

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2011 – 2014**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Inka Zmátlíková**

**Zátěžové situace a způsoby jejich zvládní**

**Praha 2014**

**Vedoucí bakalářské práce:**

**PhDr. Marie Vacínová, CSc.**

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

BACHELOR COMBINED STUDIES

2011 – 2014

**BACHELOR THESIS**

**Inka Zmátlíková**

**The Emotional Upsetting Situations and the Manners  
of Gaining Control over them**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Marie Vacínová, CSc.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne .....

*Jméno autorky:*.....

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat především vedoucí bakalářské práce PhDr. Marii Vacínové, CSc. za její podněty, odborné rady a konstruktivní připomínky.

Poděkování také náleží respondentům, kteří ochotně spolupracovali a poskytli tak cenné myšlenky pro tuto práci.

Děkuji i pedagogům UJAK, kteří mi pomohli při mé orientaci ve studiu a rozšiřovali mé obzory.

## **Anotace**

Bakalářská práce pojednává o základních informacích týkajících se zátěžových situací a typů, se kterými se setkáváme v každodenním životě. První část obsahuje obecně vymezené pojmy zátěžových situací a stanoví hypotézy před výzkumem, výzkumným šetřením. Druhá, praktická část tvoří dialog – vlastní výzkum, dotazníkovou metodou v rámci sociální sítě na internetu, kde v profesním a věkovém rozvrstvení sleduje zátěžové situace u 353 respondentů. Při ucelenějším výstupu, vzorku – sdílení jejich osobních a intimních prožitků vyplývá, že 5,67 % lidí potřebuje odbornou spolupráci, pomoc – přibližně to odpovídá 596 tisíc obyvatel České republiky. Závěr bakalářské práce se věnuje obraně, odolnosti a předcházení zátěžových situací a způsobu zvládnutí a jejich řešení.

## **Klíčové pojmy**

Deprivace, dialogy, dotazníkové metody, frustrace, hypotézy, stresy, traumata, výzkumy, výzkumná šetření, zátěžové situace, způsoby zvládnutí.

## **Annotation**

This bachelor thesis deals with basic information concerning the emotional upsetting situations we can meet everyday in our lives. The first part includes the common determined concepts of some emotional upsetting situations and provides the hypotheses before a research has been worked out. The second, a more practical part is created by dialogues- the research itself – with help of the social net on the Internet, where 353 respondents of different professions and ages were willingly the objects of my interest. According to these standards sympathizing with their private and intimate feelings, the result is that 5.67 % people, i.e. approximately 596.000 citizens of the Czech Republic, need some help and cooperation with specialists. The conclusion of this thesis is devoted to a defence, resistance and prevention from such situations as well as the way, how to control and solve them.

## **Key words**

Deprivities, dialogues, emotional upsetting situations, frustrations, hypotheses, manners of gaining control over them, questionnaires, research, research investigation, stress, traumas.

# Obsah

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1. OBECNÉ VYMEZENÍ POJMU ZÁTĚŽOVĚ SITUACE A STANOVENÍ HYPOTÉZ PŘED VÝZKUMEM .....	11
1.1 OBECNÉ VYMEZENÍ POJMŮ ZÁTĚŽOVĚ SITUACE A TYPY ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ.....	11
1.1.1 <i>Stres</i> .....	15
1.1.2 <i>Frustrace</i> .....	21
1.1.3 <i>Deprivace</i> .....	23
1.1.4 <i>Trauma</i> .....	24
1.2 EXPERIMENTÁLNÍ STUDIE ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ .....	25
1.3 STANOVENÍ HYPOTÉZ PŘED VÝZKUMEM, VÝZKUMNÝM ŠETŘENÍM .....	27
1.3.1 <i>Hypotéza 1</i> .....	27
1.3.2 <i>Hypotéza 2</i> .....	27
1.3.3 <i>Hypotéza 3</i> .....	28
1.4 METODA REALIZACE VÝZKUMU, VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	28
1.5 METODA, CÍL A ZDŮVODNĚNÍ PROJEKTU - VÝZKUMU .....	29
1.5.1 <i>Cíl výzkumu</i> .....	30
1.5.2 <i>Metoda výzkumu</i> .....	30
1.6 DOTAZNÍK SE SKLÁDÁ ZE SEDMI ČÁSTÍ .....	30
PRAKTICKÁ ČÁST .....	32
2. ZADÁNÍ, METODA A REALIZACE VÝZKUMU, VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	32
2.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	32
2.2 INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH VÝSLEDKŮ .....	33
2.3 SHRUTÍ VÝSLEDKU VÝZKUMU, VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	59
2.4 STANOVENÍ HYPOTÉZ PO VÝZKUMU, VÝZKUMNÉM ŠETŘENÍ.....	60
2.4.1 <i>Hypotéza 1</i> .....	60

2.4.2 Hypotéza 2.....	61
2.4.3 Hypotéza 3.....	62
2.5 HODNOCENÍ CÍLE VÝZKUMU, VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	64
2.6 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ – POČET OBYVATEL V ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍCH .....	65
2.7 OBECNÁ MÍRA, PROJEVY ODOLNOSTI V ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍCH .....	66
2.7.1 Nejčastější způsoby, projevy obranných reakcí .....	68
2.7.2 Výzkumné šetření – obranné projevy, reakce .....	69
ZÁVĚR.....	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	72
SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK.....	74
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	74
SEZNAM TABULEK .....	75
PŘÍLOHY .....	I



## ÚVOD

Tématem bakalářské práce jsou zátěžové situace a způsoby jejich zvládnání. Je to velmi rozsáhlé a problematické téma, stále diskutované a setkávají se s ním v každodenním životě snad všichni. Zátěžové situace patří k životu a je nepravděpodobné, že by se jim dalo vyhnout.

Zátěžové situace je možné zahrnout do veškerých událostí, okolností a podmínek v životě moderního člověka, v jeho okolí, včetně různých postojů, projevů a vlastností.

Žít ve společenství ostatních lidí pro nás znamená obvykle něco samozřejmého. Procházíme životem, nacházíme nové podněty, vzděláváme se, neustále nad něčím přemýšlíme, například o našem chování.

Člověk se do určitých společenských poměrů rodí. Učí se v nich pohybovat mnohem dřív, než o nich má možnost hlouběji uvažovat. Postupně zjišťuje, že náš svět není ani zdaleka tak samozřejmý a nekomplikovaný a postupem času dochází k poznání konfliktů s ostatními lidmi. Obtížně se s těmito situacemi vyrovnává – hledá řád, harmonii a jistotu.

Lidé se neustále o něco snaží, na základě svých přání směřují k vytyčenému cíli. Rozmanitost lidské činnosti má svůj původ v nejrůznějších zdrojích, ze kterých vychází podněcování, jež se navenek projevuje rozličnými formami chování. Jedinec zaměřuje specifickými způsoby své jednání k cíli, aby uspokojil nějakou potřebu a zároveň, aby odstranil naléhavost podnětu, která často působí nepříjemně. Podněcování pociťuje člověk jako vnitřní tlak.

Během života se člověk stále dostává do situací, které je nucen řešit, kdy musí učinit nějaké nepříjemné rozhodnutí, překonávat překážky, prožívá zklamání, hněv, smutek, vztek apod. A právě toto jsou zátěžové situace a záleží na výchově, genech, žebříčku společenského postavení, individuálních vlastnostech osobnosti, geopolitickém prostoru a dalších mnoha faktorech.

Autorka vychází ze základních pojmů zátěžových situací, kde se tyto faktory vyskytují, uvádí jaké mají základní typy, jaké jsou příčiny a jak je dnes vymezuje odborná literatura. Např. jak se v procesu řešení v zátěžové situaci jedinec (respondent) v každém věku vyrovnává s určitou nejistotou, využívá schopnosti rozeznávat rizikové

faktory, nestandardní životní situace, jak intenzivně vnímá problematický zážitek, ve kterém se nalézá, žije.

Cílem práce – výzkumem, výzkumným šetřením je třeba nalézt formu, optimální sdělení, dialog s respondenty různých věkových kategorií, zda ve svém dosavadním životě zažili zátěžové situace a dále hledání optimálních nástrojů k jejich zvládnutí, pomoc nalézat východisko či způsob, jak pomáhat.

V praktické části autorka provede kvantitativní výzkum zátěžových situací pomocí dotazníkového šetření. Dotazník bude obsahovat otázky týkající se osobních názorů, postojů, přání, osobních zkušeností se zátěžovými situacemi i pohled na způsob jejich řešení.

Téma bakalářské práce si autorka vybrala proto, že zátěžové situace jsou často diskutovaným problémem a nevyskytují se pouze v okolí dospělých lidí, ale bohužel i u dětí a mají velký vliv na jejich další vývoj, potažmo na budoucnost naší společnosti.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1. OBECNÉ VYMEZENÍ POJMU ZÁTĚŽOVĚ SITUACE A STANOVENÍ HYPOTÉZ PŘED VÝZKUMEM

### 1.1 Obecné vymezení pojmů zátěžové situace a typy zátěžových situací

Na úvod teoretické části bude nejprve vysvětlen pojem zátěžové situace dle odborné literatury, jak jsou vymezeny a rozděleny.

*„Zátěžovou situaci lze definovat jako takovou, která u daného jedince vyvolává stav nadměrného zatížení nebo ohrožení, spojeného s úbytkem uspokojení, ohrožující jeho celkovou, tělesnou i duševní pohodu.“<sup>1</sup>*

Obecně lze říci, že se jedná o takové situace, které vyžadují něco navíc, vyšší úsilí, které je nad rámec možností. Jsou to tedy situace, při nichž člověk nevystačí s běžným vzorcem chování, ale musí vynaložit zvýšené úsilí a překonat určité překážky na cestě k uskutečnění tohoto určitého cíle.

*„Zátěží zde myslíme namáhání adaptačních způsobilostí osobnosti/organismu. Zátěž může dosáhnout takového stupně, že vytváří náročnou situaci. Jedinec ji – v kladném případě – přijímá jako výzvu vynaložit maximum sil a prokázat svou zdatnost. Anebo naopak – v negativním případě – jako hrozbu, že situaci nezvládne: je sužován obavami, cítí se ohrožen. Jako stres označujeme zátěž dosahující takového stupně, že hrozí přesáhnout síly jedince ji zvládat. To vyvolává celou řadu psychických a fyziologických procesů ohrožujících zdraví jedince, popřípadě i sám jeho život.“<sup>2</sup>*

*„Působení různých zátěží může vést k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, což se projeví změnou prožívání, uvažování i chování. Tyto situace lze diferencovat z hlediska jejich závažnosti i možného přínosu k dalšímu vývoji*

---

<sup>1</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 265 s. ISBN 80-246-0841-3.

<sup>2</sup> HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011, s. 175. ISBN 978-80-247-3037-0.

*potřebných kompetencí, event. celé osobnosti. Jednotlivé zátěžové situace mohou mít pro vznik a rozvoj psychických poruch různý význam.*<sup>3</sup>

Pro pochopení pojmu zátěžové situace je třeba nejprve objasnit a vysvětlit skupiny zátěžových situací a uvést příklady. Je přirozené, že se lidé v průběhu svého života setkávají s problémy a situacemi, které dostávají jedince do prostředí v němž působí negativní, často nebezpečné vlivy. Pokud se jedinec není schopen sám těmto vlivům ubránit, dochází u něj k porušování norem.

*„Normy chování jsou sociálně vymezená pravidla rozlišující žádoucí tolerovaná a zakázané projevy, slouží jako regulační mechanismus.“*<sup>4</sup>

Podle Vágnerové mohou normy jednotlivých sociálních skupin být rozdílné, i když většinou respektují základní pravidla společnosti, k níž patří. Např. rodinná pravidla chování sice mají své specifičnosti, protože vycházejí z různých potřeb a hodnot, ale obvykle se rozvíjejí na základě obecně platných norem. Ty v našem středoevropském kulturním kontextu vycházejí z křesťanské morálky, zásad desatera, přestože si tuto souvislost už většina lidí neuvědomuje. Normy chování uznávané některými extremistickými sociálními skupinami mohou být jiné, někdy jsou dokonce v rozporu s obecnými pravidly. Tak tomu může být v asociální partě mladistvých, ale i v krajně pravicové či levicové politické straně a nebo v některých náboženských skupinách, zejména pokud by měly charakter sekty. Jejich členové pak mohou mít velké problémy s integrací různých normativních systémů, které jsou vzájemně neslučitelné.<sup>5</sup>

*„Sociální zralost zahrnuje také schopnost řídit se příslušnými normami chování.“*<sup>6</sup>

Vágnerová je toho názoru, že jde o dosažení určité úrovně regulace vlastního chování, ve smyslu tlumení obecně nežádoucích impulsů a jejich ovládnutí vůlí ve prospěch sociálně přijatelných variant. Je to schopnost regulovat svoje chování na základě přijatých hodnot, norem a z nich vyplývajících postojů. Projevuje se v chování, je vyjádřena tím, co člověk dělá. Tyto kompetence bývají označovány jako morální vlastnosti. Morální vlastnosti se rozvíjejí v průběhu socializačního vývoje, především na základě výchovy a pod vlivem dalších zkušeností. Vyjadřují posun od egoistického

---

<sup>3</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 48 s. ISBN 80-7178-802-3.

<sup>4</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 329 s. ISBN 80-246-0841-3.

<sup>5</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 330 s. ISBN 80-246-0841-3.

<sup>6</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 330 s. ISBN 80-246-0841-3.

postoje ke zralejšímu pro sociálnímu zaměření akceptujícímu i potřeby ostatních lidí, eventuelně celé společnosti. Základem je autoregulační funkce svědomí, jehož působení je zprostředkováno prožitkem výčitek. Ty se objevují v případě přestoupení normy a fungují jako osobní negativní zpětná vazba. Výčitky svědomí odrážejí jak pasivní, tak aktivní selhání autoregulace. To znamená, že se objeví, pokud člověk neudělá to, co má, nebo naopak, když dělá to, co nemá. Pro rozvoj charakterových vlastností má význam míra identifikace s příslušnými hodnotami a normami a jejich působení ve smyslu regulace chování.<sup>7</sup>

SITUACE je stav – celek prostorných a časových podmínek, ve kterých probíhá sociální jednání. Z latinského – „Situs“ – není přesný ekvivalent, ale znamená zapuštěnost „vrženost“ do prostředí. Situace je souhrn okolností, podmínek vztahujících se k někomu, k něčemu, k určité době...<sup>8</sup>

Již filozof Sokrates se zabýval myšlenkami – imperativy – starost o duši a poznání sama sebe. Starost o duši pro něho znamenala uvědomělou tvorbu vlastní podstaty, jež je nehotová a poznáním sebe sama může člověk měnit a rozvíjet vlastní individualitu. Také prosazoval léčit člověka jako celek, jehož duševní a tělesné děje jsou neodmyslitelně propojené. Někdy je Sokrates i nazýván lékařem duše, protože prostřednictvím dialogu – hledáním pravdy, příznivě tehdy ovlivňoval zdravotní potíže spolubesedníků.

V našem století dochází k tak rychlým proměnám života, že lidský jedinec světu obtížně rozumí. Lidský jedinec je tak vystaven novým náročným situacím, které nedokáže včas a účinně sám nalézat či s pomocí nejbližších řešit.

*„S velkou naléhavostí se prosazuje zejména téma odolnosti člověka vůči zátěžím, stresu. Vystávají otázky, proč někdo zátěže zvládá, dokonce se díky konfrontaci s nimi stává aktivnějším, zdravě sebevědomým: upevňuje se v něm pocit, že v životě o něco jde a on se toho dokáže chopit. A proč někdo jiný zátěžím naopak podléhá jako oběť, neví si s nimi rady, utápí se ve starostech, úzkostech, depresích: je jimi ohrožena nejen jeho vnitřní pohoda, ale dokonce i zdraví, včetně zdraví tělesného.“<sup>9</sup>*

---

<sup>7</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 330 s. ISBN 80-246-0841-3.

<sup>8</sup> ABZ Slovník cizích slov. *Pojem situace*. [online]. © 2005-2014 [cit. 2013-12-19]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/situace>.

<sup>9</sup> HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011, s. 175. ISBN 978-80-247-3037-0.

*„Termín vulnerabilita znamená zranitelnost. Za vulnerabilní považujeme takové vlastnosti osobnosti, které snižují odolnost vůči zátěži, stresu.“<sup>10</sup>*

*„Oproti tomu termín resilience znamená odolnost, respektive nezdolnost. Resilientními vlastnostmi osobnosti jsou ty, které posilují způsobilost člověka přijmout zátěž jako výzvu, odolávat stresu.“<sup>11</sup>*

*„Odolnost/resilienci chápeme jako způsobilost jedince aktivizovat síly, které jsou v nás a které nám pomáhají čelit zátěžím, překonávat stres, dávat svůj život do pořádku, vtisknou mu řád a smysl, orientovat jej na kladné vyústění. Tvoří ji soubor vlastností osobnosti, označovaných jako vlastnosti resilientní.“<sup>12</sup>*

Zátěžové situace rozlišujeme podle intenzity na:

- Prosté – vyžadují zvýšené úsilí, ale člověk se s nimi vyrovnává sám, bez psychického narušení.
- Frustrující (konfliktogenní) – vedou k nežádoucím psychickým stavům (např. stres, frustrace, konflikt), které se přesto nakonec dají zvládnout, například léčbou.
- Patogenní – vedou k neurózám, k infarktům i dalším těžkým onemocněním.

Rozdíl mezi těmito typy není absolutní, vždy záleží na subjektu, který situaci prožívá.

Zátěžové situace lze rozdělit z hlediska jejich závažnosti, jejich vzniku a možných následků.

Odborná psychologická literatura tyto zátěžové situace ovlivňující rozvoj celé osobnosti nejčastěji třídí na stres, frustrace, deprivace a trauma.

- Stres je stav organismu, který je odezvou na nadměrnou tělesnou či psychickou zátěž.
- Frustrace je psychický stav vyvolaný překážkou, která stojí na cestě k cíli nebo brání, ohrožuje uspokojení určité potřeby.
- Deprivace je psychický stav, který vzniká, když není dlouhodobě uspokojována základní potřeba nebo není dosaženo vytyčených cílů.

---

<sup>10</sup> HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011, s. 180. ISBN 978-80-247-3037-0.

<sup>11</sup> HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011, s. 181. ISBN 978-80-247-3037-0.

<sup>12</sup> HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s. 2011, s. 182. ISBN 978-80-247-3037-0.

- Trauma je psychické zranění, duševní stav člověka, ke kterému dochází v důsledku traumatické (traumatizující) události, jakou může být těžký úraz, úmrtí v rodině, znásilnění, šikana apod.

### 1.1.1 Stres

*„Není pochyb o tom, že stres je na postupu. Svědčí o tom výskyt zažívacích potíží, nemocí srdce a krevního oběhu i duševní rozladěnosti. Tyto nemoci jsou při svém vzniku ovlivněny stresem. Ohromné množství lidí hledá dnes zoufale před nimi ochranu.“*

H. Selye

Výraz „stres“ je počestělá podoba anglického slova stress, má mnoho vzájemně se překrývajících významů (důraz, tlak, tíseň, nesnáze). Pojem stres (napětí, zátěž) poprvé použil kanadský vědec H. Selye pro označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže.

Často si říkáme „jsem ve stresu“, co se pod touto větou skrývá – různé podoby životních situací, někdy přicházejí v podobě zklamání – rozvodu, rozchodu s blízkými přáteli, někdy v podobě úmrtí blízkého člověka. Někdy se objeví znenadání při úrazu, autonehodě, nemoci, změně zaměstnání či bydliště, jindy se nepozorovaně vplíží do našeho života. Začneme si pokládat otázky: „Stačím na to, zvládnou to a včas“? Často se dotknou přímo našeho nitra, našeho já. Jsme-li v tísní, klesá naše sebevědomí. Ztrácíme pevnou půdu pod nohama...

*„Definice stresu....Pro lepší pochopení toho, co se rozumí stresem, je dobré zamyslet se nad pokusy o přesné vyjádření (definování) stresu. Uvedme zde několik takových pokusů:*

- *„Stres je výsledkem interakce (vzájemné činnosti) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.“ (H. Selye)*
- *„Stres je extrémní a neobvyklá situace, jejíž hrozba vyvolává významnou změnu chování.“ (R. G. Miller)*
- *„Stres vyjadřuje situaci člověka v napětí (tenzi) při řešení problému, když se do cesty řešení tohoto problému postaví nepřekonatelná překážka.“ (A. Howard a R. A. Ssout)*

- „Stresem označujeme extrémně vyostřenou situaci, kdy je osobnost vážně ohrožena dlouhodobou frustrací (neuspokojením základních potřeb).“ (M. H. Appley)
- „Stres je takový stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno na řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly řešit normálně.“ (A. Antonovsky)
- „Stresem označujeme takovou změnu v organismu, která v určitém stavu ohrožení (například před těžkou operací) může vyvolat vysoký stupeň napětí, rozvrátit zaběhaná schémata každodenního způsobu jednání, která oslabuje mentální výkonnost a vyvolává subjektivně nepříjemné stavy efektivního vyčerpání.“ (I. L. Janis)
- „Stresem je nejen přímé, bezprostřední ohrožení člověka, ale i předjímání (anticipace) takového ohrožení a s tím spojený strach, bolest, nejistota, úzkost apod.“ (M. H. Appley a R. Trumbull)
- „Stres je následek traumatu (duševního úrazu) a velice intenzivní frustrace (pocitu neuspokojení).“ (D. H. Funkenstein, S. King. a M. E. Drolette).

*Shrneme-li: Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*<sup>13</sup>

V případě, že je stres velký, může organismus onemocnět. Jedná se však o záležitost subjektivně vnímanou, pro někoho může být subjektivně vnímaná zátěžová situace zvládnutelná, pro jiného naopak tatáž situace vyvolá obranné mechanismy. Z toho vyplývá, že existují individuální rozdíly ve schopnosti zvládat stres. O jeho nepříznivém vlivu lze hovořit právě v tom případě, je-li příliš náročný, nadměrný, dlouhodobý a především - jedinec jej nezvládá. V zásadě lze říci, že je-li stres slabší, organismus si na něj postupně zvyká, „otučuje se“.

Stres nemusí být jenom negativní, může být i užitečný. Určitá míra stresu je pro život potřebná, mobilizuje energii k možnému řešení problému, zlepšuje soustředění a paměť. Člověka aktivizuje přiměřená míra stresu nebo jeho různé varianty. Stres stimuluje k hledání účelného řešení situace a tím si jedinec rozvíjí zkušenosti a dovednosti. Život bez stresu by byl nudný a je velmi pravděpodobné, že by se sám

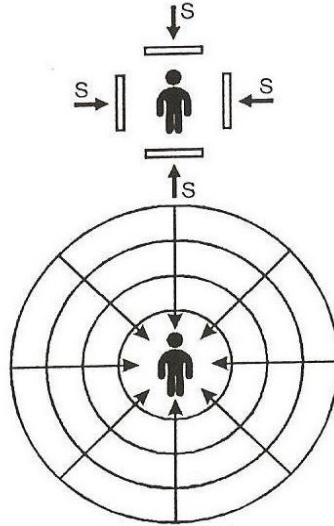
---

<sup>13</sup> KRÍVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. s. 10. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.

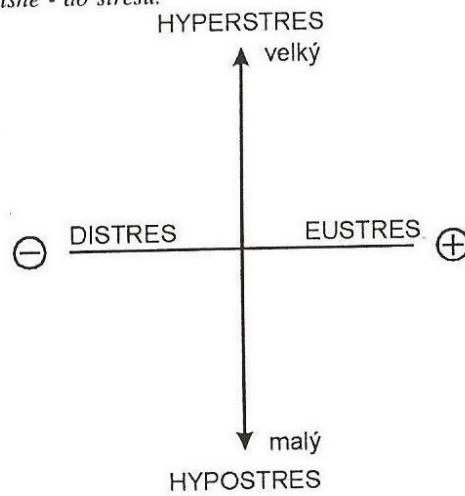


stal silným stresorem. Ve své podstatě však může být aktivačním činitelem, pokud nepřekročí určitou úroveň. Bez stresu by bylo málo konstruktivních činností, pozitivních změn. Co jednoho „porazí“, to naopak druhého „posílí“. Zakladatel bádání v této oblasti H. Selye o přítomnosti subjektivně zvládnutelné hladiny stresu říká: „Takovýto stres je kořením života a bezstresový stav je smrt.“ V odborné literatuře se rozlišuje stres negativní, tzv. distres (negativní zátěžové situace – rodinné konflikty, zátěž v zaměstnání, smrt blízkého, šok apod.) a stres pozitivní, tzv. eustres (pozitivní zátěžové situace – úspěch, nadšení, velká radost apod.). Nadměrná úroveň je však nepříznivá, oslabuje výkon, znemožňuje uvolnění. Proto lidé žijící v silných stresujících podmínkách jsou více náchylní k rozvoji úzkosti a deprese.

Obrázek 1 - Člověk ve stresu, Základní rozměry stresu



Obr. 1. Člověk ve stresu  
Pokus o obrazné znázornění člověka, který je stresory tlačěn ze všech stran, takže se dostává do stavu tísně - do stresu.



Obr. 2. Základní rozměry stresu  
Hyperstres... stres přesahující hranice adaptability.  
Hypostres... stres, který ještě nedosáhl hranice nezvládnutelnosti, ale kumulací s dlouhodobým působením může dojít ke zvratu.

Zdroj<sup>14</sup>

<sup>14</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 8 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.

Křivohlavý vymezuje znaky stresového stavu dle publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě.

A: Fyziologické příznaky stresu (fyziologie je nauka o funkcích zdravého organismu):

1. Bušení srdce (palpitace) – vnímání zrychlené, nepravidelné a silnější činnosti srdce.
2. Bolest a sevření za hrudní kostí.
3. Nechutenství a plynatost v břišní (abdominální) oblasti.
4. Křečovitě, svírající bolesti v dolní části břicha a průjem.
5. Časté nucení k močení.
6. Sexuální impotence a (nebo) nedostatek sexuální touhy.
7. Změny v sexuálním cyklu.
8. Bodavé, řezavé a palčivé pocity v rukou a nohou.
9. Svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře, často spojené s bolestmi v těchto částech těla.
10. Úporné bolesti hlavy – často začínající v krční oblasti a rozšiřující se vpřed směrem od temene hlavy čelu.
11. Migréna – záchvatová bolest jedné poloviny hlavy.
12. Exantém – vyrážka v obličeji.
13. Nepříjemné pocity v krku (jako bychom měli v krku knedlík).
14. Dvojitě vidění a obtížné soustředění pohledu očí na jeden bod (tzv fokusace).

B: Emocionální – citové příznaky stresu:

1. Prudké a výrazně rychlé změny nálady (od radosti ke smutku a naopak).
2. Nadměrné trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité.
3. Neschopnost projevit emocionální náklonnosti, sympatizování (sympateia – spolucítění) s druhými lidmi.
4. Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled.
5. Nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku, omezení kontaktu s druhými lidmi.

6. Nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti.
7. Zvýšená podrážděnost, popudlivost (iritabilita) a úzkostnost (anxiozita).

C: Behaviorální příznaky stresu – chování a jednání lidí ve stresu:

1. Nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky („bědunky a bědunkové“).
2. Zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, nehodách a úrazech.
3. Sklon ke zvýšené osobní nehodovosti a nepozornému řízení auta.
4. Zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti i častější podvádění.
5. Zvýšené množství vykouřených cigaret za den.
6. Zvýšená konzumace alkoholických nápojů.
7. Větší závislost na drogách, zvýšené množství tablet na uklidnění a léků na spaní.
8. Ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání.
9. Změněný denní životní rytmus – problémy s usínáním, dlouhé noční bdění a pak pozdní vstávání s pocitem velké únavy.
10. Snížené množství vykonané práce a zvýšená nekvalitnost práce.

Výše uvedený soubor příznaků je možno doplňovat.<sup>15</sup>

*„U člověka se hovoří o stresu tam, kde se dostává do zátěžové situace, tj. když na něho doléhá různý druh tlaku obrazně řečeno „ze všech stran“. V tomto smyslu hovoří o stresu u nás např. Mahapl (1992), když píše, že slovo stres znamená zátěž, která na organismus dolehla.“<sup>16</sup>*

Stresory jsou podněty, které vyvolávají stresovou reakci a dělíme je na:

A/ Vnější – dlouhotrvající podněty z okolního prostředí:

- Fyzikální: Hluk, nepřiměřený chlad či teplo.
- Sociální: Závažné životní události (např. úmrtí v rodině, rozvod, narození dítěte) sociální deprivace.

<sup>15</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 29-30 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.

<sup>16</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. 170 s. ISBN 80-7178-774-4.

B/ Vnitřní – mají původ uvnitř člověka:

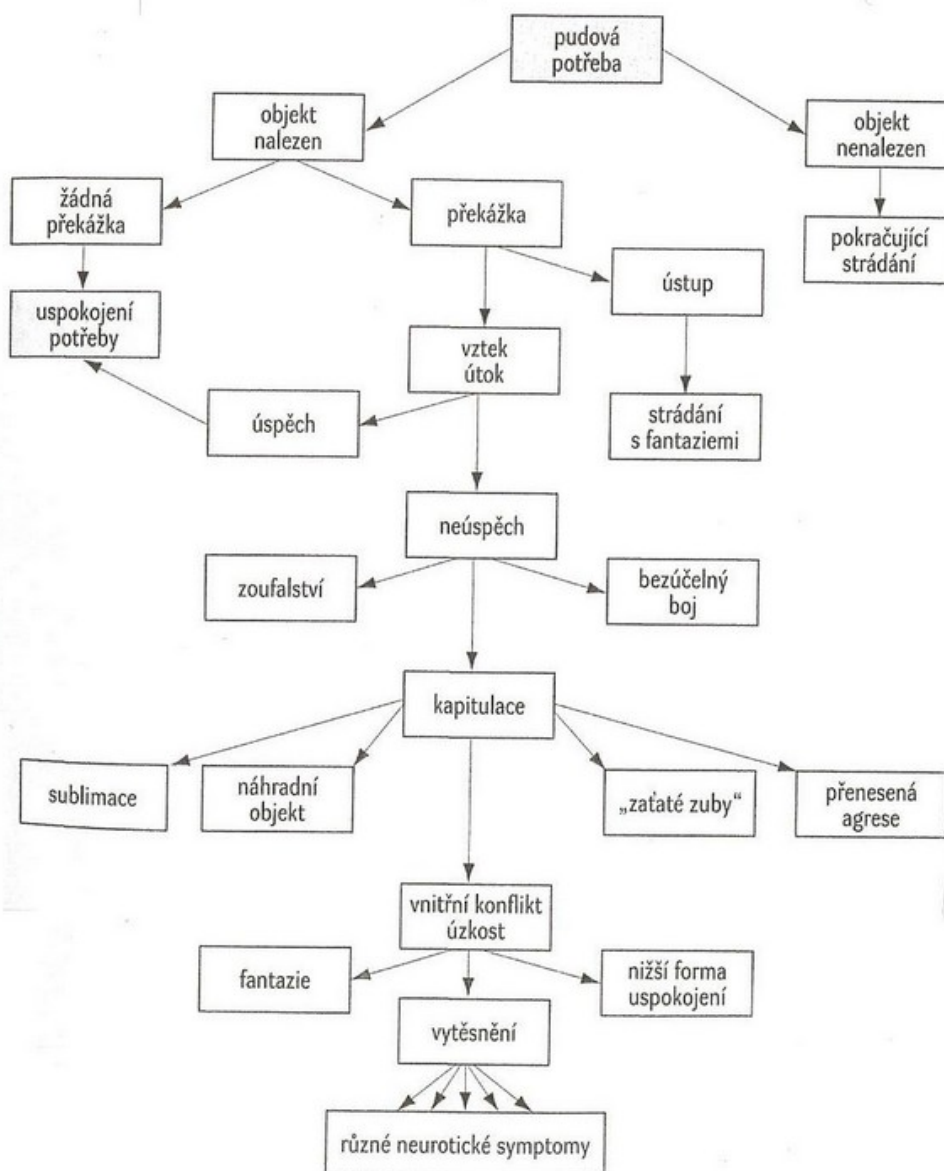
- Tělesné: Fyzické frustrace nebo deprivace (např. nedostatek jídla, spánku, odpočinku, pití, bolest, únava, nemoc).
- Psychické: Negativní emoce (např. strach, úzkost, napětí, nervozita, enormní pocit zodpovědnosti, perfekcionismus, psychické přetížení z nevhodně nastavených cílů).
- Odolnost vůči stresorům je velmi individuální. Co je pro někoho stresorem, může jiný člověk vnímat jako pocit mírné nejistoty nebo dokonce příjemného vzrušení. Drobné stresory zdravého jedince obvykle neničí, mohou ho v duchu hesla „Co tě nezabije, to tě posílí“ naopak mobilizovat k vyššímu výkonu.

### 1.1.2 Frustrace

Frustrace je stav neuskutečnění, znemožnění dosáhnout uspokojení našich potřeb. Frustrace je zklamáním či procesem ze zmaru, která je pro každého individuální, způsobuje vždy nějakou překážku, která brání, tedy znemožňuje dosáhnout subjektivně důležitého uspokojení, tj. vyřešit problém, jak v okolním prostředí, tak uvnitř frustrované osoby, ačkoliv je přesvědčena, že tomu tak bude. Jako frustraci označujeme situaci, kdy vznikne neočekávaná ztráta, ale zároveň šance, která stimuluje reakce zaměřené na vyrovnání nepříznivých situací. Nemusí však pokaždé vyvolávat nepřiměřené reakce. Frustrace může být i do značné míry žádoucí, protože nutí člověka hledat jiné možnosti, řešení a zároveň tak může napomáhat k osobnostnímu rozvoji, jeho dalším schopnostem.

Obrázek 2 - Od frustrace motivu k neurotickému symptomu

Obr. 12.3 Od frustrace motivu k neurotickému svmtomu



Zdroj<sup>17</sup>

Blokové schéma ukazuje, co se děje, jestliže se postaví do cesty vedoucí k uspokojení významného motivu, např. sexuálního, těžko překonatelná překážka.

<sup>17</sup> ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie: příručka pro studenty*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 185 s. ISBN 80-7178-923-2.

Běžnou obrannou reakcí je omezení pozitivního očekávání, pokud člověk nic dobrého nečeká, nebývá také zklamání. Frustraci překonáme prostým odložením uspokojení, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivu či rezignací. Frustrující zkušenost je relativně častá. Například jedinec, kterému se něco nedaří, bude svými neúspěchy stimulován k většímu úsilí nebo ke hledání nových způsobů, jak se připravovat či trénovat. Člověk může být frustrován jak vnějšími vlivy (např. reakcemi blízkých lidí, neočekávanými překážkami, chyběním zdroje potenciálního uspokojení), tak vlastními zábrany, nepřiměřeně vysokými aspiracemi, nízkým sebehodnocením a slabou sebedůvěrou apod. Výchova dítěte, ale i celý další život spočívá v usměrňování přirozené aktivity, spojené s omezováním bezprostředního uspokojování potřeb, resp. tlakem na sociálně žádoucí způsoby jejich uspokojování, a proto často přináší frustrující zkušenosti. To, zda je jedinec zpracuje pozitivně a využije jich pro svůj další rozvoj záleží na celkovém emočním klimatu, ale i na tom, zda se mu jeví srozumitelné, předvídatelné a zvládnutelné.

### 1.1.3 Deprivace

Vágnerová uvádí, že deprivace je stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických či psychických, není uspokojována přiměřeným způsobem, po dostatečně dlouhou dobu a v dostatečné míře. Deprivační zkušenost nepříznivě ovlivňuje jak aktuální psychický stav jedince, tak jeho psychický vývoj a patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům. Patogenní význam deprivace je závislý na období, kdy člověk takto strádá. Ve vztahu k vývojově podmíněnému významu různých psychických potřeb lze mluvit o fázích zvýšené citlivosti k určitému typu deprivace. Například v raném věku jsou důsledky citového strádání větší, než v pozdním období. Závažná a dlouhotrvající deprivace může vést k narušení psychického vývoje, k nerovnoměrnému rozvoji některých složek osobnosti, či ke vzniku specifických psychických odchylek. Podle oblasti strádání lze rozlišit různé typy deprivace:

- Deprivace v oblasti biologických potřeb (nedostatek jídla, spánku atd.) ohrožuje tělesné i duševní zdraví a při dlouhodobějším trvání deprivace může vést k závažnému poškození nebo dokonce k smrti. Tímto způsobem mohou strádat např. týrané a zanedbávané děti.
- Podnětová deprivace. Člověk může strádat v oblasti stimulace, to znamená, že mu chybí žádoucí množství a variabilita různých podnětů. Příčinou tohoto

nedostatku může být špatně fungující a zanedbávající rodina, ale i zdravotní postižení, které nemocnému brání různé podněty získat a adekvátně zpracovat. Tímto nedostatkem trpí např. smyslově nebo pohybově postižení lidé.

- Kognitivní deprivace. Výchovné a výukové zanedbávání může vést k deprivaci v oblasti potřeby učení. Dítě, které je zanedbáváno, se za těchto okolností nemůže dobře rozvíjet, protože nemá dostatečnou příležitost k učení. Může se pak jevit jako mentálně postižené, ačkoli mu chybí pouze potřebná zkušenost.
- Citová deprivace vzniká v důsledku neuspokojení potřeby spolehlivého a jistého citového vztahu s matkou, event. jinou osobou. Citové strádání může podstatným způsobem ovlivnit celkový rozvoj osobnosti dítěte, jeho vztah k ostatním lidem i k sobě samému.
- Sociální deprivace je důsledkem omezení přiměřených kontaktů s lidmi. Tímto způsobem mohou strádat např. lidé chronicky nemocní nebo postižení. K jejímu vzniku může přispět i tendence příbuzných tyto jedince izolovat a neumožnit jim setkat se s nikým jiným kromě členů rodiny.<sup>18</sup>

#### 1.1.4 Trauma

Náhle vniklá situace, která vede k určitému poškození nebo ztrátě, se nazývá trauma. Projeví se především potížemi v emoční oblasti. Traumatizovaný člověk ztrácí pocit jistoty a bezpečí, prožívá úzkost, která je vyjádřením jeho obav do budoucnosti i smutek, jež lze chápat jako truchlení nad ztrátou něčeho důležitého. Trauma ovlivňuje rovněž uvažování takto postiženého jedince, narušuje jeho objektivitu. Může se stát nekritickým a nesoudným, ovlivněným především svými citovými prožitky. Uvedené změny se projeví i v chování, které bude zaměřeno na únik před další potenciální traumatizací (člověk se bude izolovat), nebo bude útočné a agresivní. Traumatizace může být jednorázová i opakovaná, v každém případě se může celková změna životní situace takto postiženého jedince stát zdrojem stresu. Porucha, která v důsledku toho může vzniknout, je označována jako posttraumatická stresová porucha. Stresující může být nejen pocit ztráty, již člověk utrpěl, ale i změna jeho

---

<sup>18</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 53 s. ISBN 80-7178-802-3.



sociálního postavení, chování okolí apod. Trauma vyvolává podobnou fyziologickou reakci jako stres, rozdíl je především v počáteční fázi, kdy se obvykle objevuje šok. Postupné uvědomění situace je doprovázeno různými psychickými reakcemi, které lze chápat jako subjektivně specifický způsob jejího zpracování.

## 1.2 Experimentální studie zátěžových situací

Křivohlavý uvádí, že v průběhu 20. století došlo poprvé k soustavnému experimentálnímu studiu životních situací, kdy výzkumníky zajímalo, jak se v těžké životní situaci člověk rozhodne – „Kdy zvolí boj a kdy zvolí útěk.“

Mezi prvními byl I. P. Pavlov, jenž se zabýval studiem fyziologických změn v organismu zvířat (psů), kteří se dostali do těžké konfliktní situace. Psi byli vystavováni situacím, které vyžadovaly rozlišení podnětů spojených s diametrálně odlišnými podněty. Například při expozici čtverce dostal pes nažrat, kdežto při expozici obdélníku dostal elektrickou ránu. V experimentech se rozdíl mezi čtvercem a obdélníkem zmenšoval, a to tak dlouho, až se pes dostal do situace, kdy si nebyl jist, zda je ve čtverci, či obdélníku. I. P. Pavlov sledoval přitom, co se děje v organismu psa – např. pomocí tzv. žaludeční píštěle a rozboru žaludečních šťáv. Zajímal se však i o chování psů v této „stresové“ situaci. Dále americký fyziolog Walter Cannon zasvětil značnou část svého života studiu fyziologických změn v organismu vystavenému těžkým situacím. Zaměřil se na zvířata, která ve své laboratoři přiváděl do těžkých situací, vystavil je nadměrnému hluku, nadměrné teplotě a zjišťoval, co se děje v systému jejich fyziologických funkcí. Zjistil, že v situaci ohrožení dochází k mobilizaci celého organismu a k celkovému zvýšení činnosti sympatického nervového systému. Další, kdo prováděl výzkum v této oblasti, byl Hans Selye, pracoval zprvu výlučně se zvířaty. Uváděl je do těžkých situací různého druhu a zjišťoval změny v činnosti jejich fyziologických funkcí. Ústřední pozornost zaměřil při tomto studiu na činnost endokrinního systému. Zjistil, že soubor změn, fyziologických funkcí, které je při tom možno pozorovat, vykazuje určitou stálost. Bez ohledu na druh zátěže (dnes bychom řekli stresoru), se objevuje stále stejný obraz – dochází vždy k témuž souboru fyziologických reakcí. Tento stabilní (nespecifický) vzor odpovědi organismu na ohrožení nazval GAS – General Adaptation Syndrom, obecný adaptační syndrom. Vyznačil v něm **tři fáze**: Poplachová fáze GAS, kde se mobilizují všechny obranné možnosti organismu. Výrazně zvýšenou činnost vykazuje především nervový systém. Do krevního řečiště se dostává větší množství adrenalinu (epinefrinu), zvyšuje

se srdeční tep a krevní tlak, zrychluje se dýchání, potní žlázy zvyšují svou exkrecí, krev se uvolňuje z oblastí obklopujících trávicí trakt a shromažďuje se spíše do svalů končetin. Organismus je připraven k reakci typu „Bojuj, nebo uteč“. Tato reakce je v mnoha situacích volně se pohybujících zvířat v přírodě velmi účinná. Člověk v dnešní době nemá kam utéci a není možno s někým fyzicky bojovat. Fáze rezistence v rámci GAS. Obecněji jde v této fázi o vlastní boj organismu se stresorem. Závisí na tom, jak silný je tento stresor a jak bojeschopný je organismus. Může se stát, že oba momenty jsou vyrovnané a boj může trvat déle. Při jejím dlouhodobém trvání se setkávali se soubory příznaků zhoršujícího se stavu organismu, které označili termínem – nemoci adaptace. Patřily sem žaludeční a dvanácterníkové vředy, hypertenze, řada kardiovaskulárních onemocnění. Selye také vyslovil domněnku, která naznačovala existenci určitého negativního vztahu tohoto stavu dlouhodobé rezistence ke snížené činnosti imunitního systému. Ještě více fyziology zajímala situace, kdy stresor byl příliš silný v poměru k obranyschopnosti organismu. Fáze vyčerpání v rámci GAS. Tato fáze je podle Selyeova modelu charakterizována aktivací parasympatického systému. Obecně by se dalo říci, že organismus v této fázi boje se stresorem podléhá a hrouť se. Projevuje se to např. příznaky deprese a za určitých okolností i exitem. H. Selye svým zjištěním nastínil jeden model zrodu nemocí – dnes známých například pod názvem „civilizační nemoci“. R. Lazarus položil hlavní důraz na kognitivní (poznávací a myšlenkovou), specificky lidskou charakteristiku zvládnání těžkostí lidmi. Soustředil se na psychiku člověka, který se dostává do těžké životní situace. Soustavně studoval specificky lidskou činnost – snahu poznat smysl toho, co se děje, vystihnout, odkud nebezpečí přichází, jakou má povahu. Výsledky pozorování formuloval do modelu dvojího zhodnocování situace ohrožení. Prvotní zhodnocení situace se týká zvážení situace z hlediska ohrožení (vlastní existence, zdraví, sebehodnocení). Druhotné zhodnocení se týká možnosti určitého člověka zvládnout danou situaci. Jde o zvažování naděje, že by se člověk mohl ubránit tomu, co ho ohrožuje, např. díky defenzivním možnostem.

Zranitelnost – vulnerabilita.

Při zhodnocování rizikového charakteru situace, do které se člověk při ohrožení dostává, je třeba brát ohled i na zranitelnost dané osoby. Jinak je zranitelné dítě či starý člověk. Lazarus vnesl do našeho poznání to, jak se člověk chová v situaci ohrožení důležitý moment – respektování kognitivních, emocionálních a konativních (volných) aspektů. V této souvislosti je třeba upozornit na důkladné zpracování této

fyziologické problematiky stresu u nás, jednak v práci Charváta (1970), jednak Schreibera (1985).<sup>19</sup>

### 1.3 Stanovení hypotéz před výzkumem, výzkumným šetřením

Vědecká hypotéza (řecky je hypotéza hypo – thesis, nebo-li podklad, princip, předpoklad) umožňuje vědecké vysvětlení nějakého jevu, tvrzení o podstatě určité situace ve světě. Je to vědecky zdůvodněný předpoklad možného stavu skutečnosti, který dalším bádáním ověřujeme.

Kritéria naší hypotézy a pravidla průzkumu:

- Hypotéza je testovatelná (musí být způsob, jak ji falzifikovat).
- Hledání jednoduchosti (nejsprávnější je ta, která je nejméně komplikovaná).
- Vychází z myšlenky dialogu, výměny informací.

Na začátku – „Výzkumného šetření“ – si autorka stanovila následující hypotézy.

#### 1.3.1 Hypotéza 1

Domnívá se, že každý z nás má zkušenosti se zátěžovými situacemi. V dnešní době dochází ve vzájemné komunikaci ke konfliktům kvůli nevyrovnanosti, přáním, nespokojenosti, t.v. sociální nezralosti, kterou by chtěla nějakým způsobem podchytit prostřednictvím otázek, v co nejširší míře dané problematiky – výzkumu.

#### 1.3.2 Hypotéza 2

Předpokládá, že mladší věkové skupiny zvládají zátěžové situace především v rámci rodiny, tedy pomocí rodičů. V poslední době dochází k rozvrstvení společnosti a individualizaci např. vlivem rozvodů (v České republice kolem 50 % manželství) i ke zhoršení přehlednosti společenského začlenění a vlastní individualizaci mladých lidí, což je dáno vstupem do internetového světa, sociálních sítí a podobně, kde ztrácejí schopnost rozlišovat a citově naplňovat mezilidskou komunikaci. V jejich prostředí tak nacházíme jedince - nevyrovnané osobnosti, které narážejí na hradbu

---

<sup>19</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. 166-169 s. ISBN 80-7178-774-4.

neporozumění, rozčarování, vnitřního sebeklamu, agrese, zhoršené komunikace. To je často nutné řešit odbornou spoluprací s psychology, psychiatry, psychoterapeuty a dalšími odborníky.

### **1.3.3 Hypotéza 3**

Usuzuje, že v naší společnosti dochází ke stále většímu nárůstu osobností, které využívají nejrůznější prostředky (léky, drogy, meditace, vstup do náboženských společenství, návštěvy u odborníků) k uklidnění zvýšených zátěžových situací a to již na školách, v nejrůznějších pracovních odvětvích, ale i v soukromém životě. Autorka z předběžného pozorování, nejrůznějších drobných indikací i z vlastních zkušeností v sociální práci, kterou vykonávala, odhaduje pro výzkum svého vzorku společnosti, že až 50 % lidí může projít stresovou zkušeností, 25 % může zažít frustrace a traumata a kolem 5-7 % prožilo deprivaci. Zajímá ji, kolik procent lidí může být pod lékařskou kontrolou nebo potřebuje pomoc.

## **1.4 Metoda realizace výzkumu, výzkumného šetření**

Autorka dochází k názoru, že pro její bakalářskou práci, výzkumné šetření, by bylo nejvhodnější připravit otázky a najít nejvhodnější způsob komunikace, dialogu s respondenty.

1. Osobním kontaktem; návštěvou domácností, školních zařízení, klubů, sociálních zařízení, nemocnic, což by bylo velmi časově náročné.
2. Dotazníkovou formou přes poštovní doručovatelky v rámci reklamních letáků – ale bylo zhodnoceno, že velké množství lidí by nebylo ochotno spolupracovat, komunikovat.
3. Využitím v sociálních sítích jako je forma výzkumů přes různé instituce a firmy.

Autorka chce tedy zmapovat v co nejširší míře, co lidé zažili, jaké prožívají zátěžové situace a jak se s nimi vyrovnávají. Zamýšlí se nad formou otázek a odpovědí při komunikaci s respondenty. Rozhodující úvahou, (otázkou), je získání co největšího vzorku společnosti. K rozhodnutí přispívá na takové úrovni současná technická vyspělost komunikace mezi lidmi. Autorka sleduje vývoj komunikace mezi lidmi v sociálních sítích jako je Facebook, Twiteer atd., tím předpokládá, že respondenti vzhledem k tomuto trendu komunikace budou dostatečně sdílní, přístupní

a komunikativní na úrovni, kterou potřebuje pro svoji práci, výzkum co největšího vzorku společnosti v ČR. Připravovaným výzkumem, dotazníkovou metodou, který by měl vyjádřit, kolik občanů naší republiky zažilo zátěžové situace mapuje tzv. „Odolnost naší společnosti“. Byl zvolen systém dvaceti tří otázek, které by měly zaujmout dotazované a zároveň by splnily předpokládané požadavky. Při hledání optimálního sdělení zamýšleného výzkumu zátěžových situací bychom měli získat vzorek procentuálního složení zátěžových situací ve společnosti.

Než začneme pracovat se základními otázkami jako je stres, frustrace, deprivace, trauma, zajímá nás i vlastní rozpoložení člověka s jeho každodenními životními situacemi, jeho postoje a nálady. Například: „Jste spokojen se svým životem? Bojíte se vstávat do nového dne? Byl jste někdy milován? Obáváte se smrti?“

S těmito otázkami a dalšími v rámci dotazníku budeme pracovat tak, abychom získali co největší pozornost a náklonnost pro odpovědi respondentů a zároveň je vedli k našemu cíli, získání důvěry k dialogu – provádění výzkumu. Jedno z našich nejdůležitějších témat je získat kontakt a navázat diskuzi i s nejmladšími respondenty, kteří jsou již samostatně schopni komunikovat přes sociální sítě. Proto autorka volí velmi nízkou hladinu věkového rozmezí (10 – 18) a snaží se tak získat informace z prostředí nezletilých, jejich zátěžových situací, a tak se dobrat vzorku nejmladší skupiny, rozkrýt vývoj přicházející nové generace, která je budoucností naší společnosti.

## **1.5 Metoda, cíl a zdůvodnění projektu – výzkumu**

Metoda (z řeckého met-hodos doslova „za cestou“, cesta za něčím) je postup nebo návod, jak získávat správné poznatky – prostředek poznání. Metoda a systém tvoří podstatu vědy, přičemž systém představuje její obsahovou stránku, zatímco metoda její stránku formální. Systémem míníme uspořádaný celek poznatků či obsahů vědy. Naproti tomu za metodu označujeme v souhlasu se smyslem slova cestu, kterou je tento celek vybudován a získán. „Metodicky“ se zabýváme nějakou oblastí vědy, když ji plánovitě prozkoumáváme, vypracujeme její jednotlivé členění, přiměřeně uspořádáme její dílčí poznatky, logicky je spojíme a učiníme nahlédnutelnými.

### **1.5.1 Cíl výzkumu**

Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit, co respondenti ve svém dosavadním životě prožili či prožívají v rámci zátěžových situacích. Zda umí tyto situace zvládat sami nebo s pomocí blízké osoby či odborníka, a ve kterých věkových kategoriích se zátěžové situace nejvíce vyskytují. Zvolená dotazníková metoda využívá komunikaci, internet – sociální sítě tak, aby mohla naplnit stanovený záměr bakalářské práce a poskytnout autorce dostatečné množství informací z nichž může určit nové hypotézy, které vyplynou z dialogu, z komunikace respondentů s autorkou projektu – výzkumu, výzkumného šetření.

### **1.5.2 Metoda výzkumu**

V průběhu celého života je člověk neustále konfrontován s novými situacemi a je nucen je řešit. Musí reagovat na nové podněty, nové požadavky, které jsou kladeny na jeho již dříve zpracované a včleněné obsahy vnitřních a vnějších aktivit. Situace a podmínky, do kterých se dostává a je nucen se s nimi vypořádat, jsou pro něho různě zátěžové, mohou ho jak motivovat či obohatit, tak způsobit i větší psychické potíže a vést k psychickému selhání. Autorka sama nevyužívá žádné sociální sítě, ví, že se dají zneužít a zmanipulovat, přesto se stále přesvědčuje, že cestu výzkumu – dotazníkovou formou by měla využít a tím získat ucelenější vzorek – výstup společnosti zátěžových situací v České republice. Tato hypotéza výzkumu se zakládá na současném trendu nejrychlejší komunikace mezi lidmi a jejich sdílení osobních, intimních prožitků a informací.

Volbou otázek se autorka snaží přiblížit respondentovi, zaujmout ho, vtáhnout do tématu své práce, ale i citového rozpoložení. Jsou to otázky, které autorka klade ve vztahu k lásce, smrti, víře, ale i k nejruznějším vnitřním pohnutkám a jejich uvolnění: „Máte koníčky, které Vás uspokojují? Skrýváte své city? Jste často unavený? Bojíte se vstávat do nového dne? Jste spokojen se svým životem?“

## **1.6 Dotazník se skládá ze sedmi částí**

Otázky 1 – 9 zde respondenti budou sdělovat osobní názory, postoje, přání, zhodnocení.

Otázky 10 – 13 zjišťují údaje, kterými jsou pohlaví, věk, vzdělání a bydliště.

Otázky 14 – 15 jsou zaměřeny na povolání a pracovní pozice.

Otázky 16 –17 by měli rozkrýt osobní zkušenosti se základními typy zátěžových situací a způsoby jejich zvládnutí.

Otázka 18 je záměrně směřována na současnou situaci respondentů.

Otázka 19 vychází z kladné odpovědi na otázku 18: „Pokud ano“ – získáme problematickou skupinu respondentů, lidí ohrožených v zátěžových situacích.

„A pokud ne“, ze záporné odpovědi na otázku 18 – získáme pokračování pro dialog respondenta k otázce 21 – 23, kdy budeme očekávat návaznost k otázkám:

„Dokážete pomáhat? Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc? Pomohl/a jste osobě řešit zátěžovou situaci?“

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 2. ZADÁNÍ, METODA A REALIZACE VÝZKUMU, VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

### 2.1 Výzkumný soubor

Zmátlíková, I. - *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013.  
Dostupné online na <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>.

#### Zdroje respondentů

Níže uvedený seznam obsahuje odkazy na nejvýznamnější stránky, ze kterých přišly odpovědi respondentů (dle refereru – označení pro URI, ze kterého byla webová stránka navštívena ):

- nezjištěno (69,3 %)
- facebook.com (14,2 %)
- google.cz (4,4 %)
- vyplnto.cz (3,6 %)
- search.seznam.cz (1,6 %)
- votocvohoz.cz (1,1 %)
- redir.netcentrum.cz (1 %)
- google.com (1 %)

Z bezpečnostních důvodů nejsou zobrazeny kompletní adresy, ze kterých adresy uživatelů přišly, ani minoritní zdroje respondentů. V případě následování odkazu z domén Outlooku, ICQ nebo Firewall obvykle není možné zdroj zjistit. Jedná se o statistiku návštěvnosti dotazníku, nikoli jeho úspěšného odeslání (z různých zdrojů mohla být úspěšnost vyplnění dotazníku různá). Údaje tedy mohou sloužit pouze pro velmi hrubou orientaci.



## 2.2 Interpretace zjištěných výsledků

Následuje přehledná a názorná prezentace výsledků výzkumu formou tabulek a obrázků. Tabulky vyjadřují počet respondentů, v procentech lokálně a globálně, odpovědi respondentů jsou též i v grafickém zpracování – viz obrázky.

Tabulka 1 - Jste spokojen/a se svým životem?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	251	71,1 %	71,1 %
Ne	102	28,9 %	28,9 %

Zdroj<sup>20</sup>

Obrázek 3 - Jste spokojen/a se svým životem?



Zdroj<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

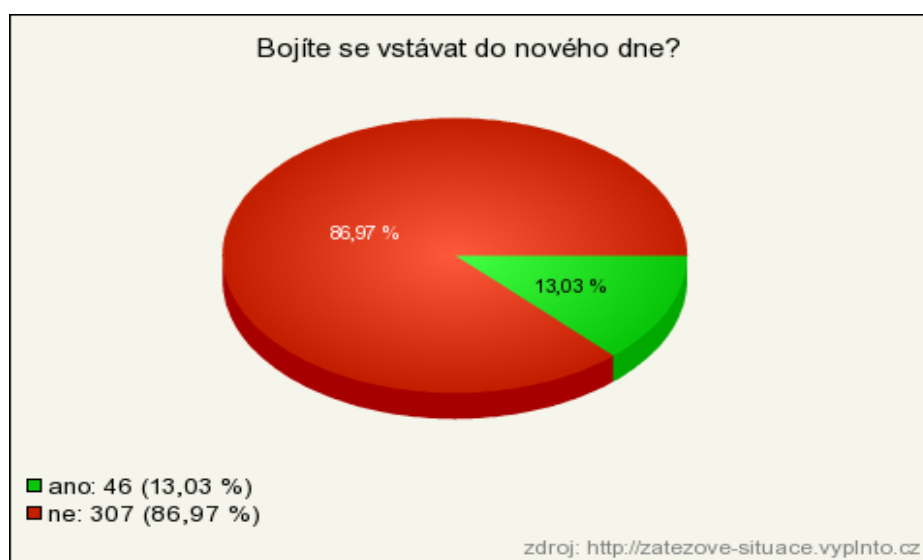
<sup>21</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Tabulka 2 - Bojíte se vstávat do nového dne?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	307	86,97 %	86,97 %
Ano	46	13,03 %	13,03 %

Zdroj<sup>22</sup>

Obrázek 4 - Bojíte se vstávat do nového dne?



Zdroj<sup>23</sup>

Tabulka 3 - Byl/a jste někdy milován/a?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	296	83,85 %	83,85 %
Nevím	49	13,88 %	13,88 %
Ne	8	2,27 %	2,27 %

Zdroj<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>23</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 5 - Byl/a jste někdy milován/a?



Zdroj<sup>25</sup>

Tabulka 4 - Obáváte se smrti?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	198	56,09 %	56,09 %
Ano	155	43,91 %	43,91 %

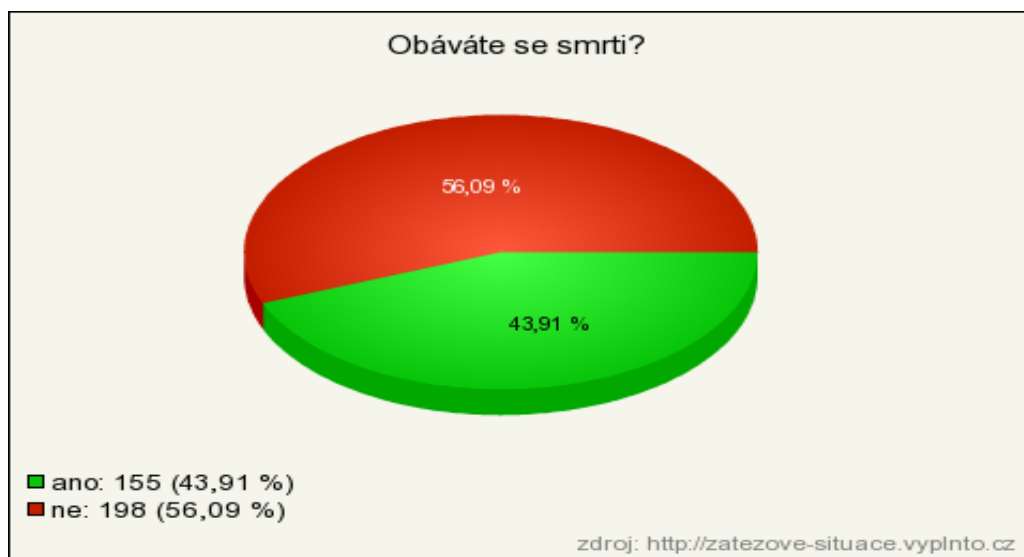
Zdroj<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>25</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>26</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 6 - Obáváte se smrti?



Zdroj<sup>27</sup>

Tabulka 5 - Jste věřící?

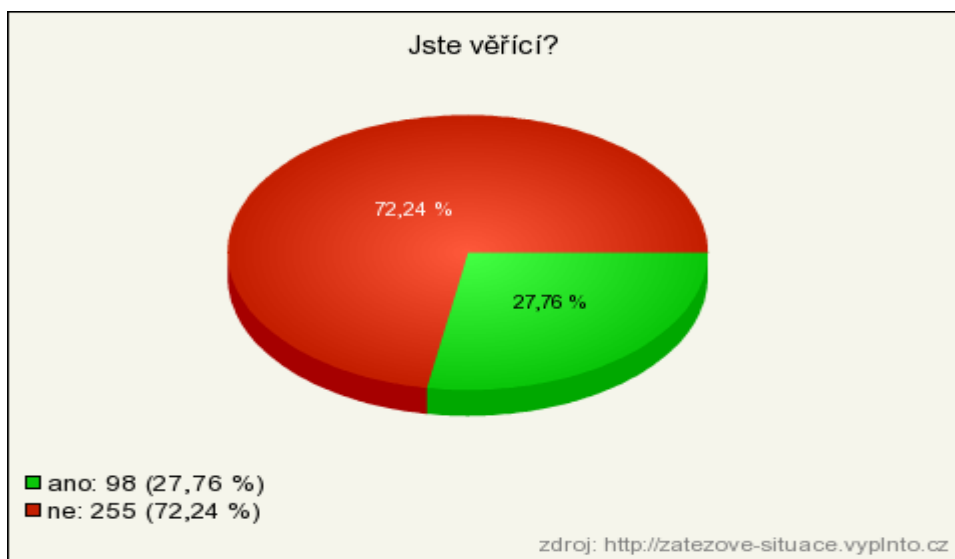
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	255	72,24 %	72,24 %
Ano	98	27,76 %	27,76 %

Zdroj<sup>28</sup>

<sup>27</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>28</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 7 - Jste věřící?



Zdroj<sup>29</sup>

Tabulka 6 - Máte koníčky, které Vás uspokojují?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	293	83 %	83 %
Ne	60	17 %	17 %

Zdroj<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>30</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 8 - Máte koníčky, které Vás uspokojují?



Zdroj<sup>31</sup>

Tabulka 7 - Žijete ve stálém spěchu?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	178	50,42 %	50,42 %
Ano	175	49,58 %	49,58 %

Zdroj<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>32</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 9 - Žijete ve stálém spěchu?



Zdroj<sup>33</sup>

Tabulka 8 - Skrýváte své city?

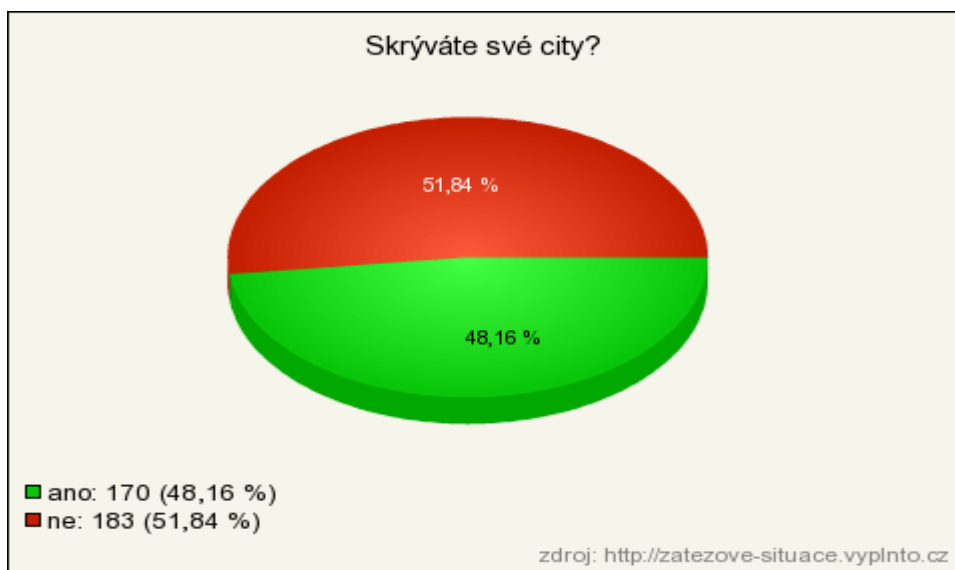
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	183	51,84 %	51,84 %
Ano	170	48,16 %	48,16 %

Zdroj<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>34</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 10 - Skrýváte své city?



Zdroj<sup>35</sup>

Tabulka 9 – Jste často unavený/á?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	245	69,41 %	69,41 %
Ne	108	30,59 %	30,59 %

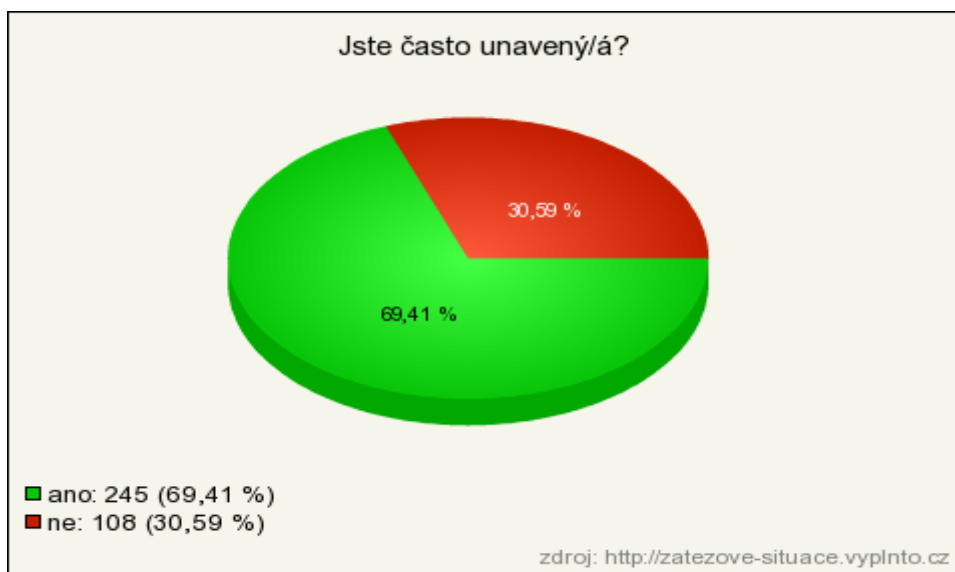
Zdroj<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>36</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>



Obrázek 11 - Jste často unavený/á?



Zdroj<sup>37</sup>

Tabulka 10: Jste: muž nebo žena? Povinná otázka, respondent musel zvolit jednu z nabízených odpovědí.

Tabulka 10 - Jste: muž nebo žena?

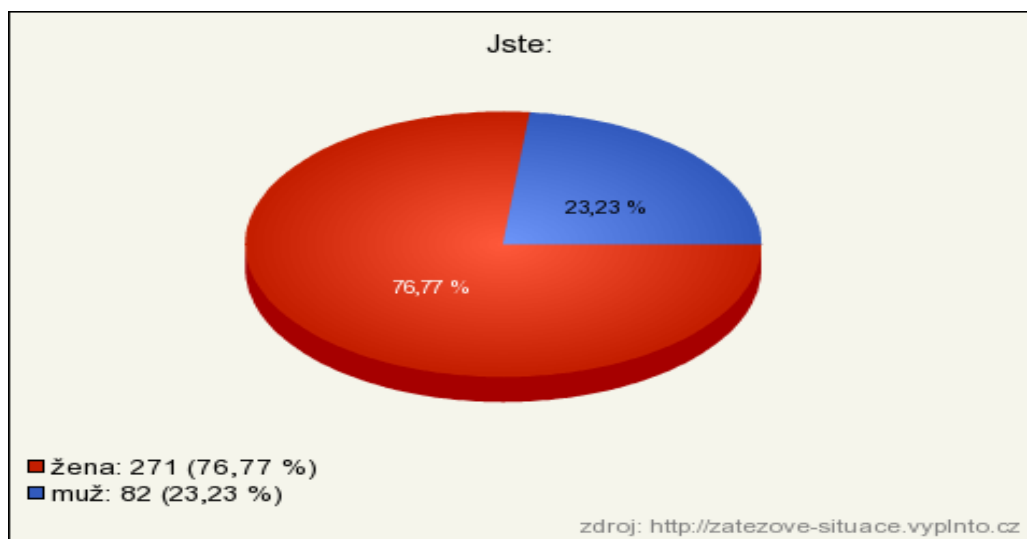
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
<b>Žena</b>	271	<b>76,77 %</b>	76,77 %
<b>Muž</b>	82	<b>23,23 %</b>	23,23 %

Zdroj<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>38</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 12 - Jste: muž nebo žena?



Zdroj<sup>39</sup>

Tabulka 11 - Váš věk?

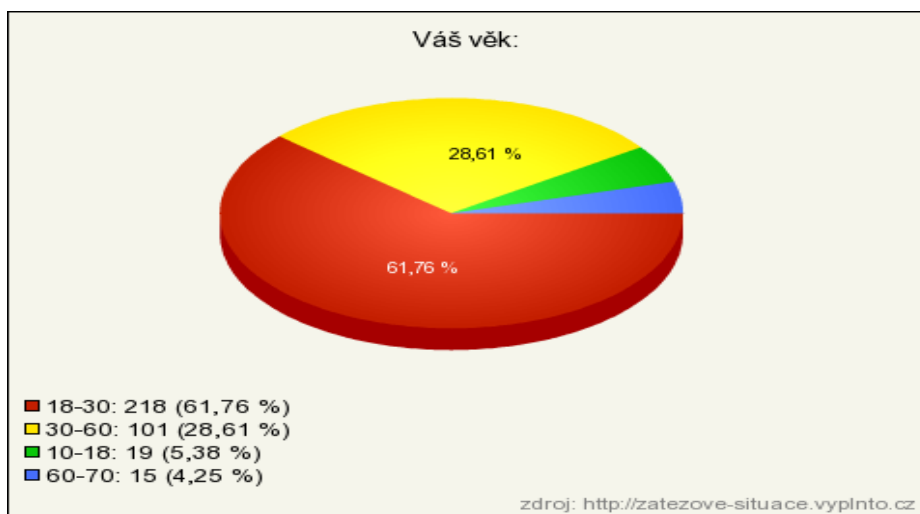
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
<b>18-30</b>	218	<b>61,76 %</b>	61,76 %
<b>30-60</b>	101	<b>28,61 %</b>	28,61 %
<b>10-18</b>	19	<b>5,38 %</b>	5,38 %
<b>60-70</b>	15	<b>4,25 %</b>	4,25 %

Zdroj<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>40</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 13 - Váš věk?



Zdroj<sup>41</sup>

Tabulka 12 - Vaše bydliště?

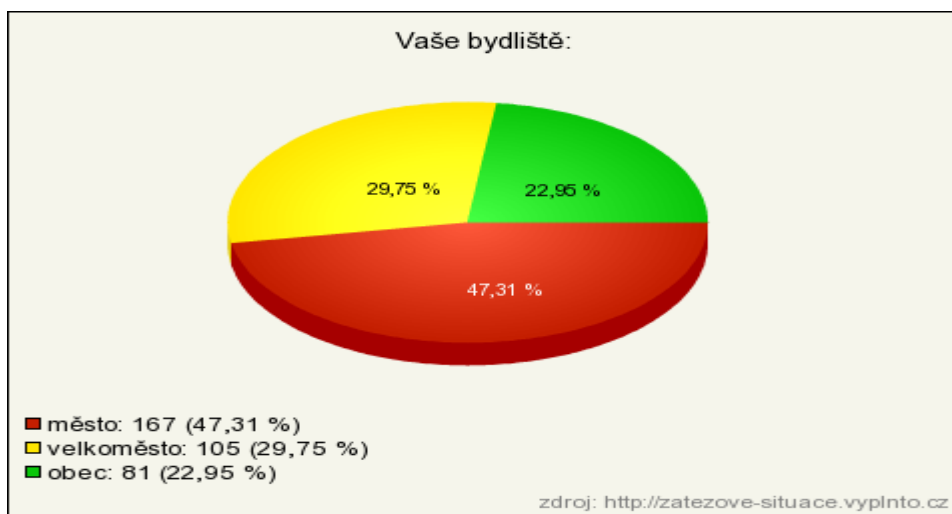
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Město	167	47,31 %	47,31 %
Velkoměsto	105	29,75 %	29,75 %
Obec	81	22,95 %	22,95 %

Zdroj<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>42</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 14 - Vaše bydliště?



Zdroj<sup>43</sup>

Tabulka 13 - Dosažené nejvyšší vzdělání.

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Středoškolské s maturitou	152	43,06 %	43,06 %
Vysokoškolské	128	36,26 %	36,26 %
Základní	28	7,93 %	7,93 %
vyšší odborné	23	6,52 %	6,52 %
středoškolské bez maturity	13	3,68 %	3,68 %
Učební obor	9	2,55 %	2,55 %

Zdroj<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>44</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 15 - Dosažené nejvyšší vzdělání.



Zdroj<sup>45</sup>

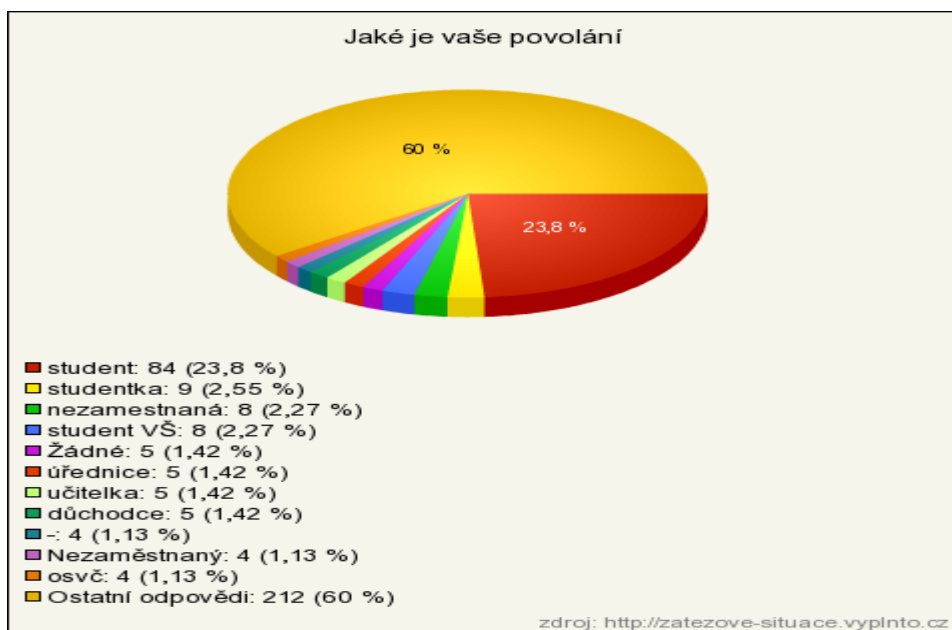
Tabulka 14 - Jaké je Vaše povolání?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Student	84	23,8 %	23,8 %
Studentka	9	2,55 %	2,55 %
Nezaměstnaná	8	2,27 %	2,27 %
Student VŠ	8	2,27 %	2,27 %
Žádné	5	1,42 %	1,42 %
Úřednice	5	1,42 %	1,42 %
Učitelka	5	1,42 %	1,42 %
Důchodce	5	1,42 %	1,42 %
-	4	1,13 %	1,13 %
Nezaměstnaný	4	1,13 %	1,13 %
<b>ostatní odpovědi</b>	<b>216</b>	<b>61,19 %</b>	<b>61,19 %</b>

Zdroj<sup>46</sup>

<sup>45</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 16 - Jaké je Vaše povolání?



Zdroj<sup>47</sup>

Tabulka 15 - Jaká je Vaše pracovní pozice?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Podřízený	202	85,23 %	57,22 %
Nadřízený	35	14,77 %	9,92 %

Zdroj<sup>48</sup>

<sup>46</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>47</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>48</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 17 - Jaká je Vaše pracovní pozice?



Zdroj<sup>49</sup>

Tabulka 16 - Zažil/a jste ve svém osobním životě?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
stres (např. šikana na pracovišti, nechtěné těhotenství, nadměrné zatížení, ohrožení Vaší osoby)	227	64,49 %	64,31 %
frustraci (např. zmaření Vašeho úsilí, nedosažení cíle, nesplnění úkolu, který má/měl pro Vás podstatný význam)	227	64,49 %	64,31 %
trauma (např. sexuální zneužívání, smrt blízké osoby, psychické zranění, hromadná neštěstí, na které člověk není připraven)	144	40,91 %	40,79 %
deprivaci (např. nedostatek podnětů během vývoje dítěte, nedostatek sociálních kontaktů - potřeby (fyziologické či psychické) nejsou uspokojovány v dostatečné míře - trvá dlouhodobý stav)	67	19,03 %	18,98 %
Rozvod rodičů	3	0,85 %	0,85 %
Deprese	2	0,57 %	0,57 %
Úzkost	1	0,28 %	0,28 %
nechtěné těhotenství, smrt blízké osoby	1	0,28 %	0,28 %

<sup>49</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<b>krizové situace a mimořádné události</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Nevyléčitelné nemoci</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>péče o osobu blízkou až do její smrti</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>rozvod po 25 letech manželství</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>výcvik "waffen", 12 let v přímém výkonu, ostré bojové situace, viděl jsem 10tky mrtvých, zmařené lidské životy = prostě život profesionálního válečníka</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>umřel mi pitbull, resp. musel být utracen</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Ne</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>rozvod manželství po 44 letech</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>leukémií ve 4 letech a její fyzické i psychické následky</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>pohoda, klídek, žiju si jak se mi líbí</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>rodičovská dovolená, sociální izolace</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Stres</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Nemoc</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Tajná láska</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>nejspíš v nižší intenzitě frustraci a stres zažívá každý</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>čtvrtletní pobyt na psychiatrické klinice z důvodu onemocnění anorexií</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Nevyléčitelná nemoc dítěte</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>deprese, sebepoškozování, nechut' žít</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Žádné</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>autobus mi jel za 5 min, a já jsem ještě nestihl omrdat tři 5-letý kluky</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>v asi 12-ti letech mě zbili. Měl jsem strach být venku.</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>milá zadavatelko textu, tohle je na román, ne na jednu řádku</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %



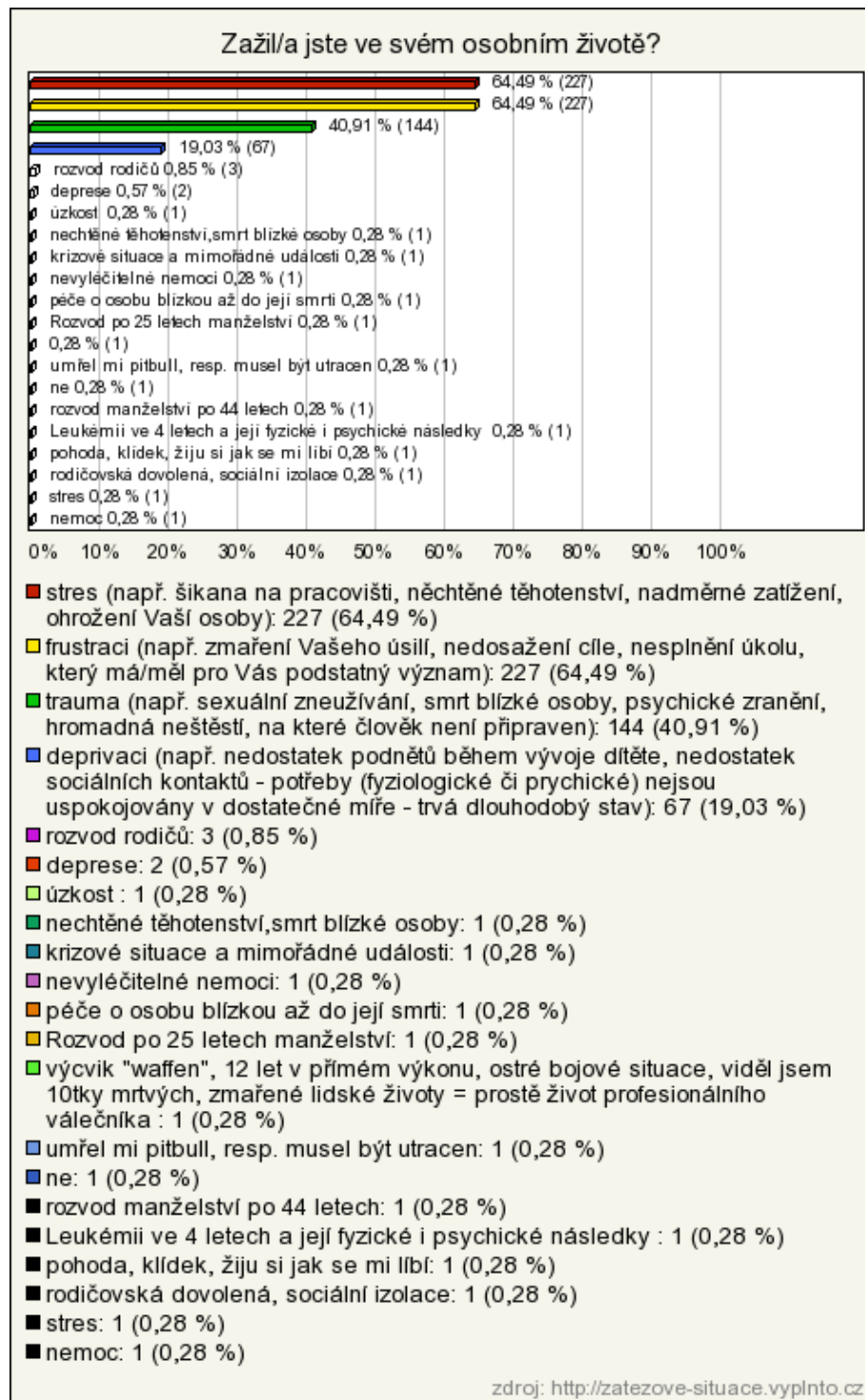
<b>závislost na návykových látkách</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>spontánní potrat</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>upřímně jsem zažil asi všechno zmíněné ale nevím jestli to mam zaskrnout protoze to co uvadite v zavorce jsou opravdu extremni pripady toho co uvadite pred zavorkou</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>rozvod a s ním související nepříjemné situace (soud o svěřeni výchovy dítěte, soud o majetek...)</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>péče o vlastní rodiče</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Rozchod</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>moc práce únava</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>chybí vám tady možnost NE</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>Úraz</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %

Zdroj<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 18 - Zažil/a jste ve svém osobním životě?



Zdroj<sup>51</sup>

<sup>51</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

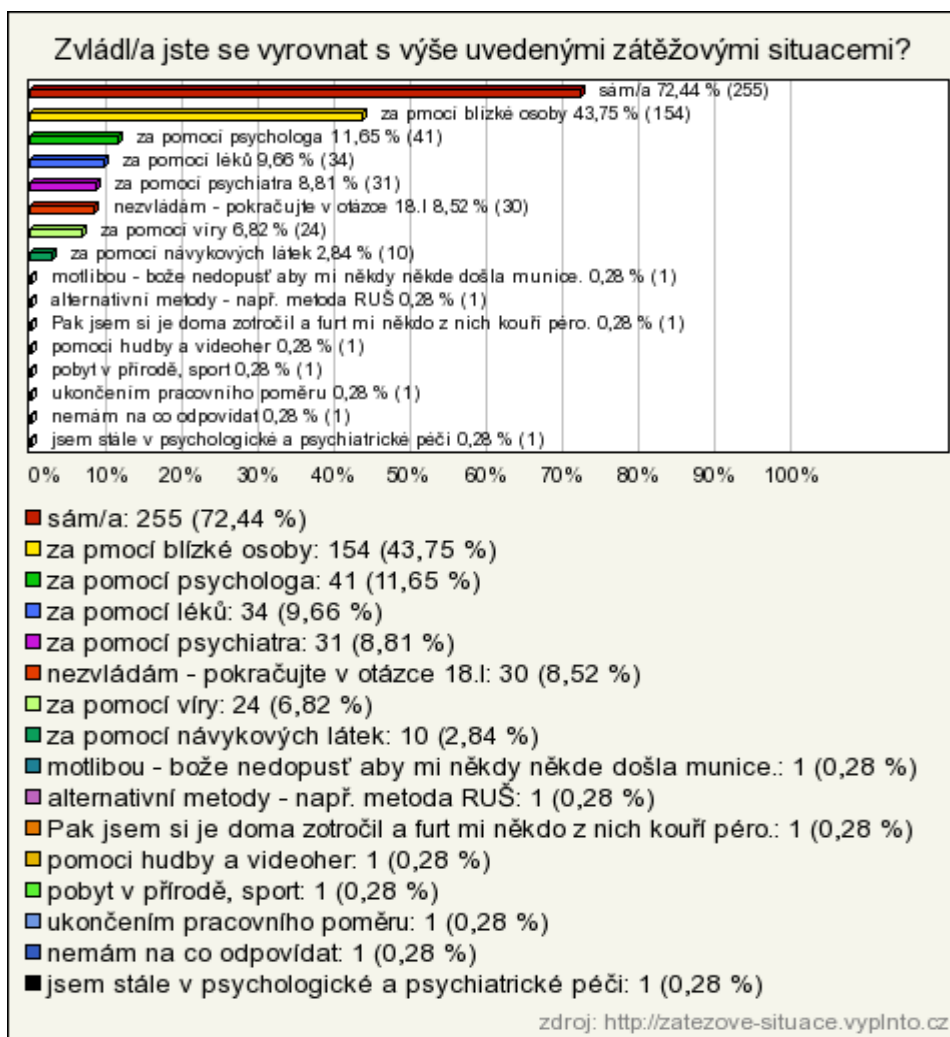
Tabulka 17 - Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
<b>Sám/a</b>	255	<b>72,44 %</b>	72,24 %
<b>za pomoci blízké osoby</b>	154	<b>43,75 %</b>	43,63 %
<b>za pomoci psychologa</b>	41	<b>11,65 %</b>	11,61 %
<b>za pomoci léků</b>	34	<b>9,66 %</b>	9,63 %
<b>za pomoci psychiatra</b>	31	<b>8,81 %</b>	8,78 %
<b>nezvládám - pokračujte v otázce 18.I</b>	30	<b>8,52 %</b>	8,5 %
<b>za pomoci víry</b>	24	<b>6,82 %</b>	6,8 %
<b>za pomoci návykových látek</b>	10	<b>2,84 %</b>	2,83 %
<b>motlitbou - bože nedopusť aby mi někdy někde došla munice.</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>alternativní metody - např. metoda RUŠ</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>pak jsem si je doma zotročil a furt mi někdo z nich kouří péro.</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>pomoci hudby a videoher</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>pobyt v přírodě, sport</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>ukončením pracovního poměru</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>nemám na co odpovídat</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %
<b>jsem stále v psychologické a psychiatrické péči</b>	1	<b>0,28 %</b>	0,28 %

Zdroj<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 19 - Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi?



Zdroj<sup>53</sup>

Tabulka 18 - Potřebujete pomoc?

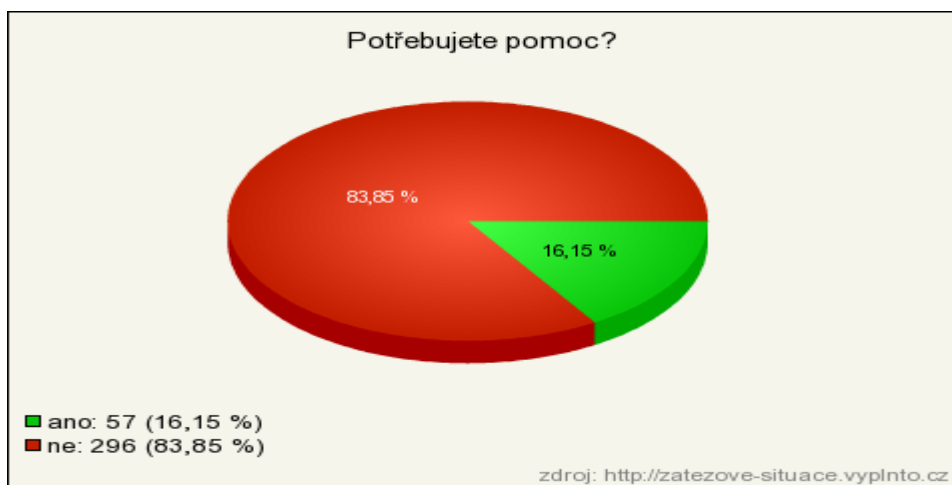
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	296	83,85 %	83,85 %
Ano	57	16,15 %	16,15 %

Zdroj<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>54</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 20 - Potřebujete pomoc?



Zdroj<sup>55</sup>

Tabulka 19 - Máte odborného poradce?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	44	67,69 %	12,46 %
Ano	21	32,31 %	5,95 %

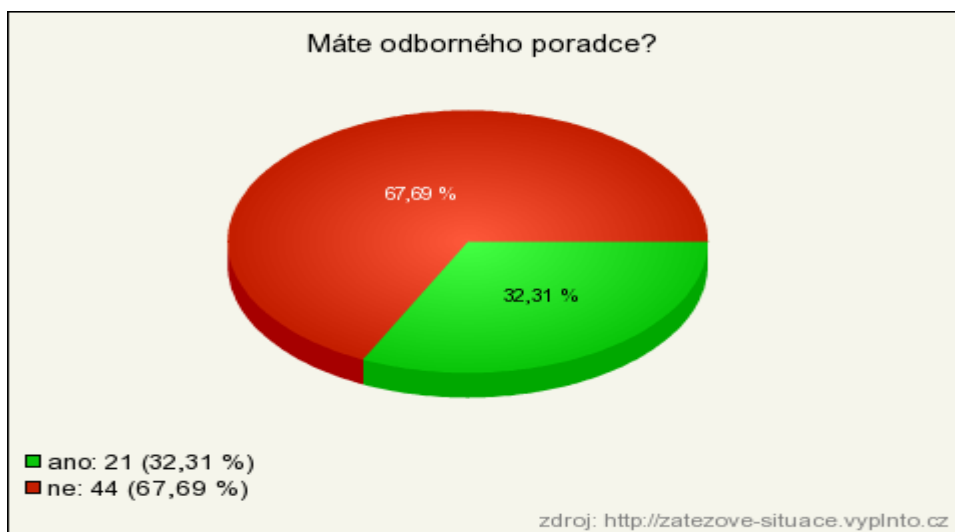
Zdroj<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>56</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 21 - Máte odborného poradce?



Zdroj<sup>57</sup>

Tabulka 20 - Chcete pomoci někomu najít/odborně vést?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ne	42	67,74 %	11,9 %
Ano	20	32,26 %	5,67 %

Zdroj<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>58</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 22 - Chcete pomoci někoho najít/odborně vést?



Zdroj<sup>59</sup>

Tabulka 21 - Dokážete pomáhat?

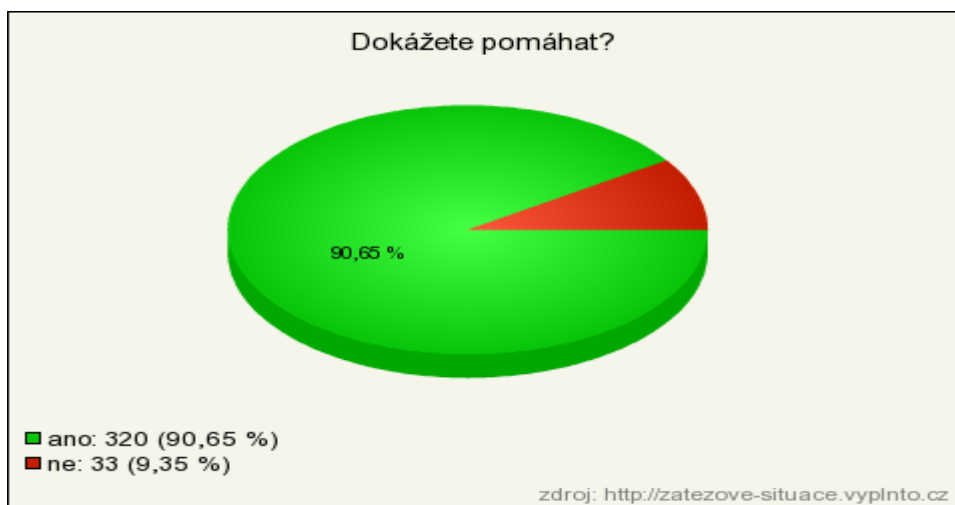
Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	320	90,65 %	90,65 %
Ne	33	9,35 %	9,35 %

Zdroj<sup>60</sup>

<sup>59</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>60</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 23 - Dokážete pomáhat?



Zdroj<sup>61</sup>

Tabulka 22 - Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	242	74,69 %	68,56 %
Ne	82	25,31 %	23,23 %

Zdroj<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>62</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>



Obrázek 24 - Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?



Zdroj<sup>63</sup>

Tabulka 23 - Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci?

Odpověď	Počet	Lokálně	Globálně
Ano	281	87 %	79,6 %
Ne	42	13 %	11,9 %

Zdroj<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>64</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z: <http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

Obrázek 25 - Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci?



Zdroj<sup>65</sup>

**Poznámky:**

- 1) Globální procenta se počítají s ohledem na celkový počet respondentů, lokální četnost bere v potaz pouze respondenty, kteří danou otázku zodpověděli.
- 2) U otázek typu "seznam – alespoň jedna" si mohli respondenti zvolit více odpovědí, proto součet procent u jednotlivých odpovědí nemusí dát dohromady 100 %
- 3) Na povinnou otázku musí respondent zodpovědět pouze v případě, kdy mu je zobrazena. Dotazník může obsahovat skoky mezi otázkami, takže lze na základě určitých odpovědí některé otázky přeskočit.
- 4) Tato funkce je zatím v testovacím stadiu a je určena spíše pro zábavu - mějte na paměti, že může zobrazovat i nesmysly. V tomto momentě probíhá pouze automatická analýza dvojic výroků, závislosti kombinací výroků můžete zatím sledovat pouze prostřednictvím funkce zjišťování závislostí odpovědí.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

<sup>66</sup> Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

## 2.3 Shrnutí výsledku výzkumu, výzkumného šetření

Autorka si zvolila kvantitativní přístup a metodu zkoumání, při kterém bylo podstatné hromadné získávání údajů pomocí dotazníkového šetření v sociálních sítích internetu (předpoklad byl kolem 100 – 150 respondentů, výsledný výzkum byl ukončen na počtu 353 respondentů).

Dotazník byl vytvořen pro věkové skupiny od 10 – 70 let. Autorka cituje: „Toto téma jsem si vybrala hlavně proto, že zátěžové situace jsou často diskutovaným problémem a nevyskytují se pouze v okolí dospělých lidí, ale bohužel i u dětí a mají velký vliv na jejich další vývoj, potažmo na budoucnost naší společnosti.“

Dotazník našeho výzkumu byl anonymní a to především z důvodu získání pokud možno co nejvíce pravdivých a nezkreslených výpovědí všech respondentů. Dotazníková metoda byla provedena v období od 3. 11. 2013 do 20. 11. 2013 internetovou firmou Vyplňto.cz – komplexní realizace online průzkumů. Je to služba pro realizaci a zároveň je archivem průzkumů již provedených. Kdokoli může do této databáze „Zátěžové situace a způsoby jejich řešení“ vstoupit. Základní údaje o provedeném průzkumu jsou veřejné a může se kdokoli podívat na výsledky autorčiny bakalářské práce. (Veřejné průzkumy podléhají licenci Creative Commons, česky tvůrčí společenství – americká nezisková organizace, která si za cíl klade rozšířit množství autorských děl dostupných veřejnosti k legálnímu využívání a sdílení). Analýza, která vychází ze zajímavých souvislostí a závislostí (Creative Commons, DZD – dobývání znalostí z databází), které automaticky zkoumají závislosti mezi jednotlivými odpověďmi, je prozatím experimentální, provádí se pro každou dvojici výroků, kdy dotazník využívá změny pravděpodobnosti jedné odpovědi v závislosti na jiné odpovědi – zkoumá se odchylka od průměru:

Creative Commons, DZD – dobývání znalostí z databáze:

### Otázka číslo 18. Potřebujete pomoc?

☑ odpověď ano:

- 5.9 x větší pravděpodobnost při odpovědi ano na otázku 20. *Chcete pomoci někomu najít/odborně vést?*
- 5.8 x větší pravděpodobnost při odpovědi nevládám – pokračujte v otázce 18.I na otázku 17. *Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi?*

- 5.6 x větší pravděpodobnost při odpovědi ano na otázku 19. *Máte odborného poradce?*
- 5.6 x větší pravděpodobnost při odpovědi ne na otázku 20. *Chcete pomoci někomu najít/odborně vést?*

#### Otázka číslo 22. Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?

■ odpověď ne:

- 4 x větší pravděpodobnost při odpovědi ne na otázku 23. *Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci?*

## **2.4 Stanovení hypotéz po výzkumu, výzkumném šetření**

Na začátku výzkumu, výzkumném šetření si autorka stanovila následující:

### **2.4.1 Hypotéza 1**

Domnívala se, že každý z nás má zkušenosti se zátěžovými situacemi. Vycházela ze vzájemné komunikace, kde dochází stále více ke konfliktům, vzájemné nevyrovnanosti, osobních subjektivních přání, nespokojenosti, t.j. sociální nezralost, kterou chtěla nějakým způsobem podchytit v rámci nejrůznějších otázek a dotazů v co nejširší míře dané problematiky.

Z výše zpracovaného dotazníku vychází, že hodnotící kritéria byla správně nastavena. Autorka získala dostatečné množství informací od respondentů, kteří měli zájem se zúčastnit dotazníkovou metodou a umožnit tak zpracování jejich odpovědí.

Mezi nejdůležitější kladné výsledky globálního výzkumu v % patří:

#### Databáze dotazníku:

Otázka číslo 17	72,24 % zvládá zátěžové situace bez pomoci druhých osob – sám
Otázka číslo 21	90, 65 % dokáže pomáhat druhým
Otázka číslo 22	68,56 % bylo požádáno o pomoc
Otázka číslo 23	79,6 % pomohlo jiné osobě

Z této části dotazníku vyplývá, že lidé jsou schopni si vzájemně pomáhat.

Příklady z databáze dotazníku:

Např.:

Respondent č. 63

Žena, věk 18 – 30, vzdělání středoškolské s maturitou, povolání studentka, odpovídá, že zažila frustraci, kterou zvládla za pomoci blízké osoby, dokáže pomáhat, byla požádána jinou osobou o pomoc a pomohla.

Respondent č. 230

Muž, věk 18 – 30, vzdělání středoškolské s maturitou, povolání bankovní poradce, pozice podřízený, odpovídá, že zažil frustraci, stres, trauma, zvládl se s nimi vyrovnat sám, dokáže pomáhat, pomohl jiné osobě a byl též požádán jinou osobou o pomoc.

Pouze čtyři respondenti z 353 neprožili nebo neprožívají zátěžové situace např. respondent 226.

## 2.4.2 Hypotéza 2

Autorka předpokládala, že u mladší věkové skupiny dochází k zhoršení přehlednosti společenského začlenění a vlastní individualizace mladých lidí. Například vstupem do internetového světa, sociálních sítí a podobně, kde ztrácejí schopnosti rozlišovat a citově naplňovat mezilidskou komunikaci a případně řešit je v odborné spolupráci. Zhoršení se plně nenaplnilo nebo nedoložilo. Pouze z počtu devatenácti respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkové metody, dva respondenti ve věku 10 – 18 let potřebují pomoc.

Databáze dotazníku:

Věkové rozpětí:	počet osob	%	z toho potřebuje pomoc
10 – 18 let	19 lidí	5,4 %	2

### Otázka číslo 13 – Dosažené nejvyšší vzdělání:

■ odpověď základní:

- 11.9 x větší pravděpodobnost při odpovědi ve věku 10 – 18 na otázku  
11. *Váš věk:*

V odpovědích na otázky kladených autorkou v první části dotazníku je znát určitý signál v zátěžových situacích, které se prolínají v průběhu celého dne. Sledujeme v procentech u 353 respondentů.

#### Databáze otazníku:

Otázka číslo 8	48,16 % skrývá své city
Otázka číslo 9	69,41 % je často unavených
Otázka číslo 2	13,03 % se bojí vstávat do nového dne
Otázka číslo 1	28,9 % není spokojeno se svým životem

#### **2.4.3 Hypotéza 3**

Autorka před výzkumem správně usuzovala, že v naší společnosti dochází ke stále většímu nárůstu osobností, které využívají nejrůznější prostředky (léky, drogy, meditace, vstup do náboženských společenství, návštěvy u odborníků) k uklidnění zvýšených zátěžových situací a to již na školách, v nejrůznějších pracovních odvětvích, ale i v soukromém životě. Z předběžného pozorování, nejrůznějších drobných indikací i z vlastních zkušeností v sociální práci, kterou vykonávala, odhaduje pro výzkum svého vzorku společnosti, že až 50 % lidí může projít stresovou zkušeností, 25 % může zažít frustrace a traumata a kolem 5 – 7 % prožilo deprivaci. Zajímá ji, kolik procent lidí může být pod lékařskou kontrolou nebo potřebuje pomoc.

#### Databáze dotazníku:

Otázka číslo 16	64, 31 % prožilo/prožívá stres
Otázka číslo 16	64, 31 % prožilo/prožívá frustraci
Otázka číslo 16	40,79 % prožilo/prožívá traumata

Otázka číslo 16

18,98 % prožilo/prožívá deprivaci

Otázka číslo 5 – Jste věřící?

■ odpověď ano:

- 3.5 x větší pravděpodobnost při odpovědi za pomoci víry na otázku 17.  
*Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi?*

Respondent č. 32

Žena, věk 30 – 60, základní vzdělání, je ve starobním důchodu, odpovídá, že zažila frustraci, stres, trauma. Své problémy řeší sama, za pomoci víry.

Respondent č. 54

Muž, věk 18 – 30, vzdělání středoškolské s maturitou, zaměstnán jako recepční, pracovní pozice podřízený, odpovídá, že zažil frustraci, stres, deprivaci, trauma. Zvládl se se vším vyrovnat za pomoci blízké osoby a za pomoci víry, přesto **potřebuje odborně vést, potřebuje pomoc!**

Databáze dotazníku:

Věkové rozpětí:	počet osob	%	z toho potřebuje pomoc
10 – 18 let	19 lidí	5,4 %	2
18 – 30 let	218 lidí	61,8 %	38
30 – 60 let	101 lidí	28,6 %	16
60 – 70 let	15 lidí	9,0 %	1

Otázka číslo 18

16,15 %, což je 57 lidí z celkového počtu 353 respondentů potřebuje pomoc

### Respondent č.6

Žena, věk 18 – 30, nezaměstnaná, vysokoškolské vzdělání, pracuje na pozici jako podřízená, odpovídá tak, že zažila frustraci, stres, deprivaci, snažila se sama zvládnout problémy i s pomocí léků, svůj stav nezvládá a **potřebuje pomoc!** Nemá odborného poradce.

### Respondent č. 24

Muž, věk 30 – 60, učitel, vzdělání středoškolské s maturitou, pracuje na pozici jako podřízený, odpovídá tak, že zažil frustraci, ale dovede se vyrovnat s problémy za pomoci psychologa.

### Respondent č. 3

Žena, věk 18 – 30, sociální pedagog, vysokoškolské vzdělání, pracuje na pozici jako podřízená, odpovídá tak, že zažila ve svém životě frustraci, stres, trauma a tyto zátěžové situace řeší, zvládá za pomoci psychiatra.

## **2.5 Hodnocení cíle výzkumu, výzkumného šetření**

Výzkumným šetřením autorka zjistila, jak respondenti ve svém dosavadním životě reagují, usuzují a snad i pravdivě odpovídají na zvolené otázky, jak prožívají své zátěžové situace v celodenním režimu. Zda umí zvládat zátěžové situace nebo ne, vyrovnat se s nimi samostatně nebo ve spolupráci s blízkou osobou či odborníkem. Autorka dobře využila zvolenou dotazníkovou metodu v rámci sociální sítě na internetu tak, aby naplnila stanovený záměr, cíl své bakalářské práce a mohla určit nové hypotézy, které vyplývají z této vzájemné komunikace – dialogu. Cestu tohoto výzkumu (dotazníkovou metodou) získává i ucelenější vzorek – výstup zátěžových situací v procentech na obyvatele v celé společnosti České republiky.

Tato zásadní hypotéza přenesení výzkumu na počty obyvatel je založena na současném trendu internetové komunikace mezi respondenty, tedy mezi lidmi sdílejícími osobní a intimní prožitky. Z celé práce vyplývá, že autorka se dotkla závažných společenských kritérií, které se odvíjejí od počtu respondentů z databáze dotazníku – **kolik respondentů žádá o pomoc** a ještě akutnější prosby, která vychází z dotazníku – **kolik respondentů žádá o odbornou spolupráci, o pomoc!**



## 2.6 Výzkumné šetření – počet obyvatel v zátěžových situacích

Vzhledem k **16,15 %** z našeho výzkumného vzorku celkového počtu 353 respondentů, kteří potřebují pomoc ve zvládnání zátěžových situacích, se autorka pokusí převést výsledek šetření na českou společnost. V České republice dle Českého statistického úřadu k 30. červnu 2013 je 10.512.922 obyvatel. Autorka vychází z hypotetického vzorku, že:

353 respondentů odpovídá přibližně 10.512 tisícům obyvatel

**16,15 % lidí, kteří potřebují pomoc odpovídá přibližně 1.682 tisícům obyvatel České republiky.**

V databázi dotazníku je doloženo, že respondenti požadují při zvládnání svých zátěžových situací i odbornou spolupráci, pomoc:

### Otázka číslo 19

32,31 % má své odborné poradce (z počtu 65 respondentů)

### Otázka číslo 20

67, 74 % nepotřebuje odbornou spolupráci (z 62 respondentů)

Databáze dotazníku:

Věkové rozpětí:	počet osob	%
10 – 18 let	1	1,62 %
18 – 30 let	13	20,96 %
30 – 60 let	6	9,68 %
60 – 70 let	–	0,00 %

Otázka číslo 20

celkem **32,26 %**

32,26 % potřebuje odbornou spolupráci, pomoc – to odpovídá 20 z počtu 62 respondentů (5,67 % z 353 respondentů)

Vzorek ze zátěžových situací ve věkovém rozpětí 10 – 70 let zkoumané populace, která potřebuje odbornou spolupráci, pomoc. Autorka vychází z hypotetického vzorku, že:

**5,67 % lidí, kteří potřebují odbornou spolupráci, pomoc, odpovídá přibližně 596 tisícům obyvatel České republiky.**

Vycházíme-li z úsudku a metody realizace výzkumu autorky, že vlastní databáze zkoumaného problému zátěžových situací dostatečně ukazuje, jaká procenta respondentů si dokáží vzájemně pomáhat a jaká procenta respondentů hledají pomoc. Tato výzkumná práce také ukazuje, že osobním vstupem autorky do sociálních sítí vznikají další otázky, jak pomoci respondentům, jednotlivým lidem, kteří o **pomoc žádají**.

**V „Zátěžových situacích a způsobů jejich zvládnání – řešení“ bylo zjištěno, že pouze 1,31 % z 353 respondentů neprošlo zátěžovými situacemi.**

Viz: z databáze dotazníku k otázce číslo 16

## **2.7 Obecná míra, projevy odolnosti v zátěžových situacích**

V průběhu celého života je člověk nucen reagovat na nové podněty, nové požadavky, které jsou kladeny na jeho již dříve zpracované a včleněné obsahy vnitřních a vnějších aktivit. Situace a podmínky, do kterých se dostává a je nucen se s nimi vypořádat, jsou pro něho různě zátěžové, mohou ho jak motivovat či obohatit, tak způsobit i větší psychické potíže a vést k psychickému selhání.

Vágnerová uvádí, že obecnou míru odolnosti vůči všem zátěžovým situacím označujeme jako frustrační toleranci. V novější literatuře je častěji používán termín hardiness (tj. pevnost, tvrdost), který lze chápat jako vyjádření stupně odolnosti, a termín resilience (neboli houževnatost a nezdolnost), který můžeme interpretovat jako schopnost odolávat v průběhu času. Celkově jde o komplex projektivních faktorů, jež člověku pomáhají zvládnout nepříznivé události a přečkat je při zachované duševní rovnováze. Je to schopnost vyrovnávat se s náročnými životními situacemi bez nepřiměřených, maladaptivních reakcí, využívat všech pozitivních možností, vynakládat úsilí na překovávání potíží spojených s dostatečnou sebedůvěrou v tyto schopnosti, v možnost najít přijatelné řešení. Je možné je vyjádřit i pomocí míry zátěže,

jakou člověk dokáže bez větších problémů zvládnout. Frustrační tolerance se u různých lidí nerozvíjí stejným způsobem. Z tohoto hlediska je důležité:

- Jak jedinec zátěžové situace hodnotí a interpretuje jejich význam, zda je považuje za ohrožující.
- Jak je prožívá, jaké emoční reakce vyvolávají, zda převáží úzkost a strach, či dokonce pocit bezmocnosti, nebo pozitivní ladění, optimismus a důvěra ve zlepšení situace.
- Zda si dokáže udržet kontrolu nad situací, je přesvědčen, že ji může zvládnout, ať už sám, nebo s pomocí ostatních atd., tj. „Chápat zátěž jako výzvu“.
- Zda jej zátěž aktivizuje ve smyslu hledání účelných způsobů jejího řešení nebo paralyzuje a vede k rezignaci.
- Zda je jedinec dostatečně flexibilní a dovede zapomenout na nepříjemné zážitky, zda se dokáže zotavit po traumatické zkušenosti a zbytečně neulpívá na neúčelném způsobu reagování.

Odolnost vůči zátěžím zahrnuje i schopnost využít všech pozitivních podnětů, které se nabízejí, především schopnost udržet sociální kontakty a přijmout nabízenou pomoc, ale je to dokonce i schopnost o problému komunikovat.

Protektivní faktory zahrnují i dostupnou sociální oporu, která může mít různý charakter (jde např. o podporu rodiny, přátel, partnera či širší sociální sítě, zahrnující i pomoc profesionálů). Důležité je, aby vůbec nějaká opora tohoto druhu byla k dispozici a aby ji ohrožený jedinec dokázal rozeznat, přijmout a využít. Její chybění bývá jak příčinou, tak následkem různých psychických problémů. Lidé, kteří jsou nějak nestandardní, například z důvodů vrozených dispozic či kumulace různých znevýhodnění, bývají častěji osamělí či vyloučení ze společenství malých sociálních skupin jako jsou rodiny.<sup>67</sup>

Míra odolnosti vůči zátěžím závisí jednak na vrozených předpokladech, jednak na dosažené vývojové úrovni, ale i na individuálních zkušenostech a celkovém aktuálním stavu jedince. Pokud zátěž překročí míru vlastní frustrační tolerance, nastupují různé způsoby obrany, které jedinec využívá k tomu, aby opět dosáhl

---

<sup>67</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 54-55 s. ISBN 80-7178-802-3.

duševní rovnováhy. Se zátěžovými situacemi se můžeme vyrovnávat nejrůznějšími způsoby. Nejčastějšími z nich jsou nejrůznější obranné reakce.

### **2.7.1 Nejčastější způsoby, projevy obranných reakcí**

Mezi nejčastější způsoby, projevy obranných reakcí patří útok, agrese, únik, rezignace atd., dle Vágnerové:

Útok – je aktivní varianta obrany. Jedná se o tendenci s ohrožující a nepřijatelnou situací bojovat. Člověk může zaútočit přímo na předpokládaný zdroj ohrožení, anebo se zaměřit na náhradní objekt, jímž se může jevit člověk.

Agrese – rozumíme verbální i neverbální projevy násilí vůči sobě i ostatním. Nejčastějšími projevy jsou verbální obviňování i sebeobviňování, sebevražedné tendence, porušování sociálních norem mezi lidmi a omezování či poškozování lidí -negativní projevy. Pozitivní projevy - socializovaná varianta agrese má charakter asertivity.

Únik – z tíživé situace, je to opačná varianta řešení než útok či agrese, tendence utéci ze situace, která se zdá neřešitelná. Jde i o faktický útek či přenesení odpovědností za řešení problému na jiného člověka.

Dalšími obrannými reakcemi, které nemusí být plně uvědomované, jsou: popření, potlačení a vytěsnění, různé druhy fantazií, racionalizace, sublimace, regrese, identifikace, substituce, projekce, rezignace a další (pokud nejsou tyto postupy možné, vybírá si např. pracující subjekt pro svou motivaci přístupnější podněty, jako je pracovní a společenská jistota, dobré přátelské vztahy na pracovišti a mzdové podmínky. Oproti obranným reakcím, které nastupují, pokud zátěžová situace překračuje frustrační toleranci jedince, je i jiná možnost vyrovnávání a zvládnání zátěžové situace. Odborně se tato reakce nazývá „coping“. Jde o vědomou volbu určité strategie zvládnání. Je závislá na zhodnocení dané situace i posouzení vlastních možností.<sup>68</sup>

Pokud tedy prožíváme zlost, bezmocnost, úzkost, je jen na nás, abychom to změnili. Toto je ten nejdůležitější předpoklad pro to, abychom mohli začít účinně pomáhat sami sobě. Každý z nás je do určité míry odpovědný za to, jak dopadne jeho osobní boj

---

<sup>68</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 56-60 s. ISBN 80-7178-802-3.

se stresem a zátěžovými situacemi. Některé zbraně či strategie, které lze do boje vytáhnout jsou: „Naučme se „vypnout“, vyhněme se stresu, vytvořme si pořadí důležitosti, pohybujme se, cvičme, pěstujme své vztahy s druhými lidmi, navazujme nová přátelství dbejme na správnou výživu, učme se relaxovat.“

### **2.7.2 Výzkumné šetření – obranné projevy, reakce**

Autorka ve svém výzkumu, výzkumném šetření na internetu, v rámci sociální sítě, dotazníkovou metodou „Zátěžové situace a jejich řešení“, nezískala ani nezjistila žádné obranné projevy, reakce respondentů.

## ZÁVĚR

Lze konstatovat, že díky rychlým proměnám současného života prochází zátěžovými a krizovými situacemi téměř každý lidský jedinec. Patří k životu a je nepravděpodobné, že by se jim dalo nějakým způsobem vyhnout. K tomu přispívá i rozvolnění řádu a pravidel lidského společenství souvisejícího s narušením tradiční rodiny, nebo absence přirozených autorit. Při dalších nebo neřešených zátěžových situacích dochází k akutní (manifestní) či posléze chronické (latentní) krizi, jež narušuje nejen psychiku, ale i biologickou funkci organismu a může vyústit v poruchu zdraví. Tento jev je již natolik častý, že je potřeba odborné pomoci, kterou hledá **5,67 % lidí, to odpovídá kolem 596 tisícům obyvatel České republiky v roce 2013**, jak dokazuje autorka ve svém výzkumu, výzkumném šetření dotazníkovou metodou.

Autorka vychází ze základních pojmů zátěžových situací, uvádí jejich základní typy, příčiny a to, jak je dnes vymezuje odborná literatura. Provedla kvantitativní výzkum zátěžových situací pomocí šetření dotazníkovou metodou, které obsahovalo otázky týkající se osobních názorů, postojů, přání, osobních zkušeností se zátěžovými situacemi i pohled na způsob jejich zvládnutí. Autorka splnila vytyčený cíl práce a její metodou realizace výzkumu, výzkumným šetřením našla optimální formu, dialog s respondenty, s jejich intimním sdělením i sdělením prožitků, u různých věkových kategorií a uvedla hodnocení jedinců i procentuální stav v současné české společnosti, jak vyplývá z celkového podkladu bakalářské práce, který je na:

**„www. VypInto.cz - Zátěžové situace a způsoby jejich řešení“.**

Způsob, který si nakonec každý z nás zvolí, je záležitostí ryze individuální. Důvodem je, že každý z nás je jinak citlivý na tentýž druh stresoru – příčiny stresu, frustrace, deprivace, traumatu – tlaku, vlastního onemocnění. Někdo je více, či méně přizpůsobivý, někdo se nenaučil správně reagovat na některé situace, jiný jedná úzkostněji nebo naopak impulsivně, prožívá událost svým, pro něj specifickým způsobem. Proto, než dojde k výběru nějaké strategie zvládnutí či předcházení zátěžových situací, je nezbytné poznat – „**Sama sebe/sám sebe**“ a zamyslet se nad celkovou úrovní životní spokojenosti i z hlediska těchto dimenzí: „Zdravotní stav, rodina, partnerské soužití, práce a seberealizace, ekonomická situace, cíle, hlavní životní plány a perspektivy“. Člověk je stále vystaven novým náročným situacím,

na které autorka chtěla svým výzkumem, výzkumným šetřením, touto bakalářskou prací poukázat.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ATKINSON, Rita. L. et al. *Psychologie*. 2., aktualiz. vyd., V Portálu 1. Praha: Portál, 2003. xxii, 751 s. ISBN 80-7178-640-3.
2. BROCKERT, Siegfried. *Ovládání stresu*. 1. vyd. Praha: Melantrich, 1993. 139 s. ISBN 80-7023-159-9.
3. CARLSON, John. G. *Testy k Psychologii Atkinsonové a Hilgarda*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011. 310 s. ISBN 978-80-7367-861-6.
4. ČÁP, Jan. a DYTRYCH, Zdeněk. *Utváření osobnosti v náročných životních situacích*. Vyd. 1. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1968. 118 s. Knižnice psychologické literatury. Kruh přátel pedagogické literatury.
5. GEISSELHART, Roland. R. a HOFMANN-BURKART, Christiane. *Zvítězte nad stresem*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 102 s. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1518-X.
6. HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 317 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3037-0.
7. HROMKOVÁ, Dana. a kol. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. 4., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2012. 69, xi s. ISBN 978-80-7452-024-2.
8. HYHLÍK, František. a NAKONEČNÝ, Milan. *Malá encyklopedie současné psychologie*. Vyd. 2., dopl. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1977. 338 s. Knižnice psychologické literatury.
9. JANÍK, Alois. a RADĚJ, Zdeněk. *Člověk uprostřed konfliktů*. 2. vyd., (1. čes. vyd.). Praha: Avicenum, 1975. 182, [1] s. Život a zdraví.
10. JEDLIČKA, Richard. et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.
11. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 190 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. 190 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.



12. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
13. MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. 263 s. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.
14. ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie osobnosti: obor v pohybu*. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada, 2010. 208 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3133-9.
15. ŘÍČAN, Pavel. *Psychologie: příručka pro studenty*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. 286 s. ISBN 80-7178-923-2.
16. VACÍNOVÁ, Marie., TRPIŠOVSKÁ, Dobromila. a FARKOVÁ, Marie. *Psychologie*. Vyd. 2., rozš. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2010. 240 s. ISBN 978-80-7452-008-2.
17. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.
18. VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2004. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
19. VONDRÁČEK, Vladimír. *Úvahy psychologicko-psychiatrické*. Vyd. 1. Praha: Avicenum, 1975. 246 s.
20. VYMĚTAL, Jan. *Rogersovská psychoterapie*. Vyd. 1. Praha: Český spisovatel, 1996. 208 s. ISBN 80-202-0605-1.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

1. ABZ Slovník cizích slov. *Pojem situace*. [online]. © 2005-2014 [cit. 2013-12-19]. Dostupné z:<http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/situace>.
2. Zmátlíková, I., *Zátěžové situace a způsoby jejich řešení (výsledky průzkumu)*, 2013. [online]. 2013. [cit. 2013-12-01]. Dostupné z:<http://zatezove-situace.vyplnto.cz>

# SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - Člověk ve stresu, Základní rozměry stresu .....	18
Obrázek 2 - Od frustrace motivu k neurotickému symptomu .....	21
Obrázek 3 - Jste spokojen/a se svým životem?.....	33
Obrázek 4 - Bojíte se vstávat do nového dne? .....	34
Obrázek 5 - Byl/a jste někdy milován/a?.....	34
Obrázek 6 - Obáváte se smrti?.....	35
Obrázek 7 - Jste věřící? .....	36
Obrázek 8 - Máte koníčky, které Vás uspokojují? .....	37
Obrázek 9 - Žijete ve stálém spěchu? .....	38
Obrázek 10 - Skrýváte své city? .....	39
Obrázek 11 - Jste často unavený/á? .....	40
Obrázek 12 - Jste: muž nebo žena?.....	41
Obrázek 13 - Váš věk? .....	43
Obrázek 14 - Vaše bydliště? .....	43
Obrázek 15 - Dosažené nejvyšší vzdělání.....	44
Obrázek 16 - Jaké je Vaše povolání? .....	45
Obrázek 17 - Jaká je Vaše pracovní pozice?.....	46
Obrázek 18 - Zažil/a jste ve svém osobním životě?.....	49
Obrázek 19 - Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi? .....	51
Obrázek 20 - Potřebujete pomoc? .....	52
Obrázek 21 - Máte odborného poradce? .....	53
Obrázek 22 - Chcete pomoci někomu najít/odboně vést? .....	54
Obrázek 23 - Dokážete pomáhat? .....	55

Obrázek 24 - Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?.....	56
Obrázek 25 - Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci? .....	57

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1 - Jste spokojen/a se svým životem?.....	33
Tabulka 2 - Bojíte se vstávat do nového dne? .....	34
Tabulka 3 - Byl/a jste někdy milován/a? .....	34
Tabulka 4 - Obáváte se smrti? .....	35
Tabulka 5 - Jste věřící? .....	36
Tabulka 6 - Máte koníčky, které Vás uspokojují?.....	37
Tabulka 7 - Žijete ve stálém spěchu? .....	38
Tabulka 8 - Skrýváte své city?.....	39
Tabulka 9 – Jste často unavený/á? .....	40
Tabulka 10 - Jste: muž nebo žena?.....	41
Tabulka 11 - Váš věk?.....	42
Tabulka 12 - Vaše bydliště? .....	43
Tabulka 13 - Dosažené nejvyšší vzdělání. ....	44
Tabulka 14 - Jaké je Vaše povolání?.....	45
Tabulka 15 - Jaká je Vaše pracovní pozice? .....	46
Tabulka 16 - Zažil/a jste ve svém osobním životě?.....	47
Tabulka 17 - Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi? .....	51
Tabulka 18 - Potřebujete pomoc?.....	52
Tabulka 19 - Máte odborného poradce?.....	53
Tabulka 20 - Chcete pomoci někomu najít/odborně vést? .....	54
Tabulka 21 - Dokážete pomáhat?.....	55
Tabulka 22 - Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?.....	56
Tabulka 23 - Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci? .....	57

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha A – Dotazník .....	I
----------------------------	---

# PŘÍLOHY

## Příloha A – Dotazník

Zátěžové situace a způsoby jejich zvládnání/řešení

Dobrý den,

na základě následujícího dotazníku bych ráda zmapovala zátěžové situace. Výsledky tohoto výzkumu bych chtěla použít do své bakalářské práce a případně poskytnout obecnou orientaci v této problematice.

1. Jste spokojen/a se svým životem?

ANO / NE

povinná otázka

2. Bojíte se vstávat do nového dne?

ANO / NE

povinná otázka

3. Byl/a jste někdy milován/a?

ANO / NEVÍM / NE

povinná otázka

4. Obáváte se smrti?

ANO / NE

povinná otázka

5. Jste věřící?

ANO / NE

povinná otázka

6. Máte koníčky, které Vás uspokojují?

ANO / NE

povinná otázka

7. Žijete ve stálém spěchu?

ANO / NE

povinná otázka

8. Skrýváte své city?

ANO / NE

povinná otázka

9. Jste často unavený/á?

ANO / NE

povinná otázka

10. Jste:

muž

žena

povinná otázka

11. Váš věk:

10–18 18–30 30–60 60–70

povinná otázka

12. Vaše bydliště:

obec

město

velkoměsto

povinná otázka

13. Dosažené nejvyšší vzdělání:

vysokoškolské

vyšší odborné

středoškolské s maturitou

středoškolské bez maturity

učební obor

základní

povinná otázka

14. Jaké je vaše povolání

\_\_\_\_\_ (text)

nepovinná otázka

15. Jaká je Vaše pracovní pozice?

nadřízený

podřízený

povinná otázka

16. Zažil/a jste ve svém osobním životě?

frustraci (např. zmaření Vašeho úsilí, nedosažení cíle, nesplnění úkolu, který má/měl pro Vás podstatný význam)

stres (např. šikana na pracovišti, nechtěné těhotenství, nadměrné zatížení, ohrožení Vaší osoby)

trauma (např. sexuální zneužívání, smrt blízké osoby, psychické zranění, hromadná neštěstí, na které člověk není připraven)

deprivaci (např. nedostatek podnětů během vývoje dítěte, nedostatek sociálních kontaktů – potřeby (fyziologické či psychické) nejsou uspokojovány v dostatečné míře – trvá dlouhodobý stav)

jiné zátěžové situace, jaké...

povinná otázka

17. Zvládl/a jste se vyrovnat s výše uvedenými zátěžovými situacemi?

sám/a

za pomoci psychologa

za pomoci psychiatra

za pomoci blízké osoby

za pomoci léků

za pomoci víry

za pomoci návykových látek

nezvládám – pokračujte v otázce 18. I jinak, jak?

povinná otázka

18. Potřebujete pomoc?

ANO / NE

povinná otázka

19. Máte odborného poradce?



ANO / NE

povinná otázka

20. Chcete pomoci někoho najít odborně vést?

ANO / NE

povinná otázka

21. Dokážete pomáhat?

ANO / NE

povinná otázka

22. Byl/a jste požádán/a osobou v zátěžové situaci o pomoc?

ANO / NE

povinná otázka

23. Pomohl/a jste jiné osobě řešit zátěžovou situaci?

ANO / NE

povinná otázka

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Inka Zmátlíková**

**Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Název práce: Zátěžové situace a způsoby jejich zvládnání**

**Rok: 2014**

**Počet stran textu bez příloh: 63**

**Celkový počet stran příloh: 5**

**Počet titulů českých použitých zdrojů: 20**

**Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 2**

**Počet ostatních zdrojů: 0**

**Vedoucí práce: PhDr. Marie Vacínová, CSc.**