

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Zvládání zátěžových situací u osob v pomáhajících profesích

Bakalářská práce

Autor práce : Jana Čalounová

Vedoucí práce : Doc.PhDr. Helena Zášková, CSc.

Datum odevzdání : 14.5.2007

Abstract

This bachelor thesis called „Coping with stressful situations among people in the helping professions“ sums up the basic information about the helping professions in the theoretical part. There is a description of the fundamental characteristics of the helping professions whose duty is to help other people in difficult situations. There are very high requirements imposed on professional skills and also personality of people working in the helping professions.

The following part defines stressful situations which can occur not just in people working in the helping professions, regarding their professional and also private life, but also in people of other professions. There are also ways of coping with stress, mental stress and stressful situations stated which people in the helping professions have to very often face and be able to deal with in the most effective way. The ways of coping with stress divide into two groups.

Conscious ways, which are oriented on a particular problem where an individual tries to find an effective solution for it, or oriented on reevaluation of a particular situation which seems to be unsolvable. An individual changes his attitude or perception of the particular situation but he should in no way give up solution to this situation.

Unaware ways, which are defined as defensive mechanisms where an individual does not really cope with the particular situation but changes his evaluation of the situation and in a way distorts his perception of the situation in order to keep his mental balance. However, these ways are not efficient.

The carried out survey presented in this thesis consists of three questionnaires which were handed out to people working in two helping professions (social workers and teachers at gymnasiums) and to policemen. The survey is focused on their amount of empathy, hardiness and five personality factors. The obtained results are presented in graphs. Hypotheses were mostly refuted. People in the helping professions don't embody high levels of all the observed personality traits, beyond amount of psychological lability which would have been low. I suppose that the objectives of this bachelor thesis were executed.

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci, na téma Zvládání zátěžových situací u osob v pomáhajících profesích, vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č.111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 14.5.2007

Poděkování patří vedoucí mé bakalářské práce paní Doc.PhDr.Heleně Záškové, CSc.
za cenné podněty a informace, rovněž všem zúčastněným respondentům za jejich
spolupráci.

Obsah:

Úvod.....	6
1. Současný stav.....	7
1.1. Charakteristika pomáhajících profesí.....	7
1.2. Osobnostní charakteristiky osob v pomáhajících profesích.....	9
1.3. Charakteristika zátěžových situací.....	11
1.4. Mechanismy zvládnání stresu, zátěže.....	15
1.4.1. Vědomé způsoby zvládnání zátěže.....	17
1.4.2. Obranné mechanismy.....	20
2. Cíle práce a hypotézy.....	22
2.1. Cíle práce.....	22
2.2. Hypotézy.....	23
3. Metodiky výzkumu.....	24
3.1. Vybrané metody výzkumu.....	24
3.2. Charakteristika výzkumu.....	25
4. Výsledky – grafy.....	26
4.1. Výsledky z dotazníku č.1.....	26
4.2. Výsledky z dotazníku č.2.....	28
4.3. Výsledky z dotazníku č.3.....	42
5. Diskuze.....	44
6. Závěr.....	51
7. Seznam použitých zdrojů.....	53
8. Klíčová slova.....	55

Úvod

Dnešní společnost, která stále zvyšuje své nároky na jedince, zvyšuje zároveň požadavky na odbornost a schopnosti pracovníků v pomáhajících profesích, od nichž se očekává pomoc druhým osobám v jejich nesnázích. Pomáhající musí, pro výkon svého povolání, splňovat celou řadu požadavků, které nezahrnují jen odborné dovednosti, ale nutností je i přitažlivost pro klienta, jejich umění klientovi naslouchat, jevit se jako důvěryhodná osoba a mít dostatek komunikačních dovedností, které musí umět přizpůsobit potřebám klienta. Navíc v procesu pomáhání zapojují svou vlastní sféru prožívání. Se všemi těmito požadavky jsou ve svém povolání vystaveni stresujícím a zátěžovým podnětům, které musí umět správně analyzovat a interpretovat, aby dokázali tyto situace zvládnout efektivním způsobem a uchránili tak svou osobnost před negativními dopady stresu a zátěže.

Pomáhající pracovník by měl umět proti psychické zátěži bojovat a předcházet tak celkovému vyčerpání, které dopadá nejen na profesionální stránku, ale zasahuje i do rodinného zázemí. Neefektivní zvládnání zátěže, v profesním i soukromém životě pracovníka pomáhající profese, se dříve či později projeví na jeho výkonnosti a přístupu ke klientům a snaze o vytvoření maximálně efektivního vztahu pomáhajícího a klienta.

1.Současný stav dané problematiky

1.1. Charakteristika pomáhajících profesí

Pomáhající profese představují širokou skupinu povolání jejichž hlavní náplní je pomoc lidem. Do této skupiny zahrnujeme lékaře , zdravotní sestry, pedagogy, sociální pracovníky, psychology, pečovatele . Každá z těchto profesí vyžaduje určitou odbornost v oblasti vědomostí a dovedností, které si pracovníci v rámci studijní přípravy osvojují. Pracovníci vykonávají svou úlohu pomáhat lidem ve dvou podobách. První formu představuje přímá praxe sociální práce, kdy je pracovník v přímém kontaktu s klientem a navazuje pomáhající vztah. Druhou formou je nepřímá praxe sociální práce, její náplní jsou organizace, řízení, plánování a zkoumání efektivity sociálních služeb, vzdělávání pracovníků, spolupráce s poskytovateli sociálních služeb, politiky, sponzory. (6)

Specifikem těchto povolání je velmi důležitý prvek, který představuje vytvoření lidského vztahu mezi pomáhajícím a klientem. Pracovník se setkává s lidmi v závislém postavení, kteří potřebují nejen jeho profesionální znalosti, ale i určitou míru spoluúčasti, porozumění a pocitu, že nejsou pracovníkovi na obtíž. Je proto velmi důležité, pro vytvoření fungujícího vztahu těchto stran, aby byla při jejich setkání vytvořena atmosféra bezpečí, pochopení a důvěry. (8)

Vztah klade na pracovníky pomáhajících profesí specifické nároky v oblasti psychických, fyzických zdatností, inteligence, přitažlivosti pro klienty, důvěryhodnosti, komunikačních dovedností a empatie. Emocionální zátěž je vysoká zejména při práci s klienty, jejichž odezva je minimální nebo nesrozumitelná, zejména při spolupráci s klienty s mentálním postižením, autismem, duševním onemocněním, ale týká se to i případů, které jsou nepřijatelné z hlediska obecné morálky, například v oblasti trestné činnosti. Velmi náročná je rovněž spolupráce s nedobrovolnými, těžce nemocnými či agresivními klienty, kde pracovník musí vynaložit větší míru svých dovedností, trpělivosti a nenechat se odradit prvotním neúspěchem a nezájmem klienta.

Ve vztahu pomoci druhým, s jejich důležitými životními problémy, je velmi důležitý angažovaný postoj pracovníka, který vidí svou činnost jako smysluplnou a budí v něm nadšení.

Někdy přináší tato profese i určitý pocit překonání osamělosti a případné nejisté sebeúcty, při kontaktu s klientem si pracovník připadá významnější. (15)

Výkon této profese však přináší i svá úskalí. Jedná se o situace, kdy pracovník vytváří směrem ke klientovi neprofesionální vztah a přebírá nadbytečnou kontrolu nad klientem a jeho problémem. Brání tak klientovi v důležité skutečnosti, kterou je svoboda rozhodnutí. Tento postoj často zaujímají pomáhající pracovníci, u nichž nesouhlas klienta vyvolává nejistotu o svých schopnostech a snaží se tedy projev nesouhlasu klienta minimalizovat. Tato problematika připomíná spíše vztah nadřízených a podřízených osob, který je typický například ve vztazích učitel a žák, lékař a sestra. Další podobou neprofesionálního vztahu pracovníka a klienta je stav, kdy si pracovník počíná tak, jakoby byl klient závislý jen na jeho péči a rozhodování. Pracovník se sice obětuje velmi rád, ale klienta to spíše oslabuje v jeho schopnosti řešit svůj problém v rámci svých možností. V tomto případě si pracovník spíše dokazuje svou odbornost a chce se cítit potřebný jako pomáhající pracovník, zapomíná tak na skutečnost, že jeho cílem je pomoc klientovi, nikoliv zbavit se vlastních pochybností. (10,6)

Někdy se stávají součástí vztahu i osobní preference pomáhajícího pracovníka, což představuje porušení důležité podmínky procesu pomáhaní, kterými jsou empatie a pomoc každému klientovi bez ohledu na osobní sympatie či antipatie pracovníka. Pomáhající pracovník by se měl umět oprostit od osobních mravních soudů a kritiky problému klienta, nevnášet do vztahu své osobní zkušenosti, které by mohly jeho způsob pomoci klientovi subjektivně zkreslovat. Profesionalita pracovníka se projeví i tehdy, když sám cítí, že vztah s klientem není doprovázen vzájemnou důvěrou či se objevily nějaké osobní předsudky vůči klientovi a rozhodne se tedy vztah ukončit a doporučit klientovi spolupráci s jiným pracovníkem, kde bude pomoc efektivnější. (6)

1.2. Osobnostní charakteristiky osob v pomáhajících profesích

Při popisu osobnostních charakteristik osoby v pomáhajících profesích se všeobecně vychází z vysoké úrovně dvou základních předpokladů pro výkon této profese. Těmito předpoklady jsou prosociální chování a empatie. V rámci charakteristiky osobnosti svou část zaujímají i osobnostní dimenze, které tvoří systém rysů označovaný jako takzvaná velká pětka (Big Five).

Prosociální chování zahrnuje motivaci osoby pomáhat druhým a její svobodné rozhodnutí tuto činnost vykonávat. Bylo vymezeno několik forem tohoto chování počínaje sympatií, která představuje zájem sdílet nepříjemné pocity, další formou je kooperace v podobě ochoty jedince pomoci druhým bez ohledu na svůj vlastní prospěch, darování jako prosociální chování v podobě poskytování nejrůznějších příspěvků. Pomáhání představuje podporu druhým pro dosažení jejich cíle. Poslední formu chování představuje altruismus jako činnost ve prospěch druhých bez očekávání odměny.

Empatie se vztahuje k citlivosti a porozumění osoby k psychickým stavům druhých osob. Je popisována jako jedna ze složek emoční inteligence, kde je označována jako sociální vědomí, nebo – li schopnost chápat emoce druhých a jednat podle nich. V psychologii se rozlišují formy kognitivní empatie, která se vyvinula v průběhu lidské evoluce jako prostředek pro pochopení rozdílných mentálních stavů lidstva, rozdílné sociální komunikace. Člověk je schopen porozumět a interpretovat chování své i pocity druhých. Tato schopnost bývá označována také jako reflektivní funkce self, jako umění vžívat se do psychického stavu druhých. Tato schopnost není vrozená, nýbrž se osvojuje v průběhu vývoje jedince. Pokud k tomu u jedince nedochází, je zde riziko pozdějšího násilnického a destruktivního chování tohoto jedince. Emocionální empatie, jako druhá z forem empatie, umožňuje rozlišovat pocity naše a pocity druhých a tím uskutečňuje možnost prosociálního chování. (13, 21).

Big five představuje souhrn pěti osobnostních dimenzí. Tyto dimenze byly nazvány jako extroverze, přívětivost, svědomitost, emocionální stabilita (neuroticismus) a intelekt (otevřenost vůči zkušenosti). Dimenze extroverze signifikuje kvalitu a kvantitu interpersonálních interakcí, vyšší míra této dimenze se pojí s aktivitou, hovorností, optimismem, energičností a orientací na druhé, opačný stav je provázen uzavřeností, samostatností a zdrženlivostí. (7, 12).

Dimenze přívětivosti se opět rozděluje na dva póly, kdy vyšší míra je doprovázena důvěrou v druhé, altruismem, schopností pochopit chování druhých a snahou spolupracovat. Její protipól se vyznačuje egocentrismem, soutěživostí a snahou znevažovat názory druhých. Svědomitost souvisí s úrovní motivace, vytrvalostí, vztahu k práci, aktivním procesem plánování. Vyšší míra této dimenze je signifikantní pro osoby cílevědomé, ctižádostivé, pilné, vytrvalé, systematické, s pevnou vůlí, disciplinované, spolehlivé, přesné a pořádné, jejich opaky jsou osoby nedbalé, lhostejné, naplňující své cíle s malým zaujetím. Úroveň emocionální stability a jejího opaku v podobě labilita rozděluje osoby náchylnější k psychickému vyčerpání s častými pocity napětí, nejistoty, nervozity, úzkosti a smutku, od osob vyrovnaných, sebejistých a spokojených. (7). Neuroticismus souvisí s nízkou flexibilitou myšlení a vnímání, nedostatečnou koncentrací a sníženou odolností vůči fyzické i psychické zátěži, je doprovázen labilitou nervové soustavy. (12)

Osoby s vyšší mírou otevřenosti vůči zkušenosti mají tendence vyhledávat nové zážitky, vyznačují se zvědavostí, originalitou, tvořivostí, opakem je přízemnost, úzkost zájmů, neanalytičnost, utlumené emoční reakce. (21)

1.3. Charakteristika zátěžových situací

Zátěžové situace jsou zahrnuty i v Mezinárodní klasifikaci nemocí, která prošla 10.revizí, a lze je označit jako primární a kauzální faktory vzniku duševních poruch. Z hlediska jejich vzniku a možných následků je lze rozdělit na několik druhů:

- frustrace, která jedinci brání uspokojovat subjektivně důležité potřeby, jde o neočekávanou ztrátu naděje na toto uspokojení. Jedná se o skutečnost relativně častou, která může být řešena odložením uspokojení potřeby, rezignací nebo hledáním jiného způsobu řešení, v tomto případě má i stimulující efekt pro jedince.

- konflikt s negativní účinek na organismus, pokud má trvalejší charakter, týká se, pro jedince, významné oblasti nebo jej osoba není schopna řešit. Významné jsou také vnitřní konflikty odehrávající se ve vědomí jedince. (2, 20)

- stres, označení pochází z anglického slova stress, odvozené z latinského slova stringo, stringere, v překladu utáhnout, zavřít. Být ve stresu se dá tedy charakterizovat jako být vystavený tlaku, být v tísní. Pojem stres byl zaznamenán v literatuře již kolem 14.století bez podrobnější definice, v 17.století byl používán jako pojem pro odolnost materiálu vůči zátěži. Ve 20.století se přidávají oblasti fyziologie, psychologie, sociologie, například po dobu obou světových válek se zkoumaly příčiny neuróz u vojáků. Postupně se začalo pracovat se stresem při zkoumání životních situací, které se podobaly těm bojovým. (16)

V oblasti fyziologie lze stres definovat jako odpověď organismu na ohrožení, které má při dlouhodobějším charakteru za následek nadměrnou a trvalou aktivaci nervového systému a v posléze i imunního systému. Ohrožení organismu je označováno jako stresor, nebo-li činitel vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stresovou reakci. V psychologii lze stres popsat jako nadměrnou zátěž, která vede k trvalé stresové reakci organismu končící tkáňovým poškozením a psychosomatickými poruchami.

V psychosociální oblasti stres plyne ze svízelných sociálních vztahů a stresových událostí, které se vymykají běžným zkušenostem jedince a kladou vysoké nároky na jeho schopnosti, jsou jím vnímány jako nepředvídatelné a neovlivnitelné. Ukazateli psychosociálního stresu mohou být ztráta pocitu zdraví, zvýšený pocit nejistoty, prohlubující se pocity vnějšího i vnitřního ohrožení, nedostatečnosti v sociálních rolích a úkolech, jedinec může také pociťovat svou neschopnost přizpůsobit se novým skutečnostem a situacím. Tyto pocity vedou k životnímu bilancování jedince.

(11)

Stres může na jedince působit ve dvou podobách, pokud jej člověk vnímá s negativními pocity, je tato forma označována jako distres, stres však může vyvolávat i příjemné pocity, které jedince motivují k pozitivním změnám v jeho životě. Tato forma se označuje jako eustres. Stres lze rozdělit také podle intenzity stresové reakce na hyperstres, při kterém je překračována hranice adaptability jedince, druhým výrazem je hypostres, který vyvolává nízkou hladinu intenzity stresové reakce, avšak jeho dlouhodobé působení představuje také ohrožení organismu. Se stresem je spojován i pojem zátěž, která je posuzována jako ohrožení s menší intenzitou. Podle motivace jedince, intenzity stresoru a případných individuálních zvláštností je zátěž diferencována do tří stupňů. Těžká psychická zátěž je přítomna u situací typu ohrožení života, závažné havárie. Střední psychická zátěž se vyskytuje tam, kde tato zátěž zabraňuje v úspěšném výkonu nějaké činnosti. Lehká psychická zátěž neomezuje běžnou činnost, jelikož není překročen hraniční práh stresoru. (16)

Stresové situace mají své určité charakteristické znaky, které zvyšují prožitek stresu, jimiž jsou pocity neovlivnitelnosti situace, nepředvídatelnosti vzniku této situace, kdy se jedinec nemůže na situaci připravit, dále se objevuje pocit nezvládnutelnosti situace a nepříjemný tlak okolností vyžadující mnoho změn, kdy má jedinec pocit dezorientace ve svém životě, jsou kladeny vysoké nároky na adaptaci na novou situaci. (1)

Stresová reakce, jako proces, byla rozdělena do tří na sebe navazujících fází, které zachycují zvládnání této situace:

1. fáze aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže, kdy jedinec aktivuje své fyzické a psychické mechanismy. Fyziologická reakce probíhá automaticky a jeho cílem je, přes aktivaci sympatiku a následné vyplavování hormonů hypofýzy a nadledvin, aktivace energie pro zvládnání zátěže. Psychická reakce začíná poznáním, že se jedná o stresovou situaci, nastupuje pocit úzkosti, napětí, obavy z neurčitého, někdy je vyprovokována i agrese. Podle zhodnocení závažnosti ze strany jedince dochází ke změně uvažování. Uplatňují se vědomé i nevědomé psychické reakce k znovuzískání psychické rovnováhy.

2. fáze hledání účelných strategií, v této fázi rozhoduje míra rozvahy a kontroly jedince nad situací, pokud situaci zvládne, jeho psychické i fyzické funkce se vrací do normálu.

3. fáze rozvoje stresem podmíněných poruch, která nastupuje, pokud se nedaří situaci zvládnout, akutní potíže přechází do trvalejších a závažnějších poruchy, velmi často se rozvíjí psychosomatická onemocnění.

- trauma lze definovat jako náhle vzniklou situaci vedoucí ke ztrátě či poškození, kterou doprovází ztráta pocitu jistoty a bezpečí, obavy ohledně budoucnosti. Trauma může být ojedinělé nebo opakované. U jedince se může rozvinout i porucha nazývaná posttraumatická stresová porucha. Tato porucha se stala již oficiální diagnostickou kategorií. Jejími průvodními projevy jsou opakované prožívání traumatické události v mysli v podobě nočních můr, nutkavých myšlenek či úzkosti při setkání s věcmi připomínajícími danou událost. Jedinec se takovým věcem snaží vyhýbat, někdy se izoluje od ostatních, dostavuje se i nervová labilita v podobě poruch spánku, podrážděnosti nebo naopak apatie, poruch koncentrace. (3, 14, 20)

- krize v podobě narušení psychické rovnováhy v důsledku vyhocení nějaké situace, selhávají adaptační mechanismy. Dostavují se pocity úzkosti, beznaděje, jedinec se cítí ochromen a neschopen situaci zvládnout, ale uvědomuje si nutnost změny.

Zvládnutí krize má podobu přehodnocení situace a nalezení jiného způsobu jednání, což může vést k rozvoji jedince, ale někdy představuje nové řešení spíše počátek problémů jiných, například zneužívání návykových látek.

- deprivace představuje stav jedince u něhož není v dostatečné míře, přiměřeným způsobem nebo dostatečně dlouho uspokojována určitá objektivně významná potřeba, tento stav je velmi závažným zátěžovým vlivem nejen na aktuální psychiku, ale i psychický vývoj jedince zejména v raném věku, narušen bývá rozvoj složek osobnosti nebo dochází ke vzniku psychických odchylek. Rozlišuje se i několik druhů deprivací. Jednak se to týká oblasti biologických potřeb, kdy deprivace ohrožuje tělesné i duševní zdraví, při dlouhodobém působení představuje hrozbu smrti. Jedinec může strádat i nedostatkem podnětů, jejich množstvím i variabilitou, například v nefunkční rodině či při smyslovém a pohybovém postižení, které brání podnět adekvátně zpracovat. Pokud jedinec strádá ve výchově nebo výuce, dopad je zaznamenán v jeho možnostech rozvoje osobnosti. Ten je ohrožen i v případě citové deprivace při neuspokojení bezpečného citového vztahu. Pro člověka je také důležitý přiměřený kontakt s ostatními lidmi, jinak je zde nebezpečí sociální deprivace. (20)

1.4. Mechanismy zvládání stresu, zátěže

Obecně se míra odolnosti vůči zátěžovým situacím označuje jako komplex protektivních faktorů, který zahrnuje pojmy hardiness, který vyjadřuje stupeň odolnosti, a pojem resilience, nebo-li nezdolnost.. Tento komplex vyjadřuje schopnost jedince vyrovnávat se s náročnými životními situacemi za využití pozitivních možností, které představují přijatelné řešení. (20)

Pojem hardiness zavedla Susanne Kobasa a kol. na konci 70.let jako proměnnou mezi stresogenní událostí a nemocí. Hardiness je pokládán za faktor eliminující, zmírňující a usměrňující negativní vlivy nepříznivých životních událostí. Jedná se o soubor osobnostních rysů, které jsou charakterizovány třemi základními komponentami. Jedinci s vysokou úrovní hardiness se plně vkládají do toho, co dělají (commitment), jsou přesvědčeni a jednají, jako by mohli ovlivnit události ve svém životě (control) a považují změny ve svém životě nejen za naprosto normální a běžné, ale zároveň i za nutnou podmínku a podnět dalšího vývoje (challenge). Angažovanost nebo – li commitment se projevuje v tom, co člověk dělá, plyne z jeho víry ve vlastní cenu, význam, zaměření na cíl. Má jasno ve svých cílech a prioritách.

Control představuje možnost získat kontrolu nad různými situacemi. Obsahuje též schopnost získat takový rozsah kontroly nad situací, jaký je potřebný k tomu, aby jedinec situaci s přehledem zvládl a mohl za ni převzít odpovědnost. Challenge představuje vědomí toho, že život člověka je charakterizován proměnlivostí, nikoliv stabilitou. Změna je tudíž normální a představuje výzvu, nikoliv problém pro jedince , který je otevřený novým zkušenostem a prožitkům. Jedinec tak získává přehled o zdrojích, které jsou k překonání stresové situace k dispozici. Pokud tedy osoba využívá odpovědnosti a kontroly pro chápání události jako výzvy a nikoliv problému, je schopna poté poznat, kdy bude řešení situace účelné a kdy naopak je lepší od řešení ustoupit. Pro osobnosti s vysokou úrovní hardiness je typická otevřenost všemu novému a snaha chápat veškeré události a jevy v okolí jako zajímavé a smysluplné.

Změny jsou chápány jako něco přirozeného a obvyklého, jsou považovány za významný podnět dalšího vývoje a rozvoje.

Tyto osoby uvádějí o 90% méně jevů souvisejících se stresem (bolesti hlavy, žaludeční nevolnost, poruchy spánku) v porovnání s osobami s nízkou úrovní hardiness. Emoční vyčerpání se u nich projevuje o 85% méně často. Lékařskou pomoc vyhledávají o 74 % méně. Vykazují o 57% méně pracovního času zameškaného z důvodů nemoci. Starší osoby s vysokou úrovní hardiness jsou déle schopni plnohodnotného samostatného života. (17).

Celková stabilita organismu, emoční vyrovnanost, flexibilita reakce na situaci a také schopnost relaxovat jsou spolu se získanými zkušenostmi a učením, tedy spíše rozvoje hledání nových způsobů ke zlepšení situace, určující pro míru tolerance.

Její mechanismy však ovlivňuje i individuální zkušenosti a varianty, které se jedinci osvědčily a staly se tak základem jeho zvládání obtíží. Velký vliv však může na jedince mít i společnost a její sociokulturní normy, které mohou jisté způsoby zvládání preferovat a jiné naopak zavrhnout. Všechny tyto faktory v závěru ovlivní, jakým způsobem bude jedinec hodnotit a interpretovat zátěž, jaké emoce bude u něj vyvolávat, zda bude tedy převládat spíše úzkost a bezmoc nebo naopak optimismus a víra ve zlepšení situace. Snadnější zvládání zátěže umožňuje i dostatečná flexibilita psychické rovnováhy a schopnost na nepříjemné situace zapomenout, stejně jako schopnost hledat nové a efektivnější způsoby řešení problému. (20)

1.4.1. Vědomé způsoby zvládání zátěže

Různé způsoby zvládání zátěžových situací vycházejí ze společného základu, který tvoří dvě základní možnosti vědomých způsobů zvládání zátěže. Tyto dvě možnosti představují útok a únik. Útok je aktivní variantou boje s nepříznivou situací, kdy jedinec útočí proti zdroji ohrožení nebo může zvolit i náhradní objekt agrese. Někdy může agresi adresovat i sám sobě. Sklony k agresi mohou být rovněž geneticky podmíněné, ale vytváří se i způsobem socializace jedince do společnosti. Opačnou variantou útoku je únik, představuje tendenci před problémy utíkat. Tato reakce zahrnuje nejen faktický útek a popření problému, ale i přenesení odpovědnosti na někoho jiného či rezignaci na uspokojení určité potřeby, která by problém vyvolávala.

(19, 20)

Další uvědomovaný způsob strategie zvládání zátěžových situací se označuje anglickým termínem coping, který v překladu znamená něco zvládat, vědět si rady. Tento způsob zvládání se vztahuje na nadlimitní zátěž, která je dlouhodobějšího charakteru a vysoké intenzity. Smyslem copingu je, pomocí několika strategií, dosáhnout pozitivní změny situace za uchování psychické rovnováhy a to změnou nejen situace, ale i postoje, hodnocení zátěžové situace a také jejího prožívání. **(4, 5)**

Snaha bránit se stresu a řešit problémy v zátěžových situacích, za současné kontroly svých emocí, je součástí procesu personalizace, kterým se jedinec rozvíjí, přizpůsobuje se a jedná podle svého žebříčku hodnot. **(18)**

První ze základního rozdělení copingových strategií představuje zaměření nebo-li orientace na problém. Tato strategie vychází z představy, že problém lze řešit a jedinec je schopen takového řešení dosáhnout a pozitivně změnit svou situaci. Využívané jsou různé alternativy této strategie jako například úsilí o samostatnost při řešení, hledání faktické pomoci nebo jen symbolické podpory vyjádřené souhlasem s jeho jednáním. Někdy nelze problém vyřešit definitivně, ale je možné pouze upravit aktuální stav, což je hodnoceno též jako způsob pomoci.

Druhým zaměřením je orientace na emoce, která usiluje o přehodnocení stávající situace, která se jeví jako neměnitelná. Proto je zde hlavním cílem udržení přijatelné subjektivní pohody a redukci negativních prožitků. Řešením bývá změna postoje a přístupu k situaci, který je dostupný za daných podmínek. Ne vždy to však musí znamenat smíření se situací a rezignace na hledání jiných alternativ řešení. Jedinec se tak může uchýlovat ke sebeznevýhodňující strategii, která předem vylučuje pozitivní řešení problému jako vyhnutí se nepříjemnému pocitu selhání. Tímto jedinec předem zamítá svou aspiraci na vyřešení. Většina lidí, při řešení problému, kombinuje oba tyto způsoby. (9, 16, 18)

Třetí strategii představuje orientace na únik, kdy se jedinec snaží na problém nemyslet a vytěsnit ho ze svého vědomí. U této strategie je její efektivnost sporná a její přínos je spatřován spíše v situacích, jejichž řešení spočívá v rukou jiných lidí.

Jiné rozdělení copingových strategií, jako přizpůsobení se stresu, zahrnuje možnosti jednak modifikace pozornosti, kdy jedinec může volit možnost odmítnutí a vyhnutí se zátěži formou nějaké náhrady v podobě například sportu, hry či relaxace. Součástí tohoto způsobu je i vigilační coping, jako metoda aktivního vyhledávání informací a zpracování plánu řešení problému. Situace se v novém pohledu jeví jako řešitelná a tím se snižuje její tenze. Druhou možností je změna subjektivního významu situace, která přináší zátěž a stres, změna přináší pozitivní emoce a tím zmírní tlak a zátěž na psychiku jedince. Posledním způsobem z tohoto rozdělení je změna směru interakce jedince a prostředí. V rámci vztahu osobnosti jedince a situace, která vyvolává zátěž a stres, je stanoveno několik přístupů, které popisují, zda je konání jednotlivce při řešení problému ovlivněno vlastnostmi jeho osobnosti, které jsou relativně stabilní, nebo spíše proměnlivými situačními činiteli.

Mezi situační činitele patří například míra stresovosti situace a do jaké míry ji může jedinec ovlivnit a kontrolovat. První z těchto přístupů je dispoziční, který vychází z myšlenky, že každý má určitý stabilní předpoklad reagovat na stres jistým způsobem. Tento způsob, s měnícími se podmínkami a časem, zůstává v podstatě konstantní.

Druhý přístup je označován jako situační, který popírá dispoziční teorie a naopak zdůrazňuje vliv situace, jako rozhodující pro chování jedince. Podle zastánců tohoto přístupu existují skupiny podobných stresových situací, kterým odpovídají určité postupy zvládnání zátěže. Byly vymezeny tři typy stresových situací. První situace je hodnocena jako výzva, která je kontrolovatelnou a ovlivnitelnou formou. Má pro jedince pozitivní význam, který spočívá v aktivní mobilizaci jeho schopností. Příkladem takových situací je počátek studia, narození dítěte či manželství. Druhý typ situace je označen jako ohrožení například v podobě nezaměstnanosti či nemoci. Posledním typem je situace ztráty v podobě smrti blízké osoby či krádeže. Obě tyto situace vyvolávají spíše pasivní způsoby zvládnání, jedinec nabývá přesvědčení o nezvratitelnosti osudu, často se uchyluje k určité formě víry.

Třetím přístupem je interakční přístup. U tohoto modelu je při výběru strategie zvládnání zátěže důležité, jak situaci subjektivně prožívá jedinec v souvislosti s jeho osobnostními vlastnostmi (neuroticismus, extroverze, odolnost), stejně tak jako se zapojují jeho schopnosti, potřeby, povaha situace a vliv prostředí, jeho zdroje a omezení. Studium vlivu prostředí, ve kterém jedinec žije a kde se vyskytne zátěžová situace, se zaměřuje na přítomnost fungující sociální sítě, která má nejen podpůrnou funkci ve smyslu podpory rodiny, partnera a přátel, ale i informační funkci poskytující nové možnosti a vědomosti řešení. (16)

1.4.2. Obranné mechanismy

Tento druh zvládnání zátěže se řadí mezi strategie zaměřené na emoce, s tím rozdílem, že se jedná o nevědomé procesy. Jedinec nemění stresovou situaci jako takovou, ale mění se jeho způsob vnímání a přemýšlení o této situaci. Objevuje se zde tedy prvek sebeklamu, dochází ke zkreslení skutečnosti. Pomáhají jedinci překonat tíživé situace, se kterými se neumí vyrovnat přímo. Pokud se však stanou převládajícím způsobem, kterým se jedinec s problémy vyrovnává, jsou projevem špatného procesu přizpůsobení se osobnosti jedince. (20)

Prvním způsobem je vytěsnění problému z vědomí jedince, který se tak snaží vytěsnit bolestné myšlenky, pocity studu, viny, které jsou neslučitelné s jeho sebepojetím. Mírně odlišným způsobem je potlačení, kdy člověk vědomě ovládá své impulzy a chování jako proces úmyslného sebeovládání. Na rozdíl od vytěsnění si člověk potlačené myšlenky uvědomuje. Většinou se však jedná o neúspěšné pokusy zvládnání zátěžové situace a jedinec používající tento obranný mechanismus se podle průzkumů stává méně odolnější vůči nemocím. Tyto osoby se poté silně zaobírají tím, zda se vytěsněné myšlenky nevracejí a vynakládají tím velkou fyzickou energii, tento stav poté vede k trvalé aktivaci organismu a jeho poškozování. Zároveň dochází k častému jevu, kdy se vytěsněné a potlačované myšlenky vrací a to s daleko větší intenzitou. (1)

Druhým obranným mechanismem je racionalizace, kterým si odůvodňujeme své chování, jako logické a správné, i když tomu tak není. Poskytuje tak sám sobě subjektivně přijatelné vysvětlení svého chování. Někdy se používá tento mechanismus pro zmírnění zklamání při nedosažení určitého cíle. (20)

Další způsob se označuje jako projekce. Jedinec se brání poznání svých vlastních nežádoucích vlastností, které se promítají do jednání druhých lidí. Dochází tak k tomu, že jedinec přisuzuje své negativní vlastnosti druhým. Jedná se o určitou formu racionalizace.

Intelektualizace je rovněž mechanismus obrany u lidí, kteří odmítají některé emoční prožitky a získávají tím emoční odstup od stresových situací. Často se tento jev vyskytuje u lidí, kteří se ve své činnosti setkávají s řešením problému života a smrti, například lékaři. Určitým způsobem boje se zátěží je i substituce, která slouží jako náhrada neuspokojeného přání či nepřekonatelné překážky tím, že si jedinec volí dostupnější formu uspokojení, snižuje se tak pocit zklamání a činí to situaci snesitelnější. Někdy jedinec volí metodu regrese, kterou se snaží svůj problém řešit únikem do vývojově mladšího období člověka. Přináší to aktuální úlevu, ale jako trvalejší způsob reakce na problémy se poté odráží na dalším vývoji jedince a také na jeho sociálních chování.

Mechanismus sublimace je metodou, kterou se jedinec zaměřuje na náhradní formu uspokojení potřeby zastupující nedostupnější variantu. Jedinec tak sice nedospěje k eliminaci frustrující skutečnosti, ale daří se mu snižovat napětí z nezdaru.

Popření, jako obranná reakce, znamená popření nepříjemné reality. Často tak lidé popírají svou nemoc či hrozbu smrti. Neakceptuje se tedy skutečnost, která je pro osobu traumatizující a brání se tak bolesti, kterou by přijetí skutečnosti přinášelo. (1).

Na dlouhodobější zátěž může jedinec reagovat také rezignací, kdy předem vzdává aspirace na svá přání, jeví se mu jako nedosažitelná. Odůvodněním tohoto způsobu pro jedince bývá, když nemá žádné očekávání, nemůže být zklamán. Podobnou reakcí je izolace, kdy se jedinec straní svého okolí, které je pro něj nepříjemné či traumatizující. Jedinec tak signalizuje svou nevyrovnanost se situací či neschopnost reagovat jiným způsobem. Obrannou funkci mívá i fantazie jedince, která pomáhá nepříjemné zážitky nahradit jinými, avšak nereálnými. Někdy se objevuje i forma bájně lhavosti nebo-li pseudologia phantastica, s jejíž pomocí většinou děti kompenzují své problémy. (20).

2. Cíle práce a hypotézy

2.1. Cíle práce

Cílem této bakalářské práce je teoreticky popsat osoby v pomáhajících profesích v jejich náročné činnosti a specifických požadavcích na výkon této profese, formou výzkumu zjistit míru jejich osobnostních dimenzí, empatie a odolnosti vůči zátěži, a to u dvou skupin osob v pomáhajících profesích, jmenovitě sociálních pracovníků a učitelů na gymnáziu. Skupina policistů byla zvolena jako srovnávací populační skupina, která je specifická v charakteru procesu pomáhání.

2.2. Hypotézy

Hypotéza č.1 : Pracovníci pomáhajících profesí vykazují vyšší skóre empatie ve srovnání s populačním průměrem.

Hypotéza 1a : Sociální pracovníci jsou více empatičtí než policisté.

Hypotéza č.2 : Pracovníci pomáhajících profesí vykazují průměrné skóre neuroticismu.

Hypotéza 2a : Nejmenší skóre neuroticismu vykazují učitelé na gymnáziu.

Hypotéza č.3 : Pracovníci pomáhajících profesí vykazují průměrné skóre extroverze.

Hypotéza 3a : Nejméně extrovertních osob bude ve skupině učitelů na gymnáziu.

Hypotéza č.4 : Pracovníci pomáhajících profesí budou vykazovat vysoké skóre otevřenosti zkušenostem.

Hypotéza 4a : Otevření zkušenostem budou v nejvyšší míře sociální pracovníci

Hypotéza č.5 : Pracovníci pomáhajících profesí budou vykazovat vysoké skóre přívětivosti.

Hypotéza 5a: Nejnižší skóre přívětivosti budou vykazovat policisté.

Hypotéza č.6 : Pracovníci pomáhajících profesí vykazují vysoké skóre svědomitosti.

Hypotéza 6a: Nejvyšší skóre svědomitosti budou vykazovat sociální pracovníci.

Hypotéza č.7 : Pracovníci pomáhajících profesí budou vykazovat vyšší míru hardiness (odolnosti).

3. Metodika výzkumu

3.1. Vybrané metody výzkumu

Výzkum v mé bakalářské práci měl kvantitativní charakter, jeho metodou bylo dotazování a technikou soubor tří dotazníků. U každého dotazníku měl respondent uvedené pokyny pro vyplnění.

Prvním byl dotazník IRI (Interpersonal Index Reaktivity) pro měření úrovně empatie. Tento dotazník vyvinul M. Davis v překladu Zdeňka Mlčáka. Jedná se o 28 otázek, které respondent hodnotí pomocí Likertovy škály od nuly do čtyř, podle toho, jakou mírou otázka respondenta vystihuje (nevystihuje mě dobře – vystihuje mě dobře). Dotazník lze rozdělit do čtyř odlišných subškál. První tvoří přijímání perspektivy, která měří tendenci přizpůsobit psychologický náhled na druhé osoby v každodenním životě. Druhou subškálou je empatický zájem, představující vřelost, soucit a zájem o druhé osoby v nepříznivých situacích. Třetí subškálou je osobní distres, který měří tendenci pocitu diskomfortu jiných osob. Čtvrtou subškálou je fantazie osoby jako schopnost představit si sebe ve fiktivní situaci.

Dalším dotazníkem mého výzkumu byl NEO Five - Factor Inventory, který přeložila M Hřebíčková a T Urbánkem. Jedná se o standardizovaný dotazník, který slouží pro diagnostiku pěti osobnostních dimenzí v podobě neuroticismu, extroverze, otevřenosti vůči zkušenosti, přívětivosti a svědomitosti. U 60 otázek respondent opět hodnotí na škále od nuly do čtyř, do jaké míry jej otázka vystihuje. Posledním dotazníkem byl Hardiness Inventář v podobě dotazníku, který vytvořila Susanne Kobasa v překladu Jara Křivohlavého. Tento inventář pomocí 50 otázek měří, opět pomocí škálování, hladinu respondentovy nezdolnosti (hardiness), nebo – li odolnosti vůči zátěži.

Tyto tři dotazníky představují psychodiagnostické techniky, které jsou přísně chráněny legislativou, nebudou tedy uvedeny v příloze.

Při vyhodnocování dotazníků jsem spolupracovala s vedoucí mé bakalářské práce paní Doc., PhDr. Helenou Záškovou, CSc.

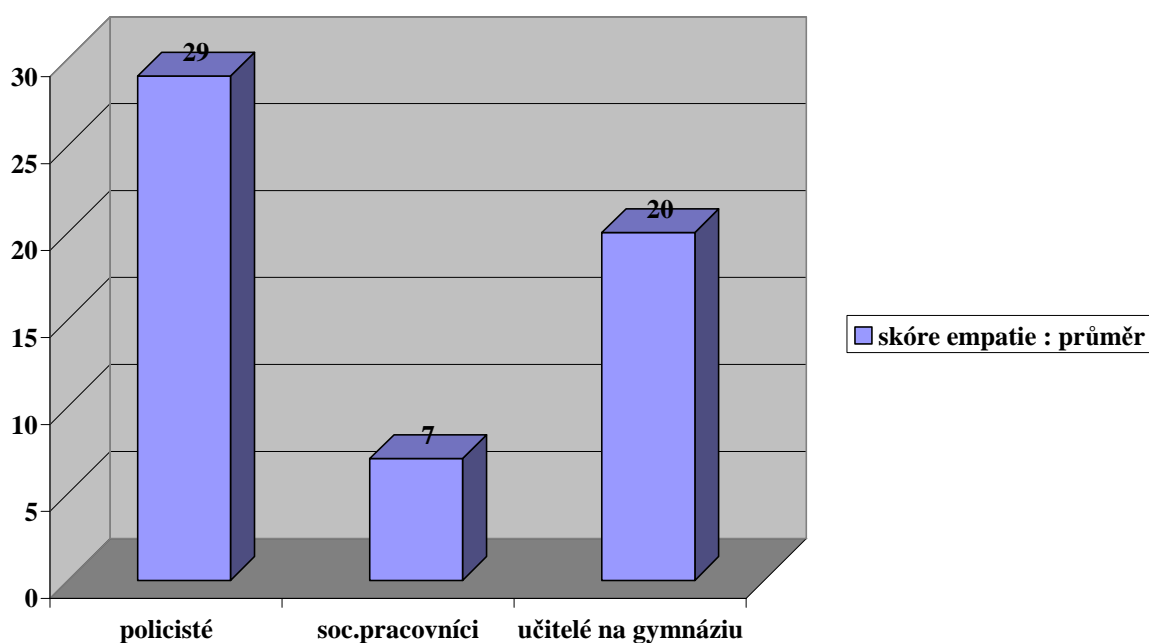
3.2. Charakteristika výzkumu

Výzkumný vzorek v mé bakalářské práci tvořily dvě skupiny osob v pomáhajících profesích, jmenovitě sociální pracovníci a učitelé na gymnáziu, pro srovnání jsem zvolila ještě jednoho populační skupinu, která je svým procesem pomáhání specifická, ve smyslu charakteru. Výzkum probíhal v Jihočeském kraji ve městech České Budějovice, Strakonice, Písek, Blatná. Rozdáno bylo 120 dotazníků, přičemž návratnost tvořilo dotazníků 90. Pro porovnání získaných informací u všech tří cílových souborů jsem zvolila grafy.

4. Výsledky – grafy

4.1. Výsledky z dotazníku č.1

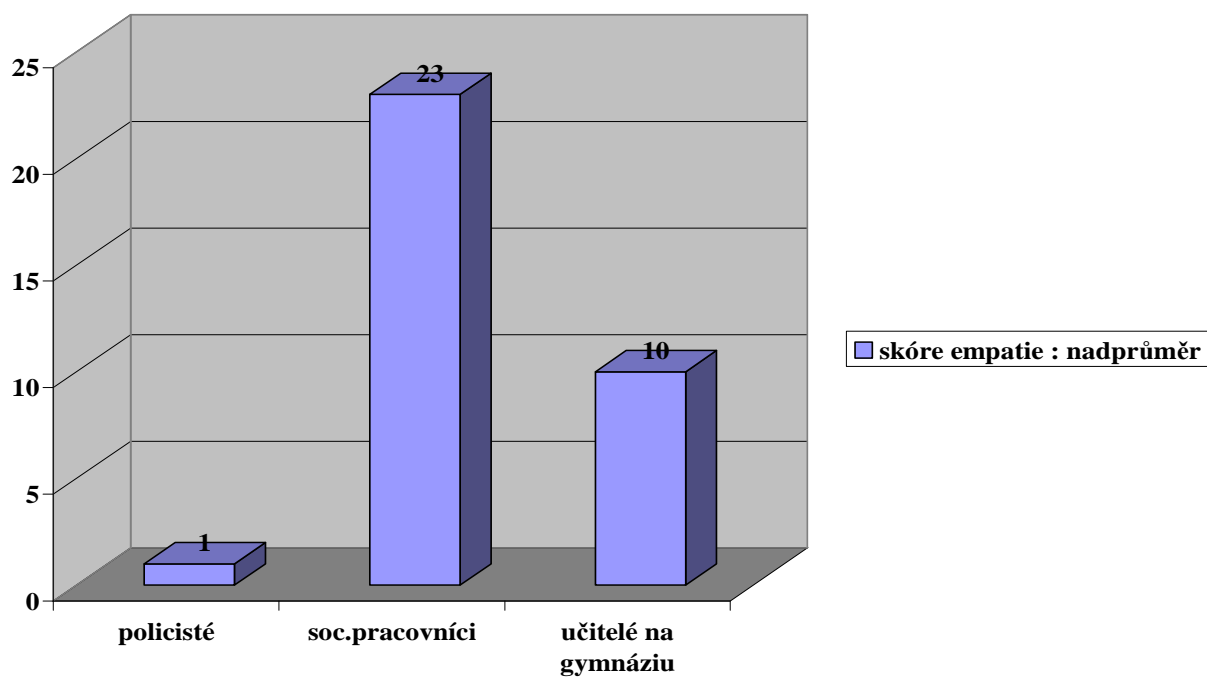
Graf 1 : Skóre empatie – průměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 1 je zobrazen počet respondentů s průměrným skóre empatie, které bylo zjištěno u 29 policistů, sedmi sociálních pracovníků a 20 učitelů na gymnáziu.

Graf 2 : Skóre empatie : nadprůměr

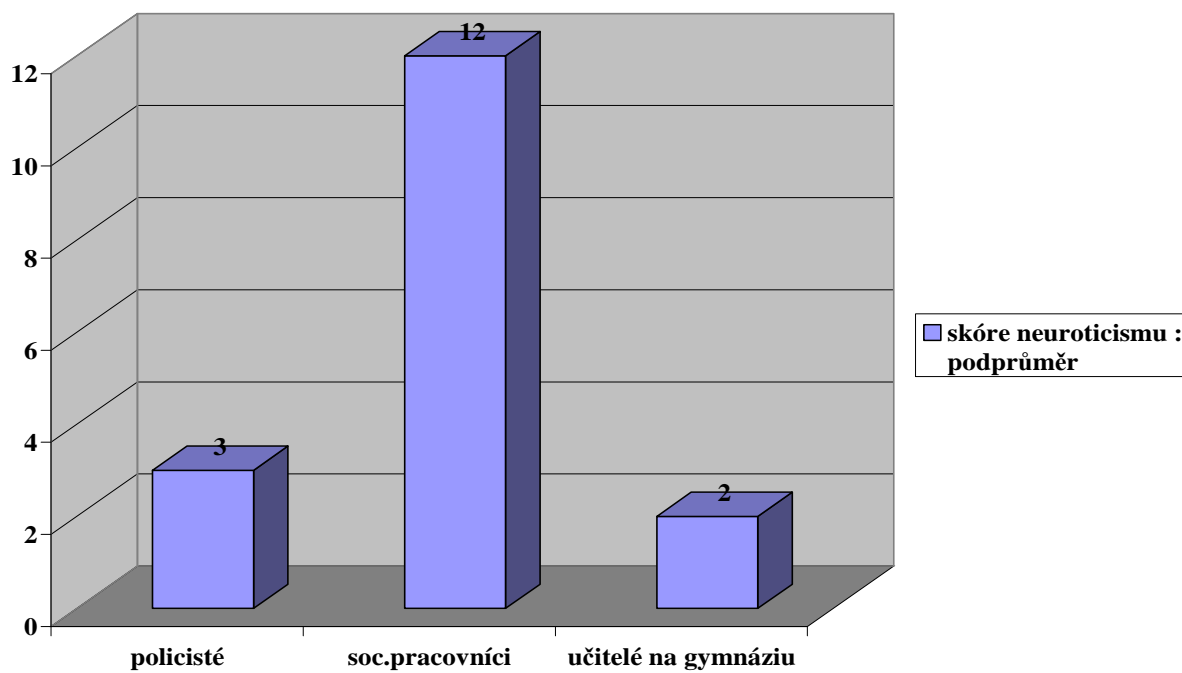


Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 2 je zanesen počet respondentů s nadprůměrným skóre empatie, které bylo zjištěno u jednoho policisty, 23 sociálních pracovníků a 10 učitelů na gymnáziu.

4.2. Výsledky z z dotazníku č.2

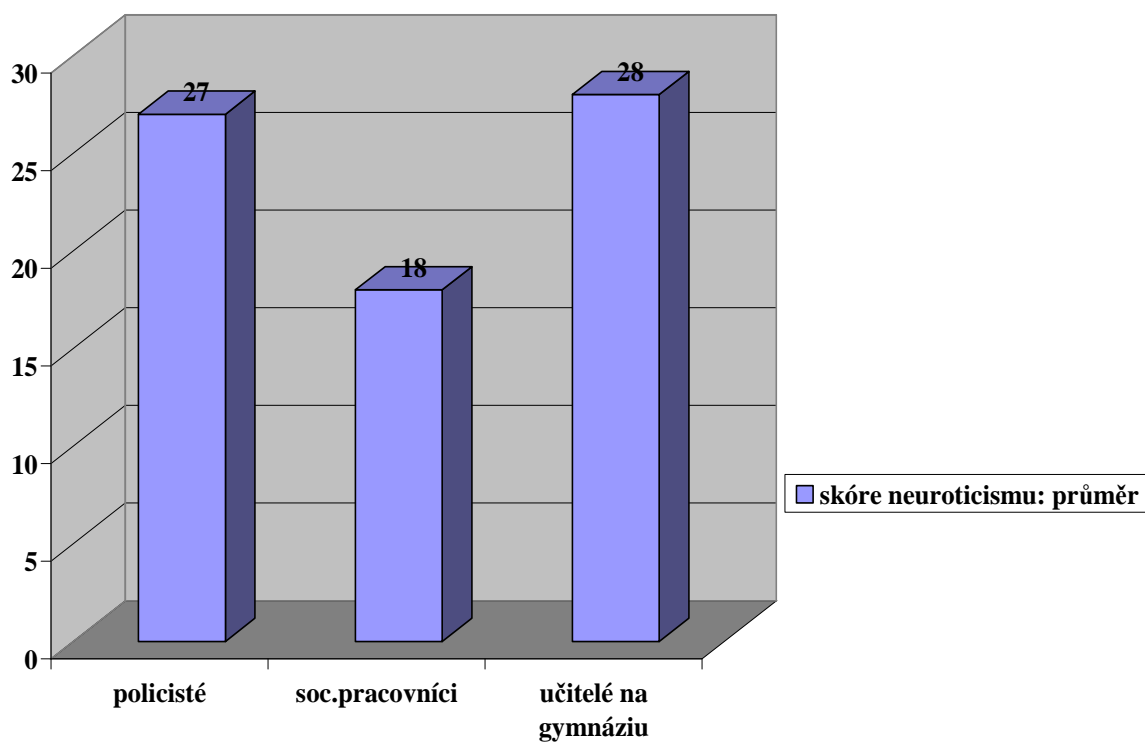
Graf 1: Skóre neuroticismu : podprůměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 1 je zobrazen počet respondentů se zjištěným podprůměrným skóre neuroticismu, jedná se o tři policisty, 12 sociálních pracovníků a dva učitele na gymnáziu.

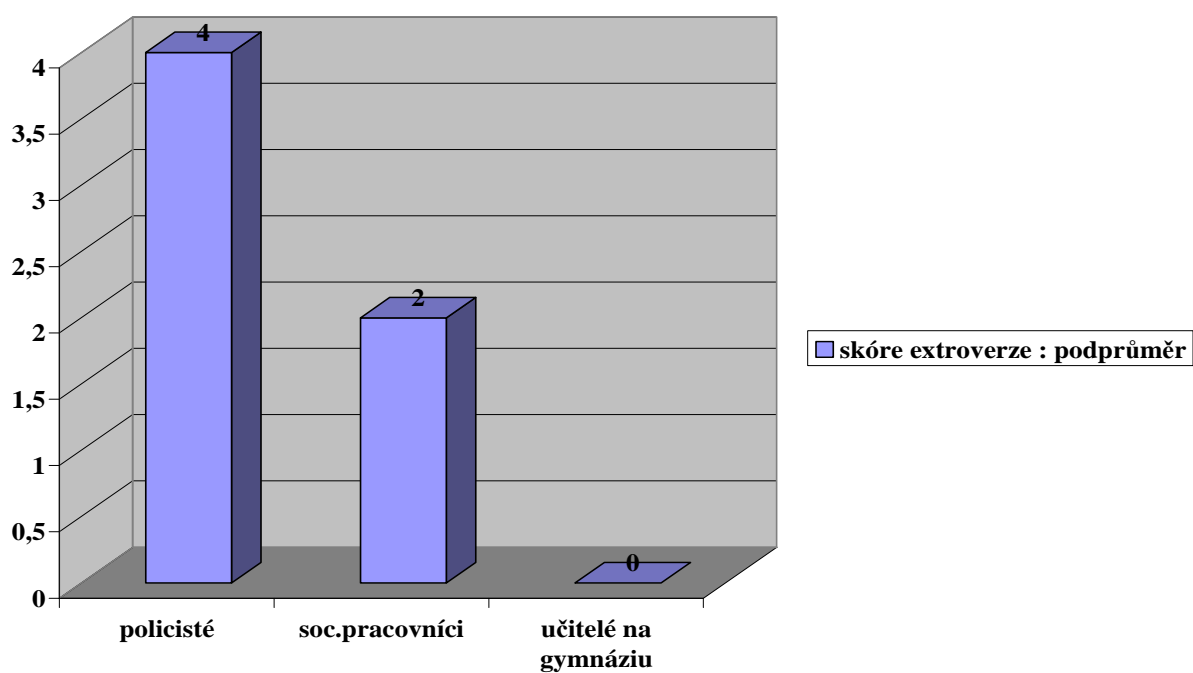
Graf 2 : Skóre neuroticizmu : průměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 2 je počet respondentů , jejichž skóre neuroticizmu je průměrné, jedná se o 27 policistů, 18 sociálních pracovníků a 28 učitelů na gymnáziu.

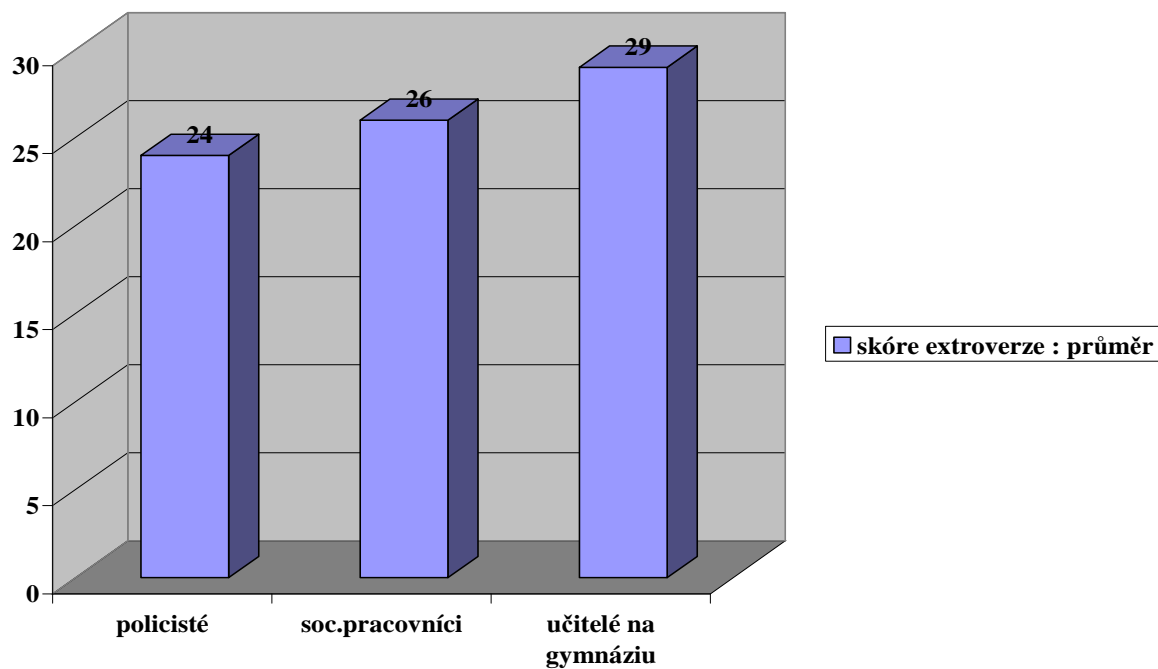
Graf 3 : Skóre extroverze : podprůměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 3 je počet respondentů s podprůměrné hodnoty extroverze u čtyř policistů, dvou sociálních pracovníků. Ve skupině učitelů na gymnáziu toto skóre nebylo zjištěno vůbec.

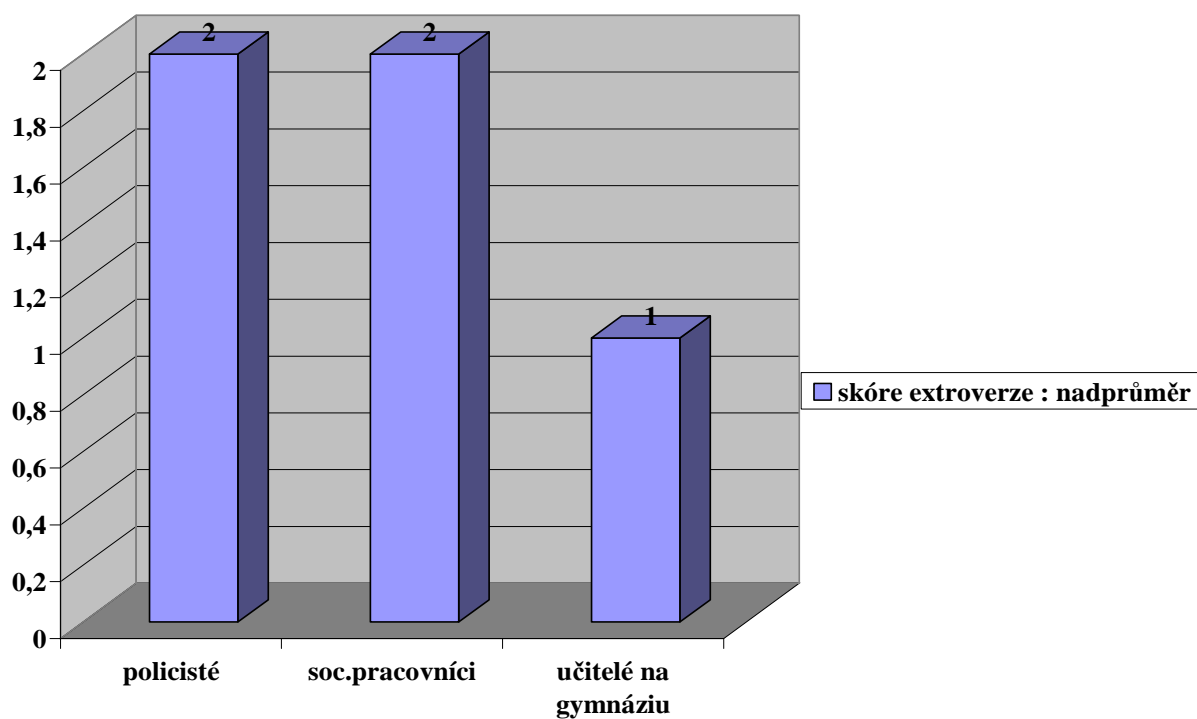
Graf 4 : Skóre extroverze : průměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 4 je zanesen počet 24 policistů, 26 sociálních pracovníků a 29 učitelů na gymnázium, jejichž skóre extroverze bylo zjištěno jako průměrné.

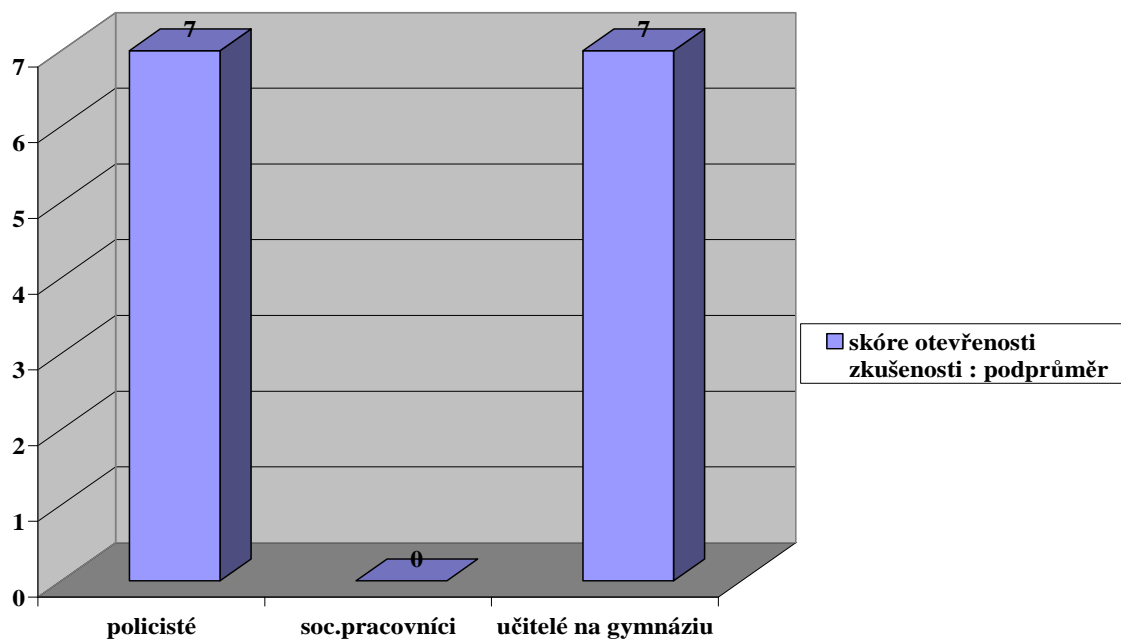
Graf 5 : Skóre extroverze : nadprůměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 5 je zanesen počet respondentů, kteří vykazovali nadprůměrné skóre extroverze, jedná se o dva policisty, dva sociální pracovníky a jednoho učitele na gymnáziu.

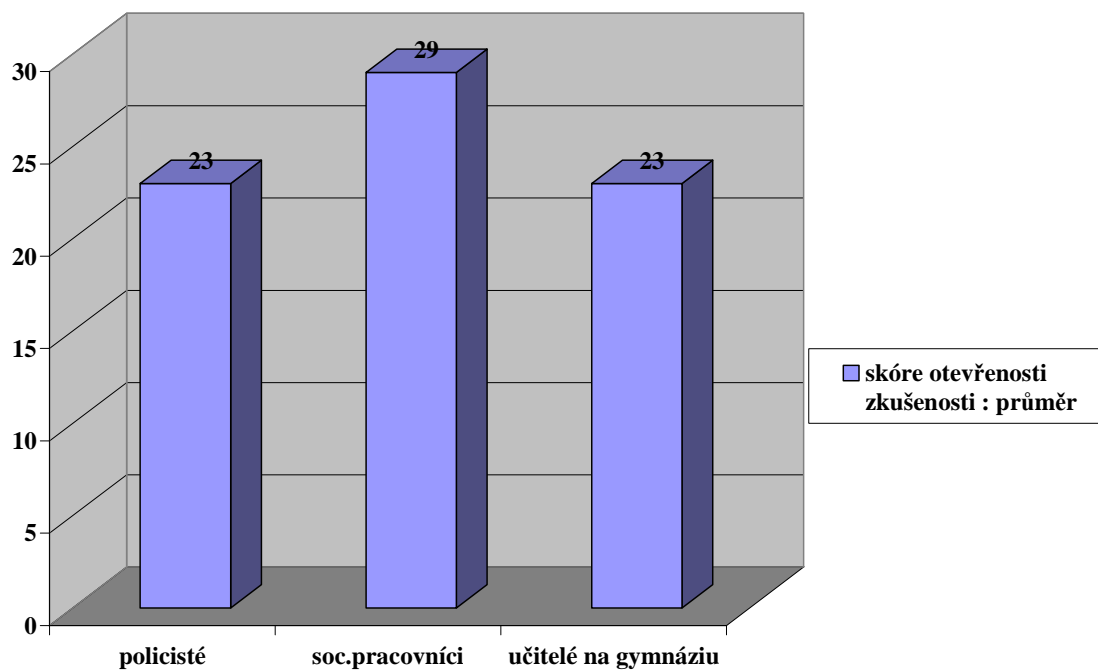
Graf 6 : Skóre otevřenosti zkušenosti – podprůměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 6 je vyznačeno sedm policistů a sedm učitelů na gymnáziu, jejichž skóre otevřenosti zkušenosti je podprůměrné, ve skupině sociálních pracovníků nebyl zjištěn žádný takový respondent.

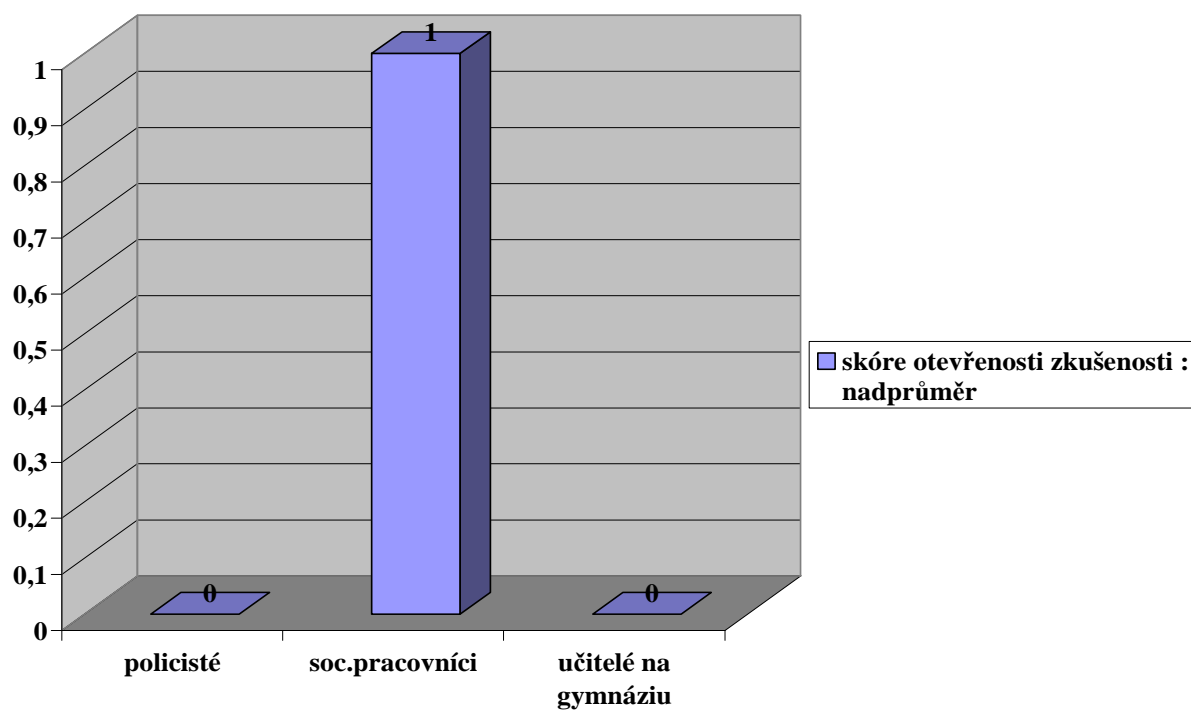
Graf 7 : Skóre otevřenosti zkušenosti : průměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 7 je zobrazen počet 23 policistů, 29 sociálních pracovníků a 23 učitelů na gymnáziu, jejichž skóre otevřenosti zkušenosti je průměrné.

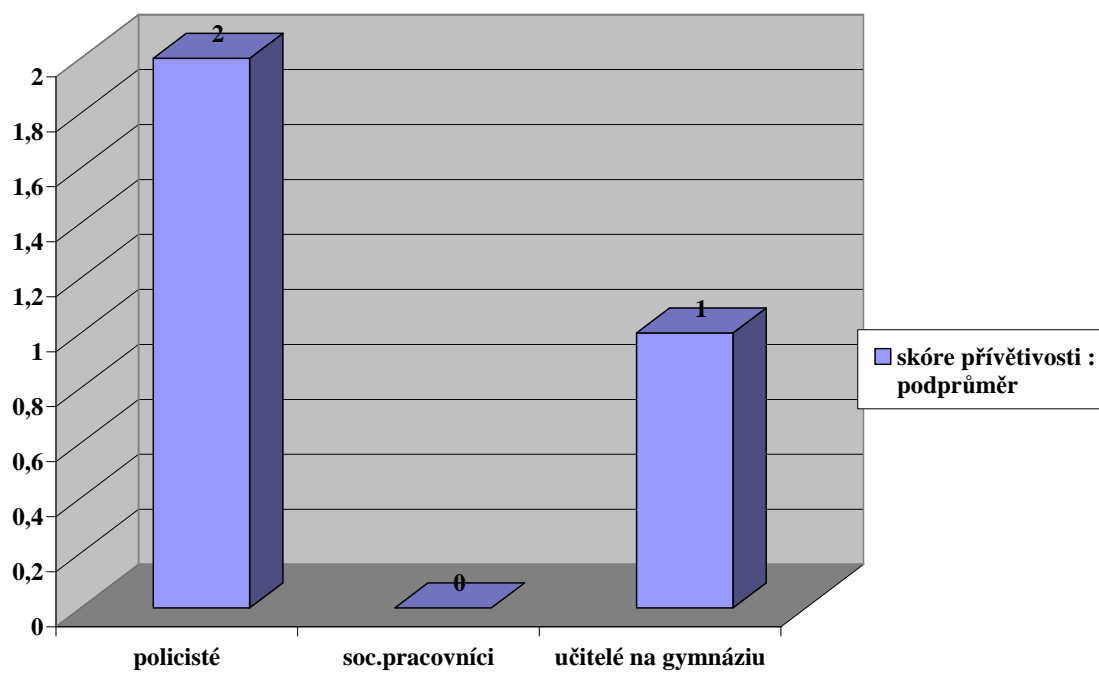
Graf 8: Skóre otevřenosti : nadprůměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 8 je vyznačen pouze jeden respondent a to ze skupiny sociálních pracovníků, který vykazoval nadprůměrné skóre otevřenosti zkušenosti.

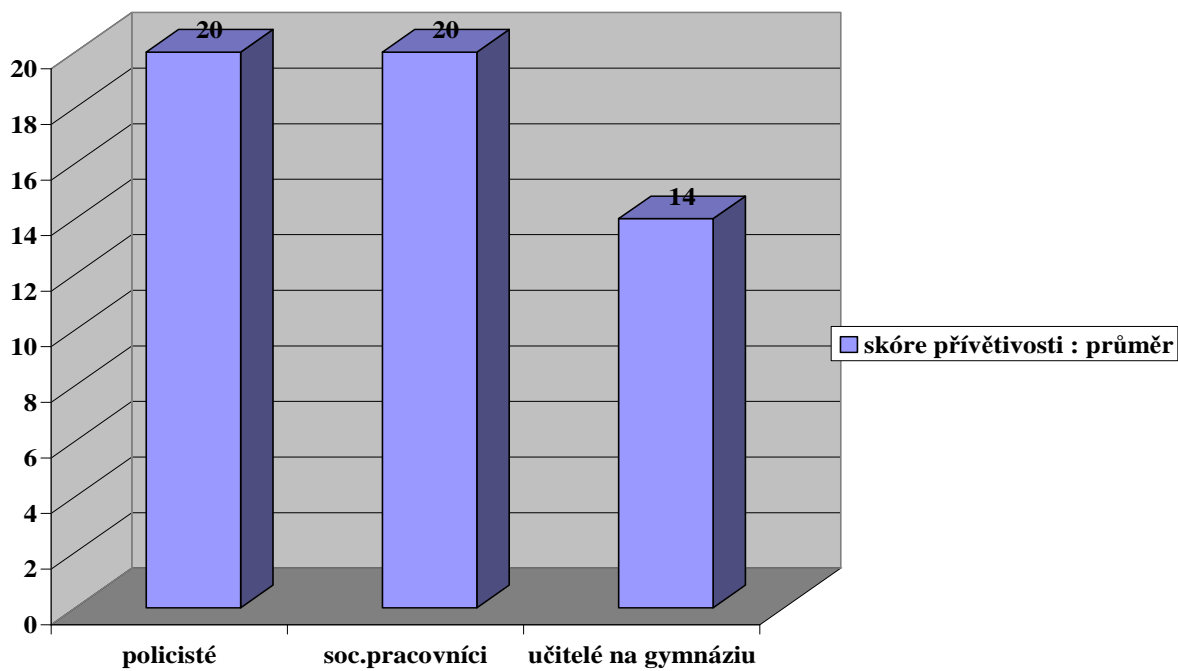
Graf 9 : Skóre přívětivosti : podprůměr



Zdroj: Vlastní výzkum

V grafu 9 je počet dvou policistů a jednoho učitele na gymnáziu, u kterých bylo zjištěno podprůměrné skóre přívětivosti, toto skóre nevykazoval žádný sociální pracovník.

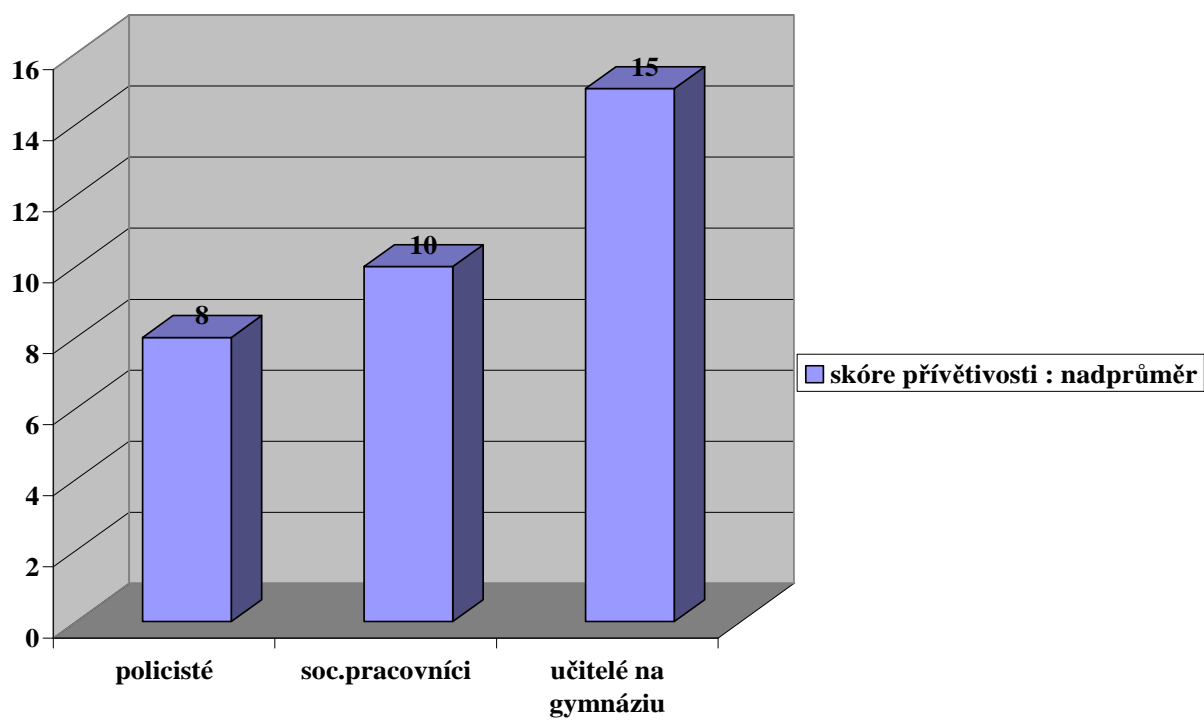
Graf 10 : Skóre přívětivosti : průměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 10 je zobrazen počet respondentů, kteří vykazovali skóre přívětivosti jako průměrné, jedná se o 20 policistů, 20 sociálních pracovníků a 14 učitelů na gymnáziu.

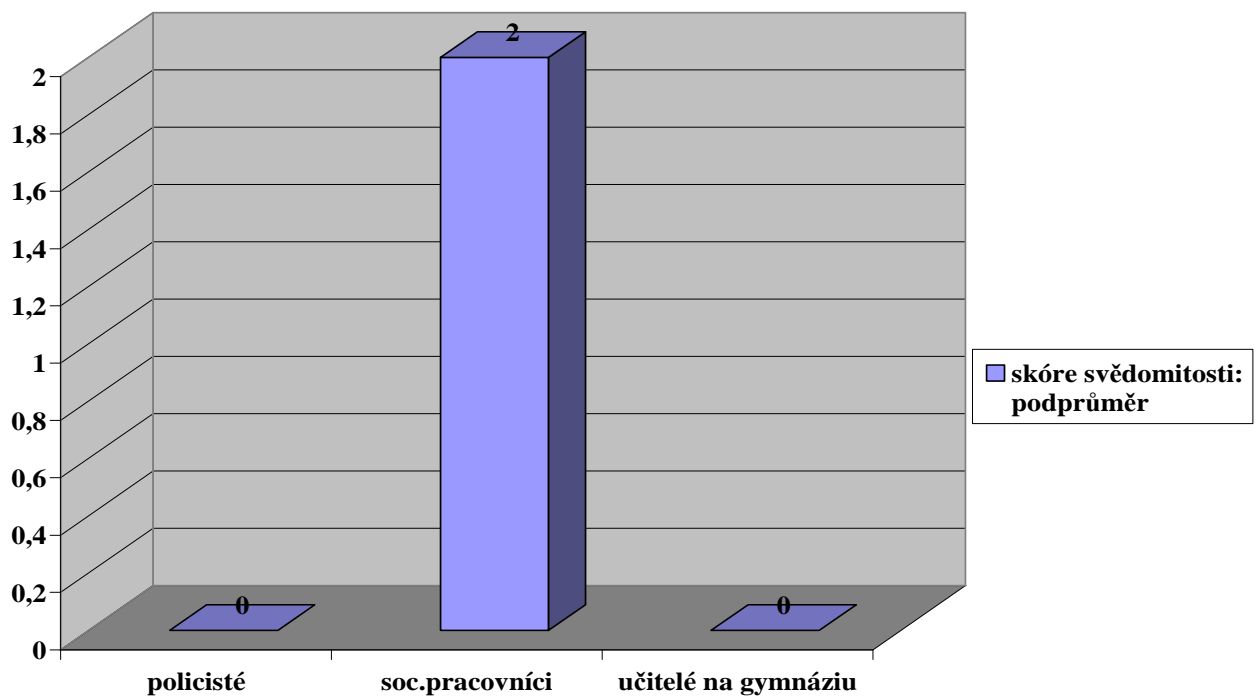
Graf 11 : Skóre přívětivosti : nadprůměr



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 11 zobrazuje počet respondentů jejichž skóre přívětivosti je nadprůměrné, jmenovitě osm policistů, 10 sociálních pracovníků a 15 učitelů na gymnáziu.

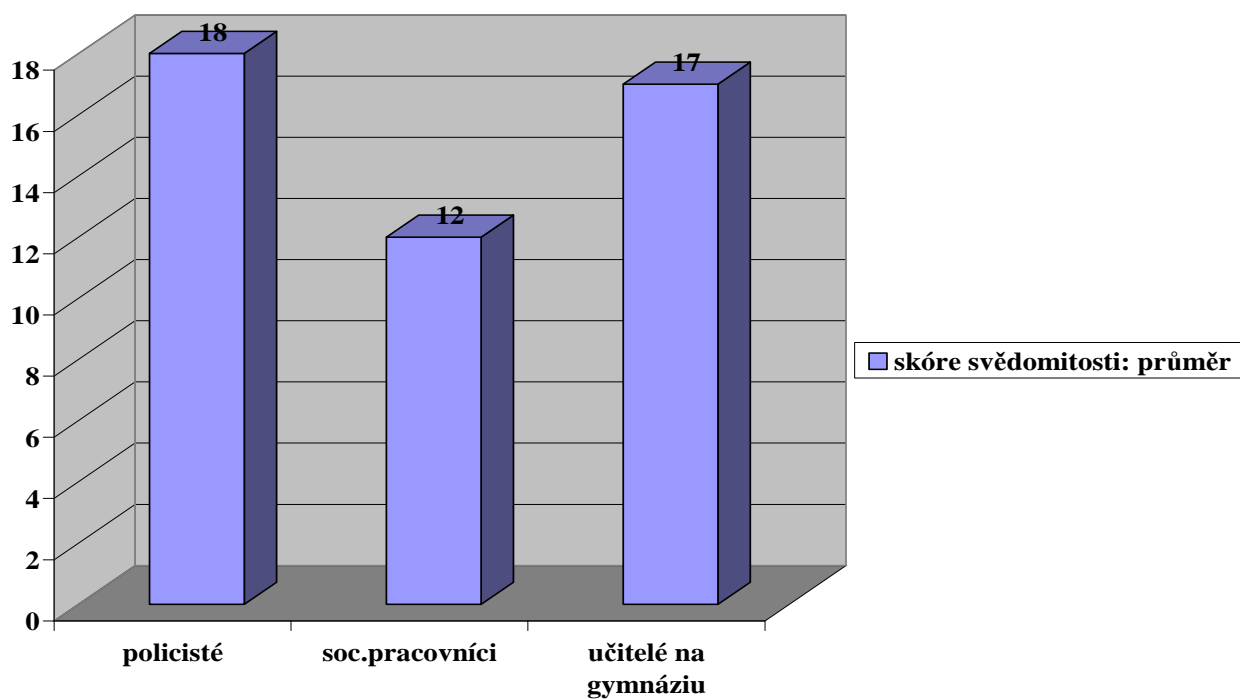
Graf 12 : Skóre svědomitosti : podprůměr



Zdroj : Vlastní výzkum

Graf 12 zobrazuje počet respondentů, kteří vykazovali podprůměrné skóre svědomitosti, jednalo se o dva sociální pracovníky.

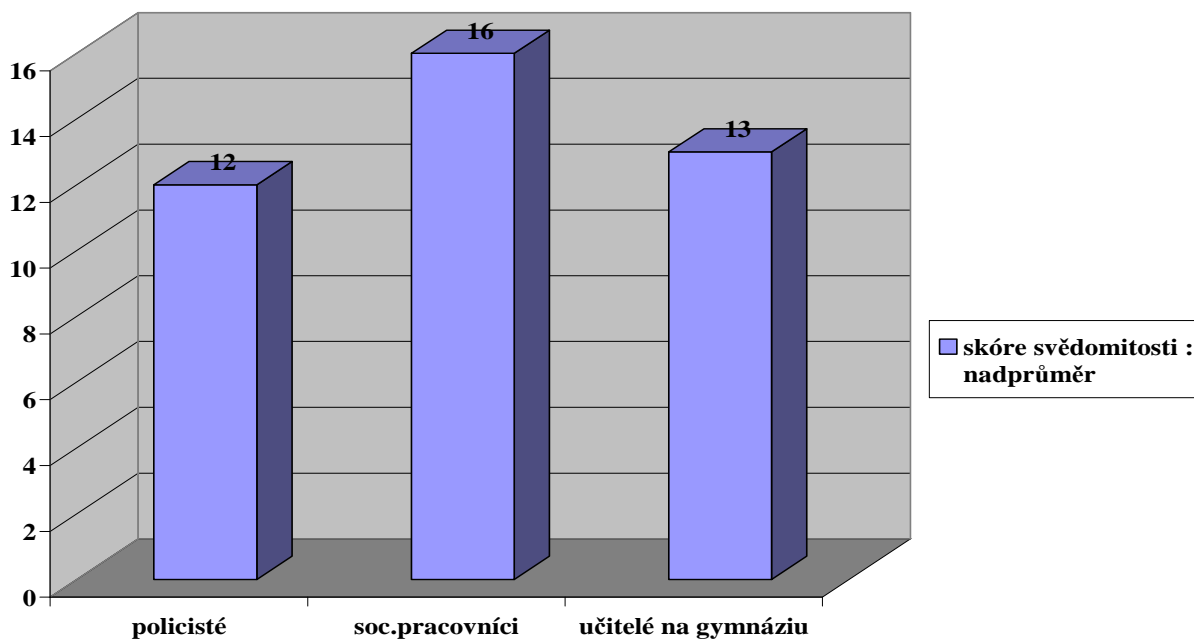
Graf 13 : Skóre svědomitosti : průměr



Zdroj : Vlastní výzkum

V grafu 13 jsou počty respondentů, kteří vykazovali průměrné skóre svědomitosti, jedná se o 18 policistů, 12 sociálních pracovníků a 17 učitelů na gymnáziu.

Graf 14 : Skóre svědomitosti : nadprůměr

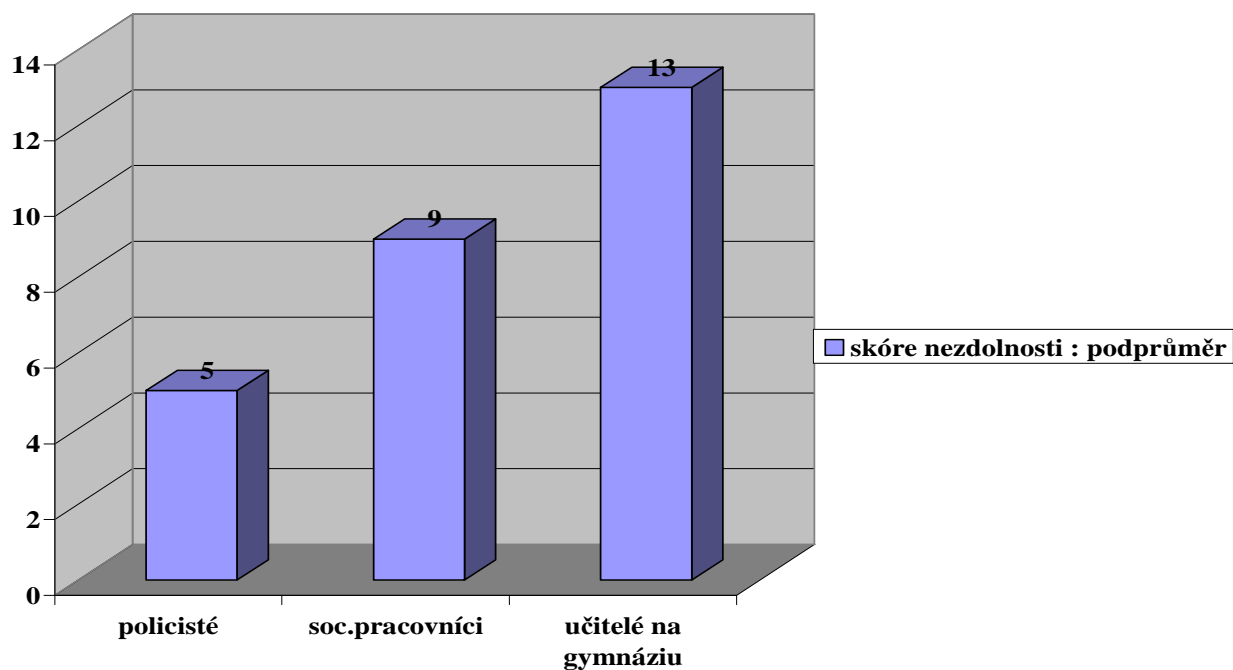


Zdroj : Vlastní výzkum

Graf 14 zobrazuje počet 12 policistů, 16 sociálních pracovníků a 13 učitelů na gymnáziu, kteří vykazovali nadprůměrné skóre svědomitosti.

4.3 Výsledky z dotazníku č.3

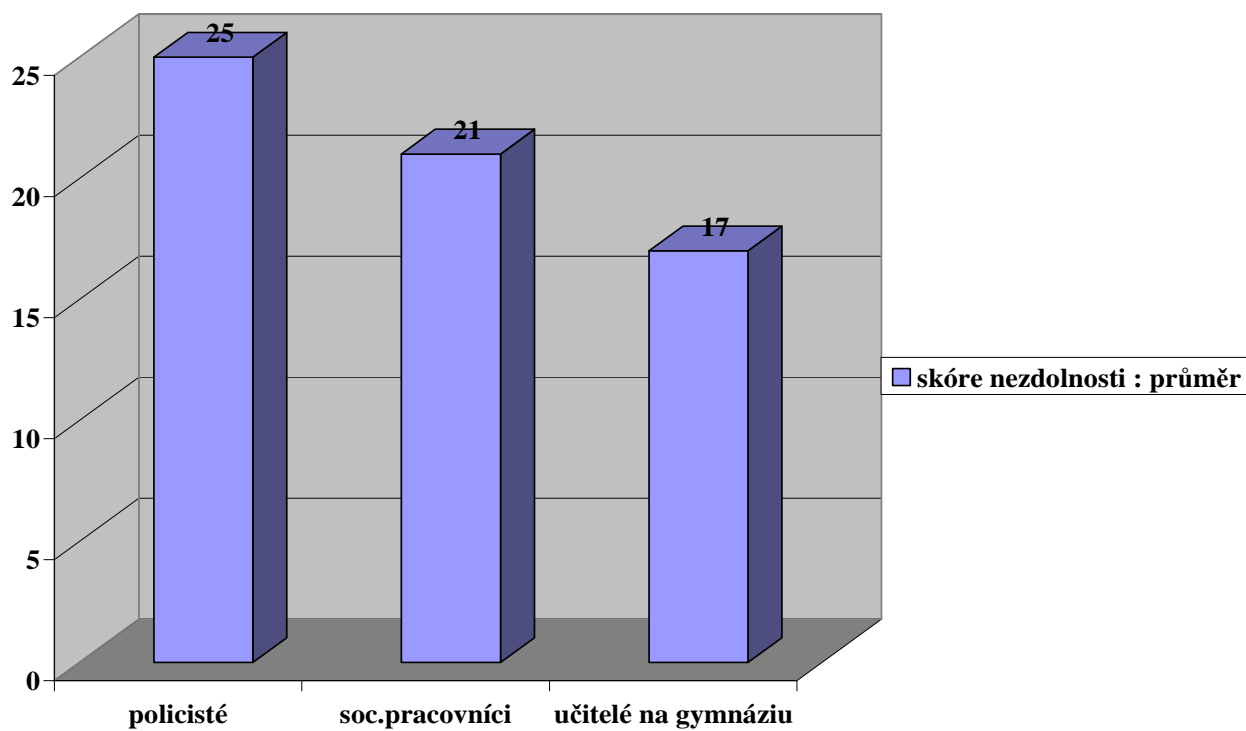
Graf 1: Skóre nezdolnosti : podprůměr



Zdroj : Vlastní výzkum

Graf 1 zobrazuje počet respondentů, u kterých bylo zjištěno podprůměrné skóre nezdolnosti, jedná se o pět policistů, devět sociálních pracovníků a 13 učitelů na gymnáziu.

Graf 2 : Skóre nezdolnosti : průměr



Zdroj : Vlastní výzkum

Tento graf 2 zobrazuje počet 25 policistů, 21 sociálních pracovníků a 17 učitelů na gymnáziu, kteří vykazovali průměrné skóre nezdolnosti.

5. Diskuze

U vybraných cílových souborů, které tvořily dvě skupiny osob pomáhajících profesí, sociální pracovníci a učitelé na gymnáziu, a jedna srovnávací skupina policistů, jsem použila pro zjištění potřebných informací pro svůj výzkum tři různé psychodiagnostické techniky v podobě dotazníků.

První dotazník IRI pomocí 28 otázek zjišťoval u respondentů míru empatie, jednoho ze základních a podstatných faktorů při vytváření pomáhajícího vztahu pracovníka v pomáhající profesi a klienta, který umožňuje pochopení emocí a jednání druhých lidí, jak uvádí Paulík (13). Pro srovnání sloužil jeden cílový soubor v podobě policistů. Skóre empatie bylo rozděleno do tří kategorií, podprůměrné, průměrné a nadprůměrné.

V kategorii podprůměrného skóre empatie se nepohyboval žádný respondent, tento výsledek podle mého názoru vyplývá z faktu, že všechny tyto tři profese vyžadují určitou míru empatie pro vytvoření vztahu s klientem v případě sociálních pracovníků, při práci se studenty si k nim pedagog vytváří také určitý vztah, který odráží jeho předpoklady studentům pomáhat nejen jako pedagog, ale i jako osoba, která s nimi tráví hodně času a poznává jejich charakter a osobnost. Policisté vykazují také určitou míru empatie, která souvisí spíše se situacemi odlišnými od udělování pokut a měření rychlosti na silnicích. Jedná se o situace, které souvisí s ohrožením života civilních osob nebo vyjednávání s psychicky vypjatým sebevrahem na mostě či oběťmi trestného činu, jak uvádí L.Čírtková (2).

V kategorii průměrného skóre empatie se pohybovalo 29 policistů ze 30, sedm sociálních pracovníků také ze 30 dotazovaných a 20 učitelů na gymnáziu, rovněž ze stejného počtu dotazovaných., což u policistů představuje zhruba 97% dotazovaných z této skupiny, u sociálních pracovníků zhruba 23% a u učitelů tento výsledek znamená, že průměrné skóre empatie vykazuje 67 %.

Poslední kategorií je nadprůměrné skóre empatie, do této kategorie bylo zařazeno 23 sociálních pracovníků (77 % ze 30 dotazovaných), 10 učitelů na gymnáziu (33 % ze 30 dotazovaných) a jeden policista (3% z 30 dotazovaných) .

Tento výsledek koresponduje s faktem, že sociální pracovníci a učitelé na gymnáziu se dostávají do kontaktu s osobou, která vyžaduje pomoc profesionála, daleko častěji než policisté. Rovněž si myslím, že nadprůměrné skóre u těchto osob je výsledkem praxe a nabitých zkušeností po dobu výkonu této profese. Tyto osoby mají možnost získat různorodé pohledy na problémy a chování lidí, které nejsou nikdy jen černobílé, a proto si myslím, že svou míru empatie tímto způsobem rozvíjejí a ve svém důsledku i zvyšují. Ale i policisté nejsou v tomto směru opomíjeni a jsou prováděny psychologické přípravy těchto osob pro efektivní jednání s druhou osobou, které by nemělo vést k jednoznačnému postoji policisty k druhé osobě, jak uvádí L. Čírtková (2).

Těmito výsledky byla potvrzena hypotéza č.1, která se vztahovala k tvrzení, že osoby v pomáhajících profesích vykazují vyšší skóre empatie než populační průměr a také hypotéza 1a, která tvrdila, že sociální pracovníci vykazují vyšší skóre empatie než policisté, jelikož policisté v 97 % spadali do kategorie průměrného skóre a pouze jeden policista byl zařazen do nadprůměrného skóre. Sociální pracovníci naopak vykazovali průměrné skóre ve 23 % a nadprůměrné v 77 %.

V druhém dotazníku bylo od respondentů zjišťováno skóre pětifaktorového modelu osobnosti jedince takzvaná Velká pětka (Big Five), která obsahovala faktory neuroticismu, extroverze, otevřenosti vůči zkušenosti, přívětivosti a faktor svědomitosti. Opět byly hodnoceny kategorie skóre těchto faktorů, podprůměrná, průměrná a nadprůměrná.

Kategorie podprůměrného skóre neuroticismu zahrnovala tři policisty, kteří představují 10 % dotazovaných policistů, , 12 sociálních pracovníků, což se rovná 40% dotazovaných a dva učitelé na gymnáziu, rovná se 7% dotazovaných osob z tohoto souboru.

Skóre průměrného neuroticismu vykazovalo 27 policistů (90% dotazovaných), 18 sociálních pracovníků (60% dotazovaných) a 28 učitelů na gymnáziu (93% dotazovaných). Nadprůměrné skóre nevykazoval žádný respondent.

Nízké skóre odpovídá osobám vyrovnaným, stabilním a sebejistým, jimiž by sociální pracovníci bezesporu pro výkon této profese měli být, jinak by se to odráželo při jejich procesu pomáhání klientům, kteří naopak jsou většinou nevyrovnaní, ve stresové situaci a často nespokojení sami se sebou i s druhými. Sociální pracovník je ta osoba, která má umět pomoci, ne však situaci řešit za danou osobu. Učitelé na gymnáziu jsou také vystaveni náročným situacím a zodpovědnosti ve smyslu vzdělávání studentstva, stejně tak policisté jsou někdy přítomni stresujícím situacím, ale s vysokým skóre neuroticismu, které se projevuje neustálým neklidem, nervozitou a emoční labilitou, jak uvádí Mlčák Z. (22).Policista také dlouho svou profesi nezvládl, při její náročnosti, vykonávat. Hypotéza č.2 s tvrzením, že pracovníci pomáhajících profesí vykazují průměrné skóre neuroticizmu, se nepotvrdila, jelikož toto skóre vykazovalo 60% sociálních pracovníků a 93 % učitelů na gymnáziu.

Výsledky nepotvrdily ani hypotézu 2a, která obsahovala tvrzení, že nejmenší skóre vykazují učitelé na gymnáziu, jelikož jej vykazují výsledky u sociálních pracovníků.

Druhým zjišťovaným faktorem z velké pětky (Big Five) bylo skóre extroverze, které se opět rozděluje do kategorií : podprůměrné, průměrné a nadprůměrné. Podprůměrné skóre bylo zjištěno u čtyř policistů (13% dotazovaných), dvou sociálních pracovníků (6 % dotazovaných), z učitelů na gymnáziu jej nevykazoval žádný dotazovaný respondent. Průměrné skóre bylo zjištěno u 24 policistů (80% dotazovaných), 26 sociálních pracovníků (87 % dotazovaných) a 29 učitelů na gymnáziu (97% dotazovaných).

V kategorii nadprůměrného skóre byl zjištěn počet dvou policistů (7% dotazovaných), dvou sociálních pracovníků (7 % dotazovaných) a jednoho učitele na gymnáziu (3% dotazovaných).

Extroverze a její vyšší skóre se pojí se schopností sociability, aktivitou a orientací na druhé lidi, což by měly osoby v pomáhajících profesích vykazovat, jelikož kontakt a jednání s druhou osobou je v těchto profesích nevyhnutelný. Platí to i pro skupinu policistů.

Výsledky potvrdily hypotézu č.3, která obsahovala tvrzení, že pracovníci pomáhajících profesí vykazují průměrné skóre extroverze, jelikož do této kategorie spadalo 87 % ze 30 dotazovaných sociálních pracovníků a 97 % ze 30 dotazovaných učitelů na gymnáziu. Hypotéza 3a nebyla potvrzena, jelikož nejméně extrovertních osob nebylo ve skupině učitelů na gymnáziu, ale ve skupině policistů.

Dalším sledovaným faktorem byla otevřenost vůči zkušenosti, která byla opět hodnocena ve třech kategoriích : skóre podprůměrné, průměrné a nadprůměrné. V kategorii podprůměrného skóre bylo zahrnuto sedm policistů (23 % dotazovaných), sedm učitelů na gymnáziu (23 % dotazovaných), ale ze sociálních pracovníků nikdo. Průměrné skóre tohoto faktoru vykazovalo 23 policistů (77 % dotazovaných), 29 sociálních pracovníků (97 % dotazovaných) a 23 učitelů na gymnáziu (77 % dotazovaných). Nadprůměrné skóre otevřenosti vůči zkušenosti vykazoval jeden sociální pracovník (3 % dotazovaných).

Otevřenost vůči zkušenosti jako schopnost přijímat nové informace ve vysokém skóre koresponduje ze zvědavostí a všestrannosti zájmů a originalitou není podle mého názoru na místě, jelikož výkon těchto profesí je podepřen danou legislativou a učební osnovy také nadávají příliš prostoru pro originalitu, ale všeobecně je otevřenost vůči zkušenosti je u těchto profesí nutná pro rozvoj jejich odborných dovedností, aby byly tyto osoby schopny reagovat na novou legislativu a metodiku práce. Výsledky tedy nepotvrdily hypotézu č.4 v jejím tvrzení, že pracovníci pomáhajících profesí budou vykazovat vysoké skóre otevřenosti zkušenosti, ale potvrdila se hypotéza 4a, že otevření zkušenosti jsou v nejvyšší míře sociální pracovníci.

Skóre přívětivosti, jako další sledovaný faktor, ve své podprůměrné kategorii vykazovaly dva policisté (6% dotazovaných), a jeden učitel na gymnáziu (3% dotazovaných), průměrné skóre 20 policistů (67 % dotazovaných), 20 sociálních pracovníků (67 % dotazovaných) a 14 učitelů na gymnáziu (47 % dotazovaných), nadprůměrné skóre přívětivosti vykazovalo osm policistů (27% dotazovaných), 10 sociálních pracovníků (33 % dotazovaných) a 15 učitelů na gymnáziu (50% dotazovaných).

Faktor přívětivosti je u daných profesí velmi důležitý jako schopnost vcítit se do pocitů a myšlenek druhých a představit si danou situaci jejich očima, přívětivost lze projevit jak v myšlenkách, pocitech, ale i činech. Nízké skóre tohoto faktoru odpovídá vlastnostem, které nemají v pomáhajících profesích své místo a to nejen ve vztahu ke klientovi u sociálních pracovníků a ke studentům u učitelů na gymnáziu, ale i spolupracovníkům, jedná se o cynismus, podezíravost a odmítání spolupráce a bezcitnost.

Naopak vyšší skóre souvisí s laskavostí, upřímností a snahou pomáhat druhým, které by měly doprovázet proces pomáhání, ale i u policistů jsou důležité. Hypotéza č.5, která obsahovala tvrzení o vysokém skóre přívětivosti u pomáhajících pracovníků se nepotvrdila, jelikož vysoké skóre přívětivosti se prokázalo jen u 33 % ze 30 dotazovaných sociálních pracovníků a 50% ze 30 dotazovaných učitelů na gymnáziu. Výsledky ale potvrdily hypotézu 5a, která obsahovala tvrzení, že nejnižší skóre přívětivosti budou vykazovat policisté.

Poslední sledovaným faktorem z Big Five bylo skóre svědomitosti ve své podprůměrné, průměrné a nadprůměrné kategorii. Do podprůměrné kategorie patřili dva sociální pracovníci (7 % dotazovaných), do kategorie průměrného skóre bylo zařazeno podle výsledků 18 policistů (60% dotazovaných), 12 sociálních pracovníků (40% dotazovaných) a 17 učitelů na gymnáziu (57 % dotazovaných).

Nadprůměrné skóre svědomitosti vykazovalo 12 policistů (40% dotazovaných), 16 sociálních pracovníků (53 % dotazovaných) a 13 učitelů na gymnáziu (43% dotazovaných).

Svědomitost je také důležitým faktorem pro pomáhající profese, jelikož koresponduje se spolehlivostí, pracovitostí a přesností, přičemž všechny tyto vlastnosti napomáhají osobě v pomáhající profesi vykonávat proces pomáhání efektivně, tento přístup napomáhá vytvoření vztahu důvěry a lepší spolupráce. Hypotéza č.6 se podle výsledků nepotvrdila, jelikož pracovníci pomáhajících profesí nevykazují jen průměrné skóre svědomitosti, ale i nadprůměrné, a to v případě 53% dotazovaných sociálních pracovníků a 43 % učitelů na gymnáziu.

Ani hypotézu 6a výsledky nepotvrdily, jelikož nejvyšší skóre svědomitosti nevykazovali sociální pracovníci, ale učitelé na gymnáziu, kteří se řadili 57 % do průměrného a 43 % do nadprůměrného skóre svědomitosti.

V posledním dotazníku byla zjišťována míra odolnosti dotazovaných osob ve zvládnání zátěže. Opět byly stanoveny kategorie podprůměrného, průměrného a nadprůměrného skóre. Ve výsledcích bylo zjištěno, že podprůměrné skóre odolnosti vůči zátěži vykazuje pět policistů (17% dotazovaných), 9 sociálních pracovníků (30% dotazovaných) a 13 učitelů na gymnáziu (43% dotazovaných), průměrné skóre 25 policistů (83 % dotazovaných), 21 sociálních pracovníků (70% dotazovaných) a 17 učitelů na gymnáziu (57 % dotazovaných). Hardiness nebo – li odolnost vůči zátěži je pro pomáhající profese velmi důležitá, neboť chrání osobnost jedince před negativními dopady stresu a zátěže, které jsou tyto profese vystaveny ve velké míře. Pokud by osoba v pomáhající profesi neuměla efektivním způsobem zátěž zvládat, začala by se tato skutečnost promítat do profesní stránky v podobě sociálního distancování od problému klientů, nespokojenosti v práci, skutečnost by však zasahovala i do soukromé stránky života osoby v pomáhajících profesích v podobě nezájmu o koníčky, změny chování, ale také v podobě různých zdravotních potíží, jak uvádí K Paulík (13).

Výsledky korespondují s faktem, že soubor těchto negativních dopadů, který se označuje jako burnout, se je u pomáhajících profesí velmi častý a některé osoby si jeho dopady u sebe neuvědomují a stále zůstávají ve své profesi, což se odráží na efektivitě jejich práce a na vztahu, který mají se svými klienty, jenž postrádá často důvěru klienta a snahu pracovníka nacházet pro klienta efektivní řešení jeho situace. Takovému stavu se dá však předcházet.

Osoba v pomáhající profesi by měla být přístupná novým zkušenostem, přijímat nové informace a tím si rozšiřovat možnosti a způsoby boje ze zátěží, které budou efektivní nejen pro klienty, ale i pro danou osobu v pomáhajících profesích. U policistů probíhají různé formy školení a kurzů jak efektivně bojovat se zátěží spojenou se stresovými situacemi, ale obsahují i metody jak se na nepříznivé situace psychicky připravovat, nacvičovat způsoby chování v daném typu situace, jak uvádí L. Čírtková (2).

Výsledky nepotvrdily hypotézu č.7, která obsahovala tvrzení, že pracovníci pomáhajících profesí budou vykazovat vyšší skóre odolnosti, jelikož ve skupině sociálních pracovníků vykazovalo 30% podprůměrné skóre a 70% průměrné skóre odolnosti. Ve skupině učitelů na gymnáziu vykazovalo 43% podprůměrné skóre a 57% průměrné skóre. Do kategorie nadprůměrného skóre odolnosti nebyla zařazena žádná osoba v pomáhajících profesích.

Domnívám se, že jsem cíl práce splnila.

6. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo charakterizovat náročnou činnost osob v pomáhajících profesích, shrnout požadavky a osobnostní předpoklady pro výkon této činnosti. Důležitým bodem byla také charakteristika zátěžových situací, kterým jsou tyto osoby často vystaveny, v souvislosti s výkonem svého povolání. Proto by měli pracovníci pomáhajících profesí umět zátěž a stres i v jejich důsledcích umět analyzovat a adekvátně reagovat pro jejich zvládnutí. Disponovat tedy efektivním mechanismem zvládnutí zátěžových situací. Chrání tak svou vlastní osobnost, ale i své klienty při procesu pomáhání, který poté bude splňovat všechny důležité podmínky pro efektivní výsledek této spolupráce. Za použití psychodiagnostických metod bylo zjišťováno několik faktorů, které by osoby v pomáhajících profesích měli vykazovat ve vyšší míře v případě míry empatie, extroverze, otevřenosti zkušenosti, přívětivosti, svědomitosti a odolnosti vůči zátěži. V případě neuroticismu je předpokládáno nízké skóre tohoto faktoru. V tomto smyslu byly stanoveny hypotézy, které se však nepotvrdily v případě průměrného skóre neuroticismu u osob v pomáhajících profesích, které vykazovaly i podprůměrné skóre. Jednalo se i o hypotézu o nejnižším skóre neuroticismu u učitelů na gymnáziu, kdy toto skóre vykazují sociální pracovníci. Nepotvrdila se ani hypotéza o nejvyšším počtu extrovertních osob ve skupině učitelů na gymnáziu, jelikož se jednalo naopak o skupinu policistů. Stejně byla vyvrácena hypotéza, že osoby v pomáhajících profesích budou vykazovat vysoké skóre otevřenosti zkušenosti, výsledky prokázaly průměrné skóre této osobnostní dimenze. Nebyla potvrzena ani hypotéza o nejvyšším skóre svědomitosti u sociálních pracovníků, toto skóre vykazovali učitelé na gymnáziu. Na závěr nebyla potvrzena ani hypotéza o vyšší míře odolnosti vůči zátěži u osob v pomáhajících profesích, které vykazovaly spíše průměrné, ale i podprůměrné skóre.

Ostatní hypotézy o vysokém skóre empatie u pomáhajících profesí, vyšším skóre empatie u sociálních pracovníků ve srovnání s policisty, o průměrném skóre extroverze u pomáhajících profesí a to v nejvyšší míře u sociálních pracovníků, o nejnižším skóre přívětivosti u policistů a vysokém skóre svědomitosti u osob v pomáhajících profesích se potvrdily.

Ve výsledku nevychází z tohoto výzkumu osoby v pomáhajících profesích jako jednoznačně splňující všechny sledované předpoklady.

Přínos této bakalářské práce do zdravotně sociální oblasti bych viděla v pokusu o zmapování situace u dvou skupin osob v pomáhajících profesích a porovnání se srovnávací skupinou policistů ve smyslu naplnění osobnostních předpokladů pro výkon jejich činnosti, rovněž také v přínosu nových informací pro zaměstnavatele, ale i samotné osoby, pro zamyšlení, zda svou činnost vykonávají efektivně a s cílem orientovaným pro přínos klientů, nikoliv na sebe a na uspokojení svých potřeb.

7. Seznam použitých zdrojů

1. Atkinsonová, R.L. et al.: *Psychologie*. 2.vyd. Praha: Portál, přeloženo z Hilgard's introduction to psychology. 2003. 752s. ISBN 80 – 7178 – 640 – 3.
2. Čírtková, L.: *Policejní psychologie*. 4.vyd. Praha: Portál, 2004. 272s. ISBN 80 – 7178 – 931 – 3.
3. Čírtková, L. et al. *Péče o policisty po extrémních stresových situacích* [on – line]. 23.4.2001. [cit. 2007 – 04 – 06]. Dostupné z < [http:// www.mvcr.cz/ casopisy/ kriminalistika/2001/ 01_03/ cirtkova.html](http://www.mvcr.cz/casopisy/kriminalistika/2001/01_03/cirtkova.html) >.
4. Ficková, E. Determinanty zvládnutí stresu. *Československá psychologie*, 1993, roč. XXXVII, č. 2, s. 129 – 138. ISSN 0009 – 062X.
5. Hartl, P. Hartlová, H.: *Psychologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000. 776s. ISBN 80 – 7178 – 303 – X.
6. Hawkins, P. Shohet, R.: *Supervize v pomáhajících profesích*. 1.vyd. Praha: Portál, přeloženo z orig. Supervisions in the helping professions, 2004. 208s. ISBN 20 – 7178 – 7125 – 9.
7. Hřebíčková, M. Urbánek, T. *Neo osobnostní inventáře* [on - line]. 2003. [cit. 2007 – 04 – 06]. Dostupné z < <http://psychodiagnostika.cz/index.php?akce=neo>>.
8. Kopřiva, K.: *Lidský vztah jako součást profese*. 5.vyd. Praha: Portál, 2006.147s. ISBN 802 – 7367 – 181 – 6.
9. Křivohlavý, J.: *Jak zvládat stres*. 1.vyd. Praha: Grada, 1994. 190s. ISBN 80 – 7169 – 121 – 6.
10. Matoušek, O.et al.: *Metody a řízení sociální práce*. 1.vyd. Praha: Portál, 2003. 384s. ISBN 80 – 7178 – 548 – 2.
11. Matoušek, O.: *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 287s. ISBN 80 – 7178 – 549 – 0.
12. Nakonečný, M.: *Psychologie osobnosti*. 2.vyd. Praha: Academia, 1997. 336s. ISBN 80 – 200 – 0628 – 1.

13. Paulík, K. Determinanty lidského zvládnání zátěže. *In Sborník Filosofické fakulty Ostravské univerzity Ostrava*. Ostrava: Filosofická fakulta Ostravské univerzity, 2006. s. 5 – 28. ISBN 80 – 7368 – 174 – 9.
14. Praško, J. *Reakce na stres* [on – line]. 15.3.2004. [cit. 2007 – 04 – 06].
Dostupné z < [http:// www.stopstigmapsychiatrie.cz/ neuroza/ index.html](http://www.stopstigmapsychiatrie.cz/neuroza/index.html) >
15. Schmidbauer, W.: *Psychická úskalí pomáhajících profesí*. 1.vyd. Praha: Portál, 2000. 171s. ISBN 80 – 7178 – 312 – 9.
16. Slaměník, I. et al.: *Aplikovaná sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 224s. ISBN 80 – 247 – 0180 – 4.
17. Šolcová, I. *Vymezení pojmu hardiness* [on – line]. 2006. [cit.2007 – 04 – 06].
Dostupné z < [http:// www.geta.cz/ hardiness.htm](http://www.geta.cz/hardiness.htm) >.
18. Tap, P. Zvládnání krizových situací a personalizace. *Psychologie dnes*, 2001, roč. VII, č. 11, s. 28 – 30. ISSN 1211 – 5886.
19. Vodáčková, D.: *Krizová intervence*. 1.vyd. Praha: Portál, 2002. 544s. ISBN 80 – 7178 – 696 – 9.
20. Vágnerová, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3.vyd. Praha: Portál, 2004. 872s. ISBN 82 – 7178 – 802 – 3.
21. Záškodná, H. Mlčák, Z. Altruistická motivace, emocionální empatie a afiliace u vysokoškolských studentek sociální práce. *In Sborník Filosofické fakulty Ostravské univerzity Ostrava*. Ostrava: Filosofická fakulta Ostravské univerzity, 2006. s. 47 – 60. ISBN 80 – 7368 – 174 – 9.

8. Klíčová slova

Pomáhající profese

Zátěžové situace

Mechanismy zvládnání zátěže

IRI

Empatie

Big Five

Hardiness