Masarykova univerzita, Filozofická fakulta
Psychologický ústav
Studijní rok 2009/2010

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Copingové strategie bezpečnostních pracovníků ve vztahu k jejich osobnostním charakteristikám

Marie Bendová

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Iva Burešová, Ph.D.
Brno 2010

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a jiné prameny, které jsem použila.

V Brně 28.4.2010 ……...…….

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí své diplomové práce PhDr. Ivě Burešové, Ph.D. za pomoc při zpracovávání této práce, za cenné rady a podporu. Dále bych chtěla také poděkovat respondentům za ochotu, se kterou se účastnili výzkumu.

OBSAH

I. ÚVOD 6

II. TEORETICKÁ ČÁST 8

1. STRES 8
   - 1.1 Vymezení pojmu *8*
   - 1.2 Faktory vzniku stresu *13*
   - 1.3 Průběh a příznaky stresového stavu *17*
   - 1.4 Pracovní stres *20*
     - 1.4.1 Příčiny pracovního stresu 20
     - 1.4.2 Důsledky pracovního stresu 21
2. ZVLÁDÁNÍ STRESU 23
   - 2.1 Vymezení pojmu 23
   - 2.2 Teorie zvládání stresu 24
   - 2.3 Obranné mechanismy 29
   - 2.4 Strategie zvládání stresu 32
   - 2.5 Determinace strategií zvládání 36
     - 2.5.1 Situační charakteristiky 37
     - 2.5.2 Osobnostní charakteristiky 39
3. SOUČASNÝ VÝZKUM 45

III. EMPIRICKÁ ČÁST 47

4. CÍLE VÝZKUMU A HYPOTÉZY 47
   - 3.1 Cíl výzkumu 47
   - 3.2 Formulace hypotéz 47
5. METODA VÝZKUMU 48
   - 5.1 Výzkumný soubor 48
   - 5.2 Použité metody 49
     - 5.2.1 SVF-78 (Stressverarbeitungsfragebogen) 49
     - 5.2.2 NEO pětifaktorový osobnostní inventář (NEO Five-Factor Inventory) 54

6. METODA ANALÝZY DAT 57
7. VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE 58
7.1 Deskriptivní statistiky 58
7.2 Korelace copingových strategií a osobnostních charakteristik 61
7.3 Copingové strategie 64
7.4 Osobnostní charakteristiky 66
7.5 Ověření hypotéz 68
8. RIZIKA A OMEZENÍ VÝZKUMU 70
9. DISKUZE 71
IV. ZÁVĚR 74
V. POUŽITÁ LITERATURA 75
VI. PŘÍLOHY 80

I. ÚVOD

Dnešní společnost se neustále rozvíjí a zrychluje a zvyšují se i požadavky kladené na člověka. Stres se tak stal běžnou součástí života každého z nás. Ve svém okolí můžeme velmi často od různých lidí slýchat, že „jsou ve stresu“. Zátěž, které jsme vystaveni, může mít různé podoby. Od běžných každodenních těžkostí, přes nejrůznější konflikty či nedostatek času až po velké životní události nebo dokonce traumatické zážitky. Stres zkrátka zasahuje téměř do všech oblastí života a to jak osobního, tak pracovního. Není proto divu, že problematika stresu a zvládání zátěžových situací neboli copingu se v posledních letech dostala do středu zájmu mnoha psychologů. Stres, resp. coping, bývá zkoumán ve vztahu k emocím nebo nejrůznějším nemocím (např. kardiovaskulární onemocnění, poruchy imunitního systému), ale mnohé studie jsou zaměřeny také na vztah copingu a jeho osobnostních a situačních determinant. A právě touto oblastí se budeme zabývat i v této práci. Zaměříme se na vztah strategií zvládání stresu a vybraných osobnostních charakteristik.

Většina lidí tráví velkou část svého života v zaměstnání, kde rovněž musí čelit zátěžovým situacím. Ať už se jedná o časový tlak, konflikty se spolupracovníky nebo s nadřízenými, monotónnost práce, vysokou zodpovědnost či požadavky převyšující možnosti jedince, určitou míru stresu je možné najít snad v každém druhu zaměstnání. V naší práci jsme se zaměřili na zaměstnance bezpečnostních agentur pracujících v oblasti ostrahy majetku a osob. Na bezpečnostní pracovníky jsou kladeny specifické nároky. Při své práci se dostávají do kontaktu s nejrůznějšími lidmi a často se jedná o osoby méně sociálně přizpůsobivé. Někdy může být ohrožena i jejich vlastní bezpečnost a zdraví. I v těchto situacích je však od nich vyžadováno, aby zachovali „chladnou hlavu“ a postupovali přesně podle daných pravidel, ať už se jedná o vnitřní předpisy nebo o příslušné paragrafy trestního zákona. Jejich úkolem je řešení všech nestandardních situací na jim svěřeném pracovišti. Je od nich vyžadováno svědomité a přesné plnění úkolů, které jim jsou zadány. Kromě toho je nutné, aby zvládli řídit a usměrnit celý dav lidí, například při hromadných akcích jakými jsou koncerty, autogramiády a podobné, ale i třeba evakuace nákupního centra, kdy je třeba zabránit vzniku a šíření paniky mezi návštěvníky tohoto centra. Všechny výše uvedené skutečnosti dokazují, že od bezpečnostních pracovníků se očekává psychická vyrovnanost a to i ve vypjatých situacích a schopnost čelit psychickému i fyzickému vyčerpání. Je také nutné, aby byli schopni dodržovat platné předpisy a pravidla a spolehlivě plnili úkoly, které jsou jim jejich nadřízenými zadány. Přestože je kladen důraz na to, aby zvládli samostatně řešit problémové

situace, mnohdy je nutné, často dokonce nezbytné, aby byli schopni také spolupracovat a dobře komunikovat s ostatními spolupracovníky.

V této práci se budeme zabývat jednak strategiemi zvládání zátěže, které jsou bezpečnostními pracovníky využívány, ale také jejich osobnostními charakteristikami. Kromě toho nás bude zajímat, jak se skupina bezpečnostních pracovníků odlišuje od běžné populace. Naším cílem bude také odhalit vztahy mezi strategiemi zvládání a vybranými osobnostními charakteristikami. Tyto poznatky by mohly být využitelné v praxi především při výběru nových pracovníků.

II. TEORETICKÁ ČÁST

1. STRES

1.1 Vymezení pojmu

V této práci se budeme zabývat strategiemi zvládání stresu. Považujeme proto za nutné se nejprve zastavit u vysvětlení pojmu stres, zaměřit se na průběh stresové reakce, uvést si jeho příznaky, příčiny a důsledky. V dnešní době, ve které jsou na člověka kladeny stále vyšší nároky jak v osobním, tak pracovním životě, je slovo stres takřka každodenně používáno v hovorovém jazyce široké veřejnosti. Mohlo by se proto zdát, že jasné vymezení tohoto pojmu by neměl být žádný velký problém. Všichni přeci moc dobře víme, co to znamená „být ve stresu“ a většina z nás tento stav zná z vlastní zkušenosti. V běžném jazyce je však pojem stres používán velmi obecně. Vyjadřujeme jím stav určité nepohody, slouží k označení příčin tohoto stavu a užíváme ho pro vyjádření našich vlastních pocitů a popisu reakcí našeho organismu. Toto pojetí je však velmi všeobecné a nejasné. Je proto nutné tento pojem ujasnit a definovat.

Nejdříve se zaměřím na lingvistický význam slova stres. Jak uvádí Křivohlavý (1994) výraz stres je převzat z anglického „stress“. Základ tohoto slova je odvozen od latinského slovesa „stringo, stringere, strinxi, strictum“, což znamená utahovati, stahovati, zadrhovati - jako smyčku kolem krku odsouzence, kterého věší na šibenici“. (Křivohlavý, 1994, s. 7) Nejdříve slovo stres proniklo v 17. stol. do fyziky jako označení tolerance struktury konstrukce vůči zátěži. Ve 20. stol. bylo převzato i do terminologie dalších věd, jako jsou fyziologie, biologie, sociologie, ale i psychologie. V této době dochází také k rozsáhlému studiu v oblasti stresu.

Jak uvádí Křivohlavý (2003), zkoumáním fyziologických změn v organismu zvířat vystavených konfliktní situaci se zabýval již I. P. Pavlov. Ve svých experimentech vystavoval psi takovým situacím, kdy museli rozlišovat mezi podobnými podněty. Například expozice čtverce byla spojena s podáním potravy, zatímco po expozici obdélníku následovala elektrická rána. V průběhu experimentů se rozdíly mezi čtvercem a obdélníkem stále zmenšovaly až do chvíle, kdy psi nebyli schopni určit, zda je exponován čtverec nebo obdélník. Důsledky těchto situací Pavlov nazýval stržením vyšší nervové činnosti. Sledoval

především změny probíhající v organismu psa (např. rozborem žaludečních šťáv), ale zajímal se zároveň také o chování psů v těchto situacích.

Dalším fyziologem zabývajícím se zkoumáním změn v organismu vystaveném obtížným situacím byl na počátku 30. let 20. stol. W. B. Cannon. Podobně jako Pavlov prováděl i on své experimenty na zvířatech, která vystavoval zatěžujícím situacím. Zaměřoval se především na hormony adrenálních žláz (sympatoadrenergní stres) (Mohapl; 1992). Došel ke zjištění, že při ohrožení organismu dochází k mobilizaci celého organismu a zvýší se činnost sympatického nervového systému, který se podílí na udržování stabilního vnitřního prostředí a homeostázy organismu (Kebza, 2005).

Důležitou úlohu ve zkoumání stresu hrála práce Hanse Selyeho (1966), který navázal na práci W. B. Cannona. Jako první použil pojem stres v biologickém kontextu a především díky jemu pronikl tento pojem do psychologie. Ve svých experimentech se zaměřil především na endokrinní systém. Stres chápal jako nespecifickou obrannou reakci organismu. Ve svých experimentech vstřikoval zvířatům do těla různé látky, aby vyvolal tuto reakci způsobující specifické změny v organismu. Tyto změny nazval nejdříve jako trias, které zahrnuje zvětšení nadledvinek, atrofii tymolymfatického systému a vředy v gastrointestinálním traktu. Na tomto základě později vypracoval koncepci obecného adaptačního syndromu (General Adaptive Syndrome = GAS)[1].

Definice stresu:

V odborné literatuře je v současnosti možné najít mnoho definic stresu. Na tomto místě uvedu některé z nich:

„Stres jako extrémně vyhrocená frustrace, kdy je osobnost vážně ohrožena dlouhodobou hlubokou frustrací. Jedinec prožívá nebezpečí a jeho obranné reakce zesilují v paniku.“ (Cofer, Appley, 1964, s. 451-2; cit. dle Čáp, Dytrych, 1968, s. 20)

„Stres je stav projevující se ve formě specifického syndromu, který představuje souhrn všech nespecificky vyvolaných změn v rámci daného biologického systému.“ (Selye, 1966, s. 82)

„Stres je takový stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno na řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly řešit normálně.“ (Antonovsky, 1979)

[1] Viz kapitola 1.3 Průběh a příznaky stresového stavu

„Stres je takový vliv na člověka, který vede k prodloužené hormonální reakci kůry nadledvin.“ (Ganong, cit. dle Schreiber, 2000, s. 17)

„Stres je nárok na jednotlivce, který přesahuje jeho schopnost se s nárokem vypořádat, bez problémů mu čelit.“ (Lazarus, cit. dle Schreiber, 2000, s. 16)

„Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.“ (Křivohlavý, 1994, s. 10)

„Stres je odpověď individuí na okolnosti a události nazývané stresory, které ohrožují a prověřují jejich schopnosti zvládnout je.“ (Halonenová, Santrock, 1996, s. 508; cit. dle Nakonečný, 2003, s. 348)

„Stres je jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.“ (Schreiber, 2000, s. 17)

„Stres je komplexní reakce organismu na stresory.“ (Orel, 2009, s. 3)

Jak je vidět, jednotliví autoři se od sebe navzájem liší tím, na co kladou hlavní důraz. Někteří zdůrazňují především vnější podmínky a nepříznivé faktory, jiní se zaměřují hlavně na odpověď organismu na vnější činitele, někteří stresem rozumějí celkový vnitřní stav člověka v nepříznivých podmínkách. V této práci budu vycházet především z kognitivně-transakčního modelu autorů Lazaruse a Folkmanové (1980), kteří zdůrazňují subjektivní hodnocení situace jednotlivcem a proces vzájemného vztahu mezi jednotlivcem a prostředím (podrobněji se jejich teorii budu věnovat později). Stres definují jako „vztah mezi jednotlivcem a prostředím, který je jednotlivcem hodnocen jako namáhavý nebo převyšující jeho zdroje a jako ohrožující jeho subjektivní spokojenost.[2]“ (Folkman, 1984, s. 840)

[2] „stress as a relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and as endangering his or her well-being.“ (Folkman, 1984, s. 840)

Dimenze stresu:

Stres je možno posuzovat na základě různých hledisek. Mezi základní dimenze patří intenzita, kvalita a časové hledisko.

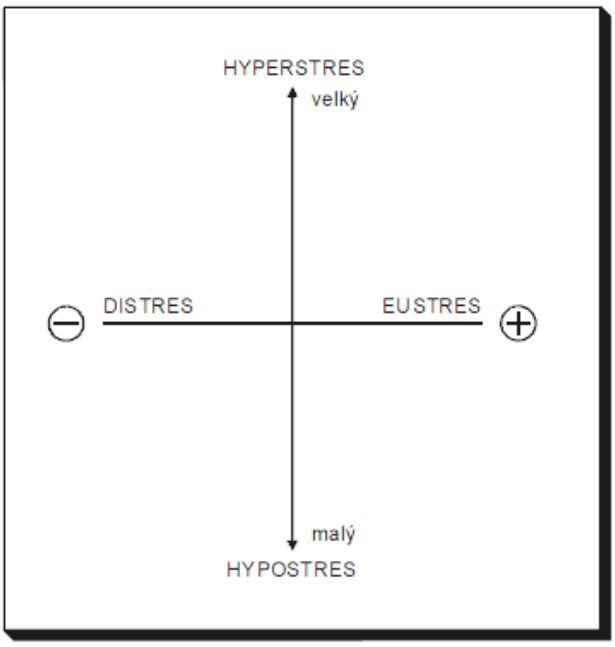
Intenzita stresové reakce

V literatuře se můžeme setkat s rozlišením hyperstresu a hypostresu podle toho, k jaké intenzitě stresové reakce se vztahují (např. Křivohlavý, 1994). O hyperstresu hovoříme tehdy, pokud je stres za hranicí adaptibility a překračuje schopnosti jedince se s danou situací vyrovnat. Protikladem je hypostres, při kterém nejsou dosaženy obvyklé tolerance stresu.

Kvalita stresové reakce

Podle toho, jak je daná situace jedincem vnímána a jak na něj působí, můžeme hovořit o dvou kvalitativně odlišných formách stresu. Jsou jimi distres a eustres. Jak uvádí např. Křivohlavý (2003), jako distres bývá označován negativně působící stres a vyjadřuje „situace subjektivně prožívaného ohrožení dané osoby s jeho průvodními, často výrazně negativními emocionálními příznaky.“ (Křivohlavý, 2003, s. 171).

Naproti tomu eustres, neboli kladně působící stres, je spojený s kladným prožíváním situace. Jedná o kladné zážitky, které však kladou vysoké nároky na jedince nebo ho dostávají do situací rizika (např. svatba, narození dítěte, sportovní výkon, povýšení v zaměstnání apod.).



Obr. č. 1: Základní rozměry stresu (Křivohlavý, 1994)

Časové hledisko

Jak uvádí Matoušek (2005), z časového hlediska rozeznáváme stres akutní, chronický, posttraumatický a anticipační. Akutní stres vzniká jako odpověď na náhlou událost. Příčinou může být „zdrcující traumatický zážitek zahrnující vážné ohrožení bezpečnosti nebo somatické integrity jedince nebo blízkých osob, nebo neobvykle náhlá a ohrožující změna v sociálním postavení a/nebo mezilidských vztazích jedince.“ (MKN-10, 1992; cit. dle Höschl, Libiger, Švestka, 2002, s. 501). Jeho projevy postihují psychické i somatické funkce (např. ztráta paměti, zmatené jednání, ztuhnutí, vznik šoku) (Matoušek, 2005).

Chronický stres vzniká na základě působení jednoho nebo více stresorů, jejichž intenzita kolísá a jejichž působení trvá po delší dobu, popř. se může vyskytovat v nepravidelných intervalech. Intenzita stresorů bývá však většinou mírnější než u akutního nebo posttraumatického stresu. Mohou jimi být například nevhodné pracovní podmínky (hluk, teplota, prach), režim práce (časový tlak, směnný provoz) nebo narušené mezilidské vztahy na pracovišti. Nejčastějšími příznaky chronického stresu bývá napětí, podrážděnost, nepřiměřené reakce na běžné situace, vyčerpanost a tělesné potíže, což může být také příčinou zhoršení pracovního výkonu, např. zhoršení kvality práce, snížený výkon, snadná unavitelnost, vyšší úrazovost apod. (Matoušek, 2005).

Posttraumatický stres je „opožděnou a protrahovanou reakcí na stresovou situaci výjimečného nebo katastrofického charakteru“ (Svoboda, 2006, s. 228). Zatímco psychofyziologická reakce vázaná bezprostředně na traumatizující situaci postupně odezní, může se následně objevit vzpomínka na tuto situaci a její znovuprožívání a následkem mohou být psychické i fyziologické změny. Posttraumatický stres je provázen pocity marnosti, bezvýchodnosti, ztrátou sebedůvěry a obavami z budoucnosti (Matoušek, 2005). V pracovním životě může být spojen například s průmyslovými haváriemi, požáry, může se objevit v situacích, kdy je ohroženo zdraví či život zaměstnanců.

U anticipačního stresu, na rozdíl od stresu akutního, chronického a posttraumatického, nedochází k narušení vnitřní rovnováhy po určité události nebo při jejím dlouhodobějším trvání, ale vzniká ještě předtím, než se člověk do těžké životní situace dostane. Souvisí tedy s představou nebo předjímáním budoucích událostí především se zřetelem k možným důsledkům, které by mohly ohrozit jedince. V pracovním životě se může anticipační stres

projevit například při nástupu do nového zaměstnání, při zkouškách ověřujících pracovní způsobilost, při očekávaných změnách pracovních podmínek apod. Typické pro něj je zpočátku mírné emoční napětí, které se postupně zvyšuje tím více, čím více se přibližuje očekávaná událost a bezprostředně před ní mohou být narušeny i některé stereotypy chování. Pocity nejistoty a úzkosti však obvykle brzy odezní (Matoušek, 2005).

1.2 Faktory vzniku stresu

Zatímco v hovorovém jazyce je používán termín stres jak pro označení vnitřního stavu člověka, tak pro příčiny tohoto stavu, v psychologii je pro tyto příčiny používán termín stresor. Jako stresor tedy chápeme „jednotlivé nepříznivé vlivy (tlaky), které mohou vést k tíživé osobní situaci člověka“ (Křivohlavý, 2003, s. 170). Jinou, biologicky zaměřenou, definici nabízí Ganong, který za stresory považuje „všechny vlivy, které u normálních jedinců vedou ke zvýšení sekrece ACTH[3]“ (Mohapl, 1992, s. 50).

Existuje mnoho situací, které mohou být člověkem vnímány jako ohrožující a které mohou vyvolat stres. Stres může být vyvolán mnoha různými vlivy. Orel (2009) rozděluje stresory na reálné (aktuálně působící na člověka) a stresory potenciální (hrozby). Kromě toho také rozlišuje stresory podle místa jejich vzniku na vnitřní, což jsou například nevyřešené intrapsychické konflikty, a vnější, do kterých zahrnuje faktory fyzikální, chemické, biologické, psychické, sociální, časové, ekonomické a politické.

Jinou klasifikaci nabízí Kadlčík (2004), který uvádí stresory anticipační (spojené s předjímáním budoucích událostí), časové (časová tíseň), situační (životní události), interpersonální interakce (konflikty), fyzikální vlivy (nadměrný hluk) a deprivaci potřeb.

R. L. Atkinson (1993) rozlišuje události traumatické a stresové. Traumatickými situacemi míní situace vymykající se běžné lidské zkušenosti a považuje je za nejzřejmější zdroj stresu. Zahrnují přírodní katastrofy, katastrofy způsobené člověkem (např. války), katastrofické nehody (např. letecké nehody) a fyzické útoky (např. znásilnění). Většina lidí traumatickou událost nezažije, prochází však událostmi stresovými. Podle Atkinsonové

[3] ACTH = adrenokortikotropní hormon; hormon vylučovaný hypofýzou, který stimuluje hormonální produkci nadledvin (kortikoidy, především kortizol); bývá nazýván hlavním stresovým hormonem

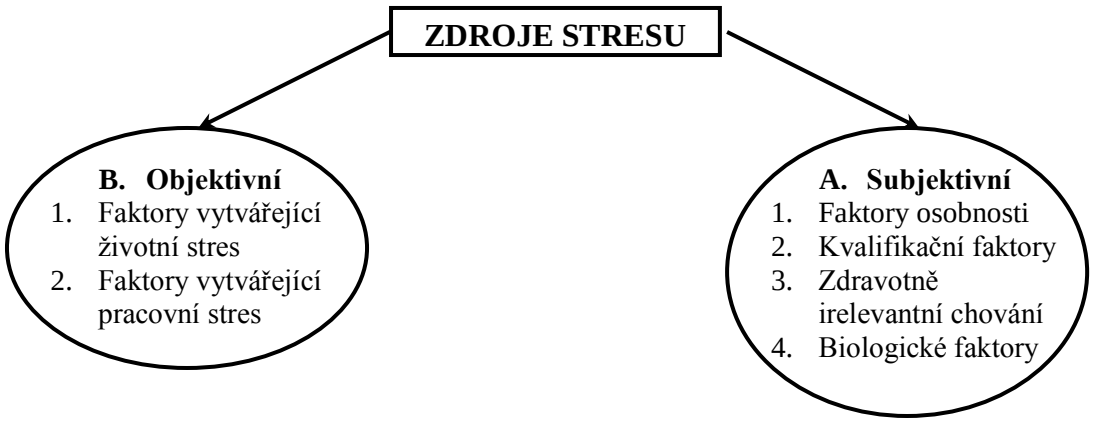
vnímáme situaci jako stresovou, pokud má následující tři charakteristiky: neovlivnitelnost, nepředvídatelnost a je výzvou pro hranice našich schopností. Stupeň, ve kterém je daná událost vnímána jako stresová se u jednotlivých lidí liší. Nezáleží pouze na objektivních charakteristikách události, ale především na tom, jak tuto událost daná osoba hodnotí, tzn. do jaké míry považuje událost za neovlivnitelnou, nepředvídatelnou a kladoucí velké nároky na schopnosti jedince.

Zřejmě nejznámější studií týkající se vzniku stresu je práce dvojice T. H. Holmes a R. H. Rahe (1967; dle Vašina, Strnadová, 1998). Tvrdili, že každou životní změnu, která vyžaduje četná přizpůsobení, lze vnímat jako stresovou. Autory zajímalo nejen o to, kdy je lidem zle, ale také jak moc jim je zle. Jinými slovy zajímali se nejen o to, které události stres způsobují, ale i o to, jak intenzivní stres vyvolávají. Na základě mnoholetého pozorování sestavili inventář kritických životních událostí, jenž je dnes znám jako Posuzovací škála sociálního přizpůsobení (viz Příloha 1). Události byly seřazeny od nejvíce tíživé po nejméně tíživou a každé byla přisouzena bodová hodnota od 0 do 100. Do středu žebříčku umístili svatbu, která je kritickou událostí pro většinu lidí, a přisoudili jí bodovou hodnotu 50. Holmes a Rahe se domnívali, že účinek jednotlivých stresorů se může kumulovat a existuje určitá hranice nahromadění stresorů, jejíž překročení se projeví radikální změnou zdravotního stavu. Tuto hranici nastavili na 300 bodů v rozmezí 3 až 5 let. U lidí, kteří tuto hranici překročili, pak zjišťovali onemocnění typu infarktu myokardu, mozkové mrtvice apod.

Lazarus (1966) upozornil na to, že stres nemusí být vždy vyvolán pouze velkými životními událostmi, ale i drobnými méně závažnými situacemi. Zavedl termín daily hassles neboli denní mrzutosti, kterým označoval právě tyto drobné události vyvolávající negativní emoce. Jako protiklad uvádí tzv. daily uplifts, což jsou naopak drobné události vyvolávající emoce pozitivní. Velké životní změny a daily hassles však mohou být ve vzájemné interakci. Zlomové události mohou vytvářet podklad pro intenzivnější vnímání každodenní zátěže. A naopak drobné události (ať už hassles nebo uplifts) mohou mít vliv na prožívání velkých životních událostí.

Kromě zdůraznění významu každodenních těžkostí, rozlišuje také stresory na krátkodobé a dlouhodobé. Mezi krátkodobé řadí bolest, vyrušení z činnosti, vystavení nadměrnému teplu či chladu, k dlouhodobým řadí svěření vysoce odpovědných úkolů, nasazení vojáků v dlouhodobé akci apod. (Lazarus, 1966).

Zdroji stresu se u nás zabýval mimo jiné také Aleš Hladký (1993). Faktory ovlivňující vznik stresu rozdělil na objektivní a subjektivní (obr. č. 2).



Obr. č. 2:Zdroje stresu (Hladký, 1993; cit. dle Vašina, Strnadová, 1998, s. 216)

Faktory vytvářející životní stres

Kromě velkých životních událostí a drobných událostí, tj. daily hassles a daily uplifts, které byly zmíněné již dříve, zahrnuje k těmto faktorům také chronické životní okolnosti a podmínky. Ty se týkají jak sociálních rolí, které jedinec musí zastávat (manžel, rodič, dítě apod.), tak životního prostředí, ve kterém žije (např. život na panelovém sídlišti, chudoba).

Faktory vytvářející pracovní stres

Odlišuje činitele se specifickými a s nespecifickými účinky. Jako specifické označujeme ty činitele, u nichž je prokázaný příčinný vztah mezi škodlivinou a poškozením organismu. Tím může být například toxický prach, hluk nebo termální stres. Mezi nespecifické činitele patří tzv. přetížení (overload) vyjadřující příliš vysoké nároky práce. Přetížení může být buď kvantitativní, kdy je práce příliš mnoho, nebo kvalitativní, když je práce příliš obtížná.

Subjektivní faktory

Mezi subjektivní faktory se řadí osobní vlastnosti, které se projevují určitým stylem chování. Dále sem spadají kvalifikační předpoklady pro danou činnost, což zahrnuje vzdělání, schopnosti, zkušenosti, praxi apod. Vliv mají také zvyky a návyky, zejména tendence ke zdravotně irelevantnímu chování (např. nevhodné stravovací návyky, nedostatek spánku, špatné hygienické návyky, nadužívání alkoholu a jiných látek). V neposlední řadě hrají roli také genetické faktory, tj. genetická výbava, věk, pohlaví, zdravotní anamnéza, aktuální zdravotní stav.

Je však potřeba upozornit, že zda určitá událost bude nebo nebude u daného jedince vyvolávat stres, není závislé pouze na objektivních vlastnostech této události, ale především na subjektivní interpretaci události jedincem. Na tuto skutečnost poukázal ve své práci již Hans Selye (1966). Na význam kognitivního hodnocení však klad důraz především R. S. Lazarus (1966), podle něhož je určité hodnocení významu události pro osobnost vždy součástí zpracování podnětů na psychické úrovni. Toto hodnocení nazývá prvotním hodnocením (primary appraisal). Na jeho základě může být situace vnímána jako neutrální, příznivě pozitivní nebo stresující, přičemž rozlišuje tři druhy stresujících situací:

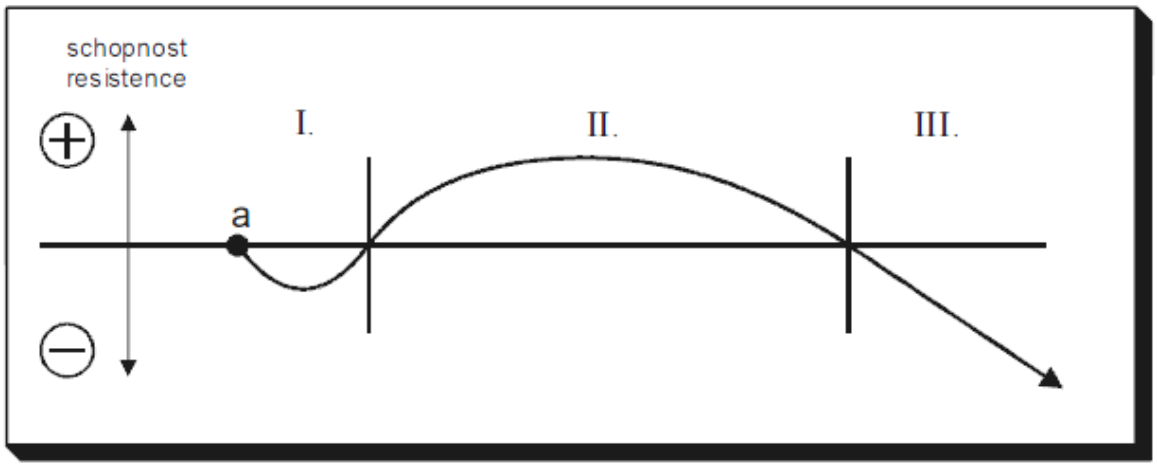
- ublížení/poškození – vztahuje se k poškození, které již nastalo
- ohrožení – vztahuje se k ublížení nebo poškození, které se zatím neobjevilo, ale je anticipováno
- výzva – vztahuje je k situacím, které jsou vnímány jako příležitost k osobnímu růstu či zisku

Situace vyhodnocené jako poškození nebo ohrožení jsou spojeny s negativními emocemi, jako jsou vztek nebo strach, zatímco výzva je charakterizována především vzrušením či dychtivostí.

Po vyhodnocení situace následuje tzv. sekundární hodnocení, ve kterém dochází k odhadu vlastních možností na zvládnutí situace (viz kapitola 2.2 Teorie zvládání stresu).

1.3 Průběh a příznaky stresového stavu

Průběh reakce organismu na různé stresory popsal ve své práci již Hans Selye (1966). Jak již bylo řečeno, podle Selyeho se stres nikdy neprojevuje pouze jako jedna jediná změna, ale projevuje se vždy jako syndrom, tzn. jako souhrn změn. Na všeobecné stresové reakci se podle něj podílí téměř každý orgán a každá chemická složka organismu. „GAS zahrnuje všechny nespecifické změny tak, jak se pod přetrvávajícím vlivem stresoru v určitém časovém úseku vyvíjeli“ (Selye, 1966, s. 94). V průběhu GAS můžeme rozlišit 3 fáze: poplachová reakce, stadium rezistence a stadium vyčerpání organismu (obr. č. 3). Stres je přítomný ve všech třech fázích, ale mění se jeho projevy. Jak však autor uvádí, ne vždy člověk projde všemi fázemi. Často se stává, že se se situací vyrovnáme již během prvních dvou fází a k fázi vyčerpání organismu nedojde.



Obr. č. 3: Průběh GAS (Selye, 1966, s. 123)

1. poplachová reakce (alarmová reakce) – zahrnuje fázi šoku a doznívání šoku; dochází k mobilizaci pomocných mechanizmů na zachování života; je provázena řadou metabolických změn (více krve se přivádí do mozku, srdce a kosterních svalů, méně k orgánům, které nejsou zátěží tolik aktivovány, např. kůže, trávicí ústrojí)
2. stadium rezistence (stadium odolávání) – jsou rozvíjeny nejvhodnější specifické způsoby obrany a tím je dosahována adaptace na situaci; jsou čerpány rezervy organismu; vrcholí vývoj odolnosti vůči působení činitele, který vyvolal toto stadium GAS
3. stadium vyčerpání (exhausce) – vyčerpání rezerv a obranných možností, adaptační schopnost organismu selhává

Jak je vidět i z obrázku č. 3, po odeznění prvotní reakce na nečekanou zátěžovou situaci, v níž dochází k oslabení odolnosti, dochází k postupnému vyrovnávání se se situací. Postupem času dochází k adaptaci organismu a je dosaženo odolnosti vůči této situaci. Pokud však působení stresoru trvá po příliš dlouhou dobu, způsobí ztrátu fyzických i psychických rezerv organismu a pokud není stresor odstraněn, může vyústit v úplné vyčerpání organismu a jeho kolaps.

Příznaky stresu

Je možné odlišit různé oblasti, ve kterých se stres projevuje. Jsou jimi oblast psychická, behaviorální a somatická. Jednotlivých příznaků stresové reakce je celá řada. Uvedu jejich přehled podle publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě (cit. dle Křivohlavý, 1994):

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

B. *Emocionální příznaky:*
   1. Prudké a výrazně rychlé změny nálady (od radosti ke smutku a naopak)
   2. Nadměrné trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité
   3. Neschopnost projevit emocionální náklonnost, sympatizování s druhými lidmi
   4. Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled
   5. Nadměrné snění a stažení se ze sociálního styku, omezení kontaktu s druhými lidmi
   6. Nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti
   7. Zvýšená podrážděnost, popudlivost (iritabilita) a úzkostnost (anxiozita)

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

Shrneme-li výše uvedený přehled, můžeme říct, že k nejvýznamnějším psychickým příznakům patří výrazné změny nálad, zvýšená iritabilita a úzkostnost. V behaviorální oblasti dochází k negativním změnám v pracovní výkonnosti a objevuje se vyšší tendence k nezdravému způsobu života. V somatické oblasti se stres projevuje především příznaky v pohybovém, gastrointestinálním a centrálním nervovém sytému a symptomy srdeční, respirační a sexuální.

1.4 Pracovní stres

1.4.1 Příčiny pracovního stresu

V předchozí části jsme se již věnovali různým faktorům vyvolávajícím stres. V této části bych se však zaměřila na stresory vyskytující se v pracovním prostředí. Jak uvádí Křivohlavý (2003), míra stresu byla často spojována s tíhou rozhodování, které musí jedinec provádět, a s pracovním postavením, ve kterém se jedinec nachází. Empirické studie však ukázaly, že pracovním stresem trpí nejvíce lidé ze střední úrovně. Můžeme tedy říci, že „je to právě vysoká míra požadavků kladených na člověka, kombinovaná s malou mírou možností řídit běh dění, která vede v práci ke stresu“ (Křivohlavý, 2003, s. 174). Nyní se zaměřím na některé konkrétní stresory vyskytující se v pracovním prostředí. S ohledem na charakter našeho výzkumného souboru se zaměřím především na práci bezpečnostních pracovníků.

Pracovní stres je dán působením specifických okolností, podmínek a faktorů pracovní činnosti. Tyto faktory můžeme rozdělit do 3 skupin (dle Matoušek, 2005):

Stresory související s charakteristickými rysy vykonávaných úkolů a činností

Do této skupiny lze zařadit jednotvárné, stále se opakující a snadno naučitelné úkony a operace, při kterých je využívána pouze malá část výkonové kapacity daného člověka. Dalšími stresory jsou časový tlak nebo vnucené pracovní tempo. U bezpečnostních pracovníků je častá práce na směny a práce v noci (s tím mnohdy souvisí i nedostatek spánku). Kromě nedostatku podnětů může stres vyvolávat také přetížení výkonové kapacity způsobené například proměnlivostí úkolů nebo velkou odpovědností za zdraví a bezpečnost jiných osob.

Stresory vznikající působením faktorů a podmínek, za nichž jsou úkoly a činnosti vykonávány

Jedná se faktory fyzikální, chemické a biologické. Můžeme se sem zařadit práci s technickými zařízeními (kamerový systém, počítač apod.), hluk, klimatické podmínky, práce v omezeném nebo přelidněném prostoru (například obchodní centra).

Stresory sociální

Mezi sociální stresory můžeme zařadit špatné vztahy na pracovišti, časté osobní konflikty, nevhodný styl řízení, obavy ze ztráty zaměstnání, nedostatečná nebo nespolehlivá komunikace, nutnost jednání s osobami sociálně nepřizpůsobivými, vysoké riziko napadení.

Jak je vidět z výše uvedeného, pracovní stres se netýká pouze lidí ve vedoucích pozicích, ale je spojen s mnoha profesemi. Objevuje se i u bezpečnostních pracovníků, kteří často musí čelit situacím, které nemohou předem předvídat. Při výkonu své práce se dostávají do kontaktu s osobami agresivními, nepřizpůsobivými či s osobami pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, což představuje určité ohrožení jejich vlastní bezpečnosti. Kromě toho pracují převážně ve směnném provozu, což může působit jako další významný stresor.

V následující části se budeme věnovat důsledkům, které s sebou pracovní stres přináší.

1.4.2 Důsledky pracovního stresu

Jak již bylo řečeno dříve, pokud zátěž nedosahuje nadlimitní hodnoty, může mít pro jedince adaptivní vliv. Určitá míra stresu je součástí života každého člověka a může i pozitivně ovlivňovat jeho životní a pracovní spokojenost. Může vést ke zvýšení pracovního výkonu a pozitivně působit na rozvoj profesní kariéry. Ovšem dlouhodobě působící stres o vysoké intenzitě může mít negativní vliv jak na zdraví člověka, tak na jeho psychický stav. V následující kapitole se zaměříme na důsledky působení stresu.

Projevy intenzivní dlouhodobého stresu mohou mít různé podoby. Mayerová (1997) je shrnula do následujících několika oblastí:

- fyziologické poruchy: změny krevního tlaku a srdečního rytmu, obtíže s dýcháním, svalové napětí, gastrointestinální poruchy
- emocionální poruchy: projevy úzkosti, vyšší agresivita, neschopnost koncentrace pozornosti, přecitlivělost vůči nadřízeným, pracovní nespokojenost
- poruchy chování: snížení pracovního výkonu, vyšší výskyt úrazů, impulzivní chování, maladaptivní chování (např. požívání alkoholu nebo jiných návykových látek)

Psychologické důsledky působení stresu v závislosti na jeho míře uvádí Gibson (1991). U nízké míry zátěže zmiňuje snížení motivace, nudu, zvýšenou absenci a apatii. Naopak s vysokou mírou zátěže je spojena ospalost, únava, podrážděnost, zvýšená chybovost a nerozhodnost. Přetížení může také způsobovat problémy s rozhodováním, narušení interpersonálních vztahů a zvýšení počtu nehod.

V prožívání stresu však hraje roli mnoho faktorů a proto se i jeho důsledky u jednotlivých lidí liší. Mayerová (1997) uvádí jako čtyři nejdůležitější faktory ovlivňující prožívání stresu pracovníkem vnímání situace pracovníkem, jeho minulá zkušenost se stresem, přítomnost nebo absence sociální opory a individuální rozdíly v reakcích na stres (osobnostní charakteristiky jedince, jeho potřeby, systém hodnot, postoje, schopnosti). Reakce na stres a jeho důsledky jsou značně individuálně odlišné, ovšem v pracovním prostředí ovlivňuje stres nejen pracovníka samotného, ale promítá se i do jeho výkonnosti a kvality práce, což má vliv na výsledek práce celého pracovního kolektivu a organizace.

2. ZVLÁDÁNÍ STRESU

Předchozí kapitoly se zabývaly vznikem stresu, příznaky a průběhem stresové reakce. Jedním z cílů této práce je zmapování preferovaných strategií zvládání zátěže u specifického souboru bezpečnostních pracovníků. V následující části se proto již zaměříme na zvládání stresu, neboli coping, a na odlišení strategií zvládání a obranných mechanismů.

2.1 Vymezení pojmu

V literatuře zabývající se zvládáním stresu se objevují dva základní pojmy, které je potřeba od sebe vzájemně odlišit. Jsou jimi adaptace a coping.

Slovo adaptace je latinského původu a pochází ze složeného tvaru „ad-aptare“, což znamená připravit, vyzbrojit se k boji. Být adaptovaný tudíž znamená být dobře připravený na to, co mě čeká. O adaptaci tedy můžeme mluvit jako o přípravě na těžkou zkoušku (Baumgartner, 2001).

Termín coping je převzat z angličtiny a znamená něco zvládat, s něčím se vypořádat. Původ slova je odvozen od řeckého základu „colaphos“, což je původně pojem používaný v boxu pro přímý úder na ucho. Ve volnějším výkladu to znamená s někým bojovat, snažit se ho přemoct, zvládnout a podrobit vlastní vůli. Může jít i o zvládnutí životních krizí, konfliktních napětí a sporů nepřátelských sil (Baumgartner, 2001).

Jak adaptace, tak i coping jsou termíny, které se vztahují k aktivitě člověka v situaci zátěže. Mezi oběma termíny však existují určité odlišnosti, které popisuje např. (Křivohlavý, 1994). Jak uvádí, „adaptací se rozumí vyrovnávání se zátěží, která je relativně v normálních mezích, v obvyklé, běžné, pro člověka poměrně dobře zvládnutelné toleranci, termínem „koupink“ se rozumí boj člověka s nepřiměřenou, nadlimitní zátěží“ (Křivohlavý, 1994, s. 43). Nadlimitní zátěž je možné chápat buď z hlediska její intenzity (zátěž příliš silná), nebo z hlediska doby trvání (zátěž příliš dlouhá). Autor dále uvádí, že podobně jako distres vyjadřuje vyšší míru (nadlimitní) zatížení organismu, tak coping vyjadřuje vyšší stupeň adaptace. Zatímco při adaptaci jde o řešení problémů, na něž stačí naše znalosti a dovednosti, při copingu jde o řešení krizí, pro které potřebné znalosti a dovednosti nemáme k dispozici a je nutné si postupy zvládání nejdříve vytvořit (Křivohlavý, 1994).

Dnes již klasickou se v odborné literatuře stala definice copingu formulovaná Richardem S. Lazarusem a Susan Folkmanovou. „Coping je definován jako kognitivní a behaviorální úsilí ovládat, tolerovat nebo redukovat vnější a vnitřní požadavky a konflikty mezi nimi[4].“ (Folkman, Lazarus, 1980) Tyto požadavky jsou hodnoceny jako stresující, tzn. jako požadavky velmi vysoké, zatěžující nebo přetěžující zdroje, které má osoba k dispozici (Folkman, Moskowitz, 2004). Blíže se budu modelu vytvořenému Lazarusem a Folkmanovou věnovat v následující kapitole.

2.2 Teorie zvládání stresu

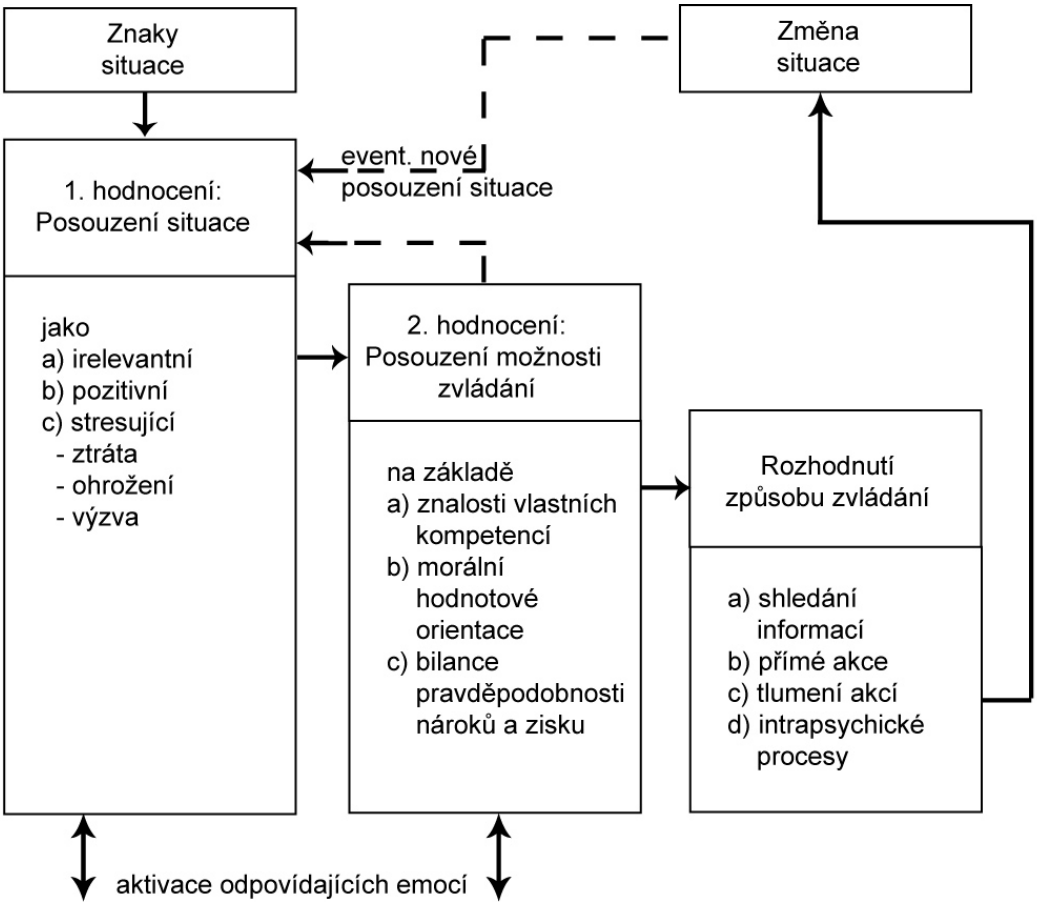
Velmi významnou a respektovanou teorií zvládání stresu se stal kognitivně-transakční model Lazaruse a Folkmanové (obr. č. 4 na následující straně). Podle Lazaruse (1966) nemají stejné situace stejný vliv na každého člověka. To, co pro jednoho představuje nadlimitní zátěž či ohrožení, může být druhým člověk vnímáno jako situace neutrální, která pro něj nepředstavuje žádné ohrožení. Při působení stresoru je proto potřeba vzít v úvahu nejen stresor samotný, ale také zohlednit individuální kognitivní a motivační proměnné, které ovlivňují nejen způsob vyhodnocení dané situace, ale i následnou reakci. Do svého modelu Lazarus zahrnuje také situační proměnnou a definuje psychologický stres jako „vztah mezi jednotlivcem a prostředím, který je jednotlivcem hodnocen jako namáhavý nebo převyšující jeho zdroje a jako ohrožující jeho subjektivní spokojenost.[5]“ (Folkman, 1984, s. 840) Jak je vidět, stres není chápán jako stimul nebo reakce, ale jako určitý vztah mezi jedincem a prostředím.

Vedle vztahu mezi jedincem a prostředím zdůrazňují Lazarus s Folkmanovou také proces. Vztah mezi jedincem a prostředím totiž není statickým systémem, ale jedná se o dynamický vztah, který se neustále mění. Kromě toho je tento vztah reciproční. Jedinec v něm ovlivňuje své prostředí, ale zároveň je také sám ovlivňován prostředím, ve kterém se nachází (Folkman, 1984; Folkman, Lazarus, 1980).

[4] „Coping is defined as the cognitive and behavioral efforts made to master, tolerate or reduce external and internal demands and conflicts among them.“ (Folkman, Lazarus, 1980, str. 223)

[5] „stress as a relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and as endangering his or her well-being.“ (Folkman, 1984, s. 840)

Klíčovým pojmem Lazarusovy teorie je zhodnocení neboli appraisal. Význam událostí je totiž determinován kognitivním zhodnocením dané situace. Pod pojmem appraisal se rozumí kognitivní proces, kterým je situace hodnocena s ohledem na to, co pro jedince daná situace představuje a jaké zdroje má k dispozici pro vyřešení této situace. Míra, ve které bude jedinec prožívat psychologický stres, pak závisí na vztahu mezi jedincem a prostředím právě na základě toho, jak je tento vztah definován prostřednictvím jeho zhodnocení (Folkman, Lazarus, 1980). Lazarus s Folkmanovou rozlišují několik základních forem zhodnocení: primární hodnocení (primary appraisal), sekundární hodnocení (secondary appraisal) a přehodnocení (reappraisal).



Obr. č. 4: Transakční model psychologického stresu dle R. S. Lazaruse (1980) (cit. dle Švancara, 2003, s. 104)

Primární hodnocení (primary appraisal):

V této fázi je situace kognitivně hodnocena z hlediska její důležitosti pro osobní pohodu. Je posouzeno, zda a do jaké míry je daná situace pro jedince ohrožující, jaká přináší nebezpečí nebo naopak pozitiva. Můžeme říci, že cílem primárního hodnocení je odpověď na otázku: „Co se děje?“ V průběhu primárního hodnocení může být daná situace vyhodnocena jako irelevantní, benigně-pozitivní nebo jako stresující.

Jako irelevantní je vyhodnocena situace, která nemá žádný význam pro osobní pohodu. Benigně-pozitivní jsou situace, které nepřesahují ani nehraničí s možnostmi jedince tyto situace zvládnout, a jsou spojeny s pozitivními souvislostmi. Nás však budou pro účely této práce zajímat především situace vyhodnocené jako stresující, tzn. jako přesahující možnosti jedince nebo ohrožující jeho osobní pohodu.

Lazarus (Folkman, Lazarus, 1980) rozlišuje tři hlavní druhy hodnocení stresující situace:

- Poškození/ztráta – vztahuje se k situacím, ve kterých se již projevilo poškození nebo ztráta
- Ohrožení – vztahuje se k poškození nebo ztrátě, které zatím nenastalo, ale je anticipováno v budoucnosti
- Výzva – vztahuje se k anticipované možnosti k růstu nebo získání určitého zisku

Zatímco hodnocení poškození/ztráty a ohrožení je charakterizováno negativními emocemi, hodnocení výzvy je spojeno s emocemi pozitivními. Přestože hodnocení poškození/ztráty a výzvy jsou vzájemně nezávislé a liší se od sebe jak kognitivní, tak emocionální komponentou, mohou se objevit společně. Některé situace, jako například povýšení v zaměstnání, může představovat současně možnost k osobnímu růstu a zisku, ale také zároveň nebezpečí, že jedinec na novém místě neuspěje tak, jak je od něj vyžadováno. Tato situace tudíž může být hodnocena jako výzva a zároveň jako ohrožení (Folkman, 1984).

Jak uvádějí Lazarus a Folkmanová (1980), primary appraisal je podmíněn osobnostními dispozicemi, ale také řadou situačních faktorů. Mezi osobnostní faktory řadí především přesvědčení a závazky (Folkman, 1984). Mezi obecná přesvědčení, která velkou měrou ovlivňují primární hodnocení, řadí především přesvědčení o kontrole. Závazky mohou být definovány s různou mírou abstrakce. Mohou se týkat systému hodnot jedince, ale mohou představovat také konkrétní vytyčené cíle. Ze situačních faktorů uvádějí například povahu ohrožení nebo poškození, pravděpodobnost jejich objevení, zda je situace jasná nebo nejednoznačná, kdy situace nastane, zda je situace nová nebo již známá. (Folkman, 1984).

Sekundární hodnocení (secondary appraisal):

Po primárním hodnocení následuje hodnocení sekundární, během kterého jsou zváženy zdroje a možnosti, které má jedinec k dispozici. Sekundární hodnocení odpovídá na otázku: „Co mohu dělat?“ Týká se odhadu vlastních možností, reakcí a anticipovaných důsledků chování. Z hlediska toho, jaké požadavky klade daná situace, jedinec posuzuje své zvládací zdroje:

- fyzické (zdraví, energie, vitalita)
- psychologické (přesvědčení, schopnosti řešit problémy, sebehodnocení, morální kvality)
- sociální (individuální sociální síť a systém podpory, od kterého může jedinec získávat informace, pomoc a emocionální podporu)
- materiální (peníze, prostředky, vybavení)

Požadavky situace jsou porovnány se zdroji jedince a na základě tohoto hodnocení je zvolena konkrétní strategie zvládání stresové situace (Folkman, 1984).

Přehodnocení (reappraisal):

Jak již bylo uvedeno výše, vztah mezi situací a jedincem není statický, ale neustále se dynamicky vyvíjí. Jedinec svou aktivitou ovlivňuje prostředí, ale stejně tak je současně sám tímto prostředím ovlivňován (Folkman, Lazarus, 1980). Po primárním a sekundárním hodnocení následuje určitá copingová aktivita, díky níž dochází ke změně situace nebo ke změně pocitů jedince. Mohou se také objevit nové informace, jedinec získá nové zkušenosti s řešením, což může ovlivnit jeho hodnocení situace. V tomto okamžiku pak dochází k novému hodnocení, tzv. přehodnocení (reappraisal), které probíhá podle stejného schématu jako primární hodnocení, bere však v úvahu všechny nové okolnosti. Proces hodnocení není jednorázovou záležitostí, ale neustále se opakujícím dynamickým procesem (Folkman, 1980).

Coping:

Druhým klíčovým pojmem v Lazarusově modelu je zvládání (coping). Přestože jsou copingové zdroje zvažovány již v průběhu sekundárního hodnocení, samotný coping přichází na řadu až později a je ho nutné od procesu hodnocení odlišit. Pod pojmem coping je chápáno kognitivní a behaviorální úsilí regulovat vnější a vnitřní požadavky a konflikty mezi nimi (Folkman, Lazarus, 1984). Jak z uvedeného vyplývá, coping je definován nezávisle na

výsledku. Vztahuje se ke snaze zvládnout požadavky kladené na jedince bez ohledu na to, zda je toto snažení úspěšné či nikoliv.

Hlavními funkcemi copingu jsou řízení či změna vztahu mezi jedincem a prostředím (coping zaměřený na problém) a regulace emocí (coping zaměřený na emoce). Jak uvádějí Folkmanová a Lazarus (1984) ve většině situací jsou využívány obě formy, tzn. jak zaměření na problém, tak zaměření na emoce. Podle konkrétních podmínek se však liší poměr mezi oběma formami. V situacích, které jsou hodnoceny jako ovlivnitelné a kontrolovatelné, se více uplatňuje coping zaměřený na problém (problem-focused coping). Naopak v situacích hodnocených jako nezměnitelné se více projevuje coping zaměřený na emoce (emotion-focused coping) (Folkman, 1980).

Konkrétní copingové strategie jsou stimulovány hodnocením situace jako stresové. Snahou o zvládnutí této situace však dojde ke změně vztahu mezi jedincem a prostředím, což vede k novému hodnocení, resp. přehodnocení, dané situace. Toto nové přehodnocení může vyvolat další snahu o zvládnutí situace. Jak je z uvedeného vidět, hodnocení (appraisal) a zvládání (coping) jsou dva odlišné procesy, které se však neustále vzájemně ovlivňují (Folkman, Lazarus, 1984).

2.3 Obranné mechanismy

Úkolem obranných mechanismů je především snížit napětí a znovuobnovit rovnováhu v situacích, které přesahují možnosti jedince na jejich úspěšné zvládnutí. Jsou zaměřeny především na redukci tenze, ovšem samotný problém neřeší (Folkman, Lazarus, 1980). Často se jedná o nevědomé procesy, které zkreslují realitu a nastupují automaticky v situacích, kdy se člověk ocitne v situaci ohrožení a vypořádání se s touto situací se pro něj jeví jako příliš těžké. Jejich typickým rysem je neměnnost, rigidita (Vašina, Strnadová, 1998).

Objevení obranných mechanismů je připisováno Sigmundu Freudovi, který sám popsal následujících devět druhů obranných mechanismů (Křivohlavý, 1994):

- Vytěsnění obtížných situací a nepříjemných zážitků z vědomí (represe)
- Sestup do vývojově mladšího stadia (regrese)
- Sebeobviňující chování (turning against self)
- Chování, které je v protikladu k tomu, co by daná osoba ve skutečnosti sama nejraději dělala (reaktivní výtvor)
- Odčinění chyby opravou původního jednání
- Promítání vlastních záměrů do volní sféry druhých lidí (projekce)
- Promítání údajů zvenčí do vlastního nitra (introjekce)
- Vyhýbání se styku a jednání s druhými lidmi (sociální izolace)
- Formování opačných postojů, než daná osoba ve skutečnosti zaujímá (reversal)

Na práci S. Freuda navázala jeho dcera Anna Freudová, která k těmto základním mechanismům připojila další čtyři, kterými jsou: identifikace s agresorem, altruistické sebepodání, popírání a intelektualizaci. Později byly k tomuto souboru různými autory přidávány další a další obranné mechanismy. Vznikaly proto snahy o jejich klasifikaci.

Jednou z nejpoužívanějších klasifikací je tzv. systém DMI (Defense Mechanism Inventory) autorů Ihileviche a Glesera (1986; dle Křivohlavý, 1994). Autoři rozdělují obranné mechanismy do pěti skupin:

1. Nepřiměřené či přehnaně agresivní a hostilní reakce

   Je vytvářen klamný dojem síly a moci, pocit nadvlády a schopnosti řídit dění. Podstatou je zdánlivá přeměna toho, kdo je ohrožen, v toho, kdo sám má dost síly. Příkladem takové reakce mohou být různé formy identifikace s agresorem.

2. Sebeobviňující reakce

   Jedná se o snahy k sebeobviňovaná vlastní osoby, které však přesahují únosnou míru. Člověk se tak snaží předejít skutečnost. Tím, že sám sebe až příliš ponižuje, zabraňuje tak druhým lidem, aby ho ponížili. Podobně pokud někdo sám sebe nadměrně zkritizuje, brání se tak před kritickým zásahem od druhých lidí. Díky tomu, že neustále čeká vždy a všude něco negativního, může se tím člověk obrnit proti jakékoliv špatné zprávě. Pokud míra tohoto útočení na sebe sama přesáhne únosnou hranici, mohou se objevit autosadistické, případně masochistické projevy. Sebeobviňující reakce jsou úzce spojeny s úzkostností (anxietou).

3. Projekce

   Podstatou projekce je externalizace viny a podsouvání vlastních negativních záměrů druhým lidem. Jde v podstatě o snahu ospravedlnit se na úkor druhých lidí. Můžeme sem zařadit i žárlivost, hledání obětního beránka, předsudky a pověry. Řešení těžkostí prostřednictvím projekce však patří k nejméně efektivním způsobům zvládání stresu.

4. Vytěsňování a popírání

   Z vědomí je vyjmuto to, co se týká stresoru, a tím je zabráněno vzniku negativního afektu. Jedná se o soubor mechanismů, jejichž prostřednictvím se lidé snaží ohrožení nebo konflikty odstranit z vědomí popíráním, vyvracením, opomenutím, negací, protikladným chováním apod.

5. Intelektualizace a racionalizace

   Intelektualizací a racionalizací rozumíme takové řešení stresových situací, kdy je skutečnost falšována tím, že je interpretována jinak, než by měla být. Je využíváno vyšší míry zobecnění, obecných výkladových principů, stereotypů, otřepaných frází a samozřejmostí. Tím je odvedena pozornost od konkrétní věci k obecnému ideálu, nad nímž má ten, kdo ho říká, intelektuální kontrolu a iluzivně ji ovládá.

Jak je vidět, obranné mechanismy nejsou postupy, které by byly zaměřeny na změnu zatěžující situace. Jejich podstatou je změna způsobu, jak jsou tyto situace jedincem vnímány. Přestože obsahují prvek sebeklamu, nelze je jednoznačně označit jako projevy maladaptace (špatného přizpůsobení). Mají své opodstatnění v situacích, které jedinec není schopen řešit přímo a ve kterých mohou obranné mechanismy pomoci jako dočasné řešení pro překlenutí doby, než se podaří jedinci nalézt dostatek sil k řešení těžké situace. Za projev maladaptace se dají považovat až tehdy, pokud se z obranných mechanismů stane převládající způsob reagování na problémy. Jak uvádí Smékal (1989), obranné mechanismy chrání jedince před úzkostí a utrpením a udržují jeho já v rovnováze, na druhé straně však jedinci brání vidět situaci reálně. Mohou být konstruktivní v objektivně nepřekonatelných situacích, některé mohou být funkční v dětství, ovšem jejich přetrvávání v dospělosti je neadaptivní.

2.4 Strategie zvládání stresu

Stejně jako obranné mechanismy i strategie zvládání se vztahují k situacím, které jsou daným jedincem hodnoceny jako neřešitelné. Na rozdíl od obranných mechanismů však strategie zvládání nejsou iluzorní. Jinými slovy, strategie zvládání nezkreslují realitu, ale berou na ni ohled a respektují ji (Křivohlavý, 1994).

Samotné slovo strategie je převzato z vojenské terminologie, kde znamenalo umění vést armádu v boji s nepřítelem. V širším slova smyslu pak pojmem strategie chápeme „pečlivě vypracovaný plán, postup, program k dosažení zcela určitého vytčeného cíle." (Křivohlavý, 1994)

Na volbě určité strategie se podílí oblasti kognitivní, emocionální i volní. V kognitivní sféře jde především o řešení či vyrovnání se se stresem nejprve v myšlenkách. Jedinec, který se rozhoduje, nejdřív prochází možná řešení ve svých myšlenkách a uvažuje o tom, jaké následky by asi mělo to či ono jeho jednání, a zvažuje následky, jaké by toto jednání mělo. V emocionální sféře se ve stresu projevuje řada negativních emocí, jejichž odstranění nebo aspoň snížení má pro daného jedince značnou hodnotu. Díky tomu může zvolit určitou strategii jen proto, aby „už měl klid". Volní sféra se projevuje chováním (činností) toho, kdo se pro danou strategii rozhodl. Řadí se sem nejen ovládání toho, s čím jedinec bojuje, ale také vlastní sebeovládání (Křivohlavý, 1994).

Problematikou toho, jak lidé postupují při výběru určité konkrétní strategie, se zabýval mimo jiné také J. L. Janis (1994, cit. dle Křivohlavý, 1994). Proces rozhodování a volby strategie zvládání stresu rozdělil do celkem čtyř fází:

1. Nejdříve dochází k vytvoření s rozšiřování repertoáru různých strategií, které by mohly být použity. Současně se také vytváří představa o tom, jak je která strategie účinná v různých situacích.
2. Vytvoření hypotézy o tom, která ze strategií jedinci dostupných je pro řešení dané krize nejlepší.
3. Odevzdání se zvolené strategii (přechod od uvažování k činům).
4. Oddanost zvolené strategie, což znamená držet se dané strategie po tak dlouhou dobu, aby bylo možné ověřit správnost hypotézy o vhodnosti dané strategie.

Janis také sestavil tzv. Balance-Sheet-Model, což je formulář, ve kterém nastiňuje procesy zvažování strategií zvládání stresu. Podle něj jedinec při hodnocení strategií zvažuje několik momentů:

- Užitná hodnota (utilita) dané strategie
- Míra, ve které strategie odpovídá osobnímu žebříčku hodnot jedince
- Míra, ve které daná strategie odpovídá žebříčku sociálních hodnot, které jsou uznávány v dané kultuře, ve vzájemném obchodním či přátelském styku
- Kladné aspekty strategie (co hovoří pro její užití)
- Záporné aspekty strategie (co hovoří proti jejímu užití)

Strategiím zvládání bylo věnováno mnoho pozornosti a různí autoři rozlišují různé strategie. Chápeme-li však strategie zvládání jako boj, můžeme je na nejobecnější úrovni rozdělit do dvou základních skupin: strategie defenzivní (obranné) a strategie ofenzivní (útočné). Ofenzivní strategie je potom možné dále rozdělit na primární, kdy je útok veden z vlastní iniciativy útočícího, a na sekundární, při kterých je útok odpovědí na předcházející útok z druhé strany (Křivohlavý, 1994).

Zřejmě nejčastěji v literatuře uváděným dělením strategií zvládání je rozlišení tří základních strategií. Jsou jimi: orientace na problém, orientace na emoce a orientace na únik. Uvedené dělení vychází z práce R. S. Lazaruse a S. Folkmanové (Folkman, Moskowitz, 2004), kteří vymezili 2 základní strategie. Autoři hovoří o problémově zaměřeném zvládání (problem-focused coping) a o emocionálně orientovaném zvládání (emotion-focused coping). Coping zaměřený na problém může být směřován buď na prostředí, ve kterém se jedinec nachází nebo na jedince samotného. Jedná se o aktivní snahu o zvládnutí problému a změnu vztahu jedinec – prostředí. Patří sem například vytvoření plánu na zvládnutí situace nebo zaměření se na následující krok. Funkcí na emoce zaměřeného copingu je snaha o snížení negativních emocí, které distres u jedince vyvolává. Jako příklady copingu zaměřeného na emoce autoři uvádějí zabývání se náhradními aktivitami, užívání drog a alkoholu nebo také vyhledávání sociální opory.

Klasickou se již stala původní kategorizace strategií zvládání vytvořená R. S. Lazarusem (1966). Jednotlivé strategie jsou seskupeny do čtyř skupin:

- Strategie netečnosti (apatie) – je doprovázena pocity beznaděje, bezmocnosti, deprese
- Strategie vyhnutí se působení noxy – projevují se obavy a strach
- Strategie napadení noxy – provázeno pocitem nebezpečí
- Strategie posilování vlastních zdrojů – zvyšování vlastní zdatnosti, sebekontroly, sebevlády

D. L. Tobin, K. A. Holroyd, R. V. C. Reynolds a J. Wigal (1984; dle Millová, Blatný, Kohoutek, 2008) navrhli na základě koncepce Lazaruse a Folkmanové (1980) následující rozřídění copingových strategií (viz Tabulka č. 1). Na terciární úrovni rozlišují faktory příklonu a odklonu. Příklonové strategie jsou zaměřeny na aktivní jednání a zvládání situace. Naopak odklonové strategie zahrnují izolaci od vztahu jedinec – prostředí. Na sekundární úrovni se pak tyto faktory příklonu a odklonu dělí podle orientace na problém a na emoce. Na primární úrovni je rozlišeno osm faktorů: řešení problému, kognitivní restrukturace, vyjádření emocí, sociální podpora, vyhýbání se problému, fantazijní únik, sebeobviňování a sociální izolace.

Tabulka č. 1: Třídění copingových strategií dle Tobina, Holroyda a Reynoldse (1984; dle Balaštíková, Blatný, 2003)

Příklonové strategie	Zaměřené na problém	Řešení problému
		Kognitivní restrukturce
	Zaměřené na emoce	Vyjádření emocí
		Sociální podpora
Odklonové strategie	Zaměřené na problém	Vyhýbání se problému
		Fantazijní únik
	Zaměřené na emoce	Sebeobviňování
		Sociální izolace

Na Lazarusovu koncepci navázali i další autoři. Patří mezi ně také C. S. Carver a M. F. Scheier (Baumgartner, 2001). Tito autoři předpokládají, že očekávání jedince ovlivňují jeho snahu o dosažení cíle. Pokud lidé očekávájí pozitivní výsledek svého snažení, zvyšuje toto očekávání úsilí o dosažení cíle. Pokud naopak je očekávání negativní, snaha dosáhnout cíle je oslabena nebo přerušena. Autoři rozlišili celkem 15 konkrétních strategií zvládání. Jsou jimi aktivní coping, plánování, překonávání konkurujících aktivit, sebeovládání, hledání instrumentální sociální opory, hledání emoční sociální opory, pozitivní reinterpretace a růst, popírání, akceptace, náboženství, zaměření na emoce a jejich projevení, behaviorální vypnutí, mentální vypnutí, užívání alkoholu nebo drog, humor. Tyto strategie pak na vyšší úrovni rozdělují do tří všeobecnějších tříd, kterými jsou orientace na problém, na emoce a únik.

Jiný přístup zvolil J. H. Amirkham (1990). Ve své práci použil faktorovou analýzu rozsáhlého empirického materiálu, na jejímž základě identifikoval tři zvládací strategie:

- Instrumentální (na problém zaměřená) strategie – představuje aktivní řešení situace, přímý „útok“
- Strategie vyhledávání sociální opory – hledání materiální pomoci, rady či rozptýlení, které přináší lidský kontakt
- Strategie vyhnutí se – projevují se únikové reakce, ústup (psychický i fyzický)

Jak autor uvádí, tento výčet zvládacích strategií nevyčerpává všechny možnosti, kterými lidé zvládají zátěžové situace, ale odpovídá základním reakcím, jakými lidé odpovídaní na ohrožení. Používá označení zvládací preference, která se vztahuje ke strategii, která se při střetnutí se situací ohrožení uplatní jako první (Amirkhan, 1990).

Dalším autorem zabývajícím se způsoby zvládání stresu je W. Janke (1976, 2002, dle Švancara, 2003). Ten jednotlivé strategie rozdělil podle druhu, zaměření, funkce a účinnosti.

Podle druhu rozlišil postupy akční a intrapsychické. Akční strategie směřují k jednání a patří mezi ně útok, útěk, nečinnost, navázání sociálního kontaktu, sociální uzavřenost a komplexní činnosti a řetězce jednání směřující ke změně nebo odstranění zátěžové situace nebo reakce na zátěž. Naproti tomu intrapsychické strategie zvládání stresu se vztahují ke kognitivním procesům. K těmto strategiím řadí odklon, podceňování, popírání a přehodnocení stresoru a stresové reakce, zdůraznění a nadhodnocení vlastních zdrojů.

Za stejně důležité jako je rozdělení podle druhů považuje autor také rozlišení podle cílenosti jednání a funkce. Z toho hlediska lze jednotlivé způsoby zvládání diferencovat podle

toho, zda se vztahují spíše na reakce při zátěži (zaměřené na stres) nebo spíše na zátěžovou situaci samotnou (zaměřené na stresor).

Při posuzování účinnosti zvládacích strategií rozlišuje způsoby stres snižující a způsoby stres zvyšující. Tento směr působení i jeho intenzita však může být podmíněn časově. Určité strategie mohou sice z krátkodobého hlediska stres snižovat, ovšem z dlouhodobého hlediska stres zvyšují (např. bagatelizace nebo vyhýbání se). Obecně lze říct, že ve většině podmínek rezignační strategie stres zvyšují nebo udržují, zatímco akční tendence směřují k jeho zmírnění nebo odstranění.

Jak je vidět, lidé používají mnoho různých strategií zvládání stresu, které se od sebe vzájemně liší v mnohých aspektech. Při hodnocení vhodnosti či efektivity určité strategie je však třeba vzít v úvahu osobnostní charakteristiky a preference daného jedince a charakteristiky konkrétní situace, ve které ja daná strategie použita. Determinanty výběru strategií zvládání stresu se budu blíže věnovat v nadcházející kapitole.

2.5 Determinace strategií zvládání

Jak uvádí např. Švancara (2003), volba strategie zvládání zátěžových situací je složitým kognitivním procesem. Důležitou roli přitom hrají osobnostní charakteristiky a individuální systém přesvědčení jedince, který strategii volí. Kromě toho však do procesu volby strategie vstupují také situační proměnné, které rovněž ovlivňují chování a prožívání jedince. „Konkrétní forma copingové odpovědi závisí nejen na povaze situace, na kterou je zvládací úsilí nasměrované, ale i na environmentálních omezeních a zdrojích a taktéž na osobnosti, potřebách a schopnostech člověka.“ (Baumgartner, 2001, s. 201). V této kapitole se zaměříme na různé charakteristiky, které volbu strategie zvládání stresu ovlivňují.

2.5.1 Situační charakteristiky

Chování jedince neovlivňují pouze objektivní charakteristiky dané situace, ale velký vliv má především subjektivní vnímání této situace jedincem. Konkrétní chování je určeno také kontextem, ve kterém se daná situace odehrává (např. Folkman, Lazarus, 1980). Např. Ruiselová (1994) pokládá za determinující situační faktor chování především psychologický význam dané situace.

Na charakteristiky prostředí, ve kterém jedinec žije a ve kterém se zátěžová situace vyskytne, se ve svém výzkumu copingu zaměřila K. R. Parkesová (1984; dle Baumgartner, 2001). Autorka zdůraznila význam sociální sítě a její dvojí funkce: podporná funkce (nejbližší rodina, partner, přátelé), informační funkce ve smyslu instrumentální podpory (např. rodina, spolupracovníci). Ve svých výzkumech zjistila rozdílné copingové reakce v různých psychosociálních prostředích. V pracovním prostředí zjistila vyšší výskyt copingu zaměřeného na problém, v rodinném prostředí se naopak více objevoval coping zaměřený na emoce.

Dalšími autory zabývajícími se situačními charakteristikami při volbě copingové strategie jsou Perrez a Reichets (1992; dle Ruiselová, 1994), kteří se zabývali objektivními a subjektivními psychologickými dimenzemi situací. Podle těchto autorů jsou objektivními dimenzemi situací:

- valence – přirozená stresovost situace
- kontrolovatelnost – možnost kontrolovat situaci
- změnitelnost – pravděpodobnost, že se situace může sama změnit vlastní dynamikou
- víceznačnost – stupeň, ve kterém situace postrádá dostatečnou informaci na jednoznačné určení jejího významu
- opakovatelnost – přirozená pravděpodobnost opakování stresové situace

Objektivní charakteristiky je možné zjistit posouzením expertů pomocí objektivních kritérií, výzkumem s reprezentativními vzorky subjektů nebo experimentem.

Autoři však upozorňují na to, že velmi důležité je subjektivní vnímání těchto objektivních charakteristik neboli individuální interpretace těchto znaků. Uvádějí následující subjektivní dimenze situace:

- valence – subjektivní význam situace
- změnitelnost – subjektivní odhad toho, zda se situace sama změní
- víceznačnost – subjektivní odhad stupně nejasnosti
- opakovatelnost – subjektivní odhad možnosti opakování situace
- familiarita (známost) – rozsah osobní zkušenosti s takovou situací

R. R. McCrae (1984; dle Baumgartner, 2001) tvrdí, že lidé používají různé copingové odpovědi na tři druhy typy stresových událostí, kterými jsou situace výzvy, ohrožení anebo ztráty. Podle autora při ohrožení nebo ztrátě se uplatňují spíše pasivní copingové odpovědi (např. fatalismus, zbožné přání, hledání opory ve víře). Naopak s výzvou spojuje aktivní a adaptivní odpovědi, ke kterým řadí racionální chování, potlačení jiných aktivit, ale i humor.

Jak vyplývá z výše uvedeného, situační proměnné, jako jsou např. závažnost nebo kontrolovatelnost situace, působí na hodnocení dané situace jedincem a ovlivňují tak podobu copingové odpovědi na tuto situaci. Jak uvádí Baumgartner (2001), v situacích s možností vyšší míry kontroly se bude více uplatňovat coping zaměřený na problém. Na druhé straně nízká míra kontroly může u jedince vyvolávat negativní emoce z nekontrolovatelnosti a nepředvídatelnosti situace, což má za následek snahu o zmírnění této vnitřní tenze a zaměření především na coping orientovaný na emoce.

2.5.2 Osobnostní charakteristiky

V psychologii osobnosti je možné najít velké množství různých osobnostních charakteristik. V této kapitole se zaměříme na některé z nich, které mají vztah k řešení zátěžových situací.

2.5.2.1 Osobnostní charakteristiky ve vztahu ke strategiím zvládání

Osobnost je obtížně postižitelný konstrukt a v literatuře se můžeme setkat s velkým množstvím různých definic osobnosti. Existuje mnoho přístupů ke zkoumání osobnosti. Jedním z nich je i lexikální přístup. Na tomto přístupu je založen i pětifaktorový model popisu osobnosti, ze kterého vycházíme v empirické části této práce. Proto se v této části zaměříme především na tento model.

Lexikální přístup vychází z tzv. obecné lexikální hypotézy, kterou nezávisle na sobě poprvé uvedli F. Galton (1884) a L. Klages (1926) (Hřebíčková, 1997). Podle této hypotézy jsou nejpodstatnější individuální rozdíly zachyceny v jazyce. Obecnou lexikální hypotézu rozšířil L. R. Goldberg (1981), který uvádí, že „čím jsou individuální odlišnosti v lidské interakci významnější, tím více jazyků bude obsahovat termíny pro jejich pojmenování.“ (cit. dle Hřebíčková, 1997, s. 8)

Snaha o vytvoření taxonomie přídavných jmen užívaných k popisu osobnosti se objevila nejdříve ve Spojených státech amerických, následovalo Holandsko a Německo.[6] Termíny ze slovníku byly redukovány na rysové deskriptory a následně byla na základě faktorové analýzy odvozena pětifaktorová struktura (Hřebíčková, 1997). Golberg pro označení těchto faktorů zavedl pojmenování „Big Five“ (Velká pětka). Chtěl zdůraznit, že „pět dimenzí popisuje osobnost na nejvyšší úrovni abstrakce a že každá dimenze obsahuje množství dalších specifických charakteristik. (Hřebíčková, Urbánek, 2001).

Pětifaktorovou teorií osobnosti se zabývali různí autoři. My se zaměříme na Systém osobnosti vycházející z pětifaktorové teorie (Five-Factor Personality Theory System), jehož autory jsou P. T. Costa a R. R. McCrae (Hřebíčková, Urbánek, 2001). Tento systém zahrnuje

[6] V češtině proběhly lexikální studie v několika etapách. Byly realizovány v Psychologické ústavu AV ČR v Brně v letech 1992 – 1995 a jejich cílem bylo shromáždit osobnostně relevantní přídavná jména, podstatná jména a slovesa a stanovit strukturu u osobnostně relevantních přídavných jmen a sloves. Dále pak zjistit, do jaké míry se takto získaná struktura shoduje s pětifaktorovým modelem osobnosti v americké angličtině. (Hřebíčková, Urbánek, 2001)

pět prvků, jimiž jsou bazální tendence, charakteristiky adaptace, sebepojetí, objektivní biografie a vnější vlivy, a dynamické procesy určující jejich vzájemné interakce.

Jednotlivé prvky si nyní blíže popíšeme. Bazálními tendencemi jsou chápány biologicky podmíněné schopnosti a dispozice (Hřebíčková, Urbánek, 2001). Jsou vrozené, ale mohou být poznamenané ranými zkušenostmi, nemocemi nebo psychologickými intervencemi. Jejich konkrétním projevem jsou charakteristiky adaptace. Tyto charakteristiky jsou výsledkem interakce jedince s prostředím a řadíme sem získané dovednosti, postoje a vztahy. Sebepojetí, které zahrnuje sebehodnocení, znalosti o sobě samém a pohledy na sebe sama, vlastně spadá k charakteristikám adaptace. Jelikož je však na něj v psychologii osobnosti kladen velký důraz, bylo vyčleněno jako samostatný prvek. Objektivní biografie obsahuje každou podstatnou událost, kterou jedinec ve svém životě prožil. Vývojové vlivy a běžné situace na obecné a specifické situační úrovni patří mezi vnější vlivy. Interakci mezi všemi těmito prvky zajišťují dynamické procesy, které zprostředkovávají fungování celého modelu a vysvětlují chování jedince (Hřebíčková, Urbánek, 2001).

Při svých analýzách Costa a McCrae získaly nejdříve tří faktorovou strukturu popisu osobnosti. Těmito faktory byly neuroticismus, extraverze a otevřenost zkušenosti. Na základě dalších analýz byl tento model později rozšířen o další dva faktory přívětivost a svědomitost (Hřebíčková, 1997). Nyní se na některé dimenze osobnosti podíváme ve vztahu ke zvládání zátěže.

Extraverze

Jak uvádí Uehara et al. (1999) extraverze má vliv na výběr copingové strategie. Ve své práci uvádí vztah mezi extraverzí a copingovými strategiemi spojenými s vyhledáváním sociální opory. Podobné výsledky uvádějí i Balaštíková a Blatný (2003), podle nichž je extraverze spojena se strategiemi kognitivní restrukturace, vyjadřování emocí, vyhledávání sociální opory a negativně je spojena se strategií sociální izolace.

Neuroticismus

Podle Uehary et al. (1999) je neuroticismus také spojen s výběrem copingových. Podle jeho závěrů neuroticismus pozitivně koreluje s výskytem strategií zaměřených na emoce. V jiných studiích (např. Balaštíková, Blatný, 2003) však vztah mezi neuroticismem a určitými strategiemi zvládání prokázán nebyl.

Svědomitost

Pro osoby s vysokou mírou svědomitosti je typická značná potřeba kontroly podnětů i sebekontroly, při řešení problémů se nevyhýbají druhým lidem. Svědomitost negativně ovlivňuje používání strategie sociální izolace (Balaštíková, Blatný, 2003).

Přívětivost

Dle Balaštíkové a Blatného (2003) má přívětivost vztah ke copingovým strategiím kognitivní restrukturace a vyhledávání sociální opory. Autoři to dávají do souvislosti s altruismem, ochotou pomáhat a přesvědčením, že ostatní budou také ochotni pomoci v případě potřeby, což jsou charakteristiky typické pro osoby s vysokou mírou přívětivosti.

2.5.2.2 Další osobnostní determinanty

Kromě osobnostních charakteristik vyplývajících z pětifaktorové koncepce osobnosti jsou uváděny i další faktory ovlivňující zvládání zátěže. Na tomto místě budou uvedeny některé z nich.

Locus of control

Julian Rotter (Křivohlavý, 2003) zjišťoval rozdíly mezi lidmi v přístupu k obtížím a problémům. Rozlišil dva diametrálně odlišné přístupy k životním obtížím, které je možné chápat jako dva konce kontinua. O lidech, kteří při řešení problémů vycházejí ze sebe, z vlastních schopností, dovedností a možností, z vlastní iniciativy, hovoří jako o lidech s interním locus of control – LOC (vnitřní ohnisko řízení vlastní činnosti). Naproti tomu lidi vycházející z toho, co je před nimi, domnívající se, že problém se vyřeší sám, nezávisle na nich a bez jejich iniciativy, označuje jako lidi s externím LOC (vnější ohnisko řízení vlastní činnosti). Toto jsou ovšem pouze dva extrémy dimenze iniciativy řízení děje nacházející se na opačných koncích kontinua. Většina lidí se nachází někde mezi oběma těmito extrémy. Můžeme tedy předpokládat, že zatímco lidé s interním LOC budou preferovat aktivní copingové strategie, u lidí s externím LOC se budou vyskytovat spíše pasivní strategie.

Nezdolnost v pojetí resilience

Někteří autoři se zaměřili na studium lidí úspěšně zvládajících životní těžkosti a snažili se najít osobností charakteristiky, které těmto lidem v boji s životními těžkostmi pomohly. Konceptem nezdolnosti (schopnosti nevzdat se a bojovat) se zabývali různí autoři, jejichž pojetí se v mnohém často shodují, existují však mezi nimi také určité rozdíly.

Nezdolnost ve smyslu resilience představuje určitou pružnost, houževnatost, mrštnost, nezlomnost, schopnost se rychle vzpamatovat. Pojem resilience použila ve své práci Emmy Wernerová při studiu dětí na ostrově Kauai pocházejících z velmi chudých poměrů. Na její práci dále navázali i další autoři, kteří se snažili určit charakteristiky, díky nimž děti úspěšně zvládají těžké životní situace. Zjistili, že se jedná o spojení autonomie dítěte a schopnosti požádat v těžkých situacích o pomoc druhé lidi. Dále byla pro tyto děti charakteristická dobrá komunikace s druhými, měly osvojené dovednosti zvládání problémů, byly emocionálně citlivější a měly vysokou míru sebehodnocení. Při studiu dospívajících se však ukázalo, že resilience v jedné oblasti nemusí nutně znamenat i nezdolnost v jiných oblastech (Křivohlavý, 2003).

Nezdolnost v pojetí hardiness

Nezdolností v tomto pojetí se zabývala Suzanne C. Kobasa se svými spolupracovníky. Ve svých studiích (např. Kobasa, 1979; Kobasa, Puccetti, 1983) zaměřila pozornost na vedoucí pracovníky na střední a vyšší úrovni. Zkoumala, čím se od sebe liší lidé, kteří při vysoké míře stresu podlehnou nemoci a ti, kteří zůstanou zdraví. U lidí dobře odolávajících stresovým situacím zjistila určité společné osobnostní charakteristiky, které shrnuje termínem hardiness (tvrdost). U osob vyznačujících se vysokou mírou hardiness se projevují tři základní charakteristiky:

- přesvědčení, že mohou kontrolovat nebo ovlivňovat události, které prožívají
- pocit závazku a oddanosti tomu, co ve svém životě dělají
- vnímání změn jako výzvy ke svému dalšímu rozvoji

Hardiness ovlivňuje způsob vnímání, hodnocení a zvládání a vede k úspěšnému řešení stresových situací. Podle Kobasové (1979) jsou lidé s vyšší mírou hardiness zdravější (fyzicky i psychicky), používají aktivní strategie zvládání stresu a častěji využívají sociální opory.

Sense of coherence

Aaron Antonovsky formuloval Sence of koherence (SOC; soudržnost osobnosti) jako globální osobnostní predispozici při odolávání stresu. Ve svých výzkumech se zabýval Židy, kteří přežili holocaust. Zajímal se o charakteristiky, které těmto lidem pomohly přežít tyto těžké životní události. Antonovsky definuje SOC na základě tří dimenzí (Flannery, Flannery, 1990):

- srozumitelnost – jedná se o kognitivní složku SOC; jde o způsob chápání vnitřního i vnějšího světa jedince jako strukturovaného, předvídatelného a vysvětlitelného
- zvládnutelnost – činnostní stránka SOC; vnímání, že jedinec má dostatečné zdroje potřebné pro úspěšné zvládnutí požadavků okolí
- smysluplnost – motivační složka SOC; přesvědčení, že požadavky kladené na jedince jsou výzvou a stojí za to, aby se jedinec pokusil je zvládnout

SOC je definován jako „trvalá tendence vidět svět jako více či méně uspořádaný, předvídatelný a kontrolovatelný[7]“ (Antonovsky, Sagy, 2001, s. 214). Lidé s vyšší mírou SOC vnímají situace jako méně ohrožující a zažívají méně úzkosti, než lidé s nízkou mírou SOC, snaží se spíše o řešení problému než o vyhnutí se stresové situaci a volí efektivnější copingové strategie (McSherry, Holm, 1994).

Self-efficacy

Další charakteristikou ovlivňující zvládání zátěže je self-efficacy. A. Bandura definuje self-efficacy (sebeúčinnost) jako naše sebevnímání toho, jak můžeme fungovat v dané situaci. Jedná se o dva typy očekávání, kterými jsou očekávání účinnosti (přesvědčení, že můžeme úspěšně vykonat určité chování k dosažení cíle) a očekávání výsledků (hodnocení, zda dané chování povede k určitým výsledkům). Tato očekávání tvoří také součást adaptivního zvládacího chování. Jak uvádí Bandura, „při daných přiměřených způsobilostech a cílech… očekávání účinnosti jsou hlavním determinantem výběru aktivit u lidí, kolik úsilí vynaloží a jak dlouho potrvá jejich úsilí při zvládání stresových situací“ (Bandura, 1977, cit. dle Hall, Lindzey, 2002, s. 430). V řadě studií se prokázal vztah mezi vnímanou sebeúčinností a užitím aktivních strategií zvládání stresu (Křivohlavý, 2003).

[7] „an enduring tendency to see one´s life space as more or less ordered, predictable, and manageable.“

Optimismus a pesimismus

Scheier a Carver (1985, dle Křivohlavý, 2003) zahrnují mezi nadějné osobnostní zdroje zvládání životních těžkostí i tzv. dispoziční optimismus[8], jejž chápou jako osobnostní charakteristiku lidí, kteří obecně očekávají kladný výsledek dění, jehož jsou účastni. Lidé vykazující vyšší hodnoty dispozičního optimismu častěji užívají strategie zvládání zaměřené na problém než strategie zaměřené na emoce nebo únik. Naproti tomu osoby s nízkými hodnotami více využívají strategie popření nebo distancování se od stresoru.

Seligman (1975, dle Křivohlavý, 2003) se naproti tomu věnoval studiu lidí s pesimistickým pohledem na svět, tzv. naučený pesimismus. Tito lidé hodnotí vnější události jako přesahující jejich síly a bez možnosti je změnit. Příčiny stresových situací vidí v kvalitách své osobnosti, nikoli v působení vnějších okolností, a nevidí naději na úspěšné zvládnutí této situace. Lze u nich také identifikovat nedostatek potřebných schopností ke zvládání stresu v oblasti kognitivní, emoční i motivační.

Kladné sebehodnocení a sebedůvěra

Podle Křivohlavého (2003) má na zvládání těžkostí vliv také sebedůvěra (self-confidence) a sebehodnocení (self-esteem). Tímto termínem se rozumí popis a hodnocení sebe samého, ale zahrnuje také soubor emocí s tím spojených. Jedním z aspektů sebehodnocení je diskrepance mezi aktuálně prožívaným a ideálním Já. U lidí s vysokým sebehodnocením bývá tato diskrepance nižší než u lidí s nízkým sebevědomím. Lze říci, že lidé s vyšším sebehodnocením jsou odolnější při zvládání těžkostí a úspěšnější při dosahování stanovených cílů a řešení problémů.

Jak můžeme vidět z výše uvedeného, volba konkrétní strategie zvládání stresu je determinována jak objektivními dimenzemi samotné situace, tak tím, jak je daná situace hodnocena jedincem, ale také možnostmi a schopnostmi jedince a jeho osobnostními charakteristikami. Jak udávají Kenrick a Funder (1988, cit. dle Balaštíková, Blatný, 2003, s. 2), „mezi osobnostními rysy a specifickým chováním je korelace 0,30 – 0,40, což v podstatě znamená, že vyrovnávání se s určitou situací je výsledkem nejen situace, ale i osobnostních rysů.

[8] Je potřeba zdůraznit, že výše uvedené pojetí dispozičního optimismu je odlišné od optimistického zkreslení. Optimistickým zkreslením rozumíme postoj člověka, který si je vědom rizikovosti svého chování, ovšem je přesvědčen, že toto riziko se týká jen ostatních lidí a ne jeho osobně.

3. SOUČASNÝ VÝZKUM

Nyní stručně uvedeme některé předchozí výzkumy, které byly provedeny v oblasti strategií zvládání stresu v souvislosti s osobnostními charakteristikami.

Souvislost mezi strategiemi zvládání a temperamentovými charakteristikami osobnosti zkoumali Řehulková, Blatný a Osecká (1995). Z jejich výsledků vyplývá, že extraverze souvisí se strategiemi řešení problému a sociální oporou, což jsou strategie příklonové. Neuroticismus je spojen s fantazijním únikem a sebeobviňováním (odklonové strategie), ale také se strategií vyjádření emocí, což je strategie příklonová.

Blatný a Osecká (1998) ve své studii tvrdí, že „preference určitých stylů zvládání však souvisí s temperamentovými charakteristikami osobnosti“ (Blatný, Osecká, 1998, s. 385). Konkrétně uvádějí vztah extraverze a vyhledávání sociální opory a neuroticismu s vyhýbáním se a sebeobviňováním.

Determinanty výběru strategií zvládání se zabývají také Balaštíková a Blatný (2003). Ve své práci se zaměřili na tři skupiny proměnných, kterými jsou vnímané charakteristiky situace, dispozice chování ve smyslu rysů osobnosti a sebepojetí chování v zátěžové situaci. Výzkum prováděli na souboru studentů gymnázií. Mimo jiné došli k závěru, že z rysů osobnosti podle modeul Big Five ovlivňuje chování v zátěžové situaci nejvíce extraverze, která je spojena se strategiemi kognitivní restrukturace, vyjadřování emocí, vyhledávání sociální podpory a sociální izolace.

Osobnostní aspekty zvládání zátěže se věnovala i studie Millové, Blatného a Kohoutka (2008). Zaměřili se na vysokoškolské studenty a jejich cílem byla analýza vztahu mezi osobnostními styly a zvládáním zátěže. Podle výsledků jejich výzkumu došli k závěru, že osobnostní styly, které se vážou ke kladným emocím, měly kladný vztah s aktivními strategiemi. Naopak osobnostní styly vázané na negativní emoce kladně korelují s odklonovými strategiemi a záporně korelovali s příklonovými strategiemi.

Ze zahraničních výzkumů můžeme uvést například práci Watsona a Hubbarda (1996), kteří za nejsilnější prediktor copingu považovali neuroticismus. V pozdějších výzkumech spojili neuroticismus s pasivním, emočně orientovaným copingem (Watson, David, Suls, 1999). Vztahem osobnostních charakteristik a copingem se zabývaly také Uehara, Sakado, Sakado, Sato a Someya (1999), kteří se však ve své studii zaměřili na pacienty s depresí. Podle jejich výsledků je na problém zaměřený coping spojen s extraverzí. Extraverze je však spojena také s vyhýbavými tendencemi. Na emoce zaměřený coping se podle jejich zjištění váže k neuroticismu.

Přestože souvislostmi strategií zvládání zátěžových situací a osobnostních charakteristik se zabývalo mnoho autorů a bylo publikováno velké množství studií na toto téma, nepodařilo se nám najít žádný výzkum, který by byl prováděn na souboru bezpečnostních pracovníků.

III. EMPIRICKÁ ČÁST

4. CÍLE VÝZKUMU A HYPOTÉZY

4.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je odhalit souvislosti mezi nejčastěji používanými strategiemi zvládání stresu a vybranými osobnostními charakteristikami u námi testovaného vzorku bezpečnostních pracovníků. Dále se zaměříme na určení rozdílů mezi námi zjištěnými výsledky a výsledky běžné populace, k čemuž budou využity standardizační údaje uvedené v manuálu SVF-78 (Janke, Erdmannová, 2002). Cílem práce bude rovněž zmapování osobnostních charakteristik u námi zvoleného vzorku pomocí dotazníku NEO-FFI (Hřebíčková, Urbánek, 2001) a nalezení možných souvislostí mezi těmito osobnostními charakteristikami a preferovanými strategiemi zvládání stresu. Pro tyto účely byl zvolen kvantitativní typ výzkumu, přičemž budou hledány vzájemné korelace mezi výše uvedenými proměnnými a t-testy pro srovnání průměrů dosažených bezpečnostními pracovníky a běžnou populací.

4.2 Formulace hypotéz

Na základě teoretických východisek a výsledků předchozích výzkumů v této oblasti uvedených v teoretické části byly formulovány následující hypotézy:

H1: Zkoumaný vzorek bezpečnostních pracovníků se v užívání strategií zvládání stresu statisticky významně liší od běžné populace (konkrétně ve strategiích kontroly).

H2: Výzkumný vzorek bude dosahovat nižšího skóru na škále neuroticismus.

H3: Výzkumný vzorek bude dosahovat vysokého skóru na škále svědomitost.

H4: Jedinci s vysokou mírou svědomitosti budou upřednostňovat strategie kontroly.

H5: Jedinci s vysokou mírou neuroticismu budou upřednostňovat negativní strategie zvládání (úniková tendence, rezignace, sebeobviňování).

H6: Jedinci s vysokou mírou extraverze budou upřednostňovat strategie zaměřené na emoce (odklon, náhradní uspokojení, pozitivní sebeinstrukce, potřeba sociální opory).

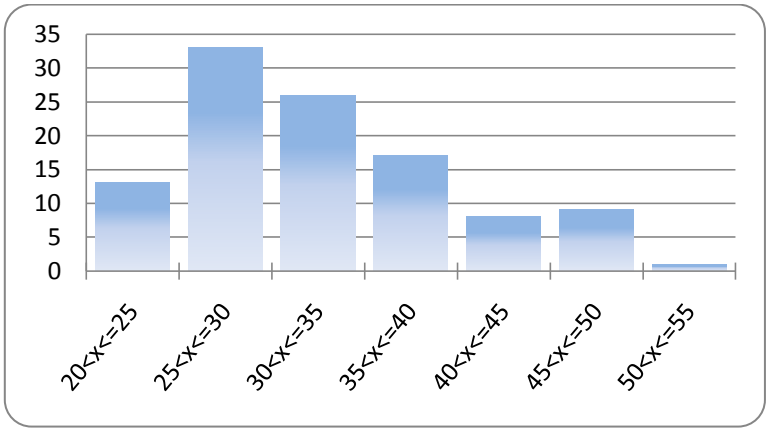
5. METODA VÝZKUMU

V souladu s výše uvedenými cíli byl zvolen kvantitativní typ výzkumu, jehož záměrem je zmapování preferencí strategií zvládání stresu a osobnostních charakteristik zkoumaného vzorku a zjištění jejich vzájemné souvislosti. Pro sběr dat byly použity dotazníkové metody SVF-78 (Janke, Erdmannová, 2002) pro zjištění strategií zvládání stresu a NEO-FFI (Hřebíčková, Urbánek, 2001) pro zjištění osobnostních charakteristik. Sběr dat probíhal formou tužka-papír v období od 1. 3. 2010 do 31. 3. 2010. Dotazníky byly vyplňovány anonymně. Pokud měli respondenti zájem o zpětnou vazbu, měli možnost zadání své e-mailové adresy, na kterou jim budou zaslány jejich výsledky. Na tyto skutečnosti byli respondenti předem upozorněni.

5.1 Výzkumný soubor

Při výběru výzkumného souboru byla použita metoda lavinového výběru zaměřená na pracovníky bezpečnostních agentur. Kritériem pro výběr probandů bylo, aby daný jedinec pracoval jako bezpečnostní pracovník na hlavní pracovní poměr minimálně po dobu jednoho roku. Toto kritérium bylo stanoveno z toho důvodu, že cílem výzkumu bylo mimo jiné zachycení nejčastějších copingových strategií a osobnostních charakteristik bezpečnostních pracovníků. Tímto omezením jsme chtěli docílit toho, aby do výzkumného vzorku byli zahrnuti pouze pracovníci, kteří u této práce vydrželi již delší dobu a dá se tudíž předpokládat, že mají předpoklady pro vykonávání této práce a jsou schopni plnit požadavky, které jsou na bezpečnostní pracovníky kladeny. Celkem se výzkumu zúčastnilo 107 bezpečnostních pracovníků. Vzhledem k poměrně malému počtu žen pracujících v této oblasti byli do výzkumu zahrnuti pouze muži. U dotazovaných osob byla zjišťována také informace o věku. Tato charakteristika však byla využita pouze pro deskripci výzkumného souboru a pro další analýzu nebyla využita.

Věkové rozpětí námi vybraného výzkumného vzorku bylo 21 až 51 let. Průměrný věk byl 33,09 let (směrodatná odchylka 7,24). Modus souboru je 31 let (10% souboru). Podrobněji je věkové rozložení respondentů znázorněno na grafu č. 1 .



Graf č. 1: Věkové rozložení respondentů

Jelikož se neobjevily žádné neúplně vyplněné nebo podezřelé[9] odpovědní protokoly, byly do statistického zpracování zahrnuty odpovědi všech oslovených respondentů.

5.2 Použité metody

Pro výzkumný projekt byly použity dvě dotazníkové metody. Pro zjištění strategií zvládání stresu byl použit dotazník SVF-78 (Janke, Erdmannová, 2002), druhý dotazník NEO-FFI (Hřebíčková, Urbánek, 2001) byl zaměřen na osobnostní charakteristiky.

5.2.1 SVF-78 (Stressverarbeitungsfragebogen)

Dotazník SVF-78, vypracovaný Wilhelmem Jankem a Giselou Erdmannovou, představuje zkrácenou verzi dotazníku SVF-120. Pro českou verzi byl upraven J. Švancarou. Jedná se o vícedimenzionální sebepozorovací inventář zachycující individuální tendence pro nasazení různých způsobů reagování na stres v zátěžových situacích (Janke, Erdmann, 2002, s. 10). Autoři vycházejí z předpokladu, že jedinec si během života osvojuje určitý individuální repertoár strategií zvládání stresu, který má určitou časovou, situační a reakční stabilitu. Dále je předpokládáno, že strategie zvládání určitého jedince jsou natolik vědomé, že jsou přístupné sebepozorování a lze se na ně tudíž dotázat pomocí verbálních technik.

[9] Podezřelým je míněn protokol, v němž se například vyskytují stále stejné odpovědi.

Samotný dotazník SVF-78 sestává ze 78 položek. Všechny položky jsou formulovány ve formě výroku: „Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a), nebo vyveden(a) z míry…“, po kterém následuje určitá činnost. Proband se na pětibodové škále vyjadřuje k tomu, na kolik daný výrok odpovídá jeho způsobu reagování. Položky reprezentují 13 subtestů (pro každý subtest 6 položek): Podhodnocení, Odmítání viny, Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Potřeba sociální opory, Vyhýbání se, Úniková tendence, Perseverace, Rezignace a Sebeobviňování. Stručné charakteristiky jednotlivých subtestů jsou uvedeny v tabulce č. 2. Vyhodnocení SVF-78 může být provedeno jednak na úrovni těchto jednotlivých subtestů, ale také na úrovni sekundárních hodnot, kde jsou strategie rozlišeny na pozitivní (přispívající ke snížení stresu) a negativní (přispívající ke zvýšení stresu). Pozitivní strategie jsou dále rozděleny ještě do 3 dílčích skupin (Janke, Erdmann, 2002).

Tabulka č. 2:Popis subtestů dotazníku SVF-78 (Janke, Erdmann, 2002)

Sekundární hodnoty	**Číslo subtestu**	**Název subtestu**	**Charakteristika**
POZ 1	1	Podhodnocení	Ve srovnání s ostatními si přisuzovat menší míru stresu
	2	Odmítání viny	Zdůraznit, že nejde o vlastní odpovědnost
POZ 2	3	Odklon	Odklon od zátěžových aktivit / situací, případně příklon k situacím inkompatibilním se stresem
	4	Náhradní uspokojení	Obrátí se k pozitivním aktivitám/situacím
POZ 3	5	Kontrola situace	Analyzovat situaci, plánovat a uskutečnit jednání za účelem kontroly a řešení problému
	6	Kontrola reakcí	Zajistit nebo udržet kontrolu vlastních reakcí
	7	Pozitivní sebeinstrukce	Přisuzovat sobě kompetenci a schopnost kontroly
Zřídka se vyskytující strategie	8	Potřeba sociální opory	Přání zajistit si pohovor, sociální oporu a pomoc
	9	Vyhýbání se	Předsevzetí zamezit zátěžím nebo se jim vyhnout
NEG	10	Úniková tendence	Tendence (rezignační) vyváznout ze zátěžové situace
	11	Perseverace	Nedokázat se myšlenkově odpoutat, dlouho přemítat
	12	Rezignace	Vzdávat se s pocitem bezmocnosti, beznaděje
	13	Sebeobviňování	Připisovat zátěže vlastnímu chybnému jednání

Nyní budou strategie jednotlivých skupin podrobněji popsány (dle Janke, Erdmann, 2002):

Pozitivní strategie (POZ)

Strategie přehodnocení a strategie devalvace (POZ 1)

Pro tuto oblast je společná snaha přehodnotit (snižovat) závažnost stresoru, prožívání stresu nebo stresovou reakci.

Subtest 1 Podhodnocení

Tendence jedince své vlastní reakce ve srovnání s reakcemi ostatních lidí podhodnocovat nebo je hodnotit příznivěji. Položky charakterizují srovnatelně jednoznačnou kognitivní devalvační strategii. Zřetelněji než ostatní subtesty pozitivních strategií se jeví jako antagonista negativních strategií.

Subtest 2 Odmítání viny

Jedinec odmítá vlastní odpovědnost za zátěž. Subtest se, více než ostatní, vyznačuje defenzivní strategií.

Strategie odklonu (POZ 2)

Pro subtesty této oblasti je společná tendence k jednání orientovaného na odklon od stresové situace a/nebo na příklon k jiným alternativám.

Subtest 3 Odklon

Tendence směřující k odvrácení zátěže nebo k navození psychických stavů, které stres zmírňují.

Subtest 4 Náhradní uspokojení

Tendence k jednání směřujícímu ke kladným, se stresem nekompatibilním citům, skrze sebeposílení pomocí vnějších odměn (např. něco si koupit).

Strategie kontroly (POZ 3)

Tato oblast zahrnuje konstruktivní snahy o zvládání, kontrolu a kompetenci.

Subtest 5 Kontrola situace

Tato strategie zvládání stresu je všeobecně považována za velmi konstruktivní. Jedinec se snaží o kontrolu a zvládnutí situace tím, že se snaží analyzovat aktuální situaci a její vznik, plánuje opatření ke zlepšení situace a aktivně do situace zasahuje.

Subtest 6 Kontrola reakcí

Jedinec se při zátěži snaží kontrolovat své reakce tím, že nedovolí, aby došlo ke vzrušení, případně to na sobě nedá znát, nebo se snaží již vzniklému vzrušení čelit. U tohoto subtestu se nachází korelace zejména se subtestem 7 Pozitivní sebeinstrukce.

Subtest 7 Pozitivní sebeinstrukce

Tento subtest vyjadřuje sklon jedince přisuzovat kompetenci sobě a dodávat si odvahu v zátěžových situacích. Zahrnuje dvě komponenty. První obsahuje kladné postoje a myšlenky zvyšující sebedůvěru (subjektivní kompetence), ve druhé komponentě jde o apely vydržet, nevzdat se, což je protipólem rezignace.

Zřídka se vyskytující strategie

Subtest 8 Potřeba sociální opory

Tendence jedince při stresu navázat kontakt s druhými lidmi, aby získal podporu při zpracování nebo řešení problému. Může se jednat jak o podporu ve formě pohovoru či rady, tak o konkrétní pomoc při řešení. Tato tendence může být výrazem pasivně rezignačních, bezmocných postojů, ale také může jít o aktivní hledání konkrétní podpory při zvládání problému. Interpretace by proto měla probíhat v kontextu celého profilu.

Subtest 9 Vyhýbání se

Jedná se o tendenci vyhnout se zátěži a snahu o zamezení další konfrontaci s podobnou situací. Jde o negativní zpracování, pokud je cílem pouze se vyhnout zátěži. Pokud však nelze zátěži jako takové zamezit na základě regulačních možností jedince, může to být i pozitivní způsob zpracování.

Negativní strategie (NEG)

Do této oblasti patří tendence k použití nepříznivých způsobů zpracování, které stres spíše zesilují.

Subtest 10 Úniková tendence

Vyznačuje se rezignační tendencí ze zátěžové situace prostě vyváznout. Je spojena se sníženou pohotovostí nebo schopností čelit zátěžové situaci. Jedná se o výrazný maladaptivní způsob zpracování.

Subtest 11 Perseverace

Prodloužené přemítání se vyznačuje neschopností myšlenkově se odpoutat od prožívané zátěže. Neustále se vnucují negativní myšlenky a představy o zátěžové situaci a zabírají kapacitu myšlení jedince, čímž se prodlužuje zátěžová situace a s ní spojené rozrušení a ztěžuje se obnovení výchozího stavu.

Subtest 12 Rezignace

Vyjadřuje subjektivní nedostatek možností zvládat zátěžové situace, jedinec se vzdává dalšího snažení o zdolání situace. Patří sem pocity bezmocnosti a beznaděje ve vztahu k zátěžové situaci a k vlastním možnostem ji zvládnout. Projevuje se vysoká korelace se subtestem Úniková tendence.

Subtest 13 Sebeobviňování

Souvisí s tendencí k připisování chyb vlastnímu jednání, přisuzování vlastní viny na vzniku dané situace a sklon ke sklíčenosti.

Standardizační vzorek pro SVF-78 (Janke, Erdmannová, 2002) byl tvořen 122 ženami a 124 muži. Zkoumání probíhalo vzhledem k faktorům pohlaví a věk. Vzorek zahrnoval probandy převážně se středoškolským vzděláním. Malá část vzorku měla pouze základní vzdělání a tato skutečnost se týkala především střední a vyšší věkové kategorie. Školní vzdělání však nebylo použito jako třídící faktor.

V manuálu dotazníku SVF-78 (Janke, Erdmannová, 2002) jsou udávány poměrně vysoké hodnoty vnitřní konzistence a reliability zjištěné metodou půlení. Hodnoty jsou vyšší než 0,80, u některých subtestů dokonce překračují hranici 0,90. Výjimku tvoří pouze subtesty Odklon a Kontrola situace, kde jsou hodnoty poněkud nižší.[10]

[10] pokud bereme v úvahu pouze výsledky mužské části standardizačního vzorku, týká se se výše uvedená výjimka pouze subtestu Odklon

5.2.2 NEO pětifaktorový osobnostní inventář (NEO Five-Factor Inventory)

Autory dotazníku NEO-FFI jsou P. T. Costa a R. R. McCrae (1989), pro českou populaci byl přeložen a upraven M. Hřebíčkovou a T. Urbánkem (2001). Vícerozměrný dotazník vychází z pětifaktorového modelu osobnosti (Big Five), který je založen na faktorové analýze lexika používaného k popisu osobnosti. Dotazník NEO-FFI (Hřebíčková, Urbánek, 2001) je zkrácenou verzí Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R), který je tvořen 48 položkami pro každou z pěti škál, jež se dále dělí do 6 subškál. NEO-FFI obsahuje 60 položek, které jsou všechny obsaženy v inventáři NEO-PI a při analýze tohoto inventáře nejlépe vystihovaly jednotlivé škály. Respondenti vyjadřují míru souhlasu nebo nesouhlasu s danými položkami na pětibodové škále (od 0 – vůbec nevystihuje po 4 – úplně vystihuje). Inventář poskytuje údaje o pěti obecných dimenzích osobnosti (každá dimenze je zastoupena dvanácti položkami), kterými jsou extraverze, neuroticismus, otevřenost vůči zkušenosti, přívětivost a svědomitost (viz Tabulka č. 3 na následující straně). Na rozdíl od NEO-PI se tyto škály již dále nediferencují (Hřebíčková, Urbánek, 2001).

Nyní si jednotlivé škály popíšeme podrobněji:

Neuroticismus (N)

Zjišťuje individuální rozdíly v emocionální stabilitě a labilitě a ve způsobech prožívání negativních emocí, jako jsou strach, sklíčenost, rozpaky. Neuroticismus v tomto pojetí nevyjadřuje psychiatrickou diagnózu. Pro lidi s vysokým skórem Neuroticismu je charakteristická snadno narušitelná psychická vyrovnanost, častěji uvádějí negativní prožitky a obtíže při jejich překonávání, snadno upadají do rozpaků, jsou nejistí, úzkostní, intenzivně prožívají strach, obavy, smutek, jejich představy často nekorespondují s realitou. Naproti tomu lidé s nízkým skórem jsou klidní, vyrovnaní, bezstarostní a nenechají se snadno vyvést z míry ani stresujícími situacemi.

Extraverze (E)

Extraverze, jak ji vymezují Costa a McCrae, se vztahuje ke kvalitě a kvantitě interpersonálních interakcí, úrovni aktivace a potřebě stimulace. Lidé dosahující vysokého skóru jsou společenští, sebejistí, aktivní, energičtí, veselí, optimističtí, mají rádi vzrušení. Introverze však není vymezena jako protiklad extraverze, ale spíše jako nepřítomnost extraverze. Introverti je možné popsat jako zdrženlivé, nezávislé, samostatné, vyrovnané. Přestože se nevyznačují takovou živostí, jaká je typická pro extraverty, neznamená to, že by introverti byli nešťastní a pesimističtí.

Tabulka č. 3: Charakteristiky jednotlivých osobnostních dimenzí zjišťovaných NEO pětifaktorovým osobnostním inventářem (Hřebíčková, Urbánek, 2001, s. 45)

Lidé s vysokým skórem	Škála	Lidé s nízkým skórem
napjatý neklidný nejistý nervózní labilní hypochondrický	**N: Neuroticismus** Zjišťuje míru přizpůsobení nebo emocionální nestabilitu, neuroticismus. Rozlišuje jedince náchylné k psychickému vyčerpání a nereálným ideálům od jedinců vyrovnaných a vůči psychickému vyčerpání odolných.	klidný relaxovaný vyrovnaný stabilní sebejistý spokojený uvolněný
sociabilní aktivní povídavý optimistický zábavný orientovaný na lidi	**E: Extraverze** Zjišťuje kvalitu a kvantitu interpersonálních interakcí, úroveň aktivace, potřebu stimulace.	uzavřený vážný mlčenlivý orientovaný na úkoly tichý
zvědavý všestranné zájmy originální imaginativní tvořivý pokrokový	**O: Otevřenost vůči zkušenosti** Zjišťuje aktivní vyhledávání nových zážitků; toleranci k neznámému a jeho objevování.	konvenční přízemní úzké zájmy neanalytický neumělecký
konzervativní dobrosrdečný laskavý důvěryhodný pomáhající upřímný důvěřivý	**P: Přívětivost** Zjišťuje kvalitu interpersonální orientace na kontinuu od soucítění po nepřátelskost v myšlenkách, pocitech i činech.	cynický surový podezíravý nespolupracující pomstychtivý bezcitný
spolehlivý pracovitý disciplinovaný přesný puntičkářský pořádkumilovný náročný na sebe	**S: Svědomitost** Zjišťuje individuální úroveň při organizaci, motivaci a vytrvalosti na cíl zaměřeného chování. Odlišuje spolehlivé, na sebe náročné lidi od těch, kteří jsou lhostejní a nedbalí.	nespolehlivý líný bezcílný nedbalý lhostejný bez vůle požitkářský

Otevřenost vůči zkušenosti (O)

Tato škála je zaměřena na zájmy a míru zaujetí pro nové zkušenosti, prožitky a dojmy. Pro lidi dosahující vysokého skóru jsou typické živá představivost, citlivost na estetické podněty, vnímavost k vnitřním pocitům, upřednostňování rozmanitostí, zvídavost a nezávislý úsudek. Často se chovají nekonvenčně. Osoby s nízkým skórem mají naopak sklon chovat se konvenčně, dávají přednost známému, zastávají konzervativní postoje.

Přívětivost (P)

Škála Přívětivost se vztahuje k interpersonálnímu chování. Nejvýraznější charakteristikou je altruismus, který je typický pro lidi dosahující vysokého skóru v této škále. Tito lidé se k druhým chovají vlídně a laskavě, jsou ochotni pomáhat, mají sklon druhým lidem důvěřovat, dávají přednost spolupráci. Lidé s nízkým skórem jsou naopak popisování jako nepřátelští, egocentričtí, spíše soutěživí než spolupracující.

Svědomitost (S)

Škála Svědomitost měří druh sebekontroly vztahující se k aktivnímu plánování, organizování a realizaci úkolů. Osoby s vysokým skórem je možné popsat jako cílevědomé, ctižádostivé, pilné, vytrvalé, systematické, spolehlivé, přesné a pořádné. Při překročení určité míry se však mohou tyto vlastnosti projevit jako přehnaná pořádkumilovnost, pedantičnost nebo workoholické chování. Naopak osoby s nízkým skórem jsou popisovány jako nedbalé, lhostejné, nestálé a s nízkým zaujetím.

Standardizační vzorek pro českou verzi NEO-FFI (Hřebíčková, Urbánek, 2001) tvořilo 685 žen a 416 mužů ve věku 15 – 75 let. Věkové rozložení souboru bylo přibližně normální. Při tvorbě norem bylo bráno v úvahu jak rozdělení na základě věku, tak na základě pohlaví.

Manuál dotazníku NEO-FFI uvádí uspokojivou vnitřní konzistenci srovnatelnou s původní verzí. Koeficient reliability Cronbachova α se pohybuje od 0,66 u škály Otevřenost až po 0,81 u škály Extraverze.

6. METODA ANALÝZY DAT

Veškerá statistická analýza dat byla zpracována pomocí statistického programu STATISTICA Cz 9.0. Pro popis základních charakteristik výzkumného souboru byly použity deskriptivní statistiky a tabulky četnosti. Deskriptivní statistiky byly využity rovněž ke zjištění, jaké copingové strategie se u bezpečnostních pracovníků vyskytují nejčastěji i pro zjištění úrovně jednotlivých osobnostních dimenzí ve zkoumaném souboru.

Pro porovnání skórů dosažených v dotazníku SVF-78 mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací byly použity t-testy. Stejná metoda byla pro porovnání použita i pro skóry dosažené v dotazníku NEO-FFI.

Pro zjištění vztahu mezi copingovými strategiemi a dimenzemi osobnosti byla použita korelační analýza. Pro zjištění míry těsnosti vztahu mezi copingovými strategiemi a osobnostními charakteristikami byl použit Pearsonův korelační koeficient.

Všechny výpočty byly prováděny vzhledem k hladině významnosti 5% (tzn. $p<0,05$).

7. VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE

7.1 Deskriptivní statistiky

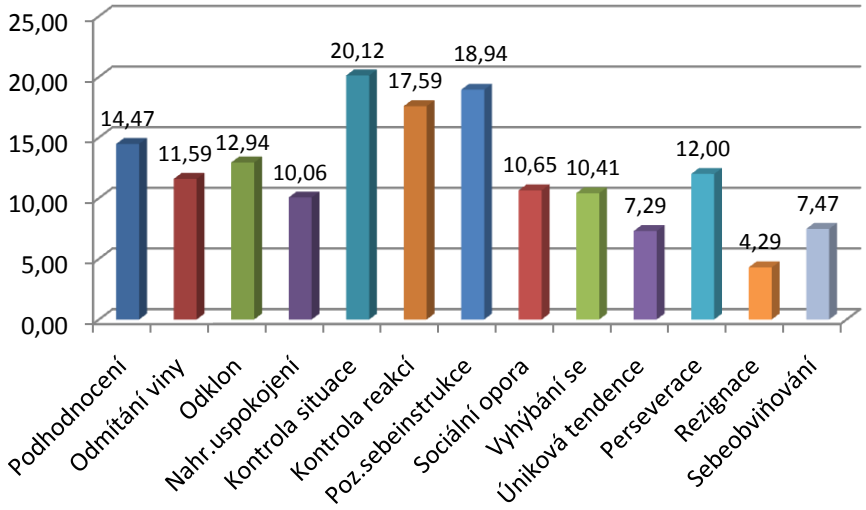
Nejprve se zaměříme na deskriptivní statistiky skórů dosažených v obou použitých dotaznících. Jedním z cílů našeho výzkumu bylo zjistit, jaké copingové strategie používají bezpečnostní pracovníci nejčastěji. Výsledky deskriptivní analýzy souboru jsou uvedeny v tabulce č. 4.

Tabulka č. 4:Deskriptivní statistiky pro jednotlivé copingové strategie

	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
Podhodnocení	107	14,47	7,00	20,00	4,21
Odmítání viny	107	11,59	8,00	14,00	2,15
Odklon	107	12,94	8,00	16,00	2,46
Nahr.uspokojení	107	10,06	5,00	13,00	2,46
Kontrola situace	**107**	**20,12**	**14,00**	**24,00**	**2,80**
Kontrola reakcí	**107**	**17,59**	**10,00**	**23,00**	**3,74**
Poz.sebeinstrukce	**107**	**18,94**	**8,00**	**24,00**	**5,66**
Sociální opora	107	10,65	5,00	17,00	4,14
Vyhýbání se	107	10,41	3,00	15,00	3,68
Úniková tendence	*107*	*7,29*	*3,00*	*11,00*	*2,89*
Perseverace	107	12,00	6,00	17,00	3,14
Rezignace	*107*	*4,29*	*2,00*	*11,00*	*2,42*
Sebeobviňování	*107*	*7,47*	*5,00*	*13,00*	*2,55*
POZ1	107	13,03	7,50	17,00	3,12
POZ2	107	11,50	6,50	14,00	2,25
POZ3	107	18,88	13,33	22,33	3,40
POZ	107	15,10	11,57	17,57	2,32
NEG	107	7,76	6,00	12,00	1,53

Jak z výše uvedených údajů vyplývá, zkoumané osoby nejčastěji volily strategie kontroly situace, pozitivní sebeinstrukce a kontroly reakcí (v tabulce vyznačeno tučně). Všechny tyto strategie spadají na sekundární úrovni mezi strategie POZ3, tedy strategie kontroly. Nejméně byly naopak využívány strategie rezignace, sebeobviňování a únikové tendence (v tabulce vyznačeny kurzívou), které patří k negativním strategiím zvládání zátěže.

Pro větší přehlednost jsou průměrné hodnoty jednotlivých copingových strategií znázorněny také v grafu č. 2 na následující straně.



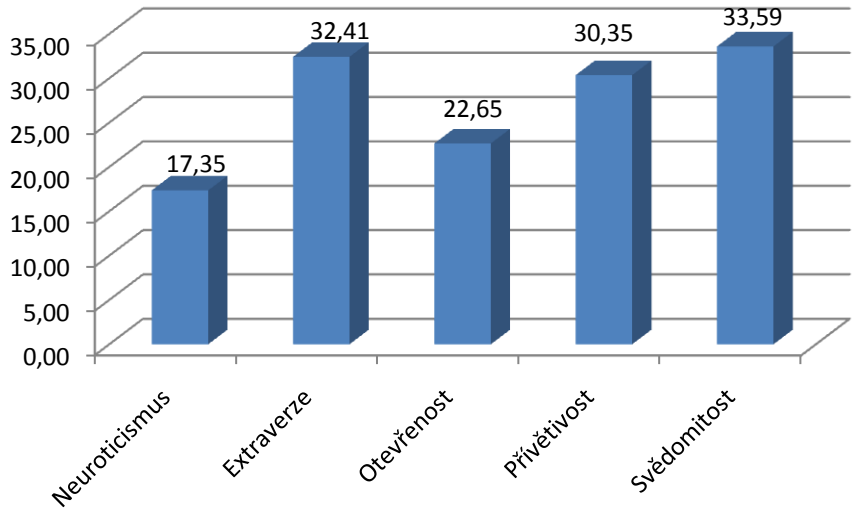
Graf č. 2: Průměrné skóry dosažené v dotazníku SVF-78

Podobně jako u copingových strategií byla i u osobnostních charakteristik použita deskriptivní statistika k zachycení průměrných hodnot jednotlivých dimenzí. Výsledky jsou shrnuty v tabulce č. 5.

Tabulka č. 5: Deskriptivní statistiky osobnostních dimenzí

	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
Neuroticismus	107	17,35	12,00	28,00	4,06
Extraverze	107	32,41	24,00	38,00	3,43
Otevřenost	107	22,65	12,00	31,00	6,99
Přívětivost	107	30,35	21,00	39,00	6,60
Svědomitost	107	33,59	25,00	37,00	3,24

U výzkumného souboru bylo nejvyšších průměrných hodnot dosaženo v dimenzích svědomitost a extraverze, nejnižšího průměru bylo dosaženo u neuroticismu. Pro větší názornost jsou výsledky opět uvedeny také v grafu č. 3 na následující straně.



Graf č. 3: Průměrné skóry dosažené v dotazníku NEO-FFI

Jak vyplývá z výše uvedených výsledků, nejčastěji používanými strategiemi zvládání stresu jsou u bezpečnostních pracovníků strategie POZ3 – Strategie kontroly. Nejméně se vyskytovala negativní strategie rezignace. Domníváme se, že by to mohlo být dáno tím, že povaha vykonávané práce do značné míry vyžaduje, aby pracovníci vzniklé problémy aktivně řešili, a je nepřípustné, aby se zátěžovým situacím vyhýbali. Není proto překvapivé, že se u bezpečnostních pracovníků rozvíjejí právě strategie kontroly, zatímco negativní strategie jsou potlačovány.

U osobnostních charakteristik dosáhly nejvyššího průměru na škále svědomitost a nejnižšího průměru u neuroticismu. Ani tyto výsledky nejsou překvapivé, jelikož od bezpečnostních pracovníků se vyžaduje pečlivé dodržování daných pracovních postupů a předpisů, spolehlivost a také psychická vyrovnanost i ve vypjatých situacích.

7.2 Korelace copingových strategií a osobnostních charakteristik

Hlavním cílem našeho výzkumu bylo zjištění vztahu mezi copingovými strategiemi a osobnostními charakteristikami. Vztahy byly zkoumané korelační analýzou na hladině významnosti $p < 0,05$. Výsledky této analýzy jsou uvedeny v tabulce č. 6 (statisticky významné vztahy jsou vyznačeny tučně). Při analýze bylo bráno do úvahu následující rozdělení těsnosti vztahu:

- $r < 0,20$ zanedbatelný vztah
- $r = 0,20 – 0,40$ nepříliš těsný vztah
- $r = 0,40 – 0,70$ středně těsný vztah
- $r = 0,70 – 0,90$ velmi těsný vztah
- $r > 0,90$ extrémní vztah

Tabulka č. 6: Korelace strategií zvládání stresu a osobnostních charakteristik (N=107)

Proměnná	Neuroticismus	Extraverze	Otevřenost	Přívětivost	Svědomitost
Podhodnocení	**-0,55**	0,15	-0,09	**-0,26**	0,07
Odmítání viny	**-0,26**	0,14	-0,15	-0,04	0,02
Odklon	-0,01	**0,22**	-0,04	0,03	0,04
Nahr.uspokojení	0,05	**0,22**	-0,13	0,05	0,06
Kontrola situace	-0,17	**0,23**	**0,34**	-0,03	**0,42**
Kontrola reakcí	-0,13	**0,24**	**0,28**	0,05	**0,28**
Poz.sebeinstruk.	**-0,26**	**0,35**	0,18	-0,07	**0,30**
Sociální opora	0,13	**0,22**	0,07	0,16	0,14
Vyhýbání se	**0,24**	0,05	0,10	**0,27**	0,05
Úniková tendence	**0,34**	-0,11	0,09	0,02	**-0,30**
Perseverace	**0,49**	-0,06	0,06	-0,13	0,18
Rezignace	**0,61**	**-0,25**	-0,10	0,05	-0,11
Sebeobviňování	**0,64**	-0,19	0,13	0,03	-0,14
POZ	**-0,30**	**0,36**	0,07	-0,11	**0,28**
POZ1	**-0,47**	0,17	-0,13	-0,15	0,06
POZ2	0,03	**0,27**	-0,11	0,04	0,07
POZ3	-0,19	**0,29**	**0,28**	-0,06	**0,37**
NEG	**0,69**	**-0,20**	0,05	-0,04	-0,13

Podle výše uvedeného byly nalezeny statisticky významné vztahy mezi škálou neuroticismu a strategiemi Podhodnocení, Odmítání viny, Pozitivní sebeinstrukce, Vyhýbání se, Úniková tendence, Perseverace, Rezignace, Sebeobviňování, na sekundární úrovni oblasti POZ, POZ1 a NEG. Škála extraverze korelovala se strategiemi Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Sociální opora, Rezignace, na sekundární úrovni s POZ, POZ2, POZ3 a NEG. Otevřenost koreluje se strategiemi Kontrola situace, Kontrola reakcí a na sekundární úrovni POZ3. U přívětivosti byl nalezen vztah k Podhodnocení a Vyhýbání se. Svědomitost koreluje se strategiemi Kontrola situace, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Úniková tendence, na sekundární úrovni POZ a POZ3.

Nejsilnější kladné korelace se objevily mezi neuroticismem a sebeobviňováním, rezignací a negativními strategiemi celkově. Nejvýraznější negativní vztah byl mezi neuroticismem a podhodnocením. Nejslabší vztahy byly naopak zjištěny mezi extraverzí a odklonem, náhradním uspokojením a sociální oporou a mezi neuroticismem a vyhýbáním se (pozitivní korelace). Nejslabší negativní korelace se objevila mezi extraverzí a negativními strategiemi. Nyní se na zjištěné výsledky zaměříme podrobněji vzhledem k jednotlivým osobnostním dimenzím.

U neuroticismu byl zjištěn vztah k poměrně velkému počtu copingových strategií. Nejsilnější korelace byla zjištěna s negativními strategiemi (r = 0,69), konkrétně pak především se sebeobviňováním (r = 0,64), rezignací (r = 0,61) a perseverací (r = 0,49). Vztah neuroticismu s těmito strategiemi může být hodnocen jako středně těsný. Vztah ke zbývající negativní strategii, kterou je úniková tendence, je nepříliš těsný (r = 0,34). Středně těsný vztah byl zjištěn také u neuroticismu a strategie podhodnocení (r = -0,55). V tomto případě se však jedná o korelaci negativní. Středně těsného negativního vztahu dosáhly na sekundární úrovni také strategie skupiny POZ1 – Strategie přehodnocení a devalvace (r = -0,47).

Podobně jako u neuroticismu, i u extraverze byly nalezeny korelace s mnoha copingovými strategiemi. Těsnost vztahu se pohybovala v rozmezí 0,22 až 0,36 v případě kladné korelace a v rozmezí -0,20 až -0,25 u korelace záporné. Můžeme tedy shrnout, že u extraverze se ve všech případech jednalo o vztahy nepříliš těsné. Nejsilnější byl pozitivní vztah s pozitivními strategiemi (r = 0,36), konkrétně pak především pozitivní sebeinstrukce (r = 0,35). Slabší korelace byly dále zjištěny se strategiemi odklonu, náhradním

uspokojením, kontrolou situace, kontrolou reakcí, sociální oporou a se sekundárními hodnotami POZ2 – Strategie odklonu a POZ3 – Strategie kontroly.

Negativní vztah byl zjištěn mezi extraverzí a negativními strategiemi (r = -0,20), především pak se strategií rezignace (r = -0,25).

Otevřenost korelovala pozitivně se strategiemi skupiny POZ3 – Strategie kontroly (r = 0,28), konkrétně pak především se strategií kontroly situace (r = 0,34) a kontroly reakcí (r = 0,28). V případě otevřenosti se však ve všech případech jednalo pouze o vztahy nepříliš těsné.

U přívětivosti byly zjištěny pouze dvě copingové strategie, které s ní korelovaly. Těmito strategiemi byly podhodnocení a vyhýbání se a v obou případech se jednalo o nepříliš těsný vztah (r = -0,26, resp. r = 0,27). Zatímco v případě podhodnocení se jedná o korelaci negativní, strategie vyhýbání se korelovala s přívětivostí kladně.

V případě svědomitosti byl zjištěn nepříliš těsný vztah k pozitivním strategiím POZ (r = 0,28). Těsnější vztah se projevil konkrétně u strategií skupiny POZ3 – Strategie kontroly (r = 0,37). Na úrovni jednotlivých strategií zvládání stresu byl zjištěn nepříliš těsný vztah svědomitosti se strategiemi kontroly reakcí (r = 0,28) a pozitivní sebeinstrukcí (r = 0,30). Středně těsný vztah byl zjištěn u strategie kontroly situace (r = 0,42). V případě všech pozitivních strategií se vždy jednalo o korelaci kladnou. Záporný vztah byl zjištěn mezi svědomitostí a únikovou tendencí (r = -0,30). V tomto případě se jednalo o korelaci zápornou.

Pro větší přehlednost jsou výsledky korelační analýzy shrnuty v tabulce č. 7 na následující straně. Jsou zde uvedeny pouze statisticky významné vztahy mezi jednotlivými copingovými strategiemi a osobnostními charakteristikami.

Tabulka č. 7: Vztah copingových strategií k jednotlivým osobnostním dimenzím

	Neuroticismus	Extraverze	Otevřenost	Přívětivost	Svědomitost
Pozitivní vztah	Vyhýbání se Úniková tendence Perseverace Rezignace Sebeobviňování NEG	Odklon Náhradní uspokojení Kontrola situace Kontrola reakcí Poz. sebeinstrukce Sociální opora POZ POZ2 POZ3	Kontrola situace Kontrola reakcí POZ3	Vyhýbání se	Kontrola situace Kontrola reakcí Poz. sebeinstrukce POZ POZ3
Negativní vztah	Podhodnocení Odmítání viny Poz. sebeinstrukce POZ POZ1	Rezignace NEG		Podhodnocení	Úniková tendence

7.3 Copingové strategie

Průměrné hodnoty dosažené výzkumným souborem byly porovnány s běžnou populací. Za běžnou populaci byly považovány hodnoty, které jsou uvedeny v manuálu dotazníku SVF-78.[11] Hodnoty dosažené bezpečnostními pracovníky byly pomocí t-testu vztaženy k referenční konstantě (průměrné hodnoty uvedené v manuálu). Vzhledem k tomu, že výzkumný soubor tvořili pouze muži, byly pro porovnání z manuálu dotazníku zvoleny hodnoty vztahující se k části standardizačního vzorku tvořené muži.

Statisticky významný rozdíl mezi výzkumným souborem a běžnou populací byl zjištěn u subtestů Podhodnocení, Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakcí, Perseverace, Rezignace a Sebeobviňování. Na sekundární úrovni se pak jednalo o všechny hodnoty, tzn. POZ – Pozitivní strategie, POZ1 – Strategie podhodnocení a devalvace, POZ2 – Strategie odklonu, POZ3 – Strategie kontroly a NEG – Negativní strategie. Podrobné výsledky jsou uvedeny v tabulce č. 5 na následující straně (skóry, u kterých byl zjištěn statisticky významný rozdíl na hladině významnosti $p<0,05$ jsou vyznačeny tučně).

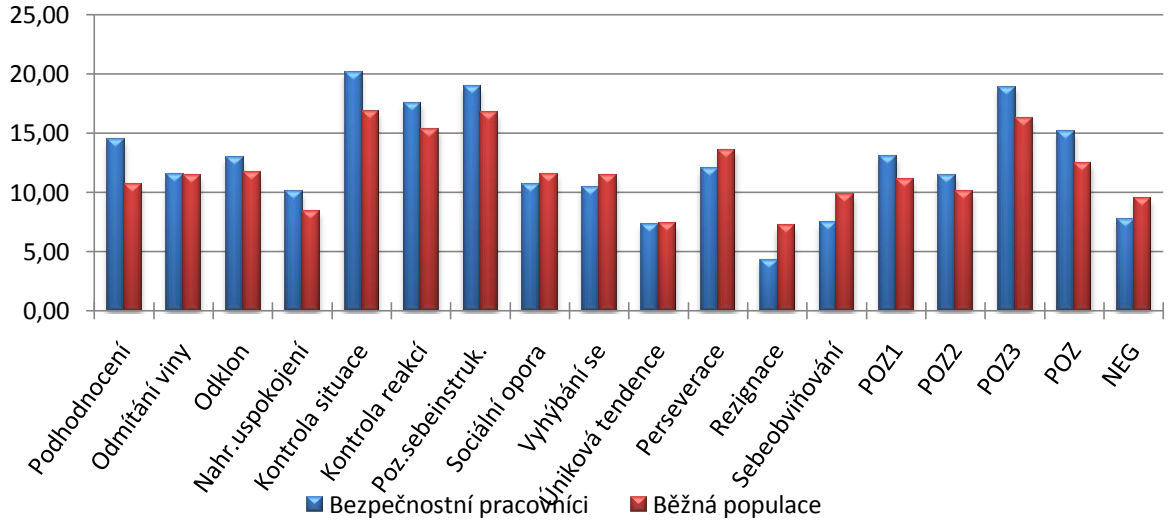
[11] Informace o standardizačním vzorku byly uvedeny v kapitole 5.2 Použité metody

Tabulka č. 8: Porovnání dosažených skórů SVF-78: bezpečnostní pracovníci a běžná populace (N=107)

	Průměr	Sm.odch.	Sm.chyba	Referenční konstanta	t	p
Podhodnocení	**14,47**	**4,21**	**1,02**	**10,67**	**3,72**	**0,01***
Odmítání viny	11,59	2,15	0,52	11,41	0,34	0,74
Odklon	**12,94**	**2,46**	**0,60**	**11,69**	**2,10**	**0,05**
Nahr.uspokojení	**10,06**	**2,46**	**0,60**	**8,42**	**2,75**	**0,01***
Kontrola situace	**20,12**	**2,80**	**0,68**	**16,84**	**4,82**	**0,01***
Kontrola reakcí	**17,59**	**3,74**	**0,91**	**15,27**	**2,55**	**0,02**
Poz.sebeinstrukce	18,94	5,66	1,37	16,71	1,62	0,12
Sociální opora	10,65	4,14	1,00	11,57	-0,92	0,37
Vyhýbání se	10,41	3,68	0,89	11,44	-1,15	0,27
Úniková tendence	7,29	2,89	0,70	7,35	-0,08	0,94
Perseverace	**12,00**	**3,14**	**0,76**	**13,61**	**-2,11**	**0,05**
Rezignace	**4,29**	**2,42**	**0,59**	**7,17**	**-4,90**	**0,01***
Sebeobviňování	**7,47**	**2,55**	**0,62**	**9,81**	**-3,78**	**0,01***
POZ1	**13,03**	**3,12**	**0,76**	**11,08**	**2,57**	**0,02**
POZ2	**11,50**	**2,25**	**0,55**	**10,06**	**2,64**	**0,02**
POZ3	**18,88**	**3,40**	**0,82**	**16,27**	**3,17**	**0,01***
POZ	**15,10**	**2,32**	**0,56**	**12,47**	**4,68**	**0,01***
NEG	**7,76**	**1,53**	**0,37**	**9,49**	**-4,64**	**0,01***

* statisticky významný rozdíl na hladině významnosti p<0,01

Graficky znázorněné výsledky porovnání skórů dosažených v dotazníku SVF-78 mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací jsou uvedeny v grafu č. 4.



Graf č. 4: Porovnání dosažených skórů SVF-78: bezpečnostní pracovníci a běžná populace (N=107)

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že výzkumný vzorek bezpečnostních pracovníků se statisticky významně liší v používání copingových strategií od běžné populace. Ve větší míře užívají pozitivní strategie, především strategie kontroly, a na druhé straně ve srovnání s běžnou populací využívají méně negativní strategie. Toto zjištění nebylo překvapující, jelikož při své práci jsou často nuceni řešit konflikty a různé další nečekané nestandardní situace a je od nich požadováno aktivní řešení a zvládnutí těchto problémů. Jedná se o významné výsledky způsobené zřejmě charakterem povolání. Do jisté míry však bylo překvapující, jak velmi se v některých strategiích bezpečnostní pracovníci liší od běžné populace. Tento rozdíl je patrný především ve výrazně nižším výskytu rezignace a naopak ve výrazně vyšším průměru u strategie kontroly situace. Jak již bylo řečeno výše, domníváme se, že tyto rozdíly jsou způsobeny charakterem povolání a požadavků, které jsou na bezpečnostní pracovníky kladeny.

7.4 Osobnostní charakteristiky

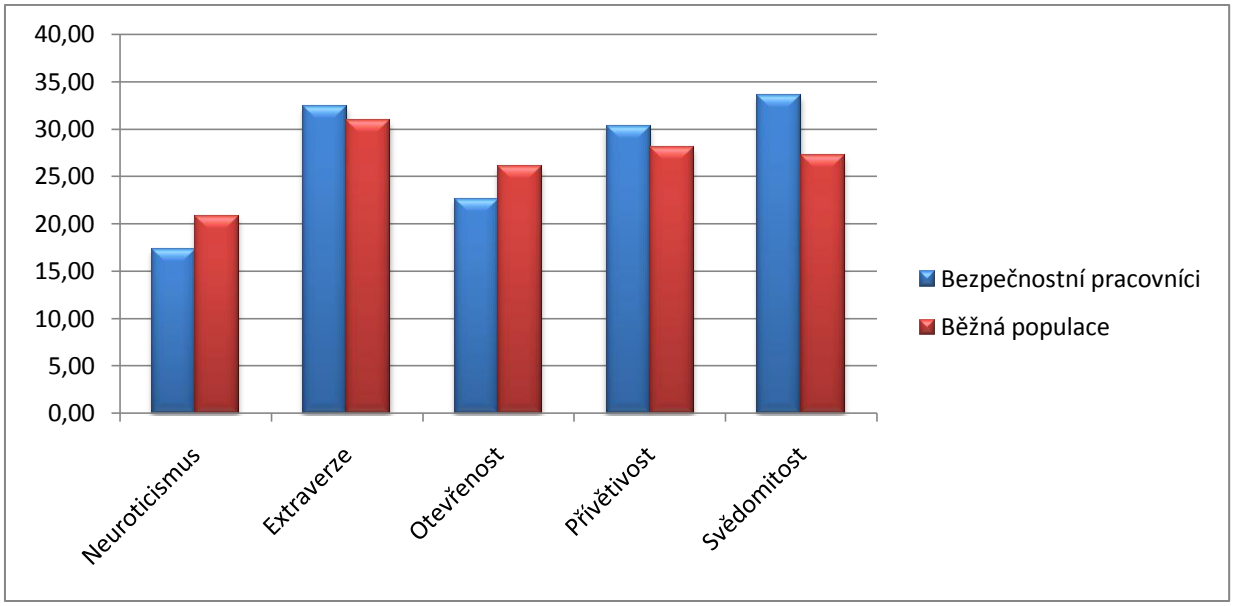
Obdobným způsobem jako výsledky dotazníku SVF-78 byly zpracovány také skóry dosažené v dotazníku NEO-FFI. Skóry dosažené naším výzkumným vzorkem byly pomocí t-testu porovnány s hodnotami uvedenými v manuálu dotazníku NEO-FFI pro mužskou část standardizačního souboru. Výsledky jsou uvedeny v tabulce č. 9 (tučně jsou zvýrazněny hodnoty, u kterých byl zjištěn statisticky významný rozdíl na hladině významnosti $p<0,05$).

Tabulka č. 9: Porovnání dosažených skórů NEO-FFI: bezpečnostní pracovníci a běžná populace (N=107)

	Průměr	Sm.odch.	Sm.chyba	Referenční konstanta	t	p
Neuroticismus	**17,35**	**4,06**	**0,98**	**20,83**	**-3,53**	**0,01***
Extraverze	32,41	3,43	0,83	30,92	1,79	0,09
Otevřenost	**22,65**	**6,99**	**1,70**	**26,11**	**-2,04**	**0,05**
Přívětivost	30,35	6,60	1,60	28,14	1,38	0,19
Svědomitost	**33,59**	**3,24**	**0,79**	**27,29**	**8,01**	**0,01***

* statisticky významný rozdíl na hladině významnosti $p<0,01$

Jak můžeme vidět, výzkumný vzorek bezpečnostních pracovníků dosáhl v porovnání s běžnou populací vyšších průměrných hodnot u dimenzí Otevřenost a Svědomitost a naopak nižší hodnoty u dimenze Neuroticismus. Pro větší názornost jsou tyto výsledky shrnuty v grafu č. 5.



Graf č. 5: Porovnání dosažených skórů NEO-FFI: bezpečnostní pracovníci a běžná populace (N=107)

Uvedené výsledky dokumentují skutečnost, že na pozici bezpečnostního pracovníka jsou kladeny nároky na psychickou vyrovnanost, nesmí „ztrácet hlavu“, musí být odolný vůči vyčerpání. Zároveň je však vyžadována spolehlivost a disciplína, je vyžadováno, aby zadané úkoly plnili přesně a postupovali podle daných předpisů. Výsledky naší analýzy těmto požadavkům odpovídají.

7.5 Ověření hypotéz

Nyní se zaměříme na výsledky ve vztahu k jednotlivým hypotézám, které byly stanoveny v úvodu empirické části.

H1: Zkoumaný vzorek bezpečnostních pracovníků se v užívání strategií zvládání stresu statisticky významně liší od běžné populace (konkrétně ve strategiích kontroly).

Na základě výsledků t-testu můžeme potvrdit, že námi zkoumaný vzorek bezpečnostních pracovníků se skutečně v užívání strategií zvládání stresu lišil od běžné populace (viz tabulka č. 8).

Signifikantní rozdíly byly nalezeny u strategií podhodnocení, odklonu, náhradního uspokojení kontroly situace kontroly reakcí, perseverace, rezignace, sebeobviňování a všech sekundárních hodnot (tzn. POZ – pozitivní strategie, POZ1 – strategie přehodnocení a devalvace, POZ2 – strategie odklonu, POZ3 – strategie kontroly a NEG – negativní strategie). U ostatních strategií (odmítání viny, pozitivní sebeinstrukce, sociální opora, vyhýbání se a úniková tendence) nebyly zjištěny významné rozdíly oproti běžné populaci.

Strategie podhodnocení, odklon, náhradní uspokojení, kontrola situace, kontrola reakcí a sekundární hodnoty POZ, POZ1, POZ2 a POZ3 se u bezpečnostních pracovníků vyskytovaly ve větší míře než u běžné populace. Naproti tomu NEG – negativní strategie, konkrétně perseverace, rezignace a sebeobviňování, se ve srovnání s běžnou populací vyskytovaly méně.

Jak tedy z uvedeného vyplývá, zkoumaný vzorek bezpečnostních pracovníků se skutečně liší od běžné populace v užívání strategií kontroly POZ3 a negativních strategií NEG, jak bylo předpokládáno v hypotéze H1. Byly však zjištěny i některé další strategie, u kterých se projevil statisticky významný rozdíl mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací.

H2: Výzkumný vzorek bude dosahovat nižšího skóru na škále neuroticismus.

Tento předpoklad se v našem výzkumu potvrdil (viz tabulka č. 9). Ve zkoumaném vzorku bezpečnostních pracovníků byla skutečně zjištěna nižší míra neuroticismu než u běžné populace. Tento rozdíl byl zjištěn dokonce na hladině významnosti 1% ($p < 0,01$).

H3: Výzkumný vzorek bude dosahovat vysokého skóru na škále svědomitost.

Hypotéze byla potvrzena. Pomocí t-testu byl zjištěn statisticky významný rozdíl na hladině významnosti 1% ($p < 0,01$) na škále svědomitost mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací (viz tabulka č. 9). Ve zkoumaném vzorku byla zjištěna vyšší míra svědomitosti než u běžné populace.

H4: Jedinci s vysokou mírou svědomitosti budou upřednostňovat strategie kontroly.

Výsledky korelační analýzy tuto hypotézu potvrdily (viz tabulka č. 6).

Skutečně byl zjištěn nepříliš těsný až středně těsný vztah mezi svědomitostí a strategiemi kontroly. Tento vztah se projevil jak na sekundární úrovni strategií POZ3, tak u jednotlivých strategií této skupiny, tzn. strategie kontroly situace, kontroly reakcí a pozitivní sebeinstrukce.

Kromě toho byl také zjištěn nepříliš těsný záporný vztah mezi svědomitostí a únikovou tendencí ($r = -0,32$).

H5: Jedinci s vysokou mírou neuroticismu budou upřednostňovat negativní strategie zvládání (úniková tendence, rezignace, sebeobviňování).

Tato hypotéza byla potvrzena.

Na sekundární úrovni byl skutečně zjištěn středně těsný kladný vztah mezi neuroticismem a negativními strategiemi zvládání - NEG. Na úrovni jednotlivých strategií se středně těsný kladný vztah objevil pouze se strategiemi úniková tendence, rezignace a sebeobviňování, což odpovídá předpokladu z hypotézy. Kromě toho se však projevil i středně těsný vztah mezi neuroticismem a perseverací (viz tabulka č. 6).

H6: Jedinci s vysokou mírou extraverze budou upřednostňovat strategie zaměřené na emoce (odklon, náhradní uspokojení, pozitivní sebeinstrukce, potřeba sociální opory).

Tento předpoklad byl výsledky korelační analýzy potvrzen (viz tabulka č. 6).

Skutečně byly zjištěny kladné vztahy extraverze se strategiemi odklonu, náhradního uspokojení, pozitivní sebeinstrukce a vyhledáváním sociální opory. Tyto vztahy však jsou nepříliš těsné (r v rozmezí 0,21 až 0,34).

Kromě toho však byl zjištěn vztah i k některým dalším strategiím. Konkrétně se jedná o strategie kontroly situace a kontroly reakcí, ke kterým byl zjištěn nepříliš těsný kladný vztah. Kladný vztah se projevil i na úrovni sekundárních hodnot POZ, POZ2 a POZ3.

Dále byl zjištěn nepříliš těsný záporný vztah mezi extraverzí a negativními strategiemi – NEG, konkrétně se strategií rezignace.

8. RIZIKA A OMEZENÍ VÝZKUMU

Omezení výzkumu spařuji v tom, že vzhledem k velikosti výzkumného souboru nebyla možná diferenciace podle věku. Do výzkumného souboru také nebyly zahrnuty ženy, přestože v tomto oboru také pracují. Procento žen, které jsem měla možnost do výzkumu zahrnout, bylo však velmi nízké. Vzhledem k jejich malému počtu by nebylo možné ani provést srovnání dosažených výsledků mezi muži a ženami. Z těchto důvodů jsem se nakonec rozhodla ženy vyloučit a do výzkumného souboru byli zahrnuti pouze muži.

Dalším omezením je skutečnost, že nebyl brán zřetel na druh pracovní činnosti jednotlivých respondentů. Náplň práce bezpečnostních pracovníků je poměrně různorodá (např. hlídání objektu, převoz peněz, práce s kamerovým systémem, zásahová jednotka) a liší se jak požadavky kladenými na pracovníky, kteří tu kterou práci vykonávají, tak i situacemi a problémy, se kterými se pracovníci setkávají. Je proto možné se domnívat, že by se projevily rozdíly i mezi jednotlivými skupinami bezpečnostních pracovníků. Vzhledem k velikosti výzkumného souboru však nebylo možné tuto diferenciaci provést a k ověření tohoto předpokladu by bylo potřeba provést další výzkum v této oblasti.

Rizikem by mohlo být také to, že pro sběr dat byly použity zkrácené verze dotazníků. Přestože oba dotazníky, SVF-78 i NEO-FFI, udávají uspokojivé psychometrické charakteristiky, je i přesto možné, že kvůli použití zkrácených variant mohlo dojít ke zkreslení výsledků.

9. DISKUZE

V našem výzkumu jsme se zabývali vztahem mezi copingovými strategiemi a vybranými osobnostními charakteristikami. Kromě toho bylo naším cílem zmapování osobnostních charakteristik a nejčastěji používaných copingových strategií u námi vybraného souboru bezpečnostních pracovníků. Zaměřili jsme se také na porovnání vzorku bezpečnostních pracovníků s běžnou populací.

Jak vyplývá z našich výsledků, nejčastěji používanými strategiemi zvládání stresu byly u našeho výzkumného vzorku bezpečnostních pracovníků strategie POZ3 – Strategie kontroly. Na primární úrovni se jedná o strategie kontroly situace, kontroly reakcí a pozitivní sebeinstrukce. Průměrné hodnoty dosažené u těchto strategií byly v porovnání s ostatními strategiemi výrazně vyšší. Tyto výsledky si vysvětlujeme tím, že samotná povaha práce bezpečnostního pracovníka vyžaduje aktivní řešení problémů. Vyžaduje se od nich, aby i v krizových situacích zachovali chladnou hlavu, měly vše pod kontrolou a aktivně řídili dění v dané situaci. Domníváme se, že tímto dochází k upevňování pozitivních strategií zvládání stresu a konkrétně pak především právě strategií kontroly. Přihlédneme-li k uvedeným skutečnostem, není překvapivé, že nejméně vyskytující se strategií byla rezignace, ve které bylo dosaženo výrazně nižších hodnot než u všech ostatních strategií.

Při porovnání průměrných hodnot jednotlivých copingových strategií dosažených naším výzkumným souborem bezpečnostních pracovníků s běžnou populací byly zjištěny některé výrazné rozdíly. Překvapivé nebylo to, v jakých strategiích se odlišnosti objevily, ale to, jak značné tyto rozdíly mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací byly. Na rozdíl od běžné populace se u bezpečnostních pracovníků v mnohem větší míře vyskytovaly především strategie podhodnocení a kontroly situace. Menší rozdíly byly nalezeny u strategií kontroly reakcí, odklonu a náhradního uspokojení. Ovšem i u těchto strategií byl zjištěn statisticky významný rozdíl oproti běžné populaci. Vyšší výskyt pozitivních strategií u bezpečnostních pracovníků opět připisujeme povaze jejich práce, jak již bylo uvedeno výše. V souladu s výše uvedeným nás nepřekvapil výrazně nižší výskyt negativních strategií zvládání. Rozdíl oproti běžné populace byl především u strategií rezignace a sebeobviňování, u kterých byly odlišnosti opravdu markantní.

Vzhledem k tomu, že náš výzkumný soubor tvořili bezpečnostní pracovníci pracující na dané pozici již delší dobu, dovolujeme si vyslovit domněnku, že pro bezpečnostní pracovníky je žádoucí, aby při zvládání zátěžových situací používaly především strategie zaměřené na kontrolu. Naopak jako nežádoucí se jeví strategie rezignace a sebeobviňování.

Z osobnostních charakteristik se u našeho výzkumného souboru v nejvyšší míře vyskytovaly svědomitost a extraverze. Naopak nejmenšího průměru bylo dosaženo na škále neuroticismu. V porovnání s běžnou populací bylo u našeho výzkumného souboru bezpečnostních pracovníků dosaženo výrazně nižší míry neuroticismu. To si vysvětlujeme, tím, že pro práci bezpečnostního pracovníka je důležitá psychická vyrovnanost a schopnost odolávat zátěži, a proto u této práce dlouhodoběji zůstávají právě lidé s nízkou mírou neuroticismu. Statisticky významný byl také rozdíl v míře otevřenosti, kde bezpečnostní pracovníci také dosáhli nižšího průměru než běžná populace. Při své práci jsou nuceni postupovat podle přesně stanovených předpisů a jejich úkolem je plnit úkoly, které jsou jim zadány. Přestože musí čelit i neočekávaným či neznámým situacím, není od nich vyžadováno kreativní myšlení nebo zavádění nových postupů. I naše výsledky naznačují, že pro bezpečnostní pracovníky není nutná vysoká míra otevřenosti. Největší rozdíl mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací se však projevil na škále svědomitosti. Bezpečnostní pracovníci dosáhli výrazně vyššího průměru než běžná populace. Toto si opět vysvětlujeme tím, že je od nich požadováno, aby zadané úkoly plnili přesně, a jsou kladeny vysoké nároky na jejich spolehlivost a sebekontrolu.

Cílem naší práce však nebylo pouze zmapovat copingové strategie a osobnostní charakteristiky u souboru bezpečnostních pracovníků, ale také jsme se zaměřili na vztah obou proměnných. Na základě výsledků korelační analýzy jsme nejtěsnější vztah našli mezi neuroticismem a negativními strategiemi. To se shoduje i s výsledky některých dalších výzkumů, které byly v této oblasti provedeny (např. Řehulková, Blatný, Osecká, 1995; Blatný, Osecká, 1998; Watson, David, Suls, 1999). Kromě toho byl zjištěn také negativní středně těsný vztah neuroticismu a pozitivní strategie podhodnocení. Kladný středně těsný vztah byl nalezen mezi strategiemi kontroly a svědomitostí. Škála svědomitosti se vztahuje k druhu sebekontroly vztahujícímu se k plánování, organizování a realizaci úkolů. Zjištěný vztah mezi svědomitostí a strategiemi kontroly proto nebyl překvapivý. Naše výsledky se sice odlišují od závěrů, ke kterým došli např. Balaštíková a Blatný (2003), ovšem domníváme se,

že tyto rozdíly mohou být způsobeny velkou rozdílností výzkumných souborů (v případě Balaštíkové a Blatného tvořili výzkumný soubor studenti gymnázií).

Kromě těchto nejvýraznějších souvislostí byly nalezeny ještě další vztahy mezi copingovými strategiemi a osobnostními charakteristikami. Extraverze kladně korelovala se strategiemi POZ2 – Strategie odklonu, POZ3 – Strategie kontroly a se strategií vyhledávání sociální opory. Naopak negativní korelace se objevila se strategií rezignace. K podobným výsledkům dospěli i např. Řehulková, Blatný, Osecká (1995), Blatný, Osecká (1998), Balaštíková, Blatný (2003), Watson, David, Suls (1999), Uehara, Sakado, Sakado, Sato, Someya (1999). U otevřenosti byl zjištěn kladný vztah ke strategiím kontroly situace i kontroly reakcí a přívětivost kladně korelovala se strategií vyhýbání se a negativně s podhodnocením. Tyto vztahy však byly hodnoceny jako nepříliš těsné.

Můžeme tedy shrnout, že se předpoklady vytyčené na počátku výzkumu potvrdily. Navíc však byly odhaleny ještě další vztahy mezi jednotlivými proměnnými.

Jak jsme již dříve uvedli, jsme si vědomi určitých omezení našeho výzkumu vyplývajících zejména z nedostatečné velikosti výzkumného souboru. To bylo důvodem, proč nebylo možné provést další diferenciaci souboru. Pro větší využitelnost v praxi proto navrhujeme další výzkum v této oblasti, který by zohledňoval náplň práce jednotlivých skupin bezpečnostních pracovníků.

IV. ZÁVĚR

Cílem této práce bylo nalézt souvislosti mezi strategiemi zvládání stresu a vybranými osobnostními charakteristikami. Dále jsme se snažili o zmapování nejčastěji užívaných strategií zvládání stresu a osobnostních charakteristik u vybraného souboru bezpečnostních pracovníků. Kromě toho jsme se také zaměřili na zjištění rozdílů v úrovni zjišťovaných charakteristik mezi bezpečnostními pracovníky a běžnou populací. V našich hypotézách jsme vycházeli z teoretických předpokladů a z výsledků předchozích výzkumů, které byly uvedeny v teoretické části této práce.

Pro zjištění strategií zvládání stresu byl použit dotazník SVF-78 autorů Jankeho a Erdmannové (2002), který pro naši populaci upravil Švancara (2003). Osobnostní charakteristiky byly zjišťovány metodou NEO – pětifaktorový osobnostní inventář autorů Costy a McCraee, pro naši populaci přeložen a upraven Urbánkem a Hřebíčkovou (2001).

Výzkumné předpoklady, že bezpečnostní pracovníci se osobnostními charakteristikami a preferencemi při volbě copingových strategií liší od běžné populace, se potvrdily. Rozdíly ve zvládání zátěže bezpečnostními pracovníky a běžnou populací se projevil zejména u strategií kontroly, které jsou bezpečnostními pracovníky využívány ve větší míře, a u negativních strategií, které se u bezpečnostních pracovníků naopak vyskytovaly mnohem méně než u běžné populace.

Rozdíly byly nalezeny i v osobnostních charakteristikách. Oproti běžné populaci vykazovali bezpečnostní pracovníci menší míru neuroticismu a otevřenosti. Naopak se projevila vyšší míra svědomitosti.

Kromě toho byly nalezeny souvislosti mezi některými strategiemi zvládání stresu a osobnostními charakteristikami. Nejtěsnější vztah byl nalezen mezi neuroticismem a negativními copingovými strategiemi a mezi svědomitostí a strategiemi kontroly. Byly však nalezeny i další, méně těsné vztahy.

Jsme přesvědčeni, že se nám stanovené cíle podařilo splnit. Pro větší využitelnost v praxi by bylo vhodné ve výzkumu pokračovat a pokusit se o větší diferenciaci podle pracovní náplně jednotlivých skupin pracovníků. Pokud by byly určeny charakteristiky typické pro bezpečnostní pracovníky, kteří danou práci vykonávají již delší dobu, bylo by možné tyto poznatky využít již při výběrovém řízení. Bylo by tak možné již při výběrovém řízení vybrat ty kandidáty, kteří mají vlastnosti potřebné k vykonávání dané práce. Naopak by byli vyloučeni kandidáti, kteří pravděpodobně nebyli schopni plnit požadavky na ně kladené. To by mohlo přispět ke zmenšení fluktuace a tím i k minimalizaci ztrát.

V. POUŽITÁ LITERATURA

Amirkhan, J. H. (1990). A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator [online]. *Journal of Personality and Social Psychology, 59*(5), 1066-1074.

Antonovsky, H., Sagy, S. (1986). The development of a sense of coherence and its impact on responses to stress situations [online]. *The Journal of Social Psychology. 126*(2), 213-225.

Atkinson, R. L., et al. (2003). *Psychologie.* Praha: Portál.

Balaštíková, V., Blatný, M. (2003). Determinanty výběru strategií zvládání [online]. Zprávy – Psychologický ústav AV ČR, 9(2) [cit. 1.4.2010]. Dostupný z: <http://www.psu.cas.cz/images/stories/dokumenty-zpravy/zpravy_2003_2.pdf>

Blatný, M., Osecká, L. (1998). Zdroje sebehodnocení a životní spokojenosti: osobnost a strategie zvládání. *Československá psychologie, 42*(5), 350-394.

Baumgartner. (2001). Zvládanie stresu - coping. In V. J. Výrost, I. Slaměník (Eds.), *Aplikovaná sociální psychologie II* (s. 191 - 208). Praha: Grada Publishing.

Čáp, J., Dytrych, Z. (1968). *Utváření osobnosti v náročných životních situacích.* Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

Drapela, V. J. (1998). *Přehled teorií osobnosti.* Praha: Portál.

Ekşi, H. (2004). Personality and coping: A multidimensional research on situational and dispositional coping [online]. *Educational Sciences: Theory & Practice, 4*(1), 100-198

Flannery, R. B. Jr., Flannery, G. J. (1990). Sense of coherence, life stress, and psychological distress: A prospective methodological inquiry [online]. *Journal of Clinical Psychology, 46*(4), 415-420.

Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis [online]. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*(4), 839-852.

Folkman, S., Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample [online]. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.

Folkman, S., Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise [online]. *Anual Review of Psychology, 55*(1), 745-774.

Franková, E. (1996). *Manažerská psychologie.* Brno: Vysoké učení technické.

Hall, C., Lindzey, G. (2002). *Psychológia osobnosti.* Bratislava: SPN.

Hartl, P., Hartlová, H. (2004). *Psychologický slovník.* Praha: Portál.

Hladký, A. (1993). *Zdravotní aspekty zátěže a stresu.* Praha: Karolinum.

Hodačová, L., Šmejkalová, J., Skalská, H., Bendová, M., Borská, L., Fialová, D. (2007). Hodnocení pracovní psychické zátěže u zaměstnanců různých profesí. *Československá psychologie, 51*(4), 335 – 346.

Horáková, M. (2009). Výzkum strategií zvládání stresu a jejich vztah k dalším charakteristikám u řidičů záchranné služby [online]. *E-psychologie*. *3*(2), 10-21 [cit. 8.10.2009]. Dostupný z: <http://e-psycholog.eu/pdf/horakova.pdf>.

Hošek, V. (2003). *Psychologie odolnosti.* Praha: Karolinum.

Höschl, C., Libiger, J., Švestka, J. (2002). *Psychiatrie.* Praha: Tigis.

Hřebíčková, M. (1997) . *Jazyk a osobnost: Pětifaktorová struktura osobnosti.* Brno: Masarykova univerzita

Hřebíčková, M., Urbánek T. (2001). *NEO pětifaktorový osobnostní inventář* (podle NEO

Five-Factor inventory P. T. Costy a R. R. McCraee). Praha: Testcentrum

Gibson, J. (1991). *Organizations: Behavior, structure, processes.* Homewood: Irwin.

Charvát, J. (1973). *Život, adaptace a stress.* Praha: Avicenum.

Janke, W., Erdmannová, G. (2002) *SVF 78.* Praha: Testcentrum, s.r.o.

John, O.P., Srivastava, S. (1999). The Big five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Perwin, O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (s. 102-138). New York: The Guilford Press.

Kadlčík, M. (2004). *Osobnost v zátěži.* Praha: Institut pro místní správu.

Kebza, O. (2005). *Psychosociální determinanty zdraví.* Praha: Academia.

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life evants, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology,37*(1), 1-11.

Kobasa, S. C. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and Social Psychology,42*(4), 707-717.

Kobasa, S. C., Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology,45*(4), 839-850.

Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres.* Praha: Grada Avicenum.

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

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and Coping Process.* New York: McGraw-Hill.

Lovaš, L., Výrost, J. (Eds.) (1997). *Stratégie správania v náročných životných situáciách.* Košice: Spoločenskovedný ústav SAV.

Matoušek, O. (2005). Pracovní stres. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce.

Mayerová, M. (1997). *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada Publishing.

McCrae, R. R., Costa, P.T. (1999). A Five-factor theory of personality. In L. A. Perwin, O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (s. 139-153). New York: The Guilford Press.

McSherry, W. C., Holm, J. E. (1994). Sense of coherence: Its effects on psychological and physiological processes prior to, during, and after a stressful situation. *Journal of Clinical Psychology, 50*(4), 476-487.

Millová, K., Blatný, M., Kohoutek, T. (2008). Osobnostné aspekty zvládania záťaže. *E-psychologie, 2*(1) [cit. 1.4.2010]. Dostupný z: <http://e-psycholog.eu/pdf/millova-etal.pdf>

Mohapl, P. (1992). *Úvod do psychologie nemoci a zdraví.* Olomouc: Univerzita Palackého

Nakonečný, M. (2003). *Úvod do psychologie.* Praha: Akademie věd České republiky.

Orel, M. (2009). *Stres, zátěž a jeho zvládání.* Valašské Meziříčí: Obchodní akademie a VOŠ.

Perwin, L. A., John, O. P. (1999). *Handbook of personality: Theory and research.* New York: The Guilford Press.

Richards, M. (2006). *Stres.* Praha: Portál.

Ruiselová, Z., Ficková, E. (Eds.) (1994). *Poznávanie a zvládanie záťažových situácií.* Bratislava: Ústav experimentálnej psychológie SAV.

Řehulková, O., Blatný, M., Osecká, L. (1995). Adolescents coping styles: A relation to the temperament. *Studia psychologica, 37*(2),159-161.

Selye, H. (1966). *Život a stres.* Bratislava: Obzor.

Schreiber, V. (2000). *Lidský stres.* Praha: Academia.

Smékal, V. (1989). *Psychologie osobnosti.* Praha: SPN.

Snyder, C. R. (Eds.) (1999) *Coping: The psychology of what works*. New York: Oxford University Press.

Svoboda, M., Češková, E., Kučerová, H. (2006). *Psychopatologie a psychiatrie.* Praha: Portál.

Šmajsová-Buchtová, B. (2004). *Psychologie pro ekonomy.* Brno: Masarykova univerzita

Šmarda, J. (2004). *Biologie pro psychology a pedagogy.* Praha. Portál.

Švancara, J. (2003). *Emoce, motivace, volní procesy.* Brno: Psychologický ústav FF MU

Uehara, T., Sakado, K., Sakado, M., Sato, T., Someya, T. (1999). Relationship between stress coping and personality in patients with major depressive disorder [online]. *Psychotherapy and Psychosomatics, 68,* 26-30.

Uzel, J. (2008). *Bezpečný podnik.* Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce.

Vašina, L., Strnadová, V. (1998). *Psychologie osobnosti I.* Hradec Králové: Gaudeamus.

Výrost, J., Slaměník, I. (2001). *Aplikovaná sociální psychologie II.* Praha: Grada Publishing.

Watson, D., David, J.P., Suls, J. (1999). Personality, affectivity, and coping. In: C.R.Snyder (Ed.), *Coping: The psychology of what works* (s. 119 - 140). New York, Oxford:Oxford University Press.

Watson, D., Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the Five – factor model. *Journal of Personality, 64*, 737 – 774.

VI. PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Posuzovací škála sociálního přizpůsobení (Holmes, Rahe, 1967; upraveno dle Vašina, Strnadová, 1998; Šmajsová-Buchtová, 2004)

ŽIVOTNÍ UDÁLOST	BODY
Smrt partnera	100
Rozvod	73
Rozchod manželů	65
Výkon trestu	63
Smrt blízkého příbuzného	63
Vlastní zranění nebo nemoc	53
Sňatek	50
Výpověď z práce	47
Smíření manželů	45
Odchod do penze	45
Onemocnění rodinného příslušníka	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finanční situace	38
Smrt blízkého přítele	37
Změna pracovního zaměření	36
Závažné neshody s partnerem	35
Zabavení zastaveného majetku	30
Změna zodpovědnosti v zaměstnání	29
Odchod syna nebo dcery z domu	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Partner nastupuje nebo končí zaměstnání	26
Zahájení nebo ukončení studia	26
Změna životních podmínek	25
Změna vlastních zvyklostí	24
Problémy s nadřízenými	23
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna náboženských aktivit	19
Změna sociálních aktivit	18
Změna režimu dne a pánku, např. letní čas	16
Změna v širší rodině (úmrtí, sňatky)	15
Změna stravovacích zvyklostí	15
Dovolená	13
Vánoční svátky	12
Drobné porušení zákona	11