

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Vypracovala: Dana Kuželková

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Praha © 2010

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“ jsem zpracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a použité zdroje uvádím v seznamu literatury.

V Praze dne 23.3.2010

.....

Dana Kuželková

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za odborné vedení a pomoc při psaní této práce.

Dále bych chtěla poděkovat kolegům – hasičům z územního odboru Litoměřice za vyplnění dotazníku a jejich poznatky k práci hasiče. A samozřejmě největší poděkování patří mým nejbližším za poskytnuté zázemí, trpělivost a toleranci, kterou vůči mně po dobu mého studia a zpracování bakalářské práce měli.

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

=====

Stress and work performance

Souhrn

Tématem předkládané bakalářské práce je „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“. V práci jsou vysvětleny základní pojmy související se stresem obecně. Dále je práce zaměřena na problematiku stresu působícího na profesionální hasiče. V dotazníkovém šetření byli osloveni příslušníci Hasičského záchranného sboru, Územní odbor Litoměřice.

Summary

The topic of presented bacalary work is „The stress and work performance“. This work explains the basic concepts which are generally related to the stress. The work is in another part focused on a issues of stress acting on the professional firefighters. The members of Fire and Rescue Brigade, Regional Department Litoměřice, were searched by questionnaire survey.

Klíčová slova:

Stres, eustres, distres, stresor, prevence, příslušník, zásah, mimořádná událost, Hasičský záchranný sbor.

Key words:

Stress, eustress, distress, stressors, prevention, member of a fire and rescue brigade, intervention, emergency incident, Fire and Rescue Brigade.

OBSAH

1. ÚVOD	8
2. CÍL PRÁCE A METODIKA	10
2.1 CÍL PRÁCE	10
2.2 STANOVENÍ HYPOTÉZ	10
2.3 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO SOUBORU	11
2.4 METODIKA	11
3. TEORETICKÁ ČÁST	13
3.1 VYMEZENÍ POJMU STRES OBECNĚ	13
3.2 DEFINOVÁNÍ STRESU	14
3.3 REAKCE NA STRES	16
3.4 DRUHY STRESU	18
3.5 PŘÍČINY STRESU	20
3.6 FÁZE STRESU	21
3.7 STRESORY	22
3.7.1 <i>Druhy stresorů</i>	23
3.8 TYP OSOBNOSTI	28
3.9 OBRANNÉ REAKCE PROTI STRESU	29
3.10 PREVENCE PROTI STRESU	31
3.11 HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR	32
3.12 VYMEZENÍ PRÁCE HASIČŮ	33
3.13 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON HASIČE	34
3.14 PSYCHOLOGICKÁ SLUŽBA HZS	35
3.15 STRESORY V PRÁCI HASIČŮ	38
3.16 REDUKCE STRESU U HZS	40
3.17 PŘEHLED POŽÁRŮ A DALŠÍCH UDÁLOSTÍ ÚO LITOMĚŘICE ZA ROK 2009	41
4. EMPIRICKÁ ČÁST	42
4.1 NÁVRATNOST DOTAZNÍKŮ	42
4.2 POPIS RESPONDENTŮ	43
4.3 ANALYTICKÁ ČÁST	47
4.4 HYPOTÉZY	48
4.5 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ	58
5. ZÁVĚR	59
6. SEZNAM LITERATURY	62
7. PŘÍLOHY	66

1. ÚVOD

„Bezstresový stav je smrt. Jediný způsob jak se vyhnout stresu je nežít" - Hans Selye

"Stres je kořením života!" - Hans Selye

V této bakalářské práci, jak již bylo naznačeno, se budeme zabývat problematikou stresu. Zaměříme se na pojem stres obecně a na působení stresu na profesionální hasiče.

Povolání hasiče je určitě zajímavé a atraktivní, ale především hodně náročné a stresující. Z teorie i běžné praxe je patrné, že určitá míra stresu se k práci hasičů bezpochybně vztahuje. Hasiči jsou díky své práci, kterou vykonávají, velmi zranitelní. Často pracují ve ztížených podmínkách, při extrémních teplotách, hluku, zplodinách a agresivních kapalinách. Znájí pocit strachu a mohou podléhat panice či stresu. Mnohokrát se setkávají s neobyčejnými a často traumatizujícími událostmi, které se týkají skutečné nebo hrozící smrti, vážného či hrozícího zranění sebe samého nebo druhých. Nejsou to roboti, kteří zvládnou každou kritickou situaci bez problémů. Jsou to jenom obyčejní lidé. Přesto je každý z nich jiný, jinak prožívá stres a jinak se s ním dokáže vypořádat. Záleží na jejich věku, rodinném stavu, osobnostních typech, na množství zkušeností, letech praxe, míře odolnosti a rodinném zázemí. Rovněž je důležité, jak se dokážou vyrovnat s určitými situacemi, kdo jim pomáhá, zda nejsou na problémy sami a mohou se o někoho opřít.

Toto téma by nemělo být přehlíženo, hlavně v poslední době s častějším výskytem povodní, lesních požárů, úniků nebezpečných látek, tragičtějšími dopravními nehodami na frekventovaných silničních tazích, haváriemi průmyslových zejména chemických podniků, možnými teroristickými útoky. To všechno jsou rizika, u kterých jsou vždy přítomni hasiči a tudíž patří k nejohroženější skupině lidí.

U Hasičského záchranného sboru (dále jen „HZS“) se při přijetí nového příslušníka vždy řeší otázky psychické způsobilosti pro výkon povolání. Rovněž byla u HZS zřízena psychologická služba, která má pomoci hasičům zvládat jejich pocity, které prožijí u zásahu. Taktéž v oblasti ochrany obyvatelstva, kde spočívá práce ve vyrozumívání a ukrytí obyvatelstva před možným hrozícím nebezpečím a v zabezpečení humanitární pomoci pro lidi postižené nějakou katastrofou, jejíž součástí je i pomoc psychologa.

Zvolené téma bakalářské práce „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“ bylo po konzultaci s ředitelem územního odboru (dále jen „ÚO“) Litoměřice plk. Ing. Pavlem Grundem, pod jehož vedení hasiči na ÚO spadají, doporučeno ke zpracování. Ke správnosti volby tématu přispěla rovněž i náklonnost psychologů HZS Ústeckého kraje Mgr. Jany Majzlíkové. Oba jmenovaní projevili zájem o tuto práci, jejíž výsledek by mohli využít pro svou další pracovní činnost.

2. CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem teoretické části bakalářské práce (dále jen „práce“) na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“, bylo zaměřit se na vymezení pojmu stres, který je v poslední době součástí našich životů.

Cílem empirického šetření bylo zmapovat problematiku působení stresu u příslušníků HZS v průběhu řešení mimořádné události, a to z hlediska délky jejich služby (praxe) u HZS. K bližšímu poznatku stresu u příslušníků posloužilo stanovení níže uvedených hypotéz. Z výsledků můžeme posoudit, zda stres hasičů v průběhu řešení mimořádné události je závislý na jejich délce praxe a zkušenostech nebo není.

2.2 Stanovení hypotéz

Byla stanovena formulace hypotézy H_0 a alternativní hypotézy H_A . Hypotézy hodnotíme podle hladiny významnosti $\alpha = 0,05$.

Formulace hypotéz:

H_{01} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a stavem prožívání v momentě vyhlášení poplachu.

H_{A1} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a stavem prožívání v momentě vyhlášení poplachu.

H_{02} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem nedostatečných informací při výjezdu (vyhlášení poplachu).

H_{A2} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem nedostatečných informací při výjezdu (vyhlášení poplachu).

H₀₃: Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a strachem z neznámé situace u zásahu.

H_{A3}: Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a strachem z neznámé situace u zásahu.

H₀₄: Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a správným rozhodnutím u zásahu.

H_{A4}: Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a správným rozhodnutím u zásahu.

H₀₅: Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a časovou tísní u zásahu.

H_{A5}: Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a časovou tísní u zásahu.

2.3 Charakteristika zkoumaného souboru

Základním zkoumaným souborem byla skupina výjezdových hasičů (muži) sloužících na směny (24 hodinová služba) na ÚO Litoměřice. Pod ÚO spadají požární stanice (dále jen „PS“) Litoměřice, Lovosice, Roudnice nad Labem, Štětí a Ústě. PS Lovosice je dočasně dislokovaná na PS Litoměřice, z důvodu povodní v srpnu roku 2002, kdy byla PS zatopena a statikem určena k demolici. V současnosti je prováděna výstavba nové PS v Lovosicích. Město Litoměřice, Lovosice a Roudnice nad Labem jsou zařazeny jako obce s rozšířenou působností (dále jen „ORP“).

Dotazník byl předložen k vyplnění všem směnovým (výjezdovým) hasičům na ÚO Litoměřice. Respondenti byli seznámeni s cílem a formou dotazníku, s jeho zpracováním a použitím pro potřeby této práce. Předloženo k vyplnění bylo 96 dotazníků a vráceno bylo 87 dotazníků.

2.4 Metodika

V rámci práce byla prostudována odborná literatura a z jejího obsahu byly vymezeny současné pohledy na stres, uvedeny základní termíny o stresu s jejich vysvětlením, popis fází stresu a seznámení s prostředky, jak stresu předcházet a jak se před ním v dnešní době bránit. Zvláštní zaměření práce bylo věnováno problematice působení stresu u příslušníků HZS a na činnost psychologické služby.

Pro potřeby zjištění stresu u příslušníků HZS byl vytvořen dotazník. Sestává se z podkladů odborné literatury a z části po konzultaci s odborníky HZS Ústeckého kraje,

kteří znají problematiku výkonu služby a služebního poměru. Oddělení personalistiky, které se zabývá požadavky na přijetí do služebního poměru, vedoucí oddělení integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) a psychologická služba, poskytly poznatky o působení stresu (stresorů) při řešení mimořádné události (zejména výjezdu k zásahu).

Pro potřeby sledování diferencí ve vnímání závažnosti stresu byla sledována délka praxe u HZS. Součástí dotazníku byly otázky týkající se osobních dat respondentů, pracovního prostředí, vnímání stresu u zásahu, znovuprožívání náročných zásahů a sociální opory. Dotazník byl koncipován z uzavřených otázek a pro účel zjišťování informací o míře a intenzitě zkoumaných jevů, byly použity otázky škálového charakteru. Dotazníkové šetření bylo provedeno v měsíci lednu roku 2010.

Dotazník byl sestaven z:

Otázky č. 1 až 5 se týkají osobních dat respondentů v rozpětí variant odpovědí dle stylizace určitého dotazu. U otázky č. 3 byla logicky zvolena škála odpovědí „ano x ne“.

Otázky č. 6 až 13 jsou dotazy týkající se pracovních vztahů a pracovního prostředí. Byla zvolena hodnotící škála odpovědí v rozpětí „ano, spíše ano, spíše ne, ne“.

Otázky č. 14 až 25 jsou dotazy zaměřené na zjištění stresu příslušníků HZS. Byla zvolena škála odpovědí v rozpětí „žádný stres, mírný stres, střední stres, těžký stres“.

Otázky č. 26 až 29 se týkají vzpomínek ze zásahů a možnosti se svými pocity svěřit. Byla zvolena škála odpovědí v rozpětí „ano, spíše ano, spíše ne, ne“.

Pro vyhodnocení dotazníků byly použity statistické metody užívané pro dotazníkový průzkum [15].

Výsledky z šetření byly setříděny do tabulek a grafů pro lepší přehlednost. Hypotézy byly zpracovány na základě kontingenčních tabulek. Výpočty byly provedeny pomocí vyjádření absolutních četností a zjištění možné závislosti u odpovědí na otázky v dotazníku metodou výpočtu χ^2 .

3. TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Vymezení pojmu stres obecně

V zemích západní civilizace se v posledních letech stále častěji mluví a píše o stresu. Stres se stává módním pojmem. V každodenním životě máme slovem stres většinou na mysli něco nepříjemného, označujeme tím vše, co na nás nějak tlačí, naléhá a přetěžuje nás. Je to jakýkoli nátlak, který nás nutí přizpůsobovat se, ať je to příjemné či nepříjemné. Svatba, vánoce či příprava na dovolenou jsou právě tak stresující, jako třeba stěhování či nějaká ztráta. Bylo by naivní domnívat se, že lidská společnost žila bez stresu. Složitě životní situace, byly, jsou a budou. V knize H. Selyeho se říká, že staré „zlaté“ časy nikdy neexistovali. Položme si otázku: měla dnešní populace dostatek času na to, aby se přizpůsobila stresu, který přinesl rychlý technický rozvoj a který se od starého stresu neliší intenzitou ale kvalitou? [5, 9, 11, 12, 13].

Dnes si na stres stěžuje skoro každý, je v našem životě neodstranitelný. Můžeme říci, že vyspělé země v současné době trpí epidemií stresu. Provází nás od narození až do konce života, od dětí ve školním věku, žen v domácnosti, dělníků na stavbě a prodavaček až k nejvyšším manažerům. Pracovní zatížení stále zvyšuje požadavky kladené na každého z nás, v časovém tlaku je třeba podávat maximální výkony a roste i konkurence. Čas, který jsme dříve věnovali odpočinku, svým koníčkům a zálibám se stále zkracuje nebo zcela mizí. Je to vše, co nás obklopuje a působí na nás. Být naživu znamená, že po nás život stále něco vyžaduje. Výsledkem toho všeho je, že se cítíme prázdní, podráždění a nevyrovnaní, v nejtěžších případech se začnou projevovat i tělesné problémy. A tomuto napětí se říká stres. Každý je dnes „fakt“ stresovaný, „vážně ve stresu“ nebo měl „stres celý den“ [3].

Lékaři jej označují jako příčinu častých fyzických a psychických onemocnění. Chronický stres se projevuje různými druhy onemocněním, jako jsou časté rýmy, kašle, angíny, bolesti hlavy a svalů, únava, slabosti, zvýšení krevního tlaku, vyrážky, žaludeční vředy, srdeční a mozkové mrtvice. Pro další onemocnění stres vytváří dispozice, komplikuje je a zabraňuje uzdravování [12].

Nemůžeme však říci, že stres je jenom něco škodlivého, čemu se musíme vyhýbat. Stres může být i prospěšný a léčivý. H. Selye tvrdil, že život bez stresu by byl nudný. Dokonce

sám by se stal silným stresorem. Určitá míra stresu je tedy pro život potřebná. Bez něho bychom měli nedostatek podnětů k překonávání překážek. Zlepšuje soustředění, paměť, dodává motivaci a energii potřebnou k dosažení úspěchu či možnému řešení. Mezi námi jsou lidé (např. sportovci), kteří vyhledávají různé stresové situace pro pocit potěšení z jejich překonávání. Ale i u nich nadměrná úroveň stresu působí nepříznivě, oslabuje výkon a znemožňuje uvolnění [2, 9, 12, 14].

Stres tedy potřebujeme k tomu, abychom zůstali zdraví a mohli žít. Někdy ho už může být moc a někteří lidé již trpí přemírou stresu. Kolik jej, ale ve skutečnosti potřebujeme? [2].

3.2 Definování stresu

Co ve skutečnosti znamená slovo „stres“? Odborná literatura uvádí několik významů. Například: „být vystaven fyzickému tlaku“, nebo: „stav silného napětí“ [8].

Slovo stres bylo do češtiny převzato z angličtiny. Anglické slovo „stress“ má původ ve starém francouzském výrazu „estrecier“ (přinutit nebo nutit), které je odvozeno z latinského „strictus“ (příčestí minulé od slovesa „stringere“, což v překladu znamená „utahovat“ nebo „stlačovat“). S ohledem na to, že se častěji zdůrazňuje negativní stránka stresu, pak se většinou chápe jako „úzkost“ nebo „tíseň“ (angl. „distress“), a úplně nejběžnější je názor, že stres je síla, která způsobuje tělesné vyčerpání a utrpení [8].

Nemůžeme se proto divit, že se nad ním a nad tím, jak jej lidé zvládají, lidé odnepaměti zamýšleli. Tato problematika se stala předmětem studia mnoha vědců. Zajímalo je, co člověk udělá v těžké životní situaci, kdy zvolí boj a kdy útěk. Tyto dvě naprosto odlišné formy chování v situacích, kdy je člověk v ohrožení (fight and flight) byly pokládány za vrozené. Jen se nevědělo co se děje v těle a psychice těch, kteří takto řeší své obtížné životní situace. Ve 20. století došlo k systematickému experimentálnímu studiu tohoto jevu, které odstartovalo jednu z výrazných kapitol nejen medicíny, ale i psychosomatiky a psychologie zdraví [5].

V první řadě to byl I. P. Pavlov, který se zabýval studiem fyziologických změn v organismu zvířat (psů), kteří se dostali do těžké konfliktní situace. Psy přiváděl do situací, které vyžadovaly rozlišení podnětů spojených s diametrálně odlišnými podněty.

Důsledky těchto situací nazýval jako „stržení vyšší nervové činnosti“ (dnes bychom je nazvali „stresovými situacemi“). Přitom sledoval co se děje v organismu psa – např. pomocí tzv. žaludeční píštěle a rozboru žaludečních šťáv. Zajímal se i o chování psů za této „stresové situace“ [5].

V roce 1932 zavedl do vědecké terminologie pojem stres americký fyziolog W. B. Cannon. Značnou část svého života zasvětil studiu fyziologických změn v organismu vystavenému těžkým situacím. Rovněž se zaměřil na zvířata, ta přiváděl do těžkých situací, vystavil je např. nadměrnému hluku, nadměrné teplotě a zjišťoval, co se děje v systému jejich fyziologických funkcí. Svým výzkumem zjistil, že v situaci ohrožení dochází k mobilizaci celého organismu a k celkovému zvýšení činnosti sympatického nervového systému. W. B. Cannon je tak považován za průkopníka studia tzv. sympatoadrenálního systému při stresu [5].

Na Cannonovu práci navázal vůbec nejvýznamnější badatel v oblasti stresu kanadský endokrinolog maďarského původu, profesor medicíny H. Selye, který formuloval teorii stresu a tento pojem přenesl na člověka (do biologie). Narodil se v roce 1907 v Komárně na Slovensku, studoval a později působil jako učitel na německé lékařské fakultě pražské univerzity a dlouho přednášel na renomované McGillově univerzitě v Montrealu. Je zakladatel tzv. kortikoidního pojetí stresu, tj. studia zvýšené funkce nadledvinek ve stresových situacích. Jeho hlavním životním dílem je kniha *The Stress of Life* (Život a stres, 1966). Patří mu neodmyslitelná zásluha, že svou vytrvalou pokusnou prací a jasnozřivou intuicí vybudoval ucelené učení. Když dnes někdo řekne „stres“, automaticky se vybaví jméno H. Selye [2, 5, 13].

H. Selye definoval stres jako nespecifickou stereotypní reakci organismu na nadměrnou zátěž, na jeho potřeby a požadavky, na působení jakýchkoli zevních vlivů (fyzické, mentální a chemické reakce těla). Je to stav určitého fyziologického nebo psychologického napětí, příprava na útok nebo útěk a počátek mnoha onemocnění [8].

Říká, že bez stresu by bylo málo pozitivních změn a konstruktivních činností, protože každý živý organismus stres potřebuje. Jeho poplašné reakce mu umožňují zdárně existovat ve svém prostředí. K maximálnímu výkonu potřebujeme jisté napětí. Musíme zapnout své fyzické a psychické vybavení. Určitá míra stresu je tedy pro zdravou a účinnou existenci nezbytná a užitečná. Lidské tělo je dobře vybaveno k tomu,

aby se dovedlo vypořádat se všemi nároky, které na ně psychický a fyzický život klade. Zdravý organismus se umí vracet do stavu harmonie a vyváženosti, která se jmenuje homeostáza - samořídící síla organismu [12].

Termín psychologického stresu zavedl R. Lazarus, který položil hlavní důraz na kognitivní (poznávací a myšlenkovou), specificky lidskou charakteristiku zvládání těžkostí lidmi. Zaměřil se na to, co se děje v psychice člověka, který se dostává do těžké životní situace. Studoval lidskou činnost – snahu poznat smysl toho, co se děje, vystihnout, odkud nebezpečí přichází, jakou má povahu, jak moc by mohlo člověka ohrozit a co by se dalo tváří v tvář tomuto nebezpečí dělat [5].

Z lékařského hlediska znamená stres souhrn procesů spojených s opotřebováním těla během života. Už jen pocit únavy, podrážděnosti či nemoci – to všechno jsou subjektivní pocity stresu [13].

3.3 *Reakce na stres*

I když, že se o stresu hodně mluví a píše, mnoha lidem není jasné, co přesně slovo stres znamená. Zda jde o označení pro vnější události, které nepříjemně prožívají, nebo zda-li je reakcí na ně. V hovorové řeči se používá jak k označení zevní frustrující nebo ohrožující situace, tak i k označení příznaků, kterými na ně organismus reaguje [8, 11].

Používáme-li slovo stres v běžném životě, většinou máme na mysli něco negativního. Málo kdo z nás by řekl: „Dnes jsem v děsném stresu! No, není to skvělé?“. Pojem „stres“ označuje spíš citové vypětí, které je tak silné, že omezuje naši schopnost vůbec normálně „fungovat“. Pozorujeme-li změny, které člověk prožívá pod vlivem stresu, dojdeme k závěru, že stres je spojením fyziologických a psychologických reakcí organismu, který je vystaven zvýšeným nárokům [8].

Fyziologické reakce

Jsou všechny varovné signály vysílané do mozku, které zpracovává hypothalamus. To je malý orgán, který se nachází ve středu mozku. Hypothalamus přenáší signály do celého těla prostřednictvím nervového a krevního oběhového systému [8].

Psychologické reakce

Jsou reakce vyvolané stresem a projevují se v duševní oblasti. Mezi symptomy duševního stresu můžeme zařadit např. popudlivost, nespavost, úzkost, potlačení sexuální touhy a deprese [8].

V moderní medicíně nazýváme vnější spouštěče jako stresory, jsou to momentální okolnosti, které způsobují stres. Stresorem může být nepříjemně prožívaný konflikt v mezilidských vztazích např. rozchod s partnerem, nebo ztráta zaměstnání, úmrtí blízkého člověka, ucpaná dálnice, dlouhodobý hluk či horko, ale také radostná událost jako výhra v loterii, úspěšné složení zkoušky aj. [1, 10, 11].

Psychickou a tělesnou reakci organismu na tyto stresory nazýváme stresovou reakcí. Je to "odpověď" člověka na stresor (např. negativní myšlenky, bušení srdce, napětí, pocení se, bezcílné pobíhání po místnosti, zvýšení hladiny kortizonu apod). V reakci na stres nalézáme individuální rozdíly. Pro někoho může být zkouška či neshoda s manželem vyčerpávajícím zážitkem, který negativně působí na jeho nervový systém, zatímco jiného člověka ta samá situace téměř nevyvede z klidu [8, 10, 11].

Stresová reakce je poplachová reakce organismu, ve které mobilizujeme energii nezbytnou pro rychlou a soustředěnou akci. Spustí se kdykoliv rozeznáme (pravdivě či falešně), že jsme v ohrožení. Přivádí organismus do stadia pohotovosti a připravenosti k „boji“ nebo „útěku“, toto se odehrává zcela automaticky. Znamená to, že ve chvíli nebezpečí autonomní nervový systém zvýší činnost a začne vylučovat potřebné hormony – adrenalin a noradrenalin, které přispějí ke zvýšení krevního tlaku, tlukotu srdce, ke zrychlení metabolismu a dechu. Svaly se naplní krví a tělo je připraveno k akci. Není-li toto řešení úspěšné, dostává se organismus do stavu útlumu a rezignace (deprese) [11, 12].

Ve chvíli kdy cítíme úzkost nebo strach, mění se naše myšlenkové pochody. Člověk se zaměří pouze na příčinu ohrožení a nevšímá si ostatních podnětů, zaměří se pouze na řešení nebezpečné situace. Rovněž se mění naše chování. Objevuje se rozrušení, neklid, popocházení, okusování nehtů, snaha vyhnout se situaci nebo z ní utéci či jinak se zabezpečit, např. kouřením, pitím alkoholu, uklidňováním se jídlem. Je nutné si připomínat, že za většinu stresových reakcí jsme si sami zodpovědní. Ve většině případů jsme to my sami, kdo rozhoduje o tom, zda budeme reagovat na určitý stresor stresovou reakcí, či nikoli. Z tohoto důvodu se můžeme před škodlivými účinky distresu chránit,

nebo je alespoň zmenšit. U zvířat se stresová odpověď projevuje většinou v situacích, kdy jde o život. U člověka dostala sociální a psychologická rovina podobný význam jako rovina biologického přežití [9, 10, 12].

3.4 Druhy stresu

Stres rozeznáváme z hlediska vlivu působení na člověka. Rozlišujeme mezi přijatelným stresem, kterému se říká eustres a stresem, který nazýváme distres. Oba jsou z chemického hlediska stejné, ale svou povahou se liší [9].

Eustres, nebo-li pozitivní stres. Je spojen s překonáváním překážek či s příjemným očekáváním. Je všude tam, kde situaci máme pod kontrolou. Je stresem z triumfu, radosti z dosaženého cíle, z výhry, z efektivní práce a života [12].

Když míra únosnosti přeteče a náš pohled na věc se změní, pocit jistoty se začne vytrácet potom se z eustresu stává distres [12].

Distres, nebo-li negativní stres, se objeví tam, kde věci přestáváme zvládat, cítíme se přetíženi, ztrácíme jistotu a nadhled. Pramení z pocitu přetížení, zoufalství, bezmocnosti a ztrát [12].

Eustres i distres jsou po tělesné stránce obdobné. Ze zdravotního hlediska se jedná o míru stresu a o to, jak často se objevuje. Škodlivým se pak stává překročení určité individuální meze v tom, jak silný stres jedinec prožívá a jak často [9].

Symptomy distresu

Jak ale poznáme, že jsme přesáhli míru zdravého stresu a přesunuli se do nebezpečné oblasti distresu? Musíme si všimnout signálů těla, vysílajícího SOS a volajícího po nápravě. Jakmile se signály objeví, je třeba něco udělat. Nebudeme-li dbát o nápravu a budeme-li je ignorovat, řekne si organismus o potřebnou harmonii drastičtěji, pomocí nějaké nemoci [12].

Mezi signály distresu patří např. třes rukou, zvýšené pocení, tik, podrážděnost, hádavost, nervozita, pocity úzkosti, vysychání v ústech, motání a bolest hlavy, únava, slabost, nutkání utéct, potíže s rozhodováním, problémy s lidmi, zapomínání závazků,

náhlá změna obvyklého chování: dobrý pracovník se stane nedbalým, kdo rád chodil do společnosti se začne stranit lidí, snížená sexualita, nechutenství nebo přejídání, nutkání plakat [12].

Podle Křivohlavého lze stresory rozdělit na makrostresory a mikrostresory. Lze je definovat jako požadavky prostředí, mezi které řadíme fyzikální a chemické (chlad, teplo, znečištěný vzduch a voda), psychologické (nemoc, úmrtí), kulturní (názory, víra, způsob života), emocionální, společenské, mezilidské vztahy [6].

Makrostresory jsou různé vlivy např. tepelných extrémů, nedostatek odpočinku, omezení společenského styku, hladovění, žízeň [6].

Mikrostresory můžeme sem zařadit např. neshody s druhými lidmi, kritiku naší osobnosti. Pokud se s těmito stresory denně setkáváme a člověk se jim nebrání nebo je nijak nekompenzuje, hromadí se a mohou se stát zdrojem stresu [6].

Důležitá je také intenzita stresové reakce. Rozlišujeme:

Hyperstres je velmi silný stres, který přesahuje míru přizpůsobivosti organismu [7].

Hypostres je malý stres, který se vyznačuje drobnými každodenními starostmi působící na člověka plíživě (nuda, monotónnost) [7].

Z hlediska délky trvání lze stres rozdělit na:

Akutní stres má krátké trvání. Jde o přirozenou reakci organismu na vnější ohrožení – stresor, směřuje k fyzické akci. Je-li nějaká situace prožívána jako hrozivá pomáhají nejzákladnější prostředky, např. utéci pryč, přerušit rozhovor, který nabírá na síle, vykřičet svou zlost, seřvat psa, jít na procházku atd. Je-li člověk sám a použije-li některý z těchto prostředků, je všechno v pořádku. Problém nastane, když se situace, která vyvolá stres účastní i jiní lidé [1, 2].

Chronický stres trvá naopak neúměrně dlouho. Má klidnější průběh, ale hromadí se po delší čas. Vzniká tam, kde je pocit ohrožení znovu a znovu navozován a také tam, kde nedochází k přirozené fyzické reakci na stres a následnému uvolnění. Je považován za důležitý faktor při vzniku tzv. psychosomatických chorob - např. vředové onemocnění žaludku, nespavost, srdeční potíže, potíže krevního oběhu. Trpí jím lidé, kteří jsou vystaveni trvalé zátěži. Většinou při tom nejde o fyzické, ale o symbolické ohrožení (např.

ohrožení sebeúcty, apod.). Stresorem zde bývá pouhá představa či nějaké negativní očekávání. Mimo nemoci může stres přivodit takové nežádoucí jevy, jako je workoholismus, nadměrné pití alkoholu, kouření, přejídání se, ale také krádeže aj. Při chronickém stresu nepomáhá jednoduchá preventivní technika. Zde pomůže pouze zásadní změna způsobu života [1, 2, 14].

3.5 Příčiny stresu

Výzkum provedený v souvislosti se stresem ukazuje, že existují dva základní zdroje stresu [8].

Vnější zdroje

Jsou stresové faktory, které vycházejí z vnějších okolností našeho života, jsou utvářeny naším zaměstnáním, studiem či životem v rodině. Někdy nás v životě potkají vyloženě tragédie, jindy jen celkem malé nepříjemnosti. K těm nejnáročnějším okolnostem můžeme přiřadit válku či přírodní katastrofy, jako jsou povodně a zemětřesení nebo neštěstí způsobené lidmi (dopravní nehody, vraždy aj.) a tím nejjednodušším může být třeba obyčejná ztráta klíčů. Ale i takové slabé stresové faktory, které jsou samy o sobě bezvýznamné, mohou být nebezpečné, pokud jich působí více najednou. A každá taková situace ve svém důsledku přispívá ke zvyšování našeho stresu. Jsou-li vnější stresové faktory silné, pak i lidé nejlépe vybavení pociťují stres. Na druhé straně na psychicky labilního jedince působí i ty nejslabší stresové faktory [8].

Vnitřní zdroje

Stresové prožívání často souvisí s vnitřními faktory, kde my sami můžeme vytvářet vlastní stres. Míru stresu ovlivňuje stupeň našeho tělesného a duševního zdraví. Patří sem celá řada vrozených vlastností a postoje, které jsme se naučili během života např. charakter naší osobnosti, temperament, vrozená citlivost, nadměrná citlivost, úroveň sebeovládání, perfekcionismus, negativní sebehodnocení, neschopnost se smířit s věcmi, které změnit nejde nebo když se musíme rozhodnout mezi dvěma nebo více podobnými možnostmi, jejichž volba je nesnadná apod. - to vše může být zdrojem stresu [8, 10].

3.6 Fáze stresu

Stres se za svou obětí neplíží nepozorovaně, ani na ni nezaútočí v nepředvídatelném okamžiku. Člověk má totiž schopnosti rozpoznat řadu různých signálů naznačujících blížící se nebezpečí [8].

H. Selye při svém výzkumu uváděl zvířata do těžkých situací a zjišťoval změny v činnosti jejich fyziologických funkcí. Svou pozornost zaměřil na činnost endokrinního systému. Zjistil, že soubor změn fyziologických funkcí vykazuje určitou stálost. Bez ohledu na druh zátěže - stresoru se objevuje stále shodný obraz, dochází vždy ke stejným fyziologickým reakcím. Tento stabilní (nespecifický) vzor reakcí organismu na ohrožení nazval GAS – General Adaptation Syndrom, obecný adaptační syndrom. Od momentu svého vzniku až k nekritičtějšímu okamžiku probíhá stres v následujících třech fázích [5, 8].

1. Alarmující fáze

Tuto fázi tvoří zcela jasné varování, že je přítomen stresový faktor. Objeví se tělesné reakce (bušení srdce, snížení svalového napětí, pokles krevního tlaku), které jsou pro člověka nejen varováním, ale také výzvou k obezřetnosti. Mnoho lidí se v takové chvíli cítí jakoby omráčena. Tělo vyšle řadu signálů a snaží se adaptovat. Dochází k rychlé mobilizaci sil pro odvrácení vnějšího ohrožení. Stoupne krevní tlak, napnou se svaly, vyplavují se hormony sympatiku, dochází k vyplavení energetických zásob cukru, tuků a škrobu ze zásob do krve. Všechny tyto látky jsou rozváděny do tkání, kde ovlivňují naše možnosti reagovat. Je-li zátěž menší, tak je i reakce organismu mírnější a projevuje se především zvýšenou ostražitostí a pozorností. Ve chvíli, kdy si člověk uvědomí možnost vzniku stresové situace, může ještě situaci posoudit a nalézt řešení. Potom se důsledky stresu neprojeví. Pokud ovšem stresová situace převládá a člověk nemá dostatek síly, dostaví se pocity skutečného stresu [1].

2. Fáze rezistence

Překročí-li stres varovnou fázi, následuje fáze rezistence, odolávání. Jde o vlastní boj organismu se stresorem. Záleží na tom, jak silný je stresor a jak bojeschopný je organismus. Vyznačuje se dlouhotrvající adaptací na stres, organismus si na stresující

faktor zvyká. Cílem je celkové zklidnění organismu, kdy jde hlavně o vytvoření obrany, která je potřebná pro překonání nepříznivé situace. Z energetického hlediska začnou působit hormony, které zajišťují energii nezbytně nutnou pro tuto fázi. I když je tělo v útlumu, tak energetický výdej je velmi vysoký a často ne hospodárný [1, 5].

3. Fáze vyčerpání (exhausce)

Je poslední fáze stresu. Dá se říci, že organismus v této fázi boje se stresorem podléhá a hroutí se. Organismu vyčerpá energii pro adaptaci a regulaci, což může vážně ohrozit zdraví a život. Je to způsobeno nadměrným a dlouhodobým působením stresoru. Projevuje se únavou, úzkostí, depresí a dalšími nejrůznějšími příznaky a za určitých okolností i smrtí [5].

3.7 Stresory

Lidé si velmi často zaměňují stresor za stres. Připomeňme si Selyovu definici, že stres je nespecifická reakce na fyzické a psychologické faktory, které se pro nás stávají stresory. Praško uvádí jednoduchou definici stresu: „Stres je tělesná a duševní reakce na stresor“. Za stresor považujeme vše, co na nás a náš organismus má určité požadavky a čemu se musíme přizpůsobovat. Označujeme tím podnět přicházející z vnějšího prostředí, který narušuje vnitřní tělesnou i duševní rovnováhu jedince, vyvolává v organismu stresovou reakci a v extrémním případě ohrožuje i život. Stres může vyvolat nějaká konkrétní událost nebo jde o působení několika stresorů v návaznosti. V životě jsou stresory, které mohou potkat každého z nás např. smrt blízkého člověka, rozvod, špatná ekonomická situace, ztráta zaměstnání, chronické onemocnění, ale i mnoho drobných stresorů, které mohou vyvolat prožívání velmi silného stresu. Stresorem mohou být naše myšlenky nebo obavy, což je vnitřní impuls k prožívání stresu [1, 11, 12].

3.7.1 Druhy stresorů

Vztahové stresory

Souvisí s problémy v soukromém životě a ve vzájemných lidských vztazích. Hlavně v komunikaci mezi lidmi nalézáme mnoho problémů, které mají na svědomí řadu projevů stresu [1].

Stresory v rodině

Dobré rodinné zázemí je nezbytnou podmínkou pro zvládání konfliktů, překonávání překážek. Naopak špatné rodinné zázemí může být příčinou problému v ostatních oblastech života. Nebezpečné jak pro vztahy a rodinu je, když si člověk do nich promítá své problémy. Místo toho, aby v rodině našel útočiště, kde načerpá další síly pro zvládání stresu, se dostává na další bojiště a kde nemá možnost odpočívat. V rodinném prostředí je stres často vyvolán řadou komunikačních zlovyků, ve kterých se projevují nevyřešené životní problémy, které se nedají řešit bez vzájemné komunikace. Rodina bývala pro lidi bezpečným úkrytem, kde jeden druhému pomáhal vyrovnávat se se starostmi každodenního života. Dnes se situace značně změnila. Rodinní příslušníci jsou často těmi největšími stresory. Polovina manželství končí rozvodem, lidé žijí jen ve společné domácnosti a mnoho dětí žije jen s jedním z rodičů. Ztráta hodnot a struktury života je uvrhla v chaos. Neumí řešit rychle nastávající změny v soukromém životě a v práci, ani se nedovedou pružně přizpůsobit. Na vše kolem sebe reagují přecitlivěle. Příznaky stresu, které se objevují v práci, se stávají problémem i doma. Rodina neumí hospodařit s časem, všichni stále pospíchají a nic není hotovo. Tím, že jsou si blízcí obviňují jeden druhého [1, 12].

Společenské stresory

Mezi tyto stresory patří především styk s lidmi, např. seznamování, požádání o schůzku, veřejná přednáška či jednání s lidmi v zaměstnání. Pro někoho to může být stresor a pro jiného radostná událost. Pro někoho je styk s lidmi stresující, pro druhého je stresující samota. Prevencí společenských stresů je výchova. Je nutné již od dětství cvičit v interakci s lidmi. Je-li někdo vychován jako sebejistý a samostatný člověk, který se umí ve společnosti pohybovat, cítí se mezi lidmi dobře a uvolněně. Naopak nejistý člověk, který není zvyklý na společnost, je nervózní, očekává kritiku svého chování, bojí

se odmítnutí, a to vše mu způsobuje stres. Stresové reakce vznikají hlavně z neznalosti společenských pravidel, z nejistoty toho, co se od nás očekává a nevědomosti o tom, jaká máme práva povinnosti [12].

Stres pramenící z přítomnosti lidí

Přestože potřebujeme lidi kolem sebe, zároveň máme potřebu soukromí a osamocení. Po určitém čase, kdy jsme nuceni být bez přestání kolem stejných osob, začneme jich mít tak zvaně dost a začneme cítit, že nás jejich přítomnost dusí. Začneme mít potřebu být sami. Nenechají-li nás tito lidé chvíli na pokoji, nastávají u nás stresové reakce. Proto je nezbytné vzít si občas dovolenou nejen z práce, ale i od rodiny [12].

Situační stresory

Tímto stresem trpí hlavně lidé, kteří jednají a pracují s nemocnými, rozzlobenými a všelijak frustrovanými lidmi. Tento druh stresu se vyskytuje u lékařů a psychiatrů, kteří jsou neustále v kontaktu s nemocnými a nesou zodpovědnost za jejich uzdravení. U anesteziologů míra stresu plyne z nesmírné zodpovědnosti za život pacienta. Zubaři zase trpí pocitem nevděku, neboť si uvědomují, že se jich lidé bojí a jdou k nim neradi. Postiženi jsou také pracovníci u přepážek bank, lidé na úřadech a prodavači, kteří denně jednají s velkým množstvím často nepříjemných a netrpělivých lidí. Ale i když jde vše hladce, stálý nával lidí dožadujících se služby, vzbuzuje dostatečný situační stres, který vede k odporu k lidem a touze po životě na pustém ostrově. Pokud na něj nelze uniknout, je nutné začít s nějakou proti stresovou metodou. Dobrá je léčba humorem a únik do fantazie [12].

Stresory z propojenosti dnešní civilizace

Propojeností se má na mysli rychlý způsob předávání zpráv, který přinesl technický rozvoj. Lidé, obce, státy nežijí životem jako kdysi, kdy zprávy ze sousedství pronikaly úměrně se vzdáleností. Na samotách žili šťastlivci, ke kterým z okolního světa neproniklo nic. Lidé si udržovali své hodnoty, způsob života a tradice. V současnosti na nás denně z novin, televize, rádia a internetu útočí děsivé zprávy celého světa. Sledujeme všechny ty hrůzy a jde na nás strach. Strach z toho, že se to stane zítra i u nás ve městě či někomu blízkému. Přesycení těmito negativními událostmi, na které nemáme vliv, vede k frustraci a chronickým stavům úzkosti [12].

Dalším faktorem, který způsobuje stres je stále přibývajícím „sedavý život“. Do práce a do školy lidé jezdí většinou nějakým dopravním prostředkem. Rovněž v práci většina lidí sedí, protože stroje přebírají manuální práci a stačí je jen obsluhovat. I domácnost se vybavuje nejmodernější technikou. Život se nám ve všech směrech usnadňuje, ale tělo tím trpí, protože je stavěno pro pohyb a sezení představuje stres. Nedostatek pohybu má za důsledek nadváhu, která je dalším stresem a ten má za následek špatnou fyzickou kondici v každém věku. Bez dobrého fyzického stavu člověk nemůže být ani zdravý, ani úspěšný, protože jedno souvisí s druhým. Nastává paradoxní situace, kdy nás zabíjí komfort a vymoženosti dnešní doby, které mají život vylepšovat [12].

Stresory prostředí

Jde o faktory domácího a pracovního prostředí, ve kterém žijeme. Přičemž prostředím se rozumí vše, co člověka obklopuje včetně společenských vazeb, událostí a požadavků na chování. Ty často vytváří značný stres nad kterým nemáme většinou kontrolu a je těžké se mu vyhnout. Jsou to např. hlučné stroje v práci, mnoho pracujících v jedné místnosti a hlavně stále se zhoršující životní prostředí, rychlý technický rozvoj, který velmi přispěl k pohodlnému způsobu života a tím k nezdravému životnímu stylu. Další faktory vytváří lidé v našem okolí a někdy by stačila jen ohleduplnost a větší společenská zodpovědnost, abychom se jich zbavili. Společnost sama brání prostředí příslušnými zákony a zákazy (zákaz kouření ve veřejných budovách, restauracích, nádražích). Je třeba abychom kontrolovaly alespoň ty faktory, které můžeme a druhým se vyhnuli [12, 16].

Stresory související se sociálními podmínkami

Nedostatek životního prostoru způsobuje stres. Lidé podobně jako zvířata, potřebují určitý prostor (teritorium), ve kterém se mohou vyvíjet a žít. Důležité je v tomto ohledu čisté a upravené prostředí, kde máme dostatek životního prostoru, nízká hladina hluku, přiměřená okolní teplota, čistý vzduch, voda, krásná příroda a nízká hustota obyvatel. To vše patří k základním předpokladům pro život s minimálním stresem. Úzkou souvislost s životním prostorem má i tzv. osobní prostor. Jedná se o určitý vzájemný odstup, který je jakousi lidskou neviditelnou ochranou. Narušení této „ochrany“ je přímým zdrojem stresu. Mezi tyto stresory můžeme řadit nevyhovující bydlení, nedostatek příjemných aktivit, stereotypní životní styl, málo přátel i nedostatek v uspokojování základních potřeb člověka (jídlo, voda, bezpečí, ...) [1, 8].

Stresory související se životním stylem, nemoci a handicap

Mezi známé rizikové faktory, které souvisí s prožíváním stresu a mají vliv na vznik některých onemocnění, patří obezita, zvýšený tlak, cholesterol, kouření, nedostatek pohybu. Podíváme-li se na uvedené faktory v souvislostech zjistíme, že jeden podmiňuje druhý [1].

Myšlenkové stresory

Jsou způsobeny našimi myšlenkami. Člověk netrpí tím, co se stane, ale tím co si myslí. Je obětí nikoli situace, ale svého myšlení. Je nutné si uvědomit, že myšlenky vyvolávající distres jsou pokroucené a nerealistické a uvedou nás do nálady sebelítosti, frustrace, hněvu. Protože stres z myšlenek si vytváříme sami svým myšlením, je v naší moci se ho zbavit. Léčba znamená tyto negativní myšlenky zastavit, nedovolit jim se rozvíjet a nahradit je novými, pozitivními. Je nutné změnit automatický způsob myšlení, který jsme se naučily v dětství [12].

Emoční stresory

Jsou rovněž způsobeny myšlenkami. Každý z nás zažil okamžik, kdy si vzpomněl na něco, co mu nahnalo strach, co ho znepokojilo či rozzlobilo. V tom momentě následoval pocit úzkosti, strachu, hněvu nebo i zoufalství a to vše vyvolala pouhá myšlenka. Ukázala-li se ona nebezpečná myšlenka jako neopodstatněná, např. jsme nezaspali a neohrozilo, že přijdeme pozdě do práce, protože je neděle, následoval pocit úlevy a pohotovostní mobilizace organismu byla odvolána. Vše se postupně opět zklidnilo. Bohužel většina těchto našich představ je zbytečná a poškozuje naše chování a efektivnost [12].

Pracovní stresory

Jsou druhým nejčastějším zdrojem stresu. Vyplývá to z toho, že nejméně třetinu denní doby, pokud pracujeme, trávíme v práci. Člověk si uvědomuje zvýšenou odpovědnost za svou práci, ale také v něm narůstají obavy ze ztráty zaměstnání a z neschopnosti najít jiné uplatnění. Většina lidí si myslí, že nejvíce stresu vzniká při neplnění pracovních povinností, ale daleko více lidé prožívají jako zatěžující neosobní vztahy mezi zaměstnanci, nadměrný počet pracovníků v jedné místnosti, kontakty s nadřízenými, nadměrnou kritiku a kontrolu, blízkou přítomnost nadřízeného [1, 8].

Značný vliv na vznik stresu v zaměstnání mají faktory jako velké množství práce, obtížné rozhodování, zodpovědnost, informační přetíženost, společenské postavení. Ale na druhé straně i malé pracovní zatížení, monotónní zaměstnání, nevytíženost, nevyužití osobních předpokladů, kdy člověk trpí pocitem méněcennosti, charakter a forma vykonávané práce, změna práce nebo působiště, nedostatek schopností pro danou práci, činnost v časové tísní, nejistota v oblasti profesní budoucnosti, narušení rytmu spánku, práce na směny. To vše může vést ke vzniku stresu [1, 12, 14].

V některých profesích jsou zaměstnanci vystaveni stálému psychickému napětí. Vyplývá to z pracovního tempa, nezbytné myšlenkové koncentrace, pracovního rizika nebo nutnosti rychlého rozhodování a s tím spojené zodpovědnosti. Proto je velmi stresující práce policistů, hasičů, dispečerů leteckého provozu, pilotů, podnikatelů, lékařů, chirurgů, zubařů, burzovních makléřů, herců, novinářů, obchodníků, učitelů, matek pečujících o malé děti, dělníků pracujících ve výškách a mnohá další povolání mohou být zdrojem velkého stresu. Důležitou roli zde jistě hrají osobní dispozice každého člověka. Často se můžeme setkat s lidmi v náročných povoláních, kteří málokdy trpí stresem, zatímco jiní, kteří pracují v relativně klidnějších profesích, prožívají stres poměrně často [8, 14].

Nejčastějším stresorem je nevyhovující pracovní prostředí. Nadměrný hluk, příliš ostré světlo, nevhodná vlhkost vzduchu, vysoká teplota, špatně větrané pracoviště bez slunce, denního světla, přetopené nebo studené místnosti [12].

Fyzikální stresory

Tyto stresory si někdy ani neuvědomujeme. Řadíme sem všechny nadměrné požadavky na tělo, které na ně klade práce, pracovní pomůcky, se kterými pracujeme a prostředí samo o sobě např. hlučné, špatně větrané a nedostatečně osvětlené prostředí, zastaralé pracovní pomůcky i prostředí, kde je zvýšená možnost infekce a tělo s ní musí bojovat [12].

Chemické stresory

Na tyto stresory se často zapomíná. Patří mezi ně káva, kterou pijeme pro povzbuzení, ale i ve chvílích pohody a nemyslíme na to, že kofein je chemický stresor. Rovněž nikotin, alkohol, drogy, léky, které se skrývají za maskou uklidňovacího prostředku. Dále jsou to všechna umělá sladidla, chemické přípravky ke konzervování potravin, pesticidy, chemikálie ve vodě, ve vzduchu a v jídle. To vše jsou stresory, kterým

se lze těžko vyhnout. Určitou kontrolu ovšem provést můžeme, budeme-li číst etikety na výrobcích, kde je uvedeno co výrobek obsahuje [12].

Stres může vznikat z reakcí na cokoli, s čím se v životě setkáváme. Jsou lidé, které z rovnováhy jen tak něco nevyvede, zatímco jiní šílí a jsou vyvedeni z míry každou maličkostí [12].

3.8 Typ osobnosti

Ostatní lidé žijí v podobných situacích a život jim možná přináší větší radost než nám. Umějí si více užívat života, více se smějí, milují a práce jim jde lépe od ruky. Tito lidé jsou zkrátka v menším stresu a to proto, že příroda každého z nás vybavila určitým typem osobnosti [2].

Kardiologové M. Friedman a H. Rosenman v padesátých letech popsali dva typy osobnosti: [12].

Typ A s vysokým rizikem srdečního infarktu

Jde o typ lidí, kteří jsou nepřetržitě pod vnitřním tlakem. Jsou neustále v pohybu, mají snahu myslet a dělat hodně věcí najednou. Mají potřebu stálého uznání a nedostanou-li ho, jsou nepřátelští a dávají najevo hněv. Vyjadřují se netrpělivostí, hlučným smíchem, jsou nespokojení s postavením v práci, jejich snahou je postoupit výš, jsou soutěživí jak v práci, při hře i při sportu, často si stěžují. Jejich řeč je rychlá a hlasitá, s kolísáním a důrazy, okamžitě odpovídají a to přímo a stručně, řeč druhých často přerušují a vyjadřování druhých se snaží urychlit. Neumějí relaxovat a kromě své práce mají málo jiných zálib. Jde většinou o manažery, podnikatele a úspěšné lidi na vedoucích místech. Lidé tohoto typu si vytvářejí značnou dávku stresu. Na vlastnosti, které jim pomáhají k úspěchům bohužel zaplatí zdravím [8, 12].

Typ B s nízkým rizikem srdečního infarktu

Je člověk klidný, má uvolněný výraz ve tváři, pohybuje se mírně, jemně se směje, je spokojený se svým postavením, vyhýbá se situacím, při kterých se soutěží, málokdy si stěžuje. Má klidný projev, jeho řeč je pomalá, tichá a gestikulace jsou nevýrazné.

Odpovídá až po chvíli, ale obsáhle, pozorně naslouchá a s odpovědí čeká až druhý domluví [8].

U lidí, kteří jsou svým založením blíží typu A, je větší možnost výskytu stresu a srdečních nemocí. Naproti tomu osobnosti typu B jsou méně náchylné k srdečnímu infarktu, ale může jim zase scházet energie nezbytná k plnění každodenních činností [8].

Pomoc pacientům s kardiovaskulárními problémy nezávisí jen na lékařském zásahu, ale i na ochotě člověka změnit svou osobnost na vyrovnanější a méně se stresující typ B, který dovede brát život s nadhledem, umí relaxovat a odpočívat [12].

Jistěže se mnoho lidí nachází na rozhraní obou typů. Toto zjednodušení může být užitečné, abychom poznali, které extrémy jsou pro nás nebezpečné. Pokud si člověk uvědomí, ke kterému typu patří, pak může hledat způsoby, jak dosáhnout větší vyrovnanosti [8].

3.9 Obranné reakce proti stresu

Různé způsoby vyrovnání se zátěží vycházejí ze dvou základních, fylogeneticky starých mechanismů, kterými jsou útek a boj, nebo-li útok a únik. Jejich cílem je udržení či znovu získání psychické pohody a rovnováhy [18].

Útok

Útok vyjadřuje tendenci s ohrožující a nepřijatelnou situací bojovat. Jedinec může zaútočit přímo na předpokládaný zdroj ohrožení, anebo se zaměřit na náhradní objekt. Útok může být obrácen i vůči sobě samému. Může se projevit slovním sebeobviňováním, v krajním případě až sebevražednými sklony. Předpoklady k takovému chování jsou vrozené, geneticky podmíněné, ale mohou se rozvíjet i prostřednictvím učení. Tyto útočné tendence se nemusí projevovat jen negativně, porušováním sociálních norem a omezováním či poškozováním jiných lidí. Její pozitivní, socializovaná varianta může mít charakter asertivity, tj. schopnosti sebe prosazení, realizace vlastních plánů a uspokojení potřeb. Výhodou útočné strategie je sklon ke zvýšené aktivitě, jež s řešením aktuálního problému souvisí [18].

Únik

Únik z tíživé situace je opačnou variantou, vyjadřuje tendenci utéci ze situace, která se zdá neřešitelná. Způsob, jakým lze před problémy utéci, může být různý: může jít o faktický útěk, přenesení odpovědnosti za řešení na jiného člověka nebo o rezignaci na uspokojení. Tendence řešit problém únikem se může projevit jak na úrovni vysvětlení samotného problému (který nechceme vidět a popíráme jeho existenci), tak na úrovni přístupu k tomuto problému [18].

Coping

Copingem se rozumí boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní zátěží. Jde o zvládání zátěžové situace vědomým výběrem určité strategie, která závisí na hodnocení dané situace a posouzení vlastních možností. Jde o smíření s tím, co změnit nelze, při zachování psychické rovnováhy. Smyslem je zlepšení celkové bilance, ať už k němu dojde v důsledku změny situace nebo změny postoje [6, 18].

Vzhledem k tomuto vymezení je možné rozlišovat dva přístupy k řešení:

a) Coping zaměřený na řešení problému

Tato strategie vyplývá z představy, že problém je možné řešit a že člověk je schopen takového cíle dosáhnout. Pokud toto dokáže, obvykle zátěž i lépe zvládne. Mohou sem patřit různé alternativy: úsilí o samostatnost při jejím řešení, hledání skutečné pomoci nebo jen symbolické podpory, která může být vyjádřena souhlasem s jeho jednáním a potvrzením jeho účelnosti [18].

b) Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody, na uchování psychické rovnováhy a redukci negativních zážitků

Strategie vychází z představy, že problém není možné řešit, a je nutné se s ním smířit. Řešení spočívá ve změně postoje, v nalezení dostupného a vyhovujícího vysvětlení. Například ztrátu něčeho osobně významného nelze změnit, je třeba se s ní naučit žít. Smíření se situací není vždycky negativním řešením. Vzdání se toho, co je nedosažitelné, vede k vyrovnaní, protože teprve pak lze hledat jiné uspokojení či smysl života [18].

3.10 Prevence proti stresu

Základem předcházení stresu je prevence. V poslední době došlo ve světě ke změně názorů na zdraví a léčení. Stále více lidé přijímají zodpovědnost za své zdraví. Sami mohou své zdraví chránit a spolupracovat na zlepšování zdravotního stavu. Zajímají se nejen o různé způsoby léčení, ale předně o prevenci. Když se člověk cítí dobře, cítí se fit díky dobré kondici a celkovému zdraví, kdy žije zdravým způsobem života s vyváženou kulturou mysli, duše i těla. Tomuto stavu můžeme souhrnně říkat cizím, ale postupně se u nás zabydlujícím slovem wellness. Wellnes je ucelený životní styl představující preventivní snahu o udržení vysoké úrovně fyzického i duševního zdraví, a tím i životní pohody. Jde tedy o zdravý způsob života. Klade hlavní důraz na management stresu, s dostatkem pohybu, pestrou vyváženou stravou a vyrovnaným režimem práce a odpočinku. Vyhýbat se návykovým látkám a nedávat si nespílitelné cíle. Je nutné si uvědomit základní zdravotnické pravidlo „prevence je lepší než léčba“ [4, 12].

Lidé navštěvují fitness centra a ozdravovací programy všeho druhu, nejen aby vypadali lépe, ale aby se cítili lépe, byli zdravější a získali větší osobní kontrolu. K obrácení pozornosti ke zdraví přispěly i zcela pragmatické důvody, jako vzrůstající ceny za zdravotní péči. Nemoc se stává přepychem, který si nebude mnoho lidí pomalu moci dovolit. A proto se životní styl společnosti začal měnit. Je totiž prokázáno, že náklady na udržení zdraví a na prevenci proti nemocem jsou dlouhodobě mnohem nižší než jejich léčení. Pro každého občana je tedy žádoucí, aby se mu stal samozřejmostí zdravý životní styl, který jim nejen prodlouží život, ale zvýší jeho kvalitu. Obecné zásady prevence účinků stresových situací by měl ovládat každý sám. Uvědomit si, že nikdo není dokonalý a každý může udělat chybu. Podaří-li se nám dodržovat zásady zdravého životního stylu, je více než pravděpodobné, že stresové situace z našeho života úplně zmizí nebo jich alespoň bude méně [4, 12].

3.11 Hasičský záchranný sbor

HZS se zřizuje na základě zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky, jehož základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, ať se již jedná o živelní pohromy, průmyslové havárie či teroristické útoky. Dále plní úkoly vyplývající ze zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému (dále jen „IZS“), kde zabezpečuje koordinovaný postup při přípravě na mimořádné události, při provádění záchranných, likvidačních prací a při plnění těchto svých úkolů spolupracuje s ostatními složkami IZS a dalšími institucemi. Rovněž plní úkoly ze zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a dále zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, ve znění pozdějších předpisů. Z uvedených znění zákonů je jasně zřejmá náročnost úkolů kladených na Hasičský záchranný sbor ČR [1].

Kdo však je „hasičský záchranný sbor“? Službu v jednotce hasičského záchranného sboru vykonávají příslušníci HZS. Jsou to hlavně lidé – hasiči záchranáři, strojníci - řidiči jedoucí k zásahu, velitelé zásahů, pracovníci operačních středisek a řídicí pracovníci, kteří tyto náročné úkoly koordinují. Jsou to lidé, kteří jsou připraveni jít tam, odkud ostatní utíkají [1].

Jejich pracovně právní vztah se řídí zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Příslušníci HZS mohou mít dobu služby rozvrženou rovnoměrně (tzv. „denní směna“) nebo nerovnoměrně (tzv. „směna“). Ve směně vykonávají službu příslušníci předurčení pro vlastní zásahovou činnost (tzv. „výjezdoví hasiči“) a příslušníci předurčení pro obsluhu operačních a informačních středisek [19].

HZS lze tedy definovat jako otevřený, dynamický bezpečnostní systém s řadou alternativních stavů. Mezi základní patří pohotovost k akci a následná regenerace [17].

3.12 Vymezení práce hasičů

HZS plní stanovené početní stavy podle vyhlášky č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany a v rámci systemizace služebních míst dle zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Služební místo je charakterizováno mimo jiné stupněm vzdělání a oborem nebo zaměřením vzdělání [19, 20].

Výkon služby u HZS probíhá v organizačním nebo operačním řízení. Organizačním řízením se rozumí činnosti k dosažení stálé organizační, technické a odborné způsobilosti sil a prostředků požárních ochrany (dále jen „PO“). Tímto se rozumí činnost související s udržováním a zvyšováním odborné a fyzické způsobilosti hasičů (školení, výcvik), údržbou požární techniky a dalších prostředků PO. Operačním řízením se rozumí činnost od přijetí zprávy o vzniku požáru nebo jiné mimořádné události až po návrat sil a prostředků na místo stálé dislokace, zpět na požární stanici. Do těchto činností se zahrnuje výjezd jednotky PO, jízda na místo zásahu, provádění záchranných, resp. likvidačních prací, apod. [19].

Samotná náplň služební činnosti příslušníků HZS závisí na jeho služebním zařazení a vyplývá z katalogu prací. Služební náplň příslušníka zařazeného na funkci hasiče spočívá v provádění hasebních a záchranných prací při zásahu s využitím jeho odborných znalostí. Povinnost hasiče strojníka je rozšířena o obsluhu strojní požární techniky, náplň velitele směny či družstva spočívá v řízení činnosti čtyř či družstva, řízení rozsáhlejších zásahů jednotek PO a složek IZS při řešení mimořádné události, zpracovává dokumentaci o zásahu a činnosti směny, provádí odbornou přípravu a zajišťuje trvalou akceschopnost jednotky. Denní příslušníci HZS vykonávají činnosti spojené se zabezpečením výkonu služeb, ochrany obyvatelstva a státního požárního dozoru [19, 20].

3.13 Předpoklady pro výkon hasiče

Práce hasičů je vyčerpávající nejen fyzicky, ale i psychicky. Při uvážení všech zvláštností práce hasiče dojdeme ke třem souborům předpokladů a to předpoklady fyzické a fyziologické tj. zdravotní stav, předpoklady psychické a předpoklady odborné. V odborné záchranné veřejnosti jsou ve větší míře známy požadavky na fyzickou – zdravotní a odbornou způsobilost hasiče. Ne tak běžně známé jsou požadavky psychické. Psychické předpoklady lze zjistit dlouhodobým sledováním praktického výkonu činností, zde je ale vysoká pravděpodobnost omylu a nutná dlouhá doba poznávání hodnoceného subjektu nebo odborným psychologickým vyšetřením, které dnes trvá cca čtyři až pět hodin při spolehlivosti výsledku 75% [17].

Profesi hasiče mohou vykonávat lidé, kteří k ní mají osobnostní předpoklady. Mají v sobě rysy odvahy, jsou schopni riskovat, ale i se přizpůsobit. Musí být sociálně schopní, fundovaní a inteligentní. Jejich sociální inteligence musí být rozvinutá, protože jde o kolektivní spolupráci [23].

Osobnostní způsobilost uchazeče nebo příslušníka, která je předpokladem pro výkon služby u HZS stanoví vyhláška č. 487/2004. Ke zjišťování osobnostní způsobilosti (dále jen "psychologické vyšetření") se využívají psychologická pracoviště s laboratoří, které akredituje generální ředitelství HZS. Psychologické vyšetření provádí psycholog HZS. Cílem vyšetření je zjistit, zda komplexní profil uchazeče nebo příslušníka je v souladu s osobnostními charakteristikami, které jsou předpokladem pro výkon služby u HZS, popř. pro služební místo, na které má být ustanoven splňuje občan nebo příslušník, pokud je intelektově průměrný nebo vyšší, emočně stabilní, psychosociálně vyzrálý, odolný vůči psychické zátěži, s žádoucí motivací, postoji a hodnotami, bez znaků nežádoucí agresivity a bez psychopatologické symptomatiky [25, 26].

Pro aktivní hasiče jsou důležité charakterové rysy, které vyjadřují míru sebevědomí, schopnost sebehodnocení a hlavně názorovou stálost a vyrovnanost. Čím pevnější je celkový charakter záchranáře, tím spíše můžeme předvídat jeho chování v náročných podmínkách a tím méně jej budou ovlivňovat situačně nežádoucí motivy. V kritických situacích mají rovněž podstatný podíl naučené způsoby jednání a chování, které člověk získal sociálním učením od lidí ze svého nejbližšího okolí. Důležitý je i rozvoj schopností

v práci hasiče. Jedná se o oblast rozvoje rozumových schopností tj. rozvoj intelektu, psychomotorických schopností tj. rozvoj pohybové koordinace a přesnost dynamiky pohybu a percepčních schopností tj. rozvoj schopností poznávat a rozvoj smyslu pro prostor. Pro hasiče je důležitý rozvoj všech těchto oblastí. Každý záchranář by měl dokázat odhadnout složení a míru svých schopností. Výslednou pracovní činnost neovlivňují jen schopnosti, ale závisí také na volných vlastnostech. I výborně disponovaný záchranář nebude úspěšný, když nebude chtít [17].

3.14 Psychologická služba HZS

Hasiči se setkávají tváří v tvář lidskému neštěstí, jsou blízko lidskému utrpení, setkávají se smrtí, jsou na ně kladeny vysoké odborné, fyzické i psychické nároky. Procházejí výcviky, sbírají zkušenosti, jsou profesionály a přesto se dostávají do situací, kdy sami cítí bezmoc, smutek, zlost [21].

Povolání hasiče je z lékařského hlediska jednou z psychicky nejnáročnějších profesí vůbec. Hasiči jsou pro výkon své profese pečlivě vybíráni, školeni a cvičeni a mnoho náročných situací jsou připraveni profesionálně zvládat. Přesto se mohou při nahromadění velkého počtu mimořádných událostí ocitnout v situaci, kdy se obnovující síly organismu vyčerpají a tělo hledá náhradní zdroje. Prokazatelná existence značného procenta nálezů rizikových faktorů tzv. civilizačních onemocnění, dala vznik akutní potřeby budovat psychologickou službu HZS ČR, která bude garantem kvality péče o hasiče [1].

Oficiálně byla činnost psychologických pracovišť HZS krajů zahájena k 1. lednu 2003 s nástupem hlavního psychologa HZS ČR a se zahájením činnosti psychologického pracoviště Ministerstva vnitra – Generálního ředitelství HZS ČR. Základními materiály, které upravují činnost a zřízení psychologického pracoviště jsou především Koncepce psychologické služby HZS ČR, Statut psychologických pracovišť HZS ČR a Etický kodex psychologických pracovišť HZS ČR [19].

Psychologické pracoviště HZS Ústeckého kraje je dle Koncepce psychologické služby HZS ČR vymezeno jako pracoviště bez laboranta a psychologické laboratoře. Dle Organizačního řádu HZS Ústeckého kraje je psychologické pracoviště zařazeno

pod kancelář krajského ředitele. Za činnost psychologického pracoviště HZS Ústeckého kraje odpovídá psycholog [19].

Psychologické služba HZS má tři základní úkoly:

1. Zabezpečovat podklady pro personální práci a výkon služby

Posuzování duševní způsobilosti uchazeče nebo příslušníka HZS ČR provádějí výlučně psychologové HZS ČR. Cílem psychologického vyšetření je zjištění, zda komplexní osobnostní profil uchazeče nebo příslušníka je v souladu s kritérii stanovenými pro určené funkce u HZS ČR. Psychologické vyšetření a jeho závěry mají obecnou platnost po dobu dvou let. Dobu platnosti psychologického vyšetření v jednotlivých případech posuzuje psycholog, který provedl původní psychologické vyšetření [19, 20, 21].

2. Zajišťovat posttraumatickou péči příslušníkům HZS ČR

Při záchranných akcích se hasiči setkávají s událostmi, které se vryjí do mysli a které mohou mít vliv na další profesní i soukromý život. Takovou událostí může být např.:

- zážitek ohrožení vlastního života nebo zdraví
- zážitek obzvlášť tragické události nebo katastrofy
- pohled na extrémně vypadající oběti, mnohočetná zranění, případy kruté smrti
- smrt kolegy, smrt dítěte
- smrt oběti neštěstí v průběhu záchranné práce
- nezdařený záchranný pokus spojený s pocity bezmoci
- hromadné neštěstí, kde je v popředí nepřehlednost, zmatek, nedostatek informací a podpory, atd.

I proto byla u HZS ČR zavedena psychologická služba a posttraumatická intervenční péče o příslušníky [19, 20, 21].

Posttraumatická intervenční péče je péče poskytnutá příslušníkovi, který v souvislosti s plněním služebních úkolů prožil traumatizující událost. Cílem je redukovat tzv. "náraz" kritické události a poskytovat službu hasičům, kteří prožili kritickou událost, aby se z normální stresové reakce nevyvinula posttraumatická stresová porucha. Ta je charakterizována poškozením duševního zdraví. Projevuje se i ztrátou profesních

předpokladů pro úspěšný výkon práce hasiče. O poskytnutí této péče je oprávněn kdykoli požádat každý příslušník HZS ČR nebo jeho nadřízený služební funkcionář [22].

Jako další služba pro příslušníky byla v roce 2003 zřízena ministerstvem vnitra Anonymní linka pomoci v krizi (974834688), která je určena zaměstnancům HZS ČR, jejich rodinným příslušníkům, popřípadě dalším blízkým osobám [19].

3. Koordinovat pomoc obětem mimořádných událostí v rámci tzv. psychosociálních týmů.

Psychologové HZS ČR také spolupracují při řešení mimořádných událostí, které vyžadují psychologickou intervenci a podílejí se na zpracování informačních materiálů pro případy ohrožení obyvatelstva a podle potřeby sondují jejich psychologický dopad na veřejnost.

Mimořádné události naši společnost provázejí odnepaměti. Požáry, povodně, sněhové kalamity, jiné nejrůznější přírodní katastrofy a v neposlední řadě také závažné dopravní nehody. Ovšem historie psychosociální pomoci zasaženým lidem je relativně krátká. Mezi první podněty pro péči v terénu patřily moravské povodně z roku 1997. Zvláště povodně v roce 2002 jasně ukázaly, že oblast psychosociální krizové pomoci je neoddělitelnou součástí účinné pomoci při hromadných neštěstích.

V Ústeckém regionu byly prvotním impulsem pro vznik a působení PANELu humanitárních organizací města Ústí nad Labem povodňové události z roku 2006. PANEL je koordinační a komunikační platformou organizací, které se zaměřují na psychosociální služby a humanitární pomoc. Cílem je poskytování služeb v době katastrof při evakuaci a záchraně obyvatel, při pobytu v evakuačních centrech a při návratu zasažených lidí zpět do svých domovů [20].

3.15 Stresory v práci hasičů

Mnoho z hasičů říká: Stres, co to má být? A právě jich se problematika stresu velmi týká. Při náročných zásazích může být postihnuto akutním stresem až 85% nasazených hasičů. Z tohoto důvodu je stále nutné vysvětlovat hasičům, že reakce na stres jsou normální reakce člověka v nenormální situaci. Proti jiným náročným profesím mají hasiči značně vyšší počet stresogenních faktorů, které vychází ze samotné povahy jejich práce. Jedná se např. o vysoké nároky na odbornost, vzdělání, nároky na kvalitu práce, odpovědnost za včasné vyřešení události, tempo práce a kvantum informací, které vyvolávají časový tlak, střet se smrtí a lidský utrpením, 24-hodinové služby [17].

Nejvýznamnější stresory:

Moment vyhlášení poplachu

Během služby je hasič při vyhlášení poplachu pokaždé vytržen z klidového stavu. Organismus reaguje prakticky okamžitě nárůstem tepové frekvence. To potvrzují česká i zahraniční měření. Z klidové frekvence 70-80 tepů za min. na 120-135 tepů za min. U hasičů, kteří mají delší praxi je nižší kolem 106 tepů za min., u hasičů nováčků až 140 tepů za min [17].

Nedostatek informací

Nedostatek informací, které hasiči při vyhlášení poplachu potřebují nutně znát, má negativní vliv na jejich rozhodovací postup. Člověk v běžném zaměstnání se může na svou práci v klidu připravit. Hasiči zvláště v prvních minutách výjezdu nikoliv. Nikdy nelze s jistotou stanovit, co se bude dít na místě zásahu. Prvotní informace o situaci, která je čeká (pokud vůbec nějaké jsou) bývají většinou nepřesné a zkreslené. O co jde, zjistí až na místě zásahu [17].

Časová tíseň

Každé rozhodnutí hasiče u zásahu musí být pohotové, správné a většinou je i konečné. Následky se nedají měnit. Kdo se dlouho rozmýšlí, snižuje šance na záchranu ohrožených osob, zvířat i majetku, hlavně při požárech [17].

Strach

Je logické, že hasiči uvažují o tom co dělají nebo mají udělat. Jak moc jedovatý je kouř ve kterém stojím? Nebudu mít poškozené zdraví? Vystačí mi vzduch v dýchacím přístroji k bezpečnému návratu? atd. Strach nesmí hasiče ovládnout. Hasič ochromený strachem je obvykle pro řešení mimořádné události méně použitelný. Projevy strachu nelze proměnit s panikou. Panika paralyzuje, kdežto strach v počátečních stádiích aktivizuje [17].

Služba na směny

Bez ohledu na denní nebo noční dobu je během služby hasič při vyhlášení poplachu vždy vytržen z klidového stavu. Předpokládá pracovní nasazení. Mohou se přidávat další faktory, které souvisí s nedostatečným vybavením požárních stanic, špatným stavem výzbroje, výstroje a technických prostředků, nespolehlivá a zastaralá vozidla bývají většinou noční můrou řidičů - strojníků [17].

Mlčení

Rozmluvy o pocitech, smutku a bolesti se na požární stanici nevedou. Mluví se sice hodně, ale ne o prožitcích ze zásahu. Nejpozději do 72 hodin by se měl stresem zatížený hasič se svou starostí někomu svěřit a vypovídat se. Třeba kolegovi ve směně, veliteli nebo psychologovi, jinak se zátěže bude jen těžko zbavovat a akutní stres se může změnit ve stres chronický. Pokud zůstane významná stresová reakce nevyřešená déle než čtyři týdny existuje reálné nebezpečí vzniku tzv. traumatického stresového syndromu, ten je v USA dokonce i v seznamu nemocí z povolání. Nelze se spoléhat na pomoc rodiny, od ní hasič pomoc neočekává, protože nechce své blízké zatěžovat svými problémy a starostmi [17].

3.16 Redukce stresu u HZS

Zhodnotíme-li náročnost práce hasiče, lze dojít k závěru, že tato profese patří k těm nejohroženějším, a to nejen možností vzniku úrazů, ale právě i rizikem vzniku nemocí vyplývajících z nadměrného stresu [1].

Pro předcházení uvedeným obtížím je v HZS ČR zaváděn prakticky zaměřený výcvikový kurz „program redukce stresu“ (Critical Incident Stress Management), který spočívá v preventivní přípravě. Byl vytvořen psychology HZS ČR, aby doplnil odbornou přípravu hasičů, jejich velitelů a řídících pracovníků. Směřuje především k získání znalostí a vědomostí o stresu a jeho zvládnutí, o nácvik dovedností přímo vedoucích ke změnám v chování, návycích a postojích pracovníků. Nastartovat a podpořit tyto změny je jeho hlavním cílem. Z toho vyplývá, že předcházení stresu je mnohem efektivnější a účinnější než řešení vzniklých následků, jako je například odškodňování pracovníků, kteří v důsledku dlouhodobého pracovního stresu utrpěli nezvratnou zdravotní újmu [1].

Účinným způsobem zmírnění rizika je zavádění intervenčních technik zaměřených na prevenci a na zmírnění negativních dopadů. Například zavedení tzv. debriefingu do praxe u HZS, který by měl vést zkušený psycholog HZS. Co nejdříve po náročné mimořádné události by se měl provést rozbor zásahu, analyzovat postupy, které byly provedeny špatně či správně. Základem je vyjádření pocitů a myšlenek, což se někteří hasiči naučili potlačovat [22].

3.17 Přehled požárů a dalších událostí ÚO Litoměřice za rok 2009

Za rok 2009 ÚO Litoměřice eviduje 1003 událostí. Z uvedeného počtu se 456 událostí stalo na území ORP Litoměřice, 192 na území ORP Lovosice, 290 na území ORP Roudnice n.L. a tři neurčeny. Za uvedené období došlo ke škodám na majetku způsobených požárem ve výši 21 845 500,-Kč, ke zranění pěti osob a jednoho hasiče, k usmrcení jedné osoby a žádného hasiče [29].

Tabulka 1 – Přehled všech událostí ÚO Litoměřice za rok 2009

Druh události	Počet
Požáry celkem	317
Dopravní nehody	183
Živelné pohromy	26
Únik nebezpečných chemických látek	70
Technické havárie např. technická pomoc	322
Planý poplach	84
CELKEM	1003

Mezi příčiny vzniku požárů patří:

Úmyslné zapálení, kouření, zakládání ohňů v přírodě a na skládkách, vypalování porostů, nesprávná obsluha topidla, nesprávné používání hořlavých kapalin a plynů, manipulace se žhavým popelem, sváření, zanedbání bezpečnostních předpisů, nevhodná konstrukce komínu a odvod spalin (zazděný trám), technické závady, samovznícení, objekty nechráněné hromosvodem, nesprávné používání spotřebičů a mnoho dalších.

Z uvedeného vyplývá, že každý z nás by měl při každé činnosti dbát na bezpečnost. Přečíst si návod k používání spotřebiče, pravidelně provádět revize elektroinstalace, plynu, hromosvodů a komínů a především dodržovat bezpečnost práce [29].

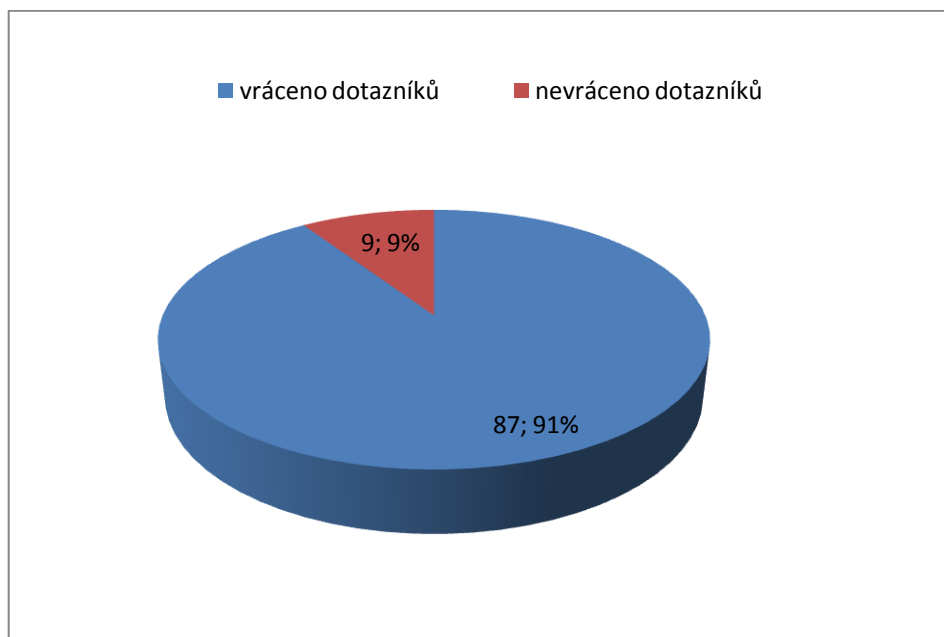
4. EMPIRICKÁ ČÁST

Zvoleným výběrovým souborem pro účely bakalářské práce byli hasiči sloužící na ÚO Litoměřice, pod kterého spadají PS Litoměřice, Lovosice, Roudnice nad Labem, Štětí a Ústěk. Cílem empirického šetření bylo porovnat jak stresové faktory v průběhu řešení mimořádné události ovlivňují hasiče, a to z hlediska délky jejich praxe u HZS.

4.1 Návratnost dotazníků

V období šetření (leden 2010) se z celkového počtu 96 směnových hasičů, devět hasičů účastnilo dlouhodobého odborného výcviku nebo bylo na dovolené. Vráceno bylo 87 dotazníků. Zodpovězeny byly všechny otázky všemi respondenty.

Graf 1 - Celková návratnost dotazníků



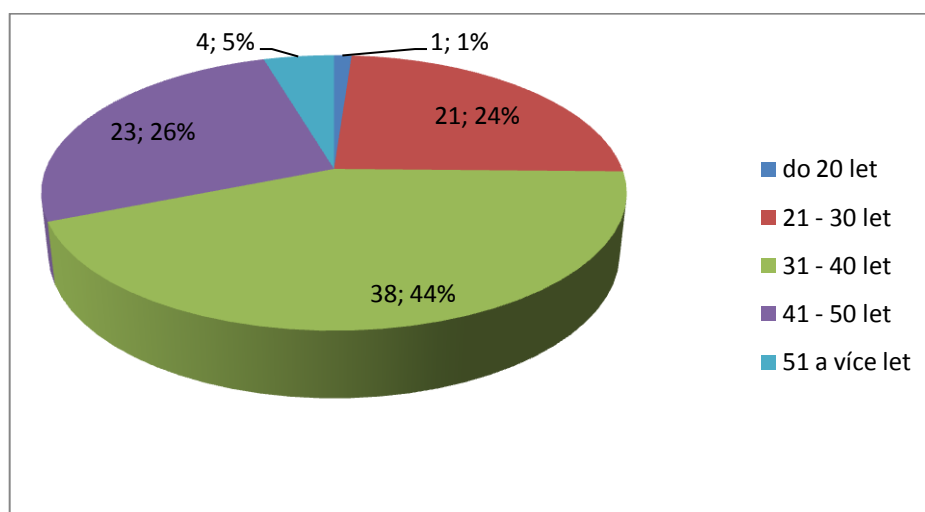
4.2 Popis respondentů

Otázky č.1 až 5 v dotazníku se týkají osobních dat respondentů. Pro lepší přehlednost jsou rozpracovány do tabulek a grafů.

Tabulka 2 - Rozdělení respondentů podle věku (otázka č. 1)

Počet celkem	do 20 let	21 – 30 let	31 – 40 let	41 – 50 let	51 a více
87	1	21	38	23	4

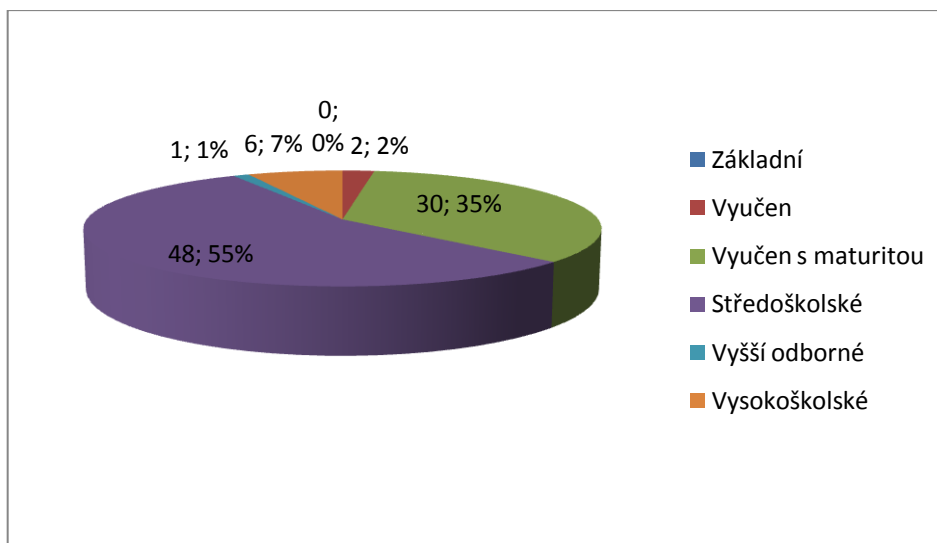
Graf 2 - Rozdělení respondentů podle věku



Tabulka 3 - Dosažené vzdělání respondentů (otázka č. 2)

Počet celkem	Základní	Vyučen	Vyučen s maturitou	Středoškolské	Vyšší odborné	Vysokoškolské
87	0	2	30	48	1	6

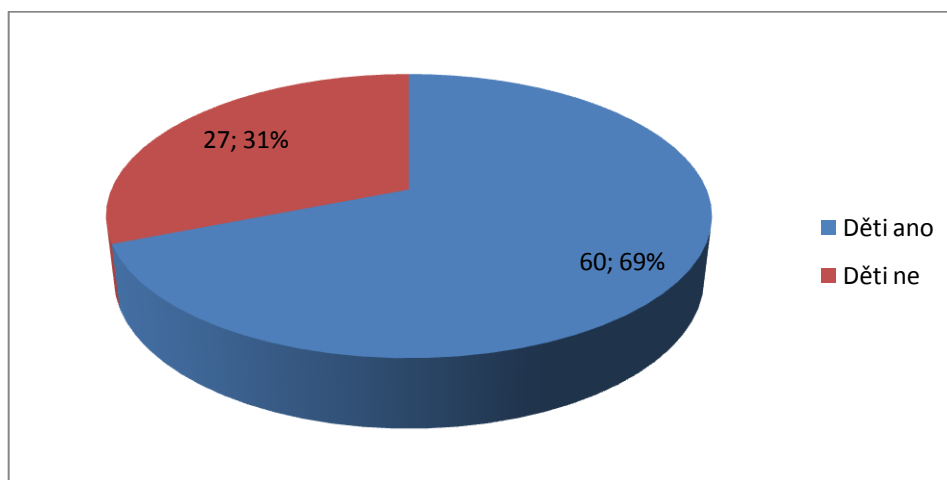
Graf 3 - Dosažené vzdělání respondentů



Tabulka 4 - Rozdělení respondentů podle toho zda mají či nemají děti (otázka č. 3)

Počet respondentů celkem	Děti ano	Děti ne
87	60	27

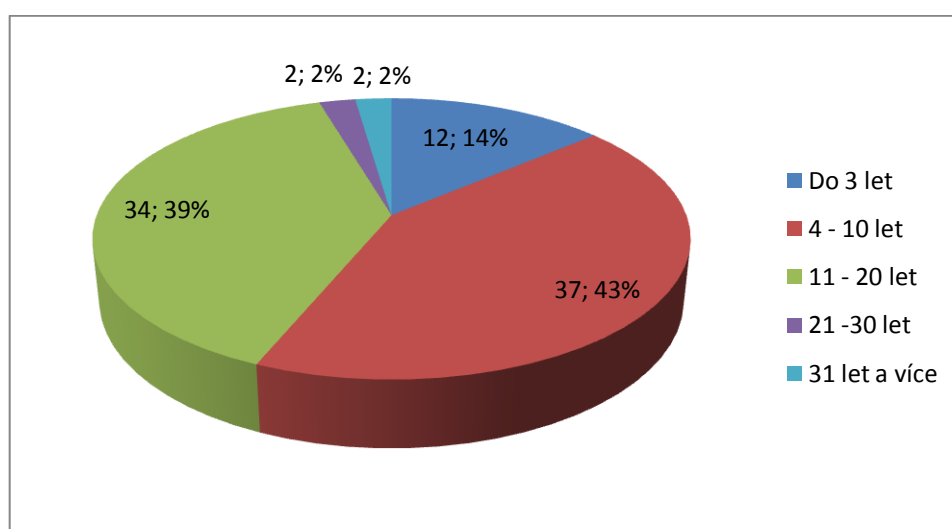
Graf 4 - Rozdělení respondentů podle toho zda mají či nemají děti



Tabulka 5 - Délka praxe (služby) u HZS respondentů (otázka č. 4)

Počet celkem	Do 3 let	4 – 10 let	11 – 20 let	21 – 30 let	31 let a více
87	12	37	34	2	2

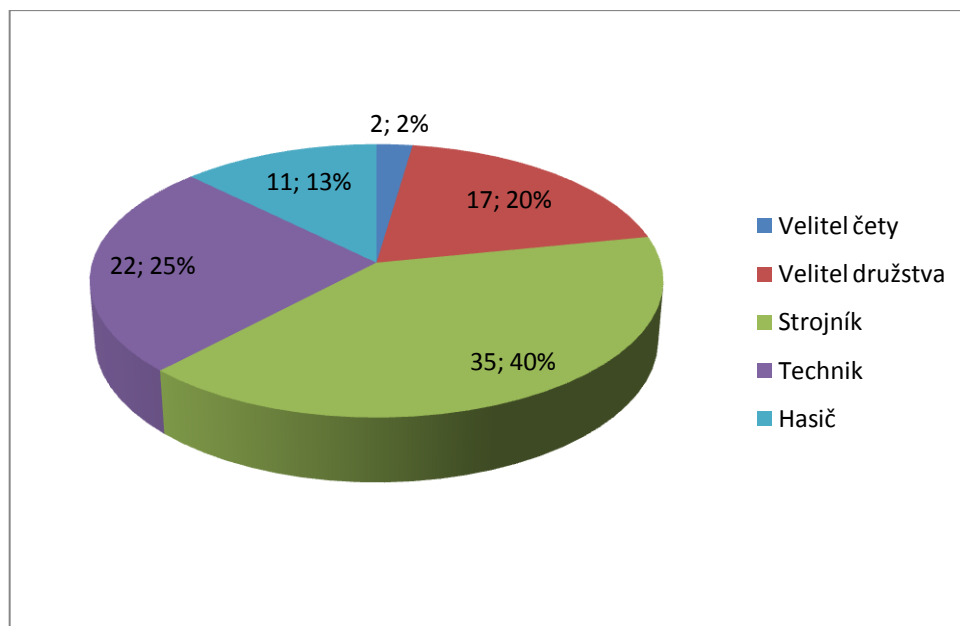
Graf 5 - Délka praxe (služby) u HZS respondentů



Tabulka 6 - Služební zařazení respondentů u HZS (otázka č. 5)

Počet celkem	Velitel čety	Velitel družstva	Strojník	Technik	Hasič
87	2	17	35	22	11

Graf 6 - Služební zařazení respondentů u HZS



4.3 Analytická část

Výsledky zbylých otázek č. 6 až 29 dotazníkového šetření jsou zpracovány do přehledné tabulky, kde jsou uvedeny všechny dotazy a odpovědi respondentů.

Tabulka 7 - Celkový přehled otázek

Otázka číslo	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
6	21	58	5	3
7	56	27	3	1
8	63	20	3	1
9	62	23	2	0
10	34	37	10	6
11	82	5	0	0
12	63	23	18	0
13	33	17	29	8
Otázka číslo	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres
14	36	43	8	0
15	37	42	7	1
16	59	22	6	0
17	79	7	1	0
18	66	17	3	1
19	36	42	8	1
20	29	38	17	3
21	31	50	6	0
22	47	34	6	0
23	29	48	10	0
24	22	46	18	1
25	31	45	9	2
Otázka číslo	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
26	4	8	49	26
27	11	25	29	22
28	53	41	3	0
29	0	4	17	66

4.4 Hypotézy

Tato část práce byla zaměřena na statistické zpracování výsledků. V kapitole cíl práce a metodika bylo formulováno pět hypotéz H_0 a jejich alternativy H_A , které budou zamítnuty nebo nezamítnuty. Pro statistické výpočty bylo použito metody kontingenčních tabulek. Nejdříve byly údaje seříděny do tabulek, dále vypočteny teoretické četnosti a byla zvolena hladina významnosti $\alpha = 0,05$. Dále byl vypočten χ^2 – test a jeho hodnotu jsme porovnali s kritickou hodnotou χ^2_{α} vyčtenou z tabulek χ^2 – rozdělení, dle stupňů volnosti. Nakonec se porovnálo testovací kritérium χ^2 s kritickou hodnotou χ^2_{α} . Nulovou hypotézu zamítáme pokud $\chi^2 > \chi^2_{\alpha}$.

Z důvodu malého rozsahu souboru a nejednotnosti odpovědí bylo nutné slučovat slabé sloupce a řádky. Vzhledem k rozsahu práce nejsou uváděny všechny postupné tabulky.

H_{01} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a stavem prožívání v momentě vyhlášení poplachu.

H_{A1} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a stavem prožívání v momentě vyhlášení poplachu.

Tabulka 8 - **Prožívání v momentě vyhlášení poplachu** (otázka č. 4 a č. 19)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres	Celkem
Do 3 let	6	4	1	0	12
4 -10 let	15	18	3	1	37
11 – 20 let	12	18	4	0	34
21 – 30 let	2	0	0	0	2
31 let a více	1	1	0	0	2
Celkem	36	42	8	1	87

Byly vypočteny teoretické četnosti podle vzorce:

$$N_{0j} = \frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}, \text{ kde } n_{i\cdot}, n_{\cdot j} \text{ jsou marginální (okrajové) četnosti.}$$

Po několikerém sloučení sloupců a řádků vznikly následující tabulky:

Tabulka 9 - **Skutečné četnosti** (po sloučení)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Celkem
Do 3 let	6	6	12
4 -10 let	15	22	37
11 let a více	15	23	38
Celkem	36	51	87

Tabulka 10 - **Teoretické četnosti**

4,96	7,03
15,31	21,69
15,72	22,27

Dále následuje výpočet χ^2 a jeho porovnání s hodnotou v tabulce kritických hodnot χ^2 rozdělení.

Vypočítáme podle následující rovnice:

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

Po dosazení do rovnice vyjde: $\chi^2 = 0,4365$

Hodnota χ^2 v tabulce kritických hodnot: $\chi^2_{0,05 [2]} = 5,991$

Porovnáním vypočtené a tabulkové hodnoty χ^2 zjistíme následující: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$

Nelze zamítnout nulovou hypotézu H_{01} a lze říci, že u příslušníků ÚO Litoměřice neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a stavu prožívání v momentě vyhlášení poplachu.

H_{02} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem nedostatečných informací při výjezdu (vyhlášení poplachu).

H_{A2} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem nedostatečných informací při výjezdu (vyhlášení poplachu).

Tabulka 11 - **Nedostatečné informací při výjezdu** (otázka č. 4 a č. 20)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres	Celkem
Do 3 let	7	5	0	0	12
4 -10 let	11	16	8	2	37
11 – 20 let	9	15	9	1	34
21 – 30 let	1	1	0	0	2
31 let a více	1	1	0	0	2
Celkem	29	38	17	3	87

Byly vypočteny teoretické četnosti podle vzorce:

$$n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}$$

$$N_{0j} = \frac{n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}, \text{ kde } n_{i \cdot}, n_{\cdot j} \text{ jsou marginální (okrajové) četnosti.}$$

Po několikerém sloučení sloupců a řádků vznikly následující tabulky:

Tabulka 12 - **Skutečné četnosti** (po sloučení)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Celkem
Do 3 let	7	5	12
4 -10 let	11	26	37
11 let a více	11	27	38
Celkem	29	58	87

Tabulka 13 - **Teoretické četnosti**

4	8
12,33	24,66
12,66	25,33

Dále následuje výpočet χ^2 a jeho porovnání s hodnotou v tabulce kritických hodnot χ^2 rozdělení.

Vypočítáme podle následující rovnice:

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

Po dosazení do rovnice vyjde: $\chi^2 = 3,9191$

Hodnota χ^2 v tabulce kritických hodnot: $\chi^2_{0,05 [2]} = 5,991$

Porovnáním vypočtené a tabulkové hodnoty χ^2 zjistíme následující: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$

Nelze zamítnout nulovou hypotézu H_{02} a lze říci, že u příslušníků ÚO Litoměřice neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem nedostatečných informací při výjezdu (vyhlášení poplachu).

H_{03} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a strachem z neznámé situace u zásahu.

H_{A3} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a strachem z neznámé situace u zásahu.

Tabulka 14 - Strach z neznámé situace u zásahu (otázka č. 4 a č. 21)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres	Celkem
Do 3 let	6	6	0	0	12
4 -10 let	14	21	2	0	37
11 – 20 let	8	22	4	0	34
21 – 30 let	2	0	0	0	2
31 let a více	1	1	0	0	2
Celkem	31	50	6	0	87

Byly vypočteny teoretické četnosti podle vzorce:

$$n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}$$

$$N_{0j} = \frac{\quad}{n}, \text{ kde } n_{i \cdot}, n_{\cdot j} \text{ jsou marginální (okrajové) četnosti.}$$

Po několikerém sloučení sloupců a řádků vznikly následující tabulky:

Tabulka 15 - Skutečné četnosti (po sloučení)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Celkem
Do 3 let	6	6	12
4 -10 let	14	23	37
11 let a více	11	27	38
Celkem	31	56	87

Tabulka 16 - Teoretické četnosti

4,27	7,92
13,18	23,82
13,54	24,46

Dále následuje výpočet χ^2 a jeho porovnání s hodnotou v tabulce kritických hodnot χ^2 rozdělení.

Vypočítáme podle následující rovnice:

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

Po dosazení do rovnice vyjde: $\chi^2 = 1,9037$

Hodnota χ^2 v tabulce kritických hodnot: $\chi^2_{0,05 [2]} = 5,991$

Porovnáním vypočtené a tabulkové hodnoty χ^2 zjistíme následující: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$

Nelze zamítnout nulovou hypotézu H_{03} a lze říci, že u příslušníků ÚO Litoměřice neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a pocitem strachu z neznámé situace u zásahu.

H_{04} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a správným rozhodnutím u zásahu.

H_{A4} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a správným rozhodnutím u zásahu.

Tabulka 17 - Správné rozhodnutí u zásahu (otázka č. 4 a č. 22)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres	Celkem
Do 3 let	5	6	1	0	12
4 -10 let	23	13	1	0	37
11 – 20 let	16	14	4	0	34
21 – 30 let	1	1	0	0	2
31 let a více	2	0	0	0	2
Celkem	47	34	6	0	87

Byly vypočteny teoretické četnosti podle vzorce:

$$n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}$$

$$N_{0j} = \frac{\quad}{n}, \text{ kde } n_{i \cdot}, n_{\cdot j} \text{ jsou marginální (okrajové) četnosti.}$$

Po několikerém sloučení sloupců a řádků vznikly následující tabulky:

Tabulka 18 - Skutečné četnosti (po sloučení)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Celkem
Do 3 let	5	7	12
4 -10 let	23	14	37
11 let a více	19	19	38
Celkem	47	40	87

Tabulka 19 - Teoretické četnosti

6,48	5,52
19,99	17,03
20,53	17,47

Dále následuje výpočet χ^2 a jeho porovnání s hodnotou v tabulce kritických hodnot χ^2 rozdělení.

Vypočítáme podle následující rovnice:

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

Po dosazení do rovnice vyjde: $\chi^2 = 1,9751$

Hodnota χ^2 v tabulce kritických hodnot: $\chi^2_{0,05 [2]} = 5,991$

Porovnáním vypočtené a tabulkové hodnoty χ^2 zjistíme následující: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$

Nelze zamítnout nulovou hypotézu H_{04} a lze říci, že u příslušníků ÚO Litoměřice neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a správným rozhodnutím u zásahu.

H_{05} : Neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a časovou tísňí u zásahu.

H_{A5} : Existuje závislost mezi délkou praxe u HZS a časovou tísňí u zásahu.

Tabulka 20 - Časová tíseň u zásahu (otázka č. 4 a č. 23)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Střední stres	Těžký stres	Celkem
Do 3 let	4	7	1	0	12
4 -10 let	15	19	3	0	37
11 – 20 let	7	21	6	0	34
21 – 30 let	2	0	0	0	2
31 let a více	1	1	0	0	2
Celkem	29	48	10	0	87

Byly vypočteny teoretické četnosti podle vzorce:

$$N_{0j} = \frac{n_{i \cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}, \text{ kde } n_{i \cdot}, n_{\cdot j} \text{ jsou marginální (okrajové) četnosti.}$$

Po několikerém sloučení sloupců a řádků vznikly následující tabulky:

Tabulka 21 - Skutečné četnosti (po sloučení)

Praxe u HZS	Žádný stres	Mírný stres	Celkem
Do 3 let	6	6	12
4 -10 let	14	23	37
11 let a více	11	27	38
Celkem	31	56	87

Tabulka 22 - Teoretické četnosti

4	8
12,33	24,67
12,67	25,34

Dále následuje výpočet χ^2 a jeho porovnání s hodnotou v tabulce kritických hodnot χ^2 rozdělení.

Vypočítáme podle následující rovnice:

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

Po dosazení do rovnice vyjde: $\chi^2 = 1,7091$

Hodnota χ^2 v tabulce kritických hodnot: $\chi^2_{0,05 [2]} = 5,991$

Porovnáním vypočtené a tabulkové hodnoty χ^2 zjistíme následující: $\chi^2 < \chi^2_{0,05 [2]}$

Nelze zamítnout nulovou hypotézu H_{05} a lze říci, že u příslušníků ÚO Litoměřice neexistuje závislost mezi délkou praxe u HZS a časovou tísň u zásahu.

4.5 Shrnutí výsledků

Práce hasiče se zařazuje mezi povolání s vysokou mírou stresu. Výzkum měl prokázat, zdali příslušníci HZS Ústeckého kraje, ÚO Litoměřice v průběhu řešení mimořádné události prožívají stres a zda je prožívání stresu závislé na jejich délce praxe u HZS. Bylo stanoveno pět hypotéz ($H_{01} - H_{05}$). Pomocí statistických výpočtů nebyly všechny nulové hypotézy nevyvráceny. Znamená to, že působení nejvýznamnější stresorů v průběhu řešení mimořádné události není závislé na délce praxe a zkušenosti. Toto zjištění může mít několik důvodů.

Jedním z důvodů může být to, že vybraný soubor byl příliš malý. Dále, že při přijímání jsou uchazeči podrobeni náročnému psychologickému vyšetření, kdy jsou vědomě vybírání uchazeči odolnější vůči stresové zátěži. Příslušníci mají dobré rodinné zázemí, pochází z klidných vyrovnaných poměrů. 90% dotázaných respondentů má středoškolské vzdělání a 8% vysokoškolské vzdělání. Pouze dva příslušníci z dotázaných, mají výuční list. Jde o starší a opravdu zkušené hasiče. Je to z toho důvodu, že dříve mohli u hasičů pracovat lidé s jakýmkoliv dosaženým vzděláním. Po novelizaci zákona byla podmínka nástupu k HZS podmíněna maturitou a rovněž všichni stávající hasiči museli mít do určitého data, který se jim stanovil ve smlouvě, dokončeno středoškolské vzdělání. Díky této změně v zákoně bylo donuceno mnoho zkušených hasičů opustit práci, kterou měli rádi a na jejich místa nastoupili mladí zájemci, kteří sice měli maturitu, ale chyběli jim potřebné zkušenosti. Po této novele zákona byly další úpravy a některým příslušníkům se stále prodlužovala doba a udělovala výjimka ze vzdělání na funkce, které vykonávají. A proto je u HZS už jen malé procento lidí, kteří nesplňují zákonem stanovené a požadované vzdělání. V současné době je na ÚO Litoměřice více jak polovina hasičů tzv. v nejlepších letech, jsou mladí a lépe se vyrovnávají se stresovými situacemi.

Náročnost jejich práce vyžaduje dobrý fyzický a zdravotní stav. Aby práci ve ztížených podmínkách zvládli, často sportují a to nejen soukromě, ale i v rámci denního řádu mají zahrnutou sportovní činnost k udržení fyzické kondice. Výsledek jejich snažení se každý rok kontroluje fyzickým přezkoušením a pravidelnou lékařskou prohlídkou. Jak bylo řečeno v kapitole o prevenci stresu, to znamená, že člověk, který dodržuje zdravý životní styl, kam patří samozřejmě správná životospráva, ale především dostatek pohybu a sportu, je odolnější vůči stresovým situacím. Dalším důvodem může být skutečnost, že 14%

oslovených hasičů je v tříleté zkušební lhůtě. V této době skoro rok absolvují různé nástupní kurzy a ještě neměli tu možnost zasahovat u náročných, traumatizujících zásahů, které by v nich vzbudily projevy stresu. Na druhou stranu 86% dotázaných jsou zkušení hasiči s letitou praxí. Viděli a zažili tolik hrůz, že s nimi už jen tak nic neotřese. Dále se nabízí otázka kvalitní odborné přípravy, kterou hasiči absolvují v nástupních kurzech a dalších specializačních kurzech, které každých pět let musí opakovat. Zároveň se každoročně podrobují přezkoušení z odborných znalostí. To může znamenat, že jsou opravdu dobře a kvalitně vyškoleni pro svou práci. Také může být důvodem to, že si hasiči prožívání stresu nepřipouští, potlačují jej nebo se za něj dokonce stydí

5. ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zaměřit se na problematiku stresu. Vymezili jsme si pojem stres obecně, seznámili se s příčinami stresu, druhy stresu a stresorů, reakcemi a fázemi stresu a jak stresu předcházet. Dále byla vymezena pracovní činnost hasičů, stresující situace v práci hasiče a seznámení s psychologickou službou u HZS.

V empirické části byl provedený výzkum, který měl prokázat, zda jsou příslušníci ÚO Litoměřice spokojeni se svou prací a pracovním prostředím a zdali je působení stresu v průběhu řešení mimořádné události ovlivněno délkou jejich praxe (služby) u HZS.

Většina respondentů v dotazníku uvedla, že je spokojena se svým zaměstnáním. Služba na směny ani narušení rytmu spánku jim nezpůsobuje vážné problémy. Na svém pracovišti se cítí dobře a s pracovním vybavením své požární stanice jsou spokojeni. Na otázku, zda jsou spokojeni s platem, více jak polovina hasičů odpověděla, že „spíše ano“, protože vždycky by to mohlo být lepší.

Kromě pěti dotázaných uvedla většina, že jsou pro ně důležité dobré vztahy s kolegy na pracovišti. I když někteří lidé mezi sebou nevycházejí, důležité je, že když se jde do krizové situace, tyto vztahy „jdou“ stranou, jeden na druhého se musí spolehnout a všichni musí odvést stoprocentní práci. Proto je lepší a hasičům na tom velmi záleží, aby jako kolektiv mezi sebou vycházeli a to jak po pracovní stránce, tak i v soukromém

životě. I více jak polovině hasičů záleží na tom, mít rovněž dobré pracovní vztahy s nadřízenými.

U otázky, zda se obávají ztráty zaměstnání, většina hasičů uvedla, že ano. Důvodem mohou být, jak vysoké nároky na odbornost, tak přísnou zdravotní nebo fyzickou způsobilost. Každý rok jsou příslušníci podrobeni přezkoušení ze široké odborné problematiky, která vychází z jejich práce. Každoročně absolvují lékařskou prohlídku a fyzické přezkoušení. Toto může být pro každého příslušníka určitou zátěží. Je to individuální záležitost, záleží na zdravotní i fyzické kondici příslušníka, ale také na věku. Zdravotní i fyzické požadavky na hasiče jsou vysoké. U zásahu pracují ve ztížených podmínkách a v těžkých speciálních zásahových oblecích. U požáru je většinou všude hustý dým a proto používají dýchací přístroje, jejichž nositelé každý rok absolvují spirometrické vyšetření. Z popisu jejich práce je zřejmé, že po fyzické i zdravotní stránce musí být v dobré kondici. Příslušník se může při lékařské prohlídce obávat toho, zda mu lékař nezjistí nějakou nemoc, ať už jde např. o zvýšený cholesterol či krevní tlak. Toto se již eviduje v jeho zdravotní dokumentaci, je léčen a zván na pravidelné lékařské kontroly. Pokud se nepodaří nemoc vyléčit nebo ji alespoň dostat na určitou hranici přípustnosti, může to být důvodem k propuštění ze služebního poměru. Stejně tak i opakované nesplnění fyzického přezkoušení. Požadavky na fyzickou a zdravotní způsobilost příslušníků HZS ČR stanovuje vyhláška č. 324/2001 Sb.

Většina respondentů uvedla, že o pocitech z náročného zásahu se má s kým podělit. Často o situaci hovoří mezi sebou nebo se svěří svému veliteli. Prožitky ze zásahu mnohdy zlehčují. Může jít o reakci, kdy před kolektivem, svými kolegy či nadřízenými neumějí nebo nechťejí dát najevo pravé pocity. Zlehčování situace, ale není ta správná obrana proti stresu. Vidí něco, co málokdo z nás. Prožité krizové situace se hasičům následně vrací a mohou vyvolat zvýšenou citlivost na stres.

Na otázku, zda využívají služeb psychologa, většina hasičů uvedla, že tyto služby nevyužívá. Psychologická služba u HZS nefunguje dlouho a hasiči ji pokládají spíše za represivní složku. Proto je rovněž důležitým úkolem psychologické služby, přesvědčit příslušníky o tom, že jejich cílem je jim pomáhat a podporovat je a ne je práce zbavovat. Aby nepodceňovali situace, kdy se jim často vracejí myšlenky na prožité neštěstí.

V takových situacích by měli navštívit odborníka, aby se vypovídali o svém problému a tím zmírnili dopad stresu na svoji osobu.

Na závěr lze říci, že stres prožíváme všichni každý den. Někdo jej prožívá více, někdo méně. Můžeme se před ním sice bránit dobrým životním stylem, ale každý ho čas od času pocítí. Práce hasiče se řadí mezi povolání s možností vzniku stresujících událostí. I když výsledky z provedeného šetření prokázali, že hasiči na ÚO Litoměřice při výkonu své práce stres nepocítují, a když ano, tak v malé míře. Přesto všechno, je ale dobré, být na stres připraven. Je důležité příslušníkům objasňovat možnosti vzniku stresujících událostí, jak se jim bránit, předcházet jim a jak řešit když stresová situace nastane. Z tohoto důvodu je práce psychologické služby u HZS shledávána za opodstatněnou.

6. SEZNAM LITERATURY

- [1] BENDA, J., DOHNAL, D.: *Program redukce stresu*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR, 2005. ISBN 80-86640-41-8.
- [2] BROCKERT, S.: *Ovládání stresu*. Praha: Melantrich, 1993. ISBN 80-7023-159-9.
- [3] GEISSELHART, R. R., HOFMANN-BURKART, CH.: *Zvítězte nad stresem*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 80-247-1518-X.
- [4] KLESCHT, V.: *Pět pilířů zdravého života*. Praha: Computer Press, a.s., 2008. ISBN 978-80-251-2149-8.
- [5] KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, s.r.o., 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- [6] KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- [7] MATTIOLI, J., KOVAŘÍKOVÁ, M.: *Sociální psychologie*. Ústí n.L.: PF UJEP, 2000.
- [8] MELGOSA, J.: *Zvládni svůj stres!*. Praha: Advent- Orion s.r.o.: 1997. ISBN 80-7172-240-5.
- [9] PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
- [10] PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0185-5.
- [11] PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2001. ISBN 80-247-0068-9.
- [12] RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Skarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-2.
- [13] SELYE, H.: *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. 65-093-66.
- [14] SIERADZKI, A.: *Léčba stresu metodou čtyř stavů rovnováhy*. Frýdek - Místek: Alpress, s.r.o., Frýdek – Místek, 2004. ISBN 80-7362-018-9.

- [15] SVATOŠOVÁ, L., KÁBA, B.: *Statistické metody II*. Praha: PEF ČZU, 2008. ISBN 978-80-213-1736-9.
- [16] ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J.: *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
- [17] ŠVÁB, S.: *Psychologie práce pro nováčky, hasiče – záchranáře, ale nejen pro ně*. Ostrava: Sdružení bezpečnostního inženýrství, 2006.
- [18] VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-8023-3.
- [19] www.hzscr.cz
- [20] www.hzsoul.cz
- [21] www.hasici.vysocina.cz
- [22] <http://public.fnol.cz/www/urgent/konference%202006/ODUM3/L3.1.pdf>
- [23] Bulletin zdravotní pojišťovny Ministerstva vnitra České republiky.
- [24] Stručný přehled požárů a dalších událostí ÚO Litoměřice za rok 2009.
- [25] Vyhláška č. 487/2004 Sb., o osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v bezpečnostním sboru.
- [26] Sbíрка interních aktů řízení GŘ HZS ČR a NMV (částka 14, ročník 2006). *Pokyn č. 13 ke sjednocení postupu při zjišťování osobní způsobilosti, která je předpokladem pro výkon služby v Hasičském záchranném sboru České republiky a při nakládání s osobními údaji*. Praha: MV-GŘ HZS ČR.

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Přehled všech událostí ÚO Litoměřice za rok 2009	41
Tabulka 2 - Rozdělení respondentů podle věku (otázka č. 1).....	43
Tabulka 3 - Dosažené vzdělání respondentů (otázka č. 2)	43
Tabulka 4 - Rozdělení respondentů podle toho zda mají či nemají děti (otázka č. 3)	44
Tabulka 5 - Délka praxe (služby) u HZS respondentů (otázka č. 4).....	45
Tabulka 6 - Služební zařazení respondentů u HZS (otázka č. 5).....	45
Tabulka 7 - Celkový přehled otázek	47
Tabulka 8 - Prožívání v momentě vyhlášení poplachu (otázka č. 4 a č. 19)	48
Tabulka 9 - Skutečné četnosti (po sloučení)	49
Tabulka 10 - Teoretické četnosti.....	49
Tabulka 11 - Nedostatečné informací při výjezdu (otázka č. 4 a č. 20).....	50
Tabulka 12 - Skutečné četnosti (po sloučení)	51
Tabulka 13 - Teoretické četnosti.....	51
Tabulka 14 - Strach z neznámé situace u zásahu (otázka č. 4 a č. 21).....	52
Tabulka 15 - Skutečné četnosti (po sloučení)	53
Tabulka 16 - Teoretické četnosti.....	53
Tabulka 17 - Správné rozhodnutí u zásahu (otázka č. 4 a č. 22)	54
Tabulka 18 - Skutečné četnosti (po sloučení)	55
Tabulka 19 - Teoretické četnosti.....	55
Tabulka 20 - Časová tíseň u zásahu (otázka č. 4 a č. 23).....	56
Tabulka 21 - Skutečné četnosti (po sloučení)	57
Tabulka 22 - Teoretické četnosti.....	57

Seznam grafů

Graf 1 - Celková návratnost dotazníků	42
Graf 2 - Rozdělení respondentů podle věku	43
Graf 3 - Dosažené vzdělání respondentů	44
Graf 4 - Rozdělení respondentů podle toho zda mají či nemají děti	44
Graf 5 - Délka praxe (služby) u HZS respondentů	45
Graf 6 - Služební zařazení respondentů u HZS	46

7. PŘÍLOHY

Příloha č. 1

Dotazník

Vážení kolegové, jmenuji se Dana Kuželková a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia Provozně ekonomické fakulty, České zemědělské univerzity v Praze. V současné době zpracovávám svou bakalářskou práci na téma "Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání".

V rámci této práce je empirické šetření, při kterém zjišťuji jak stres ovlivňuje výkonnost v zaměstnání u příslušníků HZS ÚO Litoměřice, a proto se na Vás obracím s prosbou o spolupráci.

Dovoluji si Vám předložit k vyplnění dotazník, který je sestaven tak, aby bylo co nejjednodušší pro Vás jej vyplnit. U každé otázky máte možnost zvolit z několika možností. Vždy prosím zaškrtněte pouze jednu možnost. V první části dotazníku jsou data osobního charakteru, tato data jsou nezbytná pro statistické zpracování. Informace, které vyplněním dotazníku poskytnete jsou anonymní, budou sloužit pouze k informativním účelům a nevyplývají z něho pro Vás žádné závazky. Získaná data budou použita pro potřeby této bakalářské práce a budou k dispozici psycholožce HZS Ústeckého kraje jako podklad pro výkon její pracovní náplně u HZS.

Pokud se rozhodnete tento dotazník vyplnit, předem Vám za to velmi děkuji.

1. Kolik je Vám let?

☐ do 20 let ☐ 21-30 let ☐ 31-40 let ☐ 41-50 let ☐ 51 a více

2. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

☐ základní ☐ vyučen ☐ vyučen s maturitou ☐ středoškolské ☐ vyšší odborné Dis
☐ vysokoškolské

3. Máte děti? ☐ ano ☐ ne

4. Vaše délka praxe (služby) u HZS?

☐ do 3 let ☐ 4-10 let ☐ 11-20 let ☐ 21-30 let ☐ 31 let a více

5. Vaše služební zařazení u HZS?

☐ velitel čety ☐ velitel družstva ☐ strojník ☐ technik ☐ hasič

6. Jste spokojen s Vaší mzdou?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

7. Jste spokojen ve Vašem zaměstnání?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

8. Jste spokojen s Vaším služebním zařazením?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

9. Cítíte se dobře na svém pracovišti?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

10. Jste spokojen s pracovním prostředím na svém pracovišti (vybavení požární stanice)?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

11. Jsou pro Vás důležité dobré vztahy s kolegy na pracovišti?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

12. Je pro Vás důležité mít dobrý pracovní vztah s Vašimi nadřízenými?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

13. Obáváte se ztráty zaměstnání?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

14. Vysoké požadavky (nároky) na odbornost - vzdělání Vám způsobují?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

15. Vysoké nároky na zdravotní způsobilost Vám způsobují?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

16. Vysoké nároky na fyzickou způsobilost Vám způsobují?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

17. Služba na směny (24 hodin) Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

18. Narušení rytmu spánku Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

19. Moment (okamžik) vyhlášení poplachu Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

20. Nedostatek informací při vyhlášení poplachu (výjezdu) Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

21. Strach z neznáma (nevím, co mě u zásahu čeká) Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

22. Správné rozhodnutí u zásahu Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

23. Časová tíseň u zásahu Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

24. Vážné dopravní nehody se smrtelnými následky či těžkým poraněním Vám způsobují?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

25. Zásah ve ztížených podmínkách Vám způsobuje?

☐ žádný stres ☐ mírný stres ☐ střední stres ☐ těžký stres

26. Vracejí se Vám vzpomínky z náročných zásahů?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

27. Pokud stres pociťujete vnímáte ho jako negativní?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

28. Máte možnost se o pocity ze zásahu s někým podělit?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

29. Využíváte služeb psychologa na svém pracovišti?

☐ ano ☐ spíše ano ☐ spíše ne ☐ ne

Ještě jednou Vám děkuji, že jste se rozhodl tento dotazník vyplnit a pomoci mi tak získat potřebné informace pro zpracování bakalářské práce.

Dana Kuželková