

#### **Kognitivní dopady**

Klesá schopnost udržet pozornost a soustředění, zvýšená roztěkanost, zhoršení paměti krátkodobé i dlouhodobé, nepředvídatelná rychlost reakcí, zvýšená chybovost, zhoršená schopnost organizace a dlouhodobého plánování, častější výskyt přeludů a poruch myšlení.

#### **Emoční dopady**

Zde Fontana (2016) uvádí zvýšené napětí a to jak tělesné, tak i duševní, zhoršení hypochondrie, změny v osobnostních rysech, zhoršení stávajících osobnostních rysů, slábnutí morálních a citových zábran, začíná se objevovat pocit bezmoci a deprese, prudký pokles sebevědomí. Vašina (1999) oproti tomu uvádí jako hlavní emoce stresu strachu a vztek, které jsou podle něj odrazem a signalizací nebezpečí, zároveň je jejich úkolem celkové spuštění obranné reakce organismu na dané nebezpečí.

#### **Obecné dopady na chování**

V tomto případě Fontana (2016) uvádí zhoršení obtíží s řečí, postupné utlumení až mizení zájmů a nadšení, projevování absentérství a pozdních příchodů, problémy s užíváním léků a drog, pokles celkové energie, dochází k narušení spánkových vzorců, objevujících se skepticizmus ohledně kolegů a klientů, odmítání nových informací, přesouvání zodpovědnosti ze sebe na druhé, řešení problémů se stává stále povrchnějším, vzorce chování se někdy mohou zdát až bizarní, výjimkou není ani vyhrožování sebevraždou. Prakšo a Prakšová (2001) ještě přidávají mezi projevy stresu v chování agresi a nervozitu, která se může projevovat například okusováním nehtů, neklidem rukou, pohráváním si s nejrůznějšími předměty a uhýbání pohledem. Tyto fyzické projevy stresu v chování člověka jsou ale velice individuální a není možné je přesně vyjmenovat nebo definovat, neboť každý z nás na stresové situace reaguje odlišně.

## 2. ODOLNOST A ZVLÁDÁNÍ STRESU

V této kapitole se pokusím objasnit příčiny vzniku stresu v pracovním prostředí, nejčastější problémy a obecné profesní stresory, dále vysvětlím pojem resilience a přiblížím možnosti a techniky zvládání stresu.

### 2.1. Stres v práci

Některé stresové situace na pracovišti bychom mohli vnímat jako přirozené, nebo dokonce přínosné, stres nám v práci může pomoci se soustředěním na výkon, zvyšuje energii a také nám může pomoci čelit novým výzvám. Podle webu [BOZP.cz](http://BOZP.cz) (2019) je ale na čase zpozornit, pokud si všimneme, že nám stres ovlivňuje pracovní výkon, zdraví, nebo dokonce osobní život. V tento moment jde již o stres nepatřičný, extrémní a ze zdravotního a bezpečnostního hlediska také nebezpečný.

Obecné příčiny stresu v práci bychom podle Fontany (2016) mohli pojmenovat následovně:

**Organizační problémy**, jde o frustrující postoje, byrokracii, rozpory v hierarchii a postavení, zdlouhavé organizační procedury, nebo nedostatek personálu.

**Dlouhá pracovní doba**, která se nejvíce projevuje při práci na směny, kdy dochází k narušení vnitřního cirkadiánního rytmu. Dále je to potom případ zaměstnání bez pracovní doby, tedy neustálé pohotovosti nebo asociální pracovní doby, u které se postupně objevují problémy v navazování společenských vztahů.

**Nízká prestiž i plat, malá šance na povýšení**, ty stojí často za pocitem nedocenění, přehlíženosti, stagnace, nenaplněných ambicí a beznaděje.

**Zbytečné rituály a procedury**, mezi něž patří papírování, formuláře, psaní reportů a hlášení, nebo schůzování, které často trvá i několik hodin.

**Nejistota**, tedy ztráta známých orientačních bodů, neustálé změny strategií, opatření a postupů v zaměstnání, neustálé přizpůsobování se novému. Největší stres je prý nejistota z možné ztráty práce, o něco méně nás potom stresuje možnost přeložení na méně atraktivní post, do jiné kanceláře, nebo na jiné patro.

**Nejasně definované role**, tedy abych byla přesnější, absence informací o tom, co se od nás očekává, kde začíná a končí naše zodpovědnost a tak podobně.



**Konflikt rolí**, okamžik, kdy je jeden aspekt naší práce neslučitelný s aspektem druhým, třeba v osobní rovině.

**Perfekcionismus** neboli nerealistická očekávání od sebe sama nebo ostatních kolegů, spolupracovníků, nebo dokonce klientů. V tomto případě dochází k věčné nespokojenosti s vlastními výsledky a výkonem.

**Neschopnost ovlivnit rozhodovací proces**, neboli moment, kdy zjistíme, že nemáme dostatek pravomocí na změnu situace k lepšímu a pocit bezmocnosti ničí pocit naší vlastní hodnoty.

**Časté střety s nadřízenými** jsou taktéž potencionálními zdroji stresu, nadřízený je člověk, který může v ekonomickém ohledu ovlivnit náš život, zároveň se dostavuje pocit nedocenění, pokud chybí pochvala od nadřízeného.

**Přepřacování a časová tíseň**, absence nutných pauz. Kromě povinných přestávek, mezi nimiž jsou dovolená a pauza na oběd, chybí i krátké pracovní přestávky, třeba i po dokončení úkolu, předtím, než začneme pracovat na jiném.

**Malá pestrost naší práce**

**Špatná komunikace**

**Nedostatečné vedení**, v tomto případě stres vzniká v situaci, kdy je slabý vůdce důvodem vzniku takzvaného “mocenského vakua”.

**Nároční klienti nebo podřízení**, zde platí pravidlo, že nejvíce zraňující jsou konflikty s lidmi tam, kde je člověk nejméně čeká, v situaci kdy dojde ke střetu názoru s klientem nebo podřízeným člověk de facto nemůže vyhrát, ať už se zachová jakkoliv, ve všech případech dojde ke zvýšení stresu.

**Citová zaangažovanost**, zde se jedná především o citech klientů směrem k nám, jakožto pracovníkům, ale jde také o city směrem od nás, sympatie, soucit, atd.

**Neschopnost pomoci nebo zasáhnout**, tyto dojmy a myšlenky posléze ústí v pocity osobního selhání, frustrace a pochybách o vlastní vhodnosti pro danou profesi.

(Fontana, 2016)

Příčin a zdrojů stresu v pracovním prostředí může tedy být, jak jsme se právě dozvěděli, poměrně dost a i když si toho mnohdy nevšímáme, jsme každý den vystaveni stresovým situacím.

## 2.2. Resilience

Resilience je podle psychologického slovníku APA *“proces a výsledek úspěšného přizpůsobení se obtížným nebo náročným životním zkušenostem, zejména prostřednictvím mentální, emocionální a behaviorální flexibility a přizpůsobení se vnějším a vnitřním požadavkům. K tomu, jak dobře se lidé přizpůsobují nepřízni osudu, přispívá řada faktorů, mezi nimi převládají (a) způsoby, jakými jednotlivci nahlíží na svět a jak se s ním zabývají, (b) dostupnost a kvalita sociálních zdrojů a (c) specifické strategie zvládnání. Psychologický výzkum ukazuje, že zdroje a dovednosti spojené s pozitivnější adaptací (tj. větší odolností) lze kultivovat a praktikovat. Nazývá se také psychickou odolností.”* (American Psychological Association, 2018)

Greene ve svém článku z roku 2002 v časopise *Journal of Gerontological Social Work*, který nese název *Holocaust survivors: A study of resilience*, zase popisuje resilienci u dospělých jako univerzální schopnost, umožňující předcházet, minimalizovat nebo překonávat důsledky, nebo dopady, které nás poškozují nepřízní, či protivenstvím (Greene, 2002)

První studie se snažily resilienci vymezit jako odolnost a jako v podstatě trvalý rys osobnosti. Tyto studie daly vzniknout takovým konstruktům jako resistance, stresový práh, tolerance atd. Nepodařilo se ale vymezit obecný faktor odolnosti. Druhé období výzkumu resilience kladlo oproti tomu důraz spíše na interakci mezi situačními proměnnými a jedincem. V těchto studiích je proměnná chápána jako adaptační, systémová a zátěžová kapacita, kapacita k překlenutí, nebo jako zdroje zvládnání stresu. V osmdesátých letech minulého století se začaly objevovat studie dokazující, že psychosociální stres objevující se v pracovním, nebo mimopracovním prostředí může vážně ovlivňovat náš imunitní, kardiovaskulární a centrální systém. (Šolcová, 2009)

### Zdroje odolnosti (resilience) v dospělosti

Mezi zdroje odolnosti, resilience a tedy jakési zdroje do pomyslného fondu, ze kterého můžeme v dospělosti v případě nouze čerpat řadí Šolcová (2009) **sociální oporu**, skrze kterou se nám dostává pomoci v dosahování cílů a ve snaze dostat nárokům. Dále sem řadí pomoc a **vliv domácího zvířete**, které může “dobít baterky odolnosti” především u starších osob, seniorů, kteří už tolik necítí sociální oporu, může právě domácí mazlíček, nejčastěji kočka, pes, ale taky papoušek ve velkém pomoci a to nejenom v psychickém ohledu, ale i v tom sociálním, kdy je právě domácí zvíře prostředníkem v navazování nových kontaktů s jinými majiteli zvířat.

### 2.3. Měření stresu

V literatuře nebo mezi laickou veřejností najdeme hned několik možností a teorií pro měření stresu. Nejčastěji jde o testy, nebo dotazníky, kde na otázky odpovídáme formou nejrůznějších sebehodnotících škál, které zjišťují míru stresu jak při nenadálých událostech, tak i v každodenním životě. Většinou jde o subjektivní pohled a pocit dotazovaného, mimo to se ale používají i objektivnější metody, jako měření srdečního tepu, tlaku, počtu nádechů, nebo hladina kortizolu, tedy hormonu, který pomáhá uvolňovat energii ve stresových situacích, ve slinách. (Novák, 2017)

Američtí psychologové T. H. Holmes a R. H. Rahe oproti tomu vytvořili tabulku **stresových životních událostí**, která nám pomáhá objasnit a představit si, jak určité události v životě mohou působit na dospělého jedince a jakou stresovou zátěž mu mohou způsobit.

I přesto že na této tabulce pracovala tato psychologická dvojice dlouhých patnáct let, jde pouze o orientační body a hodnoty, protože každá situace může na každého jedince působit jinak, různým způsobem a jinou intenzitou. (Kosek, 2020)

Tabulka 1, Tabulka životních událostí

Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63

Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření nebo přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální potíže	39
Přírůstek nového člena rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn/dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem/tchyní/zetěm/snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel/ka nastupuje nebo končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26
Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17

Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (sňatky, úmrtí)	15
Změna stravovacích zvyklostí	15
Dovolená	13
Vánoce	12
Přestupek a jeho projednání	11

Podle součtu bodů, které vyplňujeme za období minulých dvanácti měsíců, potom vyhodnocujeme míru ohrožení stresovými vlivy následovně:

0 - 149 - skupina neohrožená stresovými vlivy

150 - 199 - skupina mírně ohrožená stresovými vlivy

200 - 300 - skupina ohrožená

300 a více - riziková skupina

(Kosek, 2020)

Ačkoliv se vnímání jednotlivých situací může u každého z nás ve velké míře lišit, situace uvedené v této tabulce jsou dostatečně konkrétní na to, aby je každý pochopil a aby nešlo k úpravě situací mylným vyložením.

## 2.4. Zvládání stresu

Vzhledem k tomu, že každý jakožto jedinečný tvor a osobnost jsme jiní, jinak i vnímáme a zvládáme stres a stresové situace. Vědci a autoři odborných článků a studií se proto rozhodli zkoumat rozlišnosti povah a osobností a rozdělit je do dvou skupin, na osobnosti typu A a osobnosti typu B a tím stanovili jejich možnost náchylnost ke stresu a zdravotních obtíží z toho vzniklých.

### 2.4.1. Typy osobností

Osobnost typu A - tu by se dalo popsat jako silně soutěživou, cílevědomou, netrpělivou a ve svém přístupu poměrně málo tvárnou. Zároveň jsou ale lidé s osobností typu A silně angažovaní ve své práci, vychutnávají si práci pod tlakem, raději se sami vidí v řídicí pozici a spíše než uznání od kolegů ocení uznání od vedení. S tím se ale pojí nulová tolerance vlastních nedostatků, tvrdost a přísnost na sebe samé. Pro tento typ osobnosti

jsou typická výrazná hesla a silná gestikulace. “Tak to nikdy. Všechno nebo nic. Za žádnou cenu.”...

Osobnost typu B - tento typ osobnosti je oproti typu A o poznání klidnější, ve stresových situacích jedná více pozvolněji a problémy se snaží řešit s odstupem a chladnou hlavou. Snaží se si za všech okolností udržet nadhled a ujasnit si priority. Vyznačuje se klidným a neuspěchaným chováním. Rozhodně není workoholik a dokáže si vydatně odpočinout.

Co se dopadů stresu na tyto dva typy osobností týče tak vědci přišli na následující:

Osobnost A je mnohem vnímavější věci stresu, který si svým chováním vnímáním neúspěchu a touze po dokonale odvedené práci často způsobuje sama, tento typ je zároveň mnohem náchylnější k infarktu a pravděpodobněji se u něj objeví mrtvice, než u osobnosti typu B. (Kraska - Lüdecke, 2007)

V dnešní internetové době je k dispozici hned několik rychlých online testů, které nám mohou napovědět, ke kterému typu osobnosti máme větší sklony.

#### 2.4.2. Coping

Termín **coping** (zvládání) definoval Lazarus (1966) jako “proces řízení vnitřních a vnějších faktorů, které jsou člověkem ve stresu označovány jako ohrožující zdroje”. Jde tedy o proces a způsob, jakým každý z nás reaguje a vyřeší stresové situace a jaký způsob řešení zvolí. Coping je totiž právě vědomou volbou strategie pro zvládnutí stresové situace, ať už ji pojmem jako výzvu, nebo jestli v nás navodí potřebu obrany, nebo útěku. (Vágnerová, 2005)

Má dvě formy:

1. Zvládání zaměřené na problém - Vychází z předpokladu, že problém je možné řešit a že ho jedinec vyřeší buďto vlastní silou nebo s pomocí druhých. Dále jde použít změny situace, nácviku reakce, změny pohledu na situaci.
2. Zvládání zaměřené na emoce - používáno k redukování negativních zážitků a uchování psychické rovnováhy. Vychází z toho, že určitý problém není možné řešit a vyřešit a tak je nutné k němu přistoupit z jiného úhlu a jiným způsobem. (Vágnerová, 2005)

Dnes se mluví také o dalších formách, které by se daly pojmenovat strategie zaměřená na útěk, kdy dochází k vyhýbání se stresové situaci a také strategie zaměřená na hledání opory, kdy se lidé obracejí na druhé.

### 2.4.3. Obranné mechanismy

Ty Paulík (2010) definuje jako neuvědomované způsoby omezování úzkosti, které pramení z ohrožení sebepojetí. Jejich základem je podle něj změna hodnocení a prožívání vnímané reality.

Za základní kámen obrany lze podle něj také považovat nevědomé **vytěsnění** a vědomé **potlačení** s tím, že u vytěsnění jde o odstranění nepříjemných pocitů z vědomí, kdežto u potlačení hovoříme spíše o odsunutí nebo upuštění od pro nás atraktivní aktivity.

Mezi další obranné mechanismy lze zařadit:

**regresi** - posunutí se ve vývoji o krok zpět s tím, že chování odpovídá mladšímu věku,

**projekci** - tedy promítání si vlastních pocitů motivů a pohnutek do jiných osob

**introjekci** - tedy naopak zvnitřňování, nebo přivlastňování si pocitů jiných

**racionalizaci** - odůvodňování pomocí “rozumných” důvodů

**bagatelizaci** - snižování významu a váhy něčeho, čeho nemůžeme dosáhnout,

**sebeobviňující chování** - přičítání si viny za něco, co jsme nezpůsobili, nebo za něco, za co jsme ve své podstatě ani nemohli

**odčinění** - jde o snahu nahradit něco co jsme způsobili něčím jiným

**opačné postoje** - snaha vyhnout se odpovědnosti zaujetím opozičního postoje

**reaktivní výtvoř** - jedinec se chová protikladně k tomu, jak by se ve skutečnosti rád choval a zaujímá opačné postoje, než by ve skutečnosti zaujímal

**sociální izolaci** - neboli uzavření se do sebe a vlastního světa před kontakty s okolím

**altruistickou sebereprezentaci** - jedinec se sám stylizuje do role “lidumila”, který respektuje ostatní a koná obecně prospěšné dobro

**identifikaci s agresorem**

(Paulík, 2010)

Tyto obranné mechanismy mohou být použity samostatně nebo v kombinaci, a jejich účinnost může záviset na konkrétní situaci a osobních preferencích jednotlivce.

#### 2.4.4. Možnosti zvládnání stresu

V této podkapitole se zaměřím na praktické metody zvládnání stresu a stresových situací, na metody, strategie, postupy, ale také na zdravý a nezdravý způsob jakým se se stresem lze vyrovnávat, jak mu předcházet a jak zmírňovat jeho dopady na organismus a zdraví.

##### 1. Eliminace stresorů

V případě této strategie je nutné, abychom si dokázali aktivně uvědomovat, co pro nás znamenají stresory, co nás uvede do stresových situacích, co je již nad rámec naší pohody a bezpečnosti, co nám příjemné je a co už není, co jsme schopni a ochotni zvládnout a co už je příliš. Je jenom na nás, jak se cítíme, jak sami dokážeme zvážit své priority a eliminovat zbytečné a zatěžující situace, které by se pro nás mohli stát stresující. (Vašina, 2009)

##### 2. Reakce na stresory

V této strategii jde o změnu našich reakcí na stresory, tedy o to, abychom stresové situace, podněty a zážitky dokázali vnímat s pocitem uvolnění a relaxace. Do této skupiny spadají takové techniky jako dechová cvičení, meditace, nebo jóga. Vychází se zde z teorie, že psychické napětí způsobuje to svalové a naopak, že svalové uvolnění může vyústit v uvolnění psychické. Mezi nejznámější techniku patří Schulzův autogenní trénink. (Vašina, 2009)

**Schulzův autogenní trénink** je v Evropě velmi rozšířený ať už jako celek, nebo jsou využívány jeho jednotlivé kroky a etapy. Jeho výhodou je jeho nenáročnost na prostor, čas, nebo pomůcky a jak již napovídá název, jeho autorem je Johannes Heinrich Schulz, který v něm využívá poznatky o vzájemném svalovém a psychickém napětí a také o fungování vegetativní nervové soustavy. Po osvojení postupu tréninku ji může provádět kdokoliv a zcela samostatně, v sedě, nebo v leže v klidném prostředí. Zahájení vychází z pocitu klidu, postupně se procvičuje pocit tíže v končetinách následovaný pocitem tepla, dále regulujeme dech, tepovou frekvenci a vnitřní orgány, finálním pocitem je poté chlad na čele. (Paulík, 2010)

##### 3. Zvyšování vlastní odolnosti

Do této strategie patří v podstatě cokoliv, co se týče zdravého životního stylu, překonávání hranic a vycházení z naší komfortní zóny. Zařadit sem můžeme vše od zdravé stravy, dostatečné hydratace, otužování, provozování sportů, dechových cvičení, dostatečného



spánku, vyhýbání se negativním prožitkům, sedavému životnímu stylu, návykovým látkám a podobně. (Vašina, 2009)

#### **4. Zdravé způsoby zvládání stresu**

Hlavní je v první řadě vědět, co to stres je, rozpoznat, že jsme se ocitli ve stresové situaci, co je naším stresorem, znát stres i po teoretické stránce. Dále se potom můžeme zaměřit na vyhýbání se stresu a stresovým situacím. Ve chvíli, kdy víme, co to je stresor a víme, jak na nás působí, dokážeme se mu vyhnout mnohem snáze. Dále je dobré naučit se stres předvídat, očekávat ho v určitých situacích, nebo za určitých podmínek, kterým jsme schopni předejít (Odevzdat práci včas. Nenechávat vše na poslední chvíli. Nechat si časovou rezervu. Nepočítat s absolutním úspěchem. Vytvořit plán B. Apod.) Dozvědět se více o strategiích a technikách, které nám mohou pomoci lépe zvládat stres. Zaměřit se na zdravější životní styl, omezit alkohol, nikotin a kofein, snažit se dostat do svého jídelníčku častěji čerstvou zeleninu, méně rafinovaného cukru a tuků. Zároveň si také pohlídat dostatečnou hydrataci organismu. (Vašina, 2009)

#### **5. Nezdravé způsoby zvládání stresu**

Mezi stoprocentně nevhodné způsoby zvládání stresu patří především ty, kterými se snažíme snížit napětí a tlak, který pocítujeme a zvolíme u toho nesprávné, nebo nezdravé prostředky, které nejenom, že nám od stresu neuleví, ale mohou ho dokonce prohloubit a zhoršit. V případě těchto nezdravých způsobů se výběr poměrně ve velkém liší podle pohlaví, zatímco muži sáhnou častěji po tzv. rizikových faktorech jednání, jako kouření, pití alkoholu, adrenalinové sporty, nebo riskantní řízení, ženy mnohem častěji stres takzvaně zajídají, tedy ve snaze zlepšit svojí situaci, konzumují mnohem větší množství jídla, nejčastěji potom sladkého. (Křivohlavý, 2009)

Je důležité si uvědomit, že tyto způsoby zvládání stresu sice mohou přinést okamžitou úlevu, ale dlouhodobě mohou mít negativní dopad na zdraví a pohodu jedince. Místo toho je vhodné hledat zdravější a efektivnější strategie zvládání stresu, jako jsou cvičení, relaxační techniky, sociální podpora a profesionální pomoc, když je to potřeba.

### 3. ROLE VYCHOVATELE V DĚTSKÉM DOMOVĚ

V této třetí kapitole teoretické části mé bakalářské práce nastíním problematiku dětského domova, popíši jej jako instituci, roli vychovatele v dětském domově, jaké jsou na tuto pozici kladeny požadavky, pokusím se popsat děti, které sem přicházejí a které zde žijí a nastíním, jaké mají děti v dětském domově práva a povinnosti.

#### 3.1. Dětský domov

Dětský domov je školskou institucí a zařízením pro výkon ústavní výchovy, mohou zde být umístěny děti ve věku od 3 do 18 let, s možností prodloužení pobytu pro zletilé osoby do doby dokončení školní docházky, kdy se stále připravují na své budoucí povolání, maximálně potom do 26 let. Po dosažení dospělosti musí být o prodloužení pobytu sepsána smlouva mezi zařízením a nezaopatřenou osobou, tak to uvádí zákon č. 109/2002 Sb. O výkonu ústavní a ochranné výchovy. (ČESKO, 2002) Dle §12 tohoto zákona dětský domov pečuje o děti, které nemají závažné poruchy chování a díky tomu mohou navštěvovat běžnou základní, střední, nebo jinou školu a účastnit se tak běžného základního, středního, vyššího, vysokého, nebo jiného vzdělání. Dále se zde dočteme, že je možnost do dětského domova umístit také nezletilé matky s dětmi.

Děti jsou do dětského domova přijímány na základě rozhodnutí soudu. Ten může jako nezbytné opatření nařídit také ústavní výchovu. Zařízení, do kterého má být dítě umístěno, vybere sám soud a to na základě blízkosti trvalého bydliště rodiny dítěte, nebo osob, které jsou dítěti blízké. Soud může nařídit ústavní výchovu nejdéle na dobu tří let, tuto dobu lze ale před uplynutím opakovaně prodloužit a to v případě, pokud důvody pro nařízení ústavní výchovy stále trvají. Pokud tyto důvody pomínou, soud nařízení zruší a zároveň rozhodne, komu bude dítě svěřeno do péče. (Konečná, 2022)

#### Provoz dětského domova a jeho režim

Dětský domov je instituce s nepřetržitým celoročním provozem, jeho základní jednotkou je výchovná, nebo taky rodinná skupina a dalo by se říci, že dětské domovy můžeme rozdělit na dva typy, na **typ internátní** a **typ rodinný**. Typ internátního dětského domova je ten, kam děti a mladiství přicházejí s tím, že se brzy zase vrátí domů, tedy počítají spíše s krátkodobým pobytem, výchovná skupina čítá maximálně patnáct dětí a poskytuje dětem a mladistvým zázemí pro studium do 18 let, případně déle. Oproti tomu dětský domov rodinného typu má jako základní stavební jednotku právě rodinné skupiny, kde jsou děti v

počtu od pěti do osmi bez rozdílu pohlaví a věku. V případě přijetí sourozenců je běžnou praxí, že jsou umístováni na stejnou rodinnou skupinku. Zároveň je v případě sourozenců časté, že jsou v dětském domově ubytováni ve stejném pokoji, který je dvou až tří lůžkový. (Bendl, 2016) V některých dětských domovech rodinného typu jsou skupinky samostatné byty, kde se buďto vychovatelé střídají, nebo zde službu vykonávají stále. Vybavení těchto skupinek je potom stejné jako v běžných bytech a provádí se zde stejné činnosti, kdy se děti společně s vychovateli podílí na vaření, úklidu, přípravě do školy a jiných běžných denních úkonech. (Trnková, 2018)

Vychovatelé se v případech samostatných bytů, kde jsou ubytované již děti starší patnácti let, snaží zasahovat co možná nejméně a učit tak svěřené děti samostatnosti a přípravě na život mimo dětský domov.

### **3.2. Vychovatel**

Touto podkapitolou se pokusím přinést náhled do světa vychovatelů v dětském domově, popsat, jejich roli, jaké jsou na ně kladeny nároky ohledně kvalifikace a vzdělání a také jaká je náplň jejich práce.

#### **Role vychovatele v dětském domově**

Vychovatel v dětském domově je stejně jako jiní pedagogičtí pracovníci ukotven v zákoně č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících. Zde je pedagogický pracovník charakterizován jako osoba, vykonávající přímou, nebo nepřímou výchovnou, vyučovací, speciálně, nebo psychologicky-pedagogickou činnost s působením na vychovávaného nebo vzdělávaného. (ČESKO, 2004)

Z vlastní praktické zkušenosti mohu říct, že právě vychovatel v dětském domově je ten dospělý, se kterým dítě tráví nejvíce času při pobytu v dětském domově. Je to ten, který se s dětmi učí do školy, který s nimi připravuje jídlo, který je učí správně mluvit a vyjadřovat se, ten, který je učí jezdit na lyžích a na kole, který jim pomáhá překonávat bolest, když jsou nemocní, ale zároveň je to taky on, který se s nimi dostává do největších, nejčastějších a nejvyostřenějších konfliktů, rozepří a hádek, které často přicházejí s nástupem puberty. Role vychovatele v dětském domově je nesmírně komplikovaná a to především z pohledu, který uvádí i Dosoudil (2012), tedy vnitřní rozpor mezi tím, být vychovatelem profesionálem a nebo pokusit se dětem nahradit v určitých okamžicích rodiče. Tím, že se vychovatelé denně snaží přiblížit situaci v dětském domově té v opravdové rodině, dochází

tu k tenkým hranicím a vnitřním rozporům ve vlastním vnímání vychovatele jako profesionála, nebo vychovatele, který sám sebe vidí jako toho, kdo se za každou cenu snaží pomoci svěřeným dětem i mimo pracovní dobu.

Zároveň se do šedé zóny dostává také samotné vnímání vychovatele jako člověka, neboť v dětském domově není přesně oddělen čas pracovní a mimopracovní. Vychovatelé v dětském domově po dobu své služby v podstatě žijí s dětmi, vaří spolu, uklízí, připravují děti do škol a tak je těžké oddělit profesionální od osobních postojů.

### **Kvalifikace a vzdělání vychovatele**

Nároky a požadavky na tuto profesi jsou přesně stanoveny a definovány v zákoně zákoně č. 563/2004 Sb. O pedagogických pracovnících v paragrafu § 16:

*„Vychovatel, který vykonává přímou pedagogickou činnost ve školském výchovném a ubytovacím zařízení nebo v jeho oddělení zřízeném pro děti a žáky se speciálními vzdělávacími potřebami, ve školském zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo ochranné výchovy, nebo středisku výchovné péče, získává odbornou kvalifikaci*

*a) vysokoškolským vzděláním získaným studiem v akreditovaném studijním programu v oblasti pedagogických věd zaměřené na speciální pedagogiku nebo sociální pedagogiku,*

*b) vyšším odborným vzděláním získaným ukončením akreditovaného vzdělávacího programu vyšší odborné školy v oboru vzdělání zaměřeném na speciální pedagogiku, nebo*

*c) vzděláním stanoveným pro vychovatele podle odstavce 1 a vzděláním v programu celoživotního vzdělávání uskutečňovaném vysokou školou a zaměřeném na speciální pedagogiku.“*

Dále je pro vykonávání této profese nutná trestní bezúhonnost, dokazovaná výpisem z evidence rejstříku trestů, ne starší než tři měsíce, způsobilost k právním úkonům, znalost českého jazyka, dále zdravotní způsobilost a to jak po fyzické, tak i duševní stránce. Pro získání pozice vychovatele je totiž nutné absolvovat psychologické vyšetření o psychické způsobilosti. To probíhá u akreditovaného psychologa, který pomocí testů sleduje intelekt

vychovatele, dynamika a struktura osobnosti, pozornost, zájmová a hodnotová orientace a také motivace pro výkon profese. (ČESKO, 2002)

Práci vychovatele v dětském domě tedy nemůže zastávat každý. Kromě odborného studia je nutná i psychická stránka člověka, která se posuzuje právě odborným psychologickým vyšetřením.

### **Náplň práce**

Náplň práce vychovatelů a pedagogických pracovníků v dětských domovech definuje a upravuje vnitřní nebo organizační řád každého zařízení zvlášť. V případě Dětského domova v Kroměříži povinnosti v pozici vychovatelů paní ředitelka Konečná v roce 2022 uvedla ve vnitřním řádu takto:

V práci v dětském domově je důležité dodržovat pravidla slušnosti a občanského soužití, což zahrnuje respektování druhých a jednání s empatií. Tímto způsobem se vytváří prostředí, ve kterém se děti cítí bezpečně a podporovány. Součástí této práce je také vykonávání výchovných a vzdělávacích činností, které mají za cíl podporovat rozvoj dětí a poskytnout jim potřebné dovednosti pro život.

Výchova dětí ve smyslu vědeckého poznání je důležitá pro jejich celkový rozvoj a porozumění světu kolem sebe. Pracovníci dětského domova by měli využívat nově získané poznatky a aplikovat je v pedagogické praxi, aby mohli lépe reagovat na potřeby dětí a poskytnout jim kvalitní péči.

Bezpečnost dětí je prioritou, a proto je nezbytné dodržovat bezpečnostní předpisy a zajistit bezpečné prostředí pro všechny zúčastněné. Zachovávání mlčenlivosti ohledně důvěrných informací o dětech je klíčové pro jejich ochranu a respektování jejich soukromí.

Nebývá také zapomínáno na další vzdělávání v oboru a problematice dětského domova, které umožňuje pracovníkům neustále se zdokonalovat a poskytovat kvalitní péči. Současně je důležité informovat děti o jejich školním prospěchu a podporovat jejich vzdělávání ve spolupráci s učiteli a dalšími odborníky.

Spolupráce s rodiči dětí a účast na akcích dětského domova jsou dalšími důležitými aspekty práce v této oblasti. Poskytování péče o zdraví, včetně doprovodu dětí k lékaři a zajištění potřebných školních a hygienických potřeb, je samozřejmě nedílnou součástí práce v dětském domově.

Dále se potom náplní práce vychovatelů v dětském domově zabýval Škoviera (2007), který ji rozdělil do devíti bodů a následně seřadil od nejčastější a nejčetnější po tu nejméně častou následovně:

- příprava dětí na školu a vyučování, psaní úkolů, chystání aktovek a psacích potřeb
- příprava pokrmů, společné vaření, nakupování
- sebeobslužné činnosti, tvořící úklid, osobní hygienu
- administrativní činnosti
- relaxační a zábavné činnosti spojené s poslechem hudby, sledováním televize, počítače, četbou knih, procházkami apod.
- dozor nad dětmi, kontrola prováděných činností a zadaných úkolů
- činnosti, které děti aktivně rozvíjejí estetické cítění a uměleckého ducha, tvořivé hry, zpěv, tanec, manuální činnosti, keramika, kreslení a pod.
- společensky prospěšná činnost, tou je myšlena práce v zařízení a jeho okolí
- a tzv. jiné pomocné činnosti, sem by se dal zařadit třeba doprovod dítěte mimo zařízení, např. k lékaři, k soudu apod.

### **Rizika práce vychovatele**

Ať už se jedná o práci vychovatele, nebo přímo o pozici vychovatele v dětském domově, tak je tato práce něčím specifická a to nejenom množstvím lidí, nebo spíš dětí, které za den potká, aby jim předal své zkušenosti a vědomosti, ale také tím, že je každý den vystaven pohledům a soudům ze strany dětí, o které se má starat. Kraus (2008) je toho názoru, že na pozicích vychovatelů by v dnešní době neustále opomíjený sociální pedagog určitě našel svoje místo a tak si dokážu představit, že by Krausovy poznatky o rizicích v povolání sociálního pedagoga šly použít i na pozici vychovatele.

Podle něj právě vysoké požadavky a jistá náročnost této profese na psychickém i fyzickém zdraví vychovatelů a pedagogických pracovníků zanechávají stopy. Za příčiny sociální únavy bychom mohli považovat každodenní kontakt s lidmi, který se projevuje určitou dobrovolnou izolací nebo touhou po samotě a to i v soukromém životě. Dále bychom za takzvané nemoci z povolání vychovatele mohli považovat fyzické projevy jako přetížení a únava hlasového aparátu v důsledku přímého kontaktu s infekčními chorobami.

Na zdraví a to jak na psychickém, tak i na fyzickém se zajisté podepisuje taky nepravidelná pracovní doba, překračování pracovní doby a noční směny, které jsou příčinami častých změn v biorytmu našeho těla. Ty způsobují pokles výkonnosti a celkové podráždění nervového systému. Psychickému zdraví zase rozhodně nepřidávají stresové situace, které jsou v této profesi časté a stejně tak absence zpětné vazby, tedy neschopnost vidět výsledky vloženého úsilí pedagogických pracovníků do určité osoby, dítěte, nebo jedince. Následně se může objevit dopad všech těchto aspektů, tím je tzv. Syndrom vyhoření. (Kraus, 2008)

Právě nedostatek zpětné vazby často způsobuje pocity frustrace, pokles motivace a dobrého pocitu z odvedené práce, neboť se problémy v tomto pracovním prostředí často opakují a vychovatel tak výsledky své činnosti.

### **3.3. Děti v dětském domově**

Samostatnou kapitolou a asi tím nejvýraznějším faktorem a zároveň i proměnnou jsou děti, o které vychovatel v dětském domově pečuje. Kvůli širokému věkovému rozpětí a i kvůli rozdílům rodin, ze kterých do dětského domova tyto děti přicházejí se jedná o opravdu nelehký úkol a práci. Z vlastní zkušenosti mohu říct, že tyto děti často do domova přicházejí bez zvládnutých základních hygienických návyků, se závislostmi na cigaretách již v nízkém věku, s problémy ve škole, ať už jsou to problémy v otázkách prospěchu, šikany, nebo záškoláctví, s velmi nízkou úrovní finanční gramotnosti, slovní zásoby, základy slušného chování, ale taky s návyky, které porušují zákon, jako krádeže, bitky, násilí a vyhrožování. S takovými dětmi musí pracovat pedagogičtí pracovníci v dětském domově každý den.

#### **Práva a povinnosti dětí**

Děti v dětském domově mají svá práva i povinnosti, která jsou stanovena vnitřním řádem každého zařízení. Ve Dětském domově v Kroměříži, podle vnitřního řádu definovaného paní ředitelkou Konečnou (2022), jsou práva a povinnosti dětí následující:

#### **Práva:**

Děti mají právo na plné přímé zaopatření a na rozvoj tělesných, duševních a citových schopností a dovedností. Je jim zajištěno respektování lidské důstojnosti a společné

umístění se svými sourozenci. Dále mají právo na vytvoření podmínek pro dosažení vzdělání a pro přípravu na povolání, a také na svobodu náboženství.

Dětem je poskytnuta možnost seznámit se s právy a povinnostmi v zařízení a účastnit se činností a aktivit v něm. Mají právo se seznámit s osobní dokumentací vedenou na dětském domově a na vyjádření svého názoru na zamýšlená opatření. Od věku 7 let mají právo na samostatnou vycházku a také na informace o stavu svých úspor nebo pohledávek.

Děti mají právo udržovat kontakt s osobami mimo zařízení, přijímat návštěvy a na pomoc po opuštění dětského domova.

#### **Povinnosti:**

Mezi povinnosti dětí patří dodržování stanoveného pořádku, kázně a plnění pokynů zaměstnanců dětského domova. Mají povinnost nepoškozovat majetek, dodržovat zásady slušného chování a udržovat pořádek a čistotu v prostorách zařízení.

Děti jsou povinny dodržovat předpisy a pokyny k ochraně bezpečnosti a zdraví a na výzvu poskytnout doklady o svých příjmech. Na požádání musí předat k úschově vedení předměty, které by mohly ohrozit výchovu, a podrobit se vyšetření na přítomnost omamných a návykových látek.

Jak si lze všimnout, povinností v dětském domově je podstatně méně než práv, i tak ale mají děti často problém s dodržováním těchto povinností a dochází k jejich porušování.



## **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4. METODOLOGICKÁ ČÁST

Tématem mé bakalářské práce jsou zkušenosti vychovatelů v dětském domově se stresem a jejich strategie zvládání stresu, cílem této práce tedy je, jak už napovídá samotný název, zjistit, jaké zkušenosti mají vychovatelé v dětském domově se stresem a jak se s ním vyrovnávají a jaké k tomu využívají strategie.

V teoretické části jsem popsala stres jako takový, jeho projevy a dopady na zdraví člověka, dále jsme postupovala popisem odolnosti, jak se vyvíjí, jak jí můžeme pomoci, jaké strategie můžeme použít pro zvládání stresových situací a ve třetí kapitole teoretické části jsem se zaměřila na vychovatele v dětském domově, jeho kvalifikaci pro výkon tohoto povolání, pracovní náplň a povinnosti, na děti, se kterými pracuje a taktéž na dětský domov jako takový.

V praktické části zjišťuji, jaké stresové situace prožívá vychovatel v dětském domově, jaké jsou příčiny vzniku těchto situací, jak vychovatelé jakožto zaměstnanci vnímají postavení vedení a jiných vychovatelů jako svých kolegů, jaké panují vztahy na pracovišti a také jak se vychovatelé sami vyrovnávají se stresovými situacemi ve své profesi, jaké k tomu využívají strategie, co jim pomáhá snižovat míru stresu, případně, zdali na sobě pocítují nějaký z projevů stresu, ať už v psychické nebo fyzické podobě.

Z odpovědí na tyto otázky lze zjistit původce stresových situací a stresu jako takového, který působí na vychovatele v dětském domově, také jaké strategie využívají pedagogičtí pracovníci pro vyrovnávání se se stresem, jak vnímají svěřené děti, nebo pracovní prostředí dětského domova, ale také, jestli na sobě pocítují, nebo někdy v minulosti pocítovali projevy stresu.

### 4.1. Popis výzkumného problému

Být vychovatelem v dětském domově není, jak mohu potvrdit z vlastní zkušenosti, nic jednoduchého. Každý z vychovatelů je každý den vystaven spoustě výzev, ať už je to ze strany dětí, které do dětského domova přichází často z problematického prostředí, bez základů slušného chování nebo hygieny, zvyklé řešit jakékoliv problémy konflikty, hádkami, nebo dokonce fyzickým násilím a agresí. Dále jsou mezi výzvami zajisté obsaženy i požadavky vedení domova, které dostávají vychovatele do nelehkých situací. Zároveň do hry vstupují taky ostatní vychovatelé, kolegové, kteří mají třeba jiný přístup, jiný pohled na věc, na daný problém a může zde vyvstat problém ve formě konfliktu mezi

kolegy. Výzvou, která je problematická sama o sobě je potom kontakt, nebo bych možná měla říct spíše střet s veřejností, která netuší, jak dětský domov funguje, jaké jsou tam děti, jak se chovají a mnohokrát jsem se já osobně dostala do konfliktu s lidmi mimo domov jenom kvůli tomu, že už jsem byla unavená neustále obhajovat své zaměstnání. Tohle všechno jsou jenom střípky z tak obsáhlé problematiky, jakou je dětský domov a už nyní bychom zde našli několik možných příčin stresu.

## 4.2. Výzkumný cíl

Při stanovení výzkumných cílů je klíčové uvědomit si jejich podstatu a zvážit jejich důležitost, aby bylo oprávněné vynaložit úsilí a zdroje na jejich dosažení. Je rovněž důležité si uvědomit, že význam cílů není univerzální, ale závisí na konkrétní skupině jedinců. Proto je nezbytné zodpovědět otázky týkající se toho, pro kterou skupinu jsou cíle relevantní, kdo se jimi bude zabývat a kdo bude mít zájem o výsledky výzkumu (Švaříček, Šedřová, 2007).

### Hlavní výzkumný cíl:

Popsat jaké stresové situace prožívají vychovatelé v dětském domově a které strategie využívají vychovatelé k jejich zvládnutí.

### Dílní výzkumné cíle:

1. Popsat hlavní zdroje stresu vychovatelů v dětském domově.
2. Popsat příčiny vzniku stresových situací, které při své práci zažívají vychovatelé v dětském domově.
3. Popsat strategie, které vychovatelé v dětském domově využívají ke zvládnutí stresových situací.
4. Popsat vznik a vývoj odolnosti vychovatelů v dětském domově vůči stresu.

## 4.3. Výzkumné otázky

I přes flexibilní povahu kvalitativního výzkumu, který obvykle klade důraz na otevřenost a improvizaci, je klíčové jasně formulovat výzkumnou otázku. Tímto způsobem můžeme na konci naší studie vyhodnotit, zda jsme dosáhli odpovědí na naše otázky. S ohledem na cyklický charakter kvalitativního výzkumu průběžně prověřujeme naši výzkumnou otázku při vstupu do terénu, sběru dat a následné analýze (Švaříček, Šedřová, 2007).

**Hlavní výzkumná otázka:**

Jaké stresové situace prožívají vychovatelé v dětském domově a které strategie využívají vychovatelé k jejich zvládnutí?

**Dílčí výzkumné otázky:**

VO1: Jaké jsou hlavní zdroje stresu při práci na pozici vychovatele v dětském domově?

VO2: Jaké jsou příčiny vzniku stresových situací v práci vychovatele v dětském domově?

VO3: Jaké strategie používají vychovatelé v dětském domově pro vyrovnávání se se stresovými situacemi?

VO4: Jak vzniká odolnost vychovatelů vůči stresu?

**4.4. Výzkumný design**

Pro svůj výzkum jsem si jako metodu zkoumání vybrala kvalitativní výzkum, ten podle Strausse a Corbinové (1999) představuje metodický přístup zaměřený na pochopení složitosti mezilidských interakcí, procesů a kontextů. Tento přístup neklade důraz pouze na sběr dat, ale spíše na jejich interpretaci a hlubší pochopení. Centrálním prvkem je systematické zkoumání jevů prostřednictvím důkladné analýzy textu, což umožňuje odhalení podstatných významů a vzorců ve chování a myšlení jednotlivců. Kvalitativní výzkum podle Strausse a Corbinové zdůrazňuje vytváření teoretických rámců a modelů založených na empirických datech, které mají schopnost vysvětlit a predikovat jevy a procesy v reálném světě.

Pro úspěšné provedení kvalitativního výzkumu je nezbytné mít určité dovednosti. Mezi tyto dovednosti patří schopnost se odstoupit od dané situace a provádět kritickou analýzu, schopnost rozpoznat a vyhnout se zkreslením, schopnost získat platná a spolehlivá data, schopnost abstraktního myšlení, a také sociální vnímání a komunikační dovednosti. (Strauss, Corbinová, 1999)

Za hlavní metodu výzkumu jsem si zvolila zakotvenou teorii a systém trojího kódování, tedy kódování otevřené, axiální a selektivní, jak jej uvádí Strauss a Corbinová (1999). Ta mi přišla vhodnější pro můj typ výzkumu, neboť se zaměřuje především na zkoumání nějakého procesu.

#### 4.5. Zakotvená teorie

Zakotvená teorie, známá také jako grounded theory, byla původně vyvinuta v šedesátých letech 20. století Barneyem Glaserem a Anselmem Straussem. Od té doby prošla řadou změn a rozvíjela se do různých variant. Tento přístup poskytuje systematické induktivní postupy pro provádění kvalitativního výzkumu s cílem vytvářet teorie z dat. (Škvaříček a Šed'ová, 2007)

Strauss a Corbinová (1999) uvádějí, že zakotvená teorie je induktivně odvozená z zkoumání konkrétního jevu, který reprezentuje. To znamená, že tato teorie vychází z odhalení, vytvoření a dočasného ověření systematickým sběrem dat o zkoumaném jevu a jejich analýzou. V tomto přístupu nezačínáme s předpokládanou teorií, kterou bychom poté ověřovali, ale naopak se zaměřujeme na zkoumanou oblast a umožňujeme, aby se vynořilo to, co je v této oblasti podstatné. I když zakotvená teorie zdůrazňuje přesnost a kritičnost analýzy, také klade důraz na tvořivost. Tvořivost umožňuje badatelům klást otázky vycházející z dat a vytvářet s nimi porovnání, což vede k dalšímu propojení jevů a vzniku nových teoretických výroků.

Škvaříček a Šed'ová (2007) zdůrazňují, že hlavním úkolem výzkumu není pouze popis jednotlivých jevů, ale spíše vytvoření nové teorie, která má pevné základy v datech. To znamená, že badatel musí přistupovat k výzkumnému materiálu bez předsudků a s otevřenou myslí. Zakotvená teorie se zaměřuje na abstraktní úroveň, kde cílem není podrobný popis, ale spíše konceptuální schéma, které zachycuje vztahy mezi různými proměnnými. Důležité je identifikovat klíčové proměnné na základě dat a následně operacionalizovat vztahy mezi nimi. Výsledná teorie pak obsahuje tvrzení o vzájemných vztazích mezi proměnnými, což ukazuje, jak změny v podmínkách ovlivňují jednání a interakce vedou k proměněným reakcím aktérů.

Klíčovým prvkem procesu je kódování, které představuje analýzu dat. Otevřené kódování podle Strausse a Corbinové (1999) zahrnuje důkladné rozebrání, zkoumání, porovnání, konceptualizaci a kategorizaci dat. Axiální kódování je dalším aspektem, který spočívá v opětovném uspořádání dat po otevřeném kódování, a to prostřednictvím vytváření spojení mezi různými kategoriemi. Selektivní kódování pak představuje proces, během kterého se vybírá jedna centrální kategorie, která je systematicky propojena s ostatními kategoriemi. Tyto vztahy jsou dále zkoumány a kategorie, které to vyžadují, jsou dále upřesňovány a rozvíjeny.

V praxi tedy dochází k opětovnému pročitání a přezkoumávání kódů, kontrole jejich správné formulace a výstižnosti.

#### **4.6. Metody a techniky sběru dat**

Jako techniku sběru dat jsem si vybrala polostrukturovaný rozhovor, což umožňuje respondentovi vyjádřit své subjektivní pohledy a názory, a zároveň poskytuje možnost okamžitého ověření, zda respondent správně porozuměl položeným otázkám.

Rozhovor, nazývaný též jako hloubkový rozhovor, je jednou z nejčastěji využívaných metod sběru dat v rámci kvalitativního výzkumu, podle Škvaříčka a Šed'ové (2007). Tento typ rozhovoru je charakterizován nestandardizovaným dotazováním jednoho účastníka výzkumu, často jedním badatelem, pomocí několika otevřených otázek. Zaměřuje se především na členy specifických sociálních skupin či prostředí. Otevřené otázky umožňují badateli porozumět různým pohledům bez omezení výběrem konkrétních otázek. Hloubkový rozhovor slouží k zachycení výpovědí respondentů a zachování jejich slovního projevu v přirozené podobě, což odpovídá základním principům kvalitativního výzkumu. Mezi hlavní typy hloubkového rozhovoru patří polostrukturovaný rozhovor, odvozený z předem připraveného seznamu otázek, a narativní rozhovor.

Pro sběr dat v rámci tohoto kvalitativního výzkumu bylo vyhrazeno období od února do března 2024. Rozhovory se uskutečnily v prostorech Dětského domova v Kroměříži v návštěvní místnosti. Před zahájením rozhovorů byli všichni respondenti informováni o účelu a anonymitě práce. Všichni respondenti dali souhlas k pořízení zvukové nahrávky rozhovoru a následným použitím pro účely bakalářské práce. Kvůli zajištění detailních a komplexních informací o zkoumaném jevu, kterým byly stresové situace, které zažívají vychovatelé v dětském domově, byl původní soubor otázek rozšířen o doplňující otázky. Nicméně záměr a cíl výzkumu byly pevně stanoveny. Rozhovory začínaly otázkami k identifikaci respondentů, následně se zaměřily na stresové situace, nejčastější stresory a postupně se přesouvaly k otázkám souvisejícím se strategiemi a ventily, kterými vychovatelé vyrovnávají tento stres. Na závěr se rozhovor stočil k případným projevům stresu na zdraví.

## 4.7. Výzkumný soubor

Výběr výzkumného souboru byl orientován na vychovatele v dětském domově, z důvodu dostupnosti byli zvoleni vychovatelé v Dětském domově v Kroměříži. Při selekci výzkumného souboru jsem se opírala o své osobní zkušenosti s problematikou dětského domova. Z tohoto důvodu bylo osloveno šest vychovatelů, kteří splňovali dvě předem stanovená kritéria. Prvním kritériem byla minimální tříletá délka praxe na pozici vychovatele, druhým pak věk minimálně 35 let. Obě podmínky jsem vybrala kvůli zkušenostem vychovatelů a to jak pracovním, tak i lidským, zkušenostem s různými stresovými situacemi, se zvládáním pracovního života, kde se vychovatel stará o děti a soukromého života, ve kterém se třeba stará o vlastní potomky a musí zvládat spoustu činností i mimo pracovní dobu. Jména vychovatelů byla změněna z důvodu ochrany osobního tajemství, údajů a anonymity.

### 4.6.1. Respondenti

#### **Respondentka číslo 1 - Alena**

Alena je vychovatelkou už 23 let, které strávila péčí o děti v Dětském domově v Kroměříži. Ke dni rozhovoru je jí 59 let, sama má 4 vlastní teď už dospělé děti. Má vystudovanou střední pedagogickou školu a při zaměstnání si doplnila odborné vzdělání v Olomouci v rámci celoživotního vzdělávání. Za svou praxi v dětském domově pracovala na všech výchovných skupinách, zároveň zpracovává kroniku dětské domova, píše na články na webové stránky a zároveň zastává pozici preventistky.

#### **Respondent číslo 2 - Jiří**

Jiřímu je v den pořízeného rozhovoru 50 let. V této chvíli zastává primárně pozici zástupce ředitelky Dětského domova v Kroměříži, v rámci přímé práce s dětmi ale často slouží na skupinách nebo vypomáhá na nočních službách. Před funkcí zástupce byl dlouhou dobu řadovým vychovatelem a v dětském domově pracuje již třicet let. Je otcem jednoho dítěte.

#### **Respondentka číslo 3 - Dana**

Při pořizování rozhovoru je Daně 46 let, v této chvíli zastává pozici sociální pracovníce v Dětském domově v Kroměříži. V této pozici je v častém kontaktu s dětmi, osmnáct let zastávala roli vychovatele na skupinách a celkově je zaměstnankyní dětského domova 23 let. Je matkou dvou dětí školního věku.

**Respondentka číslo 4 - Edita**

Edita má 63 let, dříve pracovala v Dětském domově v Kroměříži jako noční vychovatelka, před pár lety změnila pracovní pozici a nyní pracuje jako denní asistentka pedagoga a zároveň jako zdravotnice. Vyřizuje lékařská vyšetření a zdravotní problémy dětí, kontakt s pojišťovny v případě úrazů, ale zároveň vypomáhá nočním vychovatelům při ranních činnostech, jako příprava dětí do škol a jejich doprovod. Přes den pomáhá denním vychovatelům s přípravou dětí na vyučování, plněním domácích úkolů a podobně. V dětském domově v Kroměříži pracuje již 21, její předchozí pozice byla zdravotní sestra. Je matkou jednoho dítěte.

**Respondentka číslo 5 - Patricie**

Patricie, která má v době rozhovoru 56 let, je nyní ředitelkou Dětského domova v Kroměříži, dříve pracovala na pozici zástupkyně ředitelky a také jako řadová vychovatelka, která prošla všemi rodinnými skupinami. V pozici ředitelky zařízení je její součástí práce, stejně jako zástupce Jiřího, přímá práce s dětmi, vypomáhá tedy denním vychovatelům na skupinách. Celkově je zaměstnankyní dětského domova již 37 let. Je matkou jednoho dítěte.

**Respondent číslo 6 - Lukáš**

Lukáš pracuje již 4 roky na pozici řadového vychovatele a v den rozhovoru má 39 let. V předchozím zaměstnání působil jako trenér kurzů plavání pro základní školy. V Dětském domově v Kroměříži vychovává děti na druhé rodinné skupině. Sám má doma 3 děti školního věku.

**4.6.2. Struktura rozhovoru**

Před provedením polostrukturovaného rozhovoru jsem určila cíle výzkumu a připravila témata, která budou probírána. Respondenty jsem seznámila s tématem rozhovoru a jednotlivými otázkami. Všichni zúčastnění vychovatelé souhlasili s nahráváním rozhovoru na diktafon a s tím, že nahrávka bude použita pouze pro účely mé diplomové práce. Samotné rozhovory se konaly v návštěvní místnosti v Dětském domově v Kroměříži a následně byly přepsány do písemné podoby.

Okruhy otázek:

- Popište mi situace, které Vás v práci nejvíce stresují?



- 
- Můžete mi popsat některé z nejčastějších stresorů, se kterými se v roli vychovatele/ vychovatelky v dětském domově setkáváte?
  - Jaké strategie obvykle používáte ke zvládnutí stresu při práci v prostředí dětského domova?
  - Všimli jste si nějakých konkrétních vzorců nebo trendů v tom, jak vaši kolegové zvládají stres ve svých rolích vychovatelů/vychovatelek?
  - Jak zvládáte péči o sebe a pohodu, duševní a fyzické zdraví a zároveň vyvažujete požadavky své práce vychovatele/vychovatelky?
  - Co vám pomáhá zvládat stres?
  - Vnímáte nějaké následky svého stresu ve své práci?

## 5. ANALÝZA DAT

Zvukové záznamy rozhovorů jsem přepsala do textové podoby a jak jsem již popsala v předešlé části, postupovala jsem podle principů zakotvené teorie, které jsou vysvětleny v knize "Základy kvalitativního výzkumu" od Strausse a Corbinové (1999).

Strauss a Corbinová (1999) identifikují tři typy kódování v rámci jejich metodologie:

- **Otevřené kódování** - tento proces zahrnuje analýzu, zkoumání, srovnávání, konceptualizaci a kategorizaci dat.
- **Axiální kódování** - tento postup umožňuje znovu uspořádat data získaná otevřeným kódováním, přičemž vytváří nová propojení mezi kategoriemi. Pro toto kódování se využívá kódovacího paradigmatu, který zahrnuje kauzální podmínky, fenomény, kontext, strategie jednání a interakce a následky.
- **Selektivní kódování** - tento proces zahrnuje výběr jedné centrální kategorie, která je pak systematicky spojena s ostatními kategoriemi. Tyto vztahy jsou dále ověřovány a případně se rozvíjejí a doplňují dalšími kategoriemi.

### 5.1. Otevřené kódování

Během tohoto procesu kódování jsem identifikovala specifické oblasti a témata ve získaných datech. Postupným procházením přepisu záznamu rozhovoru jsem vytvářela podkategorie a na základě společných charakteristik jsem je spojovala do hlavních kategorií.

#### 5.1.1. Kategorie

##### 1. Vychovatel - Práce, osobnost a odolnost

Práce vychovatelé skutečně není vůbec jednoduchá, jak mohu potvrdit z vlastní zkušenosti a jak vypovídají i respondenti tohoto výzkumu. Právě v podkategorii Práce vychovatelé respondenti často zmiňují náročnost svého povolání, vlastní snahu a úsilí o to, zlepšit chování dětí, jak odpovídá i respondent Lukáš (5): “... *nějakým způsobem je prostě dát do kupy, co se týče společnosti, aby věděli jak to funguje v životě a podobně.*” Vychovatel tedy do své práce vkládá nemalé úsilí a obrovské množství vynaložené energie. Zároveň se snaží dětem pomoci a pochopit jejich individuální potřeby a problémy.

Dalším aspektem práce vychovatele je samotná výchova dětí, kdy se je pedagog snaží vést, využívá u tohoto působení nejrůznější metody a prostředky a názorně se jim snaží vysvětlit danou problematiku, ideálně bez konfliktu a emocí, jak uvádí Alena (22): *” Tak nejdřív se mu to snažím vysvětlit, proč by se to mělo udělat, nebo proč by to mělo být hotové a snažíme se nekřičet.”* K výchově dětí patří i další aspekt práce vychovatele a to přímo práce s dětmi, kdy respondenti uvedli, že se především snaží udržet děti v bezpečí, postarat se o jejich zdraví, správně volit slova při vyhýbání se konfliktní situaci, přistupovat k nim individuálně a bez předsudků a motivovat je ke spolupráci s vychovatelem.

Osobnost vychovatele, jeho povaha a povahové vlastnosti jsou velmi rozdílné. To ale nemusí být nutně na škodu, jak totiž uvádí respondent Jiří (26): *” Je to dobré, že nejsme všichni stejní. Děti se tak učí reagovat i na nás, což je důležité pro jejich budoucí život, budou se setkávat s různými lidmi.”* Individualita vychovatele tedy v rámci rozhovorů vyšla jako velice kladná vlastnost, mezi takové, řekněme, ideální povahové rysy potom respondenti z řad vychovatelů zařadili flexibilitu, cit pro detail, samostatnost, zodpovědnost, kreativitu a strategické myšlení.

Odolnost, jak alespoň vyplynulo z rozhovorů se samotnými vychovateli, přijde tak nějak časem, zkušenostmi a postupným získáváním životního nadhledu. Vychovatelé se ale zároveň shodli na tom, že takovou odolnost je potřeba budovat a pracovat sám na sobě. Práce na sobě by mohla nést podnadpisy jako vzdělávání se, seberozvoj, nebo zájem o sebe. V rámci budování odolnosti nejčastěji vychovatelé v dětském domově skloňují právě zkušenosti, změny v jejich vývoji, změny, které přišly s věkem a délkou praxe. Jak uvádí třeba i respondentka Edita (102): *” ... v rámci toho duševního zdraví, čím víc vám ty roky přibývají, tak už přemýšlíte jinak, potom už si říkáte, no tak co už, přece se tady z toho nezblázním.”* Zároveň paní Edita (89 a 91) ale uvádí: *” Dlouho mi to ale trvalo, než jsem se to naučila... tady to bylo minimálně deset let, než já jsem přišla na ten systém, na ten způsob co mi vyhovuje a co a jak dělat.”*

## 2. Stres - Příčiny, strategie, ventily a projevy

V podkategorii příčiny stresu, se respondenti nejčastěji zmiňovali o **nepředvídatelnosti**, kterou zmiňuje třeba Lukáš (11, 12): *”... je spousta případů, u kterých si myslím, že s tomu ani nedá pořádně ani předcházet, že se prostě nepřipravíš na každou situaci.”* a **proměnlivosti** v pracovním prostředí, tu popisuje zase třeba Jiří (8, 9): *”No, každý den přináší v té službě něco jiného, jo? Člověk na to musí reagovat a to je stresující.”* Tato

nejistota ohledně budoucích událostí a změn způsobuje dle odpovědí respondentů významný stres. Další důležitou podkategorii tvořil časový tlak, kdy nároky na plnění úkolů byly považovány za nadměrné vzhledem k dostupnému času. **Časový pres** jako takový popisuje hned v první otázce respondentka Dana (1): *“Tak třeba časový pres, třeba když se má dítě něco naučit do školy a není na to dostatek času a v té chvíli já jsem v stresu.”* Mezi další významné faktory patří **organizační problémy**, nedostatek zdrojů, především lidských, tedy málo pedagogického personálu na vyšší počet dětí. Respondenti také často zmiňovali pocit, že **práce nikdy nekončí**, což vedlo k pocitům frustrace.

Dvě strategie uváděli respondenti nejčastěji a to **odstup** a **plánování**. V rámci odstupu byla nejčastěji skloňována rovnováha mezi prací a osobním životem. Z rozhovorů vyplynulo, že se vychovatelé striktně snaží oddělovat práci a osobní život, tak to má třeba nastavené i Lukáš (28, 29, 30, 31): *“Neplíst pracovní prostředí s tím rodinným prostředím, ja odchází, z té práce a mám to nastavené tak, že vypouštím tu práci a nějakým způsobem přepnu do toho módu rodinného a neřeším problémy z práce doma.”* Další hojně zastoupenou strategií je plánování, které využívá i Patricie (16, 18): *“Já musím mít všechno jako naplánovaný, nalajnovaný, prostě když musím řešit nějaké věci hned narázově, tak to nemám ráda, ja si radši všechno hezky naplánuju a to mi pomáhá.”* Dále se vychovatelé často rozprávěli o **kontrole emocí**, dle mého názoru ji dobře popsal Jiří (47, 48, 49): *“Snažím se na to reagovat nějakým klidným způsobem. Mít na tu věc nadhled, popřemýšlet, co se s tím dá dělat. Nejednat hlavně v afektu, že bych jednal bezmyšlenkovitě.”* Někdy zazněla i strategie **zlehčování problémů**, bagatelizace nebo snížení váhy stresu humorem.

Jako hlavní ventil označili vychovatelé **relax**, tedy odreagování se, vytvoření času pro sebe, dobítí baterek, nebo jiný útěk od reality. Respondentka Edita (62, 63) uvedla jako svůj největší a nejspolehlivější lék na stres poslech hudby: *“Ráda teda poslouchám opravdu hudbu. To je pro mě opravdu jako priorita, když se necítím v pohodě, v duševní, tak si tu hudbu pustím.”* Často vychovatelé také zmiňovali **změnu** prostředí nebo odpoutání pozornosti od problému nebo stresové situace. Takto se se stresem vyrovnává i Patricie (24, 25): *“Stres, když se tady objeví, tak asi odejdu od práce, vstanu od stolu, podívám se z okna, otevřu si okno, jdu se projít, začnu myslet na něco jiného a ono to funguje.”* Dalšími vedenými ventily byly taky nejrůznější **fyzické aktivity** jako sport nebo pohyb obecně, práce na zahradě, nebo jiné domácí činnosti. Vychovatelé taky jako jeden z

ventilů označili **sociální kontakt** a pomoc od svých blízkých, ve kterých nacházejí oporu, často to byli manželé, manželky, nebo jiní příbuzní.

Projevy stresu respondenti často sami oddělovali do dvou kategorií a to na fyzické a psychické projevy stresu. Mezi **fyzické projevy** řadili potíže s trávením, bolesti břicha, zad, únavu hlasového aparátu, vyšší krevní tlak, nebo častější respirační onemocnění. Fyzické projevy stresu ale rozhodně nebyly tak časté jako **projevy psychické**. Do této oblasti respondenti zařadili potíže se spánkem a usínáním, celkový nedostatek spánku, nebo nedostatek kvalitního spánku, přetížení, které se projevovalo hlavou plnou myšlenek, frustrací a rezignací z nekonečně práce a nenaplňování cílů, ale také psychické obtíže, pocity nepohody, pokles nálady, psychický tlak, místy také projevy úzkosti, které často vedly až k úvahám o ukončení zaměstnání a změně profese, jak uvedla mimo jiné i Dana (47 - 54): *“ Já jsem několikrát přemýšlela, jestli to náhodou není nad moje síly, jestli toho na mě není prostě moc, jestli na to nemám právě špatnou povahu, nebo tak něco, mockrát jsem přišla domů a dlouho jsem nad tím přemýšlela, někdy i brečela... bylo to těžké a opravdu jsem měla pocit, že se z toho zblázním a chtěla jsem dát výpověď.”*

### **3. Děti - Potíže s dětmi, povaha a chování dětí a konflikty**

Jak už bylo několikrát řečeno, děti v dětském domově jsou samostatná kapitola a stejně tak i potíže a problémy, které s nimi vychovatelé zažívají. Tyto děti dle vlastních slov vychovatelů často neposlouchají a to z jednoho prostého důvodu, prostředí, ze kterého přišli, jim nenastavilo žádná pravidla, žádné normy, nebo vhodné vzorce chování a tak se vychovatelé v dětských domovech u dětí potýkají často s výchovnými problémy. Ve své práci se setkávají, jak již bylo řečeno s neposlušností dětí, s nerespektováním, nebo porušováním pravidel a na pedagogických pracovnících tedy je, aby jim tato pravidla vštíplili a naučili je, jak se chovat ve společnosti a mezi sebou. Tento nelehký úkol krásně popsal respondent Lukáš (15-19): *“No ano, ty děcka k nám přijdou odnikud, nemají žádné základy, na kterých by se dalo stavět, nemají hygienické návyky, nic neumí, nic neznají, přijdou sem a nemají žádný režim, řád, doma se nemusí chodit do školy, doma se nemusí chodit spát v nějakou dobu, nebo vůbec a to všechno my se je snažíme naučit, jak to je, jak to má být, jak to nemá být prostě úplně všechno.”* Zároveň se v rozhovorech často otevřelo téma komunikace s dětmi, přesněji překážky v komunikaci, kdy děti nedokáží pochopit, co po nich vychovatel chce, nebo jak se cítí. Tento problém popsal Jiří (69) vlastními slovy takto: *“A nejlepší je, že děcka si ani neuvědomí to, že vás naštvou. Řeknou: Co je strejdo?”*

*Co s tebou dneska je? Ty nemáš náladu? Já říkám, já jsem ji měl než jsem tady začal s tebou něco řešit.”*

Za poměrně velkou proměnnou, která hraje roli při práci s dětmi, vychovatelé v dětském domově označili povahu, chování a vývoj dětí. Všichni vychovatelé se shodli na tom, že je velký rozdíl v tom, jaké děti zrovna v ten daný moment jsou na domově a to v různých dimenzích. Známost a znalost daných dětí vyzdvihla Edita (3-5): *“Když jsem znala ty děti, které tady byly delší dobu, tak jsem byla klidnější, když přišly nové děti a neměla jsem je ještě otestované, tak jsem nevěděla, co si dovolí a jak s nima jednat.”* Samotnou individualitu nebo také rozdílnost a individuální přístup ke každému dítěti vyzdvihuje vychovatelka Alena (53-56): *“... vlastně ty děcka jsou samozřejmě, každý jsme nějaký... snažím se ty děti pochopit, proč se to tak děje a proč to tak dělají...”* a podobně to vnímá i Jiří (5, 6): *“Tak samozřejmě že každé dítě je individuální, oni nejsou jako přes kopírák, takže každý potřebuje jinší přístup.”*

Samotnou kapitolou ve vztahu k dětem jsou konflikty, které se podle slov vychovatelů a to můžu potvrdit i z vlastní zkušenosti, dějí opravdu na denním pořádku několikrát denně. Pro představu o této problematice si vypůjčím slova vychovatele Lukáše (7-11), který ji shrnuje velice přesně: *“Tak za tu dvanáctihodinovou směnu, když je třeba víkend a všechny děcka jsou doma, tak za ten den člověk těch střetů zažije fakt hodně. To jsou hádky o to, že se jim do něčeho nechce, že něco dělat nebudou, že se nechci učit, že nechci uklízet, tam se poperou kvůli nějaké úplně královně a může to být úplně cokoliv, co by nás ani nenapadlo.”* Svě zkušenosti s konflikty dětí mi popsala taky Dana (5-8): *“... potom jsou to konflikty mezi dětmi, třeba konflikt u večere, když já bych ráda měla příjemnou atmosféru a aby tam byl prostor pro dialogu, uvolněné a tak dále, ale ta situace pro ně není úplně přirozená a tak tam místo toho dochází ke konfliktům mezi dětmi.”*

#### **4. Pracovní prostředí - Kolegové, vedení, pracovní režim a okolí**

Jak vyplynulo ze všech šesti rozhovorů a jak uvedli všichni respondenti, pro vychovatele v dětských domovech jsou kolegové nedílnou součástí pracovního procesu. Nejenom, že jim předávají vlastní zkušenosti, ale slouží také současně jako strategie zvládnání stresu a ventil od stresových situací v jenom. Zároveň zkušenější kolegové pomáhají mladším, nebo méně zkušeným kolegům s tvorbou a vývojem jejich vlastní odolnosti vůči stresu v tomto pracovním prostředí. Vychovatelé v dětském domově vnímají vlastní vztahy s kolegy veskrze pozitivně, jak třeba popisuje Patricie (28-33), která v této části svého rozhovoru

popisuje všechny pozitivní aspekty kolegiality v dětském domově: *“ A nebo třeba zajdu za kolegy, za někým a prostě pokecáme jenom tak, nezávazně o něčem, uvaříme si to kafe, postěžujeme si na všechno a je nám líp. To je podle mě tady hodně potřeba, to kafe, nebo jako my tomu tady tak říkáme, kafe, ale je to něco jiného, prostě moment, kdy si zároveň předávají kolegové zkušenosti, kdy si radí, jak na nějaké dítě, jaký zvolit postup, jo, analyzují to, co udělali, jak to udělali, tady to je hodně důležitý za mě.”*

Asi jako v každé práci i v dětském domově zaměstnanci pocítují tlak, který na ně vynakládá vedení, nebo pracovníci na vyšších pozicích a ani v případě dětského domova tomu není jinak a ačkoli si žádný z respondentů na působení vedení vyloženě nestěžoval, několikrát zazněly fráze jako dodržení nebo splnění cíle, tlak shora, plnění povinností a podobně. Alena (1) třeba uvedla: *“ Nejvíc mě stresuje když dostanu nějaký úkol a ty děti mi to znemožňují splnit... a mým úkolem potom je, vyřešit nějak tu situaci a splnit tu danou věc.”*

Pracovní režim v pozicích vychovatele v dětském domově respondenti poněkud rozporuplně. Lukášovi (46-48) kupříkladu vyhovuje systém služeb, který pro vychovatele funguje v režimu jeden den práce, druhý den volno: *“Tady je ten systém dobře nastavený, kdy vlastně jdeš do práce a následující den máš volno, aby sis v úvozovkách odpočinul od těch dětí, aby jsi nabral tu energii. Takže opravdu ten systém je dobře nastavený, takže ta doba regenerace a doba v té práci je krásně vyvážená, kdy nějakým způsobem se to dá zvládnout, vlastně nějakým způsobem celý ten měsíc, tady chodit do té práce, odpočatý, ale zároveň nadřený. Takže vyváženost prostě těch směn je dobrá.”* Edita (18-20) zase na druhou stranu zmínila jako velké negativum přesčas: *“Takže to bylo dost stresové, protože jsem třeba chodila z práce až v deset hodin domů, někdy i o půl jedenácté a to normálně končíme o půl deváté, takže přesčas dvě hodiny byl na denním pořádku.”*

Samostatnou kapitolou ve vnímání pracovního prostředí je potom okolí, tedy způsob, jakým lidé vnímají dětský domov, jeho děti a jeho zaměstnance. Dana (51) tuto situaci popsala následovně: *“ ... co si budem, lidi z venku prostě neví, jak to tady funguje, jaké tu máme děcka...”* a Jiří (62) má na to podobný názor: *“... lidé z vnějšku prostě nemají pochopení pro problematiku dětského domova.”*

Mohu potvrdit, že okolí k dětskému domovu za mě přistupuje jenom dvěma způsoby, jedním je upřímná zvědavost a zájem o tuto problematiku a profesí a druhým přístupem je potom v podstatě automatické odsouzení práce vychovatele v dětském domově, dětí a na

vychovateli je potom obhajoba vlastní práce, která se málokdy dočká pozitivního výsledku tedy pochopení.

## 5.2. Axiální kódování

Axiální kódování podle Strausse a Corbinové (1996) představuje soubor postupů, které slouží k opětovnému uspořádání údajů po otevřeném kódování. Toto opětovné uspořádání probíhá prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. Tyto spojení jsou integrovány do paradigmatického modelu, který zahrnuje příčinné podmínky, jev, kontext, intervenující podmínky, strategie jednání a interakce a následky. Příčinné podmínky označují události, dění a případy, které přispívají k výskytu nebo vzniku daného jevu. Jev představuje centrální myšlenku, událost nebo případ, na který se vztahují jednání a interakce. Kontext zahrnuje specifické vlastnosti a podmínky, ve kterých se jev odehrává. Intervenující podmínky jsou strukturální podmínky, které ovlivňují strategie jednání a interakce. Strategie jednání a interakce jsou navrženy tak, aby reagovaly na jev a odpovídaly na percepci daného kontextu. Nakonec, následky, výsledky a důsledky jednání a interakce jsou výstupy a důsledky strategií aplikovaných v daném kontextu.

Tabulka 2, Paradigmatický model

Příčinné podmínky	JEV	Kontext	Intervenující podmínky	Strategie a jednání	Následky
Příčiny stresu	Stresová situace	Práce vychovatele	Pracovní prostředí	Strategie a ventily	Odolnost vychovatele

- Jako hlavní myšlenku paradigmatického modelu jsem identifikovala jev stresové situace, konkrétně potom stresové situace, které zažívají vychovatelé v dětském domově.
- Tento jev je umístěn do kontextu, kterým je práce vychovatele, přesněji potom práce vychovatele v dětském domově.
- Jako příčinné podmínky, které přispívají k vzniku tohoto jevu, jsem identifikovala příčiny stresu, které uvedli respondenti ve svých rozhovorech a které zahrnují jistou nepředvídatelnost a proměnlivost pracovního prostředí, dále potom časový přes, organizační problémy a pocit nikdy nekončící práce.
- Mezi intervenující podmínky, které ovlivňují tento jev, patří pracovní prostředí, děti které jsou aktuálně přítomny na domově, vedení dětského domova a kolegové.



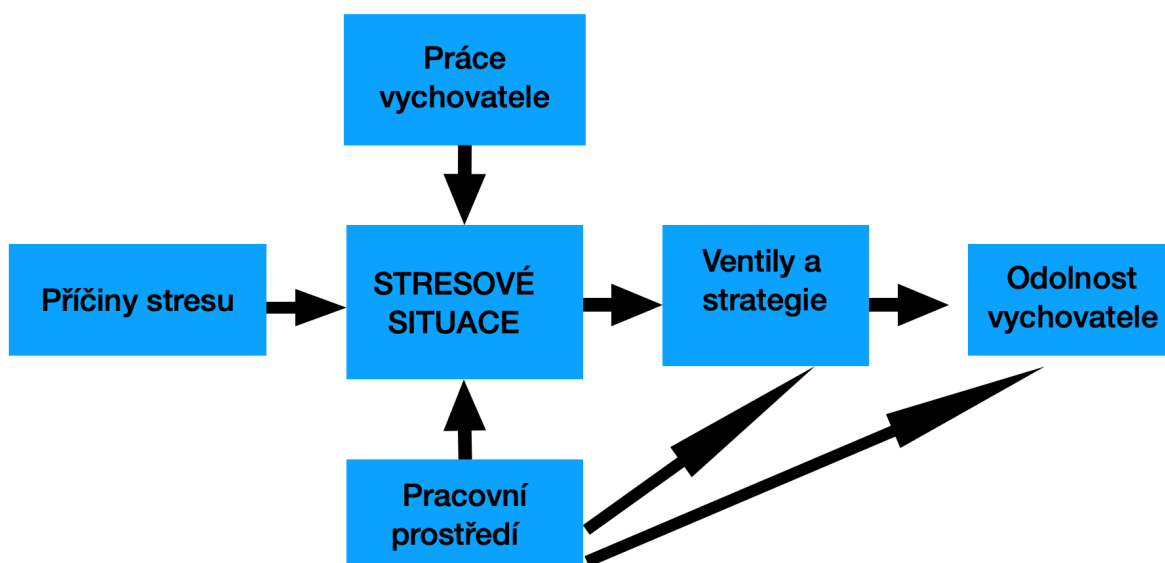
- Strategie a jednání spojené s tímto jevem zahrnují strategie a ventily, které vychovatelé v dětském domově využívají ke zvládnání a zmírňování následků stresu.
- Jako důsledek těchto strategií a jednání jsem identifikovala odolnost vychovatele, její růst a práci vychovatele na sobě samém.

### 5.2.1. Popis axiálního kódování

Stresové situace vychovatelů v dětském domově vznikají v důsledku řady faktorů, které působí jak příčinně, tak intervenujícím způsobem. Mezi příčinné podmínky patří příčiny stresu, které jsou často spojeny s nedostatkem předvídatelnosti a proměnlivostí, jak pracovního prostředí na jedné straně, tak i situací, na které musí vychovatel v dětském domově reagovat na straně druhé. Kontextem ve kterém tento jev, neboli stresové situace vznikají, je práce vychovatele, ten je se samotným jevem velmi úzce spjatý, neboť při samotném výkonu práce dochází k většině stresových situací. Samotný jev, tedy stresové situace, potom ovlivňují intervenující podmínky, neboli pracovní prostředí, které mají dále vliv na strategie a jednání. Tímto pracovním prostředím jsou podle vyjádření respondentů kolegové, děti pobývající na dětském domově a vedení domova. Některé vychovatele tedy stresuje vedení domova, jeho nařízení, předpisy a zadané úkoly. Podobně je tomu i s dětmi, o které se vychovatelé starají, kvůli častým konfliktům, obtížím v komunikaci a potížím, které jsou s nimi spojené. Na druhou stranu kolegové, jejich rady a osobní postoje, pomáhají vychovatelům učit se novým pohledům, strategiím zvládnání stresu a s budováním vlastní odolnosti, čímž se dostávám k dalšímu bodu, který vychází z jevu a to strategie a jednání, tedy strategie a ventily, které vychovatelé v dětském domově používají ke zvládnání stresu. Ty mají velký vliv na následky stresových situací. Úspěšné zvládnutí stresu v tomto bezpochyby stresujícím prostředí může vést k dalšímu bodu a to důsledku, neboli odolnosti. Ta není způsobena jenom strategiemi a ventily, které pomáhají s vyrovnáváním se se stresem, ale také ji ovlivňuje pracovní prostředí, konkrétně již zmiňovaná role kolegů a celého kolektivu pedagogických pracovníků v dětském domově. Tito kolegové, přesněji jejich podpora, pomoc nabízená a poskytovaná méně zkušeným kolegům společně s problematickými dětmi a tlakem od vedení mohou a v mnoha případech vychovatelů i jsou způsobem jakým vzniká a roste odolnost vychovatelů v dětských domovech na stresové situace.

### 5.3. Selektivní kódování

Tento typ kódování představuje postup, kdy badatel identifikuje centrální kategorii a zkoumá její vztahy s ostatními kategoriemi. Vychází ze stadií axiálního kódování, kde se odhalují nové spojitosti a interakce mezi různými prvky (Hendl, 2005). V případě potřeby je tato analýza rozšířena o další detaily a sbírání dalších dat. Proces je uzavřen, když další kódování nepřináší další relevantní poznatky.



Obrázek 1, Selektivní kódování

Centrální kategorií jsou **Stresové situace** v roli vychovatele v dětském domově, která propojuje všechny ostatní kategorie a de facto vysvětluje, jak probíhají stresové situace u vychovatelů v dětském domově, jaké jsou jejich příčiny, co je ovlivňuje a přispívá k jejich vzniku, jak se s nimi vychovatelé vyrovnávají a co pomáhá ke vzniku a růstu odolnosti vůči stresu u vychovatelů v dětském domově. Kategorie práce vychovatele, příčiny stresu, pracovní prostředí, ventily a strategie a odolnost vychovatele potom dále na centrální kategorii navazují.

Vychovatelé v dětském domově popsali svoji práci, která se ale neskládá jenom z výchovy dětí, nebo z práce s dětmi, jak by se mohlo na první pohled zdát, nejčastěji zmiňovanou složkou pracovní náplně vychovatelů v dětském domově byla snaha a úsilí, kdy

pedagogové zmiňovali nejčastěji snahu o pochopení, pomoc, kvalitní budoucnost a o úspěch dítěte. Všechny tyto pojmy jsou obsaženy v kategorii **Práce vychovatele**.

Jelikož jde o zkoumání prožívání stresu vychovatelů v dětském domově, dá se očekávat, že právě dětský domov, neboli kategorie s názvem **Pracovní prostředí**, bude mít na tuto problematiku vliv. Tato kategorie obsahuje pojmy jako vedení, pracovní režim, nebo vnímání dětského domova okolím, které dle samotných vychovatelů často stojí za samotnými příčinami stresu. V kategorii pracovní prostředí se ale objevují taky kolegové, kteří naopak pomáhají vychovatelům zvládat stres v pracovním prostředí, nabízejí nové úhly pohledu, alternativní přístupy, rady a zkušenosti a i díky nim, roste odolnost vychovatele.

Vychovatelé v dětském domově také popisovali, s jakými stresovými situacemi se při své práci na pozici vychovatele v dětském domově setkali. Nejčastěji to byly situace, kterým podle vlastních slov vychovatelů nešlo předcházet, na které se nebyli schopni nijak připravit a také situace ve kterých docházelo k výrazným a častým změnám, tedy proměnlivost okolí, proměnlivost a změny situací, dále to byl časový přes, problémy organizačního charakteru a pocity frustrace z vlastní práce, které by se daly popsat slovy nikdy nekončící práce, všechny tyto příčiny jsem spojila do kategorie **Příčiny stresu**.

Pracovní prostředí ale neovlivňuje jenom samotnou odolnost vychovatele, dává taky možnost ke vzniku různých strategií zvládnání stresu a ventilů, které pomáhají zmírňovat jeho následky. Tato kategorie dostala název **Strategie a ventily** a jsou v ní obsaženy postupy vychovatelů, jak postupovat při zvládnání stresových situací. V této kategorii naprosto dominují pojmy jako odstup a plánování. Odstupem jsou myšlení strategie, které vychovatelům pomáhají oddělit od sebe pracovní a osobní život a plánování zase popisuje v podstatě přípravu na všechno, minimalizaci vzniku stresových situací, dělbu práce a výběr vhodné výchovné metody. Jako nejčastější ventily stresu vychovatelé zvolili relaxaci, změnu prostředí, sociální kontakt a fyzickou aktivitu.

**Odolnost vychovatele**, tedy další kategorie, je velice důležitou při předcházení vzniku fyzických nebo psychických projevů stresu a syndromu vyhoření. Vychovatelé popsali, že tato odolnost přichází často s věkem, je ovlivněna délkou praxe a množstvím zkušeností v oboru. Mladším, nebo také méně zkušeným vychovatelům, často pomáhají kolegové, kteří s nimi sdílí pracovní problémy a pomáhají jim nalézt strategii, která by jim je mohla

pomoci vyřešit. Jak ale vychovatelé sami uvedli, odolnost jde posílit i vlastní prací na sobě, sebereflexí a dalším vzděláváním, které může poskytnout důležité teoretické poznatky.

## 6 INTERPRETACE DAT

V další části se zaměřím na interpretaci dat prostřednictvím výzkumných otázek týkajících se daného výzkumného problému. Získaná data jsem analyzovala pomocí rozhovorů s vychovateli v dětském domově. Použila jsem metodu zakotvené teorie, která zahrnuje otevřené, axiální a selektivní kódování.

Díky datům analyzovaným z rozhovorů byly zodpovězeny výzkumné otázky:

### **VO1: Jaké jsou hlavní zdroje stresu při práci na pozici vychovatele v dětském domově?**

Zdroje stresu při práci vychovatele v dětském domově mají mnoho podob. Vychovatelé se při své práci setkávají s problematickými dětmi, které často nemají základní hygienické návyky, pocházejí z prostředí, ve kterém jim nikdo nenastavil pravidla, hranice, nebo jakoukoliv formu režimu, ať už spánkového, nebo co se týče školní docházky a plnění si povinností nutných pro přípravu do škol, nejsou zvyklé poslouchat, respektovat řád a režim a vychovatelé tak musí v rámci své práce vytvářet pravidla, která budou děti dodržovat a dohlédnout na jejich nepřekračování. Tyto děti jsou podle slov samotných vychovatelů také poměrně dost konfliktní, neváhají jednat agresivně, nešetří nadávkami urážkami a není pro ně ani problém přejít do fyzického konfliktu. Tyto děti jsou tedy častým zdrojem stresových situací, kterým podle vychovatelů nejde předcházet, na které se nejde připravit a které se mění doslova z minuty na minutu, čímž brání vychovatelům plnit jejich výchovné cíle a pracovní povinnosti a pedagogové se tak dostávají do konfliktu s vedením domova a nepochopením okolí. Problematika dětí, jakožto stresujících faktorů a zdrojů stresu odpovídá také výzkumu Mlčáka (2004), kde právě chování dětí skončilo v seznamu stresorů pedagogů na druhém místě. Nelze tedy zpochybnit, že děti a stres vychovatelů spolu úzce souvisí.

### **VO2: Jaké jsou příčiny vzniku stresových situací v práci vychovatele v dětském domově?**

Vychovatelé se podle vlastních slov dostávají do stresových situací v případech kdy nemají situaci pod kontrolou. Toto je společným jmenovatelem všech příčin stresu, které vyplynuly z mého výzkumu, z těch totiž vyplývá, že ve chvíli, kdy se vychovatel dostane do časového presu, nebo do situace, kterou popisuje jako nepředvídatelnou, nebo proměnlivou, ztrácí kontrolu a schopnost ovlivňovat dění na skupině a další situace, které

následují již není schopen ovlivnit, stejně jako organizační problémy, nebo pocit, že se v jeho práci stále objevuje ten samý problém. Hreciński (2016) řadí mezi hlavní příčiny stresu pedagogů a možného vzniku syndromu vyhoření přetíženost prací, velký počet žáků, nebo dětí ve třídě, tento bod by šel v případě dětského domova převést na vysoký počet dětí na domově, nebo na skupině. Dále jako příčinu uvádí také atmosféru ve třídě, nebo ve škole, sem zahrnul také agresivní projevy dětí, které respondenti mé práce tak často zmiňují.

### **VO3: Jaké strategie používají vychovatelé v dětském domově pro vyrovnávání se se stresovými situacemi?**

V rozhovorech vychovatelé uváděli různé strategie, které by šlo shrnout do třech kategorií, prevence - reakce - ponaučení. Vychovatelé zmínili strategii plánování, která by šla pochopit jako prevence vzniku stresových situací. Dále uváděli pozitivní emoce, tedy zlehčování stresu a odlehčení situace, vlastní kontrolu emocí, jako schopnost sebeovládání, zklidnění a vyhýbání se afektu a třetí strategií byl odstup vychovatele, kterým je myšlena schopnost nepouštět si stresové situace k tělu a oddělit práci od osobního života. Tyto strategie by mohly nést společný název reakce. Po nich následuje ponaučení, vychovatelé totiž často uváděli, že nad již prožitými stresovými situacemi potom zpětně přemýšlejí a analyzují je tak, aby se z nich mohli do budoucna poučit a použít výsledky vlastní analýzy těchto situací jako další prevenci. Strategii plánování zmiňuje taky Maria Katarzyna Grzegorzewska (2006), kromě toho přidává také vytěsnění problémů v prostředí rodiny, s přáteli, nebo ve volném čase při výkonu nějakého koníčku. Jako třetí strategii udává hledání rady, nebo také podporu lidí, kteří nám mohou náš problém pomoci vyřešit. Na závěr ještě popisuje strategii útěk od problémů. Mezi časté způsoby řešení stresu podle ní patří i strategické myšlení, účinné plánování, plánování dopředu a ujasnění si, co je pro nás nejdůležitější.

### **VO4: Jak vzniká odolnost vychovatelů vůči stresu?**

Z rozhovorů pořizovaných s vychovateli dětského domova vyplynulo, že jejich odolnost vzniká, buduje se a rozvíjí dvěma způsoby a to prací na sobě samém a záměrným budováním odolnosti. Práce na sobě obnáší prvky jako sebereflexe a dodatečné vzdělávání vychovatelů, které jim může poskytnout teoretický základ pro hlubší porozumění problematice, orientaci nových přístupech a pomoc při vyrovnávání se se stresem pomocí konzultací s kolegy třeba i z jiných domovů. Budování vlastní odolnosti potom

vychovatelé přisuzují často věku a délce praxe, která jim dle jejich vlastních slov pomáhá k rovnováze, dodává jim nadhled a vyrovnávání se stresem poté není tak náročné. Důležitou roli v budování odolnosti podle vychovatelů hrají také ostatní vychovatelé na domově, tedy kolegové, kteří zde slouží jako morální opora, zdroj nápadů, strategií a přístupů pro mladší, nebo méně zkušené vychovatele.

Pojem resilience, neboli odolnost, je i přesto, že jde o velice důležitý prvek v boji se stresem a případným syndromem vyhoření v pomáhajících profesích, poměrně neprobádanou oblastí a odolnost u vychovatelů v dětském domově dosud nebyla řádně prozkoumána a zmapována. V posledních několika letech se na zkoumání odolnosti v nejrůznějších profesích zaměřuje i odborná veřejnost, odolnost vychovatelů v dětských domovech tomuto trendu ale nadále uniká.

**Hlavní výzkumná otázka: Jaké stresové situace prožívají vychovatelé v dětském domově a které strategie využívají vychovatelé k jejich zvládnutí?**

Zkušenosti vychovatelů v dětských domovech se stresovými situacemi jsou velmi časté, nikdo z respondentů neměl problém vybrat konkrétní situaci, nebo příklad, kdy se ve výkonu své práce dostal do stresu. Někteří uváděli, že se se stresem potýkají v podstatě každý pracovní den na každé službě. Projevy stresu a osobní prožitky každý vychovatel popsal odlišně a sami respondenti uvedli, že takové působení stresu se projevuje rozdílně, hlavně kvůli individuálnímu prožívání stresu vychovatele a jeho vlastní osobnosti. Rozdílné byly i projevy stresu a jejich dopady na zdraví, které vychovatelé uváděli. V rámci zvládnutí stresových situací vychovatelé rovněž popisovali strategie a ventily, které jim pomáhají zmírňovat následky stresu a budovat vlastní odolnost, která je nutným předpokladem pro výkon této profese.

## ZÁVĚR

Tato bakalářská se zabývala popisem zkušeností vychovatelů v dětském domově se stresem. Cílem práce bylo popsat hlavní zdroje stresu vychovatelů v dětském domově, jeho příčiny vzniku, také strategie, které vychovatelé v dětském domově využívají pro zvládnutí těchto stresových situací a v neposlední řadě taky popsat vznik a vývoj odolnosti vychovatelů vůči stresu.

V teoretické části jsem se zaměřila na stres jako takový, jeho definici, popis, teoretická pojetí stresu a také na jeho působení a dopady na člověka a jeho zdraví, tedy jeho fyzické a psychické projevy a dále také dlouhodobé působení stresu a jeho vlivy na lidský organismus. Dále jsem se věnovala odolnosti vůči stresu, zaměřila jsem se na stres v práci, na pojem resistance, způsoby měření a zvládnutí stresu, tedy typům osobností, copingu, obranným mechanismům a možnostem zvládnutí stresu. Následoval také pohled na roli vychovatele v dětském domově, popis provozu dětského domova, role vychovatele v dětském domově, jeho kvalifikace nutná pro výkon tohoto povolání, náplň ale také rizika práce vychovatele.

V praktické části se má práce zaměřila na provádění kvalitativního výzkumu, během kterého byla data získávána pomocí polostrukturovaných rozhovorů s vychovateli v dětském domově. Pro analýzu těchto dat jsem využila design zakotvené teorie, která zahrnovala otevřené, axiální a selektivní kódování.

Výzkum se zaměřoval na to, jaké jsou hlavní zdroje stresu při práci na pozici vychovatele v dětském domově, také na to jaké jsou příčiny vzniku stresových situací v práci vychovatele v dětském domově, dále na strategie, které vychovatelé v dětském domově využívají ke zvládnutí těchto stresových situací a také na způsob vzniku odolnosti vychovatelů vůči stresu.

Téma pro svůj výzkum jsem si zvolila hned z několika důvodů. Jedním je osobní zkušenost s prací v dětském domově a druhým pomoc vychovatelům. Dlouhodobým důsledkem chronického stresu u vychovatelů v dětském domově totiž může být syndrom vyhoření, fyzické nebo psychické projevy stresu, snížená odolnost vůči stresovým situacím a zvýšení fluktuace personálu. Tato rizika hrozí i přes pravidelné supervize a porady vychovatelů, kde se pracuje na odolnosti a kolegové se společně s vedením snaží najít vhodnou cestu k řešení problémů. Jak ale vyplývá z mého výzkumu a výsledků této práce, zkušenosti



vychovatelů v dětském domově se stresem a stresovými situacemi jsou velice časté. Proto bych tento výzkum použila jako doporučení pro další prošetřování stresu, stresových situací a jejich příčin u vychovatelů v dětských domovech a zaměřila se na to, aby vychovatelé v dětských domovech měli možnost odborného poradenství, pomoci a povinného vzdělávání se ohledně stresu a strategií pro jeho zvládnání, které jim mohou pomoci při zvyšování jejich osobní odolnosti.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

podle použité citační normy

American Psychological Association, 2018. Resilience. Online. American Psychological Association. APA Dictionary. Dostupné z: <https://dictionary.apa.org/resilience>. [cit. 2024-02-28].

BENDL, Stanislav, 2015. Vychovatelství: učebnice teoretických základů oboru. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4248-9.

ČESKO, 2002. Zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky.

ČESKO, 2004. Zákon č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbíрка zákonů České republiky.

DOSOUDIL, Pavel. Má profese: vychovatel. Praha: NUV, 2012. ISBN 978-80-87652-59-6.

FONTANA, David, 2016. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.

GREENE, R. R. (2002). Holocaust survivors: A study in resilience. *Journal of Gerontological Social Work* 37(1), 3–18.

GRZEGORZEWSKA, Maria Katarzyna, 2006. Stres w zawodzie nauczyciela: Specyfika, uwarunkowania i następstwa. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego. ISBN 83-233-2006-3.

HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 8073670402.

HRECIŃSKI, Piotr, 2016. Wypalenie zawodowe nauczycieli. Difin. ISBN 978-83-8085-084-2.

JANČÍKOVÁ, Kateřina, 2016. Stres jako podmínka k životu? Online. Psychologie pro každého. Dostupné z: <https://psychologieprokazdeho.cz/stres-podminka-k-zivotu/>. [cit. 2024-02-13].

- KAPOUNKOVÁ, Katěřina a Zdeněk POSPÍŠIL. Obecná patofyziologie - Stres. RVS [online]. 2013 [cit. 2024-02-14]. Dostupné z: <https://www.fsps.muni.cz/inovace-RVS/kurzy/patofyziologie/stres.html>
- KEBZA, Vladimír, 2005. Psychosociální determinanty zdraví. Academia. ISBN 80-200-1307-5.
- KONEČNÁ, Renáta, 2022. Vnitřní řád Dětského domova Kroměříž. PDF. Kroměříž. Dostupné také z: <https://www.ddkm.cz/dokumenty>.
- KOSEK, Martin, 2020. Životní události způsobující STRESOVOU ZÁTĚŽ U DOSPĚLÝCH. Online. Dostupné z: <http://nadacesirius.cz/kviz/tabulka1/>. [cit. 2024-02-28].
- KRASKA-LÜDECKE, Kerstin, 2007. Nejlepší techniky proti stresu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1833-0.
- KRAUS, Blahoslav. 2008. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-383-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie nemoci. Praha: Portál, 2002, 198 s. ISBN 80-247-0179-0.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009, 279 s. ISBN 978-8073675-684.
- LAZARUS, R. S. (1966). Psychological Stress and the Coping Process. New York: McGraw-Hill
- LEBROVÁ, Dobromila, 2012. Hans H. B. Selye, kanadský lékař – 105. výročí narození. Online. Pozitivní noviny. 26. 1. 2012. Dostupné z: <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2012010073>. [cit. 2024-02-13].
- MEDICINA.CZ, 2002. Příčiny agorafobie a psychické poruchy. Online. Dostupné z: <https://medicina.cz/clanky/2534/143/Priciny-agorafobie-a-panicke-poruchy/>. [cit. 2024-02-13].
- MLČÁK, Zdeněk, 2006. Stres v profesi vychovatelů. Online. Olomouc: Universita Palackého v Olomouci. Dostupné z: <https://docplayer.cz/5220469-Stres-v-profesi-vychovatelu.html>. [cit. 2024-04-15].

- NOVÁK, Ondřej, 2017. Jak se měří stres? Online. IROZHLAS. Dostupné z: [https://www.irozhlas.cz/veda-technologie/veda-zdravi-kosmonaut-astronaut-vesmir-stres\\_1712050620\\_gol](https://www.irozhlas.cz/veda-technologie/veda-zdravi-kosmonaut-astronaut-vesmir-stres_1712050620_gol). [cit. 2024-02-28].
- PAULÍK, Karel, 2017. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5646-2.
- PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana, 2001. Proti stresu krok za krokem. Praha: Grada. ISBN 80-247-0068-9.
- SELYE, Hans, 1966. Život a stres. Bratislava: Obzor. ISBN váz.
- STRAUSS, Anselm a CORBINOVÁ, Juliet, 1999. Základy kvalitativního výzkumu. Brno: Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- Stres na pracovišti. Řízení pracovního stresu a psychosociálních rizik, 2019. Online. BOZP.cz - Bezpečnost práce. Dostupné z: <https://www.bozp.cz/aktuality/stres-na-pracovisti/>. [cit. 2024-02-14].
- ŠKOVIERA, Albín, 2007. Dilemata náhradní výchovy. I. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-318-5.
- ŠOLCOVÁ, IVA, 2009. Vývoj resilience v dětství a dospělosti. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2947-3.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a ŠEĐOVÁ, Klára, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ŠVINGALOVÁ, D. Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006
- TRNKOVÁ, Lucie, 2018. Náhradní péče o dítě. Praha: Wolters Kluwer. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-864-3.
- VÁGNEROVÁ, M. Základy psychologie. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
- VAŘEJKOVÁ, Barbora, 2023. Placebo a Nocebo. Online. Nemocnice České Budějovice. Dostupné z: <https://www.nemcb.cz/placebo-a-nocebo/>, <https://www.nemcb.cz/placebo-a-nocebo/>. [cit. 2024-03-23].
- VAŠINA, Bohumil. Psychologie zdraví. Ostrava: OU, 1999, 91 s. ISBN 80-7042-546-6.

VAŠINA, Bohumil. Základy psychologie zdraví. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2009, 123 s. ISBN 978-80-7368-757-1.

VELKÝ LÉKAŘSKÝ SLOVNÍK. Homeostáza. Online. Dostupné z: <https://lekarske.slovniky.cz/lexikon-pojem/homeostaza-9>. [cit. 2024-03-23].

## **SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

APA American Psychological Association

BOZP Bezpečnost a Ochrana Zdraví při Práci

GAS Obecný adaptační syndrom (General Adaptation Syndrom)

## SEZNAM OBRÁZKŮ

<u>Obrázek 1, Selektivní kódování</u> .....	59
---------------------------------------------	----

**SEZNAM TABULEK**

<u>Tabulka 1 Tabulka životních událostí.....</u>	<u>33</u>
<u>Tabulka 2, Paradigmatický model.....</u>	<u>57</u>



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Přepsaný okódovaný rozhovor

## PŘÍLOHA P I: PŘEPŠANÝ OKÓDOVANÝ ROZHOVOR

Tazatel: Kamila Krátká

Respondent: Lukáš

Pozice: vychovatel

Věk: 39

Délka praxe: 4 roky

T: Souhlasíš prosím tě s poskytnutím rozhovoru jeho následným použitím pro účely bakalářské práce na téma zkušenosti vychovatelů v dětské vnovově se stresem a jejich strategie zvládnání stresu?

R: Ano, souhlasím.

T: Popiš mi situace, které tě v práci nejvíc stresují.

- 1 R: Nejvíc stresují, ty brdo. Tak, toho je <sup>zlehčování</sup> hodně. (Smích) Každý den prostě se člověk setká s
- 2 <sup>proměnlivost</sup> nějakou novou situací, na kterou <sup>povinnost</sup> musí zareagovat a opravdu těch <sup>konfliktů s dětmi</sup> střetů s těma dětma
- 3 celkově je dostatek za ten den. Každodenní práce s dětmi, kdy učíme nějakým pravidlům, <sup>řád</sup>
- 4 kdy do teď <sup>výchovné problémy dětí</sup> nějakým způsobem ty pravidla neřešili, tak je to <sup>kommunikace s dětmi</sup> obzvlášť těžký se s nima
- 5 domluvit a <sup>smlouva o zlepšení</sup> nějakým způsobem je prostě dát dokupy, co se týče společnosti, aby věděli, jak
- 6 to funguje v životě a podobně.
- T: Jako první jsi řekl střety s dětmi, může to nějak rozvést?
- 7 R: Tak jako učitel, za <sup>pracovní doba</sup> tu dvanáctihodinovou směnu, když je třeba víkend a <sup>vyšší počet dětí</sup> všechny děcka jsou
- 8 <sup>konfliktů</sup> doma, tak za ten den člověk těch střetů zažiješ fakt hodně. To jsou hádky o to, že se jim do
- 9 <sup>odmítání pravidel</sup> něčeho nechce, že něco dělat nebudou, že se nechcou učit, že nechcou uklízet, tam se
- 10 <sup>agresivita dětí</sup> poperou kvůli nějaké úplně krávovině, to může být úplně cokoliv, co by nás ani nenapadlo,
- 11 že se může stát a je spousta případů, u kterých si myslím, že se tomu <sup>neovlivitelnost</sup> nedá pořádně ani
- 12 <sup>nemožnost se připravit</sup> předcházet, že se prostě nepřipravíš na každou situaci. Potom jsem říkal vlastně každý den
- 13 se setkáš <sup>proměnlivost</sup> úplně s novou situací, nikdy nevíš a <sup>nepředvídatelnost</sup> neodhadneš, jak ten den bude probíhat, na co
- 14 se připravit, co bude a nebude v pohodě.

T: Potom jsi ještě zmínil pravidla, že se je snažíte tady něčemu naučit...

- 15 R: No ano, ty přivodíš prostředek dětí výchovné problémy nemají žádné základy na kterých by se dalo  
 16 stavět, nemají hygienické návyky, nic neumí, nic neznají, přijdou sem a nemají žádný režim  
 17 řád, doma se nemusí chodit do školy, doma se nemusí chodit spat v nějakou dobu, nebo  
 18 vůbec a to všechno my se je snažíme naučit, jak to je, jak to má být, jak to nemá být, prostě  
 19 úplně všechno.

T: Můžeš mi popsat některé z nejčastějších stresorů, se kterými se ve své pracovní pozici setkáváš?

- 20 R: Je to obzvlášť to, že když ty děti udělají nějaký problém, kdy my k tomu něco řekneme,  
 21 že to je špatně, a místo toho, aby nějakým způsobem si vzali nějaké to ponaučení, tak jsou  
 22 schopni během chvílky udělat další ten problém. Jenže oni ten problém v tom nevidějí, co  
 23 dělají a de facto, kdy já jako vychovatel, su na ně naštvaný, tak oni si myslí, že za slovo  
 24 promiňte, všechno smázneme a budeme zase jak kdyby v úvozovkách kamarádi a toto mě  
 25 jak kdyby nejvíc jako stresuje to, že prostě na lusknutí prstu oni zapomenou na veškerý  
 26 průšvih nebo problém, jak se chovají a myslí si, že my jako vychovatelé jim nějakým  
 27 způsobem zase budeme sluníčkarit a podobně.

T: Jaké strategie obvykle používáš ke zvládnutí stresu v práci a v prostředí dětského domova?

- 28 R: Já se si to nastavil od začátku, co jsou tady. Neplíst pracovní prostředí s tím rodinným  
 29 prostředím, kdy já odcházím z té práce mám to nastavené tak, že použitím tu práci a  
 30 nějakým způsobem přepnu do toho modulu rodinného a neřeším problémy, co mě nastavili  
 31 tady v práci někde doma. Takže takhle to mám nastavené a funguje to. Já jsem si to prostě  
 32 řekl, že to takhle bude, možná je zbytečné nad tím nějak moc přemýšlet, nebo nějak prostě  
 33 o tom přemýšlet, jak teda odbourat tohle, prostě si to řekl a nějakým způsobem to vyšlo a  
 34 výsledku se v tom nechci pít, abych nehledal zase další problémy co řešit a otázky: aha,

- 35 proč vlastně? Prostě si to nastavil a nějakým způsobem v tom jedu a opravdu mi to pomáhá <sup>spokojenost ze strategií</sup>
- 36 a nemám na to nějaký fígl. Prostě jakmile vyjdu z domu, jakmile zavřu dveře od domova, tím <sup>konec služby</sup>
- 37 <sup>vyřešení</sup> pádem to padá. Ještě opravdu, co mě hodně pomohlo tady zvládat ty stresové situace a
- 38 nějakým způsobem fungovat, tak si pamatuju a <sup>vůlnavost</sup> jelikož <sup>motivace</sup> naslouchám, tak vím, že když mě tady
- 39 přibírali, tak pan zástupce mě řekl, že vlastně to je těžká práce s těmi dětmi, že to bude <sup>karaván kolegií</sup>
- 40 prostě jak na horské dráze, jednou tě budou milovat, potom tě budou nenávidět, ale že si z <sup>proměnlivé situace</sup>
- 41 toho nemám nic dělat. Takže jsem <sup>odolnost</sup> vyslechl radu <sup>zkušenost kolegií</sup> zkušenějšího a nějakým způsobem tímto se
- 42 řídím a opravdu mi tady to <sup>řádek kolegií</sup> dopomohlo.
- T: Všiml sis někdy nějakých konkrétních vzorců, nebo trendů, v tom, jak tvoji kolegové zvládají stres v práci a ve svých rolích vychovatelů?
- 43 R: Tak to abych řekl pravdu, tak asi spíš ne. Možná <sup>strategie kolegií</sup> spíš kolegyně, se kterou se střídám, tak
- 44 vím, že ta to bereš <sup>zlehčováním situace</sup> humorem, té ten humor pomáhá, takže chápu, že některé situace jde brát
- 45 <sup>nadhled</sup> takto nadneseně s humorem, ale asi jinak ne.
- T: Jak zvládáš péči o sebe, o svoji pohodu fyzické, duševní, zdraví a jak to kloubiš tady s tou prací vychovatele?
- 46 R: Já jsem říkal od začátku, když jsem nastoupil tady do té práci, <sup>spokojenost ze služeb</sup> tak je ten systém dobře
- 47 <sup>pracovní režim</sup> nastavený, kdy vlastně <sup>dobití baterie</sup> jdeš do práce a následující den máš volno, aby sis v úvozovkách
- 48 odpočinul, od těch dětí, <sup>rovnováha</sup> aby jsi nabral tu energii. Takže opravdu ten systém je dobře
- 49 nastavený, takže ta doba regenerace a doba v té práci je krásně vyvážená, kdy nějakým
- 50 způsobem se to dá zvládnout, vlastně nějakým způsobem celý ten měsíc, tady chodit do té
- 51 práce, odpočatý, ale zároveň nadřeny. Takže vyváženost prostě těch směn je dobrá.
- T: A co tobě samotnému pomáhá zvládat stres? <sup>duševní hygiena</sup>
- 52 R: Jak říkám, vrátím se zpátky k té otázce, jakmile zabouchnu dveře, tak vypouštím dětský
- 53 <sup>rodinný život</sup> domov a vlastně soustředím se na rodinu, takže de facto <sup>plánování</sup> dětska, následující den, co s nimi
- 54 <sup>jiné myšlenky</sup> budu a podobně. Takže v tomto zase zamětnám mozek jinak, co se týče rodiny a ve

- 55 výsledku na ten dětský domov, tak tam mě nezůstane místo. Takže se soustředím zase na
- 56 <sup>změna</sup> rodinu a řeším jen okolo rodiny věci. Co se týče té náročnosti s tím, jak to skloubit <sup>kompromisy</sup>
- 57 dohromady, rodinu a tady tu práci, tak tam vidím výhodu hrozně ve svoji ženě, podpora, <sup>podpora manželce</sup>
- 58 která samozřejmě v tomto pomáhá, že když přijdu po práci dom, vlastně vesměs dětí už spí,
- 59 takže vlastně nějakým způsobem nemám ještě to dodělán, že je člověk uspí, ještě obejde <sup>pomoc manželky</sup>
- 60 takhle před tím spaním, takže v tomto mám podporu ke svoje ženě a nějakým způsobem
- 61 samozřejmě je to těžký, někdy se cítím, že jsou předěckován, ale ve výsledku je to trošku <sup>příliš mnoho dětí</sup>
- 62 jinak v té rodině, takže tam to není jakože práce, to je prostě radost, to jsou koníčky, to jsou <sup>srovnání práce s rodinou</sup>
- 63 prostě sporty, kdy jim člověk de facto dělá tu náplň toho víkendu nebo toho dne a prostě se <sup>vzdvihnutí rodinného života</sup>
- 64 to nedá srovnávat. Ale má to něco svého, pro a proti samozřejmě z obou dvou stran. No a k
- 65 těm stresovým situacím, tady je každá ta stresová situace jiná a jinak ji prožívám. Když už <sup>proměnlivost</sup>
- 66 je toho moc těch průserů, tak se nadnesu, řeknu si, že s tímto člověkem už nic nenaděláš, <sup>hadhlet</sup> <sup>rezignace</sup>
- 67 takže se chová v klidu, prostě to zapíšu, jenom takhle řeknu, prostě udělals průšvih, fakt <sup>kontrola emocí</sup>
- 68 opravdu se chová v klidu. Někdy vybuchnu, začnu křičet, ale ve výsledku tady tohle, tady <sup>emoce</sup>
- 69 ta druhá varianta, vlastně de facto jenom uškodí mě, takže opravdu se snažím v klidu, ale se <sup>sebereflexe</sup> <sup>úsilí</sup>
- 70 striktním názorem, že to udělali špatně, že zapíšu a že můžou skončit někde, ale bez těch <sup>destrukčnost</sup> <sup>harování dětí</sup> <sup>klid</sup>
- 71 emocí, takže určitě <sup>seberozvoj</sup> na tom to bych chtěl zapracovat, protože tato forma je daleko lepší, jen
- 72 to sdělit jenom, že udělali velký průšvih bez nějakého křičení, ale občas, jak říkám, se to
- 73 <sup>neovladatelnost</sup> nedá uhlídat, ty emoce, takže prostě je to dvojitý metr takhle.

T: Vnímáš třeba nějaké následky stresu, fyzické, psychické, ve své práci?

- 74 R: Teďka momentálně, momentálně ne. Ono se to <sup>změna k lepšímu</sup> tady teď celkem uklidnilo, ale bývaly doby,
- 75 kdy tu bylo daleko ještě víc dětí a v té době jsem to na sobě fakt cítil to, že už jak s <sup>výšší množství dětí</sup>
- 76 hlasivkama, tak s tou energií, tím mluvením hlavně, člověk fakt neskutečně, když mluví furt <sup>fyzické projevy stresu</sup>
- 77 s těmi dětmi a vysvětluje, <sup>dlouhodobá zátěž</sup> tak opravdu toto dokáže člověka unavit a i celkově jsem to

- 78 poznával na sobě, že jsem byl víc unavený a prostě furt se mi chtělo spát, takový nevyspaný. <sup>nedostatek spánku</sup>
- 79 A takhle možná, že nějakým způsobem ty projevy občas jsou, že člověk se cítí akorát víc <sup>únava</sup>
- 80 unavenější.