

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní humanitární a sociální práce

Anna Frühbauerová

*Vyrovnávací strategie se stresem
u humanitárních pracovníků na zahraničních
misích*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. David Dohnal

2013

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité
informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V dne

Anna Frühbauerová

Děkuji vedoucímu této práce Mgr. Davidu Dohnalovi za jeho rady, připomínky a doprovázení v problematice zpracovávané v této práci. Rovněž děkuji všem, kteří mi byť malým střípkem pomohli při jejím tvoření. V neposlední řadě děkuji respondentům za jejich otevřenost a ochotu se mnou spolupracovat.

Obsah

Úvod.....	6
1 Humanitární pracovník a zahraniční mise.....	7
2 Stres.....	9
2.1 Stres z technického pohledu.....	9
2.2 Definice stresu.....	10
2.3 Teorie stresu.....	11
2.3.1 Teorie Waltera Cannona.....	11
2.3.2 Teorie Hanse Selyeho.....	11
2.3.3 Teorie R. S. Lazaruse.....	12
2.4 Klasifikace stresu.....	14
2.5 Stresor.....	15
2.5.1 Klasifikace stresorů.....	16
2.5.2 Konkrétní stresory.....	18
2.5.3 Profesní stresory.....	19
4 Obranné mechanismy.....	21
3 Strategie zvládnání stresu – coping.....	24
3.1 Strategie vyrovnávání se s profesním stresem.....	27
3.2 Salutory.....	28
3.2.1 Intrapersonální salutory.....	28
3.2.2 Extrapersonální salutory.....	31
3.3 Syndrom vyhoření.....	33
4 Metodická část.....	35
4.1 Výzkumná otázka a cíl výzkumu.....	35
4.1.1 Aplikační cíl.....	35
4.1.2 Poznávací cíl.....	35
4.2 Dílčí výzkumné otázky.....	36

4.3	Výzkumná metoda a strategie	36
4.4	Jednotka zkoumání a zjišťování, výběr a charakteristika respondentů.	37
4.5	Realizace výzkumu	38
4.6	Sebereflexe výzkumníka a limity výzkumu	38
5	Analytická část	40
5.1	Zpracování dat.....	40
5.2	DVO1: S jakými stresovými situacemi se humanitární pracovníci na zahraničních misích setkali?	41
5.2.1	Problematika bezpečnosti.....	41
5.2.2	Zaměstnání	41
5.2.3	Sociální interakce	43
5.2.4	Další stresory	44
5.2.5	Dílčí závěr	45
5.3	DVO2: Jaké obranné mechanismy používali ve stresových situacích humanitární pracovníci na zahraničních misích?.....	46
5.3.1	Dílčí závěr	47
5.4	DVO3: Jaké copingové strategie využívali ve stresových situacích humanitární pracovníci na zahraničních misích?.....	48
5.4.1	Copingové strategie spojené s prací	49
5.4.2	Zabezpečení bezpečnostní situace.....	50
5.4.3	Salutory	51
5.4.4	Dílčí závěr	54
6	Diskuze	55
7	Shrnutí empirické části	59
	Závěr	60
	Literatura.....	62

Úvod

Humanitární pracovníci působící na zahraničních misích jsou nedílnou součástí dnešního světa. Méně se ovšem řeší zvládání stresu, se kterým se na zahraničních misích potýkají. Proto je cílem této práce zjistit, jak se humanitární pracovníci na zahraničních misích vypořádávají se zátěžovými situacemi.

K tomuto tématu jsem se dostala, když jsem v průběhu studia druhého ročníku oboru Sociální a humanitární práce školy CARITAS Vyšší odborné škole sociální Olomouc (dále pouze CARITAS – VOŠs Olomouc) sama měla pětíměsíční praxi na Haiti. Tam jsem působila čtyři měsíce na Misi Charity České republiky ve spolupráci s Arcidiecézní charitou Olomouc založenou po zemětřesení na Haiti v lednu 2010. Pracovala jsem na pozici koordinátorky projektu Distribuce potravin do škol v oblasti Leoganu a Gresii realizovaného Světovým potravinovým programem. V době mého působení na misi tam působili také tři Češi a přes třicet haitských kolegů. Zažila jsem útok banditů, pravděpodobně horečku dengue a další tam běžné nelehké situace. Tato zkušenost mě vedla k tomu, abych se zabývala tím, jak pracovat na zahraniční misi se stresem. Protože jsem v české literatuře nenašla zdroje, které by se touto problematikou zabývaly, rozhodla jsem se v této práci zmapovat obranné mechanismy a se stresem se vyrovnávající strategie, které humanitární pracovníci působící na zahraničních misích používali.

Dále následuje empirický část realizovaná prostřednictvím kvalitativního výzkumu. Data budu získávat od humanitárních pracovníků, kteří pracovali na zahraničních misích. Výzkum bude mapovat jejich stresory na zahraničních misích, dále obranné mechanismy a vyrovnávací strategie se stresem.

1 Humanitární pracovník a zahraniční mise

Pro vymezení pojmu humanitárního pracovníka, je potřeba znát v jakém kontextu se pohybuje. Jeho pozice je vztažena k výkonu humanitární pomoci, proto jsem tento pojem dále přiblížila.

Humanitární pomoc značí solidaritu s trpícími. V mnoha případech „*předstupněm dalších, systematictěji zaměřených forem pomoci, na kterou navazují další rozvojové záměry.*“ Do její realizace jsou zapojeny jak vládní organizace, tak i nevládní (Baštecká, 2005, s. 200).

Zákon č. 151/2010 Sb. (§ 2 odst. b) o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí. Zde je humanitární pomoc definována jako „*souhrn činností hrazených ze státního rozpočtu, jejichž cílem je zamezit ztrátám na životech a újmě na zdraví, zmírnit utrpení a obnovit základní životní podmínky lidí po vzniku mimořádných událostí, jakož i zmírňovat dlouhodobě trvající následky mimořádných událostí a předcházet jejich vzniku a negativním následkům*“ (§ 2 odst. a). Rozvojovou pomoc tento zákon definuje jako „*souhrn činností hrazených ze státního rozpočtu, jejichž cílem je přispět k odstraňování chudoby v kontextu udržitelného rozvoje, včetně plnění rozvojových cílů tisíciletí, k ekonomickému a sociálnímu rozvoji, k ochraně životního prostředí, jakož i k podpoře demokracie, dodržování lidských práv a řádné správy věcí veřejných v rozvojových zemích.*“

Humanitární pracovníci dělají velmi významnou práci. Pomáhají těm, kteří přežili různé druhy katastrof, konflikty či lidem, kteří trpí. Přestože humanitární práce je veřejností vnímaná jako velmi zajímavá a pro mnohé může být uspokojující a motivující, jedná se však o velmi náročnou práci. Humanitární pracovníci jsou přímo vystavováni lidskému utrpení, bolesti a bezmoci. Oni sami se mohou v důsledku dalších katastrof nebo útoků také stát oběťmi různých typů násilí (Krumov a kol., 2012).

Podle Braunerové (2005, s. 25) se jedná o pomáhající profesi. Ta je ovšem od ostatních v určitých aspektech rozdílná. Jde hlavně o její rozmanitost v náplni práce. Dále se diferencuje mírou dobrodružství a také druhy rizik, kterým je humanitární pracovník vystavěn.

Náplň práce humanitárního pracovníka je velmi rozmanitá. Jde od řízení logistiky a nákupu, přes otázku financování a vyúčtování projektů, vedení kanceláře. Dále humanitární pracovník pracuje na administrativních položkách, mezi které patří řízení mise, strategické plánování konkrétní mise nebo administrativa odevzdávaná na ústředí konkrétní organizace. Pracovní náplň dále tvoří management bezpečnosti, řízení lidských zdrojů nebo připravenost na akutní situace, které mohou v průběhu realizace mise nastat. Humanitární pracovníci dále působí jako manažeři projektů nebo jejich koordinátoři. (Frühbauerová, 2012, s. 7).

Zahraniční mise není v české literatuře jasně definovaná, proto tento pojem vysvětlím převážně vlastními slovy, tak jak jej chápu pro svoji bakalářskou práci. Pod pojem zahraniční mise zahrnu misi, prostřednictvím které se poskytuje humanitární pomoc, ale i tu, která realizuje rozvojovou spolupráci. V textu budu proto někdy používat i pojem humanitární mise.

Na zahraniční misi se každý musí nějakým způsobem adaptovat na prostředí. Pokud je adaptace složitá, jedná se o zátěž neboli stresovou situaci. Míra stresu je závislá mimo jiné na možnostech a schopnostech konkrétního člověka (Hošek, 1999, s. 21).

Zahraniční mise se řídí strategickým plánem daným konkrétní organizací. Také musí dodržovat principy a hodnoty deklarované danou organizací. Její cíl práce je totožný s mateřskou organizací (Frühbauerová, 2012, s. 8).

2 Stres

Každý člověk prochází zátěžovými situacemi již od narození. Postupně se mění a vyvíjí vnímání těchto událostí. Jednou z prvních zjevných stresových stavů je i zápis do prvních tříd základních škol. Děti si často neuvědomují, že se ocitají v nějaké obtížné záležitosti, ale mohou to vypožorovat z reakcí svého okolí (Čáp, Mareš, 2001, s. 527). S věkem prožíváme více a více stresujících situací. Ať chceme či nechceme, stres je spojen s životem každého z nás. V naprosté většině zaměstnání vyšší odbornosti, pokud člověk nepracuje v laboratoři, se s ním setkáváme. Pracovník odjíždějící na humanitární misi jede do situace, jejíž jednou ze základních charakteristik je stres. Proto v této kapitole nastíním, jak definujeme stres, jaké teorie se mu věnují a jak máme teoreticky uchopené různé druhy stresů. Dále se budu zabývat tím, co ho ovlivňuje, a to z pohledu spouštění. Následující podkapitola hovoří o reakcích na stres. Nakonec se pokusím nastínit, jak nás stresová situace ovlivňuje a co je profesní stres.

2.1 Stres z technického pohledu

Pojem „stres“ se začal používat v mechanice. Jednalo se o zátěž materiálu například pod kladivem bucharu. Šlo tedy o to, jak reaguje materiál na zátěž. Stres je roven určité míře napětí, která se může vyšplhat až do fáze deformace. Zátěže formulí ve vztahu ke stresu byly definovány v Hookově zákonu pomocí následující rovnosti (Křivohlavý, 2003, s. 169; Hošek, 1999, s. 21):

$$\text{stres} = k \times \text{napětí},$$

kde „ k “ značí konstantu nazvanou Youngův modul. „ k “ se rovná elasticitě konkrétního materiálu a typu stresu, zátěže, která je použita pro vytvoření určitého napětí (Křivohlavý, 2003, s. 169).

Ve stejném smyslu reakce organismu na stres během nadměrné zátěže v oblasti fyziologie uvažoval Hans Selye. Termín stres zavedl do lékařské vědy v roce 1939. V teorii stresu Lazaruse, jež si představíme později, „ k “ odpovídá zranitelnosti konkrétního člověka, který je vystaven určitému tlaku, napětí těžké situace (Křivohlavý, 2003, s. 169-170; Škola zdraví, nedatováno).

2.2 Definice stresu

Pojem stres pochází z anglického „stress“. Podle Hoška budu v této práci považovat stres a zátěž za slova stejného významu. Stres vyjadřuje nadměrnou námahu. Jde o biologický termín širšího kontextu, kde však stresem navozené změny se projeví v psychické oblasti člověka (Hošek, 1999, s. 7; Kondáš, 1980, s. 120-121). Mezi odborníky i laiky existuje mnoho rozdílných vysvětlení pojmu stres. Jako charakteristiku pro svoji práci považují následující definice. Klinicky orientovaní odborníci a ti, kteří vycházejí z konceptu rovnováhy organismu, vysvětlují stres jako vnitřní stav organismu. Avšak odborníci, kteří staví definice stresu na poznatcích z behaviorismu a z teorie činnosti, ho vykládají na základě situace, a to jako událost (Hošek, 1999, s. 21). „*Stres se vyskytne tehdy, když se lidé setkávají s událostmi, jež vnímají jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody*“ (Atkinson a kol., 2003, s. 486).

Reakce organismu na zátěžové situace se týkají všech živočichů, tedy zvířat i lidí. Je nepostradatelná pro udržení při životě. V případě, že by nefungoval žádný systém reakce na stres, lidé i zvířata by zemřeli během těžké situace (Škola zdraví, nedatováno). Pokrok člověka v jeho vývoji je dán jeho schopností adaptace na prostředí. Tu podmiňuje právě snaha překonávání překážek. Jde však také o proces učení. Musí se hledat správná chvíle a míra váhy, která se na člověka může naložit, aby se dosáhlo adaptačního efektu (Hošek, 1999, s. 7-8).

Jaro Křivohlavý definuje stres takto: „*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*“ (Křivohlavý, 2003, s. 170).

Pojem stres se dá definovat i pomocí situace člověka nacházejícího se v tlaku nepříznivých či těžkých životních situací. Všeobecně definovaný stres s poznatky Lazaruse se vyjadřuje jako „*poměr mezi tím, co je danou osobou chápáno jako ohrožující, a tím, co je tímto člověkem chápáno jako možnost řešení dané situace*“ (Křivohlavý, 2003, s. 169-171).

Pokud chceme porozumět stresu, musíme poměřovat pevnost vztahu mezi intenzitou stresoru a možnostmi a schopnostmi odolávat v konkrétní události. „*O stresové situaci (o stresu) hovoříme jen v tom případě, že míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost či možnost daného člověka tuto situaci zvládnout.*“ Z širšího pohledu se jedná o tzv. „*nadhraníční zátěž*“, která zapříčiňuje vznik napětí

a nabourání rovnovážného stavu neboli homeostázy, o níž se živočišný organismus neustále snaží. Pokud je homeostáza organismu vychýlena, dochází k zátěžové odezvě. Následně se aktivizuje fyziologická i psychická odolnost člověka (Křivohlavý, 2003, s. 170-171; Hošek, 1999, s. 7-8).

2.3 Teorie stresu

2.3.1 Teorie Waltera Cannona

Walter Cannon byl americký psycholog. Většinu svého života se zabýval fyziologickými změnami, jež se odehrávají v organismu zvířat vystavenému těžkým situacím. Ve své laboratoři došel k tomu, že pokud je zvíře ohroženo, jeho celý organismus se mobilizuje. Navíc se činnost sympatického nervového systému zvířete celkově zvýší. Obecně je Walter Cannon pokládán za průkopníka teorie tzv. *sympatoadrenálního systému při stresu* (Křivohlavý, 2003, s. 166-167). Sympatoadrenální systém se snaží spolupracovat s parasympatikem a standardně jim jde o vytvoření rovnováhy. Sympatoadrenální systém je spíše budivého charakteru (Lékařský slovník, nedatováno).

2.3.2 Teorie Hanse Selyeho

Hans Selye byl kanadský vědec, který se narodil roku 1907 v Komárně na Slovensku (Škola zdraví, nedatováno). Studoval a později i učil na německé lékařské fakultě pražské univerzity. Navázal na Waltera Cannona. Je pokládán za zakladatele tzv. *kortikoidního pojetí stresu „tj. studia zvýšené funkce nadledvinek ve stresových situacích“*. Selye se soustředil při svých pozorováních na fungování endokrinního systému. Zjistil, že ať už se jedná o jakýkoli druh zátěže, vzniká vždy stejná suma reakcí fyziologického ústrojí. Označil ji jako obecný adaptační syndrom, v angličtině General Adaptation Syndrom neboli „GAS“. V jeho průběhu vydefinoval tři fáze (Křivohlavý, 2003, s. 167-168; Hošek, 1999, s. 21):

1. Alarm (poplachová reakce)

V první fázi se střetává stresor s organismem. Z tohoto důvodu je „vyhlášen poplach“. Všechny systémy organismu podílející se na obraně, zvláště sympatický nervový systém, se mobilizují proto, aby zachovaly život. Dochází k zvýšené sekreci potních žláz, zrychlení dýchání, zvýšení krevního tlaku atd. Tak je organismus připraven k tomu, co bude následovat.

2. *Resistance (fáze odolávání)*

V tuto chvíli probíhá vlastní boj mezi stresorem a organismem. Důležitou proměnnou je zde intenzita stresoru a bojeschopnost organismu. Zároveň dochází k rozvoji konkrétnějších možností organismu. Obrana probíhá i na úkor likvidace rezerv. V případě, že síly obou subjektů jsou vyrovnané, hrozí vznik boje trvalejšího rázu a následně může dojít k „nemoci adaptace“. Selye si myslí, že kvůli tomu se činnost imunitního systému sníží.

3. *Fáze vyčerpání*

V třetí fázi stresor vítězí nad organismem. Organismus se hroutí, vyčerpá veškeré své rezervy. Reakce se znovu mění z konkrétní na všeobecnou směřovanou do celého organismu. Jinak řečeno, dochází k aktivaci parasympatického systému.

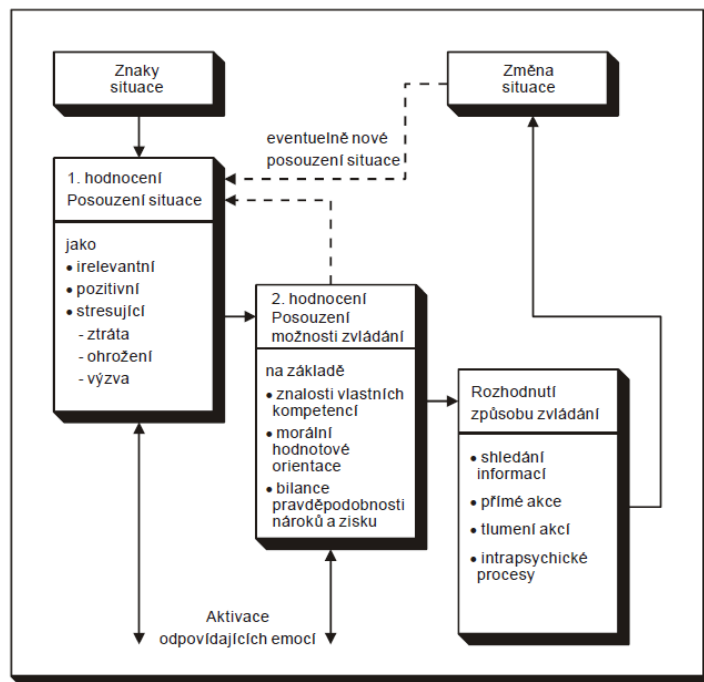
Výše popsaný model byl však kritizován, protože měl nepřehlédnutelné nedostatky. Většinu svého života Selye nebral v úvahu fakt, že v reakcích na stresové situace hraje svou roli i psychická stránka člověka (Křivohlavý, 2003, s. 168).

Walter Cannon a Hans Selye zaměřili svoji pozornost na chování zvířat a výsledky plně zevšeobecňovali na lidi, a právě to jim bylo hodně vytýkáno (Křivohlavý, 2003, s. 168)

2.3.3 Teorie R. S. Lazaruse

V zorném poli teorie Lazaruse je psychika člověka. Velký důraz kladl na poznávací a myšlenkové, tedy kognitivní aktivity jedince. Vnesl do teorie zabývající se stresem důležitost respektu kognitivních, emocionálních a konativních aspektů. Svoji teorii založil na hodnocení prostřednictvím modelu dvojího zhodnocování situace ohrožení (Křivohlavý, s. 2003, 168-169).

Obr. 1 Transakční model psychologického stresu podle Lazaruse (Slavíková, 2007, s. 111)



Prvotní zhodnocení pohlíží na danou situaci z pohledu ohrožení. Řadí se sem zdraví, vlastní pověst, osobní existence atd. Bere ohled jak na momentální stav ohrožení, tak i na to, co se může stát později v důsledku současného ohrožení. Svoji roli hrají objektivní skutečnosti, ale i subjektivní (Křivohlavý, s. 2003, 168-169). Jedinec posuzuje míru ohrožení. Pokud situace vykazuje takové znaky, že nebezpečí nehrozí, je vzhledem k ohrožení irelevantní situaci řešit. Je-li situace pro jedince něčím přínosná, dá se ohodnotit jako pozitivní. Jestliže se ovšem vyskytují aspekty, které značí tíživou situaci, jedná se o situaci stresující. Tu lze emočně zpracovávat jako ztrátu, ohrožení nebo výzvu. Ztráta, ublížení či poškození se vztahuje k těžkosti, která už nastala. Může jít o onemocnění, úmrtí, ztracené zaměstnání. Očekávání lze vztahovat k těm samým událostem, ale ty se nemusí ještě stát, mohou se pouze očekávat. Ohrožení je provázeno neklidem, napětím či úzkostí. Obě dvě možnosti hodnocení mohou být chápány a řazeny do jednoho mechanismu reakce na tíživou situaci. Výzva značí, že jedinec situaci hodnotí jako zvladatelnou. Používání mechanismu hodnocení situace jako výzvové nebo ohrožující je dáno z velké míry prvotní socializací prožívanou převážně v rodině (Smékalovi, 2007, s. 267).

Prostřednictvím druhotného zhodnocení jedinec posuzuje možnosti zvládnání situace, do které se dostal. Toto hodnocení probíhá na základě znalostí jedincových kompetencí. Dále svoji roli hraje nastavení morálního a hodnotového žebříčku daného člověka a v neposlední řadě hodnotí na základě porovnání pravděpodobnosti nároků a zisku (Smékal, 2007, s. 267). Lazarus počítá s objektivními i subjektivními faktory (Křivohlavý, 2003, s. 169).

V této teorii je důležitým aspektem zranitelnost určitého člověka. Zapřičiňuje totiž to, že různé osoby mohou reagovat různě. Například mnohem zranitelnější je batole než vysokoškolák (Křivohlavý, 2003, s. 169).

2.4 Klasifikace stresu

Hošek (1999, s. 21) pojmenovává následující typy stresu. Zvýšenou zátěž definuje aktivizací rezerv uložených v člověku. Jako hraniční zátěž vnímá moment, kdy jsou mobilizovány všechny rezervy i možnosti člověka. Posledním možným typem je extrémní zátěž. K té dochází, pokud požadavky na jedince jsou vyšší než jeho kapacity a možnosti.

Pro teoretické účely rozlišujeme podle místa působení zátěže stres fyzický a psychický. „*Fyzický působí na periférii organismu a nejčastěji je to bolest. Psychický stres je cerebrální a vlastně je totožný s pojmem astenická emoce. Odezva je vždy stejně celkově nespecifická*“ (Hošek, 1999, s. 21-22).

Podle kvalitativních stránek odezvy rozlišujeme distres a eurostres. Křiklavý chápe distres jako negativní emocionální prožitek konkrétní osoby vzhledem k ohrožení. Ve většině případů se stresem rozumí právě distres. Člověk v distresu hodně negativně hodnotí své vlastní ohrožení. Často si myslí, že není v jeho kapacitách danou situaci zvládnout. Navíc distres mívá neblahé důsledky na fyzické i psychické zdraví jedince a rovněž na fungování činnosti v rodině i v zaměstnání. Existuje také pojem subjektivní stres, kterým rozumíme „*zážitek nerealizovaných potřeb*“. Na druhou stranu najdeme lidi, kteří stres vyhledávají. Účastní se automobilových závodů, skáčou s padákem atd. Stres, který při těchto situacích prožívají, se nazývá **eustres**. Řadí se mezi něho i pozitivní prožitky jako výhra soutěže, oslava narozenin či narození dítěte atd. Navíc tento typ stresu prokazatelně stimuluje k výkonu (Wheaton, 1996, podle Čáp, Mareš, 2001, podle s. 530; Křivohlavý, 2003, s. 171, 174; Hošek, 1999, s. 22).

Dále rozlišujeme mezi stresem akutním a chronickým. Akutní stres se projevuje prostřednictvím záchvatů stresu, „*kteřé se střídají s obdobnými žádného nebo jen mírného stresu*“. Člověk se může v práci potýkat s relativním stresem, avšak když odtamtud odejde, míra stresu se značně sníží. Lidé mají účinné prostředky na zvládnání této podoby stresu. Avšak u chronického stresu je situace jiná. Mluvíme o něm, pokud se záchvatů stresu objeví více za sebou. Příkladem může být normální těžký den v práci, jenže člověk pracovní problémy v myšlenkách neopustí a řeší je i doma. Potažmo kvůli nim v noci nemůže spát. Logicky z tohoto vyplývá, že chronický stres musí mít negativní dopad na imunitní systém člověka (Jones, 2010, s. 61).

Mezi fyzické a psychické následky chronického stresu řadíme podle Ogdena (2007, in Krumov, Hristova, Larsen: 2012) například zvýšený krevní tlak a srdeční frekvenci, nepravidelný srdeční tep, krevní sraženiny, zálohy tuku v těle, úzkost, zvýšené šance získat nějaké infekce, imunosupresi, ztrátu paměti a pozornosti či deprese.

2.5 Stresor

Pojem stresor vymezuje okolnosti vyvolávající stres (Škola zdraví, nedatováno). Jaro Křivohlavý jej chápe jako různorodé faktory, jež člověka vystavují nepříznivým vlivům či tlakům. Tyto vlivy mohou mít za následek ocitnutí se člověka v těžké situaci (Křivohlavý, 2003, s. 170).

Stres způsobuje jeden stresor silnějšího charakteru nebo více stresorů, s kterými se organismus setkává dennodenně (Křivohlavý, 2003, s. 170). Pro druhý typ je charakteristické přísloví „Stokrát nic umožilo osla.“ Novější studie často poukazují právě na stereotypní nepříjemnosti či problémy malého charakteru, které se nahromadí a způsobují více stresu než těžké náhlé okolnosti vyvolávající stres (Křivohlavý, 2003, s. 171; Čáp, Mareš, 2001, s. 533).

Nemůžeme říct, že při každé přítomnosti jednoho stresoru u oné osoby vznikne stres. Někdy se může objevit, jindy ne. Musíme brát v úvahu i další aspekty ovlivňující stresovou situaci jako jsou například odolnost a individuální nastavení člověka či charakteristické prvky dané situace. Mimo to určitá situace u někoho stres vyvolá a u jiného člověka zase ne (Hošek, 1999, s. 7).

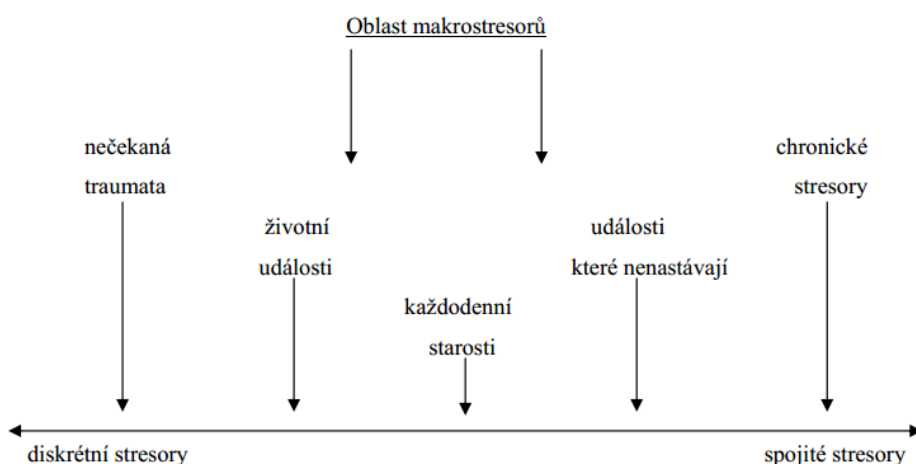
2.5.1 Klasifikace stresorů

Stackeová (2011, s. 19) uvádí, že stresory velmi drobného charakteru se nazývají ministresory, někdy dokonce i mikrostressory. Konkrétně můžeme uvést komunikaci, čas nebo cit, kterého už dlouhou dobu má člověk velmi málo, až nedostatek. Vyvrcholí to právě stresovou situací. Na druhou stresu identifikuje makrostressory. Jde o stresory ohromných rozměrů jako například humanitární katastrofa, přepadení bandity, únos.

Dále faktory vyvolávající stresovou situaci rozlišujeme na aktuální a chronické. Ty aktuální mají reálný ráz. Znamená to to, že právě teď doléhají na člověka (Čáp, Mareš, 2001, s. 535). Na rozdíl od toho stresory chronické dle Wheatona působí na jedince nejméně pět let (Wheaton, 1996, in Čáp, Mareš, 2001, s. 531).

Wheaton (1996, in Čáp, Mareš, 2001, s. 529) navíc zaznamenává vlivy vyvolávající stres na vodorovnou osu následujícího obrázku. Stresory se na ni nanášejí podle frekvence jejich výskytu. Vlevo jsou zakresleny ty, jež se vyskytují velmi zřídka a nazývají se diskrétní. Dále jsou ty, kterým je člověk vystavován častěji. Úplně vpravo se nacházejí vlivy, jejichž působení je velmi časté až nepřetržité, tedy kontinuální neboli spojité. Wheaton proto pojmenovává dané stresory jako stresory spojité. Vše je zřetelné z následujícího obrázku.

Obr. 2 Kontinuum stresorů (modifikovaně podle Wheatona (1996, in Pízová, 2007, s. 23)



Kolmo na znázorněnou četnost objevování se stresorů jsou zakresleny konkrétní situace. Nejméně často přijde člověk do kontaktu s nečekaným traumatem. Na humanitární misi to může být například přepadení mise bandity, znásilnění, horečka

dengue. O něco vyšší četnost mají životní události. Jedná se o události, které mají vážnější charakter a ne vždy skončí dobře. Trvají déle, ale jsou časově omezené. Dále jsou zobrazeny každodenní starosti. S některými se setkáváme pravidelně. Část z nich se objevuje jenom občas. Vzhledem k jejich povaze se nejedná ani o hlavní chronické životní problémy, ani je nemůžeme klasifikovat jako hlavní životní události. Makrostresory jsou popsány v této kapitole výše. Kategorie „události, které nastávají“, vyznačuje momenty, po kterých daný člověk touží, ale ještě se nestaly. Zajímavé je, že se vyznačuje podvojně. Na jednu stranu není ještě spojitá, protože její očekávání směřuje k životní změně. Na druhou stranu vzhledem k tomu, že se jedná o nepřicházející naplnění přání, je dlouhodobá, tedy chronicky stresující. Na konci se vyskytují již výše zmíněné chronické stresory (Čáp, Mareš, 2001, s. 530-531).

Razumov kategorizuje stresory do čtyř skupin (Gubačev a kol., 1876, in Kondáš, 1980, s. 121-122):

1. Stresory aktivní činnosti; jde o činnost spojenou s rizikem moc velké zodpovědnosti.
2. Stresory hodnocení; například zkouška, odevzdání projektu, konkurz, koncert, samotné očekávání úspěchu.
3. Stresory nesouhlasné činnosti; můžeme sem zařadit izolaci, konfliktní situaci doma nebo s kolegy v zaměstnání, deprivaci.
4. Fyzikální a přírodní stresory jako jsou horko, zima, úraz, hluk atd.

Stejně jako existuje duševní a tělesný stres, tak existují i stejně pojmenované stresory. Je dobré tyto typy stresorů rozlišovat a znát jejich specifika, avšak je potřeba brát v úvahu, že psychická a somatická složka organismu se navzájem ovlivňují. Můžeme se setkat s psychickým stresem, který se projeví psychicky a somaticky, nebo jenom jedním ze způsobů projevu. Stejně tak je to i s fyzickým stresem zviditelňujícím se v duševní oblasti člověka (Hošek, 1999, s. 7). Jako příklad uveďme situaci, kdy humanitární pracovník zažil zásah ozbrojených jednotek s nemožností opustit prostor. Dnes, když vidí člověka se zbraní, objeví se mu husí kůže.

Jako stresor tedy můžeme chápat jako něco velmi namáhavého, starosti či těžké závaží. Zároveň se však může jednat o osamocení, vlastní představu neužitečnosti či neschopnosti, nudu atd. (Hošek, 1999, s. 21). Podle Kohna mezi stresory zařazujeme

všelijaké všední nepříjemnosti, různé problémy, traumata, ale i závažné negativní události (Čáp, Mareš, 2001, s. 533).

2.5.2 Konkrétní stresory

V této části jsou uvedeny aspoň některé stresory z pestré škály vlivů způsobujících zátěžové situace pro člověka. Tato podkapitola se věnuje stresorům přicházejícím z venku, i když existují i vnitřní.

Jedním z běžných stresorů je hluk, s kterým se setkáváme doma, ve městě i v zaměstnání. Rozlišujeme přímý, který poškozují sluchové orgány anebo nepřímý. Druhý typ se dle definic považuje za zvuk, který konkrétní člověk poslouchat nechce (Brannon, Feist, 1997, in Křivohlavý, 2003, s. 177). Hůře na jedince působí, pokud hluk nevyvolává on sám a také není-li schopen ho zastavit. Výzkumy týkající se hluku jako stresoru stále probíhají a objevují se stále nové důsledky.

Nedostatečný spánek je velmi závažným stresogenním faktorem. Způsobuje sníženou pozornost, zhoršuje koncentraci, pod jeho vlivem se objevují halucinace. Dále vede k pocitům únavy. Člověk se hůře rozhoduje, může trpět úzkostnými stavy. Dalším možným stresorem jsou mezilidské vztahy. Jde hlavně o konflikty mezi dvěma lidmi či skupinou. Výrazné jsou mezi požadavky směřovanými na člověka z práce a požadavky rodiny. Mezi stresogeny řadíme také kriminalitu. Jednak to jsou samotné činy a s tím spojená otázka bezpečnosti a případný pocit nejistoty či ohrožení. Zároveň však na člověka negativně působí samotné zprávy ve veřejných médiích. Avšak ještě hůře na jedince ovlivňuje pocit bezmoci vzhledem k dané situaci. Člověk má jakoby svázané ruce a nemá možnost dění ovlivnit. Toto se může týkat bezpečnosti, ale i dalších negativních vlivů jako hluku, nečistoty, projevovaných sociálně-patologických jevů a dalších vlivů (Křivohlavý, 2003, s. 177-178).

Za spouštěč stresu se považuje i dlouhodobé napětí. Ve většině případů se hromadí. Může se projevovat prostřednictvím hádek mezi manžely, které mají delšího trvání. Dalším aspektem způsobující dlouhodobé napětí je stálý nedostatek finančních prostředků, trvalé problémy s bydlením nebo nezaměstnanost trvající několik let. V neposlední řadě prožívání tíživých situací ovlivňuje omezený prostor určený k pohybu. Ten můžeme vnímat v dopravních prostředcích, v rodině, ale také v zaměstnání. V metru se projevuje zasahováním do osobní zóny. V zaměstnání na zahraniční misi jde například o čtyřicetihodinový pobyt v jedné a té samé budově,

následkem čehož někdy vzniká mezi kolegy „ponorka“. Intenzita vnímání stresoru je u každého jedince individuální (Křivohlavý, 2003, s. 179).

2.5.3 Profesní stresory

Každý pracující člověk může trpět profesionálním stresem. Nicméně, lidé, kteří pracují v pomáhajících profesích, jsou vystaveny vyššímu riziku. Často postupně dochází k akumulaci negativních pocitů a zážitků spojených s profesí. Pracovníci, kteří se s nimi nemohou vyrovnat, obvykle trpí škodlivými následky profesionálního stresu. Důsledkem prožívání velkého pracovního stresu zvláště u lidí pracujících v pomáhajících profesích může být změna způsobu jejich přemýšlení o problému nebo míry tolerance k němu vztažené. Také se mění jeho forma přijímání a akceptování (Folkman a Lazarus, in Krumov a kol.: 2012). Proto, aby se člověk učil jak zvládat pracovní stres, je dobré znát, co všechno ho může ovlivňovat či vytvářet.

Bylo realizováno hodně studií zabývajících se vztahy mezi odpovědností zaměstnanců, kompetencemi dělat rozhodnutí a pozicí, na které se daný zaměstnanec nacházel. Původní domněnky byly naprosto mylné a došlo se k závěru, že *„je to právě vysoká míra požadavků kladených na člověka, kombinovaná s malou mírou možností řídit běh dění, která vede v práci ke stresu“* (Křivohlavý, 2003, s. 174).

Ne vždy jsou pravomoci jednotlivých lidí v zaměstnání vyjasněny. Mohou být nejasnosti v zadaných úkolech, v tom co může a musí pracovník dělat. Navíc někteří vedoucí nedávají svým zaměstnancům zpětnou vazbu, což vrhá podřízeného do nejistoty a třeba i pochyb (Křivohlavý, 2003, s. 175-176). I toto je jedním z pracovních stresorů.

Neúměrně velká odpovědnost se také řadí do této skupiny stresorů. Je charakterizovaná hlavně odpovědností za lidi, které jsou dané osobě svěřeny (Křivohlavý, 2003, s. 175). Často má člověk na starost více podřízených. Přičemž každý člověk má vlastní potřeby, schopnosti a dovednosti, slabé i silné stránky. Odpovědná osoba na to musí neustále a pružně reagovat a vypořádávat se s tím.

Zjistilo se, že lidé zaměstnaní v pracovní hierarchii na středních funkcích trpí stresovými situacemi nejvíce. Na jednu stranu už mají odpovědnosti, týkající se například jejich podřízených nebo projektů, které řídí. Na druhou stranu nejsou dostatečnými pány toho, aby mohli rozhodovat o potřebných investicích nebo o dalších

důležitých rozhodnutích. Působí na ně tlak zespoda, ale i od nadřízených, kteří do konkrétních záležitostí podřízeného příliš nevidí (Křivohlavý, 2003, s. 174).

Jako stresor mohou působit i mezilidské vazby v práci. Pracovník žije vztahy s vedoucími, kolegy, podřízenými či ostatními zaměstnanci. Pokud se na pracovišti však vyskytují konflikty, nefunguje sociální opora mezi kolegy nebo se lidé nemohou navzájem na sebe aspoň v pracovních záležitostech spolehnout, vytváří to stresové situace (Křivohlavý, 2003, s. 174). Jiným aspektem je rozdílnost v tom, jestli člověk pracuje v kolektivu anebo také sám. Frankenhaeuserová (1975, in Křivohlavý, 2003, s. 176) zjistila, že u lidí, kteří jsou v práci spíše sociálně izolovaní, tedy lidé pracující ve strojním průmyslu či v laboratořích je více projevů stresu než u osob pracujících s dalšími lidmi.

V dnešní době se většina zaměstnanců potýká s pracovním přetížením. Zaměstnavatelé šetří peníze, zaměstnávají méně zaměstnanců, ale množství práce se nezmenšuje. Tudíž dochází k přetížení v důsledku velkého kvanta povinností. Míra tohoto stresoru není pro všechny stejná a mění se člověk od člověka a také s časem. V naší zemi se jedná o celkem běžnou záležitost, ale v například v Japonsku je možné za pracovní přetížení vysoudit odškodné (Křivohlavý, 2003, s. 175).

Dalším z pracovních stresorů může být časový tlak. Konkrétně humanitární pracovníci často píšou projekty, které musí být odevzdané do určitého data. Ale vzhledem k tomu, že je obecně moc práce, píšou se na poslední chvíli. House a kolektiv (1986, in Křivohlavý, 2003, s. 175) uvádí, že u lidí, kteří trpěli časovým stresem v zaměstnání, se zvýšila úmrtnost na trojnásobek oproti normálu.

V neposlední řadě počítáme mezi pracovní stresory nezaměstnanost. Konkrétněji jde o ztrátu práce či nemožnost získání nové. Na to jsou navázány již existující především finanční závazky vzhledem k rodině, bydlení a dalším záležitostem (Křivohlavý, 2003, s. 176).

4 Obranné mechanismy

Smékal (2007, s. 273) tvrdí, že „za své obranné mechanismy se nemusíme stydět“. Jsou součástí osobních charakteristik každého jedince. Bez nich bychom nepřežili. Je jenom otázkou, jestli jsou nastaveny tak, aby nám pomáhaly a sloužily, anebo jsme my jejich podřízenými či zajatci. Pokud člověku přerostou přes hlavu, tvoří ony samy bariéru k jedincovu osobnímu růstu. S tím je spojené maladaptivní chování. Používáme-li je konstruktivně a správně, plynule se překlápějí ve strategie zvládnání stresu. Často je však u sebe samých nedokážeme rozpoznat. Navíc se jejich použitelnost s věkem mění. Některé jsou v dětství přínosem, v dospělosti však původcem problémů.

Obranné mechanismy jsou ovšem chápány jako neplnohodnotný způsob zvládnání stresu. Používají se spíše nevědomě a může se jednat o náhradu iluzorního charakteru. Vždy mají totiž snahu směřovat k sebeklamu nebo sebeiluzi. Často souvisejí s vyrovnáváním a vypořádáváním se s potlačenými komplexy (Kebza, 2009, s. 29).

Reakce na stres mohou být dvojího typu, a to adaptivní a maladaptivní. Kořenem obou slov je adaptace, tedy přizpůsobení se dané situaci. Pod slovem adaptace můžeme chápat činnosti, které jsou zaměřeny účelně. Jsou kompatibilní s osobními potřebami jedince, principy externí skutečnosti a také s potřebami společnosti. Objektivní adaptace je chápána jako řádné zabydlení, pevné zakořenění v rodině i ve světě okolním. Subjektivní adaptace jedince je posuzována vzhledem ke spokojenosti v mezilidských vztazích. Míra adaptace bývá hodnocena vůči naučeným schopnostem žít se sebou samým. Dále se klasifikuje podle přijetí sebe samého, a jak hodně zvládneme být pánem vlastního vývoje. Maladaptace je chápána jako opak adaptace (Smékal, 2007, s. 266). Vzniká v případech, kdy jedince provázejí v přizpůsobování těžkosti (Kondáš, 1980, s. 196).

„Maladaptácia nastáva vtedy, keď sa nedarí dosiahnuť súlad medzi potrebami individua a podmienkami prostredia, následkom čoho trpí buď sám jednotliviec (tzv. neurotická maladaptácia), alebo jeho okolie (tzv. psychopatická maladaptácia)“ (Kondáš, 1980, s. 196).

Obranné mechanismy nepovažujeme za maladaptivní do té chvíle, dokud se nestanou primární a převládající strategií pro vypořádávání se s tíživými situacemi (Kebza, 2009, s. 29).

Standardně se neobjevují izolované obranné mechanismy, ale vzájemně se kombinují (Jobánková a kol., 2000, s. 41). Za nejvýznamnější považujeme projekci, popření, racionalizaci, vytěsnění, sublimaci a intelektualizaci, ale existuje jich celá řada (Kebza, 2009, s. 29).

Projekce znamená, že naše vlastní nesplněná přání, nedobré vlastnosti, vlastní nedostatky přisuzujeme druhým lidem. Patří sem i autoprojekce, která je charakterizována jako posuzováním druhých lidí podle sebe sama. Následkem projekce snižujeme vlastní zodpovědnost a „*otupují se negativní citové odezvy chyb*“ (Kebza, 2009, s. 29; Kondáš, 1980, s. 199).

Racionalizací dochází k tomu, že si rozumem odůvodníme situaci, i když to není vhodné (Kebza, 2009, s. 29). Objevuje se hodně často. Používá se například, pokud motivace člověka pro danou činnost není jasná. Vytvoří se tedy důvody konkrétního činu či události, které jedinec logicky přijme. Kvůli tomu však nedojde k pravdivému realistickému hodnocení situace, a to jak ze strany konkrétního člověka, tak i ze strany okolí (Kondáš, 1980, s. 199).

Racionalizace, projekce nebo symbolizace, v níž je vjemový celek nebo jeho část zastoupena jiným celkem, nebo částí podobného charakteru, pomáhají člověka chránit jak před agresivitou k sobě samotnému, tak také před následky pocitů viny či bezmoci a zároveň před celou řadou dalších neautentických pocitů (Encyklopedie v pohybu: nedatováno; Smékal, 2007, s. 276).

Další z řady obranných mechanismů je agrese, kterou definujeme jako útočný čin směřovaný ke zdroji jedincem vnímané frustrace. V podmínkách sebeobrany bývá přenášena na okolí. Ale například u pocitu vlastní viny může dojít k autoagresi, tedy k agresi obrácené k sobě samotnému. Důkladně ji studovali psychoanalytici. Sigmund Freud tvrdil, že si sama agresivita hledá objekt, který zničí. Podle něj se jedná o pud. Freud ji vnímal tak, že buď vzniká na základě negativní interakce s okolím, nebo může jít o boj odehrávající se uvnitř člověka. Pozdější psychoanalytici ji ovšem definují „*jako výsledek raných sociálních, interakčních zkušeností*“. Ranschburg navíc tvrdí, že je agresivita velmi úzce spojena s úzkostí. Mezi její projevy řadíme nadávání, sarkasmus, výsměch či vyhrožování (Jobánková a kol., 2000, s. 41; Smékal, 2007, s. 274-276).

Avšak Sigmund Freud za základní obranný mechanismus považuje vytěsnění. To je založeno na tom, že z vědomí vyloučíme informace či vzpomínky, které jsou závažné nebo ohrožující. Totální vytěsnění znamená zapomenutí (Jobánková a kol., 2000, s. 46; Kebza, 2009, s. 29).

Prostřednictvím popření odmítáme fakt, že se děje nějaká tíživá situace (Kebza, 2009, s. 29). Používají ho často lidé, kteří jsou nastaveni spíše negativně a vyjadřují to pomocí zlosti, hádek, nepřátelství nebo mají strach (Křivohlavý, 2003, s. 79).

Intelektualizace znamená to, že si jedinec snaží od těžké situace získat emoční odstup. Používá k tomu intelektuálních nebo abstraktních výrazů. Zásadní místo má u zdravotníků nebo u psychologů (Jobánková a kol., 2000, s. 46).

Jedinec se může chránit také pomocí ambivalence, která se značí dvojznačností prožívaných emocí. *„Člověka, který je pro nás ochraňující a současně trestající autorita, máme rádi, vážíme si ho, ale zároveň se ho obáváme nebo potlačujeme svou nenávist k němu nebo hledáme způsob, jak jej obelstít, jak se „vymknout“ z jeho područí“* (Smékal, 2007, s. 276).

Pokud člověk nacházející se v zátěžové situaci vyjadřuje opačný motiv dané skutečnosti, a tím skrývá realitu, jde o reaktivní formaci neboli reaktivní výtvar. Často se s ní setkáváme ve vztazích rodiče k dítěti nebo u lidí fanaticky bojujících za něco jako morálka či etické hodnoty (Atkinson, 2003, s. 515).

Sublimací se míní to, že jedinec přemění něco negativního, neúspěch či zklamání, na náhradní cíl. Touto novou metou jsou myšleny nové obsahy prožívání a jednání. Sublimace je považována i za strategii použitelnou pro vyrovnání se stresem. Podobným způsobem funguje i spiritualizace tíživé situace, prostřednictvím které se probíhající událost transformuje v událost duchovní. (Kebza, 2009, s. 29; Smékal, 2007, s. 283).

Existuje celá řada obranných mechanismů, jimž se věnují mnohé studie a statě, ale pro účely práce dalších několik už jen vyjmenuji. Jedná se například o anestézii, disociaci, fantazii, hostilitu, introjekci, izolaci, kompenzaci, narkotická aktivitu, odčínění, přesun emocí, regresi, splývání, substituce, únik, verbalizace (Kondáš, 1980, s. 199; Smékal, 2007, s. 272 a 276).

3 Strategie zvládání stresu – coping

Se stresem se potýká každý jedinec. O současném světě tvrdíme, že na nás klade enormní stresové balvany. Ať se jedná o různé typy stresů nebo stresorů, ve většině případů se jich nezbavíme. Proto je na každém člověku, aby se ke stresovým situacím postavil zodpovědně. Vzhledem k náplni humanitární práce a prostředí, v němž je vykonávána, je zřejmé, že každý humanitární pracovník se bude při zahraniční misi potýkat se stresem. Je tedy otázkou, jak k tomuto faktu přistoupí. Zda bude čekat a přirozeně reagovat na to, co přijde, anebo se pokusí být na dané situace připraven a jakmile situace nastane, bude umět na ni zareagovat. Stres nám pomáhají zvládat právě copingové strategie, o nichž bude řeč v této kapitole.

Vyrovňovacím strategiím se též někdy říká zvládání zátěže nebo anglicky coping. Definice této problematiky se liší (Čáp, Mareš, 2001, s. 533). Teorie strategií zvládání stresu procházejí svým vývojem, tudíž se od některých kdysi uznávaných upustilo a dnes jsou v popředí zase jiné.

Strategie vyjmenované v této kapitole se na rozdíl od obranných mechanismů snaží směřovat k opravdovému vyřešení stresu. Jak již bylo zmíněno ve výše uvedené tabulce, ve většině případů se uskutečňují vědomě (Kebza, 2009, s. 29). Aktivizují se při střetu s nějakou překážkou či těžkostí. Následně ji pomáhají se s ní vypořádat, aby cesta byla zase klidná (Smékal, 2007, s. 273).

Baron a Kebby v roce 1986 vydali knihu, ve které uvádí, že mimo dalších faktorů mají vliv na zvládání stresu moderátory a mediátory. Moderátory jsou

„osobnostní a sociální proměnné, které moderují vztahy mezi vnějšími okolnostmi a podmínkami a stresovou reakcí a jejími důsledky, ale nejsou přímo ve vztahu s působícím stresorem či stresory ani postupy a průběhem zvládání.“ (Kebza, 2009, s. 27).

Na druhou stranu mediátory definují jako *„proměnné, které vstupují do vztahu mezi prediktorem a závisle proměnnou a týkající se vnímání a hodnocení působícího stresoru a stresové reakce včetně kognitivního zpracování, pozornosti, vůle, motivace a aktivity, kterou jedinec zvládání stresu věnuje.“* (Kebza, 2009, s. 28).

Následně po řadě výzkumů jsou pojmenovány nové strategie. Jedna říká, že základem stresu je určitý problém a pozornost je směřována právě na něj. Druhá do centra pozornosti pokládá prožitky. V tomto případě jde hlavně o zvládání emocí. Někdy se uvádí i třetí strategie, jejíž podstatou je vyhýbání se zvládnutí stresové situace. Člověk dělá, jakoby se nic nedělo a svoji pozornost odklání jinam (Kebza, 2009, s. 28).

Folkmanová definuje coping jako „*stále se měnící kognitivní a behaviorální úsilí jedince zvládnout, popř. tolerovat anebo redukovat požadavky, jež zatěžují, či dokonce převyšují jeho psychické zdroje*“ (Čáp, Mareš, 2001, str. 532). Kohn pak formuluje jednu z novějších definic copingu. Podle něho se jedná o „*vědomé adaptování se na stresor*“ (Čáp, Mareš, 2001, s. 533).

Mezi postupy vyrovnávání se se stresem jmenujme několik základních vycházejících z díla Carvera, Scheiera a Weintrauba, kteří roku 1989 vytvořili dotazník COPE. Vycházeli přitom z teorie stresové situace Lazaruse. Tento dotazník je velmi propracován. Je tvořen šedesáti položkami, s tím, že patnáct strategií copingu je hodnoceno na čtyřbodovém měřítku. (Kebza, 2009, s. 28; Macková, 2010, s. 33):

- Aktivní coping
- Vyhledávání instrumentální sociální opory
- Vyhledávání emocionální sociální opory
- Plánování
- Potlačení interferujících aktivit
- Odložení řešení na pozdější dobu
- Pozitivní reinterpretace
- Humor
- Přijmutí
- Náboženství
- Popírání
- Projev emocí
- Behaviorální vypnutí (Ficková, 2001, s. 89).

Později autoři dotazník COPE zkrátili, protože byl administrativně i časově velmi náročný (Kebza, 2009, s. 28).

Další osobností, která rozčlenila copingové strategie, je Brandstädter (Kebza, 2009, s. 30). Rozlišuje mezi postupy asimilačními, které si kladou za cíl to, aby změnilo prostředí, tedy externí prvky. Na druhou stranu definuje akomodační postupy, jichž cíl je zaměřen dovnitř. Snaží se tedy o změnu sebe samotného.

Esther R. Greenglassová vyučující psychologii na universitě v Ontariu spolu s Ralfem Schwarzerem vytvořila koncepci tzv. „*proaktivního zvládnání stresu*“. Ta klade důraz na předcházení působení stresorů. Oproti celé řadě přístupů chce řešit stresovou situaci již před jejím začátkem (Greenglass: nedatováno; Kebza, 2009, s. 29).

Hobfoll vytvořil další z novějších postupů copingu. Týká se „*konzervace rezerv*“. Vychází „*z předpokladu, že lidé se snaží získat, vytvářet a chránit to, čeho si považují, mj. též zdrojů všeho druhu. Zdroji mohou být jak materiální objekty, tak osobnostní charakteristiky, kompetence, podmínky a energie.*“ V případě, že jsou zdroje nějak ohroženy, vzniká stresová situace. Hrozbou může být nedostatek zdrojů, nemožnost je doplnit nebo situace, kdy by mohlo dojít k jejich ztrátě (Kebza, 2009, s. 30).

Na vyrovnávání se s profesním stresem mají vliv kognitivní a behaviorální složky jedince, které se neustále přetvářejí. Zvládnání stresu je velmi individuální proces vycházející z vlastností, osobních charakteristik, schopností a možností konkrétního jedince (Krumov a kol., 2012).

Nyní bych ráda porovnála obranné mechanismy a copingové postupy. V níže uvedené tabulce jsou uvedeny jejich rozdílné znaky. Jak obranné mechanismy, tak vyrovnávací strategie se stresem se shodují ve snižování distresu. Dále oba řídí emoce, mají dynamickou povahu. Navíc jsou potenciálně vratné, můžeme v nich rozlišit dílčí položky a rozvíjejí se s vyšším věkem (Čáp, Mareš, 2001, s. 532).

Tab. 4 Odlišné znaky obranných mechanismů a vyrovnávacích strategií (Čáp, Mareš, 2001, s. 532).

Obranné mechanismy	Vyrovnávací strategie
obsahují implicitní reakce	obsahují explicitní operace
aktivovány intrapsychicky	aktivovány prostředím, okolnostmi
obtížněji pozorovatelné	snadněji pozorovatelné
jedinec si je neuvědomuje	jedinec si je uvědomuje
jedinec je neovládá vůlí	jedinec je ovládá vůlí
determinovány osobnostními rysy	determinovány jako osobnostně, tak situačně
nepředchází zhodnocení situace	předchází zhodnocení situace i vlastních možností
výsledkem je automatické chování	výsledkem je promyšlené chování

3.1 Strategie vyrovnávání se s profesním stresem

Jednou ze strategií zvládnání stresu je prevence. Pokud však prevence není dostatečná, respektive stres na člověka dolehne ve velké míře, jedinec je konfrontován s jeho důsledky. Maslach spolu s Schaufelim a Leiterem (2001, in Krumov a kol., 2012) vidí jako tři hlavní rozměry reakce na stres spojený s vykonávanou profesí. Jedná se o vyčerpání způsobené vypotřebováním psychických i fyzických zdrojů. Dále jedinec používá cynismus, který je projevem depersonalizace. Vyjadřuje velmi necitlivé až lhostejné reakce na různé aspekty práce. Zaměstnanec také může ztratit zájem o problematiku, ve které se pohybuje. Prožívá pocity neschopnosti, nedostatečného úspěchu či si myslí, že jeho pracovní produktivita je příliš nízká.

V pomoci zvládnout stresovou situaci spojenou se zaměstnáním se angažuje nebo aspoň má angažovat management organizace. Ten by měl identifikovat a odstraňovat zdroje způsobující stres. Následkem čeho se zmírňují jeho škodlivými následky. V zahraničních organizacích fungují i specializované školicí programy pro humanitární pracovníky, které pomáhají takovéto situace řešit. V některých oblastech České republiky jsou zavedeny u Záchraného hasičského sboru nebo u Policie ČR skupiny podobného charakteru. Každá humanitární organizace by měla tyto týmy mít a cílem jejich práce by mělo být zlepšení vyrovnávacích schopností u jejich zaměstnanců (Krumov a kol., 2012).

Další copingovou strategií týkající se povolání je posilování pozitivní a efektivní komunikace v organizaci. Komunikace je velmi důležitou složkou jakéhokoli vztahu.

Špatná komunikace rozděluje a může se stát stresorem. Dobré vztahy se správně nastavenou komunikací mohou být naopak posilou v tíživých situacích. V dnešní době existují mezilidsky orientované „team buildings“ či T-skupiny a mnoho dalších možností zaměřené na zlepšení komunikačních dovedností v pracovních týmech (Spector, in Krumov a kol., 2012).

3.2 Salutory

Salutory definují pozitivní životní faktory. Jedná se o aspekty, které člověku dávají sílu, odvalu, chuť a energii pro další boj se stresory a se vším, co nám ztěžuje život. Například to může být pocit, že moje práce je smysluplná, vyznamenání, díky, přesvědčení o dobrém výsledku mé práce. Se salutory souvisí také tzv. „*posily*“, tedy prožitky či situace, které člověku dají sílu znovu stát a jít dál (Křivohlavý, 2003, s. 170).

V jiné literatuře přibližně od poloviny 80. let 20. století jsou salutory definovány jako zdroje zvládání (*coping resources*), protože pomáhají zvládat stres. Počítá se s nimi zvláště v novějších teoriích copingu. Dělí se na extrapersonální a intrapersonální (Kebza, 2009, s. 30).

3.2.1 Intrapersonální salutory

Intrapersonální zdroje vycházejí z konkrétního jedince. Jedná se hlavně o osobnostní vlastnosti, schopnosti a dovednosti (Kebza, 2009, s. 30). Patří sem fyzická, duševní a sociální pohoda či charakteristiky temperamentu jedince. Dále sem řadíme, jak hodně pozitivně vnímáme sami sebe, čehož příkladem je důvěra v sebe sama. Svoji roli hraje i vnímání vlastní zdatnosti jedince. Mimo jiné může člověka pozitivně ovlivňovat v těžkých situacích jeho smysl pro humor (Čáp, Mareš, 2001, s. 538).

Odolnost je jednou z velmi důležitých osobnostních charakteristik využívaných jako zdroj při stresových situacích. Dá se definovat různě. Jde o adaptaci na tíživou situaci, jejíž průběh vzhledem k jedincovým reakcím proběhl, včetně procesu i výsledku, v pořádku (Garmezy, Masten, 1991, podle Čáp, Mareš, 2001, s. 538-539). Patterson (1995, podle Čáp, Mareš, 2001, s. 539) definuje odolnost jako „*schopnost pružně se vrátit do původního stavu, navzdory protivenství*“, „*rychle se vzpamatovat*“. Odolnost je schopnost, která pomůže dosáhnout adaptivních účinků (Čáp, Mareš, 2001, s. 539).

Dalším velmi důležitým interpersonálním salutorem je nezdolnost, kterou detailněji popisuje Křivohlavý (2003, s. 70-71). Charakterizuje ji úsloví „*nedat se a bojovat s těžkostí*“. Rozlišujeme několik druhů nezdolnosti (Křivohlavý, 2003, s. 70-73):

- V pojetí resilience

Re- znamená v latině zpět a salite skákat. Doslovný překlad pojmu resilience znamená tedy mrštnost, elasticnost až houževnatost. Kliwer (1999, in Křivohlavý, 2003, s. 71) zjistil, že velkou roli hraje autonomie jedince spojená s jeho schopností prosit někoho o pomoc, pokud se dostane do tíživé situace. Navíc je důležitá důvěra jedince v sama, podporovaná někým blízkým. Výzkumy ukázaly, že lidem s touto schopností byla hodně poskytována dostatečná a dobrá sociální opora.

- V pojetí koherence (Křivohlavý, 2003, s. 72-73)

Koherence znamená smysl pro integritu, jinak řečeno soudržnost, pevnost. Zabýval se jí vzhledem k izraelskému prostředí Aaron Antonovsky. Mluví se o jejích dvou významech. Prvně znamená pevnou pospolitost společenství lidí, k ní protikladem je nesoudržnost mezi lidmi společenství. A za druhé jde o interní skloubení osobnosti jedince, tj. „*jeho jednotlivé, „nerozdvojené“ srdce*“. Opak se týká osobnosti člověka, nejednotnosti jeho srdce a nepevnosti. Dále Antonovsky formuluje tři dimenze koherence s pozitivními a negativními póly.

Z hlediska kognitivního rozměru se jedná o srozumitelnost, v které je zahrnuto logické chápání věcí i lidí. Kladným extrémem je pohled na svět jako pevný celek, a tudíž se dá na vztahy v něm probíhající spoléhat a věřit jim. Záporný extrém značí to, že svět tvoří mozaika různorodých střípků, které jsou však chaotické. Oproti kladnému extrému zde neexistují pravidla interakcí a stabilní řád.

Druhou dimenzí je motivace jedince, k čemu směřuje. Podle toho, jak velmi je konkrétní situace v souladu se smyslem života, nabývá na smysluplnosti nebo opaku. Kladný extrém zahrnuje ty, kteří v aktuální události vidí smysl, případně výzvu k činnosti pro dosažení vzdálenějšího cíle. Negativní extrém je definován odcizením osoby od dané situace, a to ani v emocionální

rovině se do ní nezapojuje. Ovlivňuje je to jedincovy vztahy, raději se jim vyhýbá, což způsobuje sociální izolaci.

Z pohledu činnosti třetí a poslední dimenzi je zvládnutelnost.

„Jde o percepci možností, které má daná osoba k dispozici ke zvládnutí požadavků na ni kladených.“

Fundamentální charakteristikou kladného extrému je:

„povědomí o přiměřenosti (adekvátnosti, jak vlastních sil a možností, tak sil a možností lidí kolem dané osoby úspěšně řešit a vyřešit danou situaci.“

Zapotřebí je víra, že bude fingovat a zdroje přiměřené potřebám řešení dané situace. Na druhou stranu záporný extrém je značen bezvýchodností.

- V pojetí hardiness (Křivohlavý, 2002, s. 74-75)

Nezdolností v pojetí hardiness, neboli osobní tvrdost, se zabývala S. Kobasová. Definovala jí pomocí tří charakteristik. První a hlavní se týká možnosti kontroly dění okolo jedince. Druhou je ztotožnění člověka s tím, na čem pracuje. Třetí charakteristika, která podle studií přílišný vliv na osobní tvrdost nemá, je vnímání zátěžových situací jako výzev.

Vnímanou osobní zdatnost (ang. *self-efficacy*) řadí Křivohlavý (2003, s. 75) mezi intrapersonální salutory. Cohen a Edwards (1989, in Křivohlavý, 2003, 75) považují „subjektivní představu vlastní schopnosti kontrolovat“ to, co se odehrává v prostředí konkrétního jedince, za podstatný aspekt i moderátor v průběhu zvládání zátěžových situací. Jednoduše jde o vlastní schopnost vedení chodu události. Studie tvrdí, že se jedná o obranný faktor, který však je blízký aktivním copingovým strategiím.

Scheier a Carver (1985, in Křivohlavý, 2003, s. 76) popsali dispoziční optimismus. Týká se lidí, kteří si standardně myslí, že daná událost skončí dobře. Smysl pro humor nám též pomáhá překonávat nelehké situace (Křivohlavý, 2003, s. 77).

Z výzkumů, které prováděl Antonovský a Cousinse (1979, podle Křivohlavý, 2003, s. 77), plyne, že za intrapersonální salutor můžeme chápat i víru či nějaký důvod, který nám dává smysl pro co žít, pracovat a bojovat. Pargament (Křivohlavý, 2003, s. 91) popisuje tři druhy víry ve vztahu k zvládnutí něčeho složitého, těžkého. Buď jedinec prostřednictvím víry odevzdá s důvěrou to, co ho tíží, tomu, kdo je nad ním. Podle studií Střížence (2000, podle Křivohlavý, 2003, s. 91-92) je však tato forma víry vzhledem k vyrovnání se s utrpením používána v nejmenší frekvenci. Dalším stylem

náboženské víry je sebeřízení, které spočívá ve využití svobody, jež každý dostal od vyšší moci. Předpokládá odpovědné zacházení s možnostmi, které člověk má. Parmament ale uvádí, že tato možnost zvládnání utrpení není moc častá. Třetí možností vnímání víry je spolupráce realizovaná mezi Bohem a nějakou osobou. Řeší spolu daný problém. Podle výzkumů dělaných Střížencem (2000, in Křivohlavý, 2003, s. 91-92) na Slovensku je tato poslední forma řešení problémů ve vztahu k víře nejčastější.

Hodnocení sebe samého (*ang. self-esteem*) se pohybuje u každého člověka na škále mezi záporným a kladným. Je ovlivněno již vztahem mezi dítětem a rodiči. Později se na jeho tvoření podílí i sociální okolí, a to hlavně ve škole. V dospělosti se na jeho dotváření podílí partner, zaměstnání a úspěšnost. Je tedy mnoho faktorů, které ovlivňují podobu hodnocení. Studie ukazují, že vysoká míra kladného sebehodnocení působí velmi dobře na zvládnání stresu. Lidé s touto charakteristikou jsou více asertivní, odvážněji vstupují do nových činností či situací. Vnímají sebe samotného jako velmi podobné vysněnému ideálu vlastního „já“ (Křivohlavý, 2003, s. 77-78).

Molahan a Moos (1987, podle Křivohlavý, 2003, s. 78) považují za další důležitou intrapersonální charakteristiku důvěru člověka v sebe samého (*ang. self-confidence*).

Podle Friedmana (1993, podle Křivohlavý, 2003, s. 78) svědomitost, ve smyslu plnění svých závazků či povinností, také pomáhá při procházení těžkostmi. Zkoumal to na vysokoškolských studentech. Došel k tomu, že studenti, kteří byli svědomití, se standardně dožívali vyššího věku.

Taylor (1989, in Křivohlavý, 2003, s. 82) prostřednictvím svých studií došel k tomu, že lidé, kteří se snadněji perou s obtížnými situacemi, jsou přesvědčeni, že jsou schopni řídit chod toho, co se děje. Dále jsou optimisticky naladěni a v neposlední řadě je charakterizuje nezdolnost.

3.2.2 Extrapersonální salutory

Extrapersonální zdroje se používají ve vztahu k jinému člověku. Jedná se například o sociální oporu či finanční zdroje (Kebza, 2009, s. 30).

Sociální oporu, tedy oporu prostřednictvím mezilidských vztahů popsal ve čtyřech možnostech Jaro Křivohlavý (1995, in Jobánková a kol., 2000, s. 47). Prvně jde o poskytování přímé pomoci a podpory, chápané jako asistenci v těžkých chvílích nebo

samotné bytí s osobou prožívající stres. Za druhé se jedná o to, že druzí jedince utvrzují o správnosti jeho jednání či myšlení, spolehlivosti jeho postojů. Potvrzují to, v co daný věří, jeho morální nastavení či žebříček hodnot. Třetí charakteristikou je „být milován“ blízkými, tj. osobami, které má konkrétní jedinec rád i v těžkých okamžicích. Týká se to hlavně lidí, jejichž vztah s dotyčným je velmi spjatý. Čtvrtou a zároveň poslední charakteristikou je „být začleněn“. Jde o to, že daný člověk má své místo v nějakém živém společenství, kde fungující pevně navázané vztahy.

Vzhledem k tomu, že člověk je bytostí sociální, každý jedinec se pohybuje v určitém okruhu lidí, se kterými tvoříme mezilidské vztahy. Pokud se o vztahy staráme a tvoříme je, můžeme se spolehnout na to, že nám někdo pomůže nebo nás podpoří, až bude třeba. Takto nastavený vztah může být užitečným zdrojem pro zvládání stresu.

„Systém sociální opory je chápán jako určitý ‚nárazníkový‘ či ‚tlumící‘ systém, který chrání lidi proti potenciálnímu škodlivému vlivu stresových událostí. Ti, kteří disponují takovýmto silným systémem sociální opory, se proto jeví lépe vybaveni ke zvládání závažných životních změn i každodenních běžných mrzutostí.“

S. Cohen a T. H. Wills (Křivohlavý, 2003, s. 93)

Sociální opora je podle předcházejí citace velmi důležitým salutorem pro zvládání těžkostí. Umenšuje následky, které by mohly v důsledku tíživé situace na člověka dopadnout. Chápeme ji v kontextu makroúrovně, meziúrovně a mikroúrovně. Makroúrovň sociální podpory rozumíme „celospolečenskou formu pomoci potřebným“. Příkladem je systém sociální podpory v České republice či pomoc při humanitárních katastrofách. Meziúrovň sociální opory se myslí kolektiv, který dělá takové kroky, aby pomohl jednomu ze svých členů, jenž se mohl ocitnout v nouzi. Příkladem je pomoc skautů na táboře konkrétnímu skautovi, kterého popíchl včely nebo pomoc pracovního kolektivu jednomu ze svých kolegů. Dále sem můžeme zahrnout i pomoc lidem, kteří sice do skupiny nepatří, ale pohybují se v mém okolí a potřebují pomoc. Logicky se dá odvodit, že do mikroúrovně sociální opory řadíme pomoc a oporu mezi nejbližšími lidmi. Nejužší je tento vztah v rámci dvojice, tedy mezi matkou a dítětem či mezi partnery (Křivohlavý, 2003, s. 95).

Rozlišujeme několik druhů sociální opory. Řadíme sem instrumentální, informační, emocionální a hodnotící oporu. První druh je realizován prostřednictvím

konkrétního činu. Iniciativa vychází od pomáhajícího. Může se jednat o finanční pomoc, vyřízení administrativních záležitostí, poskytnutí materiálních potřeb. Prostřednictvím druhého druhu jsou jedinci poskytovány informace o situaci, v které se ocitl, tak aby se v ní lépe zorientoval a pomohly mu ji lépe vstřebat. Může být laická i profesionální. Emocionální oporou je míněna láska, vyjadřovaná náklonnost, snaha někoho uklidnit, dodávání naděje či pocitu jistoty. Opora hodnotící se snaží posílit pozitivní vnímání vlastní osoby jedincem. Podporuje jeho sebedůvěru či sebehodnocení (Křivohlavý, 2003, s. 97-98).

Důležitou částí vyrovnávacích strategií se stresem je rozpoznávání stavu stresu, Tato strategie je dána citlivostí k symptomům charakterizujících daný stav. Mezi organické příznaky Hošek (1999, s. 23) uvádí například: „*bušení srdce, bolesti hlavy a pocity sevření na prsou, nechutenství, svírání a bolest břicha, průjem, častější nucení k močení, pokles sexuální touhy, impotence, změny v menstruačním cyklu, nadměrné svalové napětí, bolesti v oblasti krční a bederní páteře, bodavé řezavé a palčivé pocity v končetinách, nepříjemné pocity v krku („knedlík“), dvojí vidění a obtíže se soustředěním zraku na jediný bod (fokuzace)*“. Jako emocionální symptomy stresu uvádí „*prudké změny nálad, nadměrné „trápení se“ s drobnostmi, neschopnost empatie, projevy hypochondrie, denní snění, autismus, únava, nekoncentrace, neschopnost dovést úkoly do konce, podrážděnost, popudlivost, úzkostnost*“. Mezi symptomy stresového stavu v chování patří „*nerozhodnost, hořekování, naříkání, pracovní absence, pomalé uzdravování, větší nehodovost, horší šoférování, zhoršená kvalita práce, odmítání úkolů, snaha podvádět v souvislosti s úkoly, vyšší konzumace cigaret, alkoholu a drog, přejídání se, popřípadě nechutenství, změna životního rytmu, nespavost, nižší pracovní výkon*“.

Co se týče emocionálních příznaků stresu, pro zvládnání stresu pomáhají různé relaxační praktiky (Hošek, 1999, s. 23).

3.3 Syndrom vyhoření

Jde o syndrom emocionálního vyčerpání, depersonalizace a snížení osobních úspěchů v profesionální práci s lidmi (Maslach a Jackson, 1986, in Krumov a kol., 2012).

Syndrom vyhoření souvisí s různými formami odejití z profese, mezi něž patří absence práce, záměr odejít a fluktuace. Nicméně lidé, kteří trpí syndromem vyhoření

a zůstávají ve svých zaměstnáních, mají nižší produktivitu a efektivitu. Navíc se u nich projevuje snížená pracovní spokojenost i odhodlání pracovat. Je zřejmé, že projevy syndromu vyhoření u humanitárních pracovníků by nemělo být to, co lidé po humanitárních katastrofách potřebují. Navíc má syndrom vyhoření negativní dopad na kolegy na misi i na spolupracovníky v zemi původu. Může způsobit mezilidské konflikty anebo sabotování zadaných úkolů. Musíme také říct, že syndrom vyhoření je "nakažlivý", což znamená, že se šíří na kolegy a dokonce i na rodiny (Krumov a kol., 2012).

4 Metodická část

V předchozích kapitolách jsem se zabývala teoretickým ukotvením pojmů. Definovala jsem stres a jeho typy a možné vlivy, které ho mohou způsobit. Dále jsem rozebírala různé možnosti vypořádání se s tíživými situacemi. Nejprve jsem popsala obranné mechanismy a následně různé strategie zvládání stresu. Tam jsem se zabývala i otázkou zvládání profesního stresu a aspekty, které nám pomáhají těžké situace překonat.

V následující části se zabývám tím, jak se vyrovnávají humanitární pracovníci na zahraničních misích se stresovými situacemi.

4.1 Výzkumná otázka a cíl výzkumu

4.1.1 Aplikační cíl

Aplikační cílem mé bakalářské práce je, aby prostřednictvím zmapování obranných mechanismů a strategií zvládání stresu, jejichž součástí jsou i salutory, u humanitárních pracovníků na humanitárních misích, se pomohlo humanitárním pracovníkům odjíždějícím nebo již působícím na zahraničních misích. Tato práce jim může pomoci k uvědomění si vlastních špatných i dobrých mechanismů a strategií spojených se stresem. Zároveň jim poslouží jako přehled dalších možností, ať už kterým se mají vyhnout nebo těch, které jim pomohou. Aplikačním cílem dále je, aby se tato práce využila pro školení týkající se zátěžových situací nebo supervize humanitárních pracovníků či jejich managementu před nebo aspoň v průběhu zahraniční mise.

Navíc tato práce může být za stejným účelem užita pro studenty Caritas-VOŠs Olomouc oboru Sociální a mezinárodní humanitární práce účastnících se zahraničních misí i studenty či absolventy navazujícího magisterského studia stejného oboru na CMTF UP.

4.1.2 Poznávací cíl

Na základě výše definovaných a rozpracovaných termínů si stanovuji výzkumnou otázku neboli poznávací cíl takto: Jak se humanitární pracovníci na zahraničních misích vypořádávají se zátěžovými situacemi?

Cílem výzkumu je zjistit obranné mechanismy a strategie, prostřednictvím kterých se humanitární pracovníci na zahraničních misích (dále „ZM“) vyrovnávají se stresem.

4.2 Dílčí výzkumné otázky

Abych získala plnohodnotné kompletní odpovědi, je důležité specifikovat dílčí výzkumné otázky (dále „DVO“):

DVO1: S jakými stresovými situacemi se humanitární pracovníci na ZM setkali?

DVO2: Jaké obranné mechanismy používali ve stresových situacích humanitární pracovníci na ZM?

DVO3: Jaké copingové strategie využívali ve stresových situacích humanitární pracovníci na ZM?

Znalost odpovědí na první dílčí výzkumnou otázku mi pomůže získat odpovědi na další dvě. Důvodem je to, že pro zodpovězení druhé a třetí otázky potřebuji znát možné stresové situace, se kterými se humanitární pracovníci na ZM setkali.

4.3 Výzkumná metoda a strategie

Poznávací cíl a v něm definovaná hlavní výzkumná otázka vymezuje specifický kontext. V závislosti na něm jsem se snažila zvolit pro výzkumnou část adekvátní metody. Použití vhodných metod přispěje a zároveň umožní, abych získala odpovědi na dílčí výzkumné otázky. To posléze následně povede k zjištění odpovědi na hlavní výzkumnou otázku a tím se naplní poznávací cíl.

Pro získání dat jsem vybrala kvalitativní přístup sběru informací. Podle Dismana (2002, s. 285) je jeho cílem „*odkrytí významu podkládaných ve sdělených informacích.*“ To znamená, že se snažím od respondentů získat data, na základě kterých odhaluji významy, které jsou v nich ukryty. Podstatnými aspekty tohoto výzkumu je například otevřenost vůči zkoumaným objektům a to také proto, že se snažíme dopátrat toho, jak oni sami konkrétní pojmy chápou (Reichel, 2009, s. 65-66).

Pro kvalitativní sběr dat jsem se rozhodla, protože problematika vyrovnávání se se stresem u humanitárních pracovníků na ZH není u ČR dostatečně zmapována a pojmenována. Proto vidím kvalitativní přístup jako nejvhodnější pro tuto problematiku.

Jako metodu jsem zvolila rozhovor, který podle Ferjenčíka (2000, s. 171) „představuje zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání dat.“ Během rozhovoru dochází ke střetu dvou tváří. Navíc kvůli tomu, že výzkumník se aktivně podílí na rozhovoru, ovlivňuje to, jaký charakter budou mít odpovědi respondenta a kolik jich bude. Všechny rozhovory jsem se rozhodla realizovat prostřednictvím dialogu, jako jednoho z možných typů rozhovoru. Rozhovory byly zvoleny jako polostrukturované. V polostrukturovaném rozhovoru se vyžaduje činnost tazajícího se. Předem si připraví seznam otázek, které bude pokládat respondentovi.

1. Na jak dlouhé misi jste byl a kde?
2. Vnímali jste přítomnost těžkých situací na misi? Jestli ano, jaké to byly?
3. Co vám pomáhalo v těžkých situacích, co vás drželo nad vodou?
4. Které vaše vlastnosti vám pomáhaly misi zvládat?
5. Jak na vaše zvládání mise působily vztahy (na misi, doma; komunikace)?
6. Dělal byste dnes něco jinak – vzhledem ke stresu a vyrovnávání s ním?

Ovšem jakým způsobem a jakou formou bude tázaný na otázky odpovídat je hodně volná. Tázaný si vybírá sám, jakým stylem bude odpovídat. Připravila jsem si tedy seznam otázek, který budu mít s sebou. Buď budu pokládat otázky podle něho anebo budu přímo reagovat na respondenta. Vzhledem k tomu, že cílem je získat informace, jedná se o rozhovor poznávací (Ferjenčík, 2000, s. 173-174).

Za strategii mého výzkumu jsem si zvolila zakotvenou teorii neboli grounded teorii. Zakotvenou teorií se míní také způsob analýzy dat, které jsem získala (Hendl, 2005, s. 125). Spočívá v tom, že výzkumník při prvním vstupu do terénu má představu o daném problému či prostředí. Dále se zabývá konkrétními případy a zaznamenává data, které získává prostřednictvím intervua, pozorování nebo shromažďování textových materiálů. Získaná data se před dalším vstupem do terénu analyzují. Právě na jejich analýze a výsledcích z ní vyplývajících závisí výběr dalšího vzorku. Nakonec „výzkumník provádí porovnávání mezi případy, testuje své poznatky a validuje zjištěná fakta. Následně integruje získané poznatky a generalizuje výzkumná tvrzení (Hendl, 2005, s. 128). Tento výzkum byl ukončen na rovině axiálního kódování.

4.4 Jednotka zkoumání a zjišťování, výběr a charakteristika respondentů

Vzorek pro tento výzkum jsem vybírala metodou záměrného výběru. Jde o účelový výběr, při kterém „hledáme účastníky podle jejich vlastností“. To znamená,

že si stanovím kritéria, kterým oslovený jedinec musí odpovídat. Jeho zapojení do výzkumu však předpokládá jeho svobodné vyjádření souhlasu či nesouhlasu (Miovský, 2006, s. 135). Prostřednictvím elektronické pošty jsem oslovila šest respondentů. Jeden respondent na e-mail vůbec nereagoval, druhý v následném rozhovoru přes skype odmítl rozhovor poskytnout. Zůstali mi tedy pro realizaci výzkumu čtyři respondenti, kteří byli humanitárními pracovníky, každý jinou. Věkem pokrývali všechny kategorie produktivního věku. Podařilo se mi získat respondenty, kteří se účastnili misí realizovaných různými charitami a Člověkem v tísní. Působili v několika zemích jihovýchodní Evropy, jihozápadní Asie a na Haiti. Někteří na zahraniční misi byli společně. Dva respondenti měli zkušenosti s jednou zahraniční misí, ostatní s více zahraničními misemi. Snažila jsem se tedy získat vzorek, který měl heterogenní charakter.

4.5 Realizace výzkumu

Pro rozhovory jsem měla připravené otázky. V průběhu prvního rozhovoru jsem se jich hodně držela, i když jsem už začala používat aktuálně tvořené otázky reagující na výpovědi. V dalších interview jsem se odklonila od připravených otázek a začala jsem využívat reflektující naslouchání. To znamená, že po odpovědi respondenta jsem zopakovala část toho, co řekl, což mu pomohlo v lepším vzpomnutí si na danou situaci a dalo to jeho výpovědím košatost. K tomuto způsobu zisku dat jsem se odklonila také proto, že jsem zjistila, že data, která potřebuji, nemají často respondenti příliš uvědomělá. Reflektivní naslouchání jim mělo pomoci si uvědomit a mi sdělit potřebné informace. I když na tento způsob občas reagovali, tím že si mysleli, že je dostatečně nechápu. Rozuměla jsem jim dobře, ale snažila jsem se tak docílit toho, aby se o dané informaci rozpovídali víc. Nešlo však zůstat pouze u reflektivního naslouchání, musela jsem se občas vrátit k výše uvedeným otázkám, abych získala data potřebná pro tento výzkum. Navíc jsem začala používat otázky typu „Co se dělo pak?“ nebo „Jak jste na to reagoval“.

4.6 Sebereflexe výzkumníka a limity výzkumu

V průběhu realizovaných rozhovorů jsem zjistila, že získání potřebných dat není tak snadné. Myslím si, že jsem se snažila formulovat otázky, tak pomohly respondentům se o daných věcech rozmluvit. Problém však byl v tom, že respondenti si mnohé informace, které jsem potřebovala, nepamatovali. Jde o to, že dané situace

možná ani nikdy nereflektovali. Proto by možná bylo lepší zvolit jinou strategii pro získání dat.

Další věcí je fakt, že se jednalo o můj první vstup do terénu. Možná také z toho plyne, kladení otázek někdy nebylo příliš sugestivní a samozřejmé. Dělal mi také problémy nepokládat respondentovi dotazy, které byly manipulativního charakteru. Když se tak stalo, respondenty to naštěstí vedlo k většímu zamyšlení a odpovědi za sebe samotného.

Za limit výzkumu považuji omezený čas. Je obecně platné, že humanitární pracovníci času nemají nazbyt. Proto, aby výsledky výzkumu mohl ještě více komplexní, bylo by zapotřebí mnohem více času na rozhovory. Pravděpodobně by také pomohlo, kdybych s jedním respondentem udělala více rozhovorů a on se mezi nimi rozpomenul na dané události.

5 Analytická část

V této kapitole se jde o získání odpovědí na dílčí výzkumné otázky. Dosáhne se toho skrze interpretaci dat získaných v průběhu kvalitativního šetření. Na začátku je shrnut postup zpracování dat. Následují podkapitoly, které jsou dány dílčími výzkumnými otázkami, přičemž na konci se nachází vždycky shrnutí získaných poznatků v dílčím závěru. To umožňuje následnou diskuzi a plnohodnotné odpovězení hlavní výzkumné otázky.

5.1 Zpracování dat

U dvou rozhovorů proběhla fixace dat pomocí audiozáznamu. Ten pomohl v tom, aby se přesněji zaznamenala data, nic podstatného se nezapomnělo a jejich následná interpretace byla více podložena. U dalších dvou interview probíhal zápis sdělených informací přímo na papír během rozhovoru. U jednoho rozhovoru to bylo z důvodu nemožnosti mít k dispozici diktafon. U druhého bylo přání respondenta rozhovor nahrávat. V těchto případech informace byly sepisovány selektivně. Data nepovažovaná pro tento výzkum za podstatná, nebyla zapsána.

Za získaná jsou považovány texty rozhovorů, a to buď zapsaných přímo v průběhu rozhovorů, nebo přepsané následně z audiozáznamu.

Analýza dat začala prostřednictvím otevřeného kódování. Kódováním se míní „*rozkrýtí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci*“. Zároveň ukazuje na to, co je potřeba dále zařadit do analýzy a jaké metody na to používat. Otevřené kódování proběhlo v průběhu prvního čtení získaných textových materiálů. Postupně byla nalézána a odhalována potřebná témata ukotvená v teoretickém rámci. Vznikl seznam kódů, který byl následně roztříděn podle dílčích výzkumných otázek. Dále se k nim doplňovaly další návaznosti. V analýze dat také pomohly poznámky vytvořené průběžně. (Hendl, 2005, s. 246-248).

Následně bylo využito axiálního kódování, což znamená, že se hledaly mezi kódy vzájemné interakce. Šlo mi o nalezení pojmů, které spolu nějakým způsobem souvisejí. A pokud se tak stalo, tak jsme byly zařazeny do různých kategorií. (Hendl, 2005, s. 248, 250).

5.2 DVO1: S jakými stresovými situacemi se humanitární pracovníci na zahraničních misích setkali?

Pro získání odpovědí na následující dílčí výzkumné otázky, je nejprve třeba zjistit, s jakými stresory přišli humanitární pracovníci na zahraničních misích do střetu. Cílem této otázky je pojmenovat spektrum faktorů, které způsobovaly humanitárním pracovníkům psychickou zátěž.

5.2.1 Problematika bezpečnosti

Jako jeden z velkých stresorů vnímali problematiku bezpečnosti. Přítomnost min, platné stanné právo nebo možné přepadení respondenti viděli jako něco ovlivňujícího vznik stresu. Mělo to dopady praktické, které se projevovaly například v omezených možnostech pohybu. Viděli však i důsledky psychické jako strach či pocit nejistoty. Z bezpečnostních a dalších důvodů používají pro pohyb auto.

„Všude byly miny, nedalo se jít na záchod.“ (R1)

„Když jsme jela po páté za sebou ve stejný čas, ve stejném místě sama s tím naším autem, došlo mi, že to je úplně špatně, že kdokoli z té dané komunity si ten šestý den tam na mě může počkat a jsem úplně bezbranná a jsem bez auta nebo bez života.“ (R2)

„... zrovna by tě někdo mohl sledovat nebo zrovna teď jedeš později...“ (R2)

5.2.2 Zaměstnání

Dalším z velkých stresorů je fakt, že humanitární pracovníci pracují, bydlí, jí pořád s těmi samými lidmi. V podstatě s nimi tráví veškerý jejich čas. Navíc kvůli předchozímu stresoru není moc možností odejít z domu. Někdy pracují a bydlí v jednom a tom samém domě, jindy aspoň bydlí a pracují v různých domech. To může mít za následek vznik napětí či hádek mezi kolegy.

„... tak si myslím, že pro mě nejhorším stresem bylo to, že jsi se stejnými lidmi v jedné budově. V jedné místnosti pracujete, v jedné místnosti jíte, potkáváš se s nimi neustále bez ohledu na to, jestli ti jsou sympatičtí nebo nejsou, spolupracuješ s nimi nebo nespolečně. Jste spolu pořád, pořád jsi pod dohledem.“ (R2)

„přijedete domů, povečeříte s těmi lidmi, kteří jsou úplně ve stejné situaci a nechtějí o tom mluvit.“ (R2)

„Nemluvili jsme spolu dva, tři dny.“ (R3)

„... čtrnáct dní jsme byli zavřeni na té vesnici ...“ (R4)

„Jinak tam není kino, není tam divadlo, není tam příroda, je tam furt vedro, nemáte kam jít, nemůžete se bavit s ženskýma, nemůžete se bavit ani o ženských, nemůžete nikam cestovat, protože je všude nebezpečno, musíte být jenom doma, takže zíráte na filmy, čtete si knížky. A když už se strašně nudíte, jdete za místními, jako pracovníky, kteří s Vámi žijí a se kterými denně pracujete. Takže je čtrnáct hodin vidíte v práci a pak si za nimi jdete odpočinout k jídlu a pokecat o něčem, co je zajímavá, protože to, co Vás zajímavá, je nezajímavá.“ (R4)

Respondent pojmenoval fakt, že jeho zkušenosti nebyly dostatečné pro práci na jeho pozici. Z toho občas plynuly i chyby, které způsobil. Dále negativně ovlivňovalo respondenty vědomí velké odpovědnosti za projekty, respektive peníze v nich, či zaměstnance. Za další stresor týkající se práce respondent považoval nejasně formulované a stanovené kompetence, které měl vykonávat. Navíc docházelo ke kumulaci rolí. Představa o náplni práce a skutečnost bývaly odlišné. Navíc jako stresor vnímali pracovní přetížení, což znamená, že měli vykonat více práce, než bylo možné z hlediska času nebo jejich sil. Jako stresor definovali to, že většinu jejich činnosti tvořila administrativa. Místa realizace projektů byla často hodně vzdálená, proto se museli spolehnout na své podřízené.

„Musíte. Máte nějakou funkci. Máte pod sebou lidi.“ (R3)

„...byla jsem naším údržbářem, ..., byla jsem projektákem, ..., zároveň jsem byla průvodcem, ... a byla jsem jediným expatem na misi...“ (R2)

„... množství práce neskutečné.“ (R4)

„každý den byl nával té administrativy tak velký, že vůbec nebylo možné jít do toho terénu.“ (R4)

„Projekty jsem psala do tří do rána, to byl jediný čas, kdy jsem měla klid.“ (R2)

„Problém je v tom, že člověk předpokládá, že bude, jak Vám řekli, z 50 % v kanceláři a z 50 % ve fieldu. Ale v reálu vlastně tu kancelářskou práci za Vás nikdo neudělá, v tom fieldu to za Vás udělají.“ (R4)

„Administrativa tvořila 98 % práce.“ (R4)

„... když jste slepá, nevíte, co se pod Vámi děje, tak je to potom strašně těžký....“ (R4)

Ovšem respondenti vidí jaké nemožné se spolehnout na jiného člověka, respektive na své místní podřízené. Respondent to formuloval takto: *„Co jste si neudělala sama, to jste neměla.“ (R3)*

S prací souviselo i jiné vnímání času. Zacházelo se tam s ním jinak, než co jsou humanitární pracovníci zvyklí v České republice. Stresorem pak byly rychlé změny situace ovšem spojené se zdlouhavou administrativní změnou.

„Zažádáme o změnu projektu. Tak jsme zažádali o změnu projektu. Změna trvá měsíc a za ten měsíc, když nám to schválili, tak jsme zjistili, že už potřebují zase něco jiného.“ (R4)

Pracovní plán nabourávaly nečekané a někdy i neřešitelné situace vyvolávající bezmoc jak ukazuje následující citace.

„... a přijde jedna věc, která se nebude dát vyřešit, dojdeš do bezmoci, tak to je pro mě úplný konec.“ (R2)

„... zabavili nám auto ...“ (R2) Míra stresu způsobená tímto stresorem byla navíc zvětšena marným bojem se státní samosprávou.

„Já si myslím, že nejhorší na psychiku člověka v jakýchkoliv situacích, ať je to rodina, nebo zdraví tvých blízkých je pocit bezmoci.“ (R2)

„Přijedete jednou do vesnice, zkontrolujete 10 baráků, přijedete do další vesnice, zkontrolujete 10, ale nezkontrolujete 1 800. Takže jako si pak říkáte: děj se vůle Boží.“ (R4)

5.2.3 Sociální interakce

Vztahy, mohou být buď zdrojem vzniku těžkých situací, anebo mohou i pomáhat. Pozitivní stránce vztahů je součástí třetí dílčí výzkumné otázky. Někteří respondenti nenavázali s místními kolegy přátelské a otevřené vztahy. Vliv na to mohlo mít i to, že mají odlišný způsob myšlení. Respondenti vidí jako problém i možné vztahy s humanitárními kolegy z jiných organizací. Těživé bylo to, že často nebyla možnost s nimi navázat přátelství dlouhodobějšího charakteru, protože s některými se viděli jenom jednou nebo dvakrát. Respondenti považovali tyto vztahy za hodně povrchní a bez obsahu. Jako další okolnosti vyvolávající stres definují určité vztahy v České

republiky. Jedná se o situace, kdy humanitární pracovník na zahraniční misi odjel s tím, že doma zanechal nedorozřešené věci s blízkými lidmi. Za další negativní faktor týkající se vztahů vnímají to, že se někomu z rodiny nebo přátel zhoršil zdravotní stav.

„... nedorozřešené vztahy doma ...“ (R1)

„... zhoršený zdravotní stav blízkých...“ (R2)

Nepřijetí místními lidmi respondent vnímal také jako něco, co negativně ovlivňovalo zátěž v člověku.

„... tam se vztahy na pracovišti řídí skrze přátelství, což pak ale stejně nefunguje, protože pro ně jste bílý a cizinec.“ (R4)

„Tam není nikdo, kdo by Vám vlastně rozuměl.“ (R4)

5.2.4 Další stresory

Mezi další stresory, které respondenti pojmenovali, patří kultura. S tou vnímali intenzivně spojené jiné pojetí času nebo chaos.

„... je to země, kde vůbec nemáte věci pod kontrolou.“ (R4)

„Takový řád, který pro nás znamená neřád.“ (R4)

Navíc někteří respondenti neovládali jazyk, kterým místní lidé hovořili, což tvořilo jazykovou bariéru.

„Porozumění byl limitující faktor.“ (R3)

„... mně se to třeba nepodařilo říct. Nebo mě se to třeba podařilo říct a oni to nepochopili a už se jim to nepodařilo vysvětlit.“ (R4)

Za okolnost způsobující stres vnímají i nejistotu doby setrvání na dané misi či materiálního zabezpečení. Nevědí, kdy pojedou domů.

- *„Člověk neví na, jak dlouho jede.“ (R2)*

- *„Nevíme, jestli tam jde elektrika, nevíme, co budeme jíst.“ (R2)*

Nekvalitní spánek byl vnímán jako jeden z podstatných vlivů způsobujících napětí.

„Co je průšvih, je to, že ten spánek tam je jiný. Je to tím, že tam je jiné klima a člověk spí ve stejném domě, kde pracuje, takže v tomhle ohledu byla spíš kvalita spánku hrozně

bídná. Člověk tu únavu cítí mnohem víc než tady, že se tím spánkem neregeneruje.“
(R2)

Respondent uvedl, že napětí v něm zvětšovala i nemožnost sportovat.

„Protože nemáte žádný pohyb, nemůžete nikam jít pěšky, nemůžete dělat žádný sport, máte pořád průjmy, prostě tam se fakt nedá dělat vůbec nic. Ta země je peklo.“ (R4)

Co se týče tlaku, vnímali ho v určitých obdobích jako eustres. *„Rád pracuji pod tlakem, motivuje to.“* (R3) Nebo někdo prohlásil: *„Nemůžu říct, že by celá situace působila stresově, spíše okamžiky.“* (R2) Když však byl dlouhodobějšího charakteru, přerodil se ve vyčerpávající distres. *„Pak už nás unavuje, i když se někdo usměje na vás a vy se musíte usmát na něho.“* (R3)

5.2.5 Dílčí závěr

Z interpretace výsledků získaných dat na první DVO je vidět, že existuje celá škála stresorů. Většinou se nejedná jen o samostatné stresory, které ovlivní vznik stresu, ale o celou mozaiku. Různé kategorie stresorů se vzájemně prolínají. Stejně tam se prolínají stresory uvedené v dané kapitole.

Zajímavé také je to, že pro někoho daná věc může být považována za stresor pro jiného ne. Až se můžeme dostat do fáze, kdy u druhého se jedná o strategii zvládnání stresové situace.

Mezi důležitými stresory byla uvedena bezpečnost situace, která není dobrá a člověk se k ní musí aktivně stavět. Dále jako za vyvolávající stres je považováno vykonávané povolání, s kterým je spojené pracovní přetížení, kumulace rolí, nevyjasněné kompetence nebo přílišné množství administrativní práce.

Vztahy se stávají stresory vzhledem k tomu, že se nedají žít přátelství, na které je člověk zvyklý. V zemi mise ale buď baví s místními lidmi z práce, s kterými si však moc nerozumí nebo s humanitárními kolegy v jeho organizace, kde však časem vzniká ponorková nemoc anebo s humanitárními kolegy ze zahraničí, kteří se však na misi hodně střídají, takže často není možnosti s nimi navázat dlouhodobější vztah. S lidmi v České republice je to často tak, že dané situaci vůbec nerozumí. Z toho plyne, že člověk je odstříhnut od žití normálních vztahů.

Dalšími výraznými stresory jsou nejistoty, tlak, bezmoc, nekvalitní spánek, kulturní rozdílnosti či neznalost jazyka. Navíc je zde fakt však, že humanitární pracovníci prožívající těžké situace způsobené těmito vlivy jsou pořád spolu a nějakým způsobem spolu mají spolupracovat. Tudíž stresory rostou na intenzitě.

Zajímavé je, že nikdo nezminil, že by pro něj daná katastrofa, ať už poválečná nebo humanitární byla stresorem.

5.3 DVO2: Jaké obranné mechanismy používali ve stresových situacích humanitární pracovníci na zahraničních misích?

Vzhledem k tomu, že obranné mechanismy jsou hlavně nevědomé. Jsou v této části uvedeny citace, které dále interpretuji podle ukotvení pojmů v teoretickém rámci. U respondentů mužů byla identifikována podle rozhovorů racionalizace:

„Rozum byl tou berličkou.“ (R4)

„Jestli mám nějaký úkol, plním ho bez ohledu na ...“ (R3)

„Tenkrát se zaměřujete na řešení.“ (R4)

Respondent při povídání o průběhu zahraniční mise používal popření. To znamená, že se snažil popřít, to co se dělo.

„Ne že bych to nějak potřeboval...“ (R4)

„... ale ono nehraje už zas tak velkou roli ...“ (R4)

Také se vyskytl obranný mechanismus vytěsnění dané události nebo aspoň určitých aspektů. Následující citace značí vytěsnění osobní složky.

„Buďto jsem to zadusil a bylo to na mně vidět, že jsem zadušeněj, nebo jsem tomu dal volný průchod.“ (R3)

„Já nevím, co se dělo se mnou.“ (R4)

Někdo byl agresivní. Šlo například o agresi vůči někomu z kolegů nebo podřízených vynadal či na něho zvednul hlas.

Dále jsem prostřednictvím sdělených dat zaznamenala obranný mechanismus ve formě rezignace.

„Když se to opakuje po pátý, rezignoval jsem.“ (R3)

„Přijmete jejich styl vnímání času a úplně všeho. (R3)

Také se vyskytla emoční plochost nebo částečně intelektualizace. Respondent odstříhl jeho emoční projevy. Respondent reagoval na humanitární katastrofu, na kterou se někdo ptal, jak to bylo hrozné:

A: *„Ten Groznej byl hroznej.“*

R3: *„A jako co?“ „Je to špatně. Mrzí mě to v tom smyslu, že to nestojí.“*

Respondenti užívali také reaktivní výtvar, vyjadřující opačný motiv dané situace.

R2: *„Takže to bylo dost humorné....“*

Já: *„Humorné... to znamená, že to nebylo humorné?“*

R2: *„No, že to nebylo humorné.“*

Respondentka uvedla, že se hodně smála, i když situace směšná vůbec nebyla, což by se dalo považovat též za reaktivní výtvar. Následně reagovala prostřednictvím racionalizace.

„... abych na něho nezačala nepřičetně ječet nebo po něm házet nože byla, že jsem se začala hrozně smát a ptala jsem se kolegy, jestli mu dobře rozumím, že po mě opravdu chce úplatek 14000 ...“ (R2)

Jedním z dalších obranných mechanismů vyskytujících se u humanitárních pracovníků na zahraničních misích bylo odosobnění.

„Člověk začne přemýšlet, jak to řešit prakticky.“ (R2)

5.3.1 Dílčí závěr

Hlavně u humanitárních pracovníků mužského pohlaví se objevovala racionalizace. Je však potřeba říct, že byla použita i u druhého pohlaví. Jednalo se o velmi používaný obranný mechanismu. V zásadních situacích používali právě jej a na něj navázali s realizací praktických úkonů.

Avšak humanitární pracovníci někdy popírali dané situace či utíkali. V těchto případech a i dalších však nedokážeme říct, jestli se jedná opravdu o obranné mechanismy před

stresem anebo o vyrovnávací strategie se stresem. Hranice mezi těmito pojmy je hodně úzká. Proto mohou dané pojmy zapadat i do obou kategorií.

5.4 DVO3: Jaké copingové strategie využívali ve stresových situacích humanitární pracovníci na zahraničních misích?

Zde se popisují výsledky zjištěných týkajících se copingových strategií. Zvládající strategie jsou buď založeny na zdrojích, anebo ne, situace je komplikovanější.

Respondentka považovala za zdroj zvládání zátěžových situací to, že se v zemi cítí dobře, jako doma. Chtěla být s místními lidmi, učila se jazyky, byla jim blízko, či s nimi komunikovala v jejich řeči. Povídání s hlídači a dalšími „normálními“ lidmi vedlo k překročení zaměstnaneckých hranic do lidských, a tak získala pocit, že žije normální život.

„Necítím se jako cizinec.“ (R2)

Respondenti používali jako copingové strategie zvýšené množství návykových látek.

„... piješ kávu čím dál dřív ráno a kouříš čím dál víc cigaret ...“ (R2)

„... tam vykouříte 12 nebo někdy i 20 cigaret denně. Protože není co dělat, tam prostě není co dělat. Tak kouříte.“ (R4)

*„... tak jsem **kouřil** tabák tenkrát.“ (R4)*

„Pořád ti to jede, jede, jede v té hlavě, ... 2 panáky večer ti pomůžou zastavit tady to točení, které nechceš, aby se tam točilo. Já jsem v životě nevpila tolik alkoholu, co za tu dobu tam. A to myslím, že jsem se neopíjela.“ (R2)

Jako další strategii používal několikahodinové hry na počítači. Problém byl že, když je hrál až do noci, což vedlo k další únavě.

Copingové strategii zvládání bezmoci respondent pojal tak, že takto: *„Hledáte si ostrůvky dobra.“* Pro někoho to byly setkání s lidmi.

Respondenti uvedli, že by dobrou strategií pro vyrovnání se se stresem mohl být sport. Ovšem nikdo se nedostal během mise k tomu, že by ho mohl více praktikovat. Ale i z těch mála možností, kdy během zahraniční mise sportovali, došli k tomu, že jim to pomáhalo vypnout myšlení a tím pádem se i uvolnit.

„Dvakrát jsem si šel zaběhat.“ (R3)

„Nešlo sportovat.“ (R3)

„... byly jsme tam čtyřikrát, pak jsme byly nemocné a pak už zase nebyl čas, protože byl deadline projektů.“ (R2)

„... že já jsem jela k ní, jely jsme spolu do posilovny, pak jsme jely k ní, daly jsme si snídani a já jsem jela do práce, ona jela do práce.“ (R2)

„Sportovat by bylo úplně ideální.“ (R3)

Další respondent uvedl, že jedním s činností, které mu pomáhaly, bylo to, že si sám pro sebe hrál na hudební nástroj.

„... hra na hudební nástroj. Sám jsem si hrál. To bylo dobré.“ (R4)

Respondentce sloužilo jako strategie vyrovnávání se se stresem vaření. Pojímalta to jako aktivitu teambuilding, navíc následně zvala na jídlo své přátele. Šlo o aktivitu, která pomohla zastavit myšlení o práci.

Respondent pro účel zvládnutí těžkých situací využil supervizi.

5.4.1 Copingové strategie spojené s prací

S vypořádáváním se těžkostmi v práci pomáhaly pravidelné výjezdy do terénu, kde humanitární pracovník viděl hmatatelné znaky práce nebo se mohl pobavit s místními lidmi pracujícími na projektu. Pro tuto aktivitu, však bylo potřeba použitelné auto.

„Já jsem tam auto požadovala za jeden z mála prostředků, který ti dává svobodu, a neměla jsem tam moc jinou možnost, protože tam pěšky nikam nesmíš.“ (R2)

„To není přeběhnout ulici do hospody. Ty musí jít tam, kde víš, že to je bezpečné, kde jsou lidi a bez toho auta nic z toho neuděláš.“ (R2)

Naději konce určité situace viděla respondentka jako světlo, které jí pomáhalo zvládnout tíživou situaci.

„...věděla jsem: udělám to, vybavím dům a bude klid. Pak se vyspím a odpočnu si.“ (R2)

To s sebou přinášelo i předání starostí v práci někomu jinému. Na což navazovala další strategie v podobě přijetí situace jako faktu, který prostě je a nedá se změnit.

„A když jsem to přijala jako fakt, že co jsem mohla, to jsem udělala a co jsem nemohla, to předávám tomu člověku, který to po mně má přebrat Tak to bylo dobrý.“ (R2)

Kombinace stresorů spojených s výkonem práce, na které se občas nabalily další stresory, vedla někdy k tomu, že humanitární pracovníci působící na zahraničních misích ztratili smysl práce.

„... nesouhlasím úplně s humanitárkou, s rozvojovkou už vůbec ne, ale s humanitárkou mám taky docela problém protože to, co vy způsobíte v té komunitě, je, že totálně rozvrátíte, rozbombardujete ty vztahy, všechno, co tam je, mocenský, všechno. Prostě přijdete, vtrhnete, rozdáte něco a najednou úplně ti lidé začnou být proti sobě hrubí, naštvání, začnou jít jeden proti druhému ...“ (R4)

5.4.2 Zabezpečení bezpečnostní situace

Nebezpečné situace pojímali respondenti tak, že racionálně uvažovali a řešili praktické věci. Respondentka uvedla, že bylo důležité, aby se nezmatkovalo a zároveň, aby se situace ani nezlehčovala.

„Člověk začne přemýšlet, jak to řešit prakticky.“ (R2)

„Tak v první řadě začne člověk řešit praktické věci, že je zamčeno, zkontroluje, že má zapnutý mobil, podívá se, koho má v posledních volaných číslech a zkontroluje zrcátko a to dělá každé 3 minuty, zrcátko každé půl minuty a změní cestu, nejede tou cestou, kudy jezdíval, ale zároveň jede známou cestou. Já jsem nikdy nedošla do takového stadia, abych přestala uvažovat racionálně.“ (R2)

Vnímanou copingovou strategií byla i snaha o to, aby předcházeli rizikům a neriskovali.

„... když ti dojde, že tohle už je na hranici a je to o tom, včas to nějakým způsobem analyzovat a řešit.“ (R2)

Dále respondentka uvedla, že podstatnou strategií bylo nepodceňování situace a dodržování bezpečnostních pravidel.

„Tak si řeknu: musím dodržovat všechno, co je možný a jedu.“ (R2)

Svoji roli sehrála dále znalost situace a pak, že na ni byli humanitární pracovníci připraveni. Navíc významnou roli hrál fakt, když měli ošetřené praktické věci.

„... nejdůležitější je mít ošetřené ty praktické věci, protože když se cítíš v bezpečí, můžeš eliminovat to praktické nebezpečí a tím pádem eliminovat i to nebezpečí psychické.“ (R2)

„Když jsem mohla přijít včas, přišla jsem.“ (R1)

5.4.3 Salutory

Za zdroje, které pomáhaly zvládat stres, považovaly ženy respondentky otevřenost ke vztahům s místními lidmi, ke kultuře. S ním spojovaly i vstřícnost k dané zemi. Respondentka nedokázala definovat vlastnosti, které ji pomohly těžké situace zvládat. Vnímala to tak, že šlo o řetězec vlastností, které se vzájemně ovlivňují a podporují.

Ta samá respondentka podotkla, že s vypořádáváním se se stresem, který prožívala, jí pomáhalo definování toho, co chce či potřebuje.

Jazyk je jedním z prostředků komunikace. Právě znalost jazyka či kontextu dané země sloužila jako jedna z copingových strategií.

„Učil jsem se po večerech slovíčka, mluvil jsem s nimi nezávazně, snažil jsem se být kamarádský.“ (R4)

5.4.3.1 Víra

Víra v Boha, byla něčím, co humanitárním pracovníkům na zahraničních misích pomáhalo. Ne že by kvůli tomu víru žili. Ale důsledkem toho, že žili vztah s Bohem, jim tento vztah pomáhal zvládnout misi.

„Vidíte za utrpením víc.“ (R3)

„Vždy mi pomáhala modlitba.“ (R1)

„Máte si s kým povídat, když jste sama.“ (R3)

„V hlavním městě jsem chodil do kostela.“ (R4)

5.4.3.2 Sociální opora

Co se týče sociální opory přicházející z České republiky, respondenti popisují, že jim pomáhaly telefonáty s domovem, protože je udržovali v obraze. Měli skrz ně aspoň trochu přehled o „povrchních“ věcech dějících se doma.

„Já jsem byla ráda, že jsem zůstala v pravidelném kontaktu.“ (R2)

„To víte, že je to příjemný, když Vám řeknou, co a jak, co dělají.“ (R4)

„... prevence ponávratového stresu ...“ (R2)

Avšak rodina často jako podpora nesloužila, protože nevěděla, co daný respondent v zahraničí prožívá.

„nemáte o čem mluvit, není o čem, protože ona má něco jiného, já mám něco jiného, a to co já prožívám, se nedá absolutně vyličit. Když tam někdo nebyl, tak to prostě nepochopí.“ (R4)

Respondentce se však podařilo najít na rozdíl od dalších respondentů v ČR někoho, kdo jí byl takovým zpovědníkem, kdo věděl, rozuměl. Vedlo k tomu to, že znal kontext, protože už na Haiti byl. Tohoto člověka vnímala jako velkou oporu, protože mohla říct velmi málo a on rozuměl. Nemusela vysvětlovat. Za důležitý aspekt chápe i to, že měla vůbec s kým sdílet to, co na zahraniční misi prožívala.

„Prostě řekneš to, a on rozumí, co tím slovem chceš říct.“ (R2)

„Neměl jsem tady nikoho tady v Čechách, komu bych mohl něco takového říct.“ (R4)

Co se týče vztahů v zemi zahraniční mise, pro jednoho respondenta se stávali zkušení humanitární pracovníci z jiných organizací přáteli, takovou novou rodinou. Vzájemně se navštěvovali. Navíc se znali již z dřívějších misí. To co dávalo hloubku a pevnost těmto vztahům byl vzájemný respekt, úcta a obsah rozhovorů. To vedlo k tomu, že v případě potřeby se měli na koho spolehnout, věděli, že jim někdo pomůže. *„Byl tam vzájemný respekt. Navštěvovali jsme se.“ (R3)*

„... s kterou jsme si docela rozuměli, že jsme třeba sedávali po večerech na terase, jedli, seděli a vykládali. Bylo to fajn.“ (R4)

„... tak jsem se začal znát s Italy, Němci a začali jsme se spontánně scházet.“ (R4)

„ ... jsem tam kolem sebe měla dobrý lidi.“ (R2)

„Byli tam lidi, s kterými jsem si dobře popovídal.“ (R3)

Respondenti považují sdílení kolegy s kolegy za velmi pomocné, vzhledem k těžkým situacím, které tam prožívali. K těžkým situacím můžeme přiřadit i osamocení. Vidí to tak, že jim to přinášelo i jiný pohled na řešení či na sebe.

„Člověk na řešení není sám“ (R2)

„Pomáhalo mi v tom to, že to nejste vy, kdo za to může.“ (R3)

„Tam jsme si sedli, kecali jsme a chlastali jsme a bylo to fajn... nadávali jsme na všechno. Bylo to krásný. Každý si vylil to srdce, co ho prostě totálně štve, jo. Bylo to krásný, moc pěkný. To pomáhá.“ (R4)

„ ... čtrnáct dní jsme byli zavřeni na té vesnici a pak jsme po těch 14 dnech vždycky jeli do ..., což byla taková spádovka, tam bylo víc těch kolegů, bělochů. No a tak jsme si dali pivo nebo něco takového.“ (R4)

Respondent poukazuje, že pro něj bylo důležité, že tyto vztahy určovaly etické hodnoty, které byly dodržovány.

„Hledám si lidi, které mi jsou hodnotami a morálně blízcí.“ (R3)

„Dodržujeme určité standardy.“ (R3)

Respondentka vnímala pro zvládnutí těžké situace jako podstatné možnost, že jí někdo pomohl prakticky, to znamená, něco udělal. To se odrazilo i na psychické pohodě respondentky. Důležité zde bylo, že se jednalo o lidi, kteří byli z jiné organizace, pracovali na jiné pozici, měli jiné možnosti něco vykonat.

„... přijde jiný člověk a řekne ti: „Tak ty nemáš to auto, tak já ti zajedu toho kolegu vyzvednout na letiště.“ A to jsou věci, které udělají nějakou praktickou drobnost, která ti strašlivě psychicky pomůže.“ (R2)

„ ... tenhle člověk mi dodával pocit jistoty, protože to byl bezpečák a věděla jsem, že to je člověk, kterému zavolám a který mi pomůže ve dne v noci.“ (R2)

„Ale tím, že tenhle člověk má úplně jinou pozici, úplně jiné známosti a úplně jinak zná ... tak to hrozně pomáhá.“ (R2)

Další copingovou strategií spojenou se vztahy s lidmi z jiných organizací pojímala respondentka jako útek do jiného světa za kamarády. Šlo o změnu prostředí a o zázemí, které jí dalo prostor chvíli být v klidu, čerpat sílu.

„Když jsem mohla, sedla jsem si, dala jsem si panáka, když jsem nemohla, jinak jsem si dala kávu nebo džus, nebo něco jiného. Někdy pomohlo to ze sebe vyprskat, jenom říct co se stalo. Pomohlo, že je člověk někde jinde s jinými lidmi a že tam má to objetí, že jsou to lidi, kteří jsou stejně ladění, s kterými nepracuju celé dny a že to jsou kamarádi, kteří když se otevřely ty dveře a já tam stála, tak jsem nemusela nic říkat a oni mě objali a řekli, pojd' dál. To prostě stačí.“ (R2)

5.4.4 Dílčí závěr

Respondenti používali pro vypořádání se stresem celou řadu strategií. Od vyššího užívání návykových látek, hraní počítačových her, přes racionální a praktické řešení daných situací. Významnou roli hrály i intrapersonální salutory, které však byly tvořeny řadou jedincovo vlastností. Respondentům pomáhala také žitá víra v Boha, která měla pro někoho i sociální charakter, protože s Bohem mohl rozmlouvat. Sociální opora hrála velkou roli ve vyrovnávání se se stresovými situacemi. Její podoby byly odlišné podle nastavení respondentů a podmínek, v kterých se zahraniční mise odehrávala.

6 Diskuze

Tato kapitola je zaměřena na nejdůležitější výsledky analýzy dat a jejich interpretace. Budeme se snažit kriticky pohlédnout a zhodnotit realizovaný výzkum. Dále se pokusíme ukázat oblasti, v kterých se zjištění plynoucí z této práce dají použít.

Pro tuto práci byl zvolen kvalitativní výzkum. Zjistilo se, že kdyby se pracovalo s kvalitativně-quantitativním výzkumem, škála odpovědí na dílčí výzkumné otázky by mohla být rozmanitější, a tudíž by naplnění výzkumné otázky získalo vyšší hodnotu.

Na začátku empirické části byl stanoven polostrukturovaný rozhovor. Jeho zaměření na dílčí výzkumné otázky bylo ne příliš konkrétní, dalo by se říct, že bylo vágní. V průběhu rozhovorů bylo zjištěno, že respondenti si často přítomnost tíživých situací neuvědomují. Ukážou dvě těžké situace a řeknou, že dál už nic stresujícího neprožili. Navíc někdy tvrdí, že neví, co jim v takovýchto situacích pomáhalo.

Změnil se tedy průběh rozhovorů. Na začátku respondentům byla položena otázka týkající se přítomnosti těžkých situací na misi. Další otázky však reagovaly na výpovědi. To znamená, že v následující otázce byla zopakována podstatná myšlenka z poslední odpovědi, nebo její konec a k tomu byla položená doplňující otázka. Ta bývala směřována směrem na klientovy činy, prožívání reakce v danou chvíli. To pomohlo respondentům si na pro tento výzkum potřebné události vzpomenout. Pokud respondent začal odbíhat od tématu nebo informace o daném tématu byly dostatečné, přešlo se k jiné tíživé situaci, respektive k tomu, co ji způsobovalo. Rozhovory tedy nakonec se opíraly o stresory a od nich se odvíjelo zjišťování obranných mechanismů vzhledem k nim či vyrovnávacích strategií.

Limitujícím faktorem byl čas. První rozhovor, který proběhl podle původně stanovené struktury s doplňujícími otázkami, trval asi 30 minut. Ovšem délky rozhovorů následujících realizovaných výše zmíněným způsobem, dosahovaly větších rozměrů. Jeden trval cca 1,25 hodiny a druhý cca 1,5 hodiny. Ani v tomto čase se nepodařilo podrobně probrat všechny aspekty související s tématem. Poslední rozhovor z důvodu následujících povinností respondenta trval cca 45 minut. Každý respondent kladl během rozhovoru důraz jinam. I když jsme se věnovali stejným tématům, u někoho se podařilo zajít například do roviny charakteristických vlastností, u jiného ne. Pokud bychom chtěli získat data, kde by byly větší možnosti porovnávání dat, musely by

respondenti poskytnout mnohem více času pro rozhovor. Dále by nejspíš potřeba udělat více rozhovorů s respondentem v přiměřeném časovém odstupu, což by mohlo vést k tomu, že si respondenti vybaví zapomenuté události nebo jejich podrobnosti.

V empirické části bylo snahou zachytit co největší počet proměnných ve formě kódů, které se objevily v odpovědích respondentů. Vzhledem k tomu, že počet respondentů byl malý, je pravděpodobné, že existují stresory a možnosti vypořádávání se stresem, které nebyly během tohoto výzkumu objeveny. I když se podařilo, že se některá data začala opakovat, například neznalost jazyka jakožto stresor nebo sociální vazby s humanitárními pracovníky z jiných organizací jako copingová strategie.

Následující část shrnuje výsledky dat analýzy a porovnává je s poznatky a pojmy uvedenými v teoretickém rámci. Zjistila jsem, že odpovědi dílčí výzkumných otázek se prolínají a vzájemně doplňují. Chci tím říct, že i když výše bylo něco zařazeno mezi copingové strategie, neznamená to, že se jednalo pouze o ně, ale mohlo jít částečně o obranné mechanismy.

Výsledky analýzy dat týkající se první DVO se shodují s poznatky teoretického rámce v tom, že se objevovaly stresory náhlé, ale i stresory, které měly dlouhodobější charakter, jak například nekvalitní spánek, míra otevřenosti k cizí kultuře a místním. Bylo zajímavé, že se potvrdilo to, že individuální nastavení jedince má vliv na pojetí stresoru. U někoho se nízká míra otevřenosti ke kultuře projevoval skrz to, že s místními lidmi neměli přátelské vztahy, nedokázali najít, to co mají společného. U jiného respondenta ovšem vyšší míra otevřenosti ke kultuře vedla k přerození v extrapersonální salutor ve formě sociální opory.

Respondenti se setkávali s různými stresory ukotvenými v teorii. Jde například o životní události, kdy respondent měl v České republice někoho, komu se hodně zhoršil zdravotní stav a on nemohl být přítomen u něho. Respondenti se shodovali s teoretickým vymezením v tom, že stresorem pro ně byly každodenní starosti. U nich se objevovaly prostřednictvím práce s místními zaměstnanci, na které se nemohli spolehnout.

U jedné respondentky se vyskytly stresory aktivní činnosti definované Razumovem (Gubačev a kol., 1876, in Kondáš, 1980, s. 121-122). Jednalo se o období, kdy působila na několika pracovních pozicích. Dále teoretickému vymezení odpovídají

i stresory nesouhlasné činnosti, jako příklad uvedme téměř neustálý pobyt respondentů v jednom, ve dvou domech s těmi samými lidmi. Objevily se stresory ze čtvrté kategorie definované Razumovem, které jsou fyzikálního a přírodního charakteru. Respondenti uvedli například moc velké teplo.

Při konfrontaci teoretického rámce a výsledků analýzy dat vzhledem ke stresorům dochází ke zjištění, že mnohé stresory uvedené v teoretické části práce byly pojmenovány i samotnými respondenty. Nikdo však nezmiňoval v teoretické části jmenované dlouhodobé napětí. Důvody pro to mohou být různé, včetně možnosti neuvědomění. Naopak respondenti pojmenovali další stresory

V Křivohlavém (2003, s. 174) je zmíněno, že profesní stres často souvisí s příliš velkou odpovědností a malými kompetencemi. Co se tohoto vztahu týče, respondenti pracovali na pozicích koordinátorů a manažerů projektů. Nikdo neřekl, že by měl málo kompetencí oproti odpovědnosti, s kterou byl konfrontován. Výsledky výzkumu dále potvrdili to, že jako stresor působí mezilidské vztahy v zaměstnání nebo pracovní přetížení.

Jako významné stresory neukotvené v teoretické části uvedli respondenti nemožnost se spolehnout na místní podřízené v otázkách plnění pracovních povinností. Dalším stresorem pojmenovaným respondentem byly nezkušenosti související s danou prací a pozicí. Důsledkem toho vznikaly i pracovní chyby.

Vzhledem k obranným mechanismům bylo zjištěno, že některé pojmy nebyly v teoretické ukotveny. Jedná se například o obranný mechanismus rezignace. Jde o přerušování kontaktu mezi jedincem a jeho okolím prostřednictvím „vyloučení emoční účasti“ (Peterková, 2006). Některé obranné mechanismy uvedené v dané teoretické v kapitole se v odpovědích respondentů neobjevily. Zajímavé bylo, jak hodně horně respondenti používali obranný mechanismus racionalizace.

Co se týče poslední výzkumné otázky zabývající se copingovými strategiemi, nemůžeme mezi ně zařadit posilování vzájemné komunikace v organizaci, jak bylo uvedeno v teoretickém rámci. Průběh komunikace v organizaci podle odpovědí respondentů byl spíše stresorem. Mezi intrapersonální salutory řečené v teoretické části i empirické patří víra v Boha. Jako zdroj pomoci při zvládání stresových situací ji uvedli všichni respondenti. Jako podstatný extrapersonální salutor uvedli sociální oporu

ukotvenou teoreticky. Avšak její konkrétní průběh se lišil s ohledem na možnosti respondenta a osobní nastavení. V teorii zmíněné rozpoznávání stavu stresu nikdo nepojmenoval.

Odpověď na výzkumnou otázku: „*Jak se humanitární pracovníci na zahraničních misích vypořádávají se zátěžovými situacemi?*“ je hodně široká. Shrneme-li ji, používají hodně obranné mechanismy jako racionalizace, na které navazují praktická řešení situace. Podstatnými vyrovnávacími strategiemi humanitárních pracovníků na zahraničních misích je jejich sociální opora realizovaná podle individuálních nastavení a víra Boha.

Mezi limity práce patří omezený čas respondentů pro realizaci rozhovorů. Dalším limitem je fakt, že respondenti příliš nereflektovali své způsoby vyrovnávání se se stresem a z různých důvodů je zapoměli. Proto množství obranných mechanismů i vyrovnávacích strategií se stresem může být mnohem širší.

7 Shrnutí empirické části

Podstatnou částí této práce byl empirický výzkum realizovaný prostřednictvím kvalitativního výzkumu se prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru. Data jsem získala od humanitárních pracovníků, kteří působili na různých zahraničních misích v několika státech světa prostřednictvím různých neziskových organizací. Dále jsem je kódovala a interpretovala jsem jejich výsledky. Mezi hlavní stresory, se kterými se na zahraničních misích setkávají, řadí problematika bezpečnosti, pracovní přetížení a kumulace pracovních pozic, uzavření v jedné budově, případně ve dvou se stejnými lidmi a také aspekty plynoucí z těžkostí žití vztahů. Dalšími stresory byly tlak, nejistota, bezmoc, kulturní odlišnosti či neznalost jazyka. Humanitární pracovní při reakcích na stres používali hlavně racionalizaci, popření, vytěsnění, agresi, vytěsnění. Z copingových strategií uplatňovali praktická reakce na daný podnět, osobnostní vlastnosti jako otevřenost k lidem či kultuře, dále víru v Boha, sociální oporu v České republice i v místě mise a další strategie. V neposlední řadě jim pomáhala víra v Boha.

Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, jak se humanitární pracovníci na zahraničních misích vypořádávají se zátěžovými situacemi. Zajímalo mě, jaké obranné mechanismy a vyrovnávací strategie se stresem používají. Pro získání výsledků jsem si vymezila dílčí výzkumné otázky. Ty mi měly pomoci ukázat, jaké s jakými vlivy způsobujícími stres se humanitární pracovníci na zahraničních misích se setkávají a jaké obranné mechanismy a copingové strategie používají při následném vzniku stresové situace.

Ukotvila jsem teoretický rámec týkající se dané problematiky. Vysvětlila jsem jako pojmy jako humanitární pracovník a zahraniční mise, stres, obranné mechanismy a vyrovnávací strategie se stresem. Přičemž mě překvapilo, že jsem v české literatuře nenašla statě které by se věnovaly zvládnání stresu u humanitárních pracovníků. Zajímavým zjištěním bylo, že existuje celá řada obranných mechanismů, které mohou humanitární pracovníci využívat, ale jejich plné zmapování by bylo otázkou jiné práce.

Empirický část byl realizován kvalitativním výzkumem metodou polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data od respondentů, kterými byli humanitární všech věkových kategorií produktivního věku, jenž působili na zahraničních misích v Evropě, v Asii i ve Střední Americe prostřednictvím různých neziskových organizací byla kódovala otevřeně i axiálně. Následovala interpretace výsledků analýzy dat. Konfrontací poznatků z teoretického rámce a výsledků interpretace bylo zjištěno, že jejich hlavními stresory bylo pracovní přetížení, kumulace pracovních pozic a uzavření v jedné budově, případně ve dvou se stejnými lidmi. Jako hlavní obranné mechanismy používali racionalizaci, popření a vytěsnění, na kterou reagovali praktickým řešením. Z copingových strategií nejvíce uplatňovali víru v Boha a sociální oporu v České republice i v místě mise a další strategie.

V průběhu výzkumu vyvstala mezi respondenty myšlenka, že jako těžší událost vnímají návrat do České republiky, a proto by bylo dobré se zabývat problematikou zvládnutí této zátěže. Osobně si myslím, že je dobré se zabývat obojím, z vlastní zkušenosti, která se mi během rozhovorů potvrdila, vím, že člověk si mnohé těžkosti na zahraniční misi neuvědomuje.

Byla bych ráda, kdyby se tato práce použila pro studenty Caritas-VOŠs oboru Sociální a humanitární práce, protože vyjíždějí na praxe do zahraničí, kde se mohou

setkávat s různými probíhajícími misemi. Navíc při svých praxích nebo v budoucích povoláních budou konfrontováni se stresujícími situacemi. Jejich zvládnání se stává jednodušší, pokud člověk o nich ví.

Dále bych byla ráda, kdyby získané poznatky této práce posloužili humanitárním pracovníkům českých neziskových organizací a managementu jejich organizací, který by měl tuto problematiku řešit jakožto prevenci syndromu vyhoření svých zaměstnanců.

Literatura

- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., Nolen-Hoeksema, S (2003). *Psychologie*. Praha: Portál.
- Baštecká, B. (2005). *Terénní krizová práce, Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing.
- Braunerová, D. (2011). *Motivace humanitárních pracovníků* (diplomová práce). Brno: FSS MU.
- Čáp, J., Mareš, J (2001). *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál.
- Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- Encyklopedie v pohybu (nedatováno): Symbolizace [on-line]. Dostupné 27.3.2013 z <http://encyklopedie.vseved.cz/symbolizace>.
- Ferjenčík, J. (2000). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál.
- Ficková, E. (2001). *Osobnosť a zvládanie stresu*. Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV.
- Frühbauerová, A. (2012). *Zpráva z praxe*. Olomouc: Caritas-VOŠs.
- Greenglass, E., R. (Nedatováno): Esther R. Greenglass [on-line]. Dostupné 26.3.2013 z <http://www.psych.yorku.ca/greenglass/index.php>.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Jobánková M., Bartošíková, I., Jičínský, V., Kvapilová J (2000). *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně.
- Jones, G., Moorhouse A. (2008). *Jak získat psychickou odolnost*. Praha: Grada Publishing.

Krumov, K., Hristova, P., Larsen, K (2012): Coping with Professional Stress in Humanitarian Action [on-line]. Dostupné 26.3.2013 z <http://www.euprha.org/coping-with-professional-stress-in-humanitarian-action/>.

Křivohlavý, J. (2003). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.

Lékařský slovník (nedatováno): Sympatický nervový systém [on-line]. Dostupné 23.3.2013 z <http://lekarske.slovniky.cz/lexikon-pojem/sympaticky-nervovy-system-sympatikus-11>.

Macková, K. *Zvládacie stratégie školského stresu*. Časopis e-Pedagogium. http://www.pdf.upol.cz/fileadmin/user_upload/PdF/e-pedagogium/E-pedagogium_IV-2009_internet.pdf online[21.3.2013].

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

Pízová, D. (2007). *Vliv zátěžových situací na vznik syndromu vyhoření u speciálních pracovníků* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.

Peterková, M. (2006). Ego-obranné mechanismy[on-line]. Dostupné 29.3.2013 z <http://www.psyx.cz/psyx-obranne-mechanismy.pdf>.

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing.

Slavíková, K (2007). *Osobnostní souvislosti zvládání zátěže* (diplomová práce). Brno: Masarykova Univerzita.

Smékal, V (2007). *Psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal.

Stackeová, (2011). *Relaxační techniky ve sportu*. Praha: Grada Publishing.

Škola zdraví (nedatováno): Stres [on-line]. Dostupné 20.3.2013 z http://sz.ordinace.cz/lekce_uvod.php?lekce=18.

Šváb, S (2006). *Psychologie práce pro nováčky, hasiče-záchranáře, ale nejen pro ně*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství v Ostravě.

Zákon o zahraniční rozvojové spolupráci a humanitární pomoci poskytované do zahraničí. Zákon č. 151/2010 Sb. V účinném znění ke dni 1.4.2013.