

Zvládání zátěže a stresu v pomáhajících profesích

Lenka Frnochová

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka FRNOCHOVÁ**
Osobní číslo: **H09066**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Zvládání zátěže a stresu v pomáhajících profesích**

Zásady pro vypracování:

Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek.
Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru.
Provedení výzkumu.
Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.
Přijetí odpovídajících závěrů.
Doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

ATKINSON, R., et al. Psychologie. Praha: Portál, 2003. 751 s. ISBN 80-7178-640-3

GAVORA, P. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80-85931-79-6

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak zvládat stres. Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001. 279 s. ISBN 80-7178-551-2

MIKŠÍK, O. Psychologická charakteristika osobnosti. Praha: Karolinum, 2003. 213 s. ISBN 80-246-0240-7

Vedoucí bakalářské práce:

doc. PhDr. Jarmila Novotná, CSc.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

22. listopadu 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

4. května 2012

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012


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




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

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 ¹⁾;
- 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ 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 ³⁾ 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 Zlíně1.5.2012.....

Zuzana

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 vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

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

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

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

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo 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

Bakalářská práce se zabývá problematikou zvládnání zátěže a stresu v pomáhajících profesích. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsou nejdříve vymezeny definice pojmů zátěž, stres, adaptace a coping. V následující kapitole jsou obsaženy informace týkající se stresu, jeho druhy, příčiny a reakce na stres. Poslední kapitola se věnuje způsobům zvládnání zátěže a stresu.

Cílem praktické části je pomocí dotazníku zjistit názory a postoje respondentů na zátěž a stres, a dále jaké strategie a techniky při zvládnání zátěže a stresu využívají.

Klíčová slova: zátěž, stres, adaptace, coping, copingové strategie, copingové techniky, pomáhající profese

ABSTRACT

The main purpose of this bachelor's thesis is to investigate coping with loads and stresses in helping professions. This study is divided into theoretical and practical parts. In the theoretical part, key terms such as load, stress, adaptation and coping are defined. The following part provides an overview of stress, its types, causes and reactions to the stress. Finally, the last part examines ways of coping with loads and stresses. The major objective of the practical part is to find out about respondents' approaches and opinions on loads and stresses by means of a questionnaire. Furthermore, strategies and techniques used to cope with loads and stresses are outlined here.

Keywords: load, stress, adaption, coping, coping strategies, coping techniques, helping professions

Děkuji paní doc. PhDr. Jarmile Novotné, PhD. za odborné vedení, cenné rady, ochotu a milý přístup při psaní mé bakalářské práce.

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

Ve Zlíně dne 1. 5. 2012

.....
Frnochová Lenka

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 VYMEZENÍ POJMŮ A DEFINIC	11
1.1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	11
1.2 DRUHY ZÁTĚŽE	14
2 STRES	16
2.1 DRUHY STRESU.....	16
2.2 PŘÍČINY STRESU	17
2.3 REAKCE NA STRES	18
3 ZVLÁDÁNÍ STRESU V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH.....	20
3.1 PŘEDCHÁZENÍ STRESU	20
3.2 ZPŮSOBY ZVLÁDÁNÍ STRESU	22
3.3 OSOBNOSTNÍ CHARAKTERISTIKY	26
3.4 SOCIÁLNÍ OPORA	28
3.5 ZDROJE PRACOVNÍ ZÁTĚŽE U POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 POPIS VÝZKUMU	32
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	32
4.2 CÍLE VÝZKUMU A HYPOTÉZY	32
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	33
4.4 METODIKA VÝZKUMU.....	34
4.5 METODIKA VYHODNOCENÍ DAT	34
5 ZHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	36
5.1 SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	61
6 NÁVRHY NA OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ	64
ZÁVĚR	66
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
SEZNAM OBRÁZKŮ	69
SEZNAM TABULEK.....	70
SEZNAM GRAFŮ	72
SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Měli bychom si být vědomi nebezpečí, kterým nás všechny ohrožuje stres, i nutnosti něco s tím dělat. Náklady a výdaje za nezodpovědnost v řešení této otázky jsou děsivé.

J. Knowles

Téma bakalářské práce jsem si zvolila z důvodu osobního zájmu o tuto problematiku. Zátěž a stres provází člověka od narození až do smrti. Kromě negativních vlivů v osobním, rodinném či společenském životě se během života objevuje množství zátěžových situací spojených s profesí i s místem, kde člověk svou práci vykonává. Existuje mnoho profesí a povolání, ve kterých jsou pracovníci vystaveni stresu. Pomáhající profese se řadí mezi profese se zvýšenou psychickou zátěží. Každý den přicházejí do styku s lidmi v nesnázích, s lidmi ve stresu. Aby mohli plnit svůj úkol, pomáhat druhým, musí být sami v duševní pohodě.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou nejdříve vymezeny definice pojmů zátěž, stres, adaptace a coping. První kapitola také obsahuje druhy zátěže. Následující kapitola se věnuje blíže stresu, jeho dělení, příčiny, reakce na stres a fáze stresu. Poslední kapitola se zabývá zvládnutím zátěže a stresu. Také zde charakterizují pomáhající profese a zdroje pracovní zátěže u pomáhajících profesí.

V praktické části stanovuji cíle práce a uvádím hypotézy, které jsem se rozhodla ověřit.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ A DEFINIC

V následující kapitole uvedu definice základních pojmů, se kterými budu dále pracovat a také je blíže charakterizovat. Mezi tyto základní pojmy patří: zátěž, stres, adaptace a coping.

1.1 Definice základních pojmů

Každý člověk je občas vystaven nějaké neočekávané či očekávané životní události nebo se dostává do situací, kdy se cítí bezradný. Tyto situace nebo podněty mohou být pro jeho psychiku zátěží. „Zátěž je každé vystavení organismu v interakci s prostředím nějakým nárokům, vyžadujícím vynaložení určité energie, pak je základním rysem zátěže její spojení s větším či menším tlakem různých vlivů na organismus, a to tlakem delšího či kratšího trvání.“ (Paulík, 2009, s. 9) Někteří autoři např. Hartl, Hartlová (2000) v psychologickém slovníku pojem zátěž ztotožňují s pojmem stres. Dalšími autory, kteří používají zátěž a stres jako synonyma jsou Čáp, Mareš (2001) „Stres nebo zátěž označuje takové situace, kdy se zvyšují požadavky na člověka (popřípadě na zvíře), kdy jsou ztíženy podmínky pro jeho činnost.“ Stejně i v hovorové mluvě se používá výraz stres i v případech, kdy se jedná o zátěž. Hranice mezi oběma pojmy je subjektivní, a v tom je právě problém nejednotných definic. Psychická zátěž je velice individuální záležitost, to, co pro někoho může být běžná psychická zátěž, pro druhého může být nezvládnutelná. Velmi záleží na osobnosti, osobní zkušenosti a hodnocení určité situace. Definicí, jež, dle mého názoru, vystihuje zátěž v pravém slova smyslu, a která uvádí to, co ji odlišuje od stresu, je schopnost, vyrovnat se s podněty působícími na člověka, je následující: „zátěž je interakcí mezi požadavky, které na člověka klade život, různé situace a prostředí a mezi mírou vybavenosti tyto požadavky zvládnout, vyrovnat se s nimi.“ (Hladký, Židková, 1999, s. 7)

Pokud zátěž dosahuje takové míry, že je pro jedince nezvládnutelná, začíná organismus na tento stav nějakým způsobem reagovat, nastává stres. Tento proces vystihuje jednoduchá definice „STRES = STRESOR + STRESOVÁ REAKCE“ (Černý, 1999, s. 2) přičemž stresor je podnět, který stresovou reakci spouští a stresová reakce je reakce organismu na podnět.

Existuje nespočet různých definic stresu. Neufeld (in Baštecká, Goldmann, 2001, s. 240) uvádí následující výčet definic od různých autorů:

- „1. Stres je stav: projevuje se specifickým syndromem, který sestává, ze všech nespecificky navozených změn uvnitř biologického systému (Hans Selye)
2. Stres přináší ohrožení pohody a zahrnuje nepříjemné emoce (Richard S. Lazarus)
3. Stres předpokládá požadavky prostředí, které jsou povahy fyzické nebo sociální. (J.E. McCrath)
4. Stres se objevuje v situacích osobního schodku, kdy požadavek prostředí přesahuje jedincovy zdroje, nebo v situaci osobního zmaru, kdy jedincovy zdroje nenacházejí v okolí dostatečnou odezvu (J. F. French, W. Rogers a S. Cobb)
5. Stres je výchylka informačního vstupu za jeho obvyklé hranice, která vyvolává nepříznivou rovnováhu mezi aktivizací a kapacitou zpracovávat informace s ohledem na „provozní rozmezí pozornosti“. (W.H. Teichner)
6. Stres se projevuje vzorci reakcí, které se vztahují k ACTH a které dovede určit faktorová analýza. Zrovna tak se projevuje osobnostní dimenzí, do které patří schopnost čelit výzvě představované nutností se přizpůsobit versus schopnost zanechat nevyřešený problém osudu a stáhnout se. (R.B. Cattell a I.H. Scheier)
7. Stres zahrnuje mnohorozměrné osobní prožitky popisované jako „ohrožení ega“, „bolest“, „hrozba trestu“, „neživá hrozba“, „vina“ a podobně. (řada autorů v rozpětí od 1973 do 1978)“

Uvedené definice zachycují stres z různých pohledů. Pro účely této bakalářské práce můžeme stres souhrnně chápat jako: „stav organismu vznikající vzájemným působením vnějších zátěžových vlivů (očekávání jisté události, hrozba, extrémní zatížení po fyzické nebo psychické stránce, duševní trauma, nemoc) a schopností člověka odolat této zátěži. Výsledkem je vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“ (Pedagogický slovník, 2003, str. 231)

Se zátěží a stresem souvisí další dva pojmy, a to adaptace a coping. Tyto pojmy se týkají zvládání zátěže a stresu. Jejich rozdílnost spočívá v tom, zda jsou uvědomované či neuvědomované a v intenzitě zátěžových situací. Adaptace se váže ke zvládání běžné zátěže, tento proces si jedinec nemusí ani uvědomovat, bere ho automaticky. Je to schopnost přizpůsobit se přicházejícím těžkým životním zkouškám a zátěžím, které jsou ovšem relativně v normálních mezích. „Víme, že na fyzické úrovni má tělo složitý mechanismus samoregulace. Ta funguje tak, že tělo citlivě zaznamenává všechny odchylky od normálu a zajišťuje rovnováhu (restauruje ji). Tyto mechanismy umožňují, abychom se přizpůsobili téměř všemu, s čím se v životě můžeme setkat.“ (Křivohlavý, 1994, s. 39) „Adaptace je procesem obnovování rovnováhy mezi subjektem a jeho životním prostředím.“ (Mikšík, 2001, s. 173)

Coping je termín, který spojujeme se stresem a jeho vědomým zvládáním. Anglický termín „coping“ se překládá jako „zvládání“. V české literatuře se můžeme setkat s pojmem „zvládání stresu“ nebo anglickým názvem „coping“, či jeho počeštěnou verzí „koupink“. Etymologický původ slova „coping“ dle Křivohlavého (1994) je v řeckém „colaphos“, slovo označující v boxu „přímý úder na ucho“.

Jedna z nejužívanějších definic je od Lazaruse: „Zvládáním stresu se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje.“ (in Křivohlavý, 2001, s. 69) Jinými slovy člověk, který se nachází v těžké životní situaci, se jí snaží nějakým způsobem zvládnout. Pokouší se o řízení vnitřních nebo vnějších požadavků, které na něj působí.

V odborné literatuře se lze setkat s mnoha dalšími definicemi pojmů zátěž, stres, coping a adaptace. Z hlediska potřeb mé bakalářské práce jsem uvedla tyto definice a z nich budu vycházet.

1.2 Druhy zátěže

Cílem následující podkapitoly je uvést charakteristiky zátěže, jako jedné z možných příčin stresu. Na zátěž lze pohlížet z různých hledisek. Podle emoční odezvy na příjemnou a nepříjemnou. Z časového hlediska na krátkodobou a dlouhodobou. Podle charakteru podnětů působících na jedince rozlišují Hladký, Židková (1999) tři druhy zátěže, fyzickou, biologickou a psychickou. Fyzická zátěž znamená, že požadavky jsou primárně kladeny na svalovou činnost. Ta se následovně odráží v psychickém prožívání. Dalším druhem je zátěž biologická, to znamená, že činitelé mají primárně povahu chemickou, fyzikální či biologickou a psychické reakce jsou druhotné. Poslední je zátěž psychická, kde je primární proces psychického zpracování a vyrovnávání se s požadavky životních situací a tělesné reakce jsou druhotné.

V rámci pomáhajících profesí je v největším zastoupení zátěž psychická, jejichž kategorizaci uvádím podle intenzity zátěže dle Mikšíka (2001):

Běžná psychická zátěž

Jde o psychickou zátěž pro člověka zcela normální, běžnou, obvyklou. Nedochozí k neočekávaným zvrátům a svými nároky na psychiku nezpůsobuje člověku žádné obtíže. Jedinec je připraven uplatnit osvojené interakce, znalosti a dovednosti. Běžná psychická zátěž zastává významnou roli ve stabilizaci osobnosti i stabilizaci v životních, pracovních, sociálních a jiných souvislostech, které jsou pro člověka zdrojem bezpečí, řádu a životní jistoty.

Optimální psychická zátěž

Jde o zvýšenou zátěž, pro kterou je charakteristické, že není provázena negativními důsledky v psychice. Oproti běžné psychické zátěži, kde jde o stabilitu osobnosti, u optimální psychické zátěže dochází ke změnám standardních přístupů a následkem toho nastává psychický rozvoj osobnosti.

Pesimální psychická zátěž

Zatímco optimální psychická zátěž má pozitivní vliv na rozvoj osobnosti, pesimální psychická zátěž psychický rozvoj osobnosti neumožňuje. Nároky na psychiku jsou buď výrazně nízké, nebo nadměrně vysoké.

Hraniční psychická zátěž

Je to zátěž s neúměrně vysokými nároky na psychiku. Narůstající nároky kulminují až k hraničnímu limitu psychické přijatelnosti a jedinec se s touto zátěží vyrovnává jen s mimořádným vypětím psychických sil.

Extrémní psychická zátěž

Oproti hraniční psychické zátěži, kde je jedinec schopen zátěžovou situaci řešit, dosahuje extrémní psychická zátěž takové míry, kterou jedinec není schopný zvládnout. Dochází k dezintegrovanému chování jako projevu psychického selhání.

Další kategorizaci uvádí Hladký, Žídková (1999), kteří rozlišují tři formy psychické zátěže:

- senzorická – vyplývá z požadavků na činnost periferních smyslových orgánů a jim odpovídajících struktur centrálního nervového systému,
- mentální – vyplývá z požadavků na zpracování informací, kladoucích nároky na pozornost, paměť, představivost, myšlení a rozhodování,
- emoční – vyplývá ze situací a požadavků, vyvolávajících afektivní odezvu.

Z celkové životní zátěže je specifickou kategorií zátěž pracovní. Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů, ovlivňující vedle zdraví pracujících i produktivitu a kvalitu práce. „Pracovní zátěž lze chápat jako podstatnou, relativně samostatnou součást celkové životní zátěže, která plyne z podmínek vykonávané profese a ze souvisejících vztahů.“ (Paulík, 2009, s. 14)

V následující kapitole budu blíže charakterizovat stres, jelikož zátěž, pokud je nadlimitní a nevládnutelná, může ve stres vyústit.

2 STRES

Stres je jedním z nevýznamnějších vlivů okolí, prostředí a situace na lidský organismus. Vlivem stresu jsou v lidském organismu vyvolávány nepřírodní reakce, které stimulují jeho reakci a odezvu na daný podnět. Stres je tedy ve své podstatě pozitivním jevem, díky kterému může člověk dosahovat lepších výsledků, ať už v pracovním životě, ve sportu či v řešení nenadálých krizových situací. Avšak zároveň je to jev negativní, který vystavuje lidský organismus nežádoucímu stavu a v dlouhodobém hledisku může mít devastující účinky a může způsobit závažné zdravotní a psychické komplikace. Proto je důležité rozeznávat jednotlivé druhy stresů, určovat míru jejich závažnosti a způsoby, jak se proti těmto druhům stresu bránit. Charakterizovat jednotlivé druhy stresu je významné také z hlediska imunitní odezvy na stresové podněty. Činnost imunitního systému je pro lidský organismus velmi důležitá, a to nejen z hlediska zdraví tělesného, ale také zdraví psychického. Tématem této kapitoly je tedy charakteristika stresu, a to zejména z hlediska jeho jednotlivých druhů, jednotlivých příčin a reakcí na stres.

2.1 Druhy stresu

Stres lze rozdělit podle různých hledisek. Dle Křivohlavého (1994) můžeme rozeznávat u stresu jeho kvalitu a intenzitu.

Kvalita stresové reakce

Stres většinou vnímáme jako něco špatného, negativního, ale stres může být i pozitivní. Dobrý stres neboli eustres na nás působí kladně, poskytuje stimulaci a výzvu a je důležitý pro rozvoj osobnosti. Špatný stres neboli distres je ten, který má na člověka negativní vliv.

Intenzita stresové reakce

Dle intenzity stresové reakce se setkáváme s termíny Hyperstres a Hypostres. Hyperstres je stres překračující hranici schopnosti vyrovnat se s ním, a hypostres neboli stres, který ještě nedosáhl obvyklých hranic tolerance, projevující se například nudou a frustrací.

Dále stres můžeme rozdělit z časového hlediska a charakteru jejich průběhu na akutní a chronický. Akutní stres má rychlý nástup a trvá jen krátkou chvíli. Jelikož se jedná o krát-

kodobé trvání, akutní stres nemá dostatek času na to, aby napáchal velké škody. Způsobuje emociální úzkost a podrážděnost až po bolesti hlavy, střevní potíže a zvýšení srdečního tepu. Dalším typem je chronický stres, tento stres má nejničivější dopad na lidský organismus, dlouhodobé působení zapříčiňuje ochabování a poškození duševní i fyzické stránky jedince. Jeho příčinou je obvykle chudoba, nefunkční rodina, nešťastné manželství nebo opovrhování v zaměstnání. Přichází, když člověk nevidí cestu ven z mizerné situace a beznaděje. Důsledky chronického stresu jsou srdeční infarkty, mozkové mrtvice, násilí a sebevraždy.

2.2 Příčiny stresu

Příčiny stresu jsou faktory, které svým působením na člověka vyvolávají stres a způsobují jednotlivé reakce a odezvy. Příčiny stresu lze tedy chápat jako spouštěcí mechanismy, které vedou ke vzniku stresu na té nejzákladnější úrovni. Příčiny stresu dělíme dle zdroje, odkud vycházejí, na příčiny vnější a vnitřní. Vnější příčiny stresu vycházejí z okolního prostředí a působí tak na člověka externě. Naopak vnitřní příčiny stresu mají svůj původ přímo v člověku jako takovém a vznikají v jeho interním prostředí.

Mezi vnější příčiny stresu patří především traumatické zážitky, stresující událost, profese náročná na stres, frustrace z každodenních činností, aktivita okolí a sociální podmínky. Vnitřní příčiny stresu jsou protichůdná volba, spěch, nejistota z budoucnosti, emoce a další vnitřní pocity, procesy a psychické stavy.

Traumatické zážitky jako stresové faktory jsou velmi závažné. Jedná se o zážitek, který je natolik emotivně silný a negativní, že se vtiskne do emoční paměti a vyvolává u jedince, který tento traumatický zážitek zažil, nepříjemné pocity kdykoliv je mu poskytnut podnět, který vyvolá asociaci na tento zážitek. Jedná se v podstatě o dlouhodobý stav, který je chronickým stresem. Stresující událost je obdobou traumatického zážitku, není však tak emotivně intenzivní a nezanechává dlouhodobější důsledky. Stresující událost tedy působí stres pouze ve chvíli, kdy je ve svém průběhu. Profese náročná na stres je příčinou vnějšího stresu zejména prostřednictvím stresových situací, se kterými daný zaměstnanec přichází do styku častěji, než zaměstnanec na jiné pozici. Profese náročná na stres je tak závažnou vnější příčinou stresu, která má velmi dlouhodobý charakter. Vnějšími příčinami stresu

jsou také všechny vlivy okolí, činnosti, které jsou vykonávány v každodenním životě a prostředí, ve kterém se člověk pohybuje.

Protichůdná volba jako vnitřní příčina stresu spočívá v neschopnosti učinit rozhodnutí. Stres je způsoben skutečností, že v našem zájmu je vykonání obou činností, avšak jedna druhou ruší. Stres vzniklý procesem rozhodování, může být dosti značný. Další vnitřní příčiny stresu pramení z vnitřních pocitů a z jejich ovlivnění myšlení, které je následně strůjcem špatné nálady, stresových pocitů a nechuti k jakékoliv činnosti, která se projeví v zanedbávání povinností a přenesení příčin stresu také do okolního prostředí.

2.3 Reakce na stres

Každý organismus odpovídá na jakýkoliv pokus o vychýlení z klidového stavu vnitřního prostředí celou řadou reakcí a spuštěním mnoha mechanismů. Reakci na stres můžeme pozorovat ve dvou základních rovinách, psychické reakce a fyziologické reakce. Dle Atkinson (2003) vyvolávají stresové situace různé psychické reakce. Mezi nejběžnější patří:

- **Úzkost** - s úzkostí si spojujeme pojmy jako „napětí“, „strach“, „obava“. Jsou to nepříjemné emoce, které občas prožíváme všichni, a mají různou míru intenzity. Každý se s úzkostí vyrovnává jinak. Mnoho lidí, kteří mají větší sklon k úzkostným reakcím se začnou vyhýbat činnostem nebo situacím, které v nich vyvolávají pocity strachu. Bohužel toto vyhýbavé chování vede k posílení strachu.
- **Vztek a agrese** - vztek je jednou z nejčastějších reakcí na stresové události a může vést až k agresi. Agresivní chování bývá často reakcí na vnímaná omezení. Další možností hněvu je neuspokojení potřeb.
- **Apatie a deprese** - opačnou, ale také často se vyskytující reakcí je apatie. Apatie pochází z řeckého a-patheia stav bez útrap a vášní. Člověk apatický, netečný je uzavřený do sebe. Rezignuje na všechno. Apatie může vést až k depresi.
- **Oslabení kognitivních funkcí** - jedinci pod vlivem silných stresorů, mají kromě výše zmíněných emočních reakcí i oslabené kognitivní funkce.

Fyziologickou reakci popisuje (Atkinson, 2003, s. 498) následovně: „organismus potřebuje rychlý přísun energie a tak se z jater uvolní zásoba cukru (glukózy) nezbytného pro činnost svalů a do krve jsou vyplaveny hormony, jež stimulují přeměnu tuků a bílkovin na cukr. Zvyšuje se srdeční frekvence, krevní tlak, dechová frekvence a svalové napětí. Současně dochází ke snížení činností organismu, které nejsou nezbytné, např. trávení. Do krve se vylučují endorfiny, přirozené látky tlumící bolest, a dochází k zúžení krevních vlásečnic, aby se v případě zranění zmenšilo krvácení. Slezina vylučuje více červených krvinek, které rozvádějí po těle kyslík, a kostní dřeň vytváří více bílých krvinek, jež organismu pomáhají v boji proti infekci.“

Vedle rovin stresu lze rozlišovat i jednotlivé fáze stresu. H. Selye (1966) vytvořil třífázový model stresu, jenž popisuje jednotlivá stádia, kterými organismus prochází, je-li vystaven nadměrnému stresu. Zjistil, že soubor změn fyziologických funkcí vykazuje určitou stálost. Pro onu tří stupňovou biologickou reakci na stres použil termín GAS – obecný adaptační syndrom:

- **Varovná fáze** - první fází je fáze varovná, projevuje se v tělesné oblasti (zvyšuje se tepová a dechová frekvence, pocit vnitřního napětí atd.). Člověk si začíná uvědomovat vznik stresové situace. Pokud tuto situaci neřeší, dostaví se pocit skutečného stresu.
- **Fáze odolávání** - je-li člověk vystaven stresovým faktorům delší dobu, nastupuje druhá fáze, fáze odolávání. Člověk se pokouší vyrovnat se s příznaky stresu. Začnou se objevovat frustrující pocity, při kterých jedinec zjišťuje, že ztrácí příliš mnoho energie a že se snižuje jeho celková produktivita. Organismus je v trvalém vypětí.
- **Fáze vyčerpání** - nastává tehdy, když člověk vyčerpá své energetické zdroje, dochází ke zhroucení obranných schopností organismu, většinou si člověk už nedokáže pomoci sám, je nutná pomoc profesionálů.

3 ZVLÁDÁNÍ STRESU V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH

V následující kapitole se budu hlouběji zabývat zvládáním stresu. Zvládání stresu je proces, kdy člověk řídí vnitřní i vnější faktory, které ho ohrožují a způsobují stres. Kromě označení zvládání stresu se setkáváme s pojmy jako stress management, členění stresu nebo očkování proti stresu. „Zvládání stresu lze široce vymezit jako vzájemně se ovlivňující působení bezprostředních reakcí ve stresové situaci, dlouhodobějších charakteristik vzorců lidského chování a důsledků již prožitých stresových reakcí.“ (Kebza, 2005, s. 119)

Cíle procesu zvládání dle (Křivohlavý, 2001, Výrost, Slaměník, 2001) stresu jsou:

1. Snížit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje.
2. Změnit situaci, ve které vzniká stres.
3. Tolerovat – unést to nepříjemné, co se děje.
4. Zachovat si tvář a pozitivní obraz sama sebe (image).
5. Zachovat si emocionální klid.
6. Zlepšit podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat.
7. Pokračovat v sociální interakci – v životě s druhými lidmi.

3.1 Předcházení stresu

Stres nelze ze života úplně odstranit. O co se však můžeme pokusit, je předcházet účinkům stresu na náš organismus. Zdravý životní styl je dobrou obranou proti stresu. Pokud jsme v dobrém fyzickém a psychickém stavu, dokážeme úspěšněji zvládat zátěžové situace.

Kraus (2008) charakterizuje **životní styl** jako „individuální optimální uspořádání životních forem do harmonického celku. Životní styl je charakterizován jako široký komplex činností a s nimi spojených postojů, norem, hodnot, návyků, které mají trvalý ráz a jsou pro každého individuálně specifické – vystihují jeho osobitost. Životní styl každého jednotlivce je zasazen do širšího společenského kontextu, ovlivňuje ho historický vývoj, tradice, kulturní a ekonomická úroveň společnosti.“ (Kraus, 2008, s. 166)

„Zdravý životní styl je tou nejlepší nespecifickou prevencí, ve které jde o celkové formování osobnosti připravené na všechny složitosti a nástrahy současného světa a života a schopná jim odolávat. Zdravý životní styl posiluje také odpovědnost za vlastní jednání a za utváření optimálního modelu života s duchovním a mravním rozměrem.“ (Kraus, 2008, s. 172)

Nejdůležitější složky zdravého životního stylu jsou:

Pohyb

Dostatek tělesného pohybu je pro život naprostou přirozeností. Pohyb je důležitý nejen pro tělo, ale i pro duši. Pravidelný tělesný pohyb snižuje duševní napětí. Při intenzivním pohybu vylučuje organismus látky zvané endorfiny. Ty vyvolávají pocit uspokojení a pohody. Při pravidelném pohybu si člověk na tyto pocity rychle zvyká a stává se na ně závislý. Proto ten, kdo si zvykne na pravidelnou tělesnou aktivitu, si nemůže život bez pohybu představit. Pravidelné cvičení zlepšuje fyzickou kondici a celkově nás pozitivně naladí. Pohybová aktivita je nedílnou součástí zdravého životního stylu. V současnosti se většina dospělých i dětí hýbe méně, než kolik je pro naše tělo zdravé. Dávají přednost trávení volného času pasivně před aktivním, smysluplným a plnohodnotným trávením volného času.

Zdravá výživa

Složení stravy představuje jeden z nejdůležitějších prvků ovlivňujících naše zdraví. „Posláním potravy je dodat organismu správné množství nezbytných živin – tuků, bílkovin, glycidů, minerálů, vlákniny a vody. Je žádoucí dodávat tělu vše – všelijak pestré – v přiměřeně potřebné a vyvážené míře i v nejchutnější formě a vhodných časových relacích.“ (Křivohlavý, 2001, s. 220)

Zdravá strava může přispívat ke zmírnění stresu, ale většina z nás má tendenci jíst nezdravě. Za největší chybu ve výživě můžeme považovat „zrychlený způsob života“, který je vystižen slovem FASTFOOD. V dnešní moderní a uspěchané době potřebujeme co nejrychleji, jak se říká „dobít baterky“, a proto se stravujeme v nejrůznějších fastfoodech, abychom ztratili co nejméně našeho drahocenného času. Velký nedostatek v takovém stravování je jasný – obrovský přísun tuků a malá výživná hodnota. Obecně je známé, že je třeba omezit tuky, cukry a zvýšit konzumaci zeleniny, ovoce a celozrnných obilovin.

Odpočinek

Odpočinek a spánek je velmi důležitý k regeneraci sil. Potřeba spánku je u každého různá, většinou se udává 7 – 8 hodin. Lidé, kteří jsou ve stresu, mají se spánkem problémy. Tyto problémy přinášejí další obtíže: podrážděnost, nervozitu, úzkostné stavy, sníženou schopnost se soustředit. Bedrnová (1999) uvádí následující způsoby zvládání těchto potíží:

- kvalitní lůžko
- klidné prostředí bez rušivých vnějších vlivů
- večerní procházka před uložením se ke spánku
- vlažná sprcha
- uklidňující hudba na kazetě nebo na CD, které se posléze samy vypnou
- uklidňující nebo naopak inspirující četba
- vyvětrání před spaním či, pokud je to možné, spánek při otevřeném okně
- použití zvlhčovače vzduchu tam, kde je ústřední topení
- konzumace spíše lehkých, než tučných jídel
- požití posledního jídla delší dobu předtím, než se ukládáme ke spánku
- dostatek pohybu přes den

3.2 Způsoby zvládání stresu

Základní způsoby, kterými je možné zvládat stres, jsou copingové styly, copingové strategie a copingové techniky. Styl je více určován osobnostními rysy, je relativně stabilní, je to prvotní očekávané chování jedince v dané situaci. Strategie jsou promyšlenější postupy ke zvládnutí stresu a zahrnují různé techniky, které jsou dílčími prostředky k dosažení cíle a konkrétním způsobem zvládání stresu.

Copingové styly

Styly zvládání zátěže lze charakterizovat jako očekávané chování jedince v určité stresové situaci. Mezi tyto specifické způsoby přístupu ke stresu dle Křivohlavého (2001) patří:

- **stavění se stresu čelem** – styl je dán příznačným sklonem upřednostňovat aktivní boj se stresem, vhodnost uplatnění je v situacích, které se opakují nebo trvají delší dobu

- **vyhýbání se stresu** - styl charakteristický pro jedince, který se snaží před stresem uniknout nebo ho minimalizovat, styl je vhodné uplatnit u stresové situace, která nebude trvat dlouho, nebo u které se neočekává stres nadměrně intenzivní
- **sebeznehodnocující styl** – styl u kterého jedinec dopředu očekává prohru.

Nemusíme zdůrazňovat, že první způsob je jednoznačně nejlepší. Některé věci však změnit nemůžeme. Pak přichází v úvahu druhý způsob – musíme se s nimi naučit žít. Energie, kterou vynaložíme do projevu odporu, přichází nazmar. Mnohdy je vhodná kombinace prvního i druhého způsobu. Třetí způsob je úplně nevyhovující.

Copingové strategie

Zvládání zátěže je postaveno na volbě strategií, které nám umožní vyrovnat se s stresem důstojným a v konečném výsledku úspěšným způsobem. Volba vhodné strategie je proto klíčovým předpokladem pro zvládnutí zátěže. Důležitou roli ve volbě strategie zvládání stresu hrají osobnostní vlastnosti a zkušenosti. Je to dáno jedinečností a neopakovatelností prostředí, ze kterého jedinec vyšel i životními zkušenostmi, kterými si prošel. Oproti zvládacím stylům jsou tedy proměnlivé v čase.

Strategie dle Baumgartner (in Výrost, Slaměník, 2001):

- **zvládání zaměřené na problém** - jedinec se zaměří na určitý problém nebo situaci, která vyvstala a zkouší nalézt způsob, jak ji změnit nebo se jí v budoucnu vyhnout
- **zvládání zaměřené na emoce** - jedinec se zaměří na zmírnění emocionálního stavu, který vyvstal v důsledku působení stresové situace
- **strategie zaměřené na únik** – ty se projevují jako sebeobviňující reakce, nepřiměřené, agresivní reakce, projekce, vytěšňování a popírání, intelektualizace a racionalizace.

Lazarus (in Křivohlavý, 1994, s. 44) uvádí čtyři strategie zvládnání stresu:

1. Strategie netečnosti (apatie): ten, kdo se dostává do těžké stresové situace, nedbá na to, co se děje, chová se ke všemu zcela apaticky a upadá do pocitů bezmoci, deprese a beznaděje.
2. Strategie vyhnutí se působení noxy (škodliviny): jde o obdobu vyhnutí se rozrušenému býku, který se na mne řítí, tím způsobem, že uskočím stranou, aby mě nezasáhl. V emocionální sféře se to projeví pocity obav, bázně a strachu.
3. Strategie napadení útočnicka (noxy): obrazně řečeno, jde o snahu zabít komára, který mne chce píchnout.
4. Strategie posilování vlastních zdrojů síly: jde o výcvik dovedností, cvičení pro zdraví, které zvyšuje tělesnou zdatnost.

Ve výčtu strategií nelze opominout ty strategie, které neplní svou funkci, jak by měly. Jsou to dle Paulíka (2009) tzv. dysfunkční strategie zvládnání:

- projevování negativních emocí
- mentální a behaviorální oddálení (snaha odpoutat se od problému zaměřením na jiné aktivity, projevy pasivity, bezmoci, rezignace na cíle)
- snaha uniknout z obtížné situace a vyhnout se nutnosti jejího řešení pomocí drog.

Copingové techniky

Techniky zvládnání těžkostí stresu, jsou způsoby, jak se, se stresem vyrovnat. Pomocí relaxačních technik můžeme stresu předcházet a projevy již existujícího stresu zmírnit. Každá z technik může být ve svém výsledku jinak efektivní. Každému může vyhovovat jiná technika. Jednotný návod neexistuje, pro každého z nás platí něco jiného. Někdo se odreagovává fyzickou aktivitou, někomu prospěje změna prostředí, jiný si přečte knihu. Pro mě je největší balzám na duši, pohled na mé spící děti.

Mezi další techniky dle Machová, Kubátová (2009), které můžeme využít bez předešlé přípravy, lze zahrnout:

- muzikoterapie - uklidňující vliv může mít jak klasická hudba, tak ten druh hudby, který má daný jedinec rád, existují i speciální nahrávky relaxační hudby
- arteterapie – využívá výtvarného projevu jako prostředku k ovlivnění psychiky
- aromaterapie – využívá éterických olejů k navození duševní pohody
- humor – má nezanedbatelný vliv na psychiku, a to zvláště ten druh humoru, který je jedinci blízký. Smích také vyplavuje endorfiny, hormony pro dobrou náladu a tím snižuje hladinu stresových hormonů.

Techniky, které vyžadují přípravu dle Křivohlavý (1994) jsou:

- relaxace - znamená uvolnění, v první řadě, jde o uvolnění svalů a poté k celkovému uvolnění. Smyslem relaxačních technik je vybití napětí, které se v člověku ve stresových situacích kumuluje. Umět se uvolnit je pro život velice důležité.
- meditace – funguje na principu vyprazdňování mysli při plném vědomí
- jóga – systém cviků a psychologických postupů k dosažení vyrovnanosti a duševní pohody
- imaginace – schopnost představit si sám sebe v idylickém prostředí (např. pláž, louka, les)
- dechová cvičení – mají kladný vliv na uklidnění nejen dechu, ale i psychiky
- biologická zpětná vazba – umožňuje výcvik biologických činností, což je chápáno jako příprava na zvládání těžkých životních situací

Joshi (2007) uvádí netradiční techniku, nazývanou Barlowova technika, která vybízí nemírnit úzkost žádnou z technik, ale udělat pravý opak, vystavovat se opakovaně zátěžovým situacím. Smyslem této techniky je přimět jedince, aby si na tyto situace zvykl a obrnil se vůči nim.

3.3 Osobnostní charakteristiky

Jak lidé přistupují k různým životním obtížím, ovlivňuje kromě jiného i jejich osobní charakteristika. Otázkou rozdílné reakce na stres s ohledem na osobnostní charakteristiku se můžeme setkat v mnoha podobách u různých autorů.

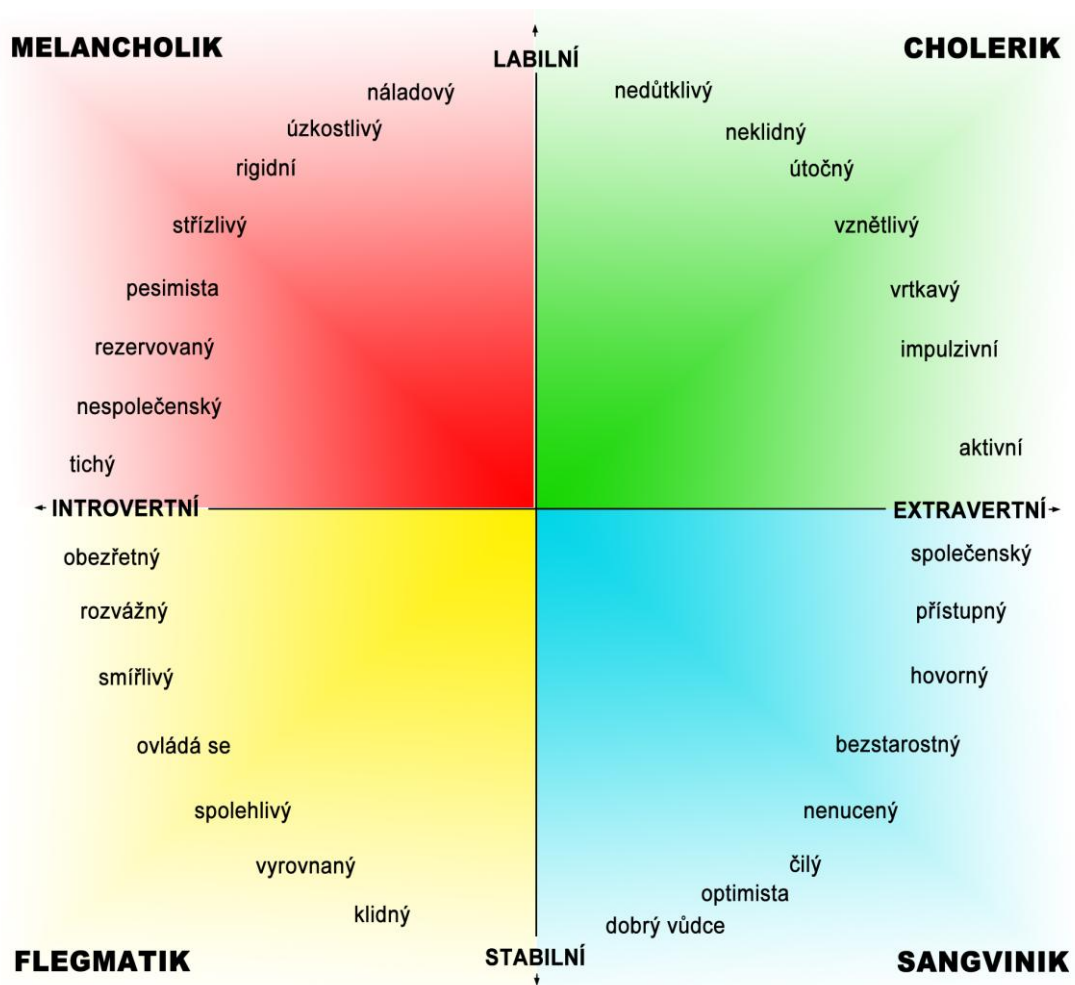
Křivohlavý (2001) popisuje následující osobní charakteristiky:

- **rozdíly v přístupu k těžkostem** – Rotter (in Křivohlavý, 2001) popisuje dva odlišné přístupy k těžkostem. Na jednom konci jsou osoby, které věří v sebe a ve své schopnosti zvládat těžkosti a na opačném konci jsou osoby, které jsou přesvědčeny, že jejich život je určován vnějšími vlivy,
- **nezdolnost** – vyjadřuje, jak je člověk v těžkých životních situacích odolný a schopnost se z nich vzpamatovat,
- **vědomí osobní zdatnosti** – důvěra ve vlastní schopnost ovlivňovat a kontrolovat své chování a chod dění,
- **optimismus** – očekávání pozitivního výsledku svého jednání,
- **smysluplnost života a smysl pro humor,**
- **kladné sebehodnocení, sebedůvěra, svědomitost.**

Dalším způsobem, jak nahlížet na rozdílné reakce na stres, je dělení na osobnost typu A a osobnost typu B dle Atkinson (2003). Osobnost typu A je velmi energický, snaží se vše urychlit, dělá často více věcí najednou, je výrazně soutěživý a orientovaný na výkon. S těmito charakteristikami je spojeno to, že se nedokáže uvolnit a častěji podléhá stresu. Opačné charakteristiky vykazuje jedinec s typem chování B. Jedinec se nesnaží dosahovat mimořádných úspěchů, spíše si stanovuje přiměřené cíle, nepocítuje trvalý nedostatek času, je schopný se uvolnit, relaxovat, odpočívat.

Eysenck (in Čáp, Mareš, 2001) charakterizuje osobnost kombinací dvou dimenzí a to extroverze (družnost) - introverze (uzavřenost) a stabilita-labilita (tato dimenze vyjadřuje odolnost k zátěži).

Obrázek č. 1 Model temperamentu podle H.J. Eysencka (in Čáp, Mareš, 2001)



Podle těchto typologií lze usoudit, že nejlepší předpoklady ke zvládnutí stresu bude mít sangvinik. Zatímco u melancholika jsou předpoklady ke zvládnutí stresu nejmenší.

Všechny typologie výše uvedené nejsou zárukou, že to takto musí být. Jsou to jenom předpoklady, které ovlivňují spoustu dalších faktorů. Mohou to být vnější vlivy nebo vnitřní indispozice (nemoc, zranění atd.).

3.4 Sociální opora

Sociální opora patří k vnějším vlivům, pozitivně působícím na zvládání stresu.

„Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísní jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje.“ (Křivohlavý, 2001, s. 94)

Křivohlavý (2001) rozlišuje čtyři druhy sociální opory:

- instrumentální sociální opora – je forma pomoci prostřednictvím různých nástrojů (např. materiální podpory, finanční výpomoc)
- informační sociální opora – pomoc je poskytována na základě aktivního naslouchání a udělením rady
- emocionální sociální opora – spočívá ve vyjádření podpory, lásky, náklonnosti a soucítění
- hodnotící sociální opora – spočívá v projevené úctě, v poskytování pozitivního hodnocení a posilování sebevědomí člověka v tísní.

3.5 Zdroje pracovní zátěže u pomáhajících profesí

Hartl, Hartlová označují pomáhající profese za „souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu tak, aby pomoc mohla být účinnější.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 185) Kopřiva (1997) uvádí následující povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem: zdravotní sestry, lékaři, pedagogové, psychologové, sociální pracovníci, speciální a sociální pedagogové, pečovatelky. „Pomáhající profese kladou na pracovníky specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická a psychická

zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti, empatie. (Matoušek, 2008, s. 140)

Obecně lze shrnout zdroje pracovní zátěže dle Paulíka (2009) následovně:

- nevhodné pracovní prostředí (nadměrný hluk, nedostatečné větrání, extrémní teploty, nevhodné osvětlení, technické vybavení)
- nevhodné sociální prostředí (špatné vztahy mezi kolegy, komplikovaní klienti ...)
- práce s nedostatkem nebo naopak přemírou podmětů
- časový tlak
- vysoká pravděpodobnost chyb v rozhodnutí a výkonech
- malá volnost v rozhodování nízká autonomie rozhodování, nízká míra kompetence
- vysoké nároky na výkon, myšlení, pozornost
- nedostatek informací potřebných k řešení problémů
- vysoká zodpovědnost
- nedostatečné ohodnocení práce
- strach ze ztráty zaměstnání.

Pomáhající profese se řadí mezi profese se zvýšenou psychickou zátěží. Oproti jiným profesím zde hraje hlavní roli lidský vztah, a to vztah lidí, kteří se ocitli v nouzi nebo mají nějaký problém. Interakce pomáhajících pracovníků s klienty je specifický zdroj zátěže pro pomáhající profese. „Interakce pomáhajících pracovníků s klienty mohou stres vytvářet svými kvantitativními i kvalitativními aspekty. Z kvantitativních aspektů se jeví jako významný vysoký počet, frekvence a nadměrná délka trvání jejich kontaktu s klienty. Z kvalitativních aspektů hraje významnou roli vysoká intenzita kontaktů, jejich emocionálně excesivní charakter a úroveň odpovědnosti.“ (Mlčák, 2005, s. 127)

Zdroje zátěže a stresu u pomáhajících profesí dále plynou z charakteru jejich práce, která často spočívá v manipulaci s lidmi mobilně omezenými. Pomáhající profese jsou nuceny komunikovat s lidmi, jejichž psychické zdraví výrazně ovlivnilo schopnost jejich vyjadřování, musí prokázat velké množství trpělivosti a bez ustání opakovat své požadavky a musí

být připraveni na minimální zlepšování zdravotního stavu a vysoké riziko úmrtí. Práce v prostředí s atmosférou smrti je velmi náročná, a to zejména psychicky, což ještě více zvyšuje míru stresu a zátěže. V neposlední řadě je nutné zmínit i pocit bezvýznamnosti práce pomáhajících profesí, která je mnohdy založena na nejzákladnějších zdravotních úkonech, a tak nedává pracovníkům pocit dobře vykonané práce a přijdou si zbytečnými. Takto zvýšená míra zátěže a stresu je pozorována zejména v práci sociálních pracovníků a sociálních pedagogů, kteří pracují s geriatrickými pacienty, mentálně postiženými, bezdomovci, drogově závislými atp.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 POPIS VÝZKUMU

V této kapitole bakalářské práce jsou uvedeny základní údaje k výzkumu, jako je výzkumný cíl a jeho dílčí cíle, hypotézy, výzkumný problém, metodické přístupy k řešení a výzkumný vzorek.

4.1 Výzkumný problém

Lidé v pomáhajících profesích jsou neustále pod velkým psychickým tlakem. Přicházejí do styku s lidmi výrazně duševně, smyslově či tělesně hendikepovanými, s lidmi problémovými, závislými, agresivními atd. Všechny tyto sociální interakce na ně značně působí a mohou trpět pocitem bezmocnosti a výrazným stresem. Pracovní stres v dlouhodobé perspektivě může snižovat kvalitu práce, a tudíž i spokojenost klientů s poskytovanými službami. Pokládáme si tedy otázku. Jsou studenti z oborů pomáhajících profesí dostatečně připravováni na zvládání pracovní zátěže již během vysokoškolského studia?

4.2 Cíle výzkumu a hypotézy

Cílem výzkumného šetření je zmapování problematiky zátěže, stresu a především způsobů jejich zvládání.

Cílem výzkumné části je zjistit, zda studenti sociální pedagogiky (konkrétně FHS UTB ve Zlíně) ovládají teorii zátěže, stresu a jaké techniky či strategie při jejich zvládání využívají.

Dílčí cíle:

- zjistit jaké jsou postoje a názory studentů sociální pedagogiky na zátěž a stres,
- zjistit jak se studenti sociální pedagogiky připravují na zvládání zátěže a stresu v pracovním životě,
- zjistit jaké strategie a techniky studenti sociální pedagogiky při zvládání zátěže a stresu využívají.

Hypotéza:

H_0 – Předpokládám, že v názoru na pracovní stres nebudou existovat mezi skupinou pracujících v pomáhajících profesích a skupinou pracujících v jiných profesích statisticky významné rozdíly.

H_A – Předpokládám, že v názoru na pracovní stres budou existovat mezi skupinou pracujících v pomáhajících profesích a skupinou pracujících v jiných profesích statisticky významné rozdíly.

4.3 Výzkumný soubor

Výběr respondentů byl záměrný. Jako cílovou skupinu jsem zvolila studenty sociální pedagogiky kombinované formy univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. K tomuto rozhodnutí mě vedly dva důvody. Za první, sociální pedagogika náleží mezi pomáhající profese. Druhým důvodem je, že jsme dálkoví studenti, a tudíž část již pracuje v celé škále pomáhajících profesí.

Klíma (in Kraus, 2008, s. 198) charakterizuje sociálního pedagoga „jako specializovaného odborníka vybaveného teoreticky, prakticky a koncepčně pro záměrné působení na osoby a sociální skupiny především tam, kde se životní způsob a praxe těchto jednotlivců či sociálních skupin vyznačuje destruktivním či nekreativním způsobem uspokojování potřeb a utváření vlastní identity.“

V rámci dotazníkového šetření byli osloveni studenti 2. a 3. ročníku. Protože se mi nepodařilo získat z každé skupiny respondentů stejný počet dotazníků, pracovala jsem s vhodně zvoleným výběrem. Převážná většina odpovídala, že v pomáhající profesi nepracuje. Vycházela jsem tedy ze skupiny odpovídající, že v pomáhající profesi pracují. Vrátilo se mi 45 kusů dotazníků. K tomu jsem náhodně vybrala 55 respondentů, kteří v pomáhající profesi nepracují. Celkový počet respondentů určených k výzkumu mi vyšel 100.

4.4 Metodika výzkumu

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila kvantitativní výzkum. Tento výzkum patří mezi základní druhy pedagogických výzkumů a jeho cílem je získávat data. K výhodám kvantitativního přístupu patří zejména přehlednost a stručnost. Pro získání dat jsem se rozhodla použít metodu dotazníku, pomocí kterého můžeme hromadně a poměrně rychle zjišťovat informace. „Je to způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“ (Gavora, 2000, s. 99)

Dotazník je sestaven na základě cílů do tří kategorií:

1. **kategorie** - zjistit jaké jsou postoje a názory studentů sociální pedagogiky na zátěž a stres (otázky č. 2 – 14)
2. **kategorie** - zjistit jak se studenti sociální pedagogiky připravují na zvládání zátěže a stresu (otázky č. 15 – 18)
3. **kategorie** - zjistit jaké strategie a techniky studenti sociální pedagogiky při zvládání zátěže a stresu využívají (otázky č. 19 – 26)

Otázky v dotazníku jsou uzavřené i polouzavřené. Převážně s možností jedné odpovědi, jen s výjimkou dvou otázek, kde je přímo uvedena možnost více odpovědí.

Dotazníky byly distribuovány v tištěné i elektronické podobě. V tištěné podobě jsem je rozdala osobně, v elektronické podobě prostřednictvím společných mailů třídy.

4.5 Metodika vyhodnocení dat

Pro zpracování výsledků z dotazníku jsem použila program MS Excel, a posléze je vložila do programu MS Word od firmy Microsoft.

Získaná data jsem zaznamenala do tabulek a grafů (kruhové, sloupcové).

Pro ověření hypotéz jsem použila test dobré shody (chí-kvadrát). Test dobré shody chí-kvadrát ověřuje: „zda četnosti, které byly získány měřením v pedagogické realitě, se odlišují od teoretických četností, které odpovídají dané nulové hypotéze.“ (Chráska, 2007, s. 71)

Postup:

1. Zvolila jsem nulovou a alternativní hypotézu
2. Vytvořila jsem tabulky: pozorovaných četností, očekávaných četností
3. Dle vzorečku jsem vypočítala hodnotu chí-kvadrátu $\chi^2 = (P-O)^2 / O$
4. Dle vzorečku jsem vypočítala stupeň volnosti $f = (r - 1) \times (s - 1)$
5. Srovnala jsem vypočítanou hodnotu chí-kvadrát s kritickou hodnotou, kterou jsem vyhledala ve statistických tabulkách podle vypočítaného stupně volnosti a zvolené hladiny významnosti 0,05

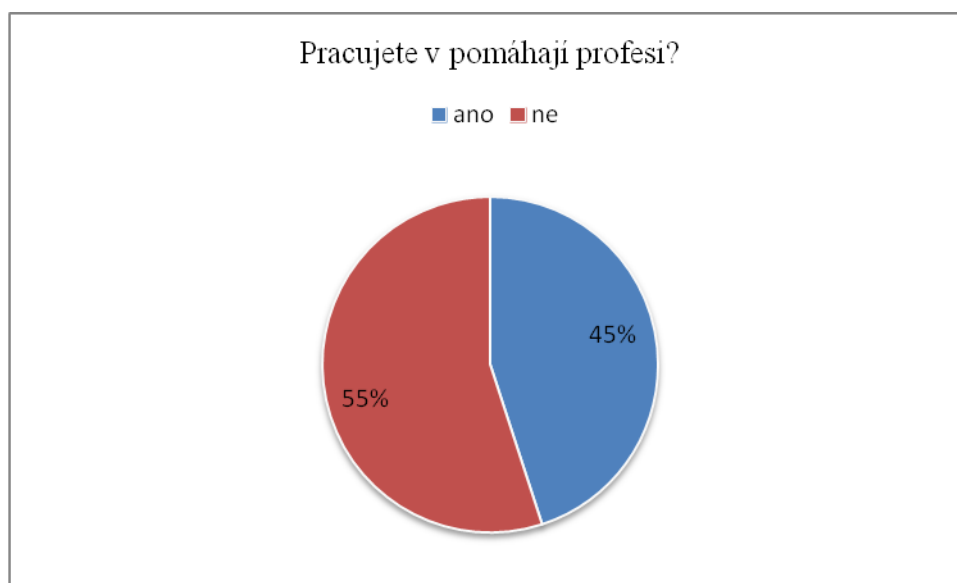
5 ZHODNOCENÍ VÝZKUMU A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V následující kapitole budu prezentovat výsledky zjištěné z dotazníku a zpracované do tabulek a grafů. Respondenty dělím na dvě skupiny, podle odpovědi na první otázku.

Tabulka č. 1: Profese

Pracujete v pomáhající profesi?		
ano	45	45%
ne	55	55%
celkem	100	100%

Graf č. 1: Profese



V pomáhajících profesích pracuje 45% respondentů a 55% pracuje v jiných profesích, např. policisté, úředníci atd.

První otázkou jsem rozdělila respondenty na dvě skupiny:

skupina ANO - pro pracující v pomáhajících profesích

skupina NE - pro pracující v jiných profesích

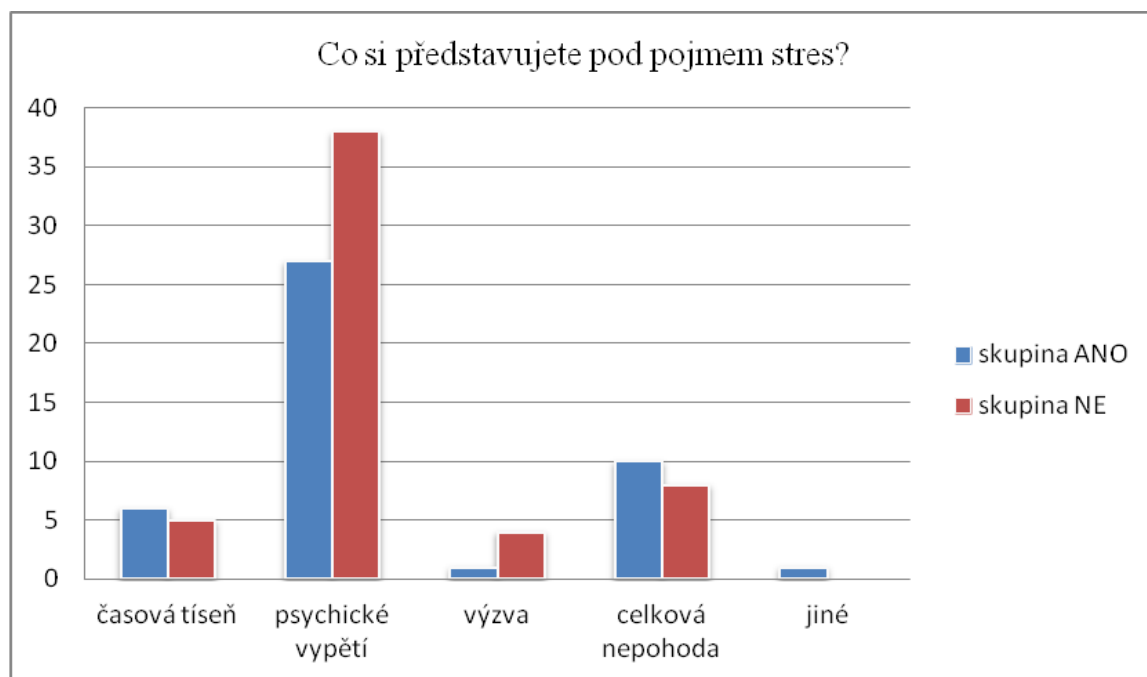
1. kategorie – názory a postoje k zátěži a stresu

První kategorie se skládá z otázek č. 2 – č. 14, které se týkají názorů a postojů k zátěži a stresu.

Tabulka č. 2: Význam pojmu stres

Co si představujete pod pojmem stres?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
časová tíseň	6	5	11	11%
psychické vypětí	27	38	65	65%
výzva	1	4	5	5%
celková nepohoda	10	8	18	18%
jiné	1	0	1	1%

Graf č. 2: Význam pojmu stres



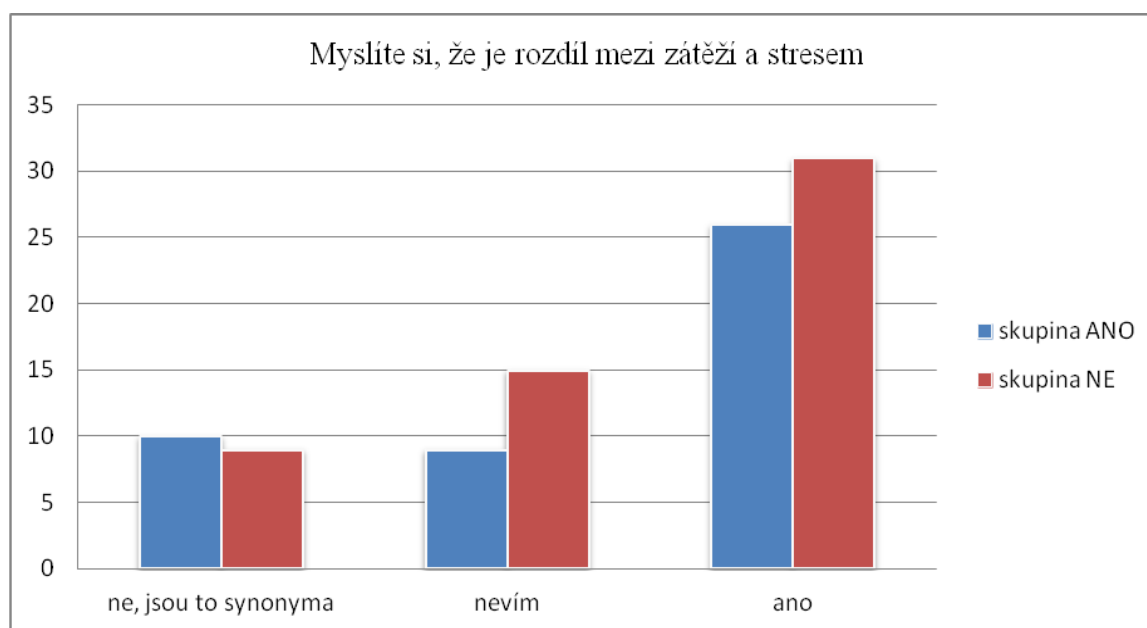
Stres je reakcí organismu na různé druhy zátěží. Pouze jeden dotazovaný, to představuje 1% ze všech respondentů, uvedl v možnosti „jiné“ názor, že stres je odezva organismu na zátěž, což je příčinou stresu. Ostatní respondenti vyjádřili již konkrétně, co jim způsobuje stres. Nejčastěji 65% respondentům způsobuje stres psychické vypětí. Celková nepohoda představuje stres pro 18% dotazovaných, časová tíseň pro 11% a výzva pro 5%. V obou

skupinách byly názory na stres podobné. To, že tak velká část si stres spojuje s psychickým vypětím, se promítá i do další otázky. V ní respondenti často odpovídali, že stres je psychický a zátěž fyzická.

Tabulka č. 3: Vztah mezi zátěží a stresem

Myslíte si, že je rozdíl mezi zátěží a stresem?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ne, jsou to synonyma	10	9	19	19%
nevím	9	15	24	24%
ano a jaký	26	31	57	57%

Graf č. 3: Vztah mezi zátěží a stresem



Více jak polovina studentů se domnívá, že mezi zátěží a stresem rozdíl je, myslí si to 57%. 24% dotazovaných neví, jaký je mezi nimi rozdíl a 19% si myslí, že jsou to synonyma.

Nejvíce respondentů odpovídajících ano, vidí rozdíl v tom, že:

- zátěž je fyzická a stres psychický,
- stres je reakcí na zátěž,
- zátěž je zvládnutelná,

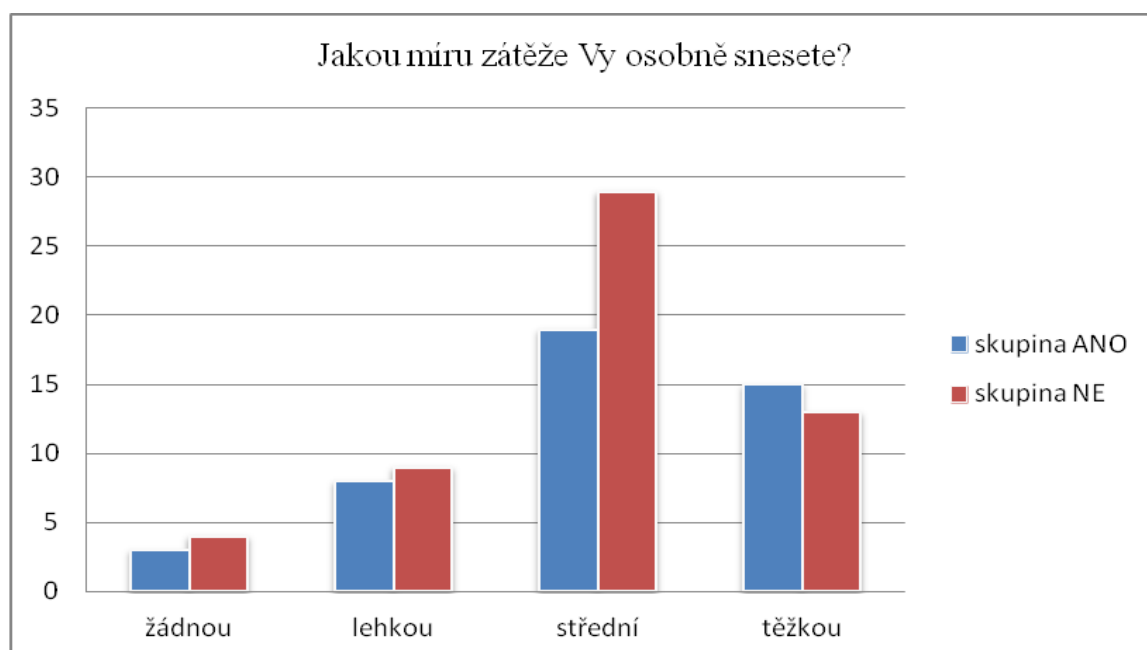
- zátěž není podmíněna stresem,
- zátěž nemusí být negativní pro organismus.

Překvapivé zjištění se odrazilo ve skutečnosti, že respondenti sice uvádějí rozdíl mezi zátěží a stresem, ovšem udávají, že stres je psychický a zátěž fyzická. Vyjádření respondentů nejsou relevantní, neboť zátěž může být různé povahy, viz teoretická část mé práce.

Tabulka č. 4: Osobní míra zátěže

Jakou míru zátěže Vy osobně snesete?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
žádnou	3	4	7	7%
lehkou	8	9	17	17%
střední	19	29	48	48%
těžkou	15	13	28	28%

Graf č. 4: Osobní míra zátěže



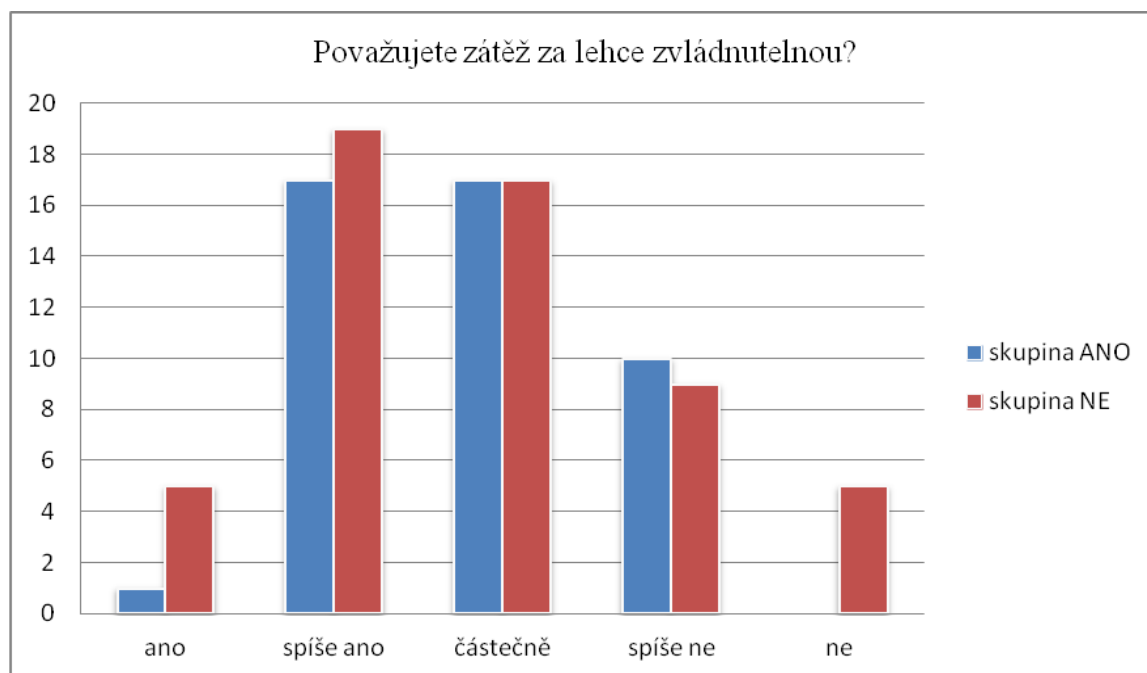
Nejvíce dotazovaných zvládá střední zátěž, je to 48%. Těžkou zátěž by zvládlo 28%, lehkou 17% a jen 7% by nezvládlo zátěž žádnou. Ve skupině pracujících v pomáhajících profesích zvládne těžkou zátěž více dotázaných, než ve druhé skupině pracujících v jiných profe-

sích. Z toho usuzují, že v praxi a střetu s konkrétními problémy se člověk stává odolnější a zvládne i vyšší míru zátěže. Což by měl být u pomáhajících profesí jeden ze základních osobnostních předpokladů.

Tabulka č. 5: Názor na zvládnání zátěže

Považujete zátěž za lehce zvládnutelnou?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	1	5	6	6%
spíše ano	17	19	36	36%
částečně	17	17	34	34%
spíše ne	10	9	19	19%
ne	0	5	5	5%

Graf č. 5: Názor na zvládnání zátěže

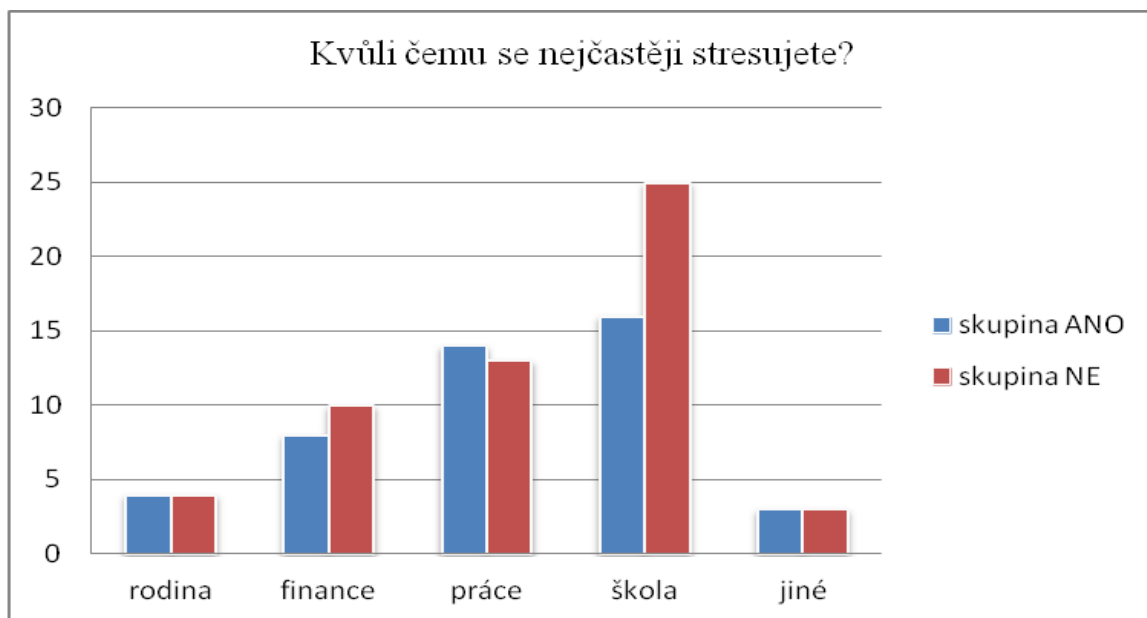


Jen 6% respondentů považuje zátěž za lehce zvládnutelnou, 36% zvolilo variantu spíše ano, 34% variantu částečně, 19% spíše ne a 5% nepovažuje zátěž za lehce zvládnutelnou. Obě skupiny se přiklání k názoru, že zátěž lze částečným způsobem zvládnout. Míra tolerance zvládnání zátěže je individuální. Obecně u pomáhající profesí je vhodná vyšší míra tolerance.

Tabulka č. 6: Nejčastější stresor

Kvůli čemu se nejčastěji stresujete?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
rodina	4	4	8	8%
finance	8	10	18	18%
práce	14	13	27	27%
škola	16	25	41	41%
jiné	3	3	6	6%

Graf č. 6: Nejčastější stresor

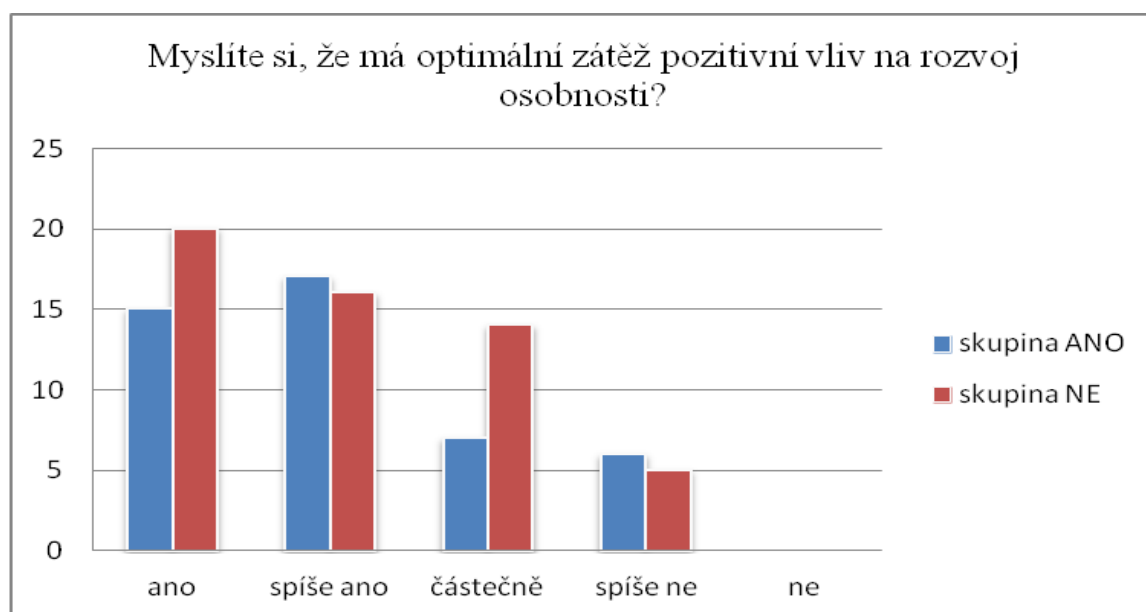


U této otázky, vzhledem k výběru respondentů, se dalo předpokládat, že nejčastější odpovědí bude škola, tuto možnost zvolilo 41% studentů, 27% dotazovaných stresuje práce, 18% trápí nejvíce finance, 8% stresuje rodina a 6% uvedlo jiné důvody např. nedostatek času nebo více faktorů dohromady.

Tabulka č. 7: Vliv zátěže na osobnost

Myslíte si, že má optimální zátěž pozitivní vliv na rozvoj osobnosti?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	15	20	35	35%
spíše ano	17	16	33	33%
částečně	7	14	21	21%
spíše ne	6	5	11	11%
ne	0	0	0	0%

Graf č. 7: Vliv zátěže na osobnost

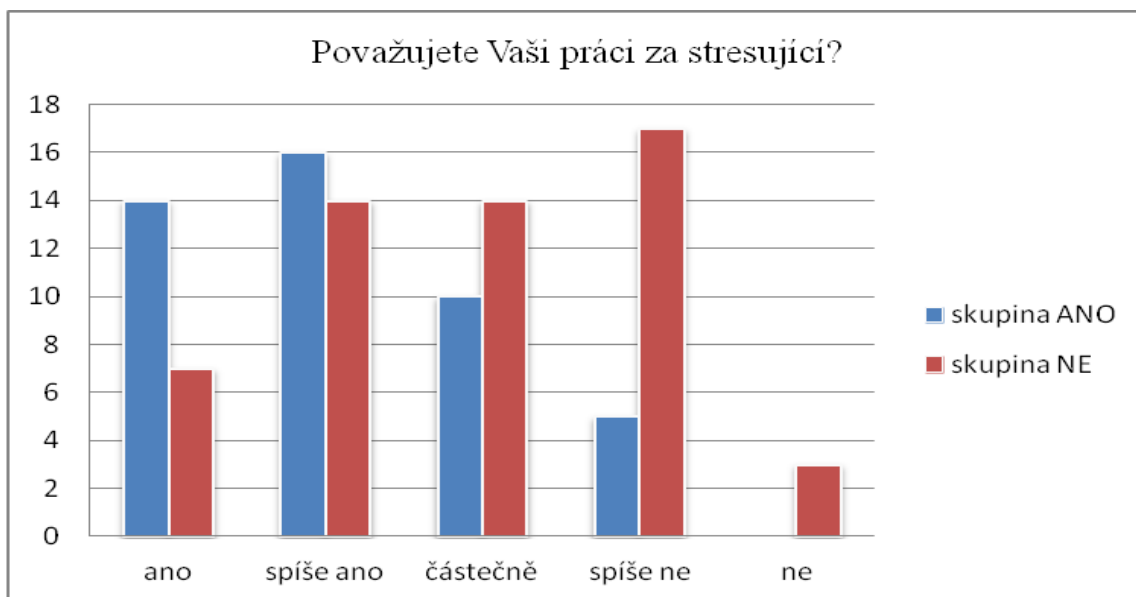


U všech dotazovaných převažuje názor, že optimální zátěž má pozitivní vliv na rozvoj osobnosti. Variantu ano zvolilo 35%, variantu spíše ano 33%, částečně 21%, spíše ne 11% a nikdo nezvolil variantu ne. Z toho vyplývá, že žádný z respondentů nevnímá optimální zátěž jako negativní na rozvoj osobnosti. Formulace otázky vyjadřuje míru zátěže, to je optimální, která je pro osobnost rozvíjející, ale ne devastující, to znamená, že nevyvolává stres.

Tabulka č. 8: Názor na pracovní stres

Považujete Vaši práci za stresující?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	14	7	21	21%
spíše ano	16	14	30	30%
částečně	10	14	24	24%
spíše ne	5	17	22	22%
ne	0	3	3	3%

Graf č. 8: Názor na pracovní stres



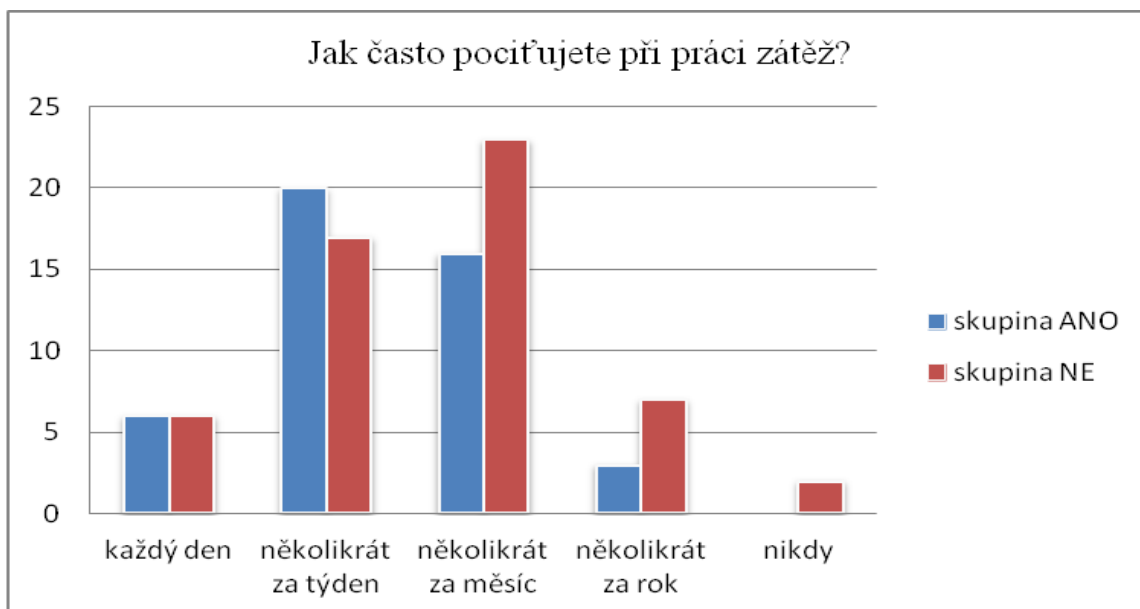
Svoji práci považuje za stresující 21% dotazovaných, variantu spíše ano zvolilo 30%, částečně 24%, spíše ne 22% a pouze 3% nepovažují svoji práci za stresující. Tento výsledek je podle mého názoru dost alarmující, jelikož člověk tráví v zaměstnání podstatnou část dne.

Ve skupině pomáhajících profesí se skutečně odráží náročnost jejich práce a vliv stresových faktorů.

Tabulka č. 9: Frekvence pracovní zátěže

Jak často pociťujete při práci zátěž?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
každý den	6	6	12	12%
několikrát za týden	20	17	37	37%
několikrát za měsíc	16	23	39	39%
několikrát za rok	3	7	10	10%
nikdy	0	2	2	2%

Graf č. 9: Frekvence pracovní zátěže

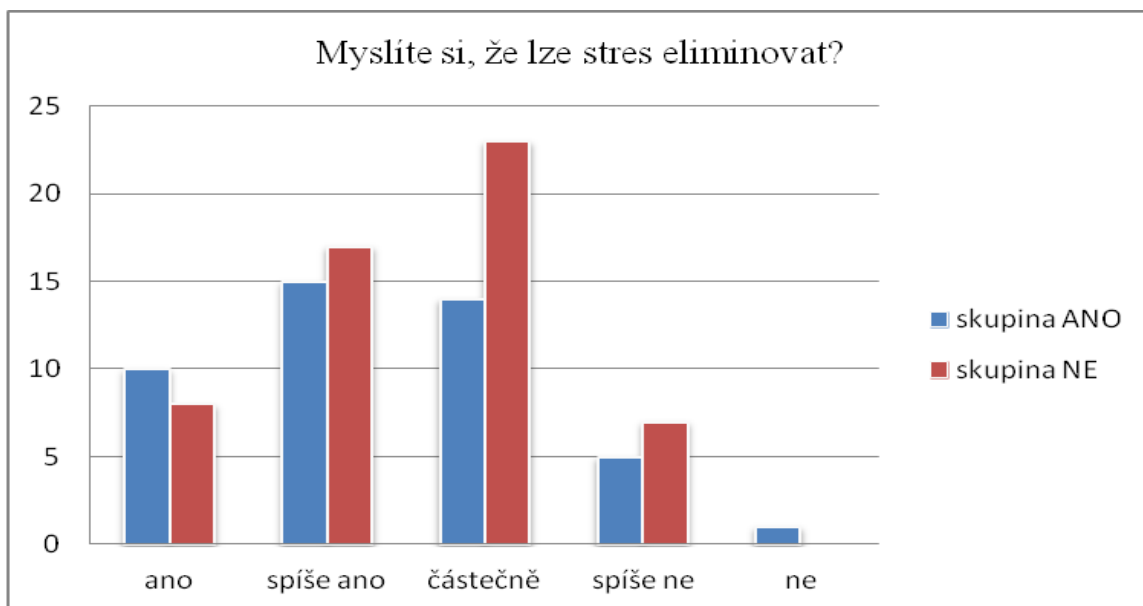


Z uvedené tabulky vyplývá, že kromě dvou respondentů pociťují v práci zátěž všichni. V různých intervalech. 39% zátěž pociťuje několikrát za měsíc, 37% několikrát za týden, 12% každý den a 10% několikrát za rok. Z výsledků je zřejmé, že u pracovníků pomáhajících profesí jsou zátěžové situace vnímány častěji než u pracujících v jiných profesích.

Tabulka č. 10: Názor na eliminaci stresu

Myslíte si, že lze stres eliminovat?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	10	8	18	18%
spíše ano	15	17	32	32%
částečně	14	23	37	37%
spíše ne	5	7	12	12%
ne	1	0	1	1%

Graf č. 10: Názor na eliminaci stresu

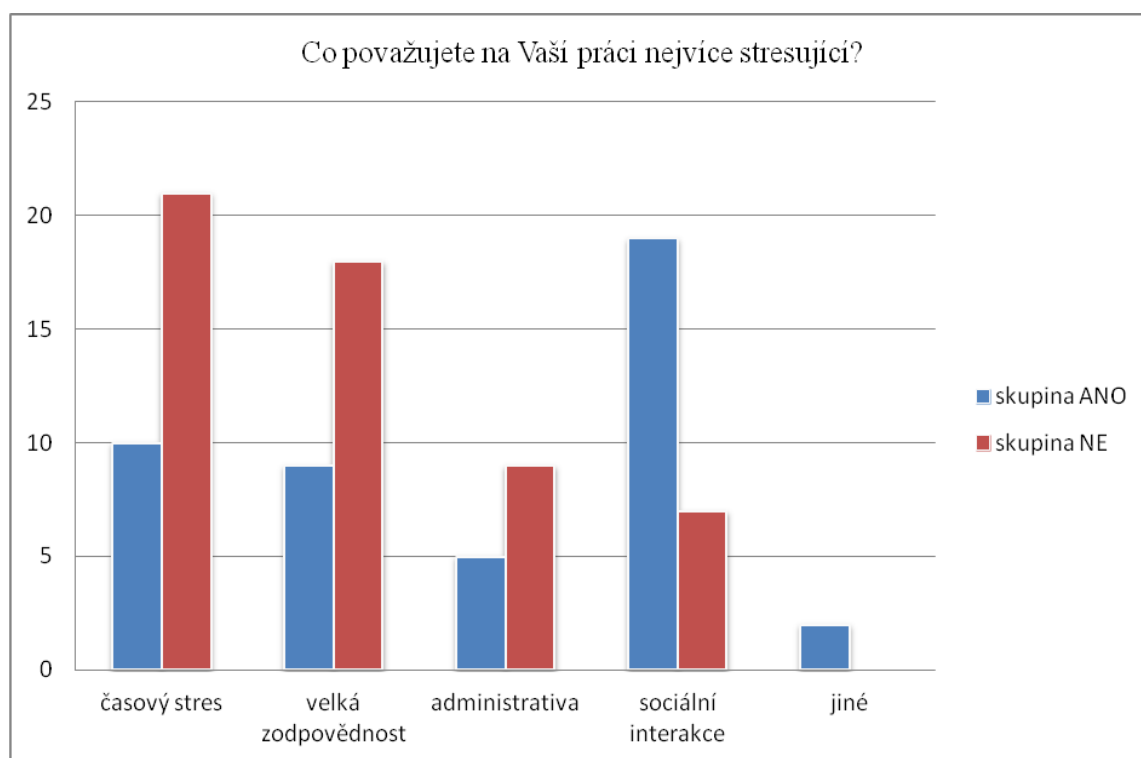


To, že stres lze eliminovat, si myslí 18% dotazovaných, volbu spíše ano dalo 32%, částečně 37% a 12% se domnívá, že stres eliminovat spíše nelze. Jen jeden respondent si myslí, že stres eliminovat nejde vůbec. Schopnost eliminace stresu záleží na osobnostní charakteristice jedince a na míře tolerance vůči stresu.

Tabulka č. 11: Stresory v práci

Co považujete na Vaší práci nejvíce stresující?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
časový stres	10	21	31	31%
velká zodpovědnost	9	18	27	27%
administrativa	5	9	14	14%
sociální interakce s klienty	19	7	26	26%
jiné	2	0	2	2%

Graf č. 11: Stresory v práci

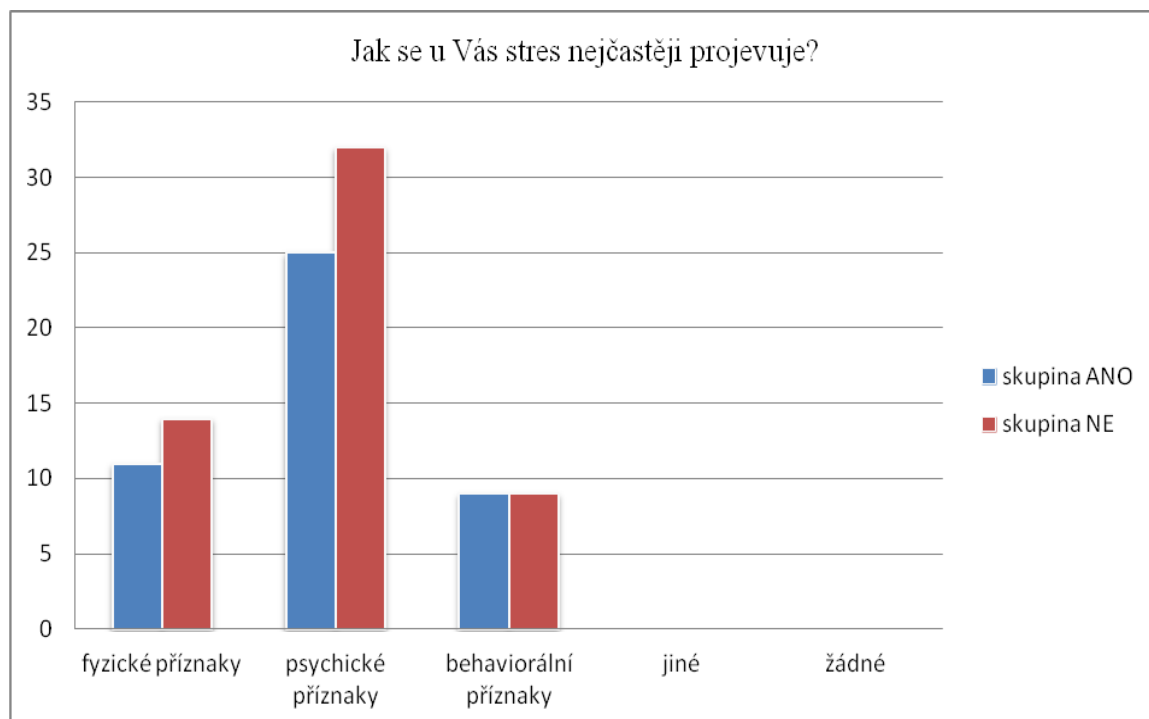


Za nejvíce stresující považuje 31% časový stres, 27% uvádí velkou zodpovědnost, 26% sociální interakci s klienty, 14% administrativu a 2% ve volbě jiné napsali vztahy na pracovišti. V této otázce je velký rozdíl mezi skupinami. U respondentů pracujících v pomáhajících profesích převažuje sociální interakce s problémovými klienty a u druhé skupiny časový stres. Z analýzy jasně vyplývají nároky na pomáhající profese.

Tabulka č. 12: Příznaky stresu

Jak se u Vás stres nejčastěji projevuje?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
fyzické příznaky	11	14	25	25%
psychické příznaky	25	32	57	57%
behaviorální příznaky	9	9	18	18%
jiné	0	0	0	0%
žádné	0	0	0	0%

Graf č. 12: Příznaky stresu

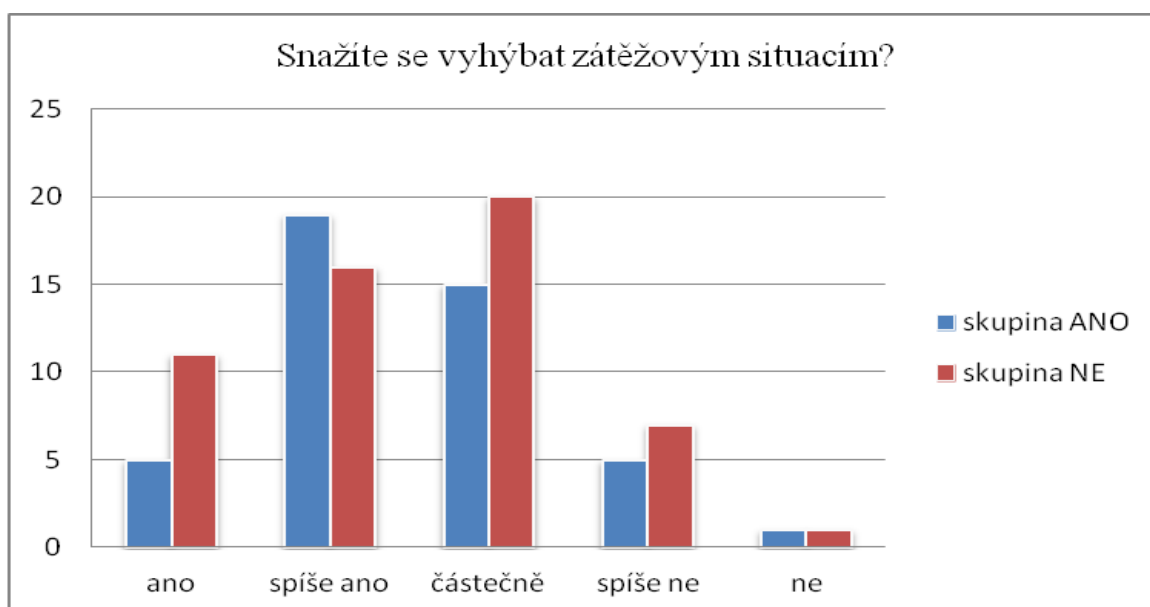


U obou sledovaných skupin jasně převažují psychické příznaky, a to u 57% dotazovaných. Fyzické příznaky má 25% respondentů a behaviorální 18%. Tím, že nikdo neuvedl variantu jiné a žádné projevy, zřetelně vyplývá, že každý respondent stres více nebo méně prožívá.

Tabulka č. 13: Eliminace zátěže

Snažíte se vyhnout zátěžovým situacím?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	5	11	16	16%
spíše ano	19	16	35	35%
částečně	15	20	35	35%
spíše ne	5	7	12	12%
ne	1	1	2	2%

Graf č. 13: Eliminace zátěže

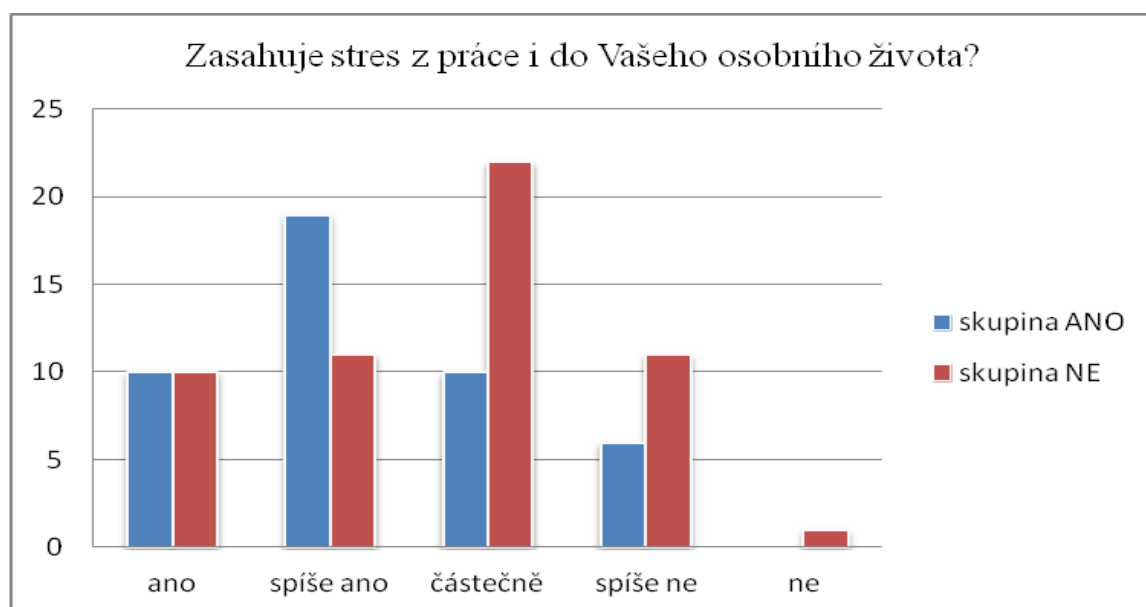


Zátěžovým situacím se snaží vyhnout 16%, spíše ano zvolilo 35%, částečně 35%, spíše ne 12% a jenom 2% se jim nevyhýbají. Z toho vyplývá, že podvědomě se člověk vyhýbá různým způsobem zátěžovým situacím např. únik, útěk, útěk do fantazie, nemoc, alkohol, drogy atd.

Tabulka č. 14: Vliv pracovního stresu na osobní život

Zasahuje stres z práce i do Vašeho osobního života?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	10	10	20	20%
spíše ano	19	11	30	30%
částečně	10	22	32	32%
spíše ne	6	11	17	17%
ne	0	1	1	1%

Graf č. 14: Vliv pracovního stresu na osobní život



Polovině respondentů stres z práce do osobního života zasahuje. Částečně zasahuje 32% dotazovaných, spíše ne 17% a jen jeden uvedl, že mu do osobního života stres z práce nezasahuje. Výsledky dokazují, že práce podstatně ovlivňuje i náš osobní život. Proto je velmi důležité, aby byl osobní a rodinný život v příznivém klimatu.

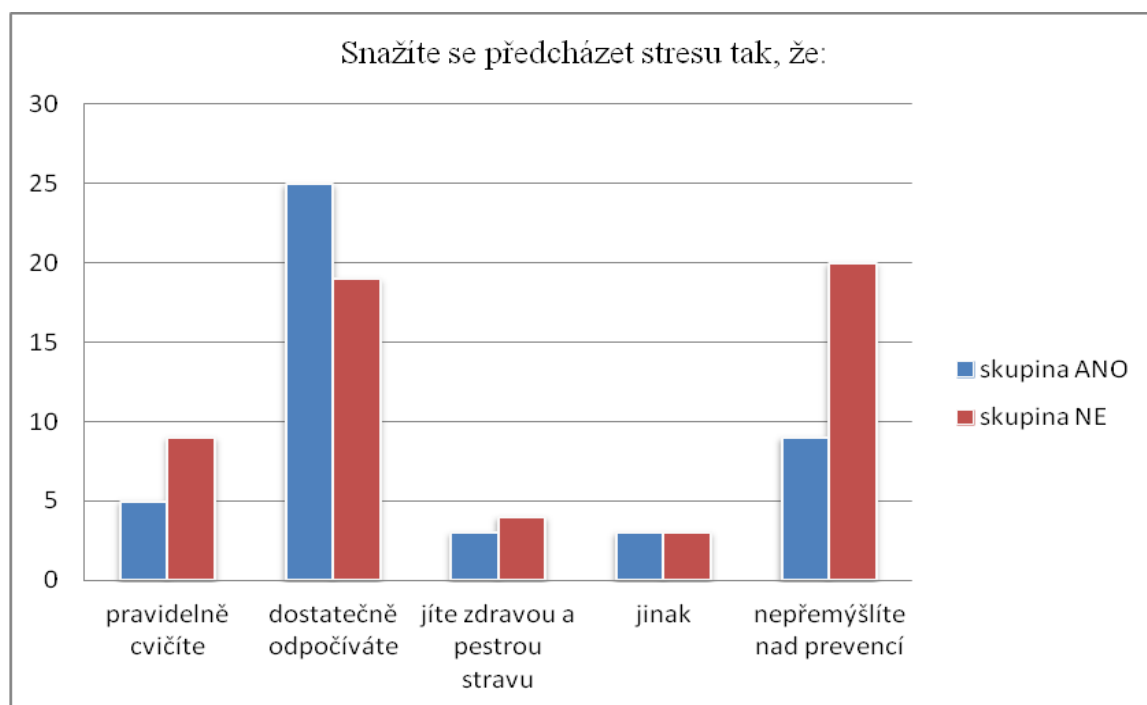
2. kategorie – příprava na zvládnání zátěže a stresu

Druhá kategorie zahrnuje otázky, kterými chceme zjistit, jak se studenti sociální pedagogiky připravují na zvládnání zátěže a stresu (otázky č. 15 – 18).

Tabulka č. 15: Prevence stresu

Snažíte se předcházet stresu tak, že:				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
pravidelně cvičíte	5	9	14	14%
dostatečně odpočíváte	25	19	44	44%
jíte zdravou a pestrou stravu	3	4	7	7%
jinak	3	3	6	6%
nepřemýšlíte nad prevencí	9	20	29	29%

Graf č. 15: Prevence stresu



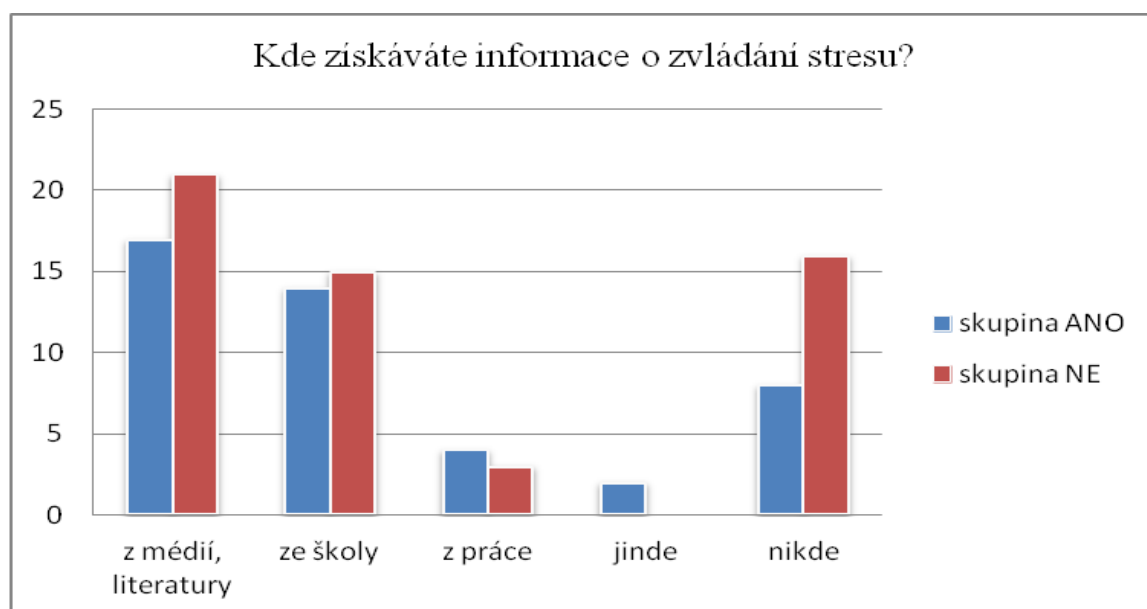
Nejvíce respondentů – 44% předchází stresu tak, že dostatečně odpočívají. Druhá nejpočetnější skupina – 29% nad prevencí nepřemýšlí. 14% dotazovaných předchází stresu pravidelným cvičením. Relativně malá část – 7% uvedlo, že předchází stresu zdravou a pestrou stravou a 6% zvolilo variantu jinak, např. organizací času, kombinací všech uvedených možností nebo se snaží o situaci komunikovat.

Na skupinu pracujících v pomáhajících profesích jasně doléhá zátěž povolání a preferují tedy dostatečný odpočinek, ve skupině z jiných profesí nepřemýšlí nad prevencí.

Tabulka č. 16: Zdroj informací o stresu

Kde získáváte informace o zvládnání stresu?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
z médií, literatury	17	21	38	38%
ze školy	14	15	29	29%
z práce	4	3	7	7%
jinde	2	0	2	2%
nikde	8	16	24	24%

Graf č. 16: Zdroj informací o stresu



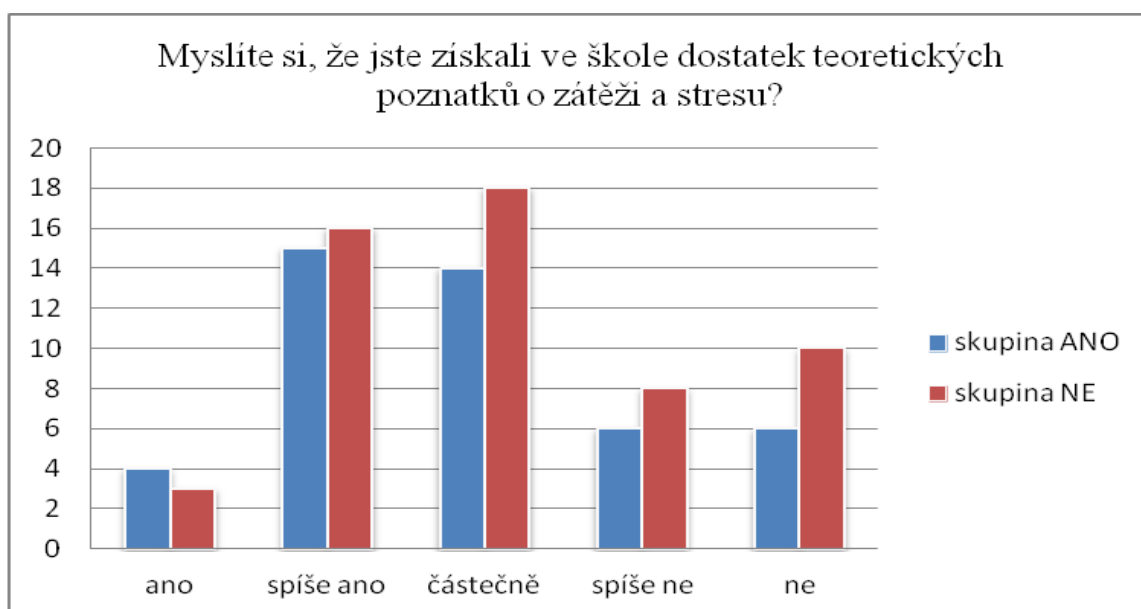
Nejvíce studentů – 38% získává informace o zvládnání stresu z médií a literatury, 29% získalo informace ze školy a překvapivě 24% se o zvládnání stresu nezajímá, 7% dotazovaných získalo informace z práce a dva studenti se zúčastnili semináře na téma stres. Tento výsledek se mi zdá být pozitivní a vyplývá z něho, že většina se o zvládnání stresu nějakým způsobem zajímá.

V současné době se ve všech médiích věnuje velká pozornost stresu, neboť říkáme, že je to fenomén přítomnosti. V době krize lidé pocítují nejistotu ve všech oblastech, jak v zaměstnání, tak v osobním životě.

Tabulka č. 17: Míra teoretických poznatků o zátěži a stresu

Myslíte si, že jste získali ve škole dostatek teoretických poznatků o zátěži a stresu?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	4	3	7	7%
spíše ano	15	16	31	31%
částečně	14	18	32	32%
spíše ne	6	8	14	14%
ne	6	10	16	16%

Graf č. 17: Míra teoretických poznatků o zátěži a stresu



Nejvíce studentů 32% zvolilo variantu částečně a skoro stejný počet 31% variantu spíše ano. Možnost ne zvolilo 16% a spíše ne 14%. 7% odpovědělo na tuto otázku, že získali dostatek teoretických poznatků o zátěži a stresu. Zjišťují, že respondenti mají částečné, větší či menší teoretické poznatky o zátěži a stresu získané ve škole. Což dokládá i zájem vzdělávacích institucí o objasňování a výuku těchto témat.

Tabulka č. 18: Postoj k praktickým cvičením na téma zvládnání zátěže a stresu

Uvítali byste ve škole více praktických cvičení na téma zvládnání zátěže a stresu?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	20	20	40	40%
spíše ano	17	19	36	36%
částečně	6	9	15	15%
spíše ne	2	5	7	7%
ne	0	2	2	2%

Graf č. 18: Postoj k praktickým cvičením na téma zvládnání zátěže a stresu



Velká část respondentů – 40% by uvítala více praktických cvičení na téma zvládnání zátěže a stresu, další nejčastější odpověď byla spíše ano – 36% a variantu částečně 15% dotazovaných. 7% vybralo možnost spíše ne a jen dva studenti by více praktických cvičení neuvítalo.

O praktická cvičení na téma zvládnání zátěže a stresu byl mezi respondenty velký zájem, neboť v pracovním procesu jsou zátěžové situace a reakce na ně nevyhnutelné, a proto žádají vysokou míru připravenosti.

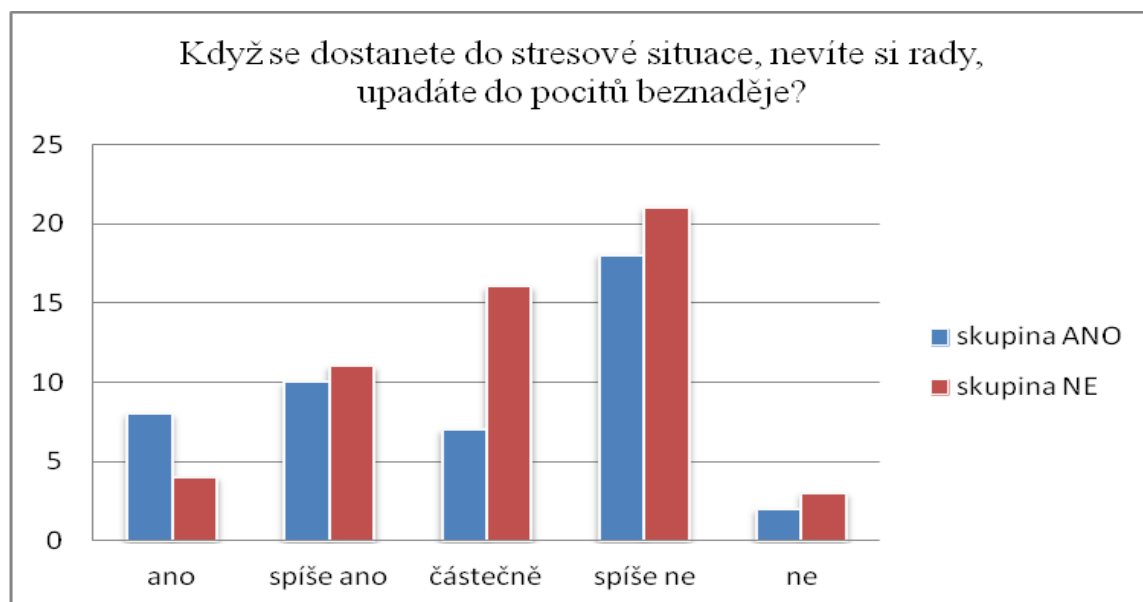
3. kategorie – strategie a techniky zvládání zátěže a stresu

Poslední kategorie zjišťuje, jaké strategie a techniky studenti sociální pedagogiky při zvládání zátěže a stresu využívají (otázky č. 19 – 26). Prvních pět otázek se týká jednotlivých druhů strategií – netečnosti, útočné, sociální opory, vyhýbavé, posilování vlastních zdrojů.

Tabulka č. 19: Strategie netečnosti

Když se dostanete do stresové situace, nevíte si rady, upadáte do pocitů beznaděje?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	8	4	12	12%
spíše ano	10	11	21	21%
částečně	7	16	23	23%
spíše ne	18	21	39	39%
ne	2	3	5	5%

Graf č. 19: Strategie netečnosti

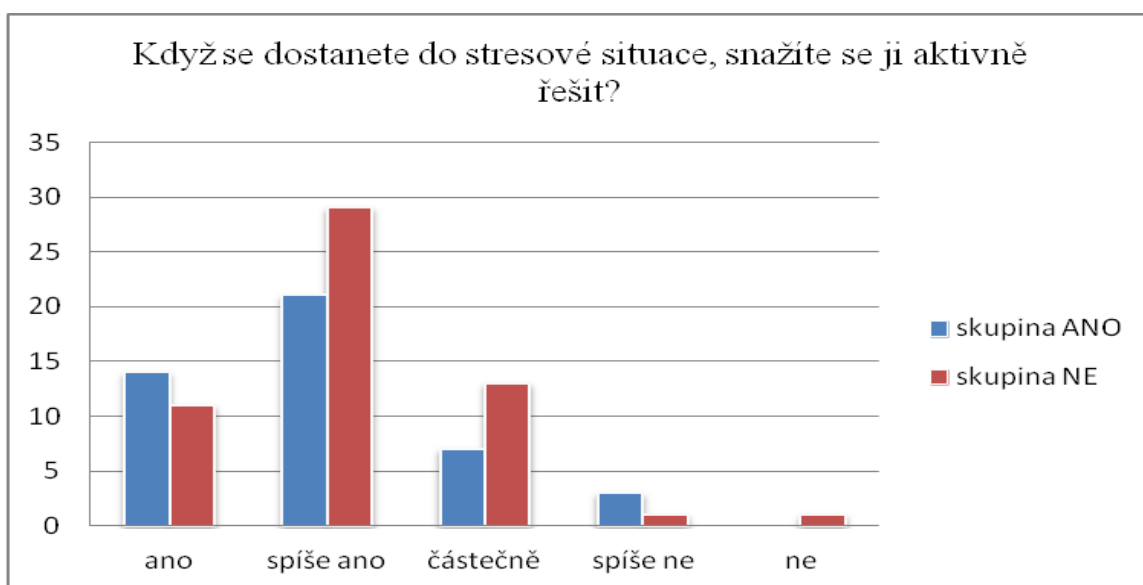


Ve stresových situacích si neví rady a upadá do pocitů beznaděje 12% dotazovaných. Variantu spíše ano zvolilo 21%, variantu částečně 23% a spíše ne 39%. Jen 5% respondentů se domnívá, že si umí se stresovými situacemi poradit.

Tabulka č. 20: Strategie útočné

Když se dostanete do stresové situace, snažíte se ji aktivně řešit?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	14	11	25	25%
spíše ano	21	29	50	50%
částečně	7	13	20	20%
spíše ne	3	1	4	4%
ne	0	1	1	1%

Graf č. 20: Strategie útočné

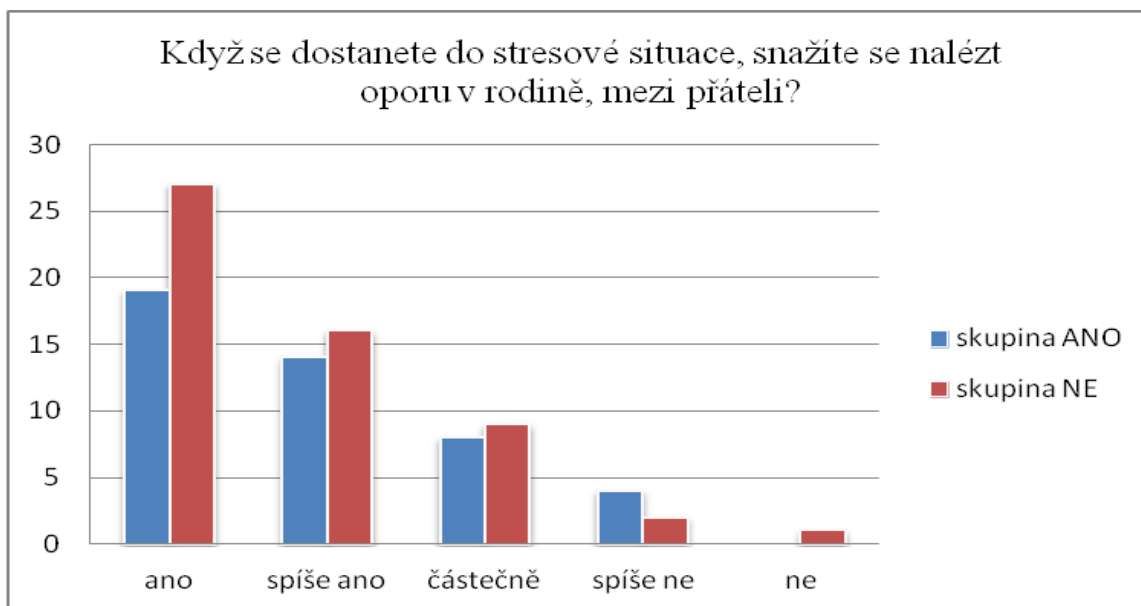


Celá polovina dotazovaných si zvolila variantu spíše ano. Druhá nejčastěji zvolená varianta 25% byla ano. Odpověď částečně si vybralo 20% respondentů, spíše ne 4% a pouze jeden dotazovaný nedokáže stresovou situaci aktivně řešit.

Tabulka č. 21: Strategie sociální opory

Když se dostanete do stresové situace, snažíte se nalézt oporu v rodině, mezi přáteli?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	19	27	46	46%
spíše ano	14	16	30	30%
částečně	8	9	17	17%
spíše ne	4	2	6	6%
ne	0	1	1	1%

Graf č. 21: Strategie sociální opory

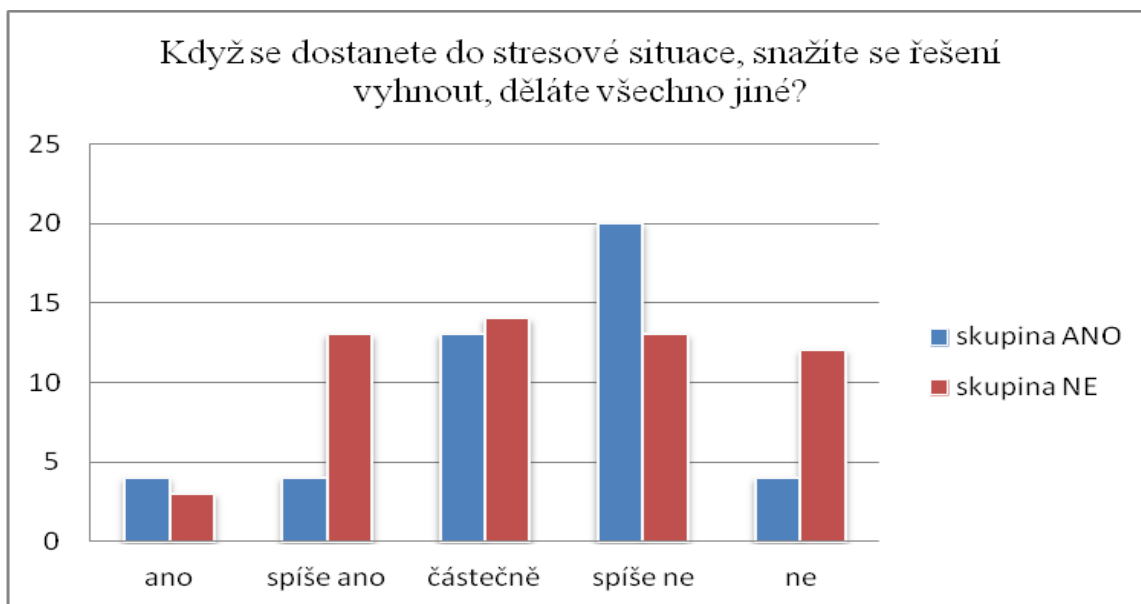


Oporu v rodině a mezi přáteli se ve stresové situaci snaží nalézt 46% respondentů a variantu spíše ano si vybralo 30% dotazovaných. Možnost částečně zvolilo 17%, spíše ne 6% a jen jeden respondent sociální oporu nevyhledává.

Tabulka č. 22: Strategie vyhnutí

Když se dostanete do stresové situace, snažíte se řešení vyhnout, děláte všechno jiné?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	4	3	7	7%
spíše ano	4	13	17	17%
částečně	13	14	27	27%
spíše ne	20	13	33	33%
ne	4	12	16	16%

Graf č. 22: Strategie vyhnutí

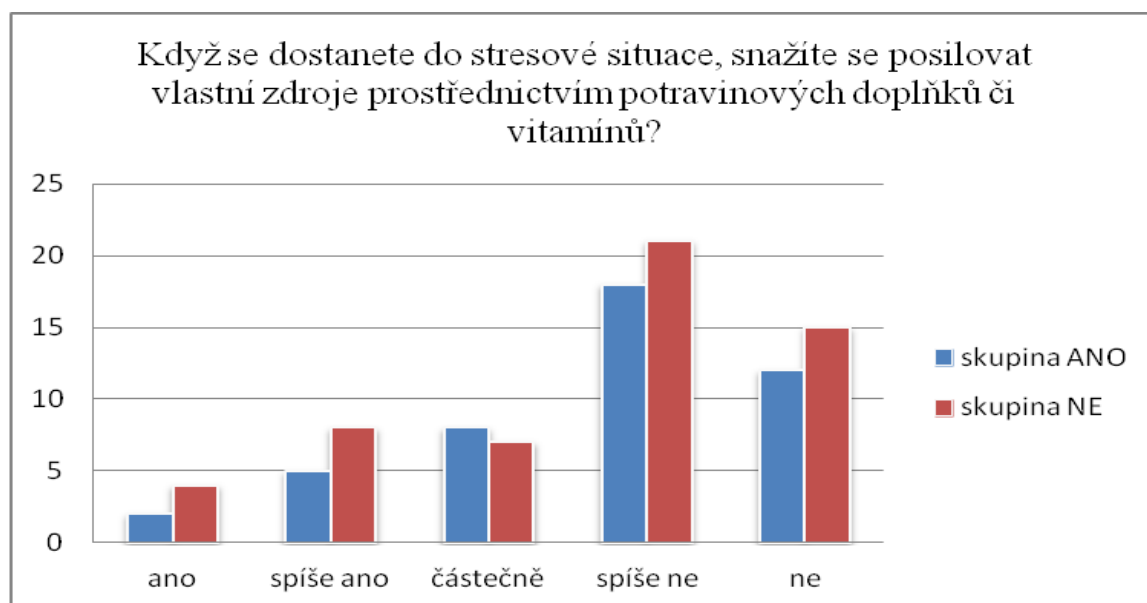


Vyhýbavou strategií si ve stresové situaci vybralo 7% dotazovaných, variantu spíše ano zvolilo 17%, částečně 27%, spíše ne 33% a 16% se nesnaží řešení stresových situací vyhnout.

Tabulka č. 23: Strategie posilování vlastních zdrojů

Když se dostanete do stresové situace, snažíte se posilovat vlastní zdroje prostřednictvím potravinových doplňků či vitamínů?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
ano	2	4	6	6%
spíše ano	5	8	13	13%
částečně	8	7	15	15%
spíše ne	18	21	39	39%
ne	12	15	27	27%

Graf č. 23: Strategie posilování vlastních zdrojů



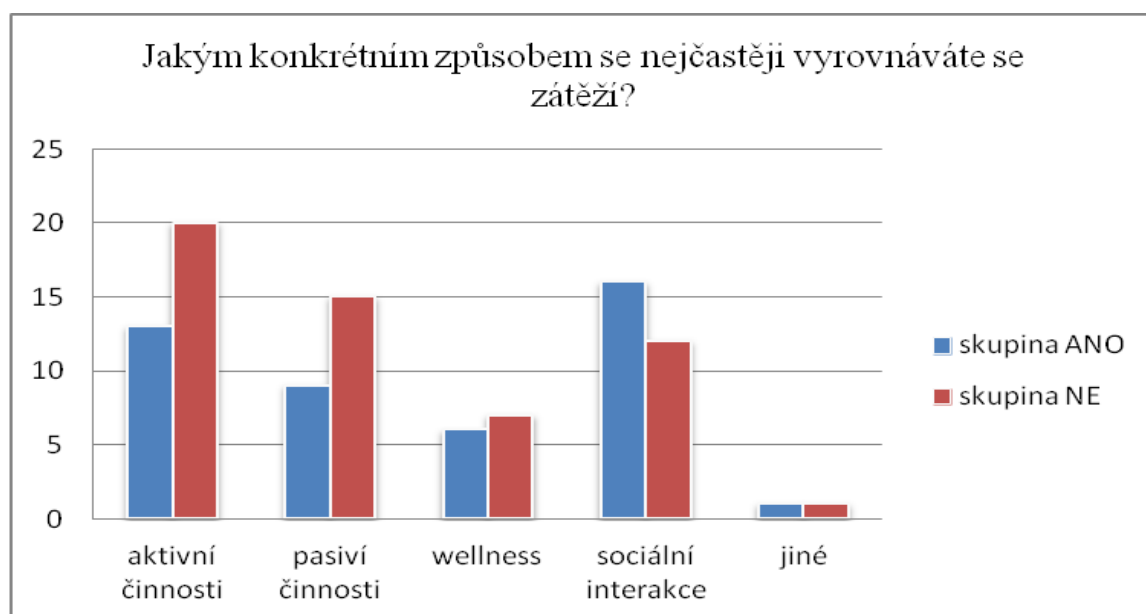
Nejvíce respondentů si vybralo variantu spíše ne – 39% a variantu ne – 27%. Možnost částečně zvolilo 15% dotazovaných, spíše ano 13% a 6% ve stresových situacích posiluje vlastní zdroje prostřednictvím potravinových doplňků nebo vitamínů.

Z uvedených tabulek a grafů na téma strategií zvládnutí zátěže a stresu vyplývá, že respondenti usilují o aktivní zvládnutí stresu, viz strategie útočné. Jako velmi důležitá se jeví strategie sociální opory. U poslední strategie – posilování vlastních zdrojů prostřednictvím potravinových doplňků a vitamínů – se domnívám, že respondenti tuto strategii nevyužívají z důvodu neznalosti kladných účinků na organismus v krizových situacích.

Tabulka č. 24: Způsob vyrovnávání se se zátěží

Jakým konkrétním způsobem se nejčastěji vyrovnáváte se zátěží?				
	skupina ANO	skupina NE	celkem	
aktivní činnosti	13	20	33	33%
pasivní činnosti	9	15	24	24%
wellness	6	7	13	13%
sociální interakce	16	12	28	28%
jiné	1	1	2	2%

Graf č. 24: Způsob vyrovnávání se se zátěží

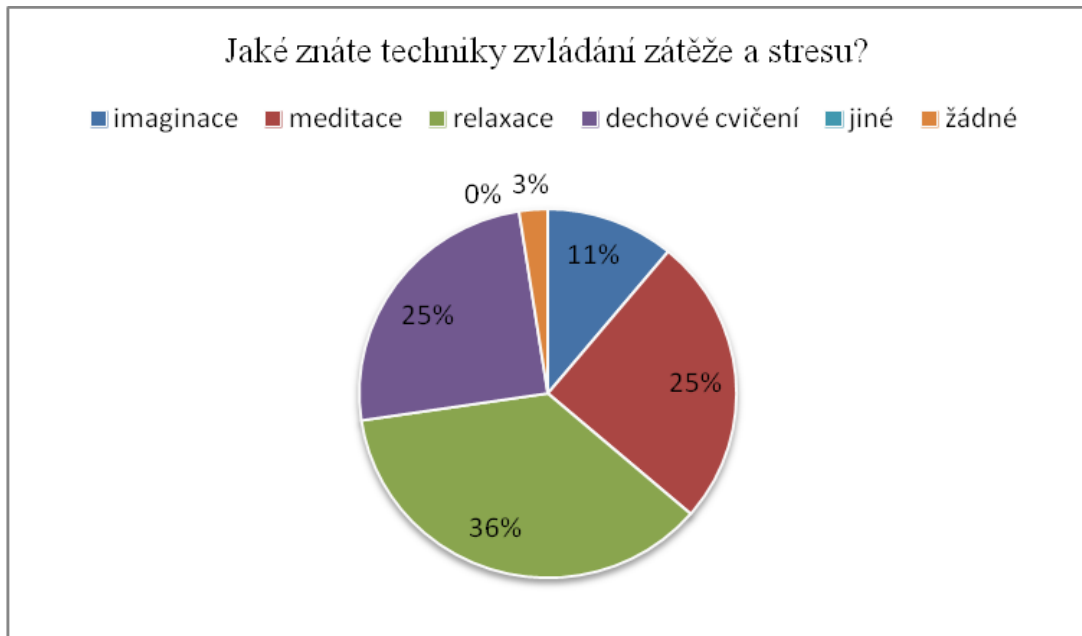


Nejvíce respondentů – 33% se zátěží vyrovnává aktivní činností, 28% se vyrovná se zátěží prostřednictvím sociální interakce, 24% pasivní činností, 13% navštěvuje wellness a dva respondenti zvolili variantu jiné.

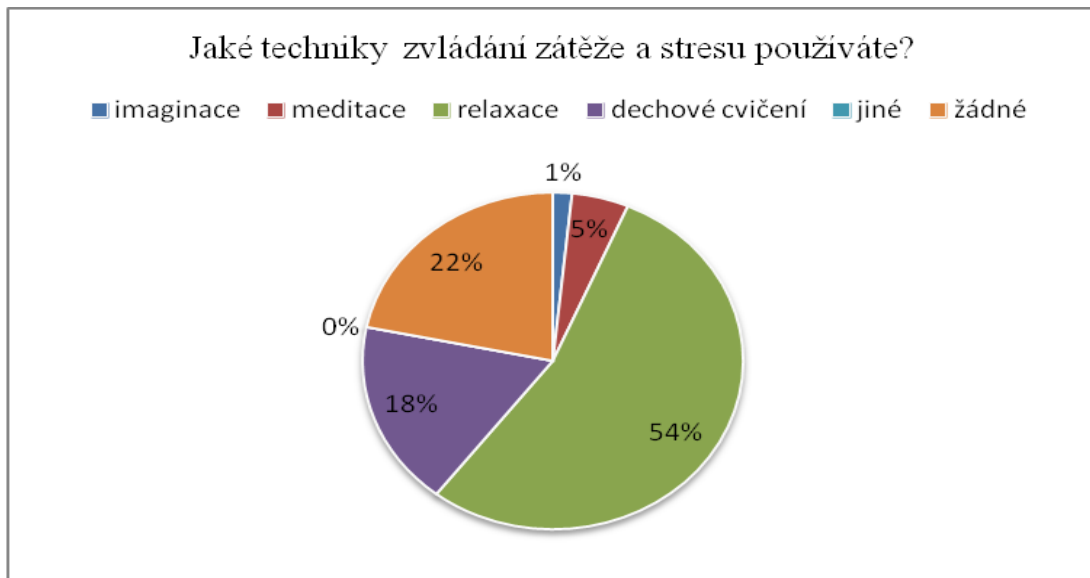
I když u skupiny respondentů pracujících v pomáhajících profesích jsou zdrojem zátěže a stresu sociální interakce, je jejich potřeba vyrovnávat se ze zátěží opět v sociálních interakcích, ovšem s jedinci či skupinami relativně bezproblémovými. Nejvíce pomáhá jedincům vyrovnávat se se zátěží aktivní činnost.

V posledních dvou otázkách měli dotazovaní možnost více odpovědí, a proto jsou tyto výsledky zpracované celkově do kruhových grafů.

Graf č. 25: Znalost technik zvládnání zátěže a stresu



Graf č. 26: Aplikace technik zvládnání zátěže a stresu



Z vypracovaných grafů vyplývá, že studenti sice techniky zvládnání zátěže a stresu znají, ale většinu z nich nepoužívají. Nejvíce známá a aplikovaná je technika relaxace.

5.1 Shrnutí výsledků výzkumu

Cíl 1 – zjistit, jaké jsou postoje a názory studentů sociální pedagogiky na zátěž a stres

Nejvíce studentů vnímá pojem stres jako psychické vypětí. Někteří studenti nechápali zátěž jako předstupeň stresu, ale jako synonymum. Stejně, jak uvádím v teoretické části práce, klade řada renomovaných autorů rovnítko mezi tyto dva pojmy. Většina dotazovaných však tyto pojmy rozlišuje, což je vnímání, dle mého názoru, odpovídající. Souborem otázek jsem zjišťovala odolnost jedince vůči zátěži a stresu. Na otázku zvládnutí míry zátěže se nejvíce studentů přiklání ke zvládnutí střední míry. Rozhodující je z hlediska interpretace zátěže konkrétní situace pro daného jedince, protože bez skutečné situace nemusí být hodnocení vždy objektivní. Způsoby, jak lidé reagují na zkoumané jevy, jsou různé.

Nejčastěji uváděným stresorem je u zkoumané skupiny studentů škola a práce. Na pracovišti se dotazovaní nejčastěji setkávají s těmito stresujícími situacemi: časový stres, velká zodpovědnost a sociální interakce s klienty. Nejčtenější uváděné příznaky stresu jsou psychické.

Hypotéza:

H₀ – Předpokládám, že v názoru na pracovní stres nebudou existovat mezi skupinou pracujících v pomáhajících profesích a skupinou pracujících v jiných profesích statisticky významné rozdíly.

H_A – Předpokládám, že v názoru na pracovní stres budou existovat mezi skupinou pracujících v pomáhajících profesích a skupinou pracujících v jiných profesích statisticky významné rozdíly.

Tabulka č. 25: Pozorované četnosti

	ano	spíše ano	částečně	spíše ne	ne	celkem
skupina ANO	14	16	10	5	0	45
skupina NE	7	14	14	17	3	55
celkem	21	30	24	22	3	100

Tabulka č. 26: Očekávané četnosti

	ano	spíše ano	částečně	spíše ne	ne	celkem
skupina ANO	9,45	13,5	10,8	9,9	1,35	45
skupina NE	11,55	16,5	13,2	12,1	1,65	55
celkem	21	30	24	22	3	100

Tabulka č. 27: Výpočet

$$\begin{aligned}
 \chi^2 &= \frac{(14 - 9,45)^2}{9,45} + \frac{(16 - 13,5)^2}{13,5} + \frac{(10 - 10,8)^2}{10,8} + \frac{(5 - 9,9)^2}{9,9} + \frac{(0 - 1,35)^2}{1,35} + \\
 &\quad \frac{(7 - 11,55)^2}{11,55} + \frac{(14 - 16,5)^2}{16,5} + \frac{(14 - 13,2)^2}{13,2} + \frac{(17 - 12,1)^2}{12,1} + \frac{(3 - 1,65)^2}{1,65} \\
 &= 2,19 + 0,45 + 0 + 2,42 + 1,35 + 1,25 + 0,38 + 0,05 + 1,98 + 1,10 = \underline{\underline{11,17}}
 \end{aligned}$$

$$\chi^2 = 11,17$$

Kritická hodnota chí-kvadrát pro stanovenou hladinu významnosti 0,05 a pro počet stupňů volnosti 4: $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$

Protože platí, že $\chi^2 = 11,17 > \chi^2_{0,05}(4) = 9,488$, přijímám alternativní hypotézu a odmítám nulovou hypotézu.

Cíl 2 – zjistit, jak se studenti sociální pedagogiky připravují na zvládnání zátěže a stresu

Pozitivně hodnotím, že nejvíce studentů se snaží nějakým způsobem následkům stresu předcházet a uvádějí i zdroje informací o zvládnání zátěže a stresu. Na druhou stranu velká část 22% respondentů nad prevencí nepřemýšlí. Z praktického hlediska je prevence lepší, než řešení aktuálních problémů. Není, ale vždy jednoduché kontrolovat své chování, když nejsme bezprostředně ohroženi. Pokud nemáme žádné potíže, nejsme motivováni dělat něco pro své zdraví.

Co se týká otázky, zda by studenti uvítali více praktických cvičení na téma zvládání zátěže a stresu, odpovědělo kladně 76% respondentů. Můžeme tedy konstatovat, že studenti cítí potřebu praktických cvičení na dané téma.

Cíl 3 - zjistit jaké strategie a techniky studenti sociální pedagogiky při zvládání zátěže a stresu využívají

Z uvedených strategií převažují u respondentů pozitivní strategie – sociální opory, útočné.

V rámci průzkumu, jaké techniky zvládání zátěže a stresu dotazovaní znají, odpovídali nejčastěji: relaxace, meditace a dechová cvičení. V následující otázce, zda tyto techniky používají, výrazně převládala technika relaxace.

6 NÁVRHY NA OPATŘENÍ A DOPORUČENÍ

Podle mého názoru a i z výsledků výzkumu vyplývá, že by studenti uvítali více praktických cvičení na zvládání zátěže a stresu. Bylo by vhodné zařadit do výuky antistresový program, který by zahrnoval následující oblasti:

Informace

Důležitou prevencí je přístup k základním informacím problematiky stresu a jeho zvládání, definování stresu, spouštěčů stresu. James Pennebaker (in Křivohlavý, 2001, s. 84) „zjistil, že subjektivní pocity stresu a bolesti, s nimiž se setkáváme v obtížných životních situacích, je možno pozitivně ovlivnit tím, že je ventilujeme – zveřejníme. Jak? Pojmenováním, vyslovením, nebo i zapsáním.“

Zdravý životní styl

„Zdravý životní styl je tou nejlepší nespecifickou prevencí, ve které jde o celkové formování osobnosti připravené na všechny složitosti a nástrahy současného světa a života a schopná jim odolávat. Zdravý životní styl posiluje také odpovědnost za vlastní jednání a za utváření optimálního modelu života s duchovním a mravním rozměrem.“ (Kraus, 2008, s. 172)

Přijetí sebe samého

Sebepojetí je tvořeno vztahem k sobě, odpovídá celkovému pohledu, který máme na sebe, jak se hodnotíme a soudíme. Nejistý člověk to má v životě těžší. „Kdo se nemá rád, spotřebovává mnoho energie ve stálém vnitřním konfliktu mezi skutečným a ideálním obrazem sebe samého a prostě nemá na rozdávání.“ (Kopřiva, 1999, s. 101)

Potřeba smyslu života

Určit si priority a cíle, kterých chceme dosáhnout. Cíle by měly být reálné a splnitelné. Křivohlavý (1994) uvádí tři klasické cesty hledání a nalézání smysluplnosti života. První je osobní setkání s lidmi, kteří žijí smysluplným životem. Druhou cestou je meditace, neboli zamyšlení a rozvažování nad hodnotami smysluplnosti. Třetí je hledání smysluplnosti vlastní práce.

Mezilidské vztahy

Rozvíjet přátelské vztahy s lidmi jak v osobní, tak pracovní rovině, dostatek kvalitních sociálních vztahů je jedním z nejdůležitějších atributů duševního zdraví. „Člověk je bytost společenská. To znamená, že žije v předivě mezilidských vztahů. Tyto vztahy potřebuje, má-li mít pocit bezpečí, uspokojenou potřebu sociálního uznání a lásky. Lidé vyrůstající v pozitivním sociálním prostředí jsou aktivní a sebejistí, vyjadřují se spontánně a chovají se přirozeně. Umějí si navzájem projevovat úctu a uznání a ochotně přebírají odpovědnost.“ (Křivohlavý, 1994, s. 177-178)

Hospodaření s energií

Jelikož je pomáhání činnost velmi náročná na energii, je třeba myslet na její hospodaření a hlavně její obnovu (střídání činností, fyzickou práci střídat s duševní a naopak, časté přestávky, relaxační techniky, kvalitní spánek, pěstování koníčků, aktivní odpočinek a volnočasové aktivity atd.) Odpočinitý člověk je více vyrovnaný, schopný prožívat život s nadhledem a také lépe odolává zátěži a náročným životním situacím.

Hospodaření s časem

Nejúčinnějším způsobem, jak efektivně zacházet se svým časem je důkladné plánování. Svůj čas si řídit tak, aby byl rozdělen mezi příjemné věci a povinnosti.

Pozitivní myšlení

Cílem takového přístupu je najít si na každé činnosti něco pozitivního. Všechno co děláme rádi, přispívá k odbourávání stresu. Z nepříjemných či stresujících událostí získat poučení pro příště. Vytvořit si seznam aktivit, které jsou pro nás příjemné a seznam drobností, které nám dělají radost.

Asertivita

„Dobré komunikační dovednosti pomáhají snížit distres. Předně tím, že jsou dobrou prevencí sociální úzkosti. Účinný způsob komunikace může zabránit stresujícím situacím a konfliktům v zárodku. Navíc, pokud jsme schopni své pocity a potřeby vyjádřit, dostáváme je „před sebe“. Můžeme je pak lépe kontrolovat. To brání pocitům bezmoci. Pokud se můžeme podělit o stresující situace s někým jiným, kdo nás chápe, zažijeme pocit úlevy a bezpečí.“ (Praško, Prašková, 2007, s. 15)

ZÁVĚR

Pracovní stres představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňující nejen osobní pohodu a zdraví samotných pracovníků, ale i jejich produktivitu a kvalitu práce. O stresu začneme většinou uvažovat teprve tehdy, když už jím trpíme. Stresogenní faktory nelze zcela odstranit, proto by naším cílem měla být účinná kontrola a zvládnání stresu již v procesu studia na vysoké škole. Studenti by měli řešit mnohem častěji modelové zátěžové situace pod odborným dohledem. Vzhledem k náročnosti této profese, musí jedinec dbát na duševní hygienu, ke které vede mimo jiné, řada copingových technik.

Cílem teoretické části bylo utvořit vhled do problematiky zátěže, stresu a jejich zvládnání. Praktická část je zaměřena na studenty sociální pedagogiky (FHS UTB ve Zlíně). Pomocí dotazníkového šetření jsem se snažila odpovědět na stanové cíle.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Překlad Erik Herman, Miroslav Petřela, Dagmar Brejlová. Praha: Portál, 2003, 751 s. ISBN 80-717-8640-3.
2. BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 436 s. ISBN 80-717-8550-4.
3. BEDRNOVÁ, Eva. *Duševní hygiena a sebeřízení pro vysokoškoláky a mladé manažery*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 1999, 157 s. ISBN 80-716-8681-6.
4. ČÁP, Jan a Jiří MAREŠ. *Psychologie pro učitele*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 655 s. ISBN 807178463X.
5. ČERNÝ, Vojtěch. *Jak překonat stres: testy a cvičení*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 1999, 70 s. ISBN 80-722-6260-2.
6. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.
7. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-717-8303-X.
8. HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1999, 78 s. ISBN 80-718-4890-5.
9. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
10. JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 156 s. ISBN 978-80-7367-211-9.
11. KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005, 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
12. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozšířené a přepracované vyd. Praha: Portál, 1997, 147 s. ISBN 80-717-8150-9.

13. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-807-3673-833.
14. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.
15. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 279 s. ISBN 80-717-8551-2.
16. MACHOVÁ, Jitka a Dagmar KUBÁTOVÁ. *Výchova ke zdraví*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 291 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2715-8.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
18. MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2001, 257 s. ISBN 80-246-0240-7.
19. MLČÁK, Zdeněk. Potencionální zdroje stresu v sociální práci a jejich zvládnání. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca*. 2005, č. 3, 124 - 138. ISSN 1213-6204.
20. PAULÍK, Karel. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2009, 238 s. ISBN 978-80-7368-635-2.
21. PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007, 277 s. ISBN 978-80-247-1697-8.
22. PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 4., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003, 322 s. ISBN 80-717-8772-8.
23. SELYE, Hans. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966, 460 s. ISBN neuveden
24. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001, 260 s. ISBN 80-247-0042-5.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Model temperamentu podle H.J. Eysencka.....	27
---	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Profese.....	36
Tabulka č. 2: Význam pojmu stres.....	37
Tabulka č. 3: Vztah mezi zátěží a stresem.....	38
Tabulka č. 4: Osobní míra zátěže.....	39
Tabulka č. 5: Názor na zvládání zátěže.....	40
Tabulka č. 6: Nejčastější stresor.....	41
Tabulka č. 7: Vliv zátěže na osobnost.....	42
Tabulka č. 8: Názor na pracovní stres.....	43
Tabulka č. 9: Frekvence pracovní zátěže.....	44
Tabulka č. 10: Názor na eliminaci stresu.....	45
Tabulka č. 11: Stresory v práci.....	46
Tabulka č. 12: Příznaky stresu.....	47
Tabulka č. 13: Eliminace zátěže.....	48
Tabulka č. 14: Vliv pracovního stresu na osobní život.....	49
Tabulka č. 15: Prevence stresu.....	50
Tabulka č. 16: Zdroj informací o stresu.....	51
Tabulka č. 17: Míra teoretických poznatků o zátěží a stresu.....	52
Tabulka č. 18: Postoj k praktickým cvičením na téma zvládání zátěže a stresu.....	53
Tabulka č. 19: Strategie netečnosti.....	54
Tabulka č. 20: Strategie útočné.....	55
Tabulka č. 21: Strategie sociální opory.....	56
Tabulka č. 22: Strategie vyhnutí.....	57
Tabulka č. 23: Strategie posilování vlastních zdrojů.....	58
Tabulka č. 24: Způsob vyrovnávání se se zátěží.....	59

Tabulka č. 25: Pozorované četnosti.....	61
Tabulka č. 26: Očekávané četnosti.....	62
Tabulka č. 27: Výpočet.....	62

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Profese.....	36
Graf č. 2: Význam pojmu stres.....	37
Graf č. 3: Vztah mezi zátěží a stresem.....	38
Graf č. 4: Osobní míra zátěže.....	39
Graf č. 5: Názor na zvládnání zátěže.....	40
Graf č. 6: Nejčastější stresor.....	41
Graf č. 7: Vliv zátěže na osobnost.....	42
Graf č. 8: Názor na pracovní stres.....	43
Graf č. 9: Frekvence pracovní zátěže.....	44
Graf č. 10: Názor na eliminaci stresu.....	45
Graf č. 11: Stresory v práci.....	46
Graf č. 12: Příznaky stresu.....	47
Graf č. 13: Eliminace zátěže.....	48
Graf č. 14: Vliv pracovního stresu na osobní život.....	49
Graf č. 15: Prevence stresu.....	50
Graf č. 16: Zdroj informací o stresu.....	51
Graf č. 17: Míra teoretických poznatků o zátěží a stresu.....	52
Graf č. 18: Postoj k praktickým cvičením na téma zvládnání zátěže a stresu.....	53
Graf č. 19: Strategie netečnosti.....	54
Graf č. 20: Strategie útočné.....	55
Graf č. 21: Strategie sociální opory.....	56
Graf č. 22: Strategie vyhnutí.....	57
Graf č. 23: Strategie posilování vlastních zdrojů.....	58
Graf č. 24: Způsob vyrovnávání se se zátěží.....	59

Graf č. 25: Znalost technik zvládnání zátěže a stresu.....	60
Graf č. 26: Aplikace technik zvládnání zátěže a stresu.....	60

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážení studenti,

jmenuji se Lenka Frnochová, studuji 3. ročník bakalářského studia v oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Prosím Vás o vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník bude sloužit pro potřeby vypracování mé bakalářské práce na téma „Zvládání zátěže a stresu v pomáhajících profesích“. Cílem mé práce je zjistit, jaké názory a postoje máte k zátěži a stresu a jaké strategie a techniky při zvládání stresu používáte. Dotazník je zcela anonymní a výsledky budou použity pouze pro moji práci.

Předem děkuji za ochotu a věnovaný čas.

1. Pracujete v pomáhající profesi?

- ano
- ne

2. Co si představujete pod pojmem stres?

- časová tíseň
- psychické vypětí
- výzva
- celková nepohoda
- jiné _____

3. Myslíte si, že je rozdíl mezi zátěží a stresem?

- ne, jsou to synonyma
- nevím
- ano a jaký _____

4. Jakou míru zátěže vy osobně snesete?

- žádnou
- lehkou
- střední
- těžkou

5. Považujete zátěž za lehce zvládnutelnou?

- ano spíše ano částečně spíše ne ne

6. Kvůli čemu se nejčastěji stresujete?

- rodina
- finance
- práce
- škola
- jiné _____

7. Myslíte si, že má optimální zátěž pozitivní vliv na rozvoj osobnosti?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

8. Považujete Vaší práci za stresující?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

9. Jak často pocítujete při práci zátěž?

- každý den
- několikrát za týden
- několikrát za měsíc
- několikrát za rok
- nikdy

10. Myslíte si, že lze stres eliminovat?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

11. Co považujete na Vaší práci nejvíce stresující?

- časový stres
- velká zodpovědnost
- administrativa
- sociální interakce s klienty
- jiné _____

12. Jak se u Vás stres nejčastěji projevuje?

- fyzické příznaky
- psychické příznaky
- behaviorální příznaky
- jiné _____
- žádné

13. Snažíte se vyhýbat zátěžovým situacím?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

14. Zasahuje stres z práce i do Vašeho osobního života?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

15. Snažíte se předcházet stresu tak, že:

- pravidelně cvičíte
- dostatečně odpočíváte
- jíte zdravou a pestrou stravu
- jinak _____
- nepřemýšlíte nad prevencí

16. Kde získáváte informace o zvládnání stresu?

- z médií, literatury
- ze školy
- z práce
- jinde _____
- nikde

17. Myslíte si, že jste získali ve škole dostatek teoretických poznatků o zátěži a stresu?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

18. Uvítali byste ve škole více praktických cvičení na téma zvládnání zátěže a stresu?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

19. Když se dostanete do stresové situace, nevíte si rady, upadáte do pocitů beznaděje?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

20. Když se dostanete do stresové situace, snažíte se ji aktivně řešit?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

21. Když se dostanete do stresové situace, snažíte se nalézt oporu v rodině, mezi přáteli?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

22. Když se dostanete do stresové situace, snažíte se řešení vyhnout, děláte všechno jiné?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

23. Když se dostanete do stresové situace, snažíte se posilovat vlastní zdroje prostřednictvím potravinových doplňků či vitamínů?
o ano o spíše ano o částečně o spíše ne o ne

24. Jakým konkrétním způsobem se nejčastěji vyrovnáváte se zátěží?

- aktivní činnosti – sport, uklízení, vaření, práce na zahradě
- pasivní činnosti – televize, internet, knihy
- wellness – masáže, sauna, horká lázeň
- sociální interakce – přátelé, rodina
- jiné _____

25. Jaké znáte techniky zvládnání zátěže a stresu? (možnost více odpovědí)

- imaginace
- meditace
- relaxace
- dechová cvičení
- jiné _____
- žádné

26. Jaké techniky zvládnání zátěže a stresu používáte? (možnost více odpovědí)

- imaginace
- meditace
- relaxace
- dechová cvičení
- jiné _____
- žádné