

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Diplomová práce

Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi

Iveta Krejčíková

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra psychologie
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Krejčíková Iveta

Veřejná správa a regionální rozvoj nav.- Litoměřice

Název práce

Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi

Anglický název

Stress load in a specific job

Cíle práce

Cílem diplomové práce bude upozornit na možná rizika spojená se stresovou zátěží u pracovníků v pomáhajících profesích a jejího negativního dopadu na pracovní výkonnost, pracovní spokojenost a kvalitu života. Dalšími cíli bude poukázat na závažnost tohoto dlouhodobého problému, zdůraznit úlohu prevence a zjistit, jaké pozitivní strategie zvládnutí stresu pracovníci vybraných pracovních skupin volí. V závěru práce bude nastíněna možnost odstranění, popřípadě alespoň zmírnění negativního dopadu na stres zaměstnanců vybrané skupiny.

Metodika

Teoretická část diplomové práce bude vycházet z kompilace textu z odborné literatury. V empirické části budou použity metody standardizovaného dotazníkového šetření. Pro účely výzkumu se stanoví hypotézy a výzkumné otázky, které budou následně ověřeny statistickými metodami. Výsledky z empirického výzkumu budou okomentovány a prezentovány v souhrnných tabulkách a grafech.

Harmonogram zpracování

Tvorba teoretické části: leden 2014 - červen 2014

Volba a sestavení výzkumného nástroje: duben 2014 - květen 2014

Sběr dat: červen 2014 - září 2014

Analýza dat, tvorba empirické části: září 2014 - listopad 2014

Komentáře k empirické části, diskuse, závěry DP: prosinec 2014 - únor 2015

Odevzdání DP: březen 2015

Rozsah textové části

60 - 80 stran

Klíčová slova

stres, stresor, odolnost, strategie zvládnání stresu, práce a stres, pomáhající profese

Doporučené zdroje informací

ARNOLD, J. Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace. Harlow: Prentice Hall, 2005. ISBN 0-273-65544-2.

BARTŮŇKOVÁ, S. Stres a jeho mechanismy, Univerzita Karlova v Praze, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. Sestra a stres. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3149-0.

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7637-002-X.

MERG, K., KNÖDEL, T. Jak přežít v práci. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1723-1.

PAUKNEROVÁ, D. a kol. Psychologie pro ekonomy a manažery. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.

PAULÍK, K. Psychologické aspekty zvládnání zátěže muži a ženami. Filosofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2012. ISBN 978-80-7368-993-3.

PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.

STOCK, Ch. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

Vedoucí práce

Michálek Pavel, Mgr. Ing., Ph.D.

Termín odevzdání

březen 2015

Elektronicky schváleno dne 20.10.2014

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 20.10.2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan fakulty

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 4. března 2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za čas věnovaný poskytování odborných konzultací, cenné rady a podnětné připomínky, metodické vedení a trpělivost. Děkuji všem osloveným pracovníkům pobytových zařízení Šluknovského výběžku za jejich vstřícnost a ochotu mi pomoci. V neposlední řadě děkuji své rodině za podporu během mého studia.

Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi

Stress loads in a specific job

Souhrn

Diplomová práce s názvem „*Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi*“ má upozornit na možná rizika spojená se stresovou zátěží u pracovníků pomáhajících profesí a jejího negativního dopadu na pracovní výkonnost, pracovní spokojenost a kvalitu života. Teoretická část práce vychází ze studia odborné literatury, která je východiskem ke zpracování a vymezení stěžejních problémů zaměřujících se na problematiku stresu. Obsah první kapitoly je věnován významu stresu v obecné rovině a popisu jeho vzniku, příčin, způsobu zvládnání a prevenci. V dalších kapitolách jsou vymezeny pojmy vztahující se k zvládnání zátěže spojené s výkonem profese. Empirická část je věnována vlastnímu výzkumu, jehož cílem je zjistit u pracovníků pracujících v Pobytových zařízeních Šluknovského výběžku míru pracovní zátěže a vymežit jimi užívané copingové strategie ke zvládnání stresu. Jsou zde použity metody kvantitativního výzkumu, které zahrnují vlastní dotazník zaměřující se na identifikační údaje, Meisterovu metodu používanou k hodnocení pracovní zátěže a dotazník k měření zvládnání stresu (PCI). Zkoumaný vzorek tvoří devadesát osm respondentů pracujících v sociálních službách.

Summary

The entitled thesis "Stress loads in a specific job" is to highlight the potential risks associated with stress loads of assisting staff and its negative impact on work efficiency, job satisfaction and life quality. The theoretical part is based on a study of specialised literature, which is the opening to process and define crucial problems focusing on the issue of stress. The first chapter is pursued to the importance of stress in general and the description of its origin, causes, management methods and prevention. In the other parts there are defined terms related to coping loads associated with the job performance. The empirical part is devoted to the research, which aims at observable level of workload of staff working at Residential Institutions in Sluknovsky Region and by them defines coping strategies for stress management. There are used quantitative research methods, which include a questionnaire focused on the identification data, Meister method used to assess workload and the questionnaire to measure stress management (PCI). Research sample consists of ninety-eight respondents working in social services.

Klíčová slova: stres, stresor, odolnost, strategie zvládnání stresu, práce a stres, pomáhající profese.

Keywords: stress, stressor, resistance, stress management, work and stress, assisting jobs.

OBSAH

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | ÚVOD..... | 9 |
| 2 | CÍL PRÁCE A METODIKA | 10 |
| 3 | TEORETICKÁ VÝCHODISKA..... | 11 |
| 3.1 | Problematika stresu | 11 |
| 3.1.1 | Stres a jeho význam | 11 |
| 3.1.2 | Příznaky stresu | 12 |
| 3.1.3 | Stresové situace a stresory | 13 |
| 3.1.4 | Stresové reakce | 15 |
| 3.1.4.1 | Hlavní koncepce stresu a jejich představitelé | 15 |
| 3.1.5 | Osobnost a zvládání stresu..... | 16 |
| 3.1.6 | Strategie zvládání stresu | 18 |
| 3.1.7 | Stres a jeho prevence | 19 |
| 3.2 | Stres a náročné situace spojené s výkonem profese..... | 21 |
| 3.2.1 | Pracovní stres a jeho význam..... | 21 |
| 3.2.2 | Stresory a pracovní prostředí | 23 |
| 3.2.2.1 | Psychická zátěž a pracovník | 23 |
| 3.2.2.2 | Nejběžnější zdroje stresu v pracovním prostředí | 24 |
| 3.2.3 | Pracovní výkon a výkonnost..... | 27 |
| 3.2.4 | Pracovní spokojenost | 30 |
| 3.2.5 | Péče o pracovníky | 31 |
| 3.2.6 | Zdravá organizace..... | 31 |
| 3.3 | Pomáhající profese..... | 33 |
| 3.3.1 | Syndrom vyhoření..... | 34 |
| 3.3.1.1 | Syndrom vyhoření a jeho příznaky | 34 |
| 3.3.1.2 | Syndrom vyhoření a jeho fáze | 35 |
| 3.3.1.3 | Prevence syndromu vyhoření..... | 36 |
| 3.3.2 | Pobytová sociální zařízení | 37 |
| 4 | EMPIRICKÁ ČÁST | 38 |
| 4.1 | Formulace výzkumných problémů a hypotéz | 38 |
| 4.2 | Metodologie výzkumu..... | 39 |
| 4.3 | Metody získávání výzkumných dat..... | 39 |
| 4.4 | Metody zpracování výzkumných dat | 40 |
| 4.5 | Popis zkoumaného souboru | 41 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 4.6 | Prezentace výsledků výzkumného šetření | 43 |
| 5 | VÝSLEDKY A DISKUSE..... | 44 |
| 5.1 | Popis respondentů..... | 44 |
| 5.2 | Vyhodnocení Meisterova dotazníku..... | 49 |
| 5.2.1 | Vyhodnocení stanovených hypotéz H01 – H04 | 55 |
| 5.3 | Vyhodnocení dotazníku k měření zvládnání stresu (PCI) | 59 |
| 5.3.1 | Vyhodnocení stanovených hypotéz H05 – H010 | 60 |
| 5.4 | Diskuse | 70 |
| 6 | ZÁVĚR | 76 |
| 7 | SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ..... | 79 |
| 8 | SEZNAM GRAFŮ A TABULEK..... | 83 |
| 9 | PŘÍLOHY..... | 85 |

1 Úvod

Žijeme ve společnosti, kde se na nás hrne velké množství požadavků z různých stran. To sebou přináší nárůst stresových situací, ve kterých se dostáváme do časového tlaku, pracovního přetížení a s tím k souvisejícímu narušení rovnováhy mezi rodinným prostředím a zaměstnáním.

Různé odborné studie prokazují, že nadměrný stres spojený s prací patří do skupiny nejčastějších příčin způsobujících zdravotní problémy. Stres na pracovišti ohrožuje nejen zdraví zaměstnanců, ale zdraví celé organizace. Úloha prevence k předcházení či zmírnění stresu na pracovišti je pro zaměstnavatele ekonomicky efektivnější a výhodnější, než řešení jejich následků v podobě nižší výkonnosti a nespokojenosti zaměstnanců, narušení mezilidských vztahů na pracovišti nebo zvýšené nemocnosti a fluktuace pracovníků.

Mezi povolání ohrožené velkou mírou psychické zátěže patří pomáhající profese. Pracovníci těchto profesí vykonávají psychicky a často fyzicky namáhavou práci, která je v dnešní době společensky nedoceněna a patří mezi nejhůře odměňované. Nic na tom nemění ani fakt, že jsou na tyto pracovníky kladeny stále vyšší požadavky, které zahrnují vyšší vzdělání, odpovědnost a pracovní nasazení. Na základě zkušeností z profese sociální pracovníce v Domově pro seniory Šluknov bylo téma této diplomové práce cíleno na zaměstnance v sociálních službách, kteří pracují v Pobytových zařízeních Šluknovského výběžku. Práce zaměřená na pomoc druhým je pro pracovníky těchto profesí velmi náročná. Každý den musí čelit řadě různých stresových situací. Na jednoho pracovníka připadá stále větší počet klientů. Zaměstnanci si často stěžují, že v důsledku časové tísně a nárůstu administrativní činnosti nemají dostatek času na práci s klienty. Na rozdíl od ostatních skupin profesí, právě zde hraje důležitou roli především vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem. Posláním těchto zařízení je poskytnout svým klientům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu, takové prostředí a podmínky, které jim umožní prožít kvalitní a plnohodnotný život. Zaměstnavatelé si uvědomují, že úroveň kvality poskytování sociálních služeb stojí na pracovnících, kteří je vykonávají. Jejich snahou by tedy mělo být pečovat o své zaměstnance a vytvořit jim vhodné pracovní prostředí a podmínky. V opačném případě může mít nespokojenost a přetížení pracovníků v důsledku působení stresu negativní dopad jak na ekonomiku a prestiž organizace, tak na spokojenost klienta.

2 Cíl práce a metodika

Cílem diplomové práce je upozornit na možná rizika spojená se stresovou zátěží u pracovníků a jejího negativního dopadu na pracovní výkonnost, pracovní spokojenost a kvalitu života. Současně je důležité také poukázat na závažnost tohoto dlouhodobého problému u profesí ohrožených velkou mírou psychické zátěže, mezi které patří pomáhající profese. Zjistit u pracovníků těchto vybraných skupin míru pracovní zátěže a jaké strategie zvládání stresu volí.

Teoretická část diplomové práce vychází ze studia odborné literatury z oblasti sociální psychologie, psychologie zdraví, psychologie práce a sociální práce, která je východiskem ke zpracování problematiky a vymezení stěžejních pojmů zaměřených na stres v obecné rovině a zvládání zátěže spojené s výkonem profese.

Empirická část je věnována především vlastním poznatkům, průběhu a zhodnocení výsledků výzkumu. K těmto účelům byla vybrána skupina respondentů pracujících v Domovech pro seniory, Domovech se zvláštním režimem a Ústavech sociální péče ve Šluknovském výběžku. Celkem bylo osloveno sto dvacet respondentů. Cílem empirické části je u vybrané skupiny pracovníků v sociálních službách, za použití metody standardizovaného dotazníkového šetření, potvrdit či vyvrátit stanovené výzkumné hypotézy. Dotazníkové šetření se skládá ze tří částí: vlastní dotazník zaměřující se na identifikační údaje, Meisterova metoda používána k hodnocení pracovní zátěže (Hladký, Židková, 1999) a dotazník k měření zvládání stresu – PCI (<http://zdenka-zidkova.psvz.webnode.cz/metody/> [cit. 2014-07-20]). Získaná data jsou následně ověřena statistickými metodami a popsána v tabulkách a grafech. Prezentace výsledků z empirického výzkumu je obsahem diskuse.

V závěrečné části práce jsou shrnuty získané informace a data, zdůrazněna úloha prevence a nastínění možnosti odstranění, popřípadě alespoň zmírnění negativního dopadu na stres zaměstnanců.

3 Teoretická východiska

3.1 Problematika stresu

Diplomová práce je zaměřena na problematiku stresového zatížení u pracovníků v pomáhajících profesích. Úvodní kapitola je věnována vymezení základních pojmů, které s daným tématem souvisí. Soustřeďuje se zejména na význam stresu v obecné rovině, na jeho vznik, příznaky, spouštěče, způsoby zvládnání a prevenci.

3.1.1 Stres a jeho význam

Pojem stres se v dnešní době skloňuje ve všech pádech. Je nezbytnou součástí našeho života. Optimální množství stresu má na organismus pozitivní vliv. Nadměrné množství stresu naopak působí na člověka negativně a může být jednou z příčin řady civilizačních chorob. V dnešní době žijeme ve zvyšujícím se životním tempu, které sebou přináší sílící tlak a nároky na nás kladené. Mohlo by se zdát, že stres je vynálezem současnosti a souvisí s výtoky moderní civilizace.

Stres lidstvo provází od nepaměti. Z hlediska vývoje nabývá stresová situace svůj význam historický. Význam stresové reakce se např. v době kamenné zcela odlišoval od situací, v kterých žije dnešní člověk (Švingalová, 2006). Pro člověka žijícího před desítkami tisíc let byla stresová reakce přirozeným obranným mechanismem potřebným k udržení života v tehdejších ohrožujících podmínkách. Reakcí na tuto krátkodobou situaci byl fyzický boj nebo útěk, kdy následně došlo k odplavení hormonů stresu a tělo se opět vrátilo do psychosomatické rovnováhy. Dnešní člověk žije v naprosto odlišných podmínkách. Stres, který denně zažívá, má zcela jiný charakter. Již nemusí bojovat o přežití, ale nachází se ve stresových situacích nabývajících zcela jiných hodnot, jako je například ztráta zaměstnání, zajištění bydlení, nedostatek peněz, rozvod, závažné onemocnění, ale také nadměrná ctižádostivost a perfekcionismus. Na stresy dlouhodobé již vybaveni nejsme. Důsledkem toho hrozí, že se v těle jedince může zvyšovat množství stresu, které se nevybije a má negativní vliv na jeho zdraví.

Prognostici upozorňují na to, že je důležité počítat s existencí stresů i do budoucna. G. Thompson (nositel Nobelovy ceny za fyziku) přirovnal současné probíhající změny (životní styl, přijímání autority, normy chování aj.) k době neolitické a změnám, které

se v ní odehrály, jako byl přechod od loveckého způsobu života k životu zemědělskému. Vysvětluje to tím, že uvedené změny jsou rychlejší, hlubší a jejich vliv je závažnější, než tomu bylo v minulosti (Křivohlavý, 1994).

„Pojem *stres* pochází pravděpodobně z lat. *stringo, -ero* (škrábnout, poškodit, či otrhat) a ve středověku, cca od přelomu 14. a 15. století se objevuje v angličtině“ (Kebza, 2011, s. 23). V angličtině slovo „*stress*“ vyjadřuje napětí, zátěž. Jde o širší psychologický a biomedicinský pojem (Švingalová, 2006). Hovorově se tento pojem užívá k označení pro frustraci, konflikt, a nepříjemné pocíťované situace vůbec.

Významnou teorii stresu vytvořil kanadský vědec maďarsko-rakouského původu (endokrinolog) H. Selye, který charakterizoval stres jako fyziologickou odpověď na ohrožení nebo poškození organismu projevující se prostřednictvím adaptačního syndromu. Jde o typický důsledek zvýšené zátěže (Pauknerová et al, 2012).

Uzel (2008) ve své publikaci popisuje stres jako speciální zátěž, kdy působení škodlivého podnětu v organismu vyvolává obranné jevy. Z hlediska biologické úrovně působí na složky imunitního systému, na fyziologické úrovni dochází ke zvýšení aktivační hladiny, bolest a únava a na psychologické úrovni aktivuje negativní emoce. Pokud ohrožující faktory (stresory) působí na organismus nepřiměřeně dlouho nebo nepřiměřeně intenzivně dochází k úpadku přirozených vlastností a k potlačení vývoje.

Mnoho lidí si stres spojuje spíše s nepříjemnými věcmi, které mají na organismus negativní vliv. Tento stres, který nás vyčerpává a upozorňuje na existující nebezpečí, označujeme jako *distres*. Při distresu se do našeho těla uvolňují látky, které pokud nejsou spotřebovány, mohou být pro organismus nebezpečné. Správná míra stresu má na organismus naopak pozitivní vliv, který se projevuje ve formě prožívání příjemných pocitů. Tento stres označujeme jako *eustres*. Eustres nás posiluje a je přívětivou tvářou stresu (Plamínek, 2013).

3.1.2 Příznaky stresu

Na příznaky stresu musíme nahlížet jako na celek, kde vše souvisí se vším. Nevybitý stres, který zůstává v těle, se může projevit v podobě tělesných, psychických nebo emočních příznaků (Hawkins, Shohet, 2004).

Švingalová (2006) dělí příznaky stresu do následujících oblastí:

- *Duševní oblast (zejména citová a myšlenková)* – podrážděnost, poruchy spánku, napětí, únava, strach, úzkost, agrese, zlost, zhoršené myšlení, nerozhodnost, zhoršená koordinace všech kognitivních funkcí.
- *Sociální oblast* – narušení sociálních vztahů a komunikace.
- *Chování* – apatie, zvýšení nebo snížení aktivity, zkratkovité jednání, neklid.
- *Tělesná oblast* – zvracení, průjem, pocení, svalový třes nebo svalová ochablost a další vegetativní a metabolické poruchy.

Příznaky stresu můžeme diagnostikovat pomocí různých metod. U nás se často využívá v oblasti psychologie práce *Meisterův dotazník* zaměřující se na zjišťování psychické zátěže. Z dalších dotazníkových metod je to například *metoda SDF* (Subjective Distress Factor), která sleduje míru různých pocitů jako je tíseň, vyčerpání, volání o pomoc, citové rozrušení aj. Z klasických psychologicko-diagnostických metod, které se zaměřují na zjišťování některých negativních emocionálních stavů, jsou to například: *Spielbergerova metoda STAI* (State Trait Anxiety Scale) zaměřující se na zjišťování úzkosti, *metoda GFSS* (Geers Fear Survey Schedule) vymezující strach z fobie nebo „*metoda SCL – 90*, která slouží k diagnostikování celého souboru negativních psychických stavů (Křivohlavý, 1994).

3.1.3 Stresové situace a stresory

Do situací a událostí, které považujeme za stresové, se dostáváme různým způsobem. Může to být na základě vlastních zkušeností nebo zkušeností druhých lidí. Stresové situace mohou být různého typu (Křivohlavý, 1994).

Vágnerová (2004) shrnula negativně prožívané stresové situace na základě charakteristických znaků do několika bodů:

- *Pocit neovlivnitelnosti situace* – jedinec je přesvědčen, že nemůže zabránit vzniku situace, kterou vnímá jako stresovou.
- *Pocit nepředvídatelnosti vzniku stresové situace* – člověk se nemůže připravit na situaci, kterou neumí odhadnout (např. přírodní katastrofy). Intenzita stresu se může zvyšovat obavou z opakování takovéto situace.

- *Pocit nezvládnutelnosti situace* – neschopnost člověka zvládnout subjektivně nepřiměřené nároky, které jsou na něj v dané situaci kladeny.
- *Nepříjemný tlak okolností vyžadujících příliš mnoho změn* – v důsledku zásadních změn životních zvyklostí dochází k pocitu dezorientace a ztížené adaptaci na nové podmínky. Příkladem může být například rozpad rodiny nebo přechod na jinou školu.

Lidé stresovou situaci prožívají s různou intenzitou a odlišným způsobem chování. Důležitou roli zde hraje osobnost člověka, ale také stresory, které danou situaci vyvolávají.

Stresory jsou různé podněty v oblasti fyzikální, chemické, či psychosociální, které mohou vyvolat stresovou reakci (Kebza, 2007).

Křivohlavý (1994) ve své publikaci popisuje *fyzikální stresory* jako různé druhy drog, znečištění vzduchu, radiaci, katastrofy, nehody, viry, genetickou zátěž aj. *Za emocionální stresory* označuje strach a obavy, úzkostnost, zlobu, nepřátelství, nenávisť, přílišnou ustaranost, nevyspělost aj. Uvedené a jim podobné stresory následně podněcují organismus k boji.

Praško (2003) se zaměřil na nejčastější stresory, se kterými se lidé setkávají v běžném životě. Jsou rozděleny do čtyř kategorií:

- *Vztahové stresory* – neshody s rodiči, ztížený kontakt s rodiči, závislost na rodičích, žárlivost, rozchod s partnerem, problémy dětí (výchovné, ve škole), odchod dítěte z rodiny a jiné.
- *Pracovní a výkonové stresory* – ztráta zaměstnání, dluhy a splátky, konfliktní vztahy s nadřízeným, neschopnost říci ne, workoholismus a jiné.
- *Stresory související se životním stylem* – nedostatek příjemných aktivit, nevyhovující bydlení, nedostatek přátel, izolace, absence koníčků a zájmů a jiné.
- *Nemoci, závislosti a handicap* – závislosti (na drogách, lécích, alkoholu, partnerovi), psychická nebo tělesná nemoc (vlastní, členů rodiny) a jiné.

Stresory dále můžeme dělit *z hlediska délky působení* na krátkodobé a dlouhodobé a *z hlediska zdroje působení* na vnitřní a vnější.

3.1.4 Stresové reakce

Stresová reakce se označuje jako „odpověď organismu na působící stresor nebo stresory“ (Kebza, 2007, s. 20).

Lidé, kteří se záměrně vyhýbají stresu, se označují jako *vyhýbači*. Častěji se u nich setkáváme s neadekvátními reakcemi, často podmíněnými vrozenými dispozicemi. Jedinci, kteří stres bytostně vyhledávají, jsou označovány jako *konfrontéři*. Patří sem například záchranáři, profesionální vojáci, horolezci, boxeři, kluboví fanoušci, hospodští rváči atd. (Bartůňková, 2010).

3.1.4.1 Hlavní koncepce stresu a jejich představitelé

Mezi nejvýznamnější představitelé, kteří se zabývali koncepcí stresu, patřili Walter Bradford Cannon, Hans Bruno Selye a Richard Stanley Lazarus.

❖ Walter Bradford Cannon

Tento americký fyziolog a objevitel principu homeostázy upozornil na dva způsoby reakce živých organismů na působení stresoru, které se od sebe zásadně odlišují:

- *Bojem* (v případě, že je zřejmé, či pravděpodobné, že je v možnostech organismus působení stresoru zvládnout),
- *Útěkem* (pokud reagující organismus není schopen toto působení stresoru zvládnout).

(Kebza, 2007)

Kebza (2007) dále píše, že z dnešního pohledu (dle některých novějších literárních zdrojů) je toto pojetí fight-or-flight interpretovatelné jako poněkud zjednodušující a nedostačující pro vysvětlení průběhu stresové reakce.

❖ Hans Bruno Selye

Popsal tři hlavní stádia obecného adaptačního syndromu (GAS), kterým organismus odpovídá na stres:

- *První fáze – šok*: jde o poplachovou reakci na působící stresor (ztráta zaměstnání, sdělení diagnózy závažné choroby, smrt blízké osoby apod.) (Helus, 2011).

Tato fáze pomáhá mobilizovat organismus při ohrožení stresorem.

- *Druhá fáze – rezistence*: stupňování fyziologické aktivace, snaha organismu mobilizovat své síly do krajnosti při vypořádání se s působícím stresorem (Helus, 2011). Důležitou roli zde hraje síla intenzity působícího stresoru a bojeschopnost organismu.
- *Třetí fáze – vyčerpání*: organismus je vystaven stresu příliš dlouho a v důsledku toho dochází k vyčerpání zdroje pro adaptaci.

I když se H. B. Selye původně zabýval vlivem fyzických stresorů, které se podílí na rozvoji stresové reakce, zdůrazňoval také důležitost role psychiky při zvládnání stresu (Kebza, 2007).

❖ **Richard Stanley Lazaru**

Také Lazarusův transakční model vymezuje tři stádia v dynamice stresu, kde zdůrazňuje vliv kognitivního zhodnocení na průběh stresové reakce:

- *Primární hodnocení* – posuzování dané situace z hlediska ohrožení nebo pozitivního přínosu pro jedince. Míra ohrožení nebo přínosu je pro každého jedince odlišná.
- *Sekundární hodnocení* – zvažování nebezpečí, posuzování vlastních možností zvládnání působících stresorů a následný výběr postupů zvládnání.
- *Terciární hodnocení* – dochází k novému vyhodnocení situace, spojené s procesem, ve kterém dochází ke změně myšlenkového postupu vztahujícího se k situaci nebo zdroji ohrožení. (Kebza, 2007)

3.1.5 Osobnost a zvládnání stresu

Křivohlavý (2010) uvádí, že důležitou roli při zvládnání náročných životních situací, které v člověku vyvolává stresové napětí, nemají pouze použité postupy, ale i jeho osobnost. To, jaký jedinec je – jeho osobnostní charakteristiky. Křivohlavý (2010) dále uvádí výstižný příklad, kdy lidi přirovnává ke skleničkám. Skleničky mohou být křehké nebo z těžko rozbitelného skla. Stejně tak lidé mohou být zranitelní nebo naopak flexibilní (jako z gumy). V těžkých situacích prokáží míru nezlomnosti, houževnatosti, elasticnosti,

schopnosti opět se rychle vzpamatovat. Tuto charakteristiku člověka označujeme termínem „osobní resilience“.

Mezi *resilientní vlastnosti* osobnosti se řadí takové vlastnosti, které u člověka posilují jeho způsobilost přijmout zátěž jako výzvu a odolávat stresu. Naopak *vulnerabilní vlastnosti* osobnosti u daných jedinců jejich odolnosti vůči stresu a zátěži snižují (Helus, 2011).

Obě skupiny faktorů resilience a vulnerabilita působí, jako dva protikladné proti sobě postavené póly zdraví – nemoc (Kebza, 2005).

To, jakým způsobem prožíváme stres, ovlivňují především individuální zdroje.

Mezi tyto zdroje patří:

- Kulturní zdroje – jaké metody řešení problému můžeme použít.
- Sociální zdroje – jaká je podpora ze strany rodiny a přátel.
- Psychické zdroje – jak silné je zformování mého vědomí vlastní hodnoty.
- Věcné zdroje – zda máme dostatek všech zdrojů, které potřebujeme pro svou práci.

Odborná literatura uvádí dva rozdílné osobnostní typy, které mají vliv na naše chování, prožívání a reakce na stres.

- **Osobnostní typ A** - vyznačuje se zvýšeným rizikem podléhání stresu. Důvodem je soutěživost, sebeprosazení, netrpělivost, workoholismus, dosahování co nejvyššího výkonu, které je pro tuto skupinu lidí typické. Jejich životní styl je ve znamení rychlého tempa, pocitu časové tísně a neustále akce. V důsledku nepřetržitého napětí a stresu se u nich vyskytují mnohem častěji ischemické choroby a jiné onemocnění, které ohrožují jejich zdraví.
- **Osobnostní typ B** – je protipólem výše uvedeného typu. Riziko ohrožení stresem je zde menší. Na rozdíl od osobnostního typu A, zde nechybí odpočinek a relaxace. Pracovní tempo je přiměřené a cíl je zaměřen i na jiné hodnoty (Helus, 2011).

Helus (2011) dále píše, že k problematice odolnosti významně přispěla salutogenetická koncepce A. Antonovského. Zabývá se procesy, označené termínem **salutogeneze**, ve kterých osobnost posiluje a obnovuje své zdraví. Stává se tak osobností **sebeozdravnou**, která se vyznačuje třemi podstatnými znaky:

1. *pochopitelnost / comprehensibility,*
2. *zvladatelnost / manageability,*
3. *smysluplnost / meaningfulness.*

Antonovský je shrnuje pod pojem **smysl pro sounáležení** (zkratka SOC).

3.1.6 Strategie zvládání stresu

Každý člověk se v průběhu života dostává do různých stresových situací a událostí, které je potřeba určitým způsobem zvládat. Křivohlavý (2010) poukazuje na to, že je důležité si při stresu položit otázku, zda s ním chceme skutečně bojovat a postavit se mu čelem, nebo ho jen pasivně snášet a nic nedělat. Abychom mohli hovořit o skutečném zvládání stresu, pak se mu musíme postavit čelem. Zaměřit se na odstranění, toho, co nás trápí a zatěžuje. Na druhé straně je potřeba posilovat naše vlastní síly, které v boji se stresem potřebujeme.

Odborná literatura uvádí různé strategie zvládání stresu. Švingalová (2006) odkazuje např. na Hartla, Hartlovou (2000), kteří rozlišují dva způsoby zvládání stresu:

1. **Neadaptivní, neúspěšné** – mezi nejčastější způsoby, jak řešit následky stresové situace patří agrese, únik z reality, neúměrné riskování.

- **Ruminační strategie:** člověk se před svým okolím uzavírá do sebe, trápí se a neustále problémem přemílá dokola. Chybí snaha situaci řešit.
- **Vyhýbavá strategie:** řešení pomocí opíjení se, útočení na druhé, hazardérství aj.

2. **Adaptivní, úspěšné** – rozdělené do tří strategií:

- **behaviorální:** patří sem prostředky zmírňující závažnost a naléhavost dopadu problému, jako např. tělesné cvičení, nácvik relaxace, zvýšený pohyb, užívání psychofarmatik, psychická podpora v sociálním okolí;
- **kognitivní:** zaměřuje se zejména na přehodnocení situace, vytěsnění problému z vědomí a změny hierarchie hodnot;
- **rozptylující:** způsoby zaměřené na provádění příjemných činností, které pomáhají člověku ulevit si od tíživých pocitů. Posilují u jedince pocit, že je schopen ovlivňovat běh událostí.

Kebza (2005) se ve své publikaci zaměřil na následující způsoby, jak se vyrovnat se stresovými situacemi a zvýšením kontroly nad jejich průběhem:

3. snaha přizpůsobit se životním podmínkám, okolnímu prostředí a požadavkům úkolů lidským možnostem;
4. uplatnění principu při výběru osob, které se hodí pro určité úkoly a situace;
5. použití různých technik k záměrnému zvyšování odolnosti vůči stresu.

Pauknerová a kol. (2012) uvádí tři fáze, jak řešit zátěžové situace:

- **mobilizace psychických sil** – pohotovost k činnosti, na základě orientace v nových podmínkách, dostává jedince do stavu připravenosti;
- **řešení zátěžové situace** - první způsob se zaměřuje na *pasivní odolávání nepříznivým vlivům*, kdy není možné v dané době změnit okolnosti. *Aktivní vyrovnávání se* je druhým způsobem řešení zátěžové situace, která závisí na charakteru situace a na charakteristikách osobnosti daného jedince. Jsou situace, kdy někteří jedinci volí aktivní přístup vyvolávající konfrontaci, střet;
- **způsoby vyrovnání se se zátěží** - do *vyřešení zátěže* patří projev určité euforie, dočasný pokles energie a situační útlum. Následuje zotavení obvykle spojené s uspokojením z vyřešení zátěžové situace. *Situace selhání* se vyznačuje nejprve silným útlumem způsobeným zážitkem neúspěchu, po kterém přichází určité psychické zotavení. V této fázi si někteří jedinci hledají vyrovnávací mechanismy, které mají převážně negativní účinek a v důsledku toho dochází k oslabení celkové odolnosti jedince vůči zátěži.

Každý člověk je jedinečný a z toho vyplývá, že má různou míru odolnosti vůči stresu, různé způsoby vyrovnání se se stresem a vlastní metody jak předcházet negativním stresovým situacím.

3.1.7 Stres a jeho prevence

Při zvládnutí stresu je důležité naučit se umět ho včas rozpoznat, nalézt z čeho pramení, jak se projevuje a vytvořit tak rovnováhu mezi napětím a uvolněním. Mnoho stresových událostí a situací jsme schopni předvídat, což nám umožňuje

se připravit pomocí různých protistresových opatření dříve, než stresor začne působit. Úspěšná prevence přispívá k snížení výskytu negativních stresových situací a má pozitivní vliv na naše zdraví.

Bartůňková (2010) se zaměřuje na prevenci primární a sekundární:

- **Primární prevence** – zahrnuje *srozumitelnost* (jde o porozumění světu a přijetí pravidel jeho hry), *zvládnutelnost* (dostatečné sebevědomí, věřit ve vlastní schopnosti), *smysluplnost* (uvědomit si, že věci mají smysl a problémy je potřeba řešit).
 - Prevence psychosociálního stresu a jeho obecná pravidla:
 - poznání sebe samého a svých možností;
 - stanovení cílů, které budou dosažitelné;
 - umět přijmout obtíže, vydržet a nenechat se hned odradit;
 - ovládání svých emocí;
 - zařazení pohybových aktivit a zájmů do denního režimu;
 - správný životní styl a dostatek relaxace;
 - naučit se rozpoznat různé stresory a stresové situace;
 - vhodné použití antistresové techniky.
 - Antistresové techniky – dostatek odpočinku, relaxace na základě vizualizace pocitů, použití různých forem meditací, klidné a hluboké dýchání
- **Sekundární prevence** – terapie psychických poruch, jejíž součástí je využití vhodných farmak, dále různých psychoterapeutických antistresových technik a kinezioterapie (somato-terapeutická aktivita, která se zaměřuje na specificky zaměřené pohybové aktivity).

Jak již bylo řečeno, stres má v životě člověka dvojí význam. Z jedné strany má na naše zdraví negativní dopad a přináší nám v životě řadu komplikací a na druhé straně nás posouvá dál, rozvíjí naši osobnost a dodává nám sílu. Stres je nedílnou součástí našeho života, a proto se mu nevyhneme. Záleží pouze na nás, jak se stresem naložíme. Zda se mu postavíme a nenecháme se jím ovládat. Naučíme se pomocí různých metod se stresem vyrovnávat a posilovat svoji odolnost a tím si tak zachovat kvalitu života.

3.2 Stres a náročné situace spojené s výkonem profese

Podstatnou část svého času lidé tráví v zaměstnání, které se tak stává důležitou složkou našeho života. Právě pracovní prostředí je podle statistik pro mnohé příčinou řady stresových situací. Velká míra psychické zátěže ve spojitosti s prací představuje oblast, která má negativní dopad na ekonomickou situaci organizací, pracovní výkonnost, spokojenost a zdravotní stav zaměstnanců.

Armstrong (2006) upozorňuje, že by organizace (zaměstnavatelé) měly brát stres na vědomí a zároveň s ním něco dělat. Měly by je k tomu vést následující důvody:

- jejich společenská odpovědnost vedoucí k zajišťování kvality v pracovním životě;
- v důsledku stresu nezvládnutí požadavků na práci vedoucí k dalšímu stresu;
- snížení efektivnosti pracovníka vlivem nadměrného stresu, který tak může ohrozit výkon organizace;
- negativní působení nadměrného stresu vyvolávající onemocnění.

Následující kapitoly jsou zaměřeny na pojmy, které se vztahují k **zátěži spojené s výkonem profese** – pracovní stres, stresory a pracovní prostředí, pracovní výkonnost, pomáhající profese, syndrom vyhoření, motivace, pracovní spokojenost

3.2.1 Pracovní stres a jeho význam

Rostoucí životní tempo se v dnešní informační společnosti výrazně projevuje i ve světě práce. Stres na pracovišti se řadí mezi časté příčiny zdravotních problémů, které vznikají v souvislosti s prací.

Vztahy mezi zdravotními problémy a psychickou pracovní zátěží byly, na základě poznatků z mnohaletého studia, zahrnuty do několika závěrů:

1. *V psychické oblasti* se bezprostřední projevy související s pracovní zátěží popisují, jako krátkodobé stavy projevující se například celkovou únavou, přesyčením, monotonií, emočními a náladovými stavy. *Ve fyziologické oblasti* jsou to například lokální potíže a bolesti zraku, hlavy a pohybové soustavy. *Behaviorální*

reakce zahrnují projevy v poklesu pracovní výkonnosti, chybovosti, výpadků pozornosti aj.

2. Dlouhodobé negativní působení některých faktorů (těžké kovy, pesticidy, rozpouštědla) v pracovním prostředí.
3. Dlouhodobé poruchy v oblasti mentálního zdraví projevující se u některých profesních činností a nebo osob. Patří sem vyhasnutí, neurotizace, neurotické poruchy a poruchy přizpůsobení. Světová zdravotnická organizace je v roce 1988 označila za *onemocnění vztahující se k práci*. Jde o širokou oblast nemocí, které se vztahují k zaměstnání, pracovním podmínkám a pracovní činnosti.
4. Spojení rizikových faktorů práce a stresu vedoucích ke zdravotním důsledkům. Zařazujeme sem přetížení a podtížení, časový stres a distrakční stres, špatné vztahy mezi lidmi, konfliktní a nejednoznačné požadavky na pracovní roli, vysoká odpovědnost, monotónní pracovní úkoly, těžká fyzická práce, střídání denních a nočních směn aj. Opakem jsou protektivní faktory, mezi které řadíme navzdory velké náročnosti práce, vysokou volnost v rozhodování a vysoký motivační potenciál práce, který vede k angažovanosti a osobnímu rozvoji jednotlivce.
5. Rizikové profese – policisté, hasiči, řidiči, piloti a pracovníci letového provozu a další. (Hladký, Židková, 1999)

Pracovní stres se vyznačuje nerovnováhou na jedné straně mezi nároky na práci a prostředím a na druhé straně schopnostmi pracovníka se s ním vyrovnat nebo je ovládat (Uzel, 2008).

Kebza (2005) uvádí dvě oblasti psychosociálního stresu, a to *pracovního* a *mimopracovního*, které se vzájemně prolínají. Pokud dojde k nadměrným požadavkům a stresogenním podmínkám v jedné oblasti, projevuje se to obvykle také v prožívání v druhé oblasti. Následně může docházet k řadě zdravotních rizik. Kebza dále klasifikuje pracovní stres do několika kategorií:

- ✓ problémy vztahující se k rolím, které jedinec zastává – jde o konflikty rolí;
- ✓ problémy související s organizací práce – nejsou jasně vymezené kompetence a odpovědnost, špatná komunikace;
- ✓ problémy ve spojitosti s fyzickým prostředím – nadměrný hluk a prach, nevhodná teplota, nedodržení bezpečnosti práce.

3.2.2 Stresory a pracovní prostředí

Pracovní prostředí je považováno za jeden z nejčastějších zdrojů sociálního stresu. Právě zde se především zaměstnavatelé velkou měrou podílejí na tom, jak zaměstnanci zvládají pracovní stres.

3.2.2.1 Psychická zátěž a pracovník

Individualita každého jedince ovlivňuje míru a způsob, jakým se dotyčný vyrovnává s psychickou zátěží spojenou s prací. Pokud tato zátěž zůstane v optimální míře, kterou jedinec potřebuje a zároveň ho stimuluje, tak hovoříme o běžném vyrovnání se s *prostými náročnými situacemi*. Oproti tomu zvýšenou míru zátěže, kdy jsou na jedince kladeny vyšší nároky, označujeme jako *zátěž zvýšenou či limitní*. V případě *extrémní zátěže* dochází u pracovníka k přesažení jeho možností a schopností, kdy se s danou situací již nemusí vyrovnat. Pauknerová a kol (2012) uvádí nejčastější typy psychických zátěží:

- ✓ **nepřiměřenost úkolů a požadavků** vzhledem k individualitě jedince – k jeho psychickým a fyzickým silám;
- ✓ **problémové situace**, s kterými se musí jedinec vyrovnat – nedostatek zkušeností při plnění povinností a řešení úkolů;
- ✓ **překážky**, které u člověka omezují prostor při rozhodování;
- ✓ **intraindividuální konfliktní situace**, při kterých se pracovník rozhoduje například mezi dvěma nežádoucími alternativami, nebo naopak mezi dvěma stejnými žádoucími alternativami;
- ✓ **interindividuální konfliktní situace** mezi pracovníkem a druhými lidmi;
- ✓ **stres** negativně ovlivňující psychiku jedince a jeho přirozený výkon činností, přestože má předpoklady pro jejich zvládnutí – nadměrná odpovědnost, nepříznivé klimatické podmínky, časový deficit aj.;
- ✓ **frustrace** způsobující u jedince neuspokojení jeho potřeb v práci nebo v životě.

3.2.2.2 Nejběžnější zdroje stresu v pracovním prostředí

Pracovní stres se může vyskytovat v jakékoli profesi. Nevyhýbá se pracovníkům v nízkém, ale ani ve vysokém postavení. Na základě provedených výzkumů bylo identifikováno sedm hlavních zdrojů vyvolávající pracovní stres: vnitřní faktory vztahující se k zaměstnání; role v organizaci; osobnost člověka a strategie zvládnání stresu; pracovní vztahy; rozvoj kariéry; kultura organizace a sociální klima; vzájemná vazba mezi prací a domovem (Arnold, 2005).

➤ ***Vnitřní faktory vztahující se k zaměstnání:***

- pracovní podmínky – jsou nezbytnou součástí pracovního procesu a mohou mít jak pozitivní, tak negativní vliv na spolehlivost, spokojenost, výkonnost, a zdravotní stav pracovníka. Špatné pracovní podmínky můžeme členit podle míry důsledků působení na člověka na:
 - ✓ nepříjemné pracovní podmínky – změna postoje pracovníka k určité realitě v organizaci;
 - ✓ rušivé pracovní podmínky - snížení pracovního výkonu v důsledku působení fyzických faktorů (např. nedostatečné osvětlení, mikroklimatické a zvukové podmínky pracoviště) a nevhodných sociálně-psychologických faktorů;
 - ✓ škodlivé pracovní podmínky – způsobují například nemoc z povolání, otravu a zranění, kdy dochází k poškození organismu.(Pauknerová a kol., 2012);
- práce na směny, dlouhá pracovní doba a zatížení – je obecným stresovým faktorem ovlivňující metabolickou přeměnu, hladinu cukru v krvi, duševní výkon, pracovní motivaci, ale také kvalitu spánku, rodinný a sociální život aj. Studie dokázaly, že práce na noční směně může organismus více vyčerpávat než práce na ranní směně. Také stálá práce s dlouhou pracovní dobou, převyšující 40 hodin týdně, má negativní dopad na fyzické a duševní zdraví člověka (Arnold, 2005).

Mezi další vnitřní faktory, které vyvolávají pracovní stres, patří zavádění nových technologií do pracovního procesu, nedostatek pracovního vytížení a pracovního přetížení, práce obsahující nebezpečí a riziko aj. (Arnold, 2005).

➤ ***Role v organizaci***

Role osoby na pracovišti může být nekonfliktní a s minimální hladinou stresu v případě, že je jasně vymezena a pochopena. Bohužel je mnoho organizací, kde se hladina stresu zvyšuje na základě třech kritických faktorů: role nejasnosti, konfliktu a odpovědnosti.

- Role nejasnosti a konfliktu – k roli dvojznačnosti dochází, pokud nadřizovaný zaměstnanci jasně nevymezí a nevysvětlí jeho roli. Zaměstnanec tak nedostatečně chápe své pracovní cíle a rozsah odpovědnosti vykonané práce. Chybí mu informace o úloze zaměstnání. K dočasnému stavu nejasnosti dochází v situacích, jako je například nástup do nového zaměstnání, změna vedoucího, změna struktury stávající organizace. Mezi indikátory stresu souvisejícími s rolí nejasnosti patří fyziologické napětí, snížená sebedůvěra, deprese, životní zklamání, záměry opustit zaměstnání, nízká motivace opustit práci aj. Konflikt role vzniká u pracovníka, na kterého jsou kladeny požadavky provádět neoblíbené úkoly, nebo jde o úkoly, které jsou mimo specifika jeho povolání. V důsledku toho dochází k vyšší hladině úzkosti, ke sníženému uspokojení ze zaměstnání, kardiovaskulárnímu onemocnění aj.
- Role odpovědnosti – vztahuje se na odpovědnost za věci a odpovědnost za lidi (obzvláště stresující).

(Arnold, 2005)

➤ ***Osobnost člověka a strategie zvládnutí stresu***

Charakteristické povahové vlastnosti osobnosti jedince hrají důležitou roli nejen v osobním, ale také v pracovním životě. Větší míře pracovního stresu jsou vystaveni zejména pracovníci, kteří mají sklony k perfekcionismu, workoholismu, soupeření, podávání vysokého výkonu a sebeprosazení. Žijí v rychlém pracovním tempu a dlouhodobém přetížení.

Výsledkem působení několika stresorů současně dochází u pracovníka k nerovnováze mezi vypětím a uvolněním, aktivitou a odpočinkem. Lidé tohoto typu (typ chování A) vnímají všechny své úspěchy spojené s prací nejprve pozitivně. Postupně však dochází, následkem pracovního přetížení a nadměrného vypětí bez kvalitního odpočinku ke zdravotním potížím, které mohou vést až k vyčerpání organismu. (Stock, 2010).

➤ ***Pracovní vztahy***

Vytváření zdravých pracovních vztahů významně přispívá ke správnému a efektivnímu fungování organizace. Naopak nezdravé a neuspořádané pracovní vztahy sebou přináší řadu komplikací, které negativně ovlivňují prosperitu organizace. Patří sem například porušování kázně, časté negativní konflikty, obtížné plnění vytýčených cílů, nedůvěra mezi zaměstnanci a vedením, stížnosti, stávky (Koubek, 2007).

Na pracovišti se můžeme setkat se třemi kritickými vztahy a to vztahy se *spolupracovníky nebo kolegy*, *vztahy s nadřízenými* a *vztahy s podřízenými* (Arnold, 2005). Častým faktorem přispívajícím ke vzniku stresu je nedostatek komunikace mezi nadřízeným s podřízeným a naopak. Nadřízení by také neměly zapomínat svým podřízením naslouchat a nechat jim prostor pro vyjádření jejich vlastních postřehů, nápadů a připomínek vedoucích ke zlepšování pracovních podmínek a organizace práce.

K vytvoření přátelské atmosféry na pracovišti jsou potřeba dobré mezilidské vztahy, které přispívají k vyšší pracovní výkonnosti a spokojenosti zaměstnanců, neboť člověk je bytost společenská.

➤ ***Kultura organizace a sociální klima***

Velké organizace se mezi sebou odlišují svojí specifickou kulturou. Edgar Schein (psycholog organizace) se domníval, že kultura organizace je založena na pevných přesvědčeních, jež všichni členové organizace sdílejí a tím danou kulturu stmelují (Hayes, 2003).

Sociální klima v organizacích zahrnuje úroveň a kvalitu interpersonálních vztahů mezi členy pracovních skupin. Podmiňuje jednání pracovníků při plnění jejich společného úkolů, k jehož splnění přispívá jejich součinnost.

Mezi faktory, které se podílí na utváření a charakteru sociálního klimatu řadíme sociální normy, úspěšnost pracovní skupiny v plnění pracovních úkolů, postavení pracovních skupin v sociálním systému organizace, styl řízení, osobnostní rysy pracovníků aj. Příčinou i důsledkem nepříznivého sociálního klimatu jsou interpersonální konflikty na pracovišti. Vznikají na základě neřešených rozporů mezi jednotlivci či pracovními skupinami. Mezi nejčastější příčiny konfliktů v pracovních skupinách patří faktory sociální povahy (rozdílnost zájmů, vztahy nadřízených s podřízenými...), faktory psychologické (osobnostní rysy v konfliktu zúčastněných osob), faktory technicko-organizačního charakteru (nepřesné vymezení odpovědností a pravomocí, špatná organizace práce...). Nepříznivé sociální klima, má negativní vliv na psychiku lidí. Dlouhodobé, intenzivní a neřešené konflikty se projevují snížením výkonnosti a soudržnosti pracovní skupiny a zvýšenou fluktuací jednotlivých členů (Pauknerová a kol., 2012).

➤ ***Vzájemná vazba mezi prací a domovem***

Současný sociálně-ekonomický vývoj se vyznačuje vzájemným propojováním pracovního a mimopracovního světa. Na rozdíl od situace v 60. letech minulého století, jde o pohlcování soukromého života pracovní sférou. Čas strávený v práci na úkor volného času, může mít negativní dopad na zdraví jedince (Nový, Surynek a kol., 2007).

3.2.3 Pracovní výkon a výkonnost

Organizace často při stanovení požadavků na pracovní výkonnost svých zaměstnanců vychází z toho, že všichni lidé mají stejné předpoklady k pracovnímu výkonu. Neberou v úvahu důležité faktory, jako je zdravotní stav, věk, pohlaví, zkušenosti, dopadající vlivy pracovního prostředí na výkon pracovníků aj., které mohou pracovní výkon výrazně ovlivnit. Tím může u některých pracovníků docházet k pracovnímu

přetížení s následkem negativního dopadu na jejich zdraví. Hrozí i zvýšená fluktuace pracovníků. Na druhé straně mohou být pracovníci, kteří jsou vytíženi nedostatečně. Zaměstnavatelé tak přichází o nadstandartní schopnosti těchto zaměstnanců, které by mohly přispět k ekonomickému růstu organizace (Koubek, 2007).

Výkon představuje splnění kvantitativních cílů v podobě výstupu, jinak řečeno to, čeho lidé dosahují. Zahrnuje, ale také to, jakým způsobem toho lidé dosahují. Takže řízení výkonu lze vyjádřit vstupy (chováním) a také výstupy (výsledky). Řízení pracovního výkonu má důležitý význam při propojení individuálních cílů s cíli organizace (Armstrong, 2006).

Pauknerová a kol. (2012) uvádí, že k plnění úkolů v rámci pracovního procesu, je důležitá připravenost pracovníků podávat výkon. Výkonnost je ovlivněna různými činiteli, které jsou jak vnějšího, tak vnitřního charakteru:

1. *Ekonomické, technické a organizační podmínky* – do této oblasti podmínek patří například:

- úroveň vybavení pracoviště, výrobního zařízení, strojů a nástrojů po technické stránce;
- využívané technologické postupy;
- celkové uspořádání a úprava pracovního nábytku, pracoviště;
- dodržování bezpečnosti práce a hygieny;
- pracovní dobu a s tím související směnnost provozu;
- zaměření na odměňování pracovníků, mzdové ohodnocení, ostatní zvýhodnění;
- způsob zabezpečování a realizace technických, organizačních a výrobních změn.

2. *Společenské podmínky* – jde o společenské podmínky, které působí zvnějšku na pracovníka jako soubor norem, tradic, pravidel:

- podmínky související s rodinným a osobním životem pracovníků;
- pozice zaměstnance ve společnosti a v profesi, spokojenost a prestiž pracovníků v určité profesi a pozici;
- sociální vztahy na pracovišti, jejich úroveň a kvalita;
- kvalita a kvantita komunikace probíhající v rámci organizace jako celku a komunikace mezi pracovníky na pracovišti;

- úroveň a kvalita zaměřená na vedení zaměstnanců vedoucími pracovníky; aj.
3. *Situační podmínky výkonnosti* – zahrnují působení aktuálních vlivů na pracovníka, jako jsou:
- reorganizace firmy;
 - firemní změny (vlivy);
 - inovace techniky nebo výroby;
 - rekvalifikace;
 - konflikty v rámci organizace;
 - celospolečenské změny, jako např. riziko ztráty práce; aj.
4. *Osobnostní determinanty výkonnosti* – soubor vnitřních činitelů ovlivňující výkonnost pracovníka. Jde o předpoklady pro práci zaměřující se především na:
- motivaci v oblasti práce;
 - odbornou kvalifikaci a připravenost;
 - oblast duševních a tělesných předpokladů;
 - morální bezúhonnost a osobnostní vlastnosti pracovníka;
 - zdravotní stav zaměstnance a to i v rámci časového pohledu.

V souvislosti s výkonností pracovníka musí brát organizace v úvahu určité faktory:

- ✓ intenzita výkonnosti pracovníka se v průběhu pracovního dne mění;
- ✓ parametry výkonu se liší podle toho, o jaký typ práce se jedná;
- ✓ každá práce se vyznačuje tím, že má určitý pracovní rytmus, který by měl být v souladu s osobním rytmem pracovníka;
- ✓ výkon ovlivňuje také aktivace, kdy snížení či zvýšení její úrovně vede ke zvýšení nebo snížení spolehlivosti pracovního výkonu;
- ✓ k dosažení výkonu pozitivně přispívá také celková motivace pracovníka;
- ✓ výkon pracovníka negativně ovlivňuje zátěž při práci – konfliktní situace, stres, překážky, nepřiměřené úkoly, zastaralá technika aj.

(Pauknerová a kol., 2012)

3.2.4 Pracovní spokojenost

Pod pojmem „pracovní spokojenost“ si můžeme představit pozitivní postoje a pocity, které lidé ke své práci zaujmají. Na úrovni uspokojení z práce se podílí sociální vztahy s pracovníky, kvalita řízení, vnější a vnitřní motivace, pracovní úspěšnost či neúspěšnost. (Armstrong, 2006).

Na pracovní spokojenost můžeme nahlížet z různých úhlů pohledu. Z pohledu pracovníka může vyjadřovat seberealizaci a radost z práce. Na druhé straně může jít také o určité sebeuspokojení, které vede k pasivitě. Samotný obsah práce a dobré pracovní podmínky mají vliv nejen na spokojenost pracovníků, ale také pozitivně ovlivňují jejich ochotu k práci. Ve spojení s vysokými nároky na práci zvyšuje motivaci pracovníků podávat požadovaný pracovní výkon. V opačném případě může docházet k poklesu motivovanosti (Pauknerová a kol., 2012).

Organizace mohou podpořit zvýšení výkonu, pokud pracovníkovi vytvoří podmínky k výkonu ve spojení s potřebnými znalostmi, které jsou k danému výkonu potřebné. Spokojenost z práce je umocněna ohodnocením pracovníka prostřednictvím peněžních a nepeněžních odměn (Armstrong, 2006).

Úroveň pracovní spokojenosti můžeme měřit pomocí následujících metod:

1. *strukturované dotazníky* – organizace může k tomuto účelu použít dotazníky vlastní nebo standardizované;
2. *rozhovory* – mohou se vést formou individuálních rozhovorů (časově náročnější, zaměřena více do hloubky);
3. *kombinace dotazníku a rozhovoru* – výhoda této metody spočívá v kombinaci kvantitativních údajů z dotazníků s kvalitativními údaji z rozhovorů;
4. *diskusní skupiny* - mezi podstatné rysy dané skupiny patří konstruktivnost, strukturovanost, důvěrnost, informovanost.

(Armstrong, 2006)

Pravidelné provádění efektivního měření pracovní spokojenosti v organizaci pozitivně posiluje její stabilitu, loajalitu a pracovní výkonnost zaměstnanců (Pauknerová a kol., 2012).

3.2.5 Péče o pracovníky

Úspěšnost, prosperita a konkurenceschopnost organizace je závislá především na pracovnících a jejich schopnostech, pracovním chování, spokojenosti, motivaci a také jejich vztahu k zaměstnavateli. Proto je v zájmu každé organizace věnovat svým pracovníkům náležitou péči (Koubek, 2007).

Péče o pracovníky se zaměřuje na úroveň poskytování individuálních služeb péče, které zahrnují například pomoc ve formě konzultací týkajících se osobních problémů. Druhou úrovní je poskytování skupinových služeb, které nabízí zajišťování sportovních a kulturních aktivit aj. (Armstrong, 2006)

Koubek (2007) ve své publikaci rozděluje péči o pracovníky do tří skupin:

1. *povinná péče o pracovníky*, která je dána ve formě zákonů, předpisů a kolektivních smluv na vyšší nadpodnikové úrovni;
2. *smluvní péče o pracovníky* vycházející z kolektivních smluv na úrovni organizace;
3. *dobrovolná péče o pracovníky*, zaměřená na personální politiku zaměstnavatele, s cílem získání konkurenční výhody na trhu práce.

Péči o pracovníky v organizaci můžeme dělit na základě reprezentace různých druhů zájmů a z nich následně vyplývajících cílů na *celospolečenské zájmy a cíle* vztahující se především k sociálnímu rozvoji, občanským právům a zdraví člověka. Mezi další řadíme *individuální zájmy a cíle člověka* zaměřené na uspokojování jeho potřeb a *zájmy a cíle zaměstnavatele* související s vytvářením zdravých pracovních vztahů, na základě sbližování zájmů organizace s individuálními zájmy pracovníků (Koubek 2007).

3.2.6 Zdravá organizace

Arnold (2007) píše, že zdravá organizace je taková organizace, která se vyznačuje finančním úspěchem, vytvářením a udržováním zdravého, relativně bezstresového pracovního prostředí a kultury. Na vytváření zdravé pracovní organizace se podílí například:

- úspěšné udržení nízké hladiny stresu;
- pracovní spokojenost zaměstnanců a jejich oddanost k organizaci;

- nízká míra nemocnosti a fluktuace pracovníků;
- bez negativního dopadu na fyzické prostředí;
- bezpečné prostředí;
- minimální výskyt stávek a rozepří.

Cílem zdravé organizace je zaměřit své intervence na minimalizování nebo odstranění podnětů vyvolávající pracovní stres na pracovišti dříve než bude mít za následek negativní dopad na zdraví zaměstnanců a organizace.

Bartůňková (2010) uvádí specifická pravidla zaměřující se na předcházení pracovního stresu:

- umění ovládat své emoce v roli nadřízeného i podřízeného;
- stanovovat si cíle, pro nás dosažitelné;
- umět přesouvat pravomoce;
- použít kompromis v případě nenalezení optimálního řešení;
- nebát se odmítnou nezvládnutelné a riskantní úkoly;
- správně rozvrhnout čas;
- schopnost relaxace aj.

Armstrong (2006) popisuje cesty, kterými mohou organizace zvládat stres:

- *Vytvářet pracovní místa*, která poskytují lidem větší míru autonomie v rámci dané struktury organizace za účelem jejich povinností a odpovědností. Jasně vymezení rolí.
- *Cíle a normy výkonu* nastavit tak, aby byly pro pracovníky náročnější, ale zároveň pro ně nebyly nadměrným břemenem. Stanovovat si cíle, které budou rozumné a dosažitelné.
- *Umísťovat a zařazovat* zaměstnance na taková pracovní místa, která jsou v rámci jejich schopností.
- *Rozvoj kariéry pracovníků* by měl být v souladu s jejich schopnostmi, aby se zamezilo nevhodnému povyšování nebo nepovyšování.
- *Prostor pro konzultace*, kde mohou pracovníci sdělovat své problémy podnikovému lékaři, členům personálního útvaru atd.

- *Prostor pro dialog* mezi manažery a pracovníky o pracovních problémech.
- Politika zaměřená na *vytvoření rovnováhy mezi pracovním a nepracovním životem*.

3.3 Pomáhající profese

Mezi profese ohrožené velkou mírou psychické zátěže spojené s prací patří zejména pedagogické profese, zdravotnické profese, profese zaměřené na oblast sociální pomoci a duchovní pomoci aj. Jde o skupinu povolání, které se zaměřují na profesní pomoc druhým lidem. Označujeme je termínem pomáhající profese. Jsou založena na vztahu mezi pomáhajícím (zdravotní sestra, pečovatel, lékař, sociální pracovník, učitel...), který pomáhá, a klientem (pacient, klient, žák...), jemuž má být pomoci (Géringová, 2011).

Jak již bylo uvedeno, v pomáhajících profesích hraje významnou roli především vztah mezi pomáhajícím a klientem. Z hlediska přístupu ke klientovi můžeme dělit pomáhající na neangažované pracovníky a angažované pracovníky.

Neangažovaného pracovníka můžeme charakterizovat jako pracovníka, který vykonává svěřenou práci pouze rutinním způsobem, bez osobního zájmu o klienta. Například učitele, který odříká požadovanou látku, nezajímá, zda je pro žáky výklad srozumitelný a zajímavý. Existují bohužel také pracovníci, kteří mají ke klientovi mnohem horší než neutrální vztah. Setkáváme se s nimi například v obchodě, u soudu, u kadeřníka a v bance. Těmto pracovníkům chybí kromě osobního zájmu o klienta také slušné jednání, což se projevuje jejich hrubostí, arogancí a lhostejností ve vztahu ke klientovi (Kopřiva, 1997).

Angažovaný pracovník se snaží pomáhat tak, aby to bylo především v osobním zájmu klienta. Na rozdíl od neangažovaného pracovníka, má pro klienta pochopení, snaží se mu porozumět, podporovat a přijímat ho takového, jaký je, vidět v něm i ty dobré stránky. Ovšem i takto vykonávaná profese může být pro pomáhajícího pracovníka potencionálním zdrojem problémů. V prvním případě pracovník překročí tenkou hranici a pomáhání se změní v obětování se pro klienta, na svůj vlastní úkor. V druhém případě má pomáhající tendenci přebírat kontrolu nad klientem. V obou případech má takto cílená pomoc negativní dopad zejména na klienty. V domovech pro seniory často nadměrná péče těchto pracovníků klienty spíše oslabuje. Pracovník pečuje o klienta takovým způsobem,

že za něj vykonává i činnosti, které by zvládl s pomocí nebo zcela sám. U klienta se prohlubuje závislost na péči druhé osoby a postupně ztrácí svoji částečnou nebo úplnou soběstačnost (Kopřiva, 1997).

3.3.1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření, vyhaslosti či vypálení (angl. „burnout syndrome“) je v dnešní době již poměrně známým jevem. Poprvé byl tento pojem popsán v roce 1975 H. Freudenbergerem. Syndromem vyhoření může být ohrožen prakticky každý, kdo dlouhodobě vykonává nějakou pracovní činnost. Za nejvíce rizikovou skupinou jsou považovány především lidé pracující v pomáhajících profesích (viz kapitola č. 3).

V pedagogickém slovníku je syndrom vyhoření definován jako „vyčerpání fyzických, psychických sil, ztrátu zájmu o práci, erozi profesionálních postojů, které se především projevují u pracovníků tzv. pomáhajících profesí“ (Švingalová, 2006, s. 48).

3.3.1.1 Syndrom vyhoření a jeho příznaky

Kebza (2005) uvádí členění příznaků syndromu vyhoření podle úrovní, v nichž se projevují:

➤ *na psychické úrovni*

- v popředí je pocit, že efektivita dlouhodobého snažení nekoreluje s vynaloženou námahou;
- převládá pocit vyčerpání v oblasti duševní (emocionální vyčerpání) a kognitivní (vyčerpání spolu s poklesem až ztrátou motivace);
- únava a utlumení celkových aktivit, především redukce kreativity, iniciativity, spontaneity;
- zvýšené pocity smutku, beznaděje a bezvýchodnosti, frustrace, deprese;
- projevy hostility, negativismu, lhostejnosti a cynismu vztahující se k osobám, které jsou součástí profesionální práce s lidmi;
- přesvědčení o vlastní bezcennosti, postradatelnosti;

- negativismus a ztráta zájmu ve vztahu k profesi;
- nedostatek uznání, sebelítost
- aj.
- *na fyzické úrovni*
 - projevy celkové únavy, ochablosti, apatie;
 - vegetativní obtíže: dýchací, srdeční, zažívací;
 - poruchy spánku, krevního tlaku;
 - bolesti ve svalech;
 - bolesti hlavy, které jsou často nespecifikované,
 - zvýšená nemocnost
 - aj.
- *na úrovni sociálních vztahů*
 - výrazná redukce kontaktu s klienty, kolegy a ostatními lidmi vztahujícími se k profesi;
 - nezájem o hodnocení ze strany druhých osob;
 - nechut' a nezájem k vykonávané profesi;
 - pokles pracovní angažovanosti
 - nárůst konfliktů v pracovní a nepracovním životě;
 - aj.

3.3.1.2 Syndrom vyhoření a jeho fáze

Stock (2010) popisuje syndrom vyhoření jako dlouhodobý proces, který se vyvíjí v jednotlivých fázích. Postižený prochází fázemi postupně nebo může do určité míry některé z nich přeskočit. Jednotlivé fáze vyhoření:

- *Fáze idealistického nadšení* – pracovník má zpočátku velké ideály a pracuje s nadprůměrným nasazením i za cenu pracovního přetížení. Svou energii vynakládá neefektivně. Soustředí se pouze na práci a před okolním světem se uzavírá.
- *Stagnace* – jeho počáteční velké ideály neodpovídají původní představě a začíná je přehodnocovat. Prožívá občasná zklamání. V této fázi se u postiženého zatím ještě známky onemocnění neprojevují.

- *Frustrace* – dochází ke zjištění, že jeho možnosti jsou omezené. Začíná si uvědomovat vlastní bezmocnost. Není spokojen s významem a výsledky své práce, a nedostává se mu uznání ze strany klientů a nadřízených. Vzdůstá zklamání z toho, že dochází k výraznému rozdílu toho, co by chtěl udělat, a tím co může reálně provést.
- *Apatie* – v této fázi postižený prožívá trvalý pocit zklamání a zoufalství. Jeho počáteční nadšení se vytrácí a soustřeďuje se pouze na to, co je nezbytně nutné. Vyhýbá se kontaktům s klienty a náročným úkolům.

3.3.1.3 Prevence syndromu vyhoření

U profesionálů pracujících s lidmi je důležité, vytvořit si jistý odstup od klientů. Pomocníkem mohou být různé techniky, o kterých píše Kebza (2005):

- *sémantické odosobnění* – klient se stává určitou diagnózou, kauzou, pacientem apod.;
- *intelektualismus* – profesionál se vyjadřuje o klientovi vysoce racionálně, bez osobního přístupu, bez emocí;
- *izolace* – profesionální přístup ke klientovi se rozlišuje od přístupu k ostatním lidem.

Švingalová (2006) uvádí další doporučení, které je třeba dodržovat v prevenci syndromu vyhoření u profesionálů pracujících s jinými lidmi:

- V rámci pracovního dne dodržovat přestávky, které jsou důležité k regeneraci sil.
- Vážít si sociální opory a dbát o dobré sociální zázemí.
- Nepřeceňovat své síly a připustit si svoji nedokonalost.
- Umět se vyrovnat s pracovními neúspěchy.
- Oddělovat pracovní život od života osobního.
- Stanovit si žebříček priorit.
- V případě potřeby umět požádat o pomoc.
- Nebát se delegovat úkoly na ostatní.

- Naučit se dávat najevo své pocity, prostřednictvím hovoru s kolegy, v supervizních skupinách atd.

3.3.2 Pobytová sociální zařízení

Pobytové sociální zařízení mohou být poskytována pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který nabyt účinnosti 1. 1. 2007. Do pobytových služeb řadíme domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, ústavy sociální péče. Posláním těchto zařízení je poskytovat sociální službu (ubytování, stravování a péči) osobám, které mají zdravotní postižení a sníženou soběstačnost z důvodu věku a jejichž situace jim neumožňuje nadále žít ve svém přirozeném prostředí. Závazným kritériem kvality při poskytování sociálních služeb jsou vypracované „standards kvality sociálních služeb“, kterými se poskytovatelé jednotlivých zařízení řídí. V pobytových zařízeních tohoto typu pracují všeobecné zdravotní sestry, pracovníci v přímé péči, aktivizační pracovníci, rehabilitační pracovníci, sociální pracovníci a ostatní personál. V současné době se pobytová sociální zařízení potýkají s problémem nedostatečného personálního zajištění. Na jednoho pracovníka v přímé péči připadá přibližně 3 až 15 klientů. Ve srovnání s jinými zeměmi jde o vysoký počet. **Vlivem toho mají pracovníci ztížené podmínky pro kvalitní vykonávání své práce, což může mít za následek jejich demotivaci, syndrom vyhoření nebo fluktuaci** (Malíková, 2011).

4 Empirická část

4.1 Formulace výzkumných problémů a hypotéz

Cílem předložené diplomové práce je zjistit, jak pracovníci Pobytových zařízení Šluknovského výběžku prožívají a zvládají stresovou zátěž spojenou s výkonem pomáhající profese a u jaké skupiny respondentů se projevuje stresové zatížení nejvíce.

Na základě cílů byly stanoveny následující **výzkumné problémy**. Snahou bylo zjistit:

1. *Do jaké míry u pracovníků vybraných pobytových zařízení souvisí jejich délka praxe, pracovní pozice, věk a vzdělání s prožíváním pracovní zátěže.*
2. *Do jaké míry u pracovníků vybraných pobytových služeb souvisí jejich délka praxe se schopností zvládat každodenní situace.*

Pro výzkum v diplomové práci byl použit kvantitativní přístup prováděný v Domovech pro seniory Šluknov - Krásná Lípa, Domově důchodců Lipová a Ústavu sociální péče Lobendava.

Kvantitativní přístup předpokládá, že předměty zkoumání jsou určitým způsobem měřitelné či tříditelné. Získávané informace o nich jsou v podobě kvantifikovatelné a formálně co nejvíce porovnatelné. Analyzují se pomocí statistických metod vedoucích k ověření platnosti představ o výskytu určitých charakteristik zkoumaných fenoménů, jejich vlastnostech a vzájemných vztazích k dalším objektům (Reichel, 2010).

Pro dotazníkové šetření byly stanoveny, na základě výzkumných problémů, následující **statistické nulové hypotézy**:

H01: Míra pracovní zátěže není závislá na délce praxe

H02: Míra pracovní zátěže není závislá na pracovní pozici

H03: Míra pracovní zátěže není závislá na věku

H04: Míra pracovní zátěže není závislá na vzdělání

H05: Míra vyvinutí úsilí ke zdolávání překážek není závislá na délce praxe

H06: Míra vyvinutí úsilí ke strategickému plánování úspěchu při řešení problémů není

závislá na délce praxe

H07: Míra vyvinutí úsilí k předcházení neznámým nebo nebezpečným situacím v budoucnu není závislá na délce praxe

H08: Míra využití aktivní pomoci od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe

H09: Míra využití citové podpory od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe

H010: Míra vyhýbání se střetu a pasivního chování není závislá na délce praxe

Hypotéza vyjadřuje “podmíněný výrok o vztahu mezi dvěma nebo více proměnnými“ (Lašek, Maněnová, 2009, s. 8). Pro daný výzkum byly stanoveny nulové hypotézy H₀, které tvrdí, že mezi uvedenými proměnnými neexistuje žádný vztah. V případě, že se nulové hypotézy nepotvrdí a získaná data prokáží vztah mezi uvedenými proměnnými, poskytnou tak závěr pro alternativní hypotézy.

4.2 Metodologie výzkumu

Metodologie je disciplína, která se zabývá otázkami využití výzkumu ve vědě, jejímž předmětem jsou nástroje vědy. Zabývá se teoriemi jejích metod, které zahrnují také jejich zkoumání, zobecnění a kritické hodnocení. Označuje se jako *nauka o metodách vědy* (Reichel, 2009).

4.3 Metody získávání výzkumných dat

Ke sběru dat byla použita **metoda dotazníkového šetření**. Jde o nejvíce využívanou metodu sběru dat. Předností dotazníkového šetření jsou jeho poměrně nízké náklady, získávání informací od velkého počtu respondentů, časová nenáročnost, vysoká standardizace, vysoká míra anonymita aj. Nevýhodou může být zejména problém s návratností dotazníků a zkreslením informací ze strany respondentů.

Pro získání výzkumných dat byla použita dotazníková baterie obsahující tři dotazníky:

1. **Vlastní dotazník** zaměřený na identifikační údaje o respondentech (věk, vzdělání, pracovní pozice, délka praxe).
2. **Meisterův dotazník**, který se používá ke zkoumání toho, jak zaměstnanci vnímají svou pracovní zátěž. Jde o standardizovaný dotazník, který byl v roce

1975 vytvořen W. Meisterem a od roku 1987 se používá jeho upravená verze. Jeho předností je jeho stručnost, dobrá reliabilita a srozumitelnost pro respondenty (Hladký, Židková, 1999).

3. **Dotazník k měření zvládnání stresu (PCI)**, který je zaměřený na schopnost zvládnání každodenních situací - praktičnost, cílevědomost a invence (<http://zdenka-zidkova.psvz.webnode.cz/metody/> [cit. 2014-07-20]).

Dotazníky byly respondenty vyplňovány anonymně. Plné znění dotazníků je součástí příloh č. 1, 2, 3.

4.4 Metody zpracování výzkumných dat

Získaná data z dotazníků byla zpracována pomocí počítačového programu Microsoft Excel ze sady Office 2010. Jednotlivé dílčí výsledky z empirického výzkumu jsou prezentovány v tabulkách a grafech a doplněny komentáři.

Pevná data respondentů, která obsahují pohlaví, věk, vzdělání, pracovní zařazení a délku praxe, jsou shrnuta v tabulkách absolutních a relativních četností a výšečových grafech.

Meisterův dotazník obsahuje 10 otázek. Vyhodnocení pracovní zátěže lze provést dvojitým způsobem, a to na základě faktorů a jednotlivých položek. *Faktorovou analýzou* byly W. Meisterem stanoveny tři faktory: I. faktor – přetížení (otázky č. 1, 3, 5), II. faktor – monotonie (otázky č. 2, 4, 6), III. faktor – nespecifický/stresová odezva (otázky č. 7, 8, 9, 10). Pokud hodnotíme jednotlivce, musíme vypočítat hodnoty všech tří výše uvedených faktorů a hrubého skóru. U skupinového hodnocení pracujeme s aritmetickými průměry a hrubými skóry. *Vyhodnocení podle jednotlivých položek* vychází z překročení kritických hodnot mediánu. U otázek, kde zjištěný medián nedosahuje kritickou hodnotu, je práce hodnocena kladně a naopak, v položkách, u kterých medián překračuje kritickou hodnotu, negativně. Na otázky dotazníku respondenti odpovídali podle hodnotící pětistupňové škály (<http://zdenka-zidkova.psvz.webnode.cz/metody/> [cit. 2014-07-20]).

Dotazník k měření zvládnání stresu (PCI) se soustřeďuje na sedm oblastí: 1. Aktivní chování (14 otázek), 2. Reflexe (11 otázek), 3. Strategické plánování (4 otázky), 4. Prevence problémů (10 otázek), 5. Instrumentální podpora (8 otázek), 6. Emoční podpora (5 otázek), 7. Vyhýbavé chování (3 otázky). Každá oblast se vyhodnocuje zvlášť. Součet bodového hodnocení se převede na procenta. U oblastí 1 až 6, kde se výsledek blíží hodnotě 100%, je hodnocení kladné a naopak u oblasti č. 7, kde se výsledek blíží hodnotě 100%, negativní. Na otázky dotazníku respondenti odpovídali podle stupnice 1 až 4 (<http://zdenka-zidkova.psvz.webnode.cz/metody/> [cit. 2014-07-20]).

4.5 Popis zkoumaného souboru

Výzkum probíhal ve třech Pobytových zařízeních Šluknovského výběžku: Domovy pro seniory Šluknov – Krásná Lípa, Domov důchodců Lipová, Ústav sociální péče Lobendava. Základní soubor tvořili střední zdravotní pracovníci, pracovníci sociální péče, sociální pracovníci a ostatní pracovníci v přímé péči.

Domovy pro seniory Šluknov – Krásná Lípa

Zřizovatel: Ústecký kraj, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

Právní forma: příspěvková organizace

Organizace poskytuje uživatelům pobytových služeb ubytování, stravování, sociální péči, ošetrovatelskou péči, sociální rehabilitaci a ergoterapii s cílem podpory jejich soběstačnosti a zajištění podmínek pro rozvoj jejich osobnosti, s cílem přispění k prožití plnohodnotného života. Organizace má dvě střediska:

Středisko Šluknov, Křečanská 630

Středisko Šluknov nabízí dvě registrované sociální služby. První službou jsou „Domovy pro seniory“. Cílovou skupinou jsou senioři nad 65 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení. Kapacita služby je pro 72 uživatelů. Druhou službou jsou „Domovy pro osoby se zdravotním postižením“. Cílovou skupinu tvoří osoby s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 45 let. Kapacita služby je pro 10 uživatelů. Složení zaměstnanců dle profesí, vztahující se k přímé péči: THP = 2, SZP= 10

PSP = 24, Sociální pracovník = 1.

Středisko Krásná Lípa, Nemocniční 1056/19

Středisko Krásná Lípa nabízí dvě registrované sociální služby: 1. Domov pro seniory - cílovou skupinou jsou senioři nad 60 let, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení. Kapacita služby je pro 80 uživatelů. 2. Domovy pro osoby se zdravotním postižením - cílová skupinou jsou ženy s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 18 let. Kapacita služby je pro 20 uživatelek. Složení zaměstnanců dle profesí vztahující se k přímé péči: THP = 2, Sociální pracovník = 1, SZP = 7, PSP = 33. (<http://www.dsskl.cz/>[cit. 2014-09-24]).

Ústav sociální péče Lobendava

Zřizovatel: Ústecký kraj, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem

Právní forma: příspěvková organizace

Organizace poskytuje klientům pomoc a podporu v rozvoji schopností a dovedností, zdravotní péči, pracovní rehabilitaci a sociální rehabilitaci. Poskytuje dvě registrované služby: 1. Domov pro osoby se zdravotním postižením - cílovou skupinou jsou osoby nad 19 let. Kapacita služby je pro 41 uživatelů. 2. Chráněné bydlení - cílovou skupinou jsou osoby nad 19 let. Kapacita služby je pro 13 uživatelů.

Složení zaměstnanců dle profesí vztahující se k přímé péči: THP = 1, Sociální pracovník = 2, SZP = 4, PSP (přímá obslužná činnost) = 26

(<http://www.kr-ustecky.cz/socialni-pece.asp?p1=204835/> [cit. 2014-12-14])

Domov důchodců Lipová

Zřizovatel: Obec Lipová u Šluknova

Právní forma: příspěvková organizace

Organizace poskytuje klientkám pobytových služeb ubytování, stravování, sociální a ošetrovatelskou péči, sociální rehabilitaci a ergoterapii s cílem podpory klientek v soběstačnosti a samostatnosti, podle jejich individuálních možností a schopností. Zajištění základních potřeb a vytvoření takového prostředí a podmínek, které jim v domově neumožní pouze spokojeně dožít, ale mnohdy ještě přiměřeně k věku život aktivně prožít. Nabízí jednu registrovanou službu: „Domov se zvláštním režimem“ - cílovou skupinou jsou ženy s chronickým duševním onemocněním nebo demencí

nad 50 let. Kapacita služby je pro 41 uživatelů. Složení zaměstnanců dle profesí vztahující se k přímé péči: THP = 2, Sociální pracovník = 1, SZP = 5, PSP = 11 (<http://www.ddlipova.estranky.cz/>[cit. 2014-09-24]).

4.6 Prezentace výsledků výzkumného šetření

Dotazníkové šetření probíhalo ve dnech 4. až 28. července 2014. Celkem bylo osloveno 120 respondentů ve třech pobytových zařízeních Šluknovského výběžku. Každý respondent obdržel 1 sadu dotazníků, která obsahovala Meisterův dotazník, dotazník k měření zvládnutí stresu a průvodní dopis vysvětlující účel výzkumu a pokyny k vyplňování dotazníků. Součástí průvodního dopisu byl také krátký dotazník na pevná data respondenta. Celkem bylo tedy rozdáno 360 dotazníků v tištěné podobě. Návratnost dotazníku v jednotlivých sociálních zařízeních je shrnuta v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Četnost zodpovězených dotazníků

| Sociální zařízení | Administrace dotazníků | Počet vyplněných dotazníků | Návratnost v % |
|-------------------------------|------------------------|----------------------------|----------------|
| Domov pro seniory Šluknov | 32 | 30 | 93,75 |
| Domov pro seniory Krásná Lípa | 40 | 32 | 80,00 |
| Domov důchodců Lipová | 18 | 13 | 72,22 |
| Ústav sociální péče Lobendava | 30 | 23 | 76,67 |
| Celkem | 120 | 98 | 81,67 |

Zdroj: Tabulka vlastní konstrukce

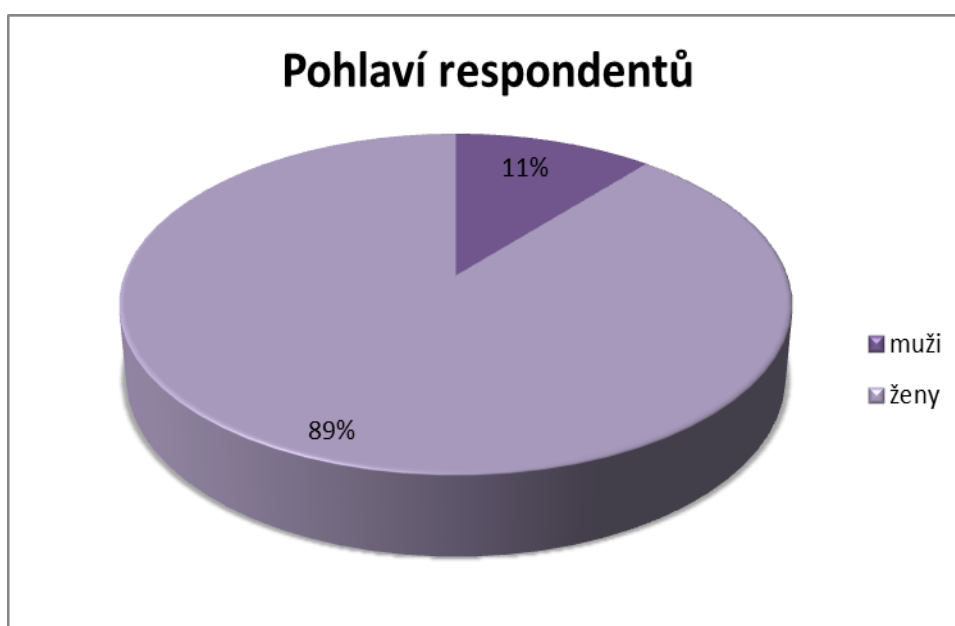
Distribuce dotazníků mezi respondenty probíhala za součinnosti vedoucích sociálních a zdravotních úseků jednotlivých sociálních zařízení, kteří byli podrobně informováni o kritériích výběru respondentů, postupu při vyplňování dotazníků a účelu dotazníkového šetření. Následně byli požádáni, aby předali dotazníky vybraným pracovníkům. Oslovení respondenti s vyplňováním dotazníků problémy neměli. Někteří ovšem uvedli, že je sada dotazníků obsáhlá. Vyplnění dotazníků respondentům zabralo v průměru 10 - 15 minut.

5 Výsledky a diskuse

5.1 Popis respondentů

Struktura zkoumaného vzorku respondentů zaměřená na pohlaví, věk, vzdělání, pracovní zařazení a délku praxe je znázorněna v jednotlivých výsečových grafech a tabulkách.

Graf č. 1: Pohlaví respondentů vyjádřené v procentech



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

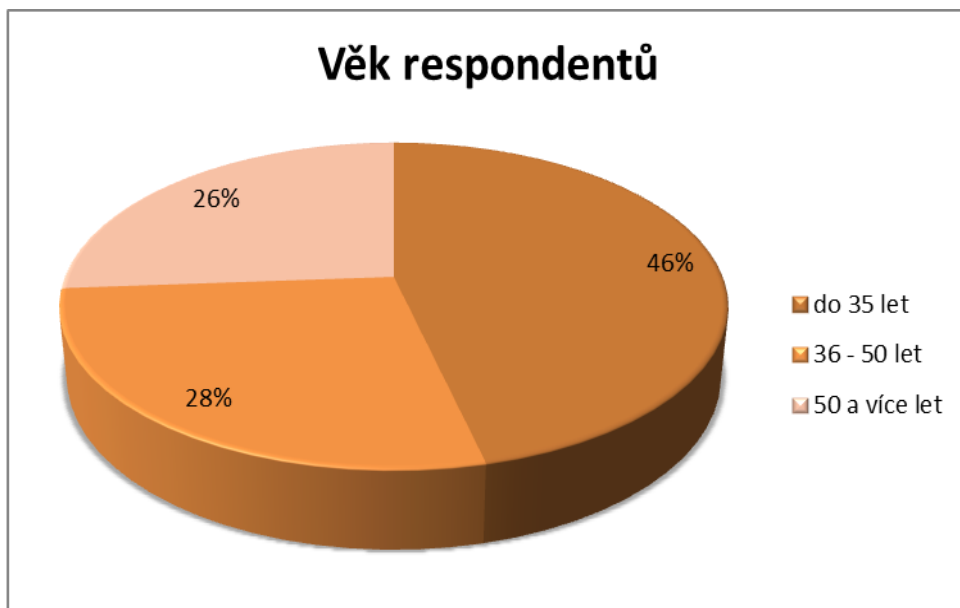
Ve zkoumaném vzorku mají z hlediska pohlaví převahu ženy, kdy z celkového počtu 98 respondentů je podíl žen 89% a podíl mužů pouze 11%.

Tabulka č. 2: Počet respondentů podle pohlaví

| Celkem počet | Muži | | Ženy | |
|--------------|-------|-----|-------|-----|
| | Počet | V % | Počet | V % |
| 98 | 11 | 11 | 87 | 89 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 2: Věkové složení respondentů vyjádřené v procentech



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Z hlediska věkového složení tvoří největší podíl (46%) respondenti ve věku do 35 let. Podíl respondentů ve věku 36-50 let je 28%, což je téměř shodné se skupinou respondentů ve věku 50 a více let (26%).

Tabulka č. 3: Počet respondentů podle věku

| Počet respondentů | do 35 let | | 36 – 50 let | | 50 a více let | |
|-------------------|-----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|
| | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % |
| 98 | 62 | 46 | 37 | 28 | 35 | 26 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 3: Vzdělání respondentů vyjádřené v procentech



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

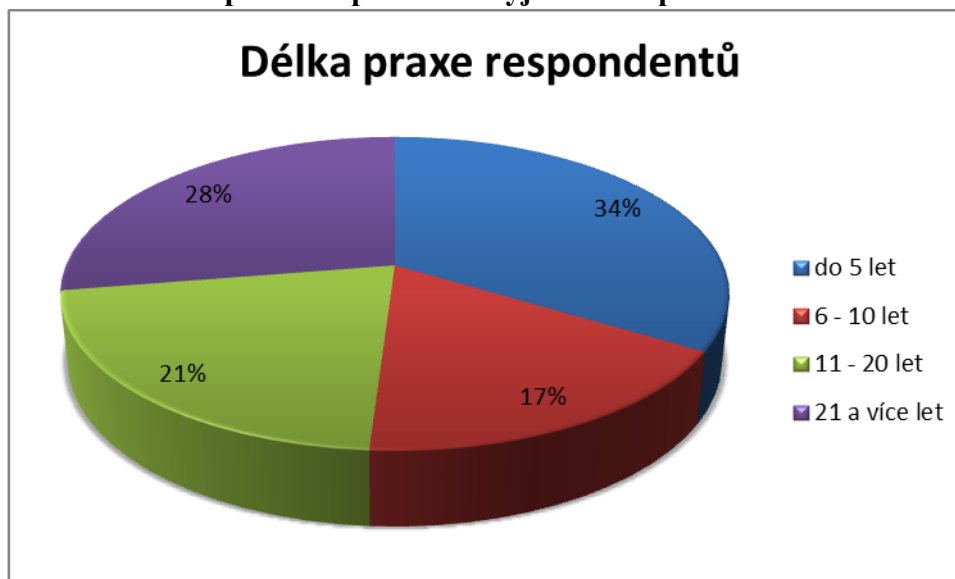
Největší podíl z hlediska dokončeného vzdělání tvoří respondenti se středoškolským vzděláním (60%). Tento výsledek odpovídá současnému trendu v sociálních službách, kdy jsou na pracovníky pomáhajících profesí kladeny stále větší nároky z hlediska odborných znalostí a dovedností. Nejmenší podíl tvoří respondenti s vysokoškolským vzděláním (5%) a se základním vzděláním (5%).

Tabulka č. 4: Počet respondentů podle dosaženého vzdělání

| Počet osob | Základní | | Výuční list | | Středoškolské | | Vysokoškolské | |
|------------|----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|
| | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % |
| 98 | 5 | 5 | 29 | 30 | 59 | 60 | 5 | 5 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 4: Délka praxe respondentů vyjádřené v procentech



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Na pracovním vyčerpání, které může vést až k syndromu vyhoření, může mít podstatný vliv doba, po kterou pracovník pomáhající profesi vykonává. Z grafu č. 4 vyplývá, že z celkového počtu respondentů tvoří 34% respondenti s délkou praxe do 5 let. Druhou nejpočetnější skupinou s podílem 28% jsou respondenti s praxí nad 21 let a více let. Skupinu s praxí 11 – 20 let tvoří 21% respondentů. Nejméně zastoupenou skupinou s podílem 17% jsou respondenti s praxí 6 – 10 let.

Tabulka č. 5 : Počet respondentů podle délky praxe

| Počet osob | Do 5 let | | 6 - 10 let | | 11 - 20 let | | 21 a více let | |
|------------|----------|-----|------------|-----|-------------|-----|---------------|-----|
| | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % |
| 98 | 33 | 34 | 17 | 17 | 21 | 21 | 27 | 28 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 5: Pracovní zařazení respondentů vyjádřené v procentech



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Největší podíl pracovníků v přímé péči tvoří pracovníci sociální péče (57%), druhou nejpočetnější skupinou jsou střední zdravotní pracovníci (23%). Třetí skupinu tvoří ostatní pracovníci (13%). Patří sem aktivizační pracovníci a rehabilitační pracovníci. Nejméně zastoupenou skupinou jsou sociální pracovníci (7%).

Tabulka č. 6 : Počet respondentů podle pracovního zařazení

| Počet osob | SZP | | PSP | | Soc. pracovník | | Ostatní | |
|------------|-------|-----|-------|-----|----------------|-----|---------|-----|
| | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % | Počet | V % |
| 98 | 22 | 23 | 56 | 57 | 7 | 7 | 13 | 13 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

5.2 Vyhodnocení Meisterova dotazníku

Pomocí Meisterova dotazníku bylo snahou zjistit „*jak pracovníci Pobytových zařízení Šluknovského výběžku prožívají zátěž spojenou s výkonem pomáhající profese a u jaké skupiny respondentů se projevuje stresové zatížení nejvíce*“. Respondenti byli rozděleni do čtyř skupin a to na základě věku, vzdělání, pracovního zařazení a délky praxe. Vyhodnocení výsledků zjišťující míru psychické zátěže při práci bylo provedeno dvěma způsoby:

- 1) hodnocením podle faktorové analýzy
- 2) hodnocením podle jednotlivých položek.

Získaná data z dotazníku jsou shrnuta v tabulkách (č. 7 – 10) a grafech (č. 6 – 9). V kapitole 5.4 Diskuse jsou výsledky podrobněji okomentovány a konfrontovány s odbornou literaturou, která se k dané problematice vztahuje. V kapitole 6 Závěr jsou nastíněna možná řešení k jejich odstranění, popřípadě alespoň zmírnění.

1) Hodnocení podle faktorů

V rámci faktorové analýzy byly stanoveny tři faktory: I. - přetížení, II. - jednostrannost (monotonie), III. - stresová odezva. Jednotlivé faktory jsou syceny příslušnými otázkami. Každá skupina byla vyhodnocena zvlášť a dosažené výsledky hodnocení pracovní zátěže byly zaznamenány do jednotlivých tabulek a porovnány s kritickými hodnotami mediánů. Dosažené kritické hodnoty mediánu jsou v tabulce vyjádřeny jako „+“ a překročení kritických hodnot mediánu jako „++“. Při překročení kritických hodnot docházelo v dané oblasti k pracovní zátěži. Klasifikace zátěže se rozdělila do tří stupňů, podle dosažení faktorových skóre. V 1. stupni byla hodnocena pracovní zátěž pozitivně, ve 2. stupni mohlo pravidelně docházet k psychické zátěži a ve 3. stupni zvýšená psychická zátěž mohla ohrožovat zdraví člověka.

Tabulka č. 7: Hodnocení faktorů z hlediska věku

| Faktory | do 35 let | 36-50 let | 51 a více let | Kritická h. |
|------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-------------|
| <i>I. Přetížení</i> | | | | |
| Časový tlak | 3++ | 3++ | 3++ | 3 |
| Zodpovědnost | 2,5 | 3+ | 2 | 3 |
| Konflikty v práci | 2 | 2 | 2 | 2,5 |
| <i>II. Monotonie</i> | | | | |
| Malé uspokojení | 2 | 2 | 2 | 2,5 |
| Otupující práce | 2 | 2 | 2 | 2,5 |
| Monotonie | 2 | 1 | 2 | 2,5 |
| <i>III. Stresová odezva</i> | | | | |
| Nervozita | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Přesycení | 2 | 3+ | 2 | 3 |
| Únava | 3+ | 3+ | 3+ | 3 |
| Úbytek d. výkonnosti | 3++ | 3++ | 2 | 2,5 |
| Klasifikace zátěže | 1 | 2 | 1 | |
| Počet respondentů | 26 | 37 | 35 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Výsledky hodnocení pracovní zátěže u skupiny respondentů z hlediska věku jsou vyjádřeny v tabulce č. 7. V celkovém hodnocení všech respondentů počítávala 2. stupeň zátěže skupina respondentů ve věku 36-50 let.

Tabulka č. 8 : Hodnocení faktorů z hlediska vzdělání

| Faktory | ZŠ | Výuční list | SŠ | VŠ | Kritická h. |
|------------------------------------|----------|-------------|----------|----------|-------------|
| <i>I. Přetížení</i> | | | | | |
| Časový tlak | 3+ | 3++ | 3+ | 3++ | 3 |
| Zodpovědnost | 2 | 3+ | 2 | 2 | 3 |
| Konflikty v práci | 2 | 3++ | 2 | 3++ | 2,5 |
| <i>II. Monotonie</i> | | | | | |
| Malé uspokojení | 2 | 2 | 2 | 1 | 2,5 |
| Otupující práce | 1 | 2 | 2 | 3++ | 2,5 |
| Monotonie | 2 | 2 | 2 | 1 | 2,5 |
| <i>III. Stresová odezva</i> | | | | | |
| Nervozita | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Přesycení | 2 | 3+ | 2 | 2 | 3 |
| Únava | 2 | 3+ | 3+ | 3+ | 3 |
| Úbytek d. výkonnosti | 2 | 3++ | 3++ | 3++ | 2,5 |
| Klasifikace zátěže | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| Počet respondentů | 5 | 29 | 59 | 5 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

V tabulce č. 8 jsou zaznamenány dosažené výsledky respondentů rozdělených z hlediska vzdělání. 2. stupně zátěže dosáhla skupina respondentů s výučním listem a respondenti s vysokoškolským vzděláním. Ostatní skupiny dosáhly 1. stupně.

Tabulka č. 9: Hodnocení faktorů z hlediska pracovní pozice

| Faktory | SZP | PSP | Soc. prac. | Ostatní | Kritická h. |
|------------------------------------|----------|-----|------------|---------|-------------|
| <i>I. Přetížení</i> | | | | | |
| Časový tlak | 3++ | 3+ | 3+ | 3+ | 3 |
| Zodpovědnost | 3++ | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Konflikty v práci | 2 | 2 | 1 | 1 | 2,5 |
| <i>II. Monotonie</i> | | | | | |
| Malé uspokojení | 2 | 2 | 2 | 1 | 2,5 |
| Otupující práce | 2 | 2 | 1 | 1 | 2,5 |
| Monotonie | 1 | 2 | 1 | 1 | 2,5 |
| <i>III. Stresová odezva</i> | | | | | |
| Nervozita | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Přesycení | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| Únava | 3+ | 3+ | 2 | 3+ | 3 |
| Úbytek d. výkonnosti | 2,5 | 3++ | 3++ | 3++ | 2,5 |
| Klasifikace zátěže | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| Počet respondentů | 22 | 56 | 7 | 13 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

V hodnocení faktorů z hlediska pracovní pozice (tabulka č. 9) dosáhli 2. stupně zátěže střední zdravotní pracovníci.

Tabulka č. 10: Hodnocení faktorů z hlediska praxe

| Faktory | 0-5 let | 6-10 let | 11-20 let | 21 a více | Kritická h. |
|------------------------------------|----------------|-----------------|------------------|------------------|--------------------|
| <i>I. Přetížení</i> | | | | | |
| Časový tlak | 3+ | 3++ | 3+ | 3+ | 3 |
| Zodpovědnost | 2 | 3+ | 2 | 3+ | 3 |
| Konflikty v práci | 1 | 2 | 2 | 1 | 2,5 |
| <i>II. Monotonie</i> | | | | | |
| Malé uspokojení | 2 | 3++ | 2 | 2 | 2,5 |
| Otupující práce | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,5 |
| Monotonie | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,5 |
| <i>III. Stresová odezva</i> | | | | | |
| Nervozita | 2 | 3+ | 2 | 2 | 3 |
| Přesycení | 2 | 3+ | 2 | 2 | 3 |
| Únava | 3+ | 3+ | 2 | 2 | 3 |
| Úbytek d. výkonnosti | 3++ | 3++ | 3++ | 2 | 2,5 |
| Klasifikace zátěže | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| Počet respondentů | 33 | 17 | 21 | 27 | 98 |

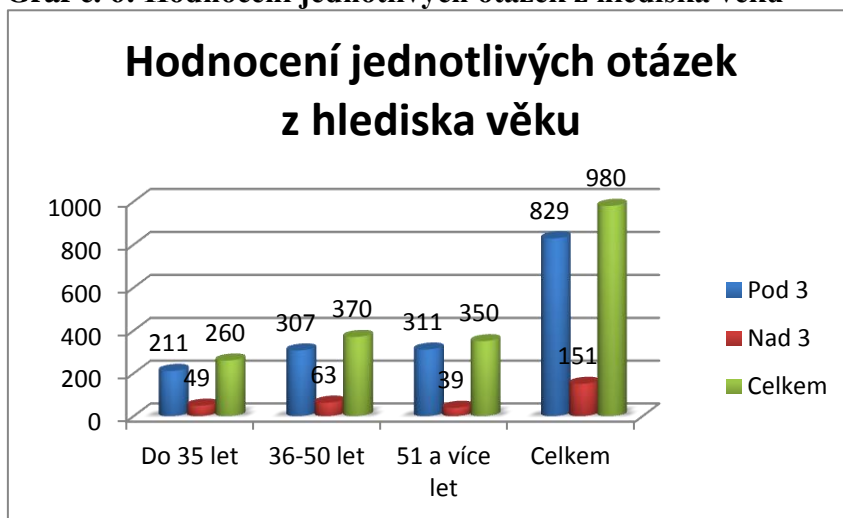
Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Z hlediska délky praxe dosáhli v celkovém hodnocení zvýšené psychické zátěže pracovníci s praxí 6 – 10 let, kteří překročili kritické hodnoty mediánu ve všech třech faktorech. Ostatní dotazovaní pracovníci dosáhli 1. stupně, ale přesto někteří z nich v oblastech přetížení a stresová odezva pociťovali časový tlak, únavu a úbytek dlouhodobé výkonnosti.

2) Hodnocení podle jednotlivých otázek

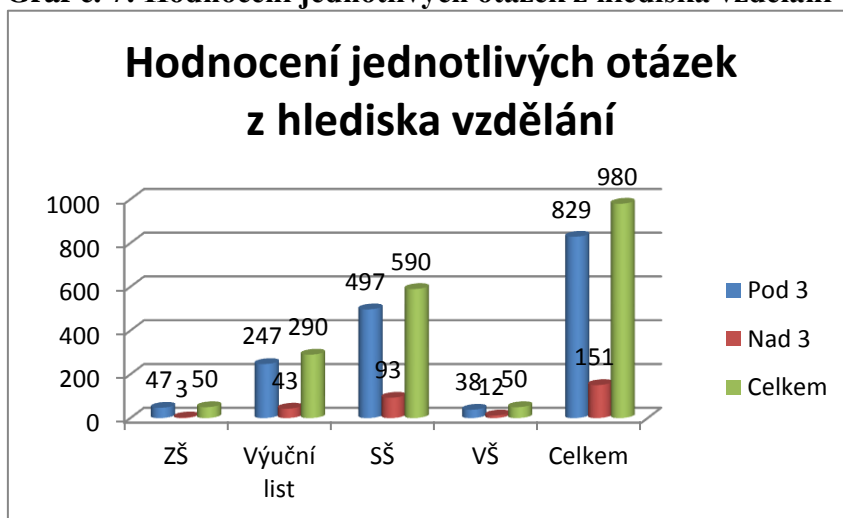
V každé otázce bylo potřeba vypočítat střední hodnotu (medián). U položek, kde byly překročeny kritické hodnoty mediánů, hodnotili respondenti práci negativně (nad 3) a naopak (pozitivně - pod 3). Výsledky odpovědí dotazovaných respondentů jsou shrnuty v následujících grafech č. 6, 7, 8, 9 a podrobněji okomentovány v kapitole 5.4 Diskuse.

Graf č. 6: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska věku



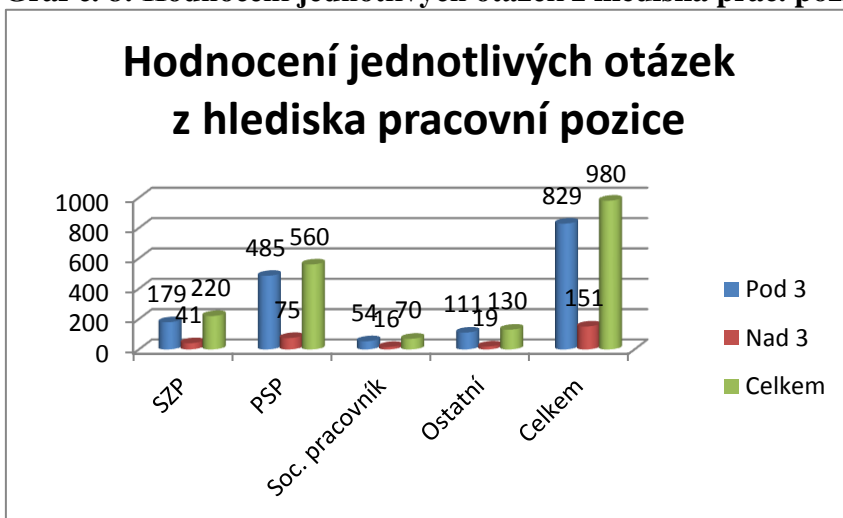
Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 7: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska vzdělání



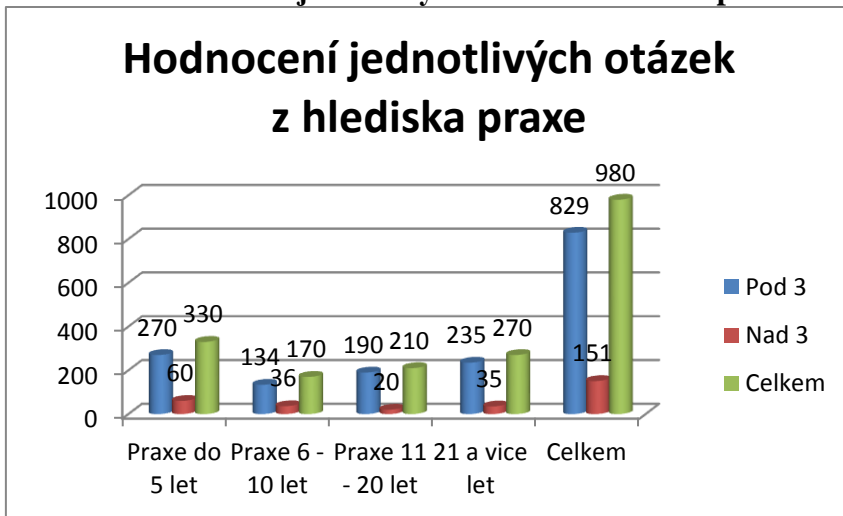
Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 8: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska prac. pozice



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Graf č. 9: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska praxe



Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

5.2.1 Vyhodnocení stanovených hypotéz H01 – H04

Obsah této části je zaměřen na statistické vyhodnocení výsledku. Před realizací dotazníkového šetření byly stanoveny, na základě výzkumného problému, nulové hypotézy H01 – H04, které byly uvedeny v kapitole 4.1. Cílem bylo potvrdit či vyvrátit platnost těchto hypotéz.

Ke statistickému zpracování dat bylo použito metody kontingenčních tabulek, do kterých byly údaje seříděny a na základě toho vypočteny teoretické četnosti a z nich testová kritéria χ^2 . Ty byly následně porovnány s tabulkovou kritickou hodnotou χ^2_{α} . Hladina významnosti byla stanovena $\alpha = 0,05$. Na závěr bylo porovnáno testové kritérium χ^2 s kritickou hodnotou χ^2_{α} . Pokud bylo $\chi^2 > \chi^2_{\alpha}$ nulová hypotéza o nezávislosti se zamítla. V případě zamítnutí nulové hypotézy byla určena síla závislosti pomocí Pearsonova koeficientu kontingence.

Aby byla dodržena podmínka použití χ^2 testu nezávislosti, kdy podíl teoretických četností menších jak 5 nesmí překročit 20% a žádná z hodnot teoretických četností nesmí být pod 1, bylo nutné slučovat slabé sloupce. Z důvodu rozsahu práce a lepší přehlednosti nejsou uváděny všechny postupné slučovací tabulky.

Podrobnější komentář k vyhodnocení statistických hypotéz H01 – H04 je uveden v kapitole 5.4. Diskuze.

H01: Míra pracovní zátěže není závislá na délce praxe

Tabulka č. 11: Závislost pracovní zátěže na délce praxe

| Otázky 1-10 | | | | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|
| Hodnocení | Do 5 let | 6-10 let | 11-20 let | Nad 21 a více | Celkem |
| Pod 3 (pozitivně vnímaná práce) | 27 | 13,4 | 19 | 23,5 | 82,9 |
| Nad 3 (negativně vnímaná práce) | 6 | 3,6 | 2 | 3,5 | 15,1 |
| Celkem | 33 | 17 | 21 | 27 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití X^2 testu byly sloupce 2 a 3 sloučeny do jednoho.

Tabulka č. 12: Skutečné četnosti H01

| Otázky 1-10 | | | | |
|---------------|-----------|-----------|---------------|-----------|
| Hodnocení | Do 5 let | 6-20 let | Nad 21 a více | Celkem |
| Pod 3 | 27 | 32,4 | 23,5 | 82,9 |
| Nad 3 | 6 | 5,6 | 3,5 | 15,1 |
| Celkem | 33 | 38 | 27 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 13: Teoretické četnosti H01

| | | |
|-------|-------|-------|
| 27,92 | 32,14 | 22,84 |
| 5,08 | 5,86 | 4,16 |

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{0,332}$$

$$X^2_{0,05[2]} = \mathbf{5,991}$$

$k = 3, m = 2$, kdy platí $(k-1) \cdot (m-1) = (3-1) \cdot (2-1) \rightarrow 2$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti se na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulová hypotéza přijímá**. Míra pracovní zátěže není závislá na délce praxe.

H02: Míra pracovní zátěže není závislá na pracovní pozici

Tabulka č. 14: Závislost pracovní zátěže na pracovní pozici

| Otázky 1-10 | | | | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|--------------------|-----------|-----------|
| Hodnocení | SZP | PSP | Sociální pracovník | Ostatní | Celkem |
| Pod 3 (pozitivně vnímaná práce) | 17,9 | 48,5 | 5,4 | 11,1 | 82,9 |
| Nad 3 (negativně vnímaná práce) | 4,1 | 7,5 | 1,6 | 1,9 | 15,1 |
| Celkem | 22 | 56 | 7 | 13 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití X^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 15: Skutečné četnosti H02

| Otázky 1-10 | | | |
|---------------|-----------|---------------------|-----------|
| Hodnocení | SZP + PSP | Soc. prac.+ Ostatní | Celkem |
| Pod 3 | 66,4 | 16,5 | 82,9 |
| Nad 3 | 11,6 | 3,5 | 15,1 |
| Celkem | 78 | 20 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 16: Teoretické četnosti H02

| | |
|-------|-------|
| 65,98 | 16,92 |
| 12,02 | 3,08 |

Neboť ani po sloučení slabých sloupců nebyla splněna podmínka, kdy podíl teoretických četností je menších jak 5 a překročil 20%, nebylo možné χ^2 test nezávislosti provést a **nulová hypotéza se přijímá**. Míra pracovní zátěže není závislá na pracovní pozici.

H03: Míra pracovní zátěži není závislá na věku

Tabulka č. 17: Závislost pracovní zátěže na věku

| Otázky 1-10 | | | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|---------------|-----------|
| Hodnocení | Do 35 let | 36-50 let | 51 a více let | Celkem |
| Pod 3 (pozitivně vnímaná práce) | 21,1 | 30,7 | 31,1 | 82,9 |
| Nad 3 (negativně vnímaná práce) | 4,9 | 6,3 | 3,9 | 15,1 |
| Celkem | 26 | 37 | 35 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 18: Teoretické četnosti H03

| | | |
|-------|-------|-------|
| 21,99 | 31,30 | 29,61 |
| 4,01 | 5,70 | 5,39 |

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{0,799}$$

$$X^2_{0,05[2]} = \mathbf{5,991}$$

$k = 3, m = 2$, kdy platí $(k-1) \cdot (m-1) = (3-1) \cdot (2-1) \rightarrow 2$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti se na hladině

významnosti $\alpha = 0,05$ nulová hypotéza přijímá. Míra pracovní zátěže není závislá na věku.

H04: Míra pracovní zátěži není závislá na vzdělání

Tabulka č. 19: Závislost pracovní zátěže na vzdělání H04

| Otázky 1-10 | | | | | |
|------------------------------------|----------|-------------|-----------|----------|-----------|
| Hodnocení | ZŠ | Výuční list | SŠ | VŠ | Celkem |
| Pod 3 (pozitivně vnímaná práce) | 4,7 | 24,7 | 49,7 | 3,8 | 82,9 |
| Nad 3 (negativně vnímaná práce) | 0,3 | 4,3 | 9,3 | 1,2 | 15,1 |
| Celkem | 5 | 29 | 59 | 5 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití X^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 20: Skutečné četnosti H04

| Otázky 1-10 | | | |
|---------------|------------------|-----------|-----------|
| Hodnocení | ZŠ + Výuční list | SŠ + VŠ | Celkem |
| Pod 3 | 29,4 | 53,5 | 82,9 |
| Nad 3 | 4,6 | 10,5 | 15,1 |
| Celkem | 34 | 64 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 21 : Teoretické četnosti H04

| | |
|-------|-------|
| 28,76 | 54,14 |
| 5,24 | 9,86 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{0,141}$$

$$X^2_{0,05[1]} = \mathbf{3,841}$$

$k = 2, m = 2$, kdy platí $(k-1) \cdot (m-1) = (2-1) \cdot (2-1) \rightarrow 1$ stupeň volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [1]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti se na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ nulová hypotéza přijímá. Míra pracovní zátěže není závislá na dosaženém vzdělání.

5.3 Vyhodnocení dotazníku k měření zvládání stresu (PCI)

Jakým způsobem pracovníci Pobytových zařízení Šluknovského výběžku zvládají stresovou zátěž spojenou s výkonem pomáhající profese, bylo předmětem zjištění dotazníku PCI. Snahou bylo také zjistit, zda existuje vztah mezi volbou strategie zvládání stresu a délkou praxe.

Respondenti byli rozděleni do skupin podle délky praxe. Dotazník se zaměřoval na sedm oblastí zvládání stresových zátěží (tab. č. 22). Každá oblast byla vyhodnocena zvlášť. Respondenti odpovídali podle stupnice:

1 – vůbec nevystihuje

2 – spíše nevystihuje

3 – spíše vystihuje

4 – plně vystihuje

Přehled dosažených výsledků je zaznamenán v tabulce č. 22. Pro srovnání jsou zde uvedeny maximální počty bodů, kterých lze v jednotlivých oblastech dosáhnout. Dosažené body v daných oblastech byly sečteny a následně převedeny na procenta. Procento úspěšného chování při zvládání stresu je 0 - 100%. Pokud se blížil výsledek respondentů k 100%, bylo hodnocení kladné a naopak. Pouze u oblasti 7 se vyhodnocení otočilo a čím blíže byl výsledek k hodnotě 100%, tím více používá respondent při řešení problémů vyhýbavé a pasivní chování.

Podrobnější komentář k získaným výsledkům, vztahujícím se k dotazníku měření zvládání stresu, byl zahrnut do kapitoly 5.4 Diskuse.

Tabulka č. 22: Hodnocení zvládání stresových zátěží

| Oblast | do 5 let | | | 6 - 10 let | | | 11 - 20 let | | | 21 a více | | |
|------------------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| | Body | Max | % | Body | Max | % | Body | Max | % | Body | Max | % |
| Aktivní chování | 1305 | 1848 | 71 | 638 | 952 | 67 | 816 | 1176 | 69 | 1112 | 1512 | 74 |
| Reflexe | 1008 | 1452 | 69 | 515 | 748 | 69 | 611 | 924 | 66 | 815 | 1188 | 69 |
| Strategické plánování | 359 | 528 | 68 | 171 | 272 | 63 | 215 | 336 | 64 | 281 | 432 | 65 |
| Prevence problémů | 936 | 1320 | 71 | 454 | 680 | 67 | 559 | 840 | 67 | 773 | 1080 | 72 |
| Instrumentální podpora | 796 | 1056 | 75 | 411 | 544 | 76 | 500 | 672 | 74 | 622 | 864 | 72 |
| Emoční podpora | 496 | 792 | 63 | 259 | 408 | 63 | 310 | 504 | 62 | 364 | 648 | 56 |
| Vyhýbavé chování | 188 | 396 | 47 | 125 | 204 | 61 | 108 | 252 | 43 | 148 | 324 | 46 |
| Celkem | 5088 | 7392 | 66 | 2573 | 3808 | 67 | 3119 | 4704 | 64 | 4115 | 6048 | 65 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

5.3.1 Vyhodnocení stanovených hypotéz H05 – H010

Na základě získaných výsledků z dotazníku PCI bylo cílem vyvrátit či potvrdit platnost nulových hypotéz H05 – H010 uvedených v kapitole č. 4.1.

Stejně jako v kapitole 5.2 bylo při statistickém vyhodnocování výsledků použito metody kontingenčních tabulek, výpočtu teoretických četností a testového kritéria χ^2 , porovnaného s kritickou hodnotou χ^2_{α} . Síla závislosti byla spočítána podle Pearsonova koeficientu kontingence, určujícího sílu závislosti. Výzkumný soubor byl rozdělen podle délky praxe.

H05: Míra vyvinutí úsilí ke zdolávání překážek není závislá na délce praxe

Oblast aktivního chování je sycena otázkami:

1. Jsem člověk termínů.
2. Snažím se, aby se věci vyřešily samy od sebe. ©
3. Jakmile splním úkol, hledám nový, který by mne byl opět výzvou k řešení.
4. Mám rád výzvy a překonávání překážek.

5. Snažím se, aby se mé sny a vize uskutečnily.
 6. Navzdory mnohým protivenstvím obvykle uspěji v tom, co chci dosáhnout.
 7. Pokouším se stanovit si cestu, jak dosáhnout úspěchu.
 8. Vždy se snažím nalézt cestu, jak překonat překážky, nic mě nemůže zastavit.
 9. Často se mi stává, že mám neúspěch, proto si nestavím příliš vysoké cíle.®
 10. Když žádám o místo, představuji si, jak budu plnit na dané pozici úkoly.
 11. Z překážek dělám pozitivní zkušenosti.
 12. Když mi někdo řekne, že něco nedokážu, jsem si jistý, že to zvládnou.
 13. Když mám problém, iniciativně se pustím do jeho řešení.
 14. Když mám problém, obvykle to vnímám jako situaci, ze které vyjdu poražen.®
- (® reverse odpovědí - nutné převrátit bodové hodnocení)

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 23.

Tabulka č. 23: Závislost mezi aktivním chováním a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 1 | 9,4 | 17,1 | 5,5 | 33 |
| 6-10 let | 2,4 | 3,5 | 8,2 | 2,9 | 17 |
| 11-20 let | 1,6 | 5,4 | 10 | 4 | 21 |
| 21 a více let | 0,5 | 6,3 | 14,3 | 5,9 | 27 |
| Celkem | 5,5 | 24,6 | 49,6 | 18,3 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití X^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 24: Skutečné četnosti H_{05}

| Délka | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| Do 5 let | 10,4 | 22,6 | 33 |
| 6-10 let | 5,9 | 11,1 | 17 |
| 11-20 let | 7 | 14 | 21 |
| 21 a více let | 6,8 | 20,2 | 27 |
| Celkem | 30,1 | 67,9 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 25: Teoretické četnosti H05

| | |
|-------|-------|
| 10,14 | 22,86 |
| 5,22 | 11,78 |
| 6,45 | 14,55 |
| 8,29 | 18,71 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{10,211}$$

$$X^2_{0,05[3]} = \mathbf{7,815}$$

k= 2, m= 4, kdy platí (k-1)*(m-1) = (2-1)*(4-1) → 3 stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05 [3]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulovou hypotézu zamítnout**. Míra pracovní zátěže je závislá na dosaženém vzdělání.

Určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence:

$$C = 0,0307$$

$$C_{\max} = 0,707$$

$$C_n = \mathbf{0,434} \rightarrow \text{středně silná závislost}$$

H06: Míra vyvinutí úsilí ke strategickému plánování úspěchu při řešení problémů není závislá na délce praxe

Oblast strategického plánování je sycena otázkami:

1. Vždy najdu cestu, jak rozdělit těžký problém v řešitelné části.
2. Dělán si plány a plním je.
3. Rozčlením si problém na menší části a řeším část po části.
4. Dělán si seznam a pokouším se nejdříve se zaměřit na nejdůležitější věci.

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 26.

Tabulka č. 26: Závislost mezi strateg. plánováním úspěchu a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 2 | 8,7 | 18,8 | 3,5 | 33 |
| 6-10 let | 1,7 | 5,8 | 8,5 | 1 | 17 |
| 11-20 let | 2,2 | 6,8 | 10 | 2 | 21 |
| 21 a více let | 1,8 | 9,2 | 14 | 2 | 27 |
| Celkem | 7,7 | 30,5 | 51,3 | 8,5 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití χ^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 27: Skutečné četnosti H06

| Délka | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| Do 5 let | 10,7 | 22,3 | 33 |
| 6-10 let | 7,5 | 9,5 | 17 |
| 11-20 let | 9 | 12 | 21 |
| 21 a více let | 11 | 16 | 27 |
| Celkem | 38,2 | 59,8 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

I

Tabulka č. 28: Teoretické četnosti H06

| | |
|-------|-------|
| 12,86 | 20,14 |
| 6,63 | 10,37 |
| 8,19 | 12,81 |
| 10,52 | 16,48 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{0,93}$$

$$X^2_{0,05[3]} = \mathbf{7,815}$$

$k=2, m=4$, kdy platí $(k-1)*(m-1) = (2-1)*(4-1) \rightarrow 3$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [3]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulovou hypotézu přijmout**. Míra vyvinutí úsilí ke strategickému plánování úspěchu při řešení problémů není závislá na délce praxe.

H07: Míra vyvinutí úsilí k předcházení neznámým nebo nebezpečným situacím

v budoucnu není závislá na délce praxe

Oblast prevence problémů je sycena otázkami:

1. Zaměřuji se i na možné problémy v budoucnu.
2. Než utratit peníze, spořím je pro špatné dny.
3. Připravuji se i na špatné varianty událostí.
4. Než dopadne zatěžující událost, jsem velice dobře připraven na její důsledky.
5. Než začnu jednat, plánuji strategie, jak změnit situaci.
6. Rozvíjím svůj pracovní potenciál, abych předešel případné nezaměstnanosti.

7. Jsem si jist, že se efektivně snažím ochránit rodinu před problémy v budoucnu.
8. Přemýšlím dopředu, abych se vyhnul nebezpečným situacím.
9. Plánuji strategie pro zajištění nejlepšího možného výsledku.
10. Snažím se uspořádat své finance tak, abych se vyhnul nedostatku ve stáří.

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 29.

Tabulka č. 29: Závislost mezi prevencí problémů a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 1 | 9,4 | 17,1 | 5,5 | 33 |
| 6-10 let | 2,4 | 3,5 | 8,2 | 2,9 | 17 |
| 11-20 let | 1,6 | 5,4 | 10 | 4 | 21 |
| 21 a více let | 0,5 | 6,3 | 14,3 | 5,9 | 27 |
| Celkem | 5,5 | 24,6 | 49,6 | 18,3 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití χ^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 30: Skutečné četnosti H07

| Délka | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| do 5 let | 10,4 | 22,6 | 33 |
| 6-10 let | 5,9 | 11,1 | 17 |
| 11-20 let | 7 | 14 | 21 |
| 21 a více let | 6,8 | 20,2 | 27 |
| Celkem | 30,1 | 67,9 | 98 |

Zdroj: výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 31: Teoretické četnosti H07

| | |
|-------|-------|
| 10,14 | 22,86 |
| 5,22 | 11,78 |
| 6,45 | 14,55 |
| 8,29 | 18,71 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = 9,17$$

$$X^2_{0,05[3]} = 7,815$$

$k=2, m=4$, kdy platí $(k-1)*(m-1) = (2-1)*(4-1) \rightarrow 3$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [3]. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulovou hypotézu zamítnout**. Míra vyvinutí úsilí k předcházení neznámým nebo nebezpečným situacím v budoucnu je závislá na délce praxe.

Určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence:

$$C = 0,293$$

$$C_{\max} = 0,707$$

$$C_n = 0,414 \rightarrow \text{středně silná závislost}$$

H08: Míra využití aktivní pomoci od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe

Oblast instrumentální podpory je sycena otázkami:

1. Když řeším problémy, domnívám se, že mi mohou být nápomocné rady jiných lidí.
2. Snažím se hovořit a vysvětlovat stresy, které mne trápí a získávat zpětnou vazbu od přátel.
3. Informace od druhých lidí mi často pomohly vyřešit problémy.
4. Obvykle vím, na koho se mám obrátit při řešení problému.
5. Ptám se druhých, co by dělali v mé situaci.
6. Hovor s druhými může být opravdu užitečná věc, která poskytuje nové pohledy na problém.
7. Abych se nenechal problémem zahltit a zmást, zavolám si přátele, abych to s nimi prohodil.
8. Když mám potíže, obvykle je vyřeším s pomocí druhých lidí.

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 32.

Tabulka č. 32: Závislost mezi instrumentální podporou a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše Vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 0,5 | 7 | 17,1 | 8,4 | 33 |
| 6-10 let | 0,8 | 2 | 10,2 | 4 | 17 |
| 11-20 let | 0,6 | 3,8 | 12,1 | 4,5 | 21 |
| 21 a více let | 0,2 | 7,2 | 15,1 | 4,5 | 27 |
| Celkem | 2,1 | 20 | 54,5 | 21,4 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití χ^2 testu budou sloučeny sloupce 1+2 a 3+4 a řádky 3+4.

Tabulka č. 33: Skutečné četnosti H08

| Délka praxe | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| Do 5 let | 7,5 | 25,5 | 33 |
| 6-10 let | 2,8 | 14,2 | 17 |
| 11 a více let | 11,8 | 36,2 | 48 |
| Celkem | 22,1 | 75,9 | 98 |

Zdroj: výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 34: Teoretické četnosti H08

| | |
|-------|-------|
| 7,44 | 25,56 |
| 3,83 | 13,17 |
| 10,82 | 37,18 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{6,723}$$

$$X^2_{0,05[2]} = \mathbf{5,991}$$

$k=2, m=3$, kdy platí $(k-1)*(m-1) = (2-1)*(3-1) \rightarrow 2$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05 [2]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulovou hypotézu zamítnout**. Míra využití aktivní pomoci od druhých lidí v okolí je závislá na délce praxe.

Určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence:

$$C = 0,253$$

$$C_{\max} = 0,707$$

$$C_n = \mathbf{0,358} \rightarrow \text{středně silná závislost}$$

H09: Míra využití citové podpory od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe

Oblast emoční podpory je sycena otázkami:

1. Když jsem v depresi, vím, koho mám zavolat, aby mi zvedl náladu.
2. Druzí mi svou péčí pomáhají cítit se lépe.
3. Víam, na koho se spolehnout, když jde do tuhého.

4. Když jsem v depresi, vyhledávám kontakt s druhými lidmi.
5. Otvírám se druhým s důvěrou, abych vybudoval a udržel dobré vztahy.

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 35.

Tabulka č. 35: Závislost mezi emoční podporou a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše Vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 1,6 | 6,8 | 14,4 | 10,2 | 33 |
| 6-10 let | 1 | 2,2 | 8,8 | 5 | 17 |
| 11-20 let | 0,8 | 3,4 | 12,8 | 4 | 21 |
| 21 a více let | 1,8 | 8,4 | 13 | 3,8 | 27 |
| Celkem | 5,2 | 20,8 | 49 | 23 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Ke splnění podmínky pro použití X^2 testu budou sloupce 1+2 a 3+4 sloučeny.

Tabulka č. 36: Skutečné četnosti H09

| Délka | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| Do 5 let | 8,4 | 24,6 | 33 |
| 6-10 let | 3,2 | 13,8 | 17 |
| 11-20 let | 4,2 | 16,8 | 21 |
| 21 a více let | 10,2 | 16,8 | 27 |
| Celkem | 26 | 72 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 37: Teoretické četnosti H09

| | |
|------|-------|
| 8,76 | 24,24 |
| 4,51 | 12,49 |
| 5,57 | 15,43 |
| 7,16 | 19,84 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{8,105}$$

$$X^2_{0,05[3]} = \mathbf{7,815}$$

$k=2, m=4$, kdy platí $(k-1)*(m-1) = (2-1)*(4-1) \rightarrow 3$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05 [3]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme

na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ nulovou hypotézu zamítnout. Míra využití citové podpory od druhých lidí v okolí je závislá na délce praxe.

Určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence:

$$C = 0,276$$

$$C_{\max} = 0,707$$

$C_n = 0,390$ -> středně silná závislost

H10: Míra vyhýbání se střetu a pasivního chování není závislá na délce praxe.

Oblast vyhýbavého chování je sycena otázkami:

1. Když mám problém, raději ho zaspím.
2. Když shledám problém příliš obtížným na řešení, odkládám ho, dokud nejsem schopný se s ním vypořádat.
3. Když mám problém obvykle ho na nějakou dobu „uložím k ledu“.

Výsledné hodnocení respondentů na jednotlivé otázky je obsahem tabulky č. 38.

Tabulka č. 38: Závislost mezi vyhýbavým chováním a délkou praxe

| Délka praxe | Vůbec nevystihuje | Spíše nevystihuje | Spíše vystihuje | Plně vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| Do 5 let | 13 | 11,3 | 8 | 0,7 | 33 |
| 6-10 let | 3 | 4,7 | 8 | 1,3 | 17 |
| 11-20 let | 8 | 11 | 2 | 0 | 21 |
| 21 a více let | 9 | 14 | 3,3 | 0,7 | 27 |
| Celkem | 33 | 41 | 21,3 | 2,7 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 39: Skutečné četnosti H010

| Délka praxe | Vůbec/spíše nevystihuje | Plně/spíše vystihuje | Celkem |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------|
| Do 5 let | 24,3 | 8,7 | 33 |
| 6-10 let | 7,7 | 9,3 | 17 |
| 11-20 let | 19 | 2 | 21 |
| 21 a více let | 23 | 4 | 27 |
| Celkem | 74 | 24 | 98 |

Zdroj: Výsledky vlastního dotazníkového šetření

Tabulka č. 40: Teoretické četnosti H010

| | |
|-------|------|
| 24,92 | 8,09 |
| 12,84 | 4,16 |
| 15,86 | 5,14 |
| 20,39 | 6,61 |

$$\chi^2 = \sum \frac{(n_{ij} - n_{0j})^2}{n_{0j}} = \mathbf{12,381}$$

$$\chi^2_{0,05[3]} = \mathbf{7,815}$$

$k=2, m=4$, kdy platí $(k-1)*(m-1) = (2-1)*(4-1) \rightarrow 3$ stupně volnosti

Porovnáním vypočteného testového kritéria χ^2 a tabulkové kritické hodnoty χ^2_{α} vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05 [3]}$. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti můžeme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ **nulovou hypotézu zamítnout**. Míra vyhýbání se střetu a pasivního chování je závislá na délce praxe.

Určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence:

$$C = 0,474$$

$$C_{\max} = 0,707$$

$$C_n = \mathbf{0,670} \rightarrow \text{středně silná závislost}$$

5.4 Diskuse

Diskuse je zaměřena na interpretaci výsledků, získaných na základě dotazníkového šetření, které byly realizovány na souboru pracovníků pomáhajících profesí v Pobytových zařízeních Šluknovského výběžku. Získané poznatky jsou konfrontovány s údaji v odborné literatuře, které se současným stavem problému zabývají.

Pracovní zátěž spojená s výkonem profese může mít různé podoby. V kapitole 3.2.2.1 se píše o působení pracovní zátěže na pracovníka. Jsou zde citovány Pauknerová a kol. (2012), kteří uvádí nejčastější kategorie typů psychické zátěže, u kterých došlo k překročení optimální míry pro jejich zvládnutí. To, zda dotazovaní pracovníci zvládají zátěž v optimální míře vedoucí k jejich stimulaci, nebo vnímají zvýšenou míru zátěže s možným negativním dopadem na jejich zdraví, bylo cílem zjištění prostřednictvím Meisterova dotazníku. Respondenti byli rozděleni do skupin podle věku, vzdělání, pracovní pozice a délky praxe. V kapitole 3.2.3 je citován Koubek (2007), který upozorňuje na faktory, jako je věk, pohlaví, zdravotní stav, zkušenosti a pracovní prostředí, které mohou u pracovníků ovlivnit jejich pracovní výkonnost spojenou s mírou pracovní zátěže. Proto by zaměstnavatelé měli brát tyto faktory v úvahu při posuzování předpokladů k pracovní výkonnosti zaměstnanců a přispět tak k ekonomickému růstu organizace. Dotazníkové šetření se soustředovalo právě na zjištění, zda existuje závislost mezi pracovní zátěží a faktory zahrnující věk, vzdělání, pracovní zařazení a praxi, a to prostřednictvím stanovených nulových hypotéz H01-H04. Na základě získaných výsledků z Meisterova dotazníku byly hypotézy statisticky vyhodnoceny s cílem potvrdit či vyvrátit jejich platnost.

Do oblasti faktoru I. přetížení byly zařazeny otázky dotazující se na časový tlak, zodpovědnost a konflikty v práci. Většina respondentů pocítovala *časový tlak při práci*. Jejich výsledky dosáhly nebo překročily kritické hodnoty mediánu. Současný trend v sociálních službách směřuje k neustálému zkvalitňování poskytování pobytových sociálních služeb směrem k uživatelům, prostřednictvím naplňování standardů kvality péče. To sebou přináší pro zaměstnance velký tlak v podobě nárůstu administrativní agendy, vyšších nároků v ošetrovatelské oblasti a nutnosti sebevzdělávání. Pracovníci, během pracovní doby vykonávají stále více činností a dostávají se tak do časové tísně. V organizacích následně vzniká nepoměr, kdy se zvyšují požadavky na vyšší pracovní výkonnost zaměstnanců, při zachování jejich stávajícího počtu. Většina organizací ovšem nemůže navyšovat počty zaměstnanců z důvodu nedostatku financí. *Zvýšenou zodpovědnost při práci* pocítovala především skupina středních zdravotních pracovníků (22 osob), u kterých byla překročena

kritická hodnota mediánu. Po přijetí zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který nabyl platnosti 1. 1. 2007, se počet těchto pracovníků v pobytových sociálních zařízeních výrazně snížil a zároveň se zvýšil rozsah jejich zodpovědnosti při práci. Malíková (2011) popisuje pozici sestry a její práci jako velmi zodpovědnou a náročnou. Tato profese vyžaduje dostatek odborných znalostí nejen po stránce zdravotní, a ošetrovatelské, ale také znalost v problematice gerontologie a geriatrického ošetrovatelství, psychologie, komunikaci, nebo podpůrných terapeutických metod. Nezbytné jsou organizační schopnosti a umění týmové práce.

Oblast faktoru II. monotonie dopadla v hodnocení respondentů pozitivně. Z celkového počtu 98 respondentů došlo k překročení kritické hodnoty mediánu pouze u skupiny 17 respondentů s délkou praxe 6-10 let. Pro většinu dotazovaných není práce monotónní, otupující a přináší jim uspokojení.

Do oblasti faktoru III. stresová odezva byly zařazeny otázky dotazující se na nervozitu, přesycení, únavu a úbytek dlouhodobé výkonnosti. V hodnocení respondentů nejhůře dopadla otázka týkající se *úbytku dlouhodobé výkonnosti*. U skupiny respondentů rozdělených z hlediska praxe překročili kritickou hodnotu mediánu všichni s délkou praxe do 20 let, tj. 71 osob. Z hlediska pracovní pozice to byli PSP, soc. pracovníci a ostatní, tj. 76 osob. Z hlediska věku pociťují úbytek dlouhodobé výkonnosti všichni respondenti do věku 50 let, tj. 63 osob. Negativně hodnocena byla také otázka týkající se *únavy*, u které většina respondentů dosáhla kritických hodnot mediánu.

Z hodnocení Meisterova dotazníku vyplývá, že **většina dotazovaných respondentů pociťuje při práci časovou tíseň, únavu a úbytek dlouhodobé výkonnosti**. Získané výsledky z provedeného výzkumu korespondují se situací pobytových sociálních zařízení, která je popsána v kapitole 3.3.2. Je zde citována Malíková (2011), která poukazuje na současný problém nedostatečného personálního zajištění, s kterým se pobytová sociální zařízení v současnosti potýkají. Jde přibližně o poměr 1 : 1,6 v počtu pracovníka na uživatele. Do personálního obsazení se však nezapočítávají pouze pracovníci v přímé péči, ale také kuchaři, recepce, údržba, uklízečky, THP pracovníci atd. Na jednoho pracovníka v přímé péči tak připadá přibližně 3 až 15 uživatelů. Ve srovnání s ostatními zeměmi jde o velmi vysoké číslo. Při tomto rozložení počtu uživatelů na jednoho pracovníka je velmi náročné, dokonce téměř nemožné vykonávat práci kvalitně a v souladu se stanovenými standardy kvality péče. U pracovníka tak hrozí demotivace, únava, syndrom vyhoření či fluktuace.

Z hlediska klasifikace zátěže nedosáhla žádná skupina respondentů 3. stupně zátěže, kdy může mít psychická zátěž negativní dopad na zdraví jedince. 2. stupně zátěže z hlediska

vzdělání dosáhla skupina respondentů s vysokoškolským vzděláním a výučním listem. Z hlediska věku to byla skupina respondentů ve věku 36-50 let, z hlediska pracovní pozice střední zdravotní pracovníci a z hlediska praxe respondenti s délkou praxe 6-10 let. U těchto skupin respondentů může docházet v důsledku psychické zátěže pravidelně k dočasnému ovlivnění jejich pracovní výkonnosti.

Z výsledků statistického vyhodnocení hypotéz vyplývá, že na hladině významnosti 0,05 byly nulové hypotézy H01 – H04 potvrzeny. Míra pracovní zátěže není závislá na věku, vzdělání, pracovní pozici a délce praxe.

Dotazník k měření zvládání stresu (PCI) byl použit za účelem zjištění, jakým způsobem se pracovníci Pobytových zařízení Šluknovského výběžku vyrovnávají se zvládáním psychické zátěže. Respondenti byli rozděleni podle délky praxe do čtyř skupin: 33 osob s délkou praxe do 5 let, 17 osob s délkou praxe 6-10 let, 21 osob s délkou praxe 11 - 20 let, 27 osob s délkou praxe nad 21 let. Důvodem rozdělení podle délky praxe byl fakt, že pomáhající pracovníci patří do skupin profesí, které jsou ohroženy syndromem vyhoření. Riziko syndromu vyhoření ohrožuje především pracovníky, kteří vykonávají profesi dlouhodobě. V kapitole 3.3.1.3 se píše o prevenci syndromu vyhoření. Je zde citována Švingalová (2006), která uvádí některá doporučení, jak syndromu vyhoření předcházet. Tato doporučení se převážně shodují s otázkami, na které respondenti odpovídali v dotazníku. Součástí výzkumného šetření bylo vyhodnocení statistických hypotéz, kdy byly stanoveny nulové hypotézy H05-H010, které jsou uvedeny v kapitole 4.1.

Oblast aktivního chování se prostřednictvím 14 otázek zaměřovala na zjištění, do jaké míry jsou pracovníci aktivní při vyvinutí úsilí ke zdolávání překážek. Přehled dosažených výsledků u jednotlivých skupin respondentů podle délky praxe je zaznamenán v tabulce č. 25. Nejvyššího procenta úspěšnosti (74%) dosáhla skupina respondentů s délkou praxe nad 21 let. Je pozitivní, že takto vysokého procenta úspěšnosti dosáhla právě skupina, která je nejvíce ohrožena syndromem vyhoření. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **70% úspěšnosti**. **Z dosažených výsledků vyplývá, že jsou respondenti aktivní a umí vyvinout úsilí při řešení problémů a zdolávání překážek.** Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H05, která tvrdí, že „*Míra vyvinutí úsilí ke zdolávání překážek není závislá na délce praxe*“. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel následující vztah: $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [3]. **Můžeme tak nulovou hypotézu, na hladině významnosti 0,05, zamítnou.** Vzniká tak prostor pro hypotézu alternativní, kdy: „*Míra vyvinutí úsilí ke zdolávání překážek je závislá na délce praxe*“. Na základě určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence vyšla hodnota **0,434**, kdy se jedná o **středně silnou závislost**.

Oblast reflexe se prostřednictvím 11 otázek zaměřovala na zjištění, do jaké míry jsou pracovníci schopni vyvinout úsilí k duševní přípravě ke zdolávání překážek. Přehled dosažených výsledků je obsahem tabulky č. 25. V této oblasti byly výsledky u všech skupin respondentů téměř vyrovnané. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **68% úspěšnosti**. **Respondenti se snaží vyvinout úsilí k duševní přípravě na zdolávání překážek.**

Oblast strategického plánování se prostřednictvím 4 otázek zaměřovala na zjištění, do jaké míry umí pracovníci při řešení problému strategicky plánovat. Nejlépe v hodnocení dopadla skupina respondentů s délkou praxe do 5 let, kteří dosáhli 68% úspěšnosti. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **65% úspěšnosti**. Z dosažených výsledků vyplývá, že **většina respondentů se snaží vyvinout úsilí ke strategickému plánování s cílem úspěchu při řešení problému**. Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H06, která tvrdí, že: „*Míra vyvinutí úsilí ke strategickému plánování úspěchu při řešení problémů není závislá na délce praxe*“. Na základě statistického vyhodnocení výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel vztah $\chi^2 < \chi^2_{0,05}$ [3]. **Nulová hypotéza tak byla, na hladině významnosti 0,05, potvrzena.**

Oblast prevence problémů se prostřednictvím 10 otázek zaměřovala na zjištění, zda jsou pracovníci schopni předcházet neznámým a nebezpečným situacím v budoucnu. Přehled dosažených výsledků je obsahem tabulky č. 25. Nevyššího procenta úspěšnosti dosáhla skupina s délkou praxe nad 21 let (72%). I v této oblasti pracovníci s dlouholetou praxí potvrdili, že si umí s danou situací poradit. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **69% úspěšnosti**. **Respondenti jsou schopni neznámým a nebezpečným situacím v budoucnu čelit**. Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H07, která tvrdí, že: „*Míra vyvinutí úsilí k předcházení neznámým nebo nebezpečným situacím v budoucnu není závislá na délce praxe*“. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel vztah $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [3]. Můžeme tak nulovou hypotézu, na hladině významnosti 0,05, **zamítnout**. Tím vzniká hypotéza alternativní, která tvrdí, že : „*Míra vyvinutí úsilí k předcházení neznámým nebo nebezpečným situacím v budoucnu je závislá na délce praxe*“. Na základě určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence vyšla hodnota **0,414**, kdy se jedná o **středně silnou závislost**.

Oblast instrumentální podpory se prostřednictvím 8 otázek zaměřovala na zjištění, zda mají pracovníci ve svém okolí osoby, které jim v případě potřeby pomohou. Přehled dosažených výsledků je obsahem tabulky č. 25. V této oblasti dosáhla nejvyššího procenta úspěšnosti skupina respondentů s délkou praxe 6-10 let (76%). V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **75% úspěšnosti**. Z uvedených oblastí v dotazníku byla hodnocena instrumentální

podpora respondenty nejlépe. V pracovním i mimopracovním životě je důležité mít ve svém okolí osoby, na které se můžeme spolehnout a v případě pomoci se na ně obrátit. Šance na úspěšné zvládnutí psychické zátěže se díky této podpoře výrazně zvyšuje. Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H08, která tvrdí, že: „*Míra využití aktivní pomoci od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe*“. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel vztah $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [2]. Můžeme tak nulovou hypotézu, na hladině významnosti 0,05, **zamítnout**. Tím vzniká hypotéze alternativní, která tvrdí, že: „*Míra využití aktivní pomoci od druhých lidí v okolí je závislá na délce praxe*“. Na základě určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence vyšla hodnota **0,358**, kdy se jedná o **středně silnou závislost**.

Oblast emoční podpory se prostřednictvím 5 otázek zaměřovala na zjištění, zda pracovníci pociťují emoční podporu od lidí ve svém okolí. Přehled dosažených výsledků je obsahem tabulky č. 25. V hodnocení dosáhli nejvyššího procenta úspěšnosti (63%) skupiny respondentů s délkou praxe do 5 let a 6-10 let. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti **61% úspěšnosti**. Citovou podporu pociťovali respondenti oproti ostatním oblastem méně. Přesto můžeme tento výsledek hodnotit stále kladně. Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H09, která tvrdí, že: „*Míra citové podpory od druhých lidí v okolí není závislá na délce praxe*“. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel vztah $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [3]. Můžeme tak nulovou hypotézu, na hladině významnosti 0,05, **zamítnout**. Tím vzniká hypotéza alternativní, která tvrdí, že: „*Míra citové podpory od druhých lidí v okolí je závislá na délce praxe*“. Na základě určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence vyšla hodnota **0,390**, kdy se jedná o **středně silnou závislost**.

Oblast vyhýbavého chování je jedinou oblastí, kde platí, že čím více se blíží výsledek k 100%, tím je hodnocení negativní. Tato část zahrnuje 3 otázky, které zjišťují, zda pracovníci nepoužívají při řešení problému vyhýbavé a pasivní chování. Přehled dosažených výsledků je obsahem tabulky č. 25. Nejlépe dopadla skupina respondentů s délkou praxe 11-20 let (43%). Naopak, nejhůře dopadla skupina respondentů s délkou praxe 6-10 let (61%), kteří se více uchylují k pasivnímu chování při řešení problému. V celkovém hodnocení dosáhli respondenti 49%, což svědčí o tom, že někteří pracovníci používají při řešení problému také vyhýbavé a pasivní chování. Pro tuto oblast byla stanovena nulová hypotéza H010, která tvrdí, že: „*Míra vyhýbání se střetu a pasivního chování není závislá na délce praxe*“. Na základě výsledků χ^2 testu nezávislosti vyšel vztah $\chi^2 > \chi^2_{0,05}$ [3]. Můžeme tak nulovou hypotézu, na hladině významnosti 0,05, **zamítnout**. Tím vzniká hypotéze alternativní, která tvrdí, že: „*Míra vyhýbání se střetu a pasivního chování je závislá na délce praxe*“. Na základě

určení síly závislosti podle Pearsonova koeficientu kontingence vyšla hodnota **0,670**, kdy se jedná o **středně silnou závislost**.

Z provedeného výzkumného šetření nelze jednoznačně určit, zda má délka praxe významný vliv na míru prožívání a zvládání pracovní zátěže. Získané výsledky z Meisterova dotazníku potvrdily, že *míra pracovní zátěže není závislá na délce praxe*. Na základě výsledků získaných z dotazníku k měření zvládání zátěže (PCI) vyplývá, že: *„schopnost zvládat stresové situace závisí na délce praxe“*. Možnou příčinou odlišných závěrů by mohly být zkreslené odpovědi respondentů, způsobené obsáhlostí otázek u dotazníku PCI. K získání přesnějších výsledků by bylo vhodné výzkum po určité době provést znovu a dotazník k měření zvládání zátěže nahradit za méně obsáhlý. Zároveň by měl být do výzkumného šetření zapojen větší počet respondentů.

6 Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zmapování míry prožívání a zvládnání stresové zátěže spojené s výkonem pomáhající profese. A zároveň také s tím související zjištění, zda mají faktory, jako je věk, vzdělání, pracovní pozice a délka praxe vliv na stresové zatížení pracovníků v Pobytových zařízeních Šluknovského výběžku.

Výzkum byl prováděn ve třech příspěvkových organizacích: Domovy pro seniory Šluknov - Krásná Lípa, Domov důchodců Lipová a ÚSP Lobendava. Výzkumný soubor tvořilo 98 pracovníků v přímé péči. Ke sběru dat bylo zvoleno dotazníkové šetření, které probíhalo ve dnech 4. až 28. července 2014 a jehož součástí byl Meisterův dotazník, dotazník k měření zvládnání stresu a vlastní dotazník.

Na základě cílů byly stanoveny následující výzkumné problémy:

1. Do jaké míry u pracovníků vybraných pobytových zařízení souvisí jejich délka praxe, pracovní pozice, věk a vzdělání s prožíváním pracovní zátěže.

K prvnímu výzkumnému problému se vztahovaly stanovené nulové hypotézy H01-H04. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že **faktory zahrnující délku praxe, pracovní pozici, věk a vzdělání nemají vztah k pociťujícímu stupni pracovní zátěže. Získané výsledky potvrzují platnost nulových hypotéz H01-H04.** Dále bylo zjištěno, že pracovníci nepociťují při práci nadměrnou psychickou zátěž ohrožující jejich zdraví. Na druhé straně **většina pracovníků v přímé péči pociťuje při práci časový tlak, únavu a úbytek dlouhodobé výkonnosti.**

2. Do jaké míry u pracovníků vybraných pobytových zařízení souvisí jejich délka praxe se schopnostmi zvládat každodenní situace.

K druhému výzkumnému problému se vztahovaly stanovené nulové hypotézy H05-H010. **Na základě statistického vyhodnocení výsledků byly statistické hypotézy H05, H07, H08, H09, H010 na hladině významnosti 0,05 zamítnuty.** U všech uvedených nulových hypotéz byla podle Pearsonova koeficientu kontingence určena **středně silná závislost.** **Statistická hypotéza H06 byla na hladině významnosti 0,05 potvrzena.** Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že **existuje vztah mezi délkou praxe a schopnostmi zvládat každodenní situace a také, že se pracovníci Pobytových zařízení Šluknovského výběžku umí vyrovnávat se zvládnáním stresových zátěží.**

Provedeným výzkumným šetřením byly získány poznatky o tom, jak pracovníci vybraných pobytových zařízení vnímají a také zvládají pracovní zátěž spojenou s výkonem pomáhající profese. Zároveň ukázaly, jak organizace o své pracovníky pečují. Jednou z možných příčin časového tlaku, únavy a úbytku dlouhodobé výkonnosti ze strany respondentů může být již zmíněný nepoměr počtu pracovníků v přímé péči na počet uživatelů služby. Řešením by mohlo být navýšení počtu pracovníků prostřednictvím opakované žádosti na navýšení finančních prostředků od zřizovatelů. Dostupnějším řešením se jeví využití dobrovolnictví. Žádné z uvedených zařízení zatím spolupráci s dobrovolníky nevyužilo. Možnou příčinou by mohla být také pracovní doba, např. změna dvanáctihodinové směny na osmihodinovou. Časový tlak a únavu by mohlo zmírnit lepší technické vybavení, které by pracovníkům práci ulehčilo či zrychlilo. Zařízení mohou též využívat účast v různých projektech. V současné době probíhá v Ústeckém kraji „Plán rozvoje kvality poskytování sociální služby“ podpořeného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Do uvedeného projektu, který je platný pro období 2015-2016, jsou zapojeny také Domovy pro seniory Šluknov - Krásná Lípa. Cílem tohoto projektu je zkvalitnit poskytování sociálních služeb. V prvních dvou fázích projdou organizace auditem s cílem zjistit a následně odstranit zjištěné nedostatky, které brání poskytování kvalitní péče. Ve třetí fázi si každá organizace vytvoří strategické záměry, které vyplývají z problémů, které je nejvíce tíží (např. výstavba výtahu v budovách, vzdělávání pracovníků – vytvoření vzdělávacího centra přímo v dané organizaci, podpora při zvyšování kvalifikace pracovníků, častější supervize, více jednolůžkových pokojů, rozšířené aktivizační služby pro uživatele). Vhodně zvolené strategické záměry mohou přinést pozitivní účinek nejen uživatelům služby, ale také pracovníkům.

Pro vedení pobytových zařízení Šluknovského výběžku může být pozitivním zjištěním, že z hlediska klasifikace zátěže pracovníci nedosáhli 3. stupně zátěže, kdy může mít psychická zátěž negativní dopad na zdraví jedince. Těmto výsledkům odpovídá zjištěná skutečnost, že se pracovníci umí s psychickou zátěží ve většině případů vyrovnat, a tím mohou snížit rizika zdravotních problémů a syndromu vyhoření. Na druhé straně by se měli vedoucí pracovníci z jednotlivých zařízení zamyslet nad tím, proč někteří jejich zaměstnanci pocítují zvýšenou únavu, časový tlak a úbytek dlouhodobé výkonnosti, a vyvinout úsilí k odstranění, popřípadě zmírnění faktorů, které je vyvolávají.

S vedoucími pracovníky Pobytových zařízení Šluknovského výběžku bylo dohodnuto, že získané poznatky z výzkumného šetření budou zapracovány do hodnocení, které organizace pravidelně provádí v rámci standardu č. 15 „Zvyšování kvality sociální služby“.

7 Seznam použitých zdrojů

ARMSTRONG M. *A Handbook of Human Resource Management Practice*. 10th edition. London: Kogan Page Limited, 2006. 848 p. ISBN 0-7494-4631-5.

ARNOLD, J. a kol. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2007. 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.

BARTŮŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2010. 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*. Praha: Nakladatelství TRITON, 2011. 198 s. ISBN 978-80-7387-394-3.

HAYES, N. *Aplikovaná psychologie*. 1. vydání, Praha: Portál, 2003. 220 s. ISBN 80-7178-807-4.

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. 202 s. ISBN 80-7178-715-9.

HELUS, Z. *Úvod do psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2011. 317 s. ISBN 978-80-247-3037-0.

HLADKÝ, A., ŽIDKOVÁ, Z. *Metody hodnocení pracovní zátěže*. Praha: Univerzita Karlova v Praze – nakladatelství Karolinum, 1999. 78 s. ISBN 80-7184-890-5.

KEBZA, V. *Chování člověka v krizových situacích*. 1. vydání. Praha: ČZU, 2009. 132 s. ISBN 978-80213-1971-4.

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. 1. vydání. Praha: Akademia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN: 80-7178-150-9.

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4. rozšířené a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2007. 399 s. ISBN 978-80-7261-168-3.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres*. Praha: Grada Publishing, 2010. 119 s. ISBN 978-80-247-3149-0.

LAŠEK, J., MANĚNOVÁ, M. *Základy statistického zpracování pedagogicko-psychologického výzkumu*. 2. vydání. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. 42 s. ISBN 978-80-7041-779-9.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory*. 1. vydání. . Praha: Grada Publishing, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.

MERG, K., KNÖDEL, T. *Jak přežít v práci*. 1. vydání. Brno: Computer Press, 2007. 145 s. ISBN 978-80-251-1723-1.

NOVÝ, I., SURYNEK, A. a kol. *Sociologie pro ekonomy a manažery*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. 288 s. ISBN 80-247-1705-0.

PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, 2012. 259 s. ISBN 978-80-247-3809-3.

PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Praha: Grada, 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4.

PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003. 201 s. ISBN 80-247-0185-5.

REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 2010. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.

SVATOŠOVÁ, L., KÁBA, B. *Statistické metody II*. 1. vydání. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze Provozně ekonomická fakulta – Reprografické studio PEF ČZU v Praze, 2008. 105 s. ISBN 978-80-213-1736-9.

ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. 82 s. ISBN 55-070-06.

UZEL, J. *Bezpečný podnik. Prevence a zvládání stresu*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008. ISBN 978-80-86973-99-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. Vydání. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN: 80-7178-802-3.

Internetové zdroje:

Domov důchodců Lipová, [on-line], Dostupné z <http://www.ddlipova.estranky.cz/>
[cit. 2014-09-24]

Domovy pro seniory Šluknov - Krásná Lípa, [on-line], Dostupné z <http://www.dsskl.cz/>[cit. 2014-09-24]

Ústecký kraj: Sociální péče, [on-line], Dostupné z <http://www.kr-ustecky.cz/socialni-pece.asp?p1=204835/> [cit. 2014-12-14]

Zdeňka Židková PSVZ, [on-line], Dostupné z <http://zdenka-zidkova.psvz.webnode.cz/metody/> [cit. 2014-07-20]

Zdeňka Židková PSVZ: pci-cz, [on-line], Dostupné z <http://zdenka-zidkova/> [cit. 2014-07-18]

8 Seznam grafů a tabulek

Graf č. 1: Pohlaví respondentů vyjádřené v procentech

Graf č. 2: Věkové složení respondentů vyjádřené v procentech

Graf č. 3: Vzdělání respondentů vyjádřené v procentech

Graf č. 4: Délka praxe respondentů vyjádřené v procentech

Graf č. 5: Pracovní zařazení respondentů vyjádřené v procentech

Graf č. 6: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska věku

Graf č. 7: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska vzdělání

Graf č. 8: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska pracovní pozice

Graf č. 9: Hodnocení jednotlivých otázek z hlediska praxe

Graf č. 10: Prostředí

Graf č. 11 :Fungování smyslů

Graf č. 12: Nezávislost

Graf č. 13: Naplnění

Graf č. 14: Sociální zapojení

Graf č. 15: Smrt a umírání

Graf č. 16: Blízké vztahy

Graf č. 17: Kvalita života WHOQOL-BREF a WHOQOL-OLD u souboru 65+

Graf č. 18: Kvalita života WHOQOL-BREF a WHOQOL-OLD podle věkových kategorií

Tabulka č. 1: Četnost zodpovězených dotazníků

Tabulka č. 2: Počet respondentů podle pohlaví

Tabulka č. 3: Počet respondentů podle věku

Tabulka č. 4: Počet respondentů podle dosaženého vzdělání

Tabulka č. 5: Počet respondentů podle délky praxe

Tabulka č. 6: Počet respondentů podle pracovního zařazení

Tabulka č. 7: Hodnocení faktorů z hlediska věku

Tabulka č. 8: Hodnocení faktorů z hlediska vzdělání

Tabulka č. 9: Hodnocení faktorů z hlediska pracovní pozice

Tabulka č. 10: Hodnocení faktorů z hlediska praxe

Tabulka č. 11: Závislost pracovní zátěže na délce praxe
Tabulka č. 12: Skutečné četnosti H01
Tabulka č. 13: Teoretické četnosti H01
Tabulka č. 14: Závislost pracovní zátěže na pracovní pozici
Tabulka č. 15: Skutečné četnosti H02
Tabulka č. 16: Teoretické četnosti H02
Tabulka č. 17: Závislost pracovní zátěže na věku
Tabulka č. 18: Teoretické četnosti H03
Tabulka č. 19: Závislost pracovní zátěže na vzdělání
Tabulka č. 20: Skutečné četnosti H04
Tabulka č. 21: Teoretické četnosti H04
Tabulka č. 22: Hodnocení zvládnání stresových zátěží
Tabulka č. 23: Závislost mezi aktivním chováním a délkou praxe
Tabulka č. 24: Skutečné četnosti H05
Tabulka č. 25: Teoretické četnosti H05
Tabulka č. 26: Závislost mezi strategickým plánováním úspěchu a délkou praxe
Tabulka č. 27: Skutečné četnosti H06
Tabulka č. 28: Teoretické četnosti H06
Tabulka č. 29: Závislost mezi prevencí problémů a délkou praxe
Tabulka č. 30: Skutečné četnosti H07
Tabulka č. 31: Teoretické četnosti H07
Tabulka č. 32: Závislost mezi instrumentální podporou a délkou praxe
Tabulka č. 33: Skutečné četnosti H08
Tabulka č. 34: Teoretické četnosti H08
Tabulka č. 35: Závislost mezi emoční podporou a délkou praxe
Tabulka č. 36: Skutečné četnosti H09
Tabulka č. 37: Teoretické četnosti H09
Tabulka č. 38: Závislost mezi vyhýbavým chováním a délkou praxe
Tabulka č. 39: Skutečné četnosti H09
Tabulka č. 40: Teoretické četnosti H09

9 Přílohy

Příloha č. 1 - Průvodní dopis k dotazníkům

Příloha č. 2 - Meisterův dotazník

Příloha č. 3 - Dotazník PCI

Příloha č. 1

Průvodní dopis k dotazníkům

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

jmenuji se Iveta Krejčíková a studuji obor Veřejná správa a regionální rozvoj na ČZU v Praze. Předloženým dotazníkem se na Vás obracím s žádostí o pomoc při získávání potřebných informací, které poslouží jako informační zdroj pro diplomovou práci s názvem "Stresové zatížení pracovníků ve vybrané profesi". Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který Vám nezabere více než deset minut. Vyplněný dotazník bude zpracován anonymně. V žádném případě nebudou Vámi uvedené údaje spojovány s Vaší osobou.

Děkuji za Vaši pomoc a za Váš čas

Základní údaje o respondentovi

*Zvolenou odpověď označte křížkem.

| | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|--|---|
| Pohlaví: | <input type="checkbox"/> muž | <input type="checkbox"/> žena | | | |
| Věk: | <input type="checkbox"/> do 35 let | <input type="checkbox"/> 36-50 let | <input type="checkbox"/> 50 a více let | | |
| Nejvyšší dosažené vzdělání: | <input type="checkbox"/> základní | <input type="checkbox"/> výuční list | <input type="checkbox"/> středoškolské | <input type="checkbox"/> vysokoškolské | |
| Pracovní zařazení: | <input type="checkbox"/> SZP | <input type="checkbox"/> PSP | <input type="checkbox"/> rehabilitační pracovník | <input type="checkbox"/> aktivizační pracovník | <input type="checkbox"/> sociální pracovník |
| Délka výkonu profese: | <input type="checkbox"/> do 5 let | <input type="checkbox"/> 6–10 let | <input type="checkbox"/> 11-20 let | <input type="checkbox"/> 21 a více let | |

Příloha č. 2

Meisterův dotazník

HPZ (Meister)

Vaším úkolem je u každé otázky zakroužkovat odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.

5 - ano, plně souhlasím

4 - spíše ano

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

2 - spíše nesouhlasím

1 - ne, vůbec nesouhlasím

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Při práci mívám často pocit časového tlaku | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

(<http://zdenka-zidkova-psvz.webnode.cz/metody/>)

Praktičnost - cílevědomost - invence (PCI)
(Dotazník na schopnost zvládnání každodenních situací)

Následující tvrzení se zabývají tím, jak můžete v různých situacích reagovat. Označte, do jaké míry vás tvrzení vystihuje, jak obvykle reagujete.

Použijte stupnici:

- 1 - vůbec nevystihuje
- 2 - spíše nevystihuje
- 3 - spíše vystihuje
- 4 - plně vystihuje

I. Aktivní chování

1. Jsem člověk termínů.
2. Snažím se, aby se věci vyřešily samy od sebe.®
3. Jakmile splním úkol, hledám nový, který by pro mne byl opět výzvou k řešení.
4. Mám rád výzvy a překonávání překážek.
5. Snažím se, aby se mé sny a vize uskutečnily.
6. Navzdory mnohým protivenstvím obvykle uspěji v tom, co chci dosáhnout.
7. Pokouším se stanovit si cestu, jak dosáhnout úspěchu.
8. Vždy se snažím nalézt cestu, jak překonat překážky, nic mě nemůže zastavit.
9. Často se mi stává, že mám neúspěch, proto si nestavím příliš vysoké cíle.®
10. Když žádám o místo, představuji si, jak budu plnit na dané pozici úkoly.
11. Z překážek dělám pozitivní zkušenosti.
12. Když mi někdo řekne, že něco nedokážu, jsem si jistý, že to zvládnou.
13. Když mám problém, iniciativně se pustím do jeho řešení.
14. Když mám problém, obvykle to vnímám jako situaci, ze které vyjdu poražen.®

2. Reflexe

1. Představuji si sám sebe, jak řeším těžké problémy, které by mne mohly potkat.
2. Než jednat impulsivně, obvykle myslím na to najít různá řešení problému.
3. V mysli si nechávám probíhat mnoho různých scénářů, abych byl připraven na různé varianty problémů, které se mohou objevit.
4. Než se pustím do problému, vymýšlím možné alternativy řešení.
5. Když mám problém s lidmi, představuji si, jak bych s nimi jednal, aby výsledkem byl úspěch.
6. Než se pustím do řešení těžkého úkolu, představuji si úspěšné scénáře řešení.
7. Začnu jednat až teprve, když problém důkladně promyslím.
8. Představuji si možné způsoby řešení těžkých problémů dříve, než jim začnu čelit.
9. Nazírám na problém z různých úhlů, až najdu to nejpriléhavější řešení.
10. Když se vyskytnou vážná nedorozumění se spolupracovníky, členy rodiny nebo přáteli, vyzkouším si předtím nanečisto, jak se zachovat a teprve potom jednám přímo s nimi.
11. Myslím na každý možný výsledek, než začnu problém řešit.

3. Strategické plánování

1. Vždy najdu cestu, jak rozdělit těžký problém v řešitelné části.
2. Dělán si plány a plním je.
3. Rozčlením si problém na menší části a řeším část po části.
4. Dělán si seznam a pokouším se nejdříve se zaměřit na nejdůležitější věci.

4. Prevence problémů

1. Zaměřuji se i na možné problémy v budoucnu.
2. Než utratit peníze, spořím je pro špatné dny.
3. Připravuji se i na špatné varianty událostí.
4. Než dopadne zatěžující událost, jsem velice dobře připraven na její důsledky.
5. Než začnu jednat, plánuji strategie, jak změnit situaci.
6. Rozvíjím svůj pracovní potenciál, abych předešel případné nezaměstnanosti.
7. Jsem si jist, že se efektivně snažím ochránit rodinu před problémy v budoucnu.
8. Přemýšlím dopředu, abych se vyhnul nebezpečným situacím.

9. Plánuji strategie pro zajištění nejlepšího možného výsledku.
10. Snažím se uspořádat své finance tak, abych se vyhnul nedostatku ve stáří.

5. Instrumentální podpora

1. Když řeším problémy, domnívám se, že mi mohou být nápomocné rady jiných lidí.
2. Snažím se hovořit a vysvětlovat stresy, které mne trápí a získávat zpětnou vazbu od přátel.
3. Informace od druhých lidí mi často pomohly vyřešit problémy.
4. Obvykle vím, na koho se mám obrátit při řešení problému.
5. Ptám se druhých, co by dělali v mé situaci.
6. Hovor s druhými může být opravdu užitečná věc, která poskytuje nové pohledy na problém.
7. Abych se nenechal problémem zahltit a zmást, zavolám si přátele, abych to s nimi prohodil.
8. Když mám potíže, obvykle je vyřeším s pomocí druhých lidí.

6. Emoční podpora

1. Když jsem v depresi, vím, koho mám zavolat, aby mi zvedl náladu.
2. Druzí mi svou péčí pomáhají cítit se lépe.
3. Víم na koho se spolehnout, když jde do tuhého.
4. Když jsem v depresi, vyhledávám kontakt s druhými lidmi.
5. Otvírám se druhým s důvěrou, abych vybuodoval a udržel dobré vztahy.

7. Vyhýbavé chování

1. Když mám problém, raději ho zaspím.
2. Když shledám problém příliš obtížným na řešení, odkládám ho, dokud nejsem schopný se s ním vypořádat.
3. Když mám problém, obvykle ho na nějakou dobu "uložím k ledu".

(<http://zdenka-zidkova-psvz.webnode.cz/metody/>)