

# **Stres, jeho zvládání a prevence u pracovníků Záchranné služby**

Bc. Miroslava Hulíková

---

Diplomová práce  
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2009/2010

## **ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

(PROJEKTU, UMLĚCKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Miroslava Hulíková**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Stres, jeho zvládání a prevence u pracovníků  
Záhranné služby**

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 odpovídacích závěrů  
Doporučení pro praxi**

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

COMBY, Bruno. Stres pod kontrolou. 1. vyd. Praha : Pragma, 1997. ISBN 80-7205-475-9.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-098-6.

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

MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-2471-362-4.

SCHMIDBAUER, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-312-9.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Helena Řeháčková**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2010**

Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2010**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2010



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*vedoucí katedry*

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně ..... 30. 4. 2010

.....  


*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*

(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 užití 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 jim 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 přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá stresem ve vztahu k jedinci. Teoretická část se věnuje jeho definici, fázím, projevům a důsledkům, zvládáním a teoriemi nezdolnosti osobnosti. Praktická část popisuje výsledky kvalitativního výzkumu provedeného u pracovníků Zdravotnické záchranné služby. Ten ukázal, že pracovníci Zdravotnické záchranné služby zvládají stres (díky souhře různých osobnostně sociálních vlivů) velmi dobře. Copingové strategie, které používají zcela intuitivně, jsou většinou proaktivní. Většina účastníků si stresovost svého zaměstnání uvědomuje, ale jsou v něm spokojeni. Typologický test MBTI ukázal u všech účastníků podobné výsledky.

Klíčová slova: stres, nezdolnost, coping, stresor, obranné mechanismy, MBTI

## ABSTRACT

My diploma thesis deals with stress in relation to an individual. Its theoretic part defines stress and deals with its stages, effects and consequences as well as coping with stress and theories of an unassailable personality. The practical part describes the results of qualitative research performed with emergency rescue workers. The research showed that rescue workers cope with stress very well (thanks to the coordination of various personality traits and social influences). The coping strategies which they use completely intuitively are usually proactive. Most participants are aware of the stress associated with their job, but they are happy with it. An MBTI typological test yielded similar results for all participants.

Keywords: stress, unassailability, coping, stressor, defence mechanisms, MBTI

### **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Heleně Řeháčkové, za poskytnutí cenných rad při zpracování této práce a ochotu, které se mi od ní dostalo.

Děkuji také všem, kteří mi v této práci jakkoliv pomohli a povzbudili mě.

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 STRES A JEHO DEFINICE</b> .....	<b>13</b>
1.1 DISTRES A EUSTRES .....	14
1.2 STRESOR .....	14
<b>2 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ</b> .....	<b>16</b>
2.1 BĚŽNÁ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ.....	16
2.2 OPTIMÁLNÍ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ .....	16
2.3 PESIMÁLNÍ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ.....	16
2.4 HRANIČNÍ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ.....	16
2.5 EXTRÉMNÍ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ .....	17
2.6 TECHNIKY VYROVNÁNÍ SE S PSYCHICKOU ZÁTĚŽÍ: OBRANNÉ MECHANISMY .....	17
<b>3 FÁZE STRESU</b> .....	<b>19</b>
<b>4 BEZPROSTŘEDNÍ PROJEVY STRESU</b> .....	<b>21</b>
4.1 PROJEVY STRESU ÚNAVOU.....	21
4.2 PROJEVY STRESU V EMOČNÍCH, MYŠLENKOVÝCH A NÁLADOVÝCH STAVECH.....	21
4.3 BEHAVIORÁLNÍ REAKCE .....	22
4.4 SOMATICKÉ REAKCE.....	23
<b>5 DŮSLEDKY STRESU A JEJICH VLIV NA OSOBNOST</b> .....	<b>24</b>
5.1 PSYCHICKÉ PORUCHY .....	24
5.2 BEHAVIORÁLNÍ PORUCHY .....	25
5.3 SOMATICKÉ PORUCHY .....	26
5.4 SYNDROM VYHOŘENÍ .....	27
<b>6 ADAPTACE A COPING</b> .....	<b>29</b>
6.1 COPING .....	29
6.2 PŘÍSTUPY K ZVLÁDÁNÍ STRESU .....	30
6.2.1 Transkační (interakční) přístup .....	30
6.2.2 Dispoziční přístup .....	31
6.2.3 Situační přístup .....	31
6.3 STRATEGIE VOLBY ŘEŠENÍ STRESOVÉ SITUACE .....	31
<b>7 VÝZNAM SOCIÁLNÍ OPORY PŘI ZVLÁDÁNÍ STRESU</b> .....	<b>35</b>
<b>8 ODOLNOST JEDINCŮ VŮČI STRESU</b> .....	<b>37</b>
8.1 VLIV OSOBNOSTNÍCH CHARAKTERISTIK NA NEZDOLNOST.....	38
8.1.1 Locus of control.....	38



8.1.2	Teorie naučené bezmoci.....	39
8.1.3	Teorie vnímané osobní zdatnosti .....	39
8.1.4	Sence of coherence .....	39
8.1.5	Hardiness.....	40
8.1.6	Typ chování A, B a C.....	41
8.1.7	Teorie negativní a pozitivní afektivity.....	41
8.1.8	Teorie osobnostního sebeuvědomování PSC.....	42
8.1.9	Kognitivní, emocionální a fyziologické teorie .....	42
8.1.10	Optimální zkušenost.....	43
8.1.11	Ostatní osobnostní charakteristiky mající vliv na nezdolnost .....	43
8.2	TECHNIKY ZVYŠOVÁNÍ ODOLNOSTI.....	44
8.2.1	Psychologické hledisko .....	44
8.2.2	Biologické hledisko.....	45
8.2.3	Hledisko relaxace.....	45
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>47</b>
<b>9</b>	<b>METODIKA VÝZKUMU .....</b>	<b>48</b>
9.1	KVALITATIVNÍ VÝZKUM .....	48
9.1.1	Charakteristika výzkumného souboru a cíle výzkumu .....	49
9.1.2	Použité metody a techniky.....	49
<b>10</b>	<b>VÝSLEDKY VÝZKUMU.....</b>	<b>51</b>
10.1	CO JE STRES PRO PRACOVNÍKY ZZS“ .....	51
10.2	PROŽÍVÁNÍ STRESU.....	51
10.3	PŘÍMÝ STRES V ZAMĚTNÁNÍ.....	52
10.4	ZVLÁDÁNÍ STRESU .....	54
10.5	ZPRACOVÁNÍ PŘÍSTUPŮ KE STRESU Z ČASOVÉHO HLEDISKA .....	55
10.6	POMOC SE ZVLÁDÁNÍM STRESU OD ZAMĚSTNAVATELE: JEJÍ VNÍMÁNÍ ZAMĚSTNANCI.....	56
10.7	SPOKOJENOST ČI VYROVNANOST SE STRESEM.....	57
10.8	STRES A SOCIÁLNÍ OKOLÍ.....	57
10.9	OSOBNOST ZÁCHRANÁŘŮ DLE MBTI.....	57
10.9.1	Průběh šetření dle MBTI.....	61
10.9.1.1	Shrnutí výsledků MBTI indikátoru .....	62
10.10	NEZDOLNOST ZÁCHRANÁŘŮ.....	63
10.10.1	Výsledky rozhovorů o nezdolnosti .....	63
<b>11</b>	<b>SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU .....</b>	<b>65</b>
<b>12</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>73</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>74</b>
	<b>P I: ZÁTĚŽOVÉ ŽIVOTNÍ SITUACE.....</b>	<b>75</b>

<b>P2 NÁCVIK AUTOGENNÍHO TRÉNINKU A JACOBSONOVY PROGRESIVNÍ RELAXACE .....</b>	<b>76</b>
<b>P3: MBTI TEST .....</b>	<b>83</b>
<b>P4: DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE K MBTI.....</b>	<b>90</b>
<b>P5: ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA V ČR.....</b>	<b>95</b>

## ÚVOD

Ve své diplomové práci se chci věnovat problematice stresu. Ač je této problematice dáván nemalý prostor, myslím si, že je v dnešní době aktuální neustále. Neustále se mluví o civilizačních chorobách a uspěchaném životě ve stresu, který se možná i se související hospodářskou krizí stává zase o něco více stresujícím. Téma stresu totiž jedince provází minimálně celým jeho dospělým životem, a i proto je třeba toto téma neustále připomínat. Každý pomáhající pracovník by o něm měl mít co největší povědomí, a to ze dvou hlavních důvodů: aby mohl pomáhat, musí být sám v relativní psychické pohodě, což mimo jiné znamená nebyť vystresovaný. Druhým důvodem je fakt, že jedině pokud porozumí problematice stresu, bude schopen pomoci těm, kteří se stresem bojují a mohou být potencionálními klienty pomáhajícího pracovníka.

V teoretické části nastiňuji problematiku v co největším kontextu. Budu se tedy věnovat nejen definici stresu, ale i psychické zátěži, technikám zvládnání a fázím či spouštěčům stresu, ale i důsledkům a projevům stresu na osobnost a také teoriím nezdolnosti.

V praktické části si za pomoci kvalitativního výzkumu kladu za cíle zjistit, jak zaměstnanci Zdravotnické záchranné služby (kteří zastávají povolání, jež je vysoce stresující) zvládají stres, jak k němu přistupují a jaké používají copingové techniky. Taktéž mne bude zajímat, jaká je osobnost záchranářů a jak vnímají přístup zaměstnavatele ZZS k tomu, že pracoviště ZZS je pracovištěm vysoce stresovým. Dalším cílem je zaměření se na nezdolnost pracovníků ZZS a její příčiny.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 STRES A JEHO DEFINICE

Laicky si pod termínem stres můžeme představit nepříjemně pociťované situace. A to jak celou těžkou situaci, tak jen nepříznivý faktor, nazývaný stresor. Stresem můžeme rozumět také odpověď organismu na stresující činitele či celkový vnitřní stav. (Křivohlavý, 1994)

V odborných kruzích existuje nesčetné množství definic.

Někteří odborníci chápou stres jako širší biomedicínský a psychologický pojem (Švingalová, 1999), pocházející z latinského „*stringo, stringere*“, což v překladu znamená „utahovati, stahovati“. K nám pronikl z anglického slova stress znamenající zátěž či napětí. Původně se totiž slovo stres používalo pro vyjádření fyzického úsilí, či námahy. Slovo vystihují v tomto kontextu významy „jsem napjatý“ a „jsem přetažený“ (Comby, 1997).

Zakladatel pojmu stres Selye vymezuje stres jako výsledek interakce (vzájemné činnosti) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku (Křivohlavý, 1994).

Praško (1996) definuje stres jako reakci organismu na nadměrnou zátěž.

Henning a Keller (In Švingalová, 1999) vymezují stres jako druh psychofyzické reakce na vnější a vnitřní zátěž.

Appley a Trumbull (In Křivohlavý, 1994) považují za stres nejen přímé, bezprostřední ohrožení člověka, ale i předjímání (anticipace) takového ohrožení a s tím spojený strach, bolest, nejistota, úzkost apod.

Křivohlavý (1994), uvádí, že stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.

Z psychologického hlediska můžeme chápat stres jako stav nadměrného zatížení či ohrožování (Vágnerová In Švingalová, 1999).

Souhrnně tedy můžeme chápat stres jako „stav, kdy je působením fyzikálních, chemických či sociálně psychologických vlastností podnětů (stresorů) jedinec vystaven takovým nárokům (zátěži), které obvyklým způsobem své činnosti nezvládá“ (Švingalová, 1999, s. 8).

## 1.1 Distres a eustres

Autorkou teorie distresu a eustresu je J. Benardová a nyní i většina literatury rozlišuje dva druhy stresu, oba dva mají stejnou chemickou povahu, mohou se dostavovat ve stejných konkrétních situacích u dvou jedinců, ale liší se tím, co pro jedince znamená a jak ho prožívá (Chamoutová, Chamoutová, 2006).

### Eustres

Eustres je stres, který je jedinci prospěšný a je potřebný. Bez jeho prožívání, by bylo málo pozitivních změn a konstruktivních činností, protože tento stres se dá považovat za aktivního činitele (Selye In Chamoutová, Chamoutová, 2006). Příklad eustresu je *„rozechvění při kladně emocionálně zabarvené události“* (Křivohlavý, 1994). Pojem eustres není všeobecně uznávaný. Neuznává ho např. Lazarus (Hošek, 1994).

### Distres

Distres je negativně působící stres. Pojem je používán pro nejnepříznivější stresové situace. *„Distres lze pokládat za zvláštní formu kvalitativně i kvantitativně vystupňované zátěže, kdy dojde k výchylce ve vztahu požadavky - zdroje, při které se buď rozvíjí poplachová reakce a mobilizují se rezervní zdroje energie, anebo chronicky persistuje podmínka, která k výchylce vedla.“* (Hošek, 1993, s. 19).

*„V běžné mluvě má termín stres vždy nádech tohoto negativního.“* (Křivohlavý, 1994). Hošek (1993) uvádí, že stres s nádechem negativního se nepoužívá jen v hovorové mluvě, ale i v odborném jazyce.

## 1.2 Stresor

Stresory, neboli spouštěče stresu, jsou nepříznivé životní faktory, které působí na jedince negativně a vyvolávají stres. Stresory se rozdělují na chemické, fyzikální a psychosociální, za něž L. Levi (In Švingalová, 1999, s. 11) považuje *„všechny podněty, které jedinec vnímá, interpretuje jako ohrožující jeho život, či integritu.“* Ačkoliv jsou stresory všeobecně vnímané jako negativní činitele, je určitá míra těchto stresorů žádoucí, protože zvyšují odolnost jedince.

Kebza (1997) rozděluje spouštěče stresu na:

**Zátěžové životní události** označuje jako stresory, které jsou různé povahy a intenzity a mají vliv na psychický stav jedince. Pro účely zjišťování zátěžových životních situací vznikla celá řada škál a dotazníků (SRRS, PERI)

**Chronické stresory**, které dlouhodobě ovlivňují životní styl a životní spokojenost jedince. Dle autora se jedná např. o pracovní spokojenost, podmínky bydlení apod., či neuspokojení potřeb (tzv. frustrace), které vedou při dlouhodobém stavu k deprivaci a mohou být významným stresorem.

**Drobné denní nepříjemnosti či mrzutosti** (*daily hassles*) jsou charakterizované jako zdánlivě nevýznamné drobné, ale nelibě prožívané situace a události, které mohou přispět ke vzniku stresu. Křivohlavý (1994) dokonce uvádí, že díky kumulativnímu účinku *daily hassles* je možné, že mají větší účinek na vznik distresových situací, než zátěžové životní události. *Daily uplifts* jsou pak drobné pozitivní situace, které mají protektivní charakter, Křivohlavý (1994, 2001) označuje tyto pozitivní situace jako *salutory*.

## **2 PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ**

Mikšík (2007) upozorňuje na fakt, že psychická zátěž je velice individuální záležitost, a zátěže kategorizuje následně:

### **2.1 Běžná psychická zátěž**

Je taková psychická zátěž, která svými nároky na psychiku nezpůsobuje jedinci žádné obtíže, protože pro její zvládnání je vybaven jasnými postoji, znalostmi, dovednostmi a návyky. Při této zátěži nedochází ke zvrátům a jedinec může uplatnit osvojené interakce. Běžná psychická zátěž má významnou roli při stabilizaci osobnosti.

### **2.2 Optimální psychická zátěž**

Optimální psychická zátěž je zátěž, kdy dochází ke změně navykých standardních přístupů a interakčních aktivit, a to i jednorázově i dlouhodobě. Pokud dojde k dlouhodobé změně přístupů, dojde zároveň k aktualizaci psychické zátěže a následkem toho nastává nový rozvoj osobnosti, dochází k sebeaktualizaci a přetváření životní reality za pomoci poznání, nových metod smýšlení, postojů, dovedností a návyků, jednání a chování. Tyto změny jsou pro rozvoj jedince žádoucí a lidská psychika je na ně připravena, nedochází tedy k negativním důsledkům na lidskou psychiku.

### **2.3 Pesimální psychická zátěž**

Pesimální psychická zátěž je opakem psychické zátěže optimální. Je charakterizovaná nízkými nebo naopak vysokými nároky na psychiku, a to jak intenzitou, tak i délkou trvání. Nízké nároky nepodněcují rozvoj osobnosti po psychické stránce, naopak díky vysokým nárokům se jedinec nedokáže s celou situací vyrovnat, což může vést k desintegraci osobnosti

### **2.4 Hraniční psychická zátěž**

Při této zátěži dochází k hraničnímu limitu psychické přijatelnosti. Člověk se s touto zátěží vyrovnává s vypětím sil a se značným rozkolísáním některých funkcí za doprovodu reakcí k zachování integrity osobnosti a rozvíjením kompenzačních, únikových a obranných



mechanismů, díky kterým je jedinec schopen situaci řešit. Jde tedy o překonávání schopností jedince.

## 2.5 Extrémní psychická zátěž

Je taková psychická zátěž, kterou jedinec není schopný po psychické stránce zvládnout. Není zde účinná jakákoliv kompenzace či obrana. Reakcí mohou být malaadaptivní mechanismy, které se dále rozvíjí v psychické selhávání.

## 2.6 Techniky vyrovnání se s psychickou zátěží: obranné mechanismy

Vzhledem k tomu, že jedinec nedokáže být trvaleji v nerovnovážném stavu, aktivuje se u něj proces obranných mechanismů. Dle psychologického slovníku *Englishe a Englishe* (In Křivohlavý, 1994, s. 60) jsou obranné mechanismy jakékoliv „*druhy činnosti, včetně myšlení a citění, jejichž účelem je odvést pozornost a povědomí o nepříjemném či zahanbujícím faktu nebo skutečnosti, která vzbuzuje úzkost. Ohrožena přitom může být sebeúcta, sebevědomí, sebehodnocení, vlastní jádro našeho já.*“ Tyto činnosti či nevědomé procesy, které nastupují automaticky, mají za úkol zkruslovat skutečnost v situacích, kdy jedinec není schopen situaci zvládat vlastními silami. Od copingu (zvládání) se odlišují tím, že jde o nevědomé reakce, které skutečnost falzifikují.

Dytrych (1998), Křivohlavý (1994), Lukeš (2001), Praško a Prašková (2001) rozlišují tyto obranné mechanismy:

**Represe** neboli vytěsnění nastává ve dvou fázích. Primární fází je vytěsnění z vědomí všeho, co je bezprostředně spjato s nepříjemnou situací. Při sekundárním vytěsnění pak jedinec vytěsňuje vše, co připomíná nepříjemnou situací. Lukeš (2001) však uvádí, že vše, co je pro člověka takto nepříjemné se může po represi objevovat v jiných podobách.

**Regrese** je návratem do vývojově mladšího stádia, které se u dospělého jedince projevuje například pláčem, agresivitou, hostilitou apod. Regresi lze ale chápat i jako návrat k vývojově staršímu způsobu uspokojování potřeb (Dytrych, 1968) v sociální oblasti, i jako návrat k lidem, ke kterým měl jedinec citovou vazbu a pomohli mu (např. rodiče).

**Inverze** je opačný způsob chování, který je ale většinou křečovitý.

**Potlačení (Suprese)** je situace, kdy jedinec stavy spojené s negativními pocity vylučuje ze svého vnímání a myšlení.

**Popření** nastává tehdy, pokud je přijetí skutečnosti pro jedince příliš bolestné či ohrožující. Skutečnost tedy odmítá a popírá. Subjekt může popřít realitu nepříjemného faktu zcela, může fakt připustit, ale popřít jeho závažnost, anebo může připustit jak fakt, tak i jeho závažnost, ale odmítnout svou odpovědnost ve vztahu k nim.

**Projekce a introjekce.** Projekce je promítání vlastního jednání a prožívání do druhých osob a introjekce promítání starostí druhých do vlastního nitra, jedinec je ve velké míře empatický, bere si na sebe úkoly, které mají splnit jiní apod.

**Racionalizace a intelektualizace.** Skutečnost je interpretována jiným způsobem, než by měla, např. za pomoci zobecňování.

**Kompenzace, hyperkompenzace.** Kompenzace (náhrada, odškodnění) je poměrně častou technikou s jejíž pomocí se jedinec vyrovnává s negativními pocity. Hyperkompenzace je pak extrémně vystupňovaná kompenzace.

**Nepřiměřené agresivní a hostilní reakce** se objevují u jedinců, kteří se cítí ohroženi. Jedinec se snaží vytvořit klamný dojem síly, aby skryl svou slabost.

**Sebeobviňující reakce,** kdy se jedná o agresivitu obrácenou k sobě. Člověk cítí potřebu sám sebe potrestat, zároveň tímto způsobem eliminuje možnost, že to udělá sociální okolí.

**Izolace.** Jedinec se snaží eliminovat příležitost vystavovat se novým frustracím a konfliktům.

**Fixace** je nepřiměřené ustrnutí na určitém objektu nebo způsobu uspokojování nějaké potřeby, popř. stereotypní vybavování týchž reakcí i v situacích, které by vyžadovaly jiné chování (Dytrych, 1968).

**Upoutávání pozornosti, egocentričnost.** Tento obranný mechanismus bývá pozorován nejčastěji u dětí, ale u jedinců s nízkým sebevědomím může přetrvat do dospělosti. Dytrych (1968) uvádí, že nejčastějším projevem je pak hypochondrie, hysterie a mánie.

**Rezignace a bagatelizace,** které mají za cíl krátkodobou úlevu (Praško a Prašková, 2001).

### 3 FÁZE STRESU

Generální adaptační syndrom (GAS) se zaobírá fázemi stresu. Pojem použil Seyle (In Hošek, 1997, s. 21) a GAS definuje jako „*nespecifickou (tj. nastávající po nejrůznějších zátěžích stereotypně) fyziologickou reakci organismu.*“ (s. 21).

GAS má 3 fáze:

1. Poplachová reakce, která má vysloveně akutní ráz, je to fáze, kdy se mobilizují všechny rezervy organismu. Po úlekové nebo šokové reakci, která bývá velmi krátká, dochází teprve k celkovému alarmu a začnou fyziologické reakce, zejména se zvýší hladina cukru v krvi, zvýší se adrenalin a noradrenalin a uvolní se energie. Pokud v této fázi stresor ustoupí, odezní i stresová reakce. Tato reakce nastává např. i u sportovců, kteří se snaží zlomit rekord, či provozují adrenalinový sport. Překonávání tohoto typu stresu má pozitivní účinky na psychiku, ale i s ní provázaný imunitní systém (Chomoutová a Chomoutová, 2006).
2. Fáze rezistence. Vyvíjí se specifické způsoby obrany, organismus se brání za cenu likvidace rezerv. Selye (1966) se zmiňuje o rezervoáru adaptační energie. Rezistence přichází ve chvíli, kdy se poplachová reakce vyčerpala, k tomu může dojít přesto, že překážka, či problém, nebyl vyřešen. Organismus se pak snaží vytvořit ochranu pro překonání či přečkání nepříznivé situace (Praško a Prašková, 2001). Tato fáze může trvat i několik let, může se ale stát, že potom i drobná zátěž zapříčiní zhroucení, protože jedinec již nemá žádné síly v rezervě, neboli je organismus velmi vulnerabilní na jiné formy stresu (Hladký, 1993). Chamoutová, Chamoutová (2006) se zmiňují o situaci, která může v této fázi nastat a to zejména ze začátku. Jedinci se může podařit situaci zvládnout a tímto se stává adaptovanějším na podobné situace v budoucnosti, neboli zvýšeným prahem stresu (Hladký, 2003) a zvládnutí stresu mu prospělo.
3. Fáze vyčerpání, útlumová složka je výrazně zesílena a jsou zajišťovány základní funkce. Organismus v útlumovém režimu funguje, ale stojí ho to hodně energie. V této fázi hrají důležitou roli hormony kortizon a kortizol, díky nimž může dojít k odeznění stresové reakce. Pokud při dlouhodobém

stresu jsou tyto hormony vyčerpané, či je mozek vůči nim necitlivý, může dojít k dalšímu stupňování stresové reakce. (Praško a Prašková, 2001). V této fázi se objevují somatická onemocnění, psychotické příznaky a není výjimkou, že tato fáze vyčerpání končí i smrtí (Chamoutová a Chamoutová, 2006). Dle Hladkého (1993) stresem podmíněná patologie vzniká z vyčerpání nebo z malaadaptace, které jsou zapříčiněny díky nevhodnému repertoáru užitých behaviorálních adaptačních procesů, použitím naučených a dříve úspěšných adaptačních procesů v nových situacích.

## 4 BEZPROSTŘEDNÍ PROJEVY STRESU

Bezprostřední projevy stresu v rámci jeho symptomatologie trvají zpravidla několik minut, hodin, maximálně dní. MKN je klasifikuje jako tzv. akutní reakce na stres, které jsou uvedené pod značkou F 43.0.

### 4.1 Projevy stresu únavou

Vzhledem k faktu, že únava se projevuje jak na fyzické, tak i na psychické rovině, je třeba ji uvést jako samostatný bod.

Hladký (1993), rozlišuje dle normy ISO z roku 1987:

Mentální únavu, která je definována jako dočasné zhoršení mentální a fyzické funkční výkonnosti v závislosti na intenzitě trvání. Snížená funkční výkonnost se projevuje např. pocity unavenosti, méně příznivými vztahy mezi výkonem a úsilím, četností chyb apod.

Únavě podobné stavy, které rychle zmizí při změně úkolu, prostředí, nebo situace. Zahrnují monotonii, sníženou bdělost a mentální přesycení.

### 4.2 Projevy stresu v emočních, myšlenkových a náladových stavech

Emočních a náladových stavů existuje celá řada. Dle Praška a Praškové (2001) je typickým emočním stavem pocit nepohody, který může být prožíván různými způsoby, jako uzavřenost, strach, úzkost, vztek, zvýšená podrážděnost, popudlivost, negativismus, ztráta chuti k činnosti, křečovitě veselí.

Hladký (1993) se zmiňuje o speciálním termínu „annoyance“, který překládá jako rozlada. Rozladu charakterizuje jako pocit přímo vázaný na příčinu trvajícím tak dlouho, pokud je rušivá příčina přítomna a jakmile přestává působit, odezní. Pokud se ale objevuje rozlada často, mohou být příčinou dlouhodobé nespokojenosti. Typické pro annoyance je, že její příčina zpravidla leží mimo možnost ovlivnění osobou, již trápí.

Hošek (1997) se zaměřuje a vyzdvihuje důležitost stavů úzkosti a strachu.

### Úzkost

Úzkost jako reakce na stres přichází, pokud tělo produkuje adrenalin. Můžeme jí popsat jako intrapunitivní, tj. sebetrestající reakci. Úzkost je možno poznat nejčastěji z mimiky a z pohybů, jež jsou křečovité, zbrklé, osobě se chvějí ruce i hlas. Specifickým případem prožívání nejistoty je tréma.

### Strach

„ *Strach je subjektivní reakcí na subjektivní hodnocení v oblasti ohrožení hodnot.* “ (Hošek, 1997). Základ je tedy vrozený, ale hodnocení a hodnoty podléhají osobnostním rysům. Strach od úzkosti rozlišujeme konkrétní příčinou. Strach je vrozený i naučený, ač se zařazuje mezi astenické emoce, tj. oslabující výkon člověka. Je známé, že v afektu strachu člověk uskuteční výkony, které by za neutrální situace nevykonal. Je to obranný mechanismus, který chrání člověka před poškozením. Strach označujeme různým označením, kdy každý strach znamená něco jiného, a my nejsme objektivně schopni tyto strachové kvality rozlišit (Hošek, 1997). Konkrétně se jedná o děs, obavu, tíseň, hrůzu, úlek apod., další forma strachu je i tzv. tréma, která může být spojena i s tvorbou tzv. negativních hypotéz, které se prohlubují.

Praško a Prašková (2001), popisují strach vlastně jako stresový projev v myšlení, který specifikují jako dělání si starostí, kdy jde o katastrofické scénáře, které často nebývají přiměřené realitě a jsou odstartovány jednou negativní myšlenkou. Strach se může přeměnit v patologický strach, tj. fóbii.

Specifickým emočním stavem je depersonalizace a derealizace, jejímž úkolem je odtrhnout nás od příliš silných emocí, a my tak můžeme v krizových situacích normálně fungovat.

## **4.3 Behaviorální reakce**

Tyto reakce, jak již název napovídá, se projevují v chování a jednání lidí ve stresu. Jedná se např. o nerozhodnost, vyhýbání se každodenním povinnostem, konflikty s lidmi, výpadky pozornosti, poklesem pracovního výkonu, ztrátu chuti k jídlu, nebo naopak přejídání,

zvýšenou konzumaci alkoholu, cigaret, léků apod. V krajních situacích se může objevit i nehybnost či ztuhnutí a to jak těla, tak např. toku myšlenek, či omezení sociálního styku.

Praško a Prašková (2001) rozdělují behaviorální projevy stresu na:

Zabezpečování, což je snaha nějak se pojistit před nepříjemnými prožitky, např. užitím léku, alkoholu apod.

Vyhýbání se a zrychlení činností

Projevy agrese

Psychologie definuje agresi „jako logicky vysvětlitelné účelové chování, jehož cílem je udělit škodlivý podnět (ublížit, poškodit) a získat tím vlastní výhodu (odměnu, nejčastěji redukci vlastního napětí.“ (Hošek, 1997).

Agrese je nám dána fylogeneticky. Agresivita je nejvíce utvářena v procesu učení, hlavně nápodoby, ale je dána i geneticky, avšak nepřímo např. za pomoci temperamentu, či somatotypu. Agrese má nejčastěji za účinek katarzi.

Projevy agrese jsou časté. Lidé nadávají, obviňují druhé, používají ironii a výsměch a někdy i agresi fyzickou. Často se agrese projevuje k nevinným lidem, protože si převádí situaci, kde se bojí projevit do situace, kde mají odvahu se vyjádřit (Praško a Prašková, 2001).

Nervózní chování

#### **4.4 Somatické reakce**

Praško a Prašková (2001) uvádějí, že někteří lidé si tělesných příznaků všimnou jako prvních. Z hlediska bezprostředních projevů se může jednat o bušení srdce, kdy toto může přerůst až ve stavy podobné srdečnímu infarktu (Morschitzky, Sator 2007), bolest a sevření za hrudní kosti, nechutenství a plynatost, časté nucení k močení, bodavé a řezavé pocity v rukou a nohou, červenání, zvýšené pocení, svalové napětí zejména v oblasti páteře, bolesti hlavy, migréna, nepříjemné pocity v krku, skřípání zubů apod.

Typické jsou zejména problémy s dýcháním, to je přežitek z dob dřívějších, kdy se tělo připravovalo na boj nebo útěk.

Somatické reakce mohou být velmi různé. Např. Hladký (1993) se zmiňuje o radikálním posunu bodu blízkého vidění.

## 5 DŮSLEDKY STRESU A JEJICH VLIV NA OSOBNOST

Ať už dlouhodobý stres či velká stresová zátěž, kterou člověk nedokázal zpracovat, mohou mít na naši osobnost negativní vliv a mohou vést až k suicidii (Lukeš In Lukeš, 2001).

### 5.1 Psychické poruchy

Je velmi obtížné určit, zda viníkem poruchy je stres či zda by se porucha rozvinula i bez stresové situace (Hladký, 1993). MKN přímo klasifikuje poruchy vyvolané stresem pod značkou F40-F49.

#### Neurotické poruchy

Hlavním příznakem neurózy je úzkost k níž se přidružují další příznaky, jako např. deprese, nesoustředivost apod. Mezi neurotické poruchy můžeme řadit např. panickou poruchu, generalizovanou úzkostnou poruchu, obsedantně kompulzivní poruchu, bipolární poruchu, úzkostné, somatoformní, disociativní a psychosexuální dysfunkce, neurastenii či depersonalizaci a derealizaci.

#### Fóbické poruchy

K fóbickým poruchám dochází, když u jedince přichází úzkost pouze v určitých situacích, kterým se záměrně vyhýbá. Mezi typické fóbické poruchy patří agorafobie a sociální fobie.

#### Poruchy přizpůsobení

Jde o malaadaptivní reakci, která se projevuje zhoršením výkonu běžných sociálních nebo pracovních funkcí provázených depresivní nebo úzkostnou náladou se smíšenými emočními projevy či jinými atypickými projevy. Reakce se většinou objevuje během 3 měsíců od zátěže.

#### Závislost na látkách

Psychotické poruchy jinde neklasifikované (schizofreniformní porucha, schioafektivní porucha, atypická psychóza)



### Disociativní poruchy

Při disociativní poruše si jedinec přestává uvědomovat vlastní integritu, ztrácí integritu mezi vzpomínkami a prožitky, pocity a tělesným ovládním. Disociativní poruchy mohou být přechodné nebo chronické.

### Krátká reaktivní psychóza

Krátká reaktivní psychóza je charakterizovaná emočním rozrušením, inkoherentním chováním, které může být provázeno bludy a většinou vzniká jako reakce na mimořádný stresující zážitek. Tyto symptomy trvají déle než několik hodin, ale kratší dobu, než dva týdny.

### Akutní reakce na stres

Akutní reakce na stres vzniká do několika minut po stresové události. Příznaky jsou různorodé, nejčastěji je jedinec utlumen, dezorientován, apatický, úzkostný, zoufalý, unavený atp. Tyto příznaky však do několika dnů odezní samy a jedinec si nemusí pamatovat průběh celé situace.

### Posttraumatická stresová porucha

U posttraumatické stresové poruchy prožívají jedinci znovuprožívání traumatu, a to v nedobytných vzpomínkách, či snech. Většinou bývají depersonalizováni. Dalšími příznaky mohou být necitlivost a emoční otupění, uzavřenost, bezradnost, deprese, nespavost nebo naopak zvýšená bdělost, zesílené úlekové reakce apod. Příznaky mohou trvat i roky.

### Somatoformní poruchy

Při těchto poruchách pacienti trpí různými somatickými obtížemi, ale po vyšetření u lékaře získají negativní výsledek. Mezi somatoformní poruchy patří nejčastěji porucha hypochondrická.

## **5.2 Behaviorální poruchy**

Z dlouhodobého hlediska můžeme mezi behaviorální poruchy zařadit kouření, změněné patologizující stravovací zvyklosti, sníženou pracovní výkonnost, či úplnou fluktuaci, změny

v denním životním stylu a rytmu, rozvoj orientace směrem k druhým, od druhých, či proti druhým (Mikšík, 2007).

### 5.3 Somatické poruchy

Zdraví světová zdravotnická organizace považuje za stav kompletní fyzické, mentální a sociální pohody, který nesestává jen z absence nemoci.

*„Většina z nás se narodila zdravá, ale stres, který vyplynul z nepříznivých podmínek prostředí nebo z našeho nesprávného životního stylu, případně z našeho narušeného způsobu chápání situace, narušil rovnováhu našeho organismu a my jsme se posunuli po šikmé dráze směrem od zdraví k nemoci.“ (Křivohlavý, 1994).*

Selye (In Křivohlavý, 1994) hovoří o stavu, který nazývá neadekvátní útok. Jedná se o to, že pokud se adaptační systém nedokáže vyrovnat se stresovou situací, dochází k jeho selhání, což má za následek „startování“ či „odblokování“ chorobného procesu, tedy onemocnění. Narušena bývá imunita organismu.

Poněšický (2002) zdůrazňuje, že na rozvinutí psychosomatických onemocnění má vliv, jakým způsobem jedinec prožívá realitu a jak se dokáže vyrovnávat s překážkami, což má dle autora základ v dětství.

Obtíže, jenž by mohly souviset se stresem jsou zejména:

Srdeční potíže jako např. vysoký krevní tlak, který se v souvislosti s psychosomatikou objevuje hlavně u osob, které jsou v dlouhodobém stresu. Stresové pocity totiž vyvolávají hypertenzi a pokud je tělo velmi často v hypertenzi, naučí se ji brát jako normální stav a odvykne si užívat příslušných opatření k jejímu snížení. Dále funkční poruchy srdečního rytmu, při těchto poruchách stresové pocity vyvolávají změny srdečního rytmu. Nebo angína pectoris, u které napovídá i český název úzkost v hrudi, že je to nemoc psychosomatického rázu. Vše může taktéž vyústit až v srdeční infarkt, který je možno vnímat jako následek akutního i chronického stresu, který nemůže jedinec sám kontrolovat. Stres je totiž provázen četnými psychobiologickými reakcemi, které mohou vést k srdečnímu infarktu (Morschitzky, Sator, 2007).

Potíže v souvislosti s dýcháním, jako astma bronchiale či chronická bronchitida

Ve stresových okamžicích je fylogeneticky zastavena činnost trávicí soustavy, aby se zvýšila tělesná výkonnost. Pokud je osoba v dlouhodobém stresu, může se funkce trávicí soustavy poškodit a vyústit ve funkční pálení žáhy, gastritis, žaludeční vředy, dvanáctníkové vředy, různé zácpy a průjmy, zánětlivá onemocnění střev apod.

Problémy s močovým měchýřem, jejichž příčinou je dle Morschitzkého a Satora (2006) emocionální stres, který působí napětí v oblasti pánve.

### Kožní nemoci

#### Poruchy činnosti endokrinního systému

Potíže se sluchem či zrakem, které podle psychoanalytiků znamenají, že postižený „nechce něco slyšet, či vidět“ (Morschitzký, Sator, 2006)

Problémy se zuby, jako např. paradontóza. Dle Morschitzkého a Satora (2006) by měla být věnována zvýšená pozornost v psychosomatické problematice problémům se zuby.

Chronické bolesti kloubů, svalů a zad, které mohou vyústit až k tzv. psychogenní obrně, či poruše hybnosti (Poněšický, 2002). Comby (1997) se zmiňuje o nesprávném držení těla v důsledku stresu. Příčinou je napětí svalů, které provázejí stresové stavy. Při únavě zase máme tendenci se zakulatit. Dále mohou člověka v důsledku stresu provázet bolesti hlavy ústící až v migrénu, bolesti v zádech apod.

Rakovina. Dle výzkumů není přímo rakovinou ohrožen ten, kdo se dostane do stresů, ale ten, kdo je nezvládne (Křivohlavý, 1994). Poněšický (2002, s. 101) uvádí, že přílišný stres snižuje imunitu a „*zoufalstvím podbarvená deprese snižuje např. tvorbu bílých krvinek a schopnost zneškodňovat z rakoviny podezřelé buňky, které se v organismu stále vyskytují.*“

## **5.4 Syndrom vyhoření**

Pojem syndromu vyhoření byl poprvé použit v osmdesátých letech dvacátého století psychologem H. J. Freudenbergem, který definuje syndrom vyhoření jako stav psychického i fyzického vyčerpání následujícího po vyčerpávajícím a dlouhotrvajícím stresu. Jedná se o vyplnění všech energetických zdrojů. (Freudenberg In Jeklová a Reitmayerová, 2006). Syndrom vyhoření se projevuje v nejrůznějších profesích, nejčastěji se jedná ovšem o tzv. pomáhající profese. Důsledky syndromu vyhoření se dostávají postupně. Na počátku se u

jedince objevuje entuziasmus a nereálné očekávání, poté přichází stádium stagnace, kdy jedinec od svých očekávání slevuje a začíná vnímat realitu. Nastává stádium frustrace, při kterém osoba pochybuje o smyslu své činnosti. Stádium frustrace střídá apatie, kdy je nutná další intervence.

## 6 ADAPTACE A COPING

Je třeba rozlišovat termíny adaptace (přizpůsobování se) a coping (zvládání). Oba dva termíny je možno vztáhnout k aktivitě člověka v těžké situaci (Křivohlavý 1994). Adaptace je však na rozdíl o copingu vyrovnávání se se zátěží, která je pro člověka relativně dobře zvládnutelná. Můžeme mluvit o kompetenci k řešení problému, kdy člověk účinně a efektivně funguje v daných podmínkách. Míra adaptace závisí na tzv. protektivních faktorech (Matějček a Dytrych, 1998). Mezi východiska protektivních faktorů patří dle Mastenové (In Matějček a Dytrych, 1998) dobrý vztah k dospělému v dětství, vysoké IQ, speciální talenty, přitažlivý zjev, sociální dovednosti, náboženské zapojení, pozitivní zkušenost ze školy a zaměstnání, schopnost řešit problémy a dovednosti, které jsou příznivě hodnoceny okolím a manželský partner, jenž je oporou.

### 6.1 Coping

Slovo *coping* je odvozeno od výrazu *to cope* a v angličtině znamená vypořádat se s mimořádně obtížnou situací. Do našeho jazyka by se dalo přeložit jako zvládání. Cohen a Lazarus (In Křivohlavý, 1994) definují zvládání (coping) jako snahu, jak intrapsychickou, tak zaměřenou na určitou činnost, řídit, tolerovat, redukovat a minimalizovat vnitřní i vnější požadavky kladené na člověka, přičemž jde o požadavky mimořádně vysoké. Je to jakýsi vyšší stupeň adaptace, při kterém jde o řešení krizí a těžký boj, kdy při řešení tohoto problému nemá jedinec dostatečné zručnosti a vědomosti, musí je teprve hledat, zkoušet a ověřovat (Baumgartner In Výrost a Slaměnik, 2001). Můžeme se taktéž setkat s definicemi, jež kladou důraz na účel copingu: odstranit nebo eliminovat očekávaný škodlivý vliv vysoké zátěže. Např. Perlin (In Hladký, 1993) definuje zvládání jako akce, které lidé podnikají za účelem vyhnout se nebo zmírnění dopadu svých životních problémů. Ačkoliv se mohou formy copingu lišit, jeho funkce zůstává stejná (změnit situaci, ze které vzniká stresor, snížit hrozbu a udržet symptomy stresu v mezích zvládnutí).

Křivohlavý (2001) definuje zvládání stresu jako dynamický proces, v jehož rámci dochází k transakčním, tj. vzájemným interakcím mezi člověkem (který má určité zdroje, možnosti, hodnoty a osobní změření) a stresovou situací.

Synonymy copingu mohou být termíny moderování stresu, či stress management.

Jako výsledek použití copingu uvádí Křivohlavý (1994) adjustaci či malaadjustaci případně kompenzaci či dekompenzaci. Termíny malacoping či miscoping vyjadřují nezvládnutí situace.

## 6.2 Přístupy k zvládnání stresu

Existuje několik přístupů, jak zvládat stres.

### 6.2.1 Transkační (interakční) přístup

Základní pojetí přístupu ke zvládnání stresu, které je dle Křivohlavého (1994) všeobecně přijímané uvedl poprvé R. S. Lazarus (In Křivohlavý, 1994)

Ideálně by se měl jedinec nacházet v tzv. výchozím (normálním, rovnovážném) stavu, kdy se cítí vyrovnaný. V životě na něj doléhá řada požadavků, které na něj klade jeho život a jeho prostředí. Pokud na něj požadavky začnou působit, nastává vychýlení z rovnovážného stavu. Jedinec si toto uvědomuje a začne situaci myšlenkově zpracovávat.

Nejdříve tzv. **primárním myšlenkovým** zhodnocením situace, které by se dalo charakterizovat otázkami „Co se to vlastně děje? Co a jak mě ohrožuje, do jaké míry jsem ohrožen?“. A odpověďmi, které mohou mít dle Lazara (In Křivohlavý, 1994) tři formy: Post festum, neboli po události. Výzva (challenge), která upozorňuje na právě probíhající děje a vyzývá k akci. Anticipace ohrožení. Odpovědi na výše uvedené otázky přispívají ke kvalitě a intenzitě vznikající emoce.

Poté nastává **sekundární hodnocení**. Při sekundárním hodnocení se jedinec snaží odpovědět na vzniklou emoci za účelem snížení tense. Člověk má k dispozici určitý soubor zdrojů: fyzické, psychické, materiální (fyzickou zdatnost, znalosti, dovednosti, zkušenosti, inteligenci, vazby na druhé lidi, odolnost a nezdolnost), jak se s požadavky vyrovnat. Při sekundárním hodnocení pracuje s bilanční myšlenkou, jak a jakých zdrojů využít.

Primární i sekundární hodnocení situace není jednorázovou záležitostí. Uvažování je třeba provádět znovu a znovu, protože i situace se mění. Lazarus (In Křivohlavý, 1994) používá

pojem převažování, kdy jedinec neustále uvažuje o tom, jak vypadá situace, která ho ohrožuje, i o tom, jaké má možnosti a zdroje, aby tuto situaci zvládl.

**Terciální** fáze je fáze, kdy jedinec hodnotí účinnost zvolené strategie boje se stresem, případně přehodnocuje na jinou strategii.

### 6.2.2 Dispoziční přístup

Dle přístupu dispozičního má jedinec dispozici reagovat na stres jedním a tím samým určitým způsobem, na který je zvyklý a který je nezávislý na čase a podmínkách.

### 6.2.3 Situační přístup

Copingové reakce na situaci jsou determinované typem situací. Existují určité skupiny situací, které jsou typické pro určité strategie při zvládnání:

Situace jako výzva má pozitivní význam a i když je za ní skrytá potencionální hrozba, je člověkem relativně snadno kontrolovatelná. Mobilizuje v člověku aktivní copingové techniky.

Situace jako ohrožení. Na situaci, ve které se člověk cítí ohrožen a která má dlouhodobější charakter s rázem nevyhnutelnosti, člověk reaguje téměř jen pasivními copingovými technikami.

Situace ztráty. Při této situaci se jedinec cítí ohrožen tím, že něco ztrácí.

## 6.3 Strategie volby řešení stresové situace

Volba copingové strategie je chápána jako složitý kognitivní proces, v němž hrají důležitou roli osobnostní charakteristiky jedince.

Na strategie zvládnání stresů je možno nahlížet z mnoha úhlů (Chamoutová a Chamoutová, 2006).

Kebza (2005) uvádí toto dělení:

### **Strategie orientované na problém**

Problém je podstatou situace a řešení je třeba hledat v problému a změně osobnosti. Je potřeba, aby jedinec vyvinul vlastní iniciativu a snažil se konstruktivně situaci řešit. Například snahou odstranit stresor.

### **Strategie orientované na prožitky a emoce**

Kdy je třeba hledat řešení na behaviorální a kognitivní úrovni: vykonávat různé aktivity a činnosti, které pomohou snížit prožívání stresů a tedy regulovat emocionální stav a přijmout situace, s nimiž nelze nic dělat, a zároveň se snažit přehodnotit situaci a nalézat pozitiva ve stresové situaci.

### **Strategie a postupy od problémů unikající, vyhýbavé chování**

Tuto možnost uvádějí jen někteří autoři. Nejedná se o řešení situace, ale o únik (např. do alkoholu, spánku, denního snění), který je jakožto obranný mechanismus neplnohodnotný.

### **Proaktivní strategie zvládnání stresu**

V těchto strategiích je hlavní myšlenkou včas anticipovat působení stresoru a způsob řešení volit ještě před plným rozvinutím stresové situace. Hošek (1997) popisuje taktické kroky při proaktivním zvládnání stresových situací:

- Diagnóza situace, kdy si jedinec zvyšuje informovanost o stresoru, vlastním stavu a prognóze.
- Mobilizace rezerv.
- Plánování
- Realizace
- Persistence



Hošek (1997) taktéž vyjmenovává **pasivní postupy**, které charakterizuje vnějším klidem a pasivitou:

- Vyčkávání
- Lhostejnost
- Rezignace, která je ale charakterizována určitou mírou naděje
- Odepsanost

Křivohlavý (1994) popisuje dva druhy zásahů k znovunastolení rovnováhy, která byla porušena v důsledku působení stresu.

### **Strategie změny na straně zátěže**

Pokud jedinec mění situaci na straně zátěže, může zátěž ubrat, delegovat či kooperovat. Nebo ze subjektivního hlediska přehodnotit význam a důležitost situace, avšak je třeba neinklinovat k druhému extrému a to „strategie zavírání očí“ (Křivohlavý, 1994, s. 48).

### **Strategie změny na straně zdrojů sil**

Změna může nastat např. zlepšením informovanosti o situaci, prověřením všech strategií, např. za pomoci konzultace s odborníky. Dále pak může jedinec zlepšovat dovednosti boje s těžkostmi či posilovat obranu změnou životního stylu.

Cohen a Lazarus (In Křivohlavý, 1994) uvádí soubor **pěti strategií boje se stresem**

1. Zvyšování informovanosti o tom, co děje s osobou a bezprostředním okolím, a o tom, jaká je naděje odstranit nebo eliminovat stres konkrétní strategií.
2. Přímá činnost
3. Utlumení činnosti, která by situaci mohla zhoršit nebo jedince oslabit
4. Intrapsychické procesy, při kterých se osobnost snaží přehodnotit situaci, změnit žebříček hodnot či najít další cestu řešení
5. Obracení se na ostatní s žádostí o pomoc ve formě odborné rady, sociální opory apod.

**Strategie přehodnocení situace po určité fázi boje**

Dle Lazara (In Křivohlavý, 1994) není zvládnání stresu jednorázovou záležitostí, ale sérií činností, které na sebe mají návaznost. Je důležité vědět, co se v důsledku minulé použité strategie změnilo, a podle toho volit strategii další.

**Strategie záměrného sebeznevýhodňování**

Z teoretického hlediska se jedná o jednu z novějších strategií (Mareš, 2001). Strategie záměrného sebeznevýhodňování má za účel dobře obstát při sociálním hodnocení a chránit svoje já (autoprotektivní účel). Způsoby redukování jsou: zpochybňování jeho osobnostních kvalit, kompetentnosti, vnitřní pochybnosti, a to za pomoci behaviorálního či verbálního sebeznevýhodňování.

## 7 VÝZNAM SOCIÁLNÍ OPORY PŘI ZVLÁDÁNÍ STRESU

Křivohlavý (In Chamoutová, Chamoutová, 2006) vysvětluje sociální oporu jako pomoc, která je člověku poskytována druhými lidmi, kteří se nacházejí ve stresové situaci, a díky níž se jedinci nějakým způsobem ulehčuje.

Sociální opora je poskytována na nejrůznějších úrovních: makroúroveň (na celospolečenské úrovni jako např. sdružení ADRA), mezoúroveň (sociální skupiny se snaží pomoci jednotlivcům v nouzi např. FOD) a mikroúroveň, která je pro význam sociální opory při zvládání stresu stěžejní.

Sociální pomoc na mikroúrovni je pomoc, která je poskytována člověku jeho nejbližšími. Pod tuto formu sociální pomoci je možno zařadit i tzv. *self-help groups* (Křivohlavý, 1994), tedy skupinky lidí, kteří mají stejné, nebo velmi podobné problémy a scházejí se, aby si navzájem pomohli. Křivohlavý (2001) považuje vliv sociální opory na jedince v těžké životní a tedy i stresové události za jeden ze stěžejních pozitivních faktorů při jejím zvládnutí. Sociální opora má dle autora vliv zvláště na: kognitivní sféru, posílení sebeúcty, volbu vhodnější strategie a snižování negativního působení stresoru.

Je třeba zmínit, že sociální opora může působit i negativně (Kebza In Výrost, Slaměnik, 2001). Jedinec se může snadno stát přílišně závislý, zvykne si oporu přijímat, a tím pádem může ztrácet soběstačnost a individualitu. Křivohlavý (In Mareš, 1991) vidí možné negativní aspekty sociální opory ve skutečnosti, že ne každý jedinec stojí o přítomnost druhého ve stresových situacích, raději upřednostňuje samotu a přítomnost druhého se pro něj může stát zdrojem dalšího distresu.

Jedinci pomáhá v překonání stresu i pocit, že je kolem něj sociální opora, Chamoutová a Chamoutová (2006) toto očekávání sociální opory rozlišují jako sociální oporu anticipovanou a získanou. Přičemž anticipovaná sociální opora reprezentuje pocit jedince, že se ostatní o něj zajímají, je jimi přijímán a v případě potřeby mu pomohou. Tato opora výrazně podporuje celkovou pohodu, avšak nesouvisí nutně s tím, co je sociální okolí reálně schopno poskytnout a může se velmi lišit od toho, co jedinec očekává. Získaná sociální opora je založena na konkrétních zkušenostech jedince a na pomoci, které se mu v minulých situacích skutečně dostalo. „*Velmi sebevědomý jedinec snadno může přecenit ochotu ostatním mu pomáhat a naopak, často zakřiknutí, nekonfliktní jedinci, když se*

*dostanou do stresu, jsou překvapeni, že jim okolí vůbec pomáhá.“ (Chamoutová a Chamoutová, 2006, s. 21).*

Poskytovaná sociální opora se taktéž může měnit v čase, kdy se ochota okolí pomáhat postupně vyčerpává.

Druhy sociální opory rozlišují výše uvedené autorky na oporu instrumentální, která je velmi konkrétní a má materiální charakter, informační, emocionální, kam je možno zahrnout soucítění, vyslechnutí, podporu, naději, uklidňování apod. a hodnotící, která spočívá v podpoře sebehodnocení, seberegulaci, podporování jeho snahy o zvládnutí apod.

## 8 ODOLNOST JEDINCŮ VŮČI STRESU

Termín *resilience* (v překladu znamená pružnost, houževnatost, či nezlomnost) vyjadřuje odolnost, či nezdolnost<sup>1</sup> jedince vůči stresu a jeho následkům, protiklad resilience je vulnerabilita, kterou Křivohlavý (2001) charakterizuje slovem zranitelnost. Dytrych (1968, s. 53) uvádí všeobecně přijímanou definici Rosenzweiga: „*Odolnost k náročným životním situacím je schopnost vyrovnávat se s náročnými životními situacemi bez maladaptivních (nepřiměřených, patologických) reakcí.*“

Lidé zvládají stresové situace naprosto odlišně. Co jeden člověk vnímá jako velkou stresovou situaci, je pro druhého jen drobná nepříjemnost. Rozdíl odolnosti vůči stresu u jedinců je dán jejich osobnostními charakteristikami a dle Křivohlavého (1994) je odlišnost dána i používáním různých strategií v boji se stresem, tím, co lidem ve stresu pomáhá a tím, jakou mají sílu k boji.

„*Zdá se, že nezdolnost determinuje životní styl člověka, obrňuje jej v zátěžích a vyústuje do chování podporujících zdraví.*“ (Hošek 1997, s. 60).

Praško a Prašková (2001) uvádějí, že nezdolnost osobnosti závisí na tom, jak si interpretuje realitu, na kterou mají vliv vrozené a naučené faktory. Vrozeným faktorům dle autorů není třeba, vzhledem k výjimečnosti situací, přikládat největší důležitost. Dytrych (1968) se zmiňuje o obtížích rozpoznání vrozených faktorů, vzhledem k absenci vyhovující analýzy a spolehlivých metod zjištění. Za vrozené faktory podílející se na snížené odolnosti vůči stresu uvádí Dytrych (1968) mozkovou dysfunkci a vrozené temperamentové vlastnosti. Dále autoři Praško a Prašková (2001) uvádějí, že proti vrozeným faktorům v souvislosti s nižší odolností vůči stresu se dá bojovat, pokud jedinec zná svou povahu a umí předem vytipovat situace, na které reaguje přehnaně.

Větší pozornost je třeba věnovat faktorům naučeným, které zahrnují vše, co se jedinec od narození do současnosti naučil, přičemž největší hodnotu autoři přikládají období dětství, kdy se vyvíjí stěžejní pocit pro budoucí nezdolnost - pocit bezpečí, dále je v tomto období důležité učení nápodobou. Mezi naučené faktory patří např. pohledy na věci kolem osoby,

---

<sup>1</sup> Termíny odolnost a nezdolnost nejsou jednotně odborně definovány a proto je lze zaměňovat.

jakou má sebedůvěru, jaké strategie používá, její životní styl, hodnotový systém, předsudky, naučené stereotypy, intelekt, myšlenková zkušenost a zvláště pak zkušenost životní.

V současné době se začal rozvíjet program tréninku osobnostní nezdolnosti. Filozofie tohoto tréninku stojí na myšlence, že stres je nedílnou součástí života a je možno ho využít jako prostředek, který energii dodává a nebere. Je třeba se naučit specifickými způsoby a mechanismy hodnotit a rekonstruovat stresogenní situace. V průběhu tohoto tréninku je vypracováván plán sebezvoje a často zásadní a náročné změny životního stylu (Šolcová, 1992).

## 8.1 Vliv osobnostních charakteristik na nezdolnost.

Pro objasnění nezdolnosti jedince vznikly různé teorie:

### 8.1.1 Locus of control

Podle teorie **LOC** (locus of control, teorie místa kontroly), jejímž autorem je J. Rotter a která je založena na teorii sociálního učení, je odolnost člověka závislá na míře toho, jak má věci pod kontrolou a jaké má očekávání a přesvědčení.

Podle autora se lidé mj. liší podle generalizovaného očekávání a přesvědčení a tím, jak jsou determinovány ve svém chování a následných důsledcích. Rotter (In Chamoutová a Chamoutová, 2006) rozlišuje osoby s vnějším (externím) místem kontroly, které zastávají přesvědčení, že jejich životní situace jsou určeny vnějšími okolnostmi, na jejichž vývoj nemají významnější vliv. Tito lidé si často stěžují, že jsou zmítáni osudem nebo svým okolím. Praško a Prašková (2001) uvádějí, že tito jedinci se staví do role oběti. Levenson (In Hladký, 1993) tuto teorii dále rozšířil rozdělením externality na dva typy. První typ popisuje jako jedince, kteří věří v základní, neuspořádanou a náhodnou povahu světa, a druhým typem jsou dle Levensona jedinci, kteří věří v základní pořádek a předvídatelnost světa, ale zároveň jsou přesvědčení, že svět ovládají jiní mocní lidé.

Osoby s vnitřním (interním) místem kontroly si důvěřují a zastávají naopak přesvědčení, že vývoj jejich života závisí především na nich samotných, na jejich schopnostech, aktivitě a úsilí. Těmto osobám jejich přesvědčení umožňuje zaujímat aktivní, sebevědomý a účelný způsob zvládnání nepříznivých stresových situací.

### 8.1.2 Teorie naučené bezmoci

Seligman (In Hošek, 1997) formuloval koncepci naučené bezmoci či naučeného optimismu a pesimismu (In Chamoutová a Chamoutová, 2006). Pokud jedinec opakovaně v různých situacích nabývá dojmu, že selhává a ztrácí kontrolu nad situacemi, do kterých vstupuje, nastává u něj stav naučené bezmoci. Vše, co se s jedinci děje, vnímají jako přesahující jejich možnosti a ve stresových situacích vidí jen nedostatky svých schopností bez schopnosti vidět nadějná řešení situací. Křivohlavý (2001) mluví o vyčerpání kognitivních a energetických zdrojů. Řešení příštích situací je pro něj silně nemotivující, začíná se chovat nesvobodně, rezignovaně, bezradně a depresivně. Hošek (1997) uvádí, že v zátěžových situacích může být odolnost jedinců s naučenou bezmocí extrémně vysoká.

### 8.1.3 Teorie vnímané osobní zdatnosti

Sebeuplatnění, či sebedůvěra je ústředním pojmem teorie A. Bandury. Jde o subjektivní pocit člověka, že je schopen zvládat situace a řídit chod dění, které se ho týká. Percepce vnímané osobní zdatnosti (*self-efficacy*) má vliv na myšlenkové vzorce, prováděné aktivity a emoce. Hodnocení jedincova *self-efficacy* vychází ze 4 druhů informací: Zdroj vlastních autentických zkušeností se zvládáním podobné situace, zástupná zkušenost druhých, která demonstruje žádané výsledky, přesvědčování lidí o tom, že mají podobné schopnosti, znalosti a dovednosti, informace o vlastním zdravotním stavu.

### 8.1.4 Sence of coherence

Tato salutogenetická (salus zdraví, genesis vznik) teorie, kterou založil A. Antonovsky je velmi produktivní. Hošek (1997) který prováděl výzkum s lidmi, kteří dobře zvládli silné životní situace, užívá pro skupinu těchto lidí termín „lidé s vysokou mírou soudružnosti osobností“ (sence of coherence- SOC). Podle autora jde o jedince, kteří oplývají tzv. salutogenetickým myšlením, jež je orientované na zdraví a jeho stupňování a jež má tři dílčí rozměry:

Srozumitelnost, která je kognitivní stránkou osobnosti, jak člověk chápe a vnímá svět a svoje místo v něm. Toto vidění celku umožňuje chápat funkci a hodnotu jak věcí, tak i lidí,

keré jedinec vnímá konzistentně. Vše je do značné míry předurčitelné a lze se na to spolehnout. Sociální vztahy jsou chápány jako solidární, přátelské a důvěryhodné. „*Dá se říct, že jedinec vidí svět kauzálně a přijímá jeho hry.*“ (Hošek, 1997, s. 60).

Smysluplnost, která je emocionální stránkou osobnosti, charakterizuje postoje člověka k životu, určuje jeho prožitky hluboké radosti nebo naopak smutku. Jedinec je přesvědčen, že řešení problémů stojí za to, aby do nich investoval čas a energii, problémy chápe jako výzvu a dokáže vidět i cíle, které mu vyřešení problémů přináší. Velký význam pro něj má iniciativa, společenské uznání a má potřebu výkonu.

Zvládnutelnost, která je konativní a hybnou motivační stránkou nezdolných lidí. Člověk má jistotu, že úkoly či požadavky situací jsou zvládnutelné. V podvědomí se objevuje možnost aktualizace schopností a důvěra v účinnost vlastních zásahů. Jedinec se cítí kompetentní úkoly řešit. Tato dimenze souvisí se sebevědomím. Hlavním znakem je pocit, že vše lze zvládnout.

### 8.1.5 Hardiness

Tato teorie vznikla ve skupině psychologů Kobasové, Maddi a Khan. Hardiness lze v tomto kontextu přeložit jako odolnost ve smyslu osobní tvrdosti, či tuhosti. Dle autorů je pro houževnatou (tuhou) osobnost charakteristická dominantní konfigurace tří osobnostních rysů. Koncepce hardiness je úspěšná zvláště díky praktickému ověřování metody za pomoci především psychometrie. V této koncepci se kombinuje několik komponent:

Kontrola, kdy si jedinec uvědomuje svou schopnost řídit chod dění. To souvisí se sebedůvěrou jedince, který si je vědom toho, že může pozitivně ovlivnit průběh zátěžových situací.

Závazek neboli angažovanost, kdy jedinec cítí postoj odpovědné zaujatosti, jeho životní orientace vede k cílům, do kterých vkládá odevzdanost, oddanost a osobní angažovanost. Svou práci, ale i svět obecně, jedinec chápe jako smysluplnou a významnou. Váží si sám sebe i toho co dělá a je aktivní a zvědavý. Tato dimenze má vztah k volným dispozicím osobnosti a k zakořeněnosti člověka v určitém sociálním kontextu (Hošek, 1997).



Výzva, kdy jedinec chápe zátěž jako výzvu k řešení. Lidé, u nichž se objevuje dimenze výzvy, chápou, že stresové situace patří k životu, vidí je jako situace, jež jsou zajímavé, podněcují je a testují jejich adaptační schopnosti. Stres je pro tyto jedince chápán jako příležitost ukázat, co dokážou. Případná prohra pro ně mnohé neznamena, naopak je vyzývá naučit se z chyb a ponaučení využít v příštích situacích ve svůj prospěch.

### 8.1.6 Typ chování A, B a C

Friedman a Rosenman (In Hladký, 1993) se zabývali výzkumem náchylnosti lidí k ischemické chorobě srdeční. Formulovali teorii o typech chování A a B. Typ A klasifikoval jako jedince, jejichž chování se vyznačuje velkou ctižádostí, soutěživostí a průbojností doprovázenou agresivitou, závistí nebo hostilitou. Tito jedinci mají pocity neustálého nedostatku času a snaží se zvládnout co nejvíce úkolů v co nejkratším čase a jsou netrpěliví. Dále pak typ A rozdělil do dvou kategorií: Charismatický typ, který se pokládá za odolný vůči stresu, a hostilní typ, který je náchylný vůči působení stresových situací. Hladký (1993) uvádí, že jednou ze základních potíží, která doprovází výzkum typu A, je značná různorodost metod diagnostiky tohoto osobnostního rysu.

Typ B je pak charakterizovaný pouze jako jedinci s nedostatkem vlastností typu A a tito jedinci jsou považováni za protektivnější vůči působení stresových faktorů.

Morris a Greer (In Křivohlavý, 2001) objevili posléze typ chování C. Jedinci charakterizovaní tímto typem chování jsou dobře spolupracující, psychicky vyrovnaní, ochotni pomáhat druhým, vykazují se vysokou mírou přátelství a trpělivostí. Charakteristické je taktéž výrazné potlačování negativních pocitů jako zlosti a agrese. Bez boje se často nevzdávají.

### 8.1.7 Teorie negativní a pozitivní afektivity

Watson a Clark (In Hladký, 1993) přišli se studií, podle které jsou mezi jedinci stabilní individuální rozdíly charakterizované tendencí prožívání nepříznivých emočních událostí. Tyto konstrukty nazvali jako negativní a pozitivní afektivitu. Jedinci s vysokou negativní

afektivitou jsou náchylní k prožívání distresu a nespokojenosti bez ohledu na situaci, či přítomnost objektivního zdroje stresu. Lpějí na svých chybách, zklamáních a nedostacích a jsou celkově zaměřeni více na negativní aspekty svého života. Jedinci jsou špatně adaptabilní. A naopak lidé s vysokou pozitivní efektivitou jsou pozitivní, s vysokou úrovní energie a nadšení, kteří jsou aktivní sebejistější a klidnější a nezaměřují se na denní frustrace a mrzutosti.

### **8.1.8 Teorie osobnostního sebeuvědomování PSC**

Tento koncept uvedli Frone a McFarlin (In Hladký, 1993) a jde o přehnanou dispoziční tendenci zaměřovat pozornost na sebe. Lidé s vysokou PSC (private self consciousness) si více všimají a přesněji detekují změny ve svých prožitcích, ať už na tělesné, či psychické úrovni. V tomto případě nezdolnost souvisí s očekáváním důsledků, které mohou být pozitivní nebo negativní. Osoby s vysokým PSC a pozitivním očekáváním prožívají méně negativních afektů, naproti tomu osoby s vysokým PSC a negativním očekáváním prožívají ve zvýšené míře negativní emoce.

### **8.1.9 Kognitivní, emocionální a fyziologické teorie**

Kognitivní teorie vychází z teze, že člověk má omezenou kapacitu kognitivních možností a schopností, a pokud se tato kapacita přečerpá, dochází k distresu.

Emocionální teorie je podobná teorii kognitivní. Stres vede k pocitům frustrace, která se pak projevuje sníženou motivací, případně agresí a zhorší se beztak tíživá situace (Křivohlavý, 2001).

Fyziologické teorie pracují s hladinou pozornosti, která se při stresu zužuje. Tím se zlepši postřeh v tomto úzkém poli pozornosti, ale zároveň se zhorší pozornost na okrajích zorného pole. Této pozornosti je ale taktěž třeba k úspěšnému řešení stresové situace (Křivohlavý, 2001).

### 8.1.10 Optimální zkušenost

Zakladatel této koncepce M. Csikszentmihalyi vychází z navozování silného psychického zaujetí, či zapálení pro určitý cíl, jehož dosažení je spjato se silným emočním prožitkem, tzv. *flow*. Tato zkušenost podporuje vývoj jedince. Hluboké zaujetí činností vede ve vrcholný emoční zážitek, který následně zásobuje vnitřní psychické síly, které jsou schopny ovlivnit nezdolnost jedince. Kebza a Šolcová (In Československá psychologie, 2008) uvádějí, že tato koncepce není sama o sobě koncepcí psychické odolnosti, avšak díky specifickému projektivnímu profilu, který zvyšuje schopnosti čelit nepříznivým vlivům okolí, je třeba se o ní zmínit.

### 8.1.11 Ostatní osobnostní charakteristiky mající vliv na nezdolnost

#### Optimismus a pesimismus

Optimismus je dle Křivohlavého (2001) osobní charakteristika, kterou disponují jedinci čekající na kladný výsledek dění, kterého se účastní, a tudíž jsou v menším napětím a využívají strategie orientované na problém. Pesimisté naopak používají pasivní copingové strategie.

#### Smysluplnost života a smysl pro humor

Dle studií Antonovského, Cousinse (In Křivohlavý, 2001) lidé, kteří mají pro co žít a mají smysl pro humor, zvládají stres lépe, vykazují subjektivně vyšší kvalitu života a vyšší míru sociální opory.

#### Kladné sebehodnocení a sebedůvěra

Pokud se člověk hodnotí kladně, ovlivňuje to i to, jak ho vnímá sociální okolí. Jedinci s vyšší mírou kladného sebehodnocení jsou zvědaví, asertivní a zažívají méně vnitřních konfliktů, které by mohly vést ke stresu.

#### Negativní afektivita

Watson a Clark (In Křivohlavý, 2001) uvádějí, že jedinci, kteří mají mimořádné silné negativní nálady a emoce, bojují se stresem hůře a častěji se do něj dostávají.

## 8.2 Techniky zvyšování odolnosti

### 8.2.1 Psychologické hledisko

#### Sebereflexe

Termín sebereflexe definuje psychologie jako „*odraz skutečnosti v naší mysli*“ (Křivohlavý, 1994, s. 112). Sebereflexi tedy můžeme chápat jako zamyšlení se nad sebou samým, kdy si jedinec uvědomuje a ukotvuje vlastní existenci a své místo ve světě. Současně se sebereflexí mohou lidé rozpoznat i možnost změn ve svém životě.

Výsledkem tohoto uvědomování je sebepojetí, které má tři složky:

Kognitivní - tato složka je charakterizovaná otázkou „Jakým jsem člověkem“ a zahrnuje vlastnosti, kterými se jedinec identifikoval.

Emocionální - charakterizovaná otázkou „Jak moc se mám rád, či nenávidím“ . Vztah člověka k sobě samému hraje při zvládnání těžkostí důležitou roli (Křivohlavý, 1994). Z této složky pramení spokojenost či nespokojenost sama se sebou.

Pro lepší poznání těchto dvou složek nám pomáhají postřehy od lidí, kteří se pohybují kolem něj, např. tím, že se zamýšlí nad kritikou a chválou, sociální okolí má na jedince při sebepojetí velký vliv.

Motivační - provázená otázkou „O co mi jde, o co se snažím, co chci“. Tato motivační neboli volní složka sebepojetí je pro celkové posílení nezdolnosti velmi důležitá. Jedinec by si měl klást žádoucí, dosažitelné cíle, pro které je třeba vyvinout přiměřenou snahu. Splnění cílů ovlivňuje pozitivně všechny složky sebepojetí a tím se člověk stává spokojenější a tedy nezdolnější.

#### Osobní zrání

Stupeň zralosti osobnosti je dle Křivohlavého (1994) možné ovlivňovat setkáváním s lidmi, kteří jsou pro jedince vzory, a to nejen osobně, ale i např. v jejich dílech. Dále může jedinec zvyšovat svou osobní zralost díky smysluplné činnosti, odpovědné práci a snaze dělat vše nejlépe v souladu se svědomím a přesvědčením. Praško a Prašková (2001) uvádějí, že osobnostní zrání provází i pomoc ostatním, která mj. podporuje i schopnost odstupu od vlastních problémů.

### Smysluplnost života

Smysluplností se rozumí odevzdanost určitému cíli, orientace nebo zaujetí určitou snahou. Pokud jedinec tento smysl nemá, jedná se o existenciální frustraci. Křivohlavý (1994) hovoří o třech cestách v nalézání smysluplnosti života. Osobní setkání s lidmi, kteří žijí smysluplným životem, meditace, neboli rozvažování nad otázkami hodnot a hledání smysluplnosti vlastní práce. Konkrétním naplněním smysluplnosti života mohou být koníčky a zájmy, které vedou i k uvolnění napětí a k prožitkům spokojenosti a radosti, vytvářejí v životě pocity krásy a pomáhají diferencovat myšlení i postoje.

### Ujasněnost a síla přesvědčení

Ujasněnost a sílu přesvědčení lze ovlivňovat pomocí zvyšování informovanosti, narůstajícími pozitivními zkušenostmi a následnými změnami na kognitivní úrovni.

### Umění plánovat svůj čas

Sem patří rozpoznání věcí důležitých od věcí nedůležitých, asertivní odmítnutí a pravidelné bilancování s hospodařením svého času. Je třeba mít rovnoměrně zastoupeny všechny oblasti života (osobní, vztahovou a pracovní).

## **8.2.2 Biologické hledisko**

Toto hledisko bývá mnoha lidmi opomíjeno (Chamoutová a Chamoutová, 2006). Patří sem zdravá výživa, fyzická aktivita a respektování životních rytmů, které je třeba vnímat a respektovat. Pravidelný 24 hodinový rytmus, který je v souladu s rytmem střídání dne a noci a je autonomní. Když dovolíme organismu regenerovat se, výrazně se zvyšuje odolnost vůči stresu (Praško a Prašková 2001).

## **8.2.3 Hledisko relaxace**

Jedinec si může vybrat z nepřeberného množství různých relaxačních technik. Dle Jobánkové a kol. (1996) je důležité, aby byl výběr uskutečněn na základě hodnot a světonázoru člověka. Autorka se taktéž zmiňuje o důvodu, proč se mnoho jedinců relaxačním technikám vyhýbá, a to z důvodu projevu účinků po delším časovém období.

Švingalová (2000), Kebza (1997), Chamoutová a Chamoutová (2006), Lukeš (2001) dávají ve svých pracích největší prostor dýchacím cvičením, autogennímu tréninku a Jacobsonově progresivní relaxaci

### Autogenní trénink

Autogenní trénink je spjat se jménem J. H. Shultz a spočívá v kombinaci dvou základních složek: relaxace a koncentrace. Systematický trénink vychází z poznatků o hypnóze a využívá pasivní koncentraci a autosugesci. V podstatě jde o snahu navození pocitů tepla a tíhy v celém těle, díky kterému přichází stav příjemného, hlubokého klidu a uvolnění, který má zotavující vliv na celý organismus.

### Progresivní relaxace podle E. Jacobsona

Smyslem progresivní relaxace je navodit svalové a duševní autorelaxace, odstranit napětí a nepříznivé emoční stavy. Tato metoda je postavena na poznatku, že každé emoční vzrušení vyvolává napětí ve svaích. Snížení svalového napětí proto umožní navodit zpět tělesné a hlavně duševní uvolnění, proto je při cvicích i důležitým prvkem prožitek uvolnění napětí (př. ohyb ruky a následné uvolnění apod.). Cílem je, naučit člověka ovládat a uvolňovat své svalstvo a tím docílit eliminace negativních emocí.

### Protistresová dýchací cvičení

Tato cvičení vycházejí z toho, že dýchání je jedna ze základních životních funkcí, rozvíjí se tedy jedna z přirozených lidských potřeb a nácvik metod je velmi lehký a dobře ovlivnitelný vůlí. Preferuje se dýchání břišní. Při těchto metodách jde o soustředění se na svůj dech a nácvik pomalého pravidelného dýchání, které reguluje celý organismus.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 9 METODIKA VÝZKUMU

### 9.1 Kvalitativní výzkum

Creswell (In Hendl, 2005, s. 50) definuje kvalitativní výzkum jako „*proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“

Strauss a Corbinová (1999, s. 10) považují za kvalitativní výzkum „*jákykoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.*“

Dle Hendla (2005) neexistuje jediný uznávaný způsob, jak vymezit nebo udělat kvalitativní výzkum.

Základní charakteristiky kvalitativního výzkumu a jeho výsledků uvádí Hendl (2005):

- Provádí se pomocí delšího a intenzivnějšího kontaktu s terénem, nebo situací jedince či skupiny jedinců.
- Výzkumník se snaží získat integrovaný pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku, explicitní a implicitní pravidla.
- Používají se málo standardizované metody získávání dat. Hlavním instrumentem je výzkumník sám.
- Výzkumníci se snaží o izolování určitých témat, projevů a datových konfigurací. Obvykle je však ponechávají co nejdéle v kontextu ostatních dat.
- Hlavním úkolem je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situaci dobírají pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem, a jak organizují své všednodenní aktivity a interakce.
- Data se induktivně analyzují a interpretují. Kvalitativní výzkumník nesestavuje ze získaných dat skládanku, jejíž konečný tvar zná, spíše konstruuje obraz, který získává kontury v průběhu sběru a poznávání jeho částí. Výzkumník ve svém hledání



významu a snaze pochopit aktuální dění vytváří podrobný popis toho, co pozoroval a zaznamenal. Snaží se nevynechat nic, co by mohlo pomoci ujasnit celou situaci.

### 9.1.1 Charakteristika výzkumného souboru a cíle výzkumu

Výzkumný soubor pracovníků Zdravotnické záchranné služby jsem si vybrala z důvodu jejich stresového zatížení při zaměstnání. Původními hlavními cíli výzkumu bylo zmapovat zvládání stresu a přístupy k němu u zaměstnanců ZZS. Zjistit, jaké copingové techniky používají a jaká je jejich osobnost. Dále také zjistit, jak vnímají zaměstnanci protistresovou pomoc od zaměstnavatelů. Avšak v průběhu výzkumu vyvstala další cíle - při rozhovorech s účastníky jsem dosáhla pocitu, že jsou to silné, nezdolné osobnosti, které, aniž by studovali problematiku stresu, sami používají „příručkové“ správné techniky na zvládání stresu a racionální přístup. Proto jsem si jako další cíl výzkumu zadala zaměřit se na osobnost pracovníků ZZS a jejich nezdolnost.

Výběr byl dostupný a vzorek se skládá ze čtyř žen a dvou mužů, Tři účastníci výzkumu spadají do věkové kategorie mladší dospělosti, 2 jsou na hraně mladší a střední dospělosti (shodně 32 let) a jedna účastnice spadá do kategorie střední dospělosti (39 let). 4 účastníci jsou svobodní a 2 žijí v manželském svazku a mají potomky.

### 9.1.2 Použité metody a techniky

Použitou metodou byla metoda polostrukturovaného rozhovoru, konkrétně jsem si před rozhovory připravila okruhy, o kterých bych se chtěla s pracovníky ZZS bavit (přístup ke stresu, jeho zvládání, zdroje energie, vztah k zaměstnání, projev stresu) a možné otázky. V průběhu rozhovoru se otázky různě modifikovaly, pokládala jsem doplňující otázky apod. Rozhovory jsem nahrávala na diktafon a pak jsem je doslovně přepsala. Vzhledem k potřebě zjistit více o vysoké nezdolnosti záchránářů jsem realizovala druhý, doplňující rozhovor. Jako metodu zpracování rozhovorů jsem použila metodu otevřeného a axiálního kódování, kdy výzkumník pomalu čte terénní poznámky (v mém případě přepsané rozhovory) a všímá si kritických míst. (Hendl, 2005), které pak uvádí do kategorií, přiřazuje jim kontext, text různě přeskupuje a pojmům dává nový význam.

Další dílčí metodou bylo použití psychologického dotazníku MBTI, který mi umožnil lépe pochopit osobnost záchranáře. Dotazník je volně dostupný na internetu a počítač sám vygeneruje výsledky.

Samozřejmostí bylo vysvětlit všem účastníkům, čeho se má diplomová práce týká, zaručit jim anonymitu a slib mlčenlivosti. Účastníci byli ochotni mi poskytnout i kontakt (telefon, ICQ, e-mail) pro případné doplňující dotazy a nejasnosti, čehož jsem několikrát při zpracování dat využila.

## 10 VÝSLEDKY VÝZKUMU

### 10.1 Co je stres pro pracovníky ZZS

Pracovníci ZZS popisují stres následovně:

- „Divný pocit.
- *Obranná reakce organismu na nepříznivou zkušenost, zážitek, dlouhodobé zatížení, problémy.*
- *No když jsem ve stresu, tak mám plnou hlavu úkolů a mozek se nemůže rozhodnout co je prioritní.*
- *Stres je stav organismu, kdy je vystaven mimořádným podmínkám.*
- *Negativní zátěž vyvolaná zejména vlivy prostředí.*
- *Stres je pocit tísně časové a citové.“*

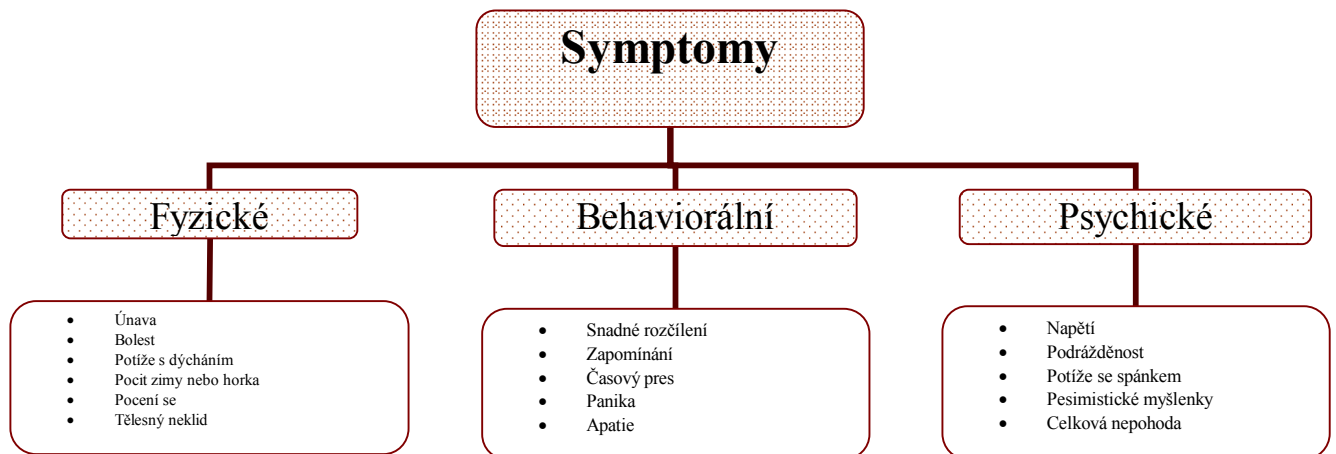
### 10.2 Prožívání stresu

Záchranáři většinou nerozdělují akutní a dlouhodobý stres a uvádějí stejné nebo velmi podobné symptomy. Ty je možno rozdělit na :

Fyzické: Záchranáři často zmiňují únavu, bolest celého těla, snížený apetit, potíže s dýcháním, sevření na hrudi, pocit zimy nebo naopak horka, bolest hlavy, pocit slabosti a pocení, či se projevuje drobná únava anebo tělesný neklid.

Behaviorální: Z behaviorálních symptomů se pracovníci ZZS často potýkají s chováním, kdy „vybouchnou kvůli maličkosti“, zapomínají („*Někdy se mi stane, že lékař, nebo záchranář mi dá nějakou instrukci a já řeknu ano, ale hned v zápětí se znovu zeptám, co přesně jsem měl udělat*“ „*Někdy zapomínám rychlosti v autě*“), nebo si připadají, že neví co dříve. Taktéž se jich zhostí panika, kterou ale ovládají, taktéž se hodnotí, jako protivní a pocítují nechuť cokoliv dělat („*Nemám náladu dělat činnosti, které bych za normálních okolností dělala i kdyby mě někdo o půlnoci vzbudil.*“)

Psychické: často pocítují napětí, naštvanost, podrážděnost, sníženou schopnost se soustředit a problémy se spánkem. Uvádějí taktéž přítomnost pesimisticky laděných myšlenek a celkovou nepohodu („*Mám spoustu divných pocitů a není mi fajn*“)



### 10.3 Přímý stres v zaměstnání

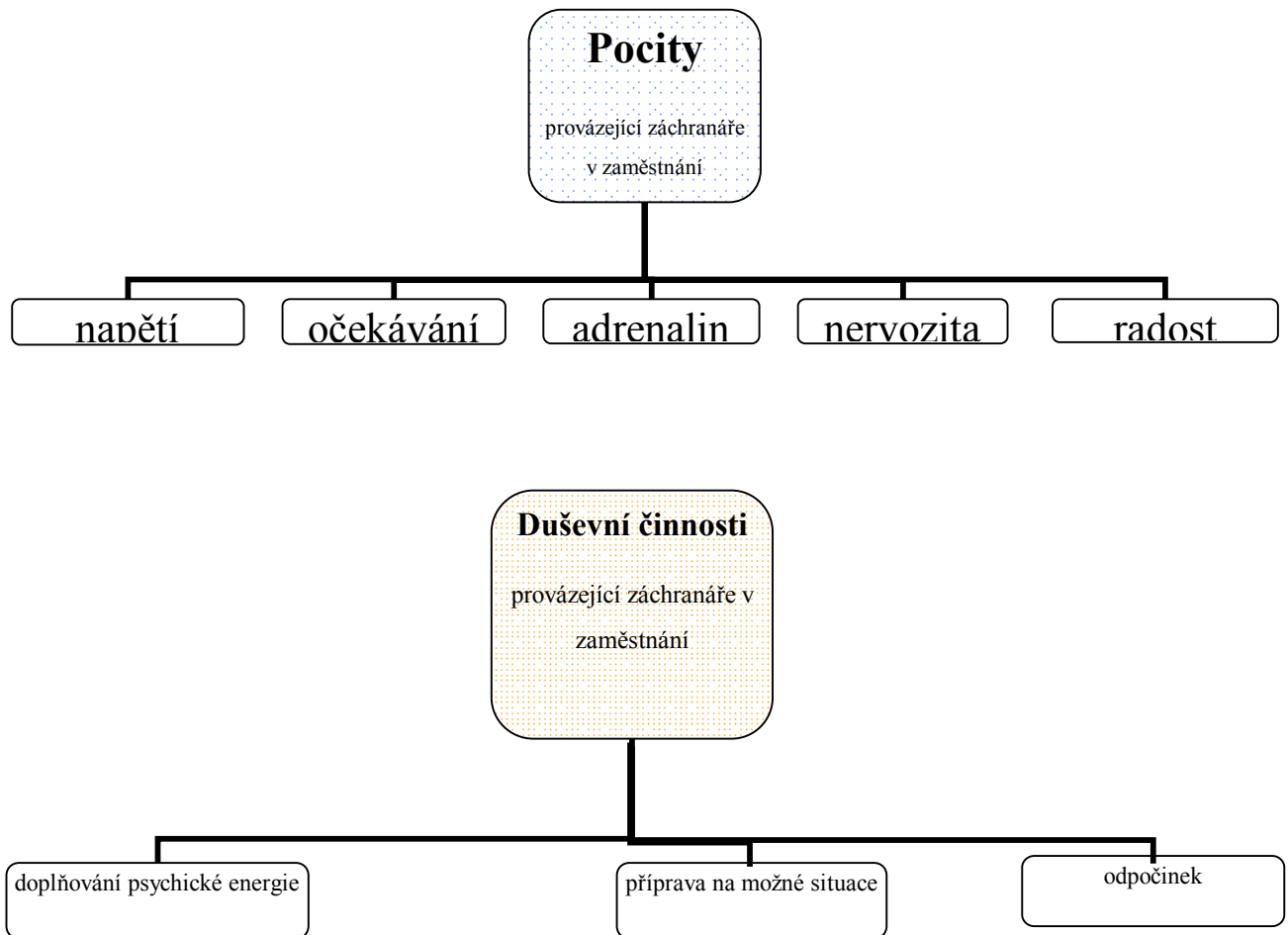
Vzhledem k tomu, že práce v ZZS je velmi stresující, doprovázejí zaměstnance specifické psychologické jevy, které vyplývají ze stresu v zaměstnání. Tyto jevy jsem rozdělila na dvě kategorie:

#### Pocity:

Jako specifické pocity, plynoucí přímo ze stresu v jejich zaměstnání uváděli, zaměstnanci napětí („*Jsem plná napětí a v hlavě mám milion myšlenek.*“), očekávání, obrovský adrenalin, nervozitu a radost, taktéž uváděli, že již nic neprožívají, že vše je pro ně denní rutinou.

#### Duševní činnosti

Duševní činnosti, které zaměstnance doprovázejí v jejich povolání, jsou časté doplňování psychické energie, příprava na situace, odpočinek a mobilizace těla a ducha“



Čas strávený v zaměstnání by se u záchranářů dal rozdělit na čtyři periody, které doprovázejí různé pocity a duševní činnosti:

Před výjezdem, kdy zaměstnanci odpočívají a přemýšlejí, jaký bude den („*Přemýšlím, jaký ten den dnes bude, komu pomůžeme a kde budeme zbyteční*“).

Během výjezdu ve voze. Tuto dobu charakterizují zaměstnanci ZZS jako dobu, kdy jsou plni napětí („*Jsem plná napětí, v hlavě mám milion myšlenek*“), nervozity, adrenalinu. Zároveň se snaží připravit na situaci a mobilizovat své síly.

Přímo na místě při probíhající akci záchranáři uvádějí, že ačkoliv je to psychicky nejvypjatější situace, není čas přemýšlet („*Není čas na stres a paniku*“), je třeba jednat a odvést co nejlepší a nejrychlejší práci.

Po výjezdu, kdy pracovníci ZZS rozebírají, co se stalo, co příště udělat lépe, či co koho naštvalo. Nastává zde chvíle, kdy zaměstnanci zpracovávají své emoce, nejčastěji za pomoci probrání celé situace. Pociťují úlevu, zadostiučinění popř. radost ze záchrany.

## 10.4 Zvládání stresu

Pozoruhodným zjištěním bylo, že ačkoliv zaměstnanci ZZS hodnotí své povolání jako stresové a psychicky náročné, **neshledávají problémy se svým zvládáním stresů**. Dokonce ani potřeba rozšířit si o tomto tématu informace, popř. je zařadit do svého života, není vysoká. Pokud je, tak nastala na začátku kariéry a neshledala se s úspěchem (*„Četla jsem docela hodně literatury, tak vím, že jsou nějaká jógová cvičení, autogenní trénink a nesčetně jiných technik. I zkoušela jsem to, ale u ničeho jsem nevydržela dlouho, asi je to dané ne tak pevnou vůlí a tím, že výsledky těchto cviků jsou viditelné za delší čas, což není zrovna motivující.“*) nebo nastává z hlediska rozšíření svých osobnostně odborných kompetencí za účelem možné pomoci kolegům (*„Jsem se vším spokojená, vím i o jiných způsobech, jak stres zvládat, ale ty znám, jen abych někomu mohla případně pomoci.“*).

Jedinci většinou používají takové způsoby boje se stresem, které znají a pomáhají jim. Většinou charakterizují boj se stresem potřebou **„vybít něco ze sebe“**. Tou je nejčastěji **sport, tvůrčí činnosti, blízkost zvířat a sociální opora s možností vypovídání se**, popř. alkohol ve spojení se společenskou akcí. Taktéž zvládají stresové situace díky **možnosti samoty** (*„Kolega ví, že mě má raději nechat o samotě. Pomůže pár minut a většinou se s tím srovnám“*) Mnozí z nich rovněž zmiňují, že jim přímo nepomáhá nic, jen **čas** a vědomí, že stresový stav není napořád, ale díky zmíněnému času vymizí: (*„Začínám se zaměstnávat různými věcmi, snažím se stresu nepodlehout. V konečné fázi zjistím, že situace cenu nemá a projdu si dva dny, týden chmurným obdobím, kdy se hodně zamýšlím nad sebou a příčinami stresu.“* „ *Povětšinou poté stres sám odezní., Nebojuji nijak, vím, že to asi k životu patří, a že to přejde tak nějak samo.“*). Jako pomoc taktéž charakterizují vědomí, že v nejhorších případech existují **psychofarmaka** (*„pomáhá i to, že vím, že kdyby bylo opravdu nějak nejhůř, tak v dnešní době jsou i farmaka“* ). Taktéž se zmiňují o tom, že jedna z cest pro lepší zvládání stresu je zvyšování kvalifikace. Do jisté míry si ji zvyšují sami tím, že po výjezdu přemýšlí o tom, co udělali dobře a co špatně. Tyto skutečnosti mohou poukazovat na to, že jsou to osobnosti, které rozumějí zákonitostem světa, vnímají svět kauzálně.

V akutním stresu pomáhá zaměstnancům **vykřičení se, hluboký nádech a uvolnění za pomoci sprostého slova, či humoru** („*Po cestě zvládneme i vtipkovat. Člověk to musí brát s nadhledem. Jinak by se z toho zbláznil*“). Jako negativní uvolnění od stresu uvádějí **slovní agresivitu**, která ústí v hádku, kterou si ale přiznávají a snaží se toto eliminovat.

Zároveň s bojem proti stresu si jedinci různou činností i doplňují energii tj. **pohybem, nejčastěji v přírodě**, kterou shledávají taktéž za energizující, **filmy** („*filmy mě jakoby přenesou do jiného světa na chvíli*“), **ze společnosti, z víry**.

Jako další faktor, který výrazně pomáhá při zvládnání stresu v zaměstnání, je **pocit smysluplnosti práce** a naplnění, který jedinci popisují jako úlevu od stresu, pokud někomu pomohou. („*Nevím jak to přesně popsat, ale když třeba je za den několik případů, které nedopadnou moc dobře a pak případ, kdy někoho zachráníme, tak se cítím rozhodně jinak, než kdyby ten případ tam nebyl. Pozitiva jsou ta, že vidím smysluplnost své práce, to že jsem někomu zachránila život, nebo i jen pomohla dobrým slovem. To v plné výši přebijí negativa.*“)

Při zvládnání stresu lze vyzorovat genderové rozdíly:

Muži mají větší sklon zbavit se stresu agresivnějšími způsoby, kdy doslova uvádějí, že to musí „vybít ze sebe“, zvyšují hlas a uchylují se ke sportu.

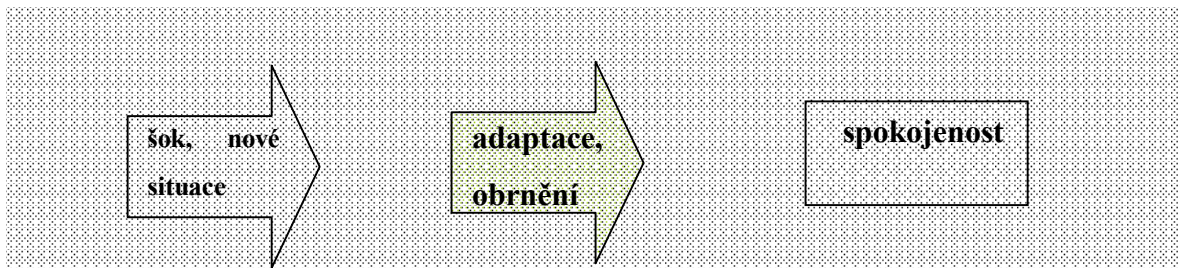
Ženy taktéž uvádějí, že důležitá činnost pro zvládnání stresu je sport, ale ten mají hodně spojený s pobytem v přírodě, uchylují se k relaxaci (např. za pomoci sledování filmů nebo horké vany), ke kreativním činnostem, či činnostem se zvířaty. Důrazněji a častěji uváděly sociální okolí, především rodinu, která je důležitá pro zvládnání svého stresu.

## 10.5 Zpracování přístupů ke stresu z časového hlediska

Pro většinu záchranářů byl první styk s touto profesí náročnou situací. („*Byl to pro mě ze začátku docela šok*“). Jako důvody náročnosti svého povolání uvádějí, že spousta situací pro ně byla nová („*Zpočátku bylo pro mě hodně věcí nových a neměl jsem je ještě tak dobře zvládnuté, a tím pádem jsme se víc stresoval*“), do zaměstnání přicházeli s jiným očekáváním („*Myslela jsem si, že spasím svět*“) a bylo třeba, aby si očekávání v sobě urovnali („*Léta praxe mne naučily dívat se na celou tuto situaci a především na sebe jako*

na záchranáře jinak. Neříkám, že se dnes nestresuji ve svém povolání vůbec, ano, stresuji se, ale minimálně, než například před třemi lety. To, že někomu nepomůžeme, nepřičítám již sobě, ale lehkomyšlnosti a hlouposti lidí.“) Taktéž uvádějí, že jim dělalo problém své problémy zanechat v práci, s čímž mnozí mají problém dodnes.

Avšak po čase se na náročné pracovní prostředí adaptovali, zvykli si a obrnili se („Tyto skutečnosti jsem rychle překousla a nyní jsem zde velmi spokojená. On si člověk postupem času zvykne a pak to, z čeho byl vyjevený, začne být naprosto běžná rutina a normální.“ Za tu dobu se naučíte perfektně vyrovnávat s tím negativním a jak získáváte kompetence, jste sebejistější, vyrovnanější a sebevědomější“).



## 10.6 Pomoc se zvládáním stresu od zaměstnavatele: její vnímání zaměstnanci

Záchranáři shledávají, že zaměstnavatel jim se zvládáním stresu taktéž pomáhá, ať už přímo v rámci seminářů o stresu, tak nepřímo, kdy zvyšuje jejich kompetence různými školeními. Jako protistresovou pomoc rovněž vnímají benevolenci ze strany zaměstnavatele, pochopení, pořádání různých sportovně-kulturních akcí či příspěvky na volnočasové vyžití. S pomocí zaměstnavatele jsou zaměstnanci vcelku spokojeni, pokud by měli navrhnout nějaké inovace, jednalo by se o aktivity, které by vedly k utužování kolektivu, jako např. společná dovolená, team-buildingové akce apod. V rámci protistresových opatření nabízí zaměstnavatel taktéž možnost využití psychologa. Zaměstnanci ZZS odbornou pomoc nevyužili. Ovšem možnost využitelnosti hodnotí velmi kladně a nepopírají, že by se v budoucnu mohli dostat do situace, kdy této možnosti využijí („Neříkám, že v budoucnu ji nebudu muset využít.“) Za tuto návštěvu se dle jejich názorů není třeba nijak stydět a vnímají ji jako určitou prevenci proti syndromu vyhoření.



## 10.7 Spokojenost či vyrovnanost se stresem

Pracovníci ZZS jsou vyrovnaní se svým zvládnutím a prožíváním stresu. (*„Takový život mi hodně vyhovuje, měla bych možnost cokoliv změnit, ale nemám potřebu, jsem šťastná a spokojená. Své stresy zvládám v pohodě.“*) Cítí se vyrovnaně a pokud něco chtějí zlepšovat, tak je to asertivita a větší klidnost, ale většinou se cítí vyrovnaně a spokojeně (*„Já myslím, že jsem v pohodě.“*)

## 10.8 Stres a sociální okolí

Sociální okolí je pro zaměstnance ZZS jednoznačně důležitým činitelem v překonávání stresu. (*„Hodně mi pomáhá rodina, respektuje mne, pokud jsem ve stresu a snaží se mi pomoci, ať už rozptýlením, nebo jen tím, že tam jsou se mnou.“*) Většina z nich se snaží přímo nepřenášet **své problémy v práci domů** a ani o tom nemluvit více, než je nutné, avšak pokud mají potřebu o tématech souvisejících se stresem komunikovat, jsou to právě jejich blízcí, za kterými jdou. (*„Když se vrátím domů a mám za sebou například náročný den, jsem ráda, když si o tom mohu s někým pohovořit“*) Nejčastější oporou pro ně bývá **partner či partnerka**.

Dalším důležitým sociálním činitelem, který pomáhá při překonávání stresu, jsou **kolegové**. Nejen tím, že nejlépe rozumějí, co se v člověku při stresových událostech děje, ale záchranáři zmiňují i důležitost mezikolegiálních vztahů pro psychickou pohodu (*„Nejlepším receptem proti stresu je dobrá parta, že máme dobrý tým“*) Právě proto jako nejefektivnější pomoc od zaměstnavatele proti stresu zmiňují podporu v posilování týmu (*„Vytváří nám takové podmínky a chová se k nám tak benevolentně, že se jím necítíme nijak omezení, frustrovaní a máme spolu výborné mezikolegiální vztahy“*)

## 10.9 Osobnost záchranářů dle MBTI

Indikátor MBTI vychází z Jungovy typologie osobnosti. Po 2. světové válce ho vyvinula Kahtarine Briggssová a její dcera Isabelle Myers. Tento typologický test se skládá ze 16 osobnostních typů. Určuje osobnosti podle jejich temperamentu, vnímání okolního prostředí, zpracování a získávání informací a životního stylu. V testu se užívá pojem preference, což je sklon lidí dávat přednost tomu či onomu způsobu jednání. Preference zároveň nemohou existovat vedle sebe současně, mohou se však vzájemně zastupovat (Čákr, 2006)

Charakteristiky osobnostních typů (Čakrt, 2006, Kroeger a Thuesenová, 2004), které lze interpretovat na výzkumný vzorek:

### **Dle vnímání okolního prostředí**

#### Extrovert (E)

Extrovertní typ člověka má rád společnost kolem sebe a vyhledává kontakt se sociálním okolím, od kterého rád dostává zpětnou vazbu. Inklinuje spíše k povrchnějším vztahům. Nedobře se cítí v roli naslouchajícího.

#### Introvert (I)

Tito lidé si věci raději promýšlejí, vyhledávají klid a nevdají jim samota. Jsou považováni za výborné posluchače. Nebývají mnoho adaptabilní.

### **Dle získávání informací**

#### Preference smyslů (S- sence)

Pokud u jedince převažuje získávání informací smysly, je charakterizován tak, že má rád fakta, konkrétnost, přesnost, srozumitelnost, současnost. Tento jedinec může být označován za praktického člověka. Spoléhá se na zkušenost, je realista, nemá rád nejistotu, soustředí se na současnost.

#### Preference intuice (N - iNtuition)

Tyto osoby často sní, více přemýšlejí o budoucnosti než o současnosti. Nebývají detailisté, zkoumají vztahy a souvislosti, mají rádi abstraktnost a umění. Nemají rádi rutinu, vymýšlejí neustále nové věci, snadno se pro něco nového nadchnou, avšak málokdy dotáhnou věci do konce, jsou sentimentální.

### Dle zpracování informací

#### Preference myšlení (T- thinking)

Stresové situace hodnotí jedinci, u nichž převažuje zpracování informací myšlením klidně a objektivně, rádi pracují s čísly a fakty. Jsou objektivní, mají smysl pro fair play, jsou neústupní, často se navenek projevují chladně, bývají spořádaní a konzervativní.

#### Preference cítění (F- feeling)

Takto založení lidé bývají empatičtí, zaměřeni na pocity, rádi pomáhají ostatním. Mají rádi harmonii, věci si berou až příliš osobně. Mají rádi soulad, rozhodují se na základě toho, jak se daná záležitost dotkne duševní pohody ostatních, řídí se morálními zásadami.

### Dle životního stylu

#### Preference usuzování (J- judging)

Tito lidé mají rádi věci na svém místě, vše pečlivě plánují, nemají rádi nepředvídané situace, jsou pořádkumilovní a snaží se věci co nejdříve dokončit.

#### Preference vnímání (P-perceiving)

Lidé s preferencí vnímání neplánují a mají rádi změny, rádi objevují neznámo. Ostatní je považují za nepořádné a žijící v chaosu. Věci dokončují na poslední chvíli, jsou neklidní.

### Dle temperamentu

#### NF: Idealisté

Tito lidé **mají rádi život** a rádi **pomáhají ostatním**, jsou **výřeční, zvědaví**. Nahlíží na svět **optimisticky**, otevřeně, **věří v dobro**, jsou **originální**, mají rádi zájem ostatních.

#### SJ: Strážci, ochránci

Jsou loajální, důvěryhodní, často uctívají tradice. Rádi **plánují**, ale dokáží i pružně **reagovat**.

David Keirsley a Marilyn Bates rozšířili indikátor MBTI o charakteristiku 16-ti typů osobnosti. Pro využití své práce uvádím opět pouze popis typů, které vyšli jedincům, jež se účastnili výzkumu.

### **Extrovertní typ s převahou citění**

Tito jedinci velmi ctí etiku a morálku, velmi dobře dokáží vycítit mezilidskou atmosféru, ke které taktéž výrazně sami přispívají. Snadno se otvírají lidem a navazují nové vztahy, bývají sociálním okolím oblíbeni.

#### ESFJ (13 % populace)

Extrovertní jedinci s indikací převahy smyslů, citění a posuzování umí velmi **dobře jednat s lidmi**, bývají ze všech typů nejspolečenštější. Mají sklony k idealizování, jsou velmi **přátelští**. „*Je zajímavé vědět, že ESFJ ze všech typů nejčastěji dělají to, o čem snili jako děti, čím budou. Proto nepřekvapí, že také nejméně fluktuují*“. (Čakrt, 2006, s. 180)

Dokážou vystihnout potřeby druhých, jsou **starostliví** a rádi **pomáhají** ostatním.

#### ENFJ (5% populace)

Jedince s indikací ENFJ lze popsat jako člověka, který má výrazné přesvědčovací a **motivační schopnosti**. Jsou přirození vůdci, dokáží v druhých rozpoznat jejich potenciál, nebývají však manipulativní. Zároveň tito jedinci **rozumějí potřebám** a očekáváním **druhých**, mají ovšem taktéž sklon k idealizaci mezilidských vztahů. Na druhé straně ovšem nemají tyto osobnosti rády odmítnutí druhými.

### **Extrovertní typ s převahou intuice**

Typy s dominantní funkcí intuice mají silný smysl pro předvídaní, jsou tedy dobrými novátory, mají výbornou představivost. Nejsou však rezolutně rozhodní, nesnáší rutinu. Postrádají smysl pro detail.

#### ENFP (5% populace)

Tito jedinci oplývají schopností jednat s různými lidmi a **řešit současně různé situace**. Přistupují ke svému sociálnímu okolí velice pozitivně. Rádi **pomáhají lidem**. Jsou nadšení a

**tolerantní.** „Z hlediska možného uplatnění mají ENFP opravdu široký výběr a jsou schopni uspět v řadě oborů. Poradí si s kdejakým problémem. „ (Čakrt, 2006, s. 192). ENFP zároveň ale bývají náladovými.

#### ENTP (5% populace)

ENTP jedinci mají rádi změny, jsou vynalézaví a vidí svět jako příležitost. Jsou kreativní a rádi riskují, jsou **aktivní** a často sní. Nemají rádi **rutinu**. Snadno se nadchnou pro věc, mají rádi originalitu.

#### Introvertní typ s převahou cítění

Introverti s převahou cítění bývají vřelí, soucitní a rezervovaní. Mají rozvinutý vnitřní svět hodnot, bývají často nepochopeni, jsou přizpůsobiví a bývají přístupní novým myšlenkám.

#### INFP (1% populace)

Idealisté s introvertní a smyslovou preferencí vnímající svět subjektivně, snaží se **pomáhat druhým** různými způsoby. Tyto typy lidí celkově působí velmi příjemně. Řídí se vlastními pravidly, které ale nikomu nevnucují. Jsou spíše pasivní, klidní a uvážliví. K tomu co dělají si dokáží utvořit velice hluboký vztah. Dali by se přirovnat ke kulturnímu archetypu Johanky z Arku, či Janu Husovi (Čakrt, 2006). Bývají často **adaptabilní**.

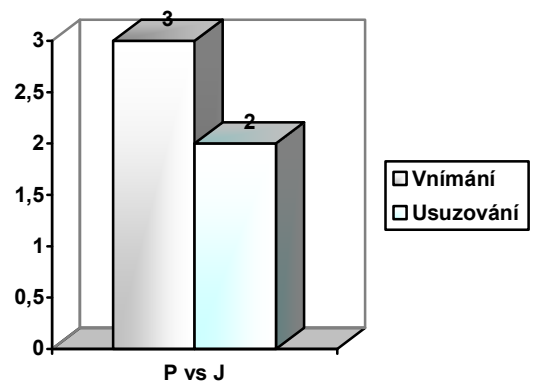
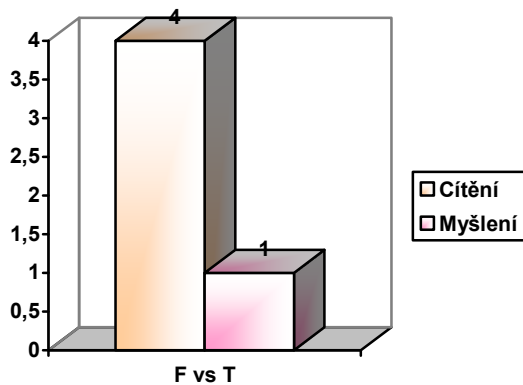
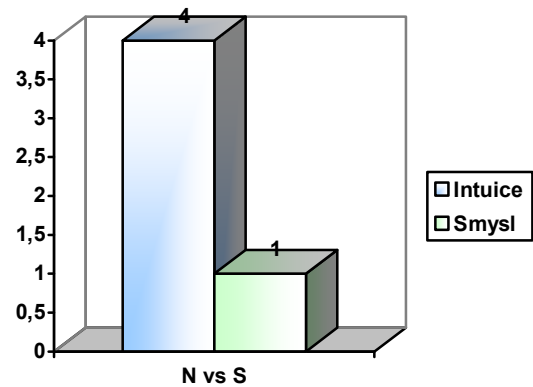
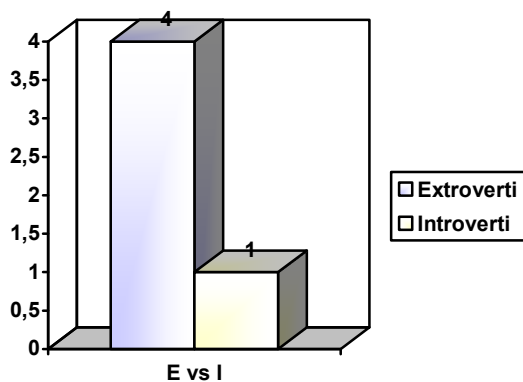
Díky kontaktu, který jsem pro potřeby výzkumu s účastníky po dobu výzkumu udržovala, jsem měla možnost, dostat od účastníků zpětnou vazbu výsledků výzkumu. Všichni mi potvrdili, že charakteristiky jsou velmi přesné.

### **10.9.1 Průběh šetření dle MBTI**

Z původního výzkumného souboru šesti jedinců pracujících u ZZS bylo ochotno k testování za pomoci MBTI pouze 5 respondentů (1 muž, 4 ženy). Dotazník jsem poslala účastníkům elektronicky a následně od nich dostala výsledky, taktéž elektronicky (v printscreenové verzi). Elektronická verze dotazníku má 56 otázek a jeho kopii uvádím v příloze P3.

### 10.9.1.1 Shrnutí výsledků MBTI indikátoru

- 4 jedince indikoval test MBTI jako extroverty, 1 jako introverta
- 4 jedinci mají ve své osobnosti převahu intuice, 1 smysl
- 4 lidé zpracovávají informace za pomoci cítění, 1 za pomoci myšlení
- 3 lidé nahlíží na život z pozice vnímání, 2 z pozice usuzování



#### Temperament:

4 jedinci mají temperament typu NF a 1 SJ. Dle Čakrta (2006) není temperamentu typu NF mnoho (cca 12 % populace) .

Detailněji rozvinuté charakteristiky jednotlivých osobností účastníků uvádím výše.

Veškeré výsledky výzkumu nelze kvůli povaze kvalitativního výzkumu zevšeobecňovat a údaje je možno vztáhnout pouze na konkrétní vzorek. Avšak jednoznačná převaha jistých dispozic mne vede k zamyšlení nad existencí typických osobnostních charakteristik záchranáře. A dle mého názoru by bylo produktivní do této oblasti směřovat další výzkumy.

## 10.10 Nezdolnost záchranářů

Záchranáři se jeví jako vyrovnané osobnosti, které jsou si vědomy smysluplnosti a důležitosti své práce. Zároveň si však uvědomují i vysokou psychickou náročnost a rizika, která s sebou takovéto zaměstnání nese. Všichni mají své mechanismy proti boji se stresem, které aktivně používají a uvědomují si jejich významnost.

Předpokládám, že k relativní vyrovnanosti došli díky zkušenostem ve svém zaměstnání a díky své povaze a přístupu k životu (viz výsledky testu MBTI). Odpověďmi na některé otázky, zejména související s tématem zvládnání stresu, mne přesvědčili, že jsou to vyrovnané a nezdolné osobnosti.

### 10.10.1 Výsledky rozhovorů o nezdolnosti

Všichni účastníci si jednoznačně uvědomují svou odolnost vůči stresu.

Pokud se zeptám účastníků, zdali jsou stejně odolní v pracovním a životním stresu, jejich odpovědi lze rozdělit do dvou kategorií. Jedni nedělají rozdíl, mezi osobním a pracovním stresem a považují se za odolné vůči stresu všeobecně.

Druhá skupina si uvědomuje svou nezdolnost při stresu v zaměstnání, ovšem v osobním životě se považují za méně nezdolné. Jako důvody uvádějí nemožnost se stresovat v zaměstnání a jistou kompenzaci stresování se v osobním životě („*Když o tom tak přemýšlím, tak možná člověk potřebuje mít ten stres, nebo nějak tomu stresu ulevit a pokud já, jako záchranář jsem mu hodně vystavená v práci a tam si ho nepřipouštím, nebo s ním asi velmi dobře dokážu pracovat, tak pak si to ve všedním životě kompenzuji třeba tím, že mě vystresuje každá maličkost. Asi proto, že nemám šanci podvolit se stresu v práci, tak v soukromém životě asi trochu musím.*“) nebo to, že stresové situace se v zaměstnání opakují, ale v osobním životě se mění a tak není tak jednoduché tento stres zvládat.

Pokud jsem se snažila zjistit, co dělá účastníky výzkumu nezdolnými, dostaly se mi velmi podobné odpovědi:

Účastníci uváděli, že na nezdolnost mají vliv jak vrozené, genetické, tak získané dispozice. Pokud jsme se bavili o získaných dispozicích, všichni uváděli nesporný **vliv rodiny** na odolnost vůči stresu, důležitý pro ně byl vzor rodičů („*Určitě na odolnost vůči stresu má vliv výchova rodičů v dětském věku. Pokud rodiče v dítěti vytvoří pozitivní myšlení, podporují jej, je i dítě odolnější vůči stresu.*“ „*Třeba moji rodiče se nestresují taktéž a jsou pohodáři, tak když toto vidíte od mala, tak od nich jakoby přejímáte ty způsoby zpracování situací.*“), ovšem i vzor v negativním slova smyslu může mít vliv na odolnost („*Nechtěla jsem být jako oni, odolnost jsem si vypěstovala právě vzdorovitostí vůči rodičům. Našla jsem si koníčky, které mi pomáhaly, když jsem se stresovala tím, jak se ke mně chovají rodiče*“).

Jako další důvod své nezdolnosti uváděli **zásadní životní událost**, která jim dovolila o světě přemýšlet jinak, přerovnat si hodnoty („*Svá traumata jsem si zakusila, a to zejména s úmrtím mého prvního partnera, což byl možná impuls k tomu, přehodnotit život a svět*“)

Záchranáře taktéž činí odolné paradoxně jejich **vysoce stresové pracoviště**, ve kterém se stresem nějak vyrovnat museli. („*Dřív jsem stresy měl, ale věci jsem si tak přestal brát, protože stres k ničemu nevede a když je člověk ve stresu, neudělá víc práce, neudělá ji ani líp, ba naopak.*“ „*Musela jsem to přežít, asi by se dalo říci, že pod nátlakem jsem si vypěstovala nějaké obranné mechanismy, nebo prostě způsoby, jak se stresem pracovat, nic jiného mi nezbylo.*“)



## 11 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V průběhu rozhovorů jsem zjistila, že ačkoliv jsou zaměstnanci vystaveni každodenním a hlavně různým stresovým událostem, stres zvládají velice dobře. Při nahlédnutí do jakékoliv příručky, jak zvládat stres, narazíme na doporučované techniky, které zaměstnanci zvládají zcela intuitivně. O doporučených technikách a postupech, jak zvládnout a ovládnout stres, mají jen obecné poznatky a o rozšíření poznatků kupodivu nestojí. Většina jejich copingových strategií by se dala řadit mezi proaktivní. Zaměstnancům pomáhá eliminovat negativní stresové dopady hlavně sport, ideálně spojený s relaxací v přírodě. Jejich sociální síť a sociální okolí jsou pro ně velice důležité a to nejen rodina, či blízcí přátelé, ale právě i pracovní kolektiv, který zároveň funguje i jako jakýsi způsob kolegiální supervize. Jako jediné doporučení pro zaměstnavatele, jak jim lépe pomáhat při zvládnání náročného povolání na psychiku, je co nejširší nabídka příležitostí, jak utužovat a prohlubovat vazby v pracovním kolektivu (především za pomoci společenských a teambuildingových akcí). Za typické pocity, které provázejí tyto jedince v zaměstnání, lze považovat širokou škálu pocitů od záplavy adrenalinu, přes nervozitu, vyčerpanost až po radost. Pokud jsou pod tlakem, projevuje se to na jejich fyzické, behaviorální i psychické rovině. Svoje zvládnání stresových situací hodnotí sami záchranáři velice dobře a nemají s nimi problémy. Přiznávají, že zejména začátky v práci záchranáře pro ně byly nelehké, avšak po čase se adaptovali a po těžkém začátku jsou v zaměstnání spokojeni. Jako jedno z hlavních pozitiv na této práci uvádějí pocit smysluplnosti a vnitřního uspokojení, který jim taktéž pomáhá stres zvládat, ovládat a nakonec překonat.

Osobnostní test MBTI přinesl zajímavé a nečekané poznatky: všichni účastníci měli totiž podobné výsledky. Většina z nich jsou extrovertně založení lidé, kteří jsou zároveň ale vnímaví a citliví ke svému okolí, jemuž rádi pomáhají. Jsou optimisticky založení a aktivní, milují život, vzhlížejí spíše k budoucnosti a příznačný pro ně je jejich altruismus.

Je zajímavé, že nezdolnost záchranářů v pracovním životě nemusí nutně korespondovat s nezdolností v osobním životě, ba naopak, v osobním životě může u některých jedinců dojít ke kompenzaci. Účastníci uváděli, že je pak vystresuje i drobná nepodstatná záležitost, ale zároveň velké osobní stresové situace zvládají taktéž relativně dobře.

Jejich nezdolnost plyne nejen z výchovy v dětství a vzoru rodičů či ostatního sociálního okolí (v jednom případě paradoxně i negativní vzor rodičů pozitivně ovlivnil nezdolnost),

ale i z jejich pracovního prostředí, a to díky tomu, že je vysoce stresové, se stresem se tak zaměstnanci setkávají velice často a to je donutí vytvořit si obranu vůči němu. Pokud chtějí pracovat jako záchranáři, musí být tato obrana nutně aktivní.

## 12 ZÁVĚR

V teoretické části této práce se snažím nahlížet na stres z všeobecného hlediska a pojmout všechny jeho stránky, od počínající snahy vymezení slova stres přes s ním související psychickou zátěž, či fáze stresu, po projevy a důsledky stresu či jeho zvládnání. S tématem stresu souvisí i nezdolnost jedince, která se stává (díky výzkumu) jedním z ústředních témat celé práce. V teoretické části jsou tedy zmiňovány různé teorie nezdolnosti a nabídka technik sloužících k jejímu zvyšování.

Praktická část práce je zaměřena na pracovníky Zdravotní záchranné služby, jakožto na reprezentanty jedinců, kteří se dostávají do stresových situací velmi často. Vzhledem k metodě kvalitativního výzkumu, kdy se nechá v průběhu výzkumu vynořit to, co je v této oblasti významné, aniž dopředu předjímáme či jakkoli naznačujeme, (Miovský, 2006) a vzhledem k použití rozhovorů, jako hlavní výzkumné techniky, jsem se ze začátku zaměřila na stres u zaměstnanců Zdravotní záchranné služby všeobecně. Cílem mé práce tedy bylo zjistit co nejvíce informací o stresu u jedinců, konkrétně záchranářů (jak zvládají stres, jak k němu přistupují, jaké používají konkrétní copingové techniky, jaké jsou osobnosti apod.), dále jejich vztah k zaměstnavateli, který může pomoci se zvládnáním stresu, a následně zaměření se na zajímavé výsledky, jež rozhovor přinese. Již otázky prvního rozhovoru přinesly cenné poznatky. Zaměstnanci, ač se se stresem potýkají velice často a toto si uvědomují, s ním umí velmi dobře pracovat a zvládají ho vcelku bez problémů, svépomocí. Tyto poznatky mne vedly k zamyšlení, čím to, že jsou záchranáři přes svou stresově náročnou práci tak nezdolní. A tudy i pokračoval můj výzkum. Nejprve jsem chtěla zjistit, jestli je nějaká typická osobnost záchranáře. K tomu mi posloužil osobnostní dotazník MBTI. Ač jsem si vědoma, že vzhledem k tomu, že výzkum je kvalitativní, nemohou být výsledky vztahovány na všechny záchranáře, ale i v tak malém počtu dotazníky přinesly výsledky, nad kterými je třeba se zamyslet. Výsledky byly totiž velmi podobné, téměř všichni záchranáři jsou extrovertně zaměřeni a je pro ně typický altruismus a optimistický pohled na svět. Osobnost je tedy jedním z ukazatelů nezdolnosti. Jak jsem uvedla již výše, nezdolnost je jedním z ústředních témat celé práce. Proto jsem využila možnosti dalších rozhovorů s účastníky výzkumu, téma tentokrát bylo již zmiňovaná nezdolnost. Snažila jsem se zjistit, co si jedinci myslí o své nezdolnosti a jaké její důvody. Zajímavým výsledkem bylo, že záchranáři se hodnotí jako nezdolní jen ve svém zaměstnání, v osobním životě již ne v takové míře. Myslí si, že jsou nezdolní díky výchově a vzoru rodičů v mládí, v jednom

případě i negativní vzor měl paradoxně vliv na nezdolnost. Další činitel vysoké nezdolnosti je zásadní životní událost a jako poslední činitel uvádějí vysoce stresové pracoviště, kde se člověk musí naučit vyrovnávat se se stresem.

Výsledky mého výzkumu vedou k zamyšlení, zda existuje typická osobnost záchranáře. Pro další výzkum bych doporučila zejména použití psychologických osobnostních dotazníků na větším vzorku záchranářů ve vztahu k jejich nezdolnosti. Toto by mohlo pomoci při výběru záchranářů a eliminaci přijímání jedinců, kteří by díky stresu tuto práci nezvládali. To by mohlo nejen zachránit další životy, ušetřit fluktuaci záchranářů, ale i ušetřit psychiku těchto adeptů. Je třeba si uvědomit, že toto povolání je velice důležité z hlediska záchrany životů, a proto je důležité co nejlépe pochopit myšlení a celkovou psychiku záchranářů. Nejde tedy jen o vytvoření co nejlepších podmínek pro práci, ale i o psychickou stránku tohoto povolání

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- BLATNÝ, Marek; OSECKÁ, Lída. Zdroje sebehodnocení a životní spokojenosti: osobnost strategie zvládnání. *Československá psychologie*. 1998, 42, 5, s. 385-394.
- BROCKERT, Siegfried. *Ovládnání stresu*. Vyd.1. Praha : Melantrich, 1993. 139 s. ISBN 80-7023-159-9.
- COMBY, B. *Stres pod kontrolou*. Praha: Pragma, 1997. 215 s. ISBN 80-7205-475-9 .
- CORBIN, Juliet M. *Základy kvalitativního výzkumu : postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Vyd. 1. Boskovice : Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
- ČAKRT, Michal. *Typologie osobnosti pro manažery : kdo jsem já, kdo jste vy?*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2002. 257 s. ISBN 80-85943-12-3.
- ČÁP, Jan; DYTRYCH, Zdeněk. *Konflikt, frustrace, stres a utváření osobnosti*. Vyd.1. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1967. 65 s.
- FRIEDEL, John. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. 102 s. ISBN 80-247-1517-1.
- GRUBER, Jan. *Duševní hygiena*. Vyd.1. Praha : Credit, 2002. 116 s. ISBN 80-213-0944-X.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1., Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HLADKÝ, Aleš. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 1993. 173 s. ISBN 80-7066-784-2.
- HOŠEK, Václav. *Psychologie odolnosti* Vyd. 2. Praha: Karolinum, 1999. 70 s. ISBN: 80-7184-889-1.
- HOUDEK, Lubomír. *Stres zdravotníků 1998 : Karlovy Vary, 6.-7. února 1998*. Vyd. 1. Praha : Galén, 1998. 148 s. ISBN 80-85824-74-4.
- CHAMOUTOVÁ, Kateřina; CHAMOUTOVÁ, Hana. *Duševní hygiena psychologie zdraví*. Vyd.1. Praha : Provozně ekonomická fakulta, 2006. 209 s. ISBN 80-213-1452-4.

JEKLOVÁ, Marta a REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. 32 s. ISBN 80-86991-74-1.

JOBÁNKOVÁ, Marta. *Vybrané problémy psychologie zdravotnické činnosti*. 2., upravené vyd. Brno : Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1992. 215 s. ISBN 80-7013-127-6.

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

KEBZA, Vladimír. *Zvládání stresu*. Vyd. 1. Praha : Státní zdravotní ústav, 1997. 30 s. ISBN 80-7071-042-X.

KEBZA, Vladimír; KOMÁREK, Lumír. *Pohyb a relaxace*. 2. upr. vyd. Praha : Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-217-1.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá psychologie*. 2008, 52, 1, s. 1-19.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. *Komunikace a stres*. Vyd.1. Praha : Státní zdravotní ústav, 2001. 24 s. ISBN 80-7071-246-5.

KROEGER, Otto - THUESEN, Janet M. *Typologie : 16 typů osobnosti, které ovlivňují život, lásku a úspěch v práci*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2004. 174 s. ISBN 80-7254-577-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd.1. Praha : Grada Publishing, 1998. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Vyd.1. Praha : Grada Avicenum, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Moderátor zvládání zátěže typu sociální opory. *Československá psychologie*. 1999, 43, 2, s. 106-118.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2001. 279 s. ISBN 80-7178-551-2.

LUKEŠ, Václav. *Antistresový program : podkladové materiály k výcviku*. Vyd. 1. . České Budějovice : Pegagogické centrum, 2001. 64 s. ISBN 80-7019-007-8.

- MAREŠ, Jiří. Zvládání zátěže pomocí strategií záměrného sebeznevýhodňování. *Československá psychologie*. 2001, 45, 4, s. 311-322.
- MATĚJČEK, Zdeněk; DYTRYCH, Zdeněk. Riziko a resilience. *Československá psychologie*. 1998, 42, 2, s. 97-105.
- MÍČEK, Libor. *Sebevýchova jako cesta k duševní rovnováze*. Vyd. 1. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1969. 127 s.
- MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická integrita osobnosti*. Vyd.1. Praha : Univerzita Karlova, 1995. 289 s.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 332 s. ISBN 80- 2471-362-4.
- MORSCHITZKY, Hans; SATOR, Sigrid. *Když duše mluví řečí těla : Stručný přehled psychosomatiky*. Vyd.1. Praha : Portál, 2007. 181 s. ISBN 978-80-7367-218-8.
- NOVÁK, Tomáš. *Jak bojovat se stresem*. Vyd.1. Praha : Grada, 2004. 139 s. ISBN 80-247-0695-4.
- PONĚŠICKÝ, Jan. *Psychosomatika pro lékaře, psychoterapeuty i laiky*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2002. 113 s. ISBN 80-7254-216-8.
- PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 1. . Praha : Grada Publishing, 1996. 181 s. ISBN 80-7169-334-0.
- PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana. *Proti stresu krok za krokem*. Vyd.1. Praha : Grada Publishing, 2001. 187 s. ISBN 80-247-0068-9.
- SELYE, Hans. *Život a stres*. Vyd.1. Bratislava : Obzor, 1966. 460 s.
- SCHREIBER, Vratislav. *Lidský stres*. Vyd.1. Praha : Academia, 1992. 80 s. ISBN 80-200-0458-0.
- SCHMIDBAUER, W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. Praha: Portál, 2000. 171 s. ISBN 80-7178-312-9.
- ŠOLCOVÁ, Iva. Psychologické souvislosti stresové odpovědi. Role osobnosti ve vztahu stres-zdraví. *Československá psychologie*. 1992, 36, 6, s. 564-570.

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres v učitelství profesí*. Vyd. 1. Liberec : Technická univerzita, 2000. 39 s. ISBN 80-7083-382-3.

VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. . Praha : Grada Publishing, 2001. 260 s. ISBN 80-247-0042-5.

KONÍČKOVÁ, Veronika. *Využití psychologických regeneračních prostředků ve sportu (autogenní trénink, Jacobsonova progresivní relaxace)*. Brno, 2007. 35 s. Bakalářská práce. Masarykova Univerzita

*Skeletus personality test* [online]. 2000 [cit. 2010-03-20]. Skeletus personality test. Dostupné z WWW: <<http://spt.skeletus.com/>>.

MBTI In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 5.11.2006, 5.11.2006 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/MBTI>>.



**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ZZS	Zdravotní záchranná služba
GAS	Generální adaptační syndrom
MKN	Mezinárodní klasifikace nemocí
FOD	Fond ohrožených dětí
LOC	Locus of control
SOC	Sence of coherence
PSC	private self consciousness
MBTI	Myers Briggs type indicator
I	introvert
E	extrovert
S	sence
N	intuition
T	thinking
F	feeling
J	judging
P	percieving

## SEZNAM PŘÍLOH

P1: Zátěžové životní situace

P2: Autogenní trénink a progresivní relaxace dle Jacobsona

P3: MBTI test

P4: Doplnující informace k MBTI

P5: Zdravotnická záchraná služba

## **P I: ZÁTĚŽOVÉ ŽIVOTNÍ SITUACE**

- 1 Úmrtí životního partnera
- 2 Rozvod
- 3 Odloučení manželů
- 4 Uvěznění
- 5 Úmrtí blízkého člena rodiny
- 6 Zranění nebo nemoc
- 7 Svatba
- 8 Ztráta zaměstnání
- 9 Urovnání manželského sporu, usmíření se
- 10 Odchod do důchodu
- 11 Nemoc člena rodiny
- 12 Těhotenství
- 13 Sexuální problémy
- 14 Příchod nového člena do rodiny
- 15 Změny v podniku
- 16 Změny ve finanční oblasti
- 17 Úmrtí blízkého přítele
- 18 Změna zaměstnání
- 19 Časté hádky s manželským partnerem
- 20 Hypotéka
- 21 Neschopnost splácet půjčku nebo hypotéku
- 22 Vyšší odpovědnost v zaměstnání
- 23 Odchod syna nebo dcery z domu
- 24 Problematický vztah s rodiči partnera
- 25 Významný osobní úspěch
- 26 Nástup manžela (-ky) do zaměstnání nebo jeho/její odchod ze zaměstnání
- 27 Začátek nebo ukončení studia
- 28 Změna, která nastala v životních a sociálních podmínkách
- 29 Změna určitých osobních návyků
- 30 Problémy s vedoucím v zaměstnání
- 31 Změna pracovní doby nebo prac. podmínek
- 32 Změna bydliště
- 33 Změna školy
- 34 Změna v odpočinku
- 35 Změna v církevní činnosti, pozn. V případě Evropanů nehraje takovou roli.
- 36 Změna ve veřejně prospěšných aktivitách
- 37 Nižší půjčka
- 38 Změna splátkových návyků
- 39 Změna počtu setkání v rodinném kruhu
- 40 Změna stravovacích návyků
- 41 Dovolená, prázdniny
- 42 Vánoce
- 43 Drobné přestupky zákona

## **P2 NÁCVIK AUTOGENNÍHO TRÉNINKU A JACOBSONOVY PROGRESIVNÍ RELAXACE**

### **Autogenní trénink**

Ve vhodné poloze se zavřenýma očima můžeme přejít k samotné sugesci, která tvoří hlavní náplň cvičení. Podle zdroje sugestivních podnětů ji můžeme rozdělit na heterogenní sugesci – prováděnou terapeutem, a autogenní sugesci - působení jedince sama na sebe. Heterosugestivní působení se používá zejména při prvotních nácvicích, slouží k demonstraci jednotlivých cvičení, které pak jedinec provádí sám. V počátcích tak heterosugestivní působení usnadňuje nácvik a působí pozitivně i v jiných oblastech, například posiluje důvěru v autogenní trénink a zvyšuje motivaci ke cvičení. Základem autogenního tréninku je však autosugestivní působení, neboli ovlivňování sama sebe, vlastní psychiky. Podle J. H. Schultze je hovor, pouštění hudby, ale i nahraných formulí porušením autogenního principu, kdy jedinec už nemůže v pravém slova smyslu autogenně cvičit.

V relaxační poloze se zavřenýma očima, je jedinec v případě heterosugestivního nácviku instruován příslušnými formullemi, nebo si je pouze vnitřně předřikává (vizuálně či auditivně – podle typu osobnosti). V úvodní části cvičení, kdy jde o dosažení stavu uklidnění si jedinec opakuje větu: „ Jsem zcela klidný“, popřípadě může k navození fyzického soustředění používat autosugestivní formuli typu: „Cítím ve všech svalech, v celém těle naprosté uvolnění, volnost a malátnost“. K navození psychického uvolnění potom formuli: „Celou mou mysl a tělo zaplavuje hluboký klid, mír a slastná blaženost“, „Je mi příjemně, cítím se volně a lehce“, „Nic mě netíží, vše plyne v klidu a pohodě“. K navození psychického a fyzického klidu může pomoci představa, která je nám příjemná. Po dosažení naprostého uvolnění, jak fyzického, tak psychického následuje vlastní cvičení. To začíná nácvikem prožitku tíhy. První dvě fáze cvičení, tj. prožitek tepla a prožitek tíhy, tvoří základ. Další fáze další by měly být nacvičovány až po zvládnutí těchto prvních dvou fází.

### **Pocit tíhy**

Pocit tíhy se nacvičuje postupně, nejprve v jedné, poté v druhé ruce, následuje jedna, poté druhá noha a nakonec celé tělo. Praváci začínají nácvikem tíže v pravé ruce a v pravé noze, leváci v levé ruce a levé noze. K navození tohoto počátečního pocitu se jedinec soustředí na formuli: „Pravá (levá) paže je velmi těžká“, popřípadě „V pravé (levé) ruce

cítím nesmírnou tíží, „Je jako z olova, nemohu ji zvednout“, „Je zcela ochablá, malátná“. Po dosažení pocitu tíhy v obou horních končetinách pokračujeme formulí: „V obou pažích cítím nesmírnou tíží, jsou zcela ochablé a malátné“. Stejným postupem, se stejnými formulemi přecházíme na dolní končetiny. Pozitivní výsledky u nácviku tíhy v horních končetinách se objevují asi po 20 až 30 cvičeních, u dolních končetin je tato doba delší, 40 cvičení a více z důvodu nestejně inervace horních a dolních končetin. Pro upevnění navozeného pocitu tíhy pokračujeme formulí: „V rukou i nohou cítím nesmírnou tíží“, „Jsou jako z olova, nemohu je zvednout“, „Jsou zcela ochablé a malátné.“ Nakonec této části cvičení použijeme formulí: „V celém těle cítím nesmírnou tíží“, „Je jako z olova, nemohu je zvednout“, „Je celé ochablé, malátné“.

Při opakovaném cvičení by se pocit tíže měl začít postupně samovolně rozšiřovat z počáteční ruky na ostatní končetiny. Po dlouhodobém nácviku k navození pocitu tíhy v celém těle stačí jen použití heslovitě zkrácené formule : „Tíha“.

### **Pocit tepla**

Po navození pocitu tíhy, pokračujeme nácvikem pocitu tepla. Jeho výsledkem je rozšiřování cév. Při správném cvičení nedochází pouze k subjektivnímu pocitu tepla, ale k ohřátí povrchu těla o 1 až 6 °C. Používáme formulí: „Pravá (levá) ruka se příjemně zahřívá“, „Cévy se rozšiřují“, „Do celé ruky se rozlévá příjemné teplo“, „Celá ruka je teplá a prohřátá.“ Při nemožnosti navození pocitu tepla jsou účinné představy jako teplá lázeň, vyhřívání na slunci. Stejně jako u nácviku tíhy by i pocit tepla postupem času měl samovolně přecházet na další končetiny. Nestane-li se tak, hlavně u začátečníků, přecházíme opět ve stejném sledu, jako u nácviku tíhy a se stejnými formulemi jako u rukou na dolní končetiny. Nedošlo-li poté k rozšíření pocitu tepla na celé tělo, pokračujeme formulí: „Celé tělo se příjemně zahřívá“, „Ve všech končetinách se rozlévá příjemné teplo“, „Celé tělo je prohřáté a teplé“. Úspěchy v navozování této fáze cvičení se objevují po 10 až 14 dnech.

## **Tep, prožitek aktivity srdce**

K této části cvičení, jejímž smyslem je dosažení vjemu tepů srdce jako pravidelné, rytmické, klidné a příjemné činnosti, postupujeme až po zvládnutí předchozích cvičení. V této fázi cvičení používáme k nácviku formuli: „Cítím, jak mé srdce tepe klidně, pravidelně, volně“. Původní Schultzova formule, kterou je samozřejmě také možno použít, zní: „Srdce bije zcela klidně a silně“. Cvičícím trpícím srdečními obtížemi a poruchami krevního oběhu se doporučuje používat méně expresivní formule: „Cítím, jak je můj puls pravidelný, plný a klidný“, „Naprostě zřetelně cítím pravidelnost a plnost pulsu mého srdce“.

## **Prožitek dechu**

Na prožitek aktivity srdce navazuje prožitek dechu jako klidného, pravidelného, lehkého a automatického dýchání. Dýcháme bránicí, ne hrudníkem a vdechujeme i vydechujeme nosem. Původní formule pro tuto část cvičení zní: „Dýchá mi to“. „Dech je pravidelný a volný“, „Dýchá se mi lehce a klidně“. Dech by měl být spontánní, nemělo by se vědomě zasahovat do jeho hloubky, ani frekvence.

## **Teplo v břiše**

V dalším cvičení přecházíme na břišní oblast, ve které je umístěn solární plexus, největší vegetativní nervová pletěň. Prokrvení a uvolnění této oblasti harmonizuje činnost vnitřních orgánů v dutině břišní, což má pozitivní vliv na řadu funkcí. Pro nácvik pocitu tepla v této oblasti používáme formuli: „V celém břiše se mi rozlévá hluboké vnitřní teplo“, „Celý můj vnitřek je hřejivě, příjemně proteplen“. V normálním případě nácvik tohoto cvičení trvá 10-14 dní.

## **Pocit chladného čela**

Prožitek chladu čela je šestým, a tedy posledním cvičením v základním stupni autogenního tréninku. Oproti prvním pěti cvičením, které byly zaměřeny na uvolnění, toto cvičení podporuje a prohlubuje zejména soustředění, napětí mysli. Nácvik prožitku chladu vede k zúžení cév a k relativnímu ochlazení. I tentokrát je zcela nevhodné používat k

navození pocitu chladu silně expresivní výrazy jako ledové, mrazivé čelo, které by vedli spíše k negativním prožitkům jako bolesti hlavy, závratě, náznaky mdloby. Mezi vhodnější formulace patří: „Cítím, jak mé čelo ovívá svěží, chladivý vánek“, „Mé čelo je příjemně chladné“ nebo „Mé čelo je chladné, chladivé; příjemný pocit chladu na mém čele; jako bych stál/a u okna a příjemný chladivý vánek ovíval mé čelo; jakoby mé čelo bylo bled'ounce modré“.

Tento pocit se obvykle dostavuje za 10 až 14 dní od začátku pravidelného cvičení. Poté již stačí k jeho navození jen heslo: „Chladné čelo“.

### **Probouzení**

Po odcvičení těchto šesti částí základního stupně autogenního tréninku se vracíme do původního stavu. Možný způsob je následující - uvědomíme si, že všechny ostatní pocity zmizí a do bdělého stavu přetrvá pouze pocit klidu, míru a pohody, vitality a energie v celém mém těle; zhluboka se nadechneme do břicha; pohneme prsty na ruku, prsty na nohu, otevřeme pomalu oči, protáhneme se a uvědomíme si pocit klidu, míru a harmonie v celém svém těle i mysli. Tato formulace může být libovolná, individuálně změněna, je však dobré zachovávat tuto svou formulaci konstantní, naučenou opakovaným cvičením (jako kteroukoli jinou sugesci) a časem je možno k ní dodávat aktuálně potřebné individuální formulky. Tento postup je možno užívat pro probouzení z libovolného stavu uvolnění, relaxace.

Návrat z koncentrované relaxace (zrušení uvolnění) je rázný a energický za použití formule: „Paže a nohy pevně napnout!“, „Zhluboka dýchat!“, „Otevřít oči!“, „Protáhnout se!“, „Rázně vstát!“. Může se stát, že cvičící při cvičení usne, v tom případě neprovádíme návrat do původního stavu, protože dojde k probuzení z normálního spánku, při kterém také neprovádíme žádné zrušení uvolnění.

Aby mělo cvičení pozitivní účinky, je nutná jeho pravidelnost dodržování postupu. Dodržovat by se měla i formulace autosugestivních formulí. Ale stejně tak jako představy pomáhající navodit určitý pocit, by i tyto formule měly odpovídat osobnosti cvičícího. Optimální znění je vhodné konzultovat s terapeutem. Návčik autogenního tréninku je vhodné začít několikadenním návčikem pocitu tíhy, poté přidat návčik pocitu tepla a tímto způsobem přibírat postupně další části cvičení. Z počátku je vhodné dodržovat dobu a

frekvenci cvičení. Po dokonalém zvládnutí jednotlivých částí již toto není nutné a záleží na každém, jak často a kolikrát denně v týdnu bude cvičit. K naprostému osvojení základního stupně autogenního tréninku dochází asi po 5 až 6 měsících, poté již není nutné k navození určitého pocitu dodržovat celou formuli, ale postačí pouze hesla: „klid“, „tíže“, „teplo“, „klidný tep“, „chladné čelo“, „napětí“.

Postup popsany výše, kde se k nácviku dalšího cvičení přistupuje až po zvládnutí cvičení předchozího, je popsán v originálním Schultzově návodu a ve většině příruček. V praxi se však většinou používá simultánní způsob, kdy se procvičují všechny části nižšího stupně najednou.

### **Jacobsonova progresivní relaxace**

Nácvik Jacobsonovy progresivní relaxace je založen na uvědomování si rozdílu mezi napětím a následným uvolněním. Proces napětí a uvolnění je postupně aplikován na všechny velké svalové skupiny. Nácvik relaxace má být prováděn v tiché místnosti bez rušivých podnětů. Základní poloha je vleže na zádech, ruce podél těla, nohy mírně od sebe. Nejdříve ležte tři až čtyři minuty v klidu a postupně zavírejte oči. Poté ohněte levou ruku v zápěstí, ale nezdvihejte předloktí. Nyní pozorujte mírné pocity napětí vznikající ve svalech horní části levého předloktí. Poté svaly uvolněte a nechte ruku volně spadnout na podložku. Uvědomujte si zážitek uvolnění, relaxaci dříve napjatých svalů. Po několika minutách znovu ohněte ruku v zápěstí a poté opět relaxujte. Uvědomte si, že relaxace nevyžaduje žádné úsilí. Velmi důležité je naučit se rozlišovat pocit napětí od pocitu tahu, tlaku, bolesti a podobně. Napětí je vyvolané aktivním úsilím, zatímco tah, tlak apod. jsou pocity vyvolané jinak a není třeba si jich všimnout. Po několikerém ohnutí ruky v zápěstí dozadu a následném uvolnění věnujeme celou další půlhodinu nepřetržité relaxaci nepřerušované žádným pohybem.

Následující den se položíme znovu na podložku a uvolníme se. Asi po deseti minutách odpočinku nejdříve s otevřenými očima, pak pomalu zavíranými, provedeme první cvičení, ohneme ruku v zápěstí, po několika minutách ji volně pustíme a necháme několik minut relaxovat. Poté ohneme ruku v zápěstí dopředu, setrváme v ohnutí asi minutu a pozorujeme napětí ve svalech. Totéž ohnutí dlaně dolů proved'ete asi třikrát (v intervalu po třech minutách) a zbytek hodiny věnujte relaxaci předloktí i celého těla.



Další cvičení je, po pomalém zavření očí, věnováno vyvolání relaxace v levé paži a pouhému pozorování jakéhokoliv napětí v paži.

Čtvrté cvičení je zopakování prvního a druhého cvičení s přidáním relaxace dvouhlavého svalu pažního. Nejdříve si uvědomíme pocit tenze v tomto svalu při ohnutí horní končetiny v lokti v úhlu asi 30° od podložky. Toto ohnutí se opakuje na začátku lekce asi třikrát, poprvé v ohnutí 2-3 minuty s následující několikaminutovou relaxací (ruka spadne na podložku), podruhé a potřetí vydržíme v ohnutí asi minutu, mezitím několik minut relaxujeme. (Uvedené časy jsou pouze orientační.)

V pátém cvičení jde hlavně o relaxaci trojhlavého svalu pažního. Zážitku napětí v tomto svalu dosáhneme, podložíme-li si předloktí několika knihami a vykonáme-li na tyto knihy mírný tlak.

Další cvičení je věnováno prohlubování relaxace ve svalech, na které byla zatím zaměřena pozornost.

V sedmém cvičení je aplikována poněkud nová metoda vytváření napětí. Levou horní končetinu necháme položenou podél těla na podložce, aniž bychom s ní hnuli. Napětí svalů se má zesilovat postupně, během asi třiceti vteřin. Po dosažení maxima stahy svalů postupně slábnou až po dosažení relaxace.

Stejným způsobem postupujeme při tréninku pravé ruky. U dolních končetin jde o rozpoznání a relaxování šesti svalových skupin: podkolenní svaly – ohnutí špičky směrem ke tváři, lýtko – ohnutí chodidla opačným směrem, horní část stehna – nohy visí volně natažené z lehátka, dolní část stehna – noha pokrčená v koleni, kyčle a břicho – zvednutí ohnuté nohy, hýždě – podložení nohy pod kolenem knihami a tlak na ně. Poté jsou postupně procvičovány svaly trupu, břicho, hrud', ramena, krk, následuje svalstvo obličeje, svaly očí a řečové svaly.

Tato první fáze progresivní relaxace, po dostatečném trénování, vyúsťuje ve schopnost hluboké relaxace. Další fáze cvičení vede cvičícího k umění využívat schopnost relaxace při každodenní činnosti, jak pro jednotlivé skupiny svalů, tak celkově. A konečně poslední fáze umožňuje člověku uvědomovat si i v běžném životě napětí v konkrétních svalových skupinách a toto napětí (a s ním spojené nepříjemné pocity) redukovat a posléze mu i předcházet. „Efekt pro regeneraci spočívá v tom, že cvičenec dokáže uvolnit vědomým příkazem potřebnou svalovou skupinu a obráceně při stavech psychického napětí

dokáže metodou uvolnění svalstva normalizovat psychickou nebo emocionální zvýšenou tenzi“.

Zdroj: KONÍČKOVÁ, Veronika. *Využití psychologických regeneračních prostředků ve sportu (autogenní trénink, Jacobsonova progresivní relaxace)*. Brno, 2007. 35 s. Bakalářská práce. Masarykova Univerzita.

### **P3: MBTI TEST**

1) Raději:

- řeším nový a komplikovaný problém
- pracuji na něčem, co jsem již dělal/a dříve nebo co znám z minula

2) Rád/a:

- pracuji sám/a v tichém prostředí
- jsem tam, kde "se něco děje"

3) Při posuzování jiných se řídíte spíše:

- trvalými zákonitostmi než okamžitými okolnostmi
- okamžitými okolnostmi než trvalými zákonitostmi

4) Máte sklon vybírat si:

- spíše pečlivě
- poněkud impulsivně

5) Ve společnosti, na večírku apod. se bavíte zpravidla:

- s několika málo lidmi, které dobře znáte
- s mnoha lidmi, včetně těch, které znáte málo nebo vůbec

6) Jako ředitel/ka firmy byste od svých podřízených přivítal/a spíše:

- zprávu o tom, jak jejich oddělení přispělo firmě jako celku
- zprávu o tom, jak si jejich oddělení vedlo samo o sobě

7) Předpokládejte, že jste manažer/ka a potřebujete přijmout svého asistenta. Jak byste asi postupoval/a?

- Uvažoval/a, jak se vaše dvě osobnosti shodnou nebo budou doplňovat.
- Zvažoval/a soulad mezi popisem práce a uchazečovými schopnostmi.

8) Když na něčem pracujete:

- raději věci dokončíte a dostanete se k určitému závěru
- raději ponecháváte konec otevřený až do poslední chvíle pro případné změny

9) Na večírcích, ve společnosti:

- se většinou raději zdržíte déle, protože tak se zpravidla lépe pobavíte
- odcházíte co nejdříve, zdržíte se jenom, abyste naurazili, protože příliš mnoho lidí kolem vás vás vyčerpává

10) Zajímá vás více:

- to, co bylo a co je
- co není a mohlo by být

11) Když poslouchám, jak někdo hovoří o nějaké záležitosti, obvykle se pokouším

- vztáhnout to na své vlastní zkušenosti a porovnávat, zda to odpovídá
- objektivně to zhodnotit a analyzovat

12) Když na něčem pracuji, mám raději

- mít o všem přehled a udržet si věci pod kontrolou
- zkoušení různých možností

13) Když mi zazvoní v kanceláři nebo doma telefon, obvykle

- to považuji za rušení
- nevadí mi ho zvednout

14) Je horší:

- mít hlavu v oblacích
- držet se při zemi

15) Ve vztahu k ostatním jste spíše:

- objektivní
- osobní

16) Vadí vám více, když

- je více věcí rozpracovaných
- když je už všechno hotovo

17) Když někam telefonujete:

- nebojíte se, že na něco zapomenete
- připravíte si, co budete říkat

18) Když diskutuji o problému se svými kolegy, je pro mne snazší:

- vidět věci "v širším rámci"
- postřehnout zvláštnosti a specifické rysy dané situace

19) Co vás popisuje lépe? Jste spíše:

- analytický typ
- vcitčující se typ

20) Často:

- když něco začínám, vše si předem sepíši a naplánuji, protože většinou nesnáším, když později musím něco podstatně změnit
- neplánuji a spíše nechávám věci vyvíjet tak, jak se k nim postupně dostávám

21) Ve společnosti jiných lidí spíše:

- začínáte rozhovor sám/a
- přenechávám iniciativu druhým

22) Když pracuji na přidělené práci, mám tendenci k:

- plynulé a nepřetržité práci ustáleným tempem
- práci s velkými výdeji energie a následnými "prostoji"

23) V jaké situaci se cítíte lépe:

- spíše v přehledné, strukturované, s pevným rozvrhem
- spíše proměnlivé, nestrukturované, s překvapením

24) Je horší:

- být nespravedlivý a neměřit všem stejně
- nemít slitování

25) Řekli byste o sobě, že vaší silnou stránkou je spíše:

- smysl pro realitu
- představivost

26) Když zazvoní telefon:

- spěcháte, abyste jej zvedl/a první
- doufáte, že jej zvedne někdo jiný

27) Moje jednání vede a řídí více:

- hlava
- srdce

28) Více obdivu si zaslouží schopnost:

- umět si věci předem dobře zorganizovat a být metodický
- rychlé adaptace a vyjít s tím, co právě je

29) Když mě napadne nová myšlenka, obvykle:

- pro ni rychle vzplanu a podělím se o ni s ostatními
- raději o ní hloubám trochu déle, než ji někomu sdělím

30) Řekli byste, že jste spíše:

- důvtipná/ý
- praktická/ý

31) Raději slyším:

- konečný a neměnný výrok
- zkusmý a předběžný výrok

32) Je větší chybou být:

- tolerantní a smířlivý
- nekompromisní a kritický

33) Jste spíše:

- ranní ptáče
- noční sova

34) Na jednáních mě pohoršují spíše lidé, kteří:

- přicházejí s mnoha nejasně načrtnutými, nepromyšlenými nápady
- prodlužují jednání mnoha nepraktickými podrobnostmi

35) Při práci dávám většinou přednost tomu, zabývat se:

- idejemi, principy, myšlenkami
- lidmi, osobami, aktéry

36) O víkendech mám tendenci:

- plánovat, co budu dělat
- nechám, aby se věci vyvinuly a rozhoduji se v průběhu událostí

37) Při jednáních mám sklon:

- rozvíjet své myšlenky v průběhu toho, jak mluvím
- hovořit pouze po pozorném rozvážení toho, co chci sdělit

38) Když něco čtu, obvykle:

- se soustředuji ve svých úvahách na to, co je v daném textu napsáno
- čtu mezi řádky a vztahuji slova k jiným námětům a tématům

39) Když se mám rozhodovat ve spěchu, často:

- se cítím nepříjemně a přeji si získat více informací
- jsem schopen/a se rozhodnout i s údaji, které mám v danou chvíli k dispozici

40) Raději bych pracoval/a pro organizaci, kde:

- bych měl/a práci s intelektuální stimulací
- bych byl zaujat/a jejími cíli a posláním

41) Co vás imponuje více:

- logicky bezrozporné, konzistentní myšlení a uvažování
- dobré, vřelé, harmonické mezilidské vztahy

42) V písemném projevu dáváte přednost:

- věcnému stylu
- obrazovému, metaforickému stylu

43) U dveří náhle zazvoní zvonek. Jste spíše:

- podrážděn/a kdo to k vám zase "leze"
- potěšen/a, že se na vás někdo přišel podívat

44) Dáváte přednost tomu:

- nechat věci, aby se samy jen tak přihodily
- zajistit, aby všechno bylo předem připraveno

45) Charakterizují vás spíše:

- četné, spíše letmé a povrchnější kontakty s více lidmi
- trvalé, pevné a dlouhodobé vztahy s několika málo lidmi

46) Cítíte se zpravidla lépe:

- po konečném rozhodnutí
- když jsou věci ještě otevřeny

47) Spolehnete se spíše na svou:

- zkušenost
- intuici a tušení

48) Jste si jistější:

- při logických úsudcích = správné-nesprávné
- při hodnotových soudech = dobře-špatně

49) Raději se rozhodují:

- po té, co jsem si zajistil/a mínění ostatních
- především podle vlastního uvážení

50) Obvykle dávám přednost tomu:

- použít osvědčených metod, které znám spíše než
- vymýšlet a zkoušet, jak by šly věci dělat nově a jinak

51) Raději:

- se věnuji tomu, co je
- přemítám o různých možnostech

52) K závěrům a rozhodnutím dospívám především na základě:

- věcného zdůvodnění a logické analýzy
- na základě toho, co cítím, že je správné a věřím, že je lidsky přijatelné

53) Nemám rád/a:

- předem jasně nalinkované a naplánované věci se závaznými termíny
- když jsou věci volné a nezávazné, bez pevného časového určení

54) Nejhezčí chvíle nejraději prožívám:

- spíše s mnoha přáteli, s lidmi, s nimiž si rozumím, aniž je nutně musím znát nějak mimořádně dlouho
- s několika málo lidmi, které dlouho a dobře znám

55) Mám ve zvyku:

- poznamenávat si důležité schůzky a věci, které musím udělat či zařídit, do diáře, či plánovacího kalendáře
- omezovat takovéto poznámky na minimum

56) Jednám spíše na základě:

- vnitřního přesvědčení a pocitu, že je něco správné, které už nemusím dále příliš zkoumat
- objektivně ověřených závěrů



57) Mimo chodem jsem:

muž

žena

58) Je mi:

1 - 14 let

15 - 22 let

23 - 30 let

31 - 40 let

41 - 50 let

51 a více let

Zdroj: *Skeletus personality test* [online]. 2000 [cit. 2010-03-20]. Skeletus personality test. Dostupné z WWW: <<http://spt.skeletus.com/>>.

## **P4: DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE K MBTI**

### **Rozlišení dle temperamentu**

#### **OCHRÁNCI (SJ)**

SJ = převaha vnímání, důraz na konkrétno (S) + racionální, strukturovaní, systematictí (J)  
=> organizace, údržba, péče, praktičnost; respekt k tomu, co je tradiční, ochrana tradičních hodnot

#### **TVŮRCI (SP)**

SP = převaha vnímání, důraz na konkrétno (S) + iracionalita, flexibilita, hledání nových cest (P) => hmatatelné ztvárnění něčeho, zhmotnění, uskutečnění, tvorba; otevřenost vůči dobrodružství

#### **INTELEKTUÁLOVÉ (NT)**

NT = převaha intuice, důraz na potencialitu, možnosti (N) + myšlení, snaha postihnout podstatu věci (T) => hledání koncepcí, vizí, strategií, plánů, řešení; baví je vynalézat

#### **VIZIONÁŘI (NF)**

NF = převaha intuice, důraz na potencialitu, možnosti (N) + cítění, emocionalita, chápání lidí a hodnot (F) => cítění potenciálu lidí a společnosti; jsou to idealisté

NF jsou vážní a klidní, se zájmem o jistotu a klidný život. Výjimečně svědomití, odpovědní a spolehliví. Schopní se dobře koncentrovat. Obvykle se zajímají o podporování a udržování tradic a institucí. Svoji práci si umí dobře uspořádat a pracují tvrdě a neúnavně směrem ke svým stanoveným cílům. Obvykle jsou schopni dokončit cokoliv, pro co se jednou rozhodli.

### **16 typů MBTI**

#### **ISTP**

Klidní a rezervovaní, zajímají se o to, jak a proč věci fungují. Jsou velmi zruční, pokud se týká mechanických věcí. Berou na sebe riziko a žijí současností. Obvykle se zajímají a mají talent na extrémní sporty. Jejich touhy jsou nekomplikované, jsou loajální ke svým partnerům i ke svému vnitřnímu žebříčku hodnot, ale nedělají si velké starosti s dodržováním zákonů a pravidel, pokud leží v cestě něčemu co hodlají udělat. Samostatní a analytičtí, výborní v hledání řešení praktických problémů.

## ISFJ

Klidní, laskaví a zásadoví. Mohou být závislí na úspěchu. Obvykle kladou potřeby ostatních nad své vlastní. Stálí a praktičtí, oceňují jistotu a tradice. Mají prostorovou představivost a smysl pro fungování věcí. Jsou dobří pozorovatelé. Výjimečně citliví na pocity druhých lidí, rádi druhým slouží.

## ISFP

Klidní, vážní, citliví a laskaví. Nemají rádi konflikty a vyhýbají se děláním čehokoliv, co by mohlo konflikt vyvolat. Loajální a spolehliví. Mají výjimečně vyvinuté smyslové vnímání a cit pro krásu. Nezajímá je vedení nebo kontrolování druhých lidí. Jsou přizpůsobiví a mají otevřenou mysl. Bývají originální a tvořiví. Těší se z přítomnosti.

## INFJ

Mírně energičtí, originální a citliví. Mají sklon držet se věcí, dokud nejsou dokončeny. Disponují vynikající intuicí, pokud se lidí týká, soustředí se na jejich pocity. Dobře vyvinutý systém hodnot, kterého se striktně drží. Jsou velmi respektováni, pokud se týká jejich vytrvalosti s jakou dělají věci, které považují za správné. Často individualisté, bez ambic ostatní vést, nebo je následovat.

## INFP

Klidní, přemýšliví a idealističtí. Zajímá je služba lidstvu. Mají dobře vyvinutý systém hodnot, usilují o to žít v souladu s ním. Výjimečně loajální. Přizpůsobiví. Zdrženliví, pokud jsou ohroženy jejich důsledně zastávané hodnoty. Často talentovaní spisovatelé. Bystří a schopní vidět možnosti. Se zájmem lidem porozumět a pomoci.

## INTJ

Nezávislí, analytičtí a rozhodní. Mají výjimečnou schopnost změnit teorie v pevné plány postupu. Vysoce oceňují znalosti, schopnosti a strukturu. Potřebují, aby to co dělají, mělo pro ně smysl. Dalekosáhlí myslitelé. Mají velmi vysoký standard pro svůj výkon i výkon ostatních. Přirození vůdcové, ale nechají se i vést, pokud stávajícím vůdcům věří.

## INTP

Logičtí, originální, tvořiví myslitelé. Někdy je mohou velmi vzrušovat teorie a ideje. Mají výjimečnou schopnost a touhu měnit teorie v jasně uchopitelné věci. Vysoce oceňují znalosti, schopnosti a logiku. Tiší a rezervovaní, je těžké je dobře poznat. Individualisté nemající zájem druhé ani vést ani nechat se vést.

## ESTP

Přátelští, přizpůsobiví, orientovaní na činnost. Lidé činu, kteří jsou zaměřeni na okamžité výsledky. Žijí teď a tady. Berou na sebe riziko. Jejich životní styl je rychlý. Nesnášejí dlouhé diskuse. Výjimečně loajální ke svým partnerům, ale obvykle nerespektují právo ani pravidla, pokud jim stojí v cestě, jestliže chtějí něco udělat. Vynikají znalci lidí.

## ESTJ

Praktičtí, mají smysl pro tradice, jsou organizovaní. Pravděpodobně sportovci. Nezájem o teorie a abstraktno pokud nevidí praktické upotřebení. Mají jasnou představu o tom, jaké by věci měly být. Loajální a tvrdí pracanti. Rádi přebírají odpovědnost. Výjimečně schopní činnosti zorganizovat a udržovat v chodu. „Dobří občané“, kteří si cení bezpečí a pokojného života.

## ESFP

Zaměřeni na lidi, mají rádi legraci, těší je dělat věci pro ostatní zábavnější. Žijí současností, milují nové zážitky. Nemají rádi teorie a neosobní analýzy. Rádi pracují pro druhé. Na

společenských akcích pravděpodobně budou v centru pozornosti. Mají dobře vyvinutý selský rozum a praktické schopnosti.

#### ESFJ

Dobrosrdeční, oblíbení a svědomití. Se sklonem klást potřeby ostatních nad své vlastní. Silný smysl pro odpovědnost a povinnost. Cení si tradic a bezpečí. Rádi pracují pro druhé. Potřebují podporu, aby se dobře cítili. Dobře vyvinutý smysl pro prostor a funkčnost.

#### ENFP

Nadšení, idealističtí a tvořiví. Schopní dělat cokoli, co je zajímavé. Dobří znalci lidí. Potřebují žít v souladu se svými vnitřními hodnotami. Vzrušují je nové myšlenky, ale nudí detaily. Jsou to lidé otevřené mysli, pružní, se širokou škálou zájmů a schopností.

#### ENFJ

Oblíbení a citliví, výjimeční znalci lidí. Orientovaní vně, s opravdovým zájmem o to, co si ostatní myslí a jak se cítí. Obvykle jsou neradi sami. Na vše se dívají z lidského hlediska a nemají rádi neosobní analýzy. Velmi efektivní v řízení lidí a vedení skupinových diskusí. Rádi pracují pro ostatní a pravděpodobně kladou potřeby ostatních nad své vlastní.

#### ENTP

Tvořiví, vynalézaví a intelektuálně pohotiví. Dobří na širokou škálu věcí. Rádi debatují o věcech. Velmi je vzrušují nové myšlenky a projekty, ale mohou zanedbávat rutinnější stránky života. Všeobecně jsou to lidé otevření a asertivní. Milují lidi a podporují firmu. Mají výbornou schopnost porozumět představám a použít logiku k nalezení řešení.

## ENTJ

Asertivní a otevření - mají touhu vést. Výborná schopnost porozumět složitým organizačním problémům a vytvářet celistvá řešení. Inteligentní a dobře informovaní, obvykle vynikají v rétorice. Oceňují znalosti a schopnosti. Často mívají malé pochopení pro neefektivnost nebo nepořádek.

Zdroj: MBTI In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 5.11.2006, 5.11.2006 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/MBTI>>.

## **P5: ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA V ČR**

ZZS v ČR provozují Územní střediska záchranné služby, které zřizují jednotlivé kraje. Tato střediska se dále člení na Oblastní střediska záchranné služby a jednotlivá výjezdová stanoviště. ZZS nyní zaměstnává cca 6,5 tisíc pracovníků. Jednotlivá územní (oblastní) střediska ZZS se ještě dále dělí na řídicí úsek (ředitel, náměstci jednotlivých sekcí apod.), úsek zdravotnický, personální, ekonomický, krizového managementu. O nasazení konkrétního typu výjezdové skupiny rozhoduje dispečer zdravotního operačního střediska.

Zakotvení ZZS v zákoně: (Bydžovský, 2008)

k ZZS se vztahuje:

- Zákon 239/2000 Sb. o IZS
- Zákon 240/2000 Sb. o Krizovém řízení.
- Vyhláška č. 434/1992 Sb. o Zdravotnické záchranné službě (která mj. stanovuje maximální délku dojezdu 15 minut.)
- Vyhláška č. 328/2001 Sb. o zabezpečení IZS (týká se řízení zásahu, koordinace, práv přednostního velení a komunikace mezi operačním střediskem)

V práci ZZS se uplatňují zejména dva přístupy v závislosti na stavu pacienta a na dosažitelnosti zdravotnického zařízení. Ideálním je kompromis obou z nich:

- stay and play – maximum terapie na místě, poté transport
- load and go – nejnutnější vyšetření, ošetření, prioritou rychlý transport – vhodný u kritických stavů vyžadujících další specializovanou péči

Požadavky na vzdělání zdravotnických záchranářů a lékařů

Léčba poskytovaná ZZS je velmi často zejména symptomatická. Zdravotničtí záchranáři získávají vzdělání na pomaturitním oboru Diplomovaný zdravotnický záchranář na VOŠ nebo na Vysokých školách: obor Zdravotnický záchranář. U lékařů je vyžadována atestace v některém ze základních oborů – ARO, interní lékařství, chirurgie, všeobecné lékařství,

pediatrie. U vedoucích pracovníků je vyžadována atestace z urgentní medicíny.

Každý pracovník před přijetím do pracovního poměru musí úspěšně složit psychotesty, které mají cca 300 otázek a pohovor s psychologem.

#### Typy výjezdových posádek:

- RZP (rychlá zdravotnická pomoc) - řidič (záchranář ) + záchranář
- RLP (rychlá lékařská pomoc)- řidič + záchranář + atestovaný lékař – indikováno vždy při život ohrožujících stavech a stavech, kdy je předpokládána aplikace léků
- RV (setkávací systém) – osobní vůz ve složení řidič (záchranář) + atestovaný lékař , ve druhém voze dojíždí posádka RZP
- LZZS (letecká záchranná služba)- 2 piloti + záchranář + atestovaný lékař
- LSPP ( lékařská služba první pomoci)- dá se přirovnat k pohotovosti