

# **Univerzita Karlova v Praze**

Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

## **Diplomová práce**

Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Strategie zvládání stresu u pracovníků vybrané profese  
(Česká správa sociálního zabezpečení)

Coping with stress strategies in selected work positions  
(The Czech Social Security Administration)

Praha, 2009

vedoucí práce: doc. PhDr. Vladimír Kebza, CSc.

*Rád bych na tomto místě poděkoval celé řadě lidí. Velké poděkování patří vedoucímu diplomové práce doc. Vladimíru Kebzovi za ochotu ke spolupráci a ovlivnění podoby empirického výzkumu.*

*Diplomová práce by nevznikla bez pomoci ředitelky Okresní správy sociálního zabezpečení v Mostě, Ing. Ivany Henžlové, která mi pomohla se sběrem dat. Děkuji za pomoc.*

*Rád bych také poděkoval všem mým kolegům z Katedry psychologie Provozně ekonomické fakulty České zemědělské univerzity v Praze. Velké poděkování patří zejména vedoucím katedry, doc. Zdeňce Pechačové a Dr. Pavle Rymešové, za to, že mi daly příležitost pracovat na katedře pod jejich vedením jako odborný asistent, a to i bez psychologického vzdělání.*

*Tam, kde jsem dnes, bych nebyl, kdybych v životě nepotkal Dr. Jaroslava Sýkoru, člověka, který mne přivedl k psychologii a dalším humanitním vědám a stal se v prvních letech mého kariérního rozletu učitelem. Za to mu na tomto místě velmi děkuji.*

*Děkuji mému kamarádovi, spolužákovi Markovi Šulcovi, protože bez něj bych určitě nedostudoval. Naše vzájemné koučování a udržování v optimistické náladě a naději úspěšného konce mi bude po dokončení studia upřímně chybět.*

*Poděkování za podporu, lásku, radost a zázemí patří i celé mé rodině a blízkým přátelům.*

*„Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.“*

*V Praze dne 15. prosince 2009*

.....

*podpis*

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá problematikou stresu, jeho příčinami, důsledky a možnými strategiemi řešení. V teoretické části jsou zahrnuty obecné poznatky o stresu, rozděleny stresory a přiblíženy možnosti vyrovnávání se se stresem. Empirická část slouží k ověření tvrzení, zda je stres problémem v konkrétní organizaci – České správě sociálního zabezpečení. K získání údajů byly použity dva standardizované dotazníky Stress profile a LOC.

## **Klíčová slova**

zátěž, stres, odolnost, adaptace, výkonnost, strategie, Česká správa sociálního zabezpečení

## **Annotation**

The theme of this thesis is a stress, its causes impacts and strategies. The theoretical part contains general knowledge about stress, classification of stressors and explanation of ways how to cope with stress. The empirical part is aimed to verify the premises whether stress is also a problem in specific organization - The Czech Social Security Administration. The text is based on two tests Stress profile and LOC.

## **Key words**

load, stress, resilience, adaptation, performance, strategies, The Czech Social Security Administration

# OBSAH

<b>1. ÚVOD .....</b>	<b>6</b>
<b>2. OBECNÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY .....</b>	<b>8</b>
2.1 HISTORICKÉ MEZNÍKY A PŘÍSTUPY K PROBLEMATICE STRESU .....	8
2.2 ZÁKLADNÍ VYMEZENÍ POJMŮ PROBLEMATIKY STRESU .....	10
2.3 FYZIOLOGICKÁ REAKCE ORGANISMU NA STRES .....	20
2.4 STRESORY JAKO PŘÍČINY VZNIKU STRESU .....	22
<b>3. PŘÍSTUPY KE ZVLÁDÁNÍ STRESU .....</b>	<b>26</b>
3.1 MOŽNÉ PŘÍSTUPY K PROBLEMATICE .....	26
3.2 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU .....	27
3.3 VLIV OSOBNOSTI NA ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE .....	31
<b>4. STRES V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ .....</b>	<b>37</b>
<b>5. CÍLE A METODICKÝ POSTUP PRÁCE .....</b>	<b>43</b>
5.1 CÍLE PRÁCE .....	43
5.2 METODIKA PRÁCE .....	43
5.3 ZVOLENÉ HYPOTÉZY VÝZKUMU .....	45
<b>6. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ TESTOVÁNÍ .....</b>	<b>48</b>
6.1 ZÁKLADNÍ POPIS SOUBORU RESPONDENTŮ .....	48
6.2 VÝSTUPY DOTAZNÍKU STRESS PROFILE .....	51
6.3 VÝSTUPY DOTAZNÍKU LOC .....	62
6.4 VZÁJEMNÉ POROVNÁNÍ VÝSLEDKŮ STRESS PROFILE A LOC .....	66
6.5 VÝSTUPY TESTOVÁNÍ KVALITATIVNÍCH ZNAKŮ .....	78
<b>7. SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉ ČÁSTI .....</b>	<b>81</b>
<b>8. DISKUSE .....</b>	<b>85</b>
<b>9. ZÁVĚR .....</b>	<b>88</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>90</b>

## 1. ÚVOD

Diplomová práce na téma „Strategie zvládání stresu u pracovníků vybrané profese (ČSSZ)“ se zabývá problémem stresu a jeho řešením v konkrétní organizaci.

S problémem stresu v populární, laické rovině se setkáváme v posledních dvaceti letech. Odborníci z řad lékařů-fyziologů se přesným určením a objasněním slova stres zabývali již od dvacátých let minulého století. Témata zabývající se otázkami stresu jsou stále aktuální. Stres je všudypřítomný, některými autory je dokonce považován za neoddělitelnou a běžnou součást života v civilizovaném světě.

Mnohé experty zajímá, jakým způsobem člověk reaguje na těžké životní situace, jakých zdrojů pro zvládání těchto obtíží využívá, co ovlivňuje odpovědi jedince na vyskytující se problémy a potíže.

Několik let je již také v popředí otázka vlivu stresu na zdraví jedince, hledají se souvislosti mezi působením stresových situací a konkrétními nemocemi. Lékaři konstatují, že podstatná část jejich pacientů trpí psychosomatickými potížemi, které souvisejí s trvalým stavem napětí čili stresem. American Institute of Stress odhaduje, že v Americe se roční celkové ztráty způsobené stresem v průmyslu důsledkem nepřítomnosti v zaměstnání, poplatků za lékařské a zdravotnické ošetření, zvyšujících se pojišťovacích nákladů a snížené produktivity práce, blíží hodnotě 300 bilionů amerických dolarů. R. Goldin (2004) dále uvádí, že stresem v zaměstnání lze vysvětlit devatenáct procent absentérství, čtyřicet procent fluktuace a deset procent zdravotních nákladů na předepisování léků. Stres - a zejména jeho dlouhodobé působení - je jednou z nejčastějších prvotních příčin nemocnosti a úmrtnosti v civilizovaných zemích (Boenisch, Haneyová, 1998).

Vnímání stresu, zdravotní limity a jejich provázanost na výkonnost člověka proto daly přesný rámec při vzniku některých koncepcí psychické odolnosti.

Diplomová práce se skládá z teoretické a empirické části.

V teoretické části jsou v jednotlivých kapitolách přiblíženy obecné poznatky, východiska a vědecké názory na zátěž, stres, jeho vznik, příčiny, členění. Velký důraz je zde

kladen na proces adaptace na stres. Popsány jsou nejvýznamnější existující koncepce psychické odolnosti a nejčastěji člověkem používané copingové strategie zvládnání stresu.

V empirické části je rozpracováno výběrové testové šetření na pokusných osobách, zaměstnancích České správy sociálního zabezpečení. Pro dotazníkové šetření byli vybráni zaměstnanci této státní instituce záměrně. Téma, které nás v této diplomové práci zajímá, se skloňuje v posledních měsících v této instituci poměrně často. Z pohledu pracovní zátěže patří zaměstnanci České správy sociálního zabezpečení k jedněm z nejvíce exponovaných. Dá se předpokládat, že díky jejich pracovní náplni je u nich běžné časté setkávání se se stresogenními situacemi vyžadujícími okamžité řešení, a to bude vyvolávat odezvy organismu v podobě expozice do stavu stresu.

Ke ztrátám zaviněným stresem nedochází pouze v oblasti finanční, ale zejména v okruhu problematiky spojené s kvalitou života a mají za následek snížení výkonnosti člověka, jeho zdravotní komplikace, případnou fluktuaci a absentérství. V neposlední řadě pak dochází k problémům psychosociálním, k narušení sociálních vazeb a vztahů jak v rodině, tak v zaměstnání, což je další příčinou vzniku stresorů, roztáčejících spirálu stresové odezvy organismu, končící celkovým vyčerpáním organismu člověka.

Nás bude především zajímat, jak stresové situace zaměstnanci ČSSZ zvládají, jaké copingové strategie využívají, zda existují odlišnosti v těchto charakteristikách mezi různými skupinami (z pohledu věku, délky pracovního poměru a dosaženého vzdělání), a zda je možné nalézt vztah mezi psychickou odolností pracovníků a výběrem konkrétních strategií. K pohledu na odolnost člověka slouží zvolená prototypická koncepce Locus of control (LOC).

Ke sběru dat byla použita metoda dotazování, konkrétně byly zvoleny dva nástroje: Stress profile, sebesposuzovací dotazník autora K. M. Nowacka (2006) a dotazník Locus of control J. Rottera z roku 1966.

Empirická část je doplněna o statistické vyhodnocení výzkumu v podobě ověření vymezených hypotéz uvedených v kapitole Cíle a metodika. Vytvořené tabulky a grafy slouží pro jednodušší vypovídací schopnost a rychlejší orientaci k zaujmutí vlastního stanoviska a učinění dílčích závěrů.

## 2. OBECNÉ VYMEZENÍ PROBLEMATIKY

### 2.1 Historické mezníky a přístupy k problematice stresu

Podmínky, které člověka výrazně zatěžovaly a ovlivňovaly jeho vnímání, prožívání, ale i jeho chování a jednání, existují od pradávna. Je tedy možné předpokládat, že se lidé problematikou stresu zabývali již dávno před tím, než byly koncipovány první teorie věnující se tomuto tématu.

Pojem stres se v anglickém jazyce objevil přibližně na přelomu 14. a 15. století. Užíván byl v souvislosti se zdůrazněním strastí člověka, jeho útrap, těžkostí, tísně a v souvislosti s obtížnými situacemi a neštěstím okolo něj. Tento pojem nabýval odlišného významu od 17. – 18. století, kdy se začal objevovat v souvislosti s fyzikálním tlakem, napětím či silou. Dnes jej pojímáme většinou jako syntézou mezi oběma výše zmiňovanými obsahy (Kebza, 2005a).

Jedním z prvních vědců, kteří se tématu stresu začali věnovat odborně, je většinou zmiňován W. B. Cannon, který definoval mimo jiné termín "homeostáza". Jeho pomocí popsal potřebu organismu pro mentální a fyzickou vyváženost. V roce 1920 přesně určil význam slova stres. Stres podle něj je stav, do něhož se dostane živý organismus při podráždění a projevuje se jako úteková nebo útočná poplachová reakce (fight or flight reaction). To znamená, že jde o odezvu na případnou agresi (Schreiber, 2000; Renaudová, 1993).

Dalšími, kteří velmi významně zdůrazňují přínos W. B. Cannona je v české odborné literatuře například Kebza a Šolcová (2004) či Sýkora a Dvořák (2005). Lidé i zvířata reagují na stresor na základě odhadu a vyhodnocení jeho intenzity buď bojem nebo útekem. W. B. Cannon upozornil na souvislost stabilního vnitřního prostředí se sympatickým nervovým systémem, jenž významně přispívá nejen k vytvoření homeostázy, ale jímž je za situace zátěže právě reakce organismu zásadně ovlivněna. Prokázal též, že z dřeně nadledvin se uvolňují hormony a mobilizují organismus ke stresové odpovědi (Eysenck, 2008; Křivohlavý, 1994).

Za zakladatele tradice systematického zkoumání stresu bývá označován kanadský fyziolog, endokrinolog a psycholog maďarsko-rakouského původu H. B. Selye (Kebza, 2005a). V jeho původní koncepci neznamena výraz stres zátěž, ale spíše způsob, jakým člověk na zátěž reaguje. Za rozhodující pro reakci člověka na stresovou situaci uváděl H. B. Selye



(1982) kognitivní vyhodnocení stresoru a zátěžové situace. Celkovou reakci, která vzniká jako odpověď na stresovou situaci, nazval H. B. Selye Generálním adaptačním syndromem (GAS). Více se o něm zmíníme níže.

Pochopení významu kognitivních determinant stresoru a jeho vyhodnocení, které většinou dále ovlivňuje reakci člověka, bylo dalším historicky výrazným mezníkem ve zkoumání stresu. Tento proces vyhodnocení zátěže a reaktibility není jednostranný, ale jde o vzájemnou interakci. Výzkumem tohoto pojetí stresu se věnoval R. S. Lazarus. Ten s dalšími odborníky ověřili tezi, že osoby, které nepovažují stresovou situaci za beznadějnou a hodnotí ji jako zvladatelnou vlastními silami, mohou ovlivnit nebo dokonce řídit další průběh situace tak, že nemusí nastat H. B. Selyem popisovaná stresová obranná reakce (Lazarus, 1998).

Současné koncepce stresu se snaží využít Cannonovy, Selyeho a Lazarusovy teorie a v mnohém na ně navazují. Většina nových pojetí buďto rozvíjí výše uvedené myšlenky nebo se zaměřuje na překonání nebo odstranění jejich nedostatků.

Příkladem jedné z takových koncepcí je S. E. Hobfoll nazývaná konzervace zdrojů. Jako největší nedostatek koncepcí H. B. Selyeho a R. S. Lazaruse považuje jejich nízkou předpovědní schopnost. S. E. Hobfoll svou vlastní teorii založil na přesvědčení, že lidé se neustále snaží něco získat a vytvářet. Zároveň se snaží bránit to, čeho si váží. Mezi takové věci patří i zdroje v materiální podobě, osobnostní charakteristiky, kompetence, podmínky a energie. Stres vzniká zvláště ve chvílích, kdy jsou tyto zdroje deficitní, jsou ohroženy ztrátou, nebo když selhávají mechanismy rekonvalescence sil na doplnění těchto zdrojů. To platí zejména u psychosociálního stresu. Hobfollůva teorie předpokládá, že posouzení stresu a jeho zvládnutí by mělo být orientováno především na zachování a konzervaci vlastních zdrojů. Správné zhodnocení a určení profilu původních zdrojů ke zvládnutí stresové situace je významnějším predikátorem vývoje stresové situace a reakcí jedince, než odhad a určení vnějších požadavků (Hobfoll, et al., 1994; Hobfoll, 1989).

V jednom z novějších přístupů ke zvládnutí stresu byla rozpracována E. Greenglassovou koncepce označená jako proaktivní zvládnutí stresu (Greenglass, Schwarzer, 1998; Greenglass, 1993; Greenglass, Burke, 2000). Podstatou této teorie je důraz na předvídání působení stresoru a řešení situace ještě před nástupem a rozvojem stresové reakce. Tím E. Greenglassová napadá přesvědčení některých autorů, že zvládnutí stresových situací se může naplnit teprve tehdy, když stresová situace skutečně nastane. V České republice problém rozvíjí a s E. Greenglassovou spolupracuje například tým vědců okolo I. Šolcové (2006).

Při proaktivním způsobu zvládnání mají lidé vizi. Rizika a požadavky vidí jako příležitosti budoucnosti, nevnímají tyto hodnoty jako ohrožení, poškození nebo ztrátu. Obtížné situace vnímají jako výzvy. Způsob, jak se vyrovnat se situací, se stává, namísto řízení rizik, cílem řízení. Jednotlivci nejsou reaktivní, ale aktivní v tom smyslu, že hledají konstruktivní cestu k řešení a příležitosti k růstu. Preventivní a aktivní zvládnutí se částečně projevuje v chování jedince v podobě rozvoje jeho dovedností, zdrojů včetně jejich akumulace a plánování (Schwarzer, 2000).

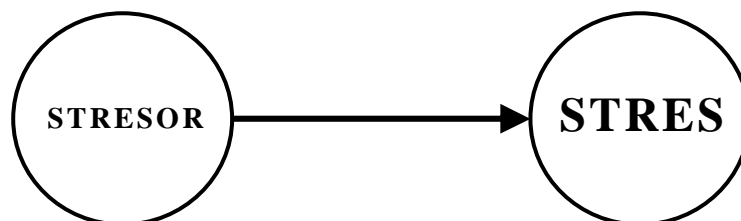
Dalším typem novějších teorií jsou koncepce, koncentrující se na emocionální stránku stresu. Hlavní důraz je směřován na emoce, ukazují, že stres vede k neuspokojení potřeb, k frustraci, která se dále projevuje jako ztráta motivace či jako agresivní chování (Křivohlavý, 2003).

## 2.2 Základní vymezení pojmů problematiky stresu

Základními pojmy v oblasti vymezené diplomovou prací jsou výrazy stresor, zátěž, stres, odolnost, adaptace, coping, selhání.

Stres je v podstatě reakcí organismu na jakoukoli zátěž (Selye, 1966). Faktory samotné se pro jejich schopnost vyvolat odezvu v podobě stresu nazývají stresory (Křivohlavý, 1994).

Terminologicky je třeba odlišit zatěžující vliv, tj. stresor, od vyvolané odezvy – reakce organismu (Hošek, 1999). Stav, do kterého se dostane živý systém při aktivování obranných nebo nápravných mechanismů můžeme pojmenovat zátěží. Stresem ve vlastním slova smyslu chápeme jen to, jak jedinec a jeho organismus odpovídá na zátěž. Jedná se tedy o soubor nápravných opatření (Charvát, 1969).



**Obrázek 1: Schéma vztahu stresor-stres**

H. B. Selye (1966) označil vše, co na nás a náš organismus působí, má určité požadavky a s čím se musíme vyrovnávat jako stresory.

V nejširším slova smyslu jde o energetický nárok na organismus. Již nepatrná změna na úrovni požadavku na energii může být vnímána jako zátěž. Drobné odchylky jsou vyrovnávány běžnými servomechanismy a o stresu proto nehovoříme. V praxi se operuje s pojmem optima, fyziologové mluví o homeostáze, rovnovážném stavu, ke kterému organismus směřuje. Stresová reakce se objevuje až při určité individuálně vnímané intenzitě, která je signalizována vrozenou neurohumorální reakcí (Joshi, 2007; Cannon, 1942).

Stresovou situací organismu označíme až takové vychýlení, když je ohrožena celistvost systému nebo jeho trvání, to znamená. život ohrožující skutečnost. Pak se dostaví poplachová reakce, která uvede v chod silné mechanismy, než které stačí pro běžnou homeostázu (Charvát, 1969; Cannon & Cannon, 1967).

H. B. Selye, pod pojmem stres nejdříve vnímal nejružnější zatěžující faktory vnějšího světa, později selhání mechanismů potřebných k adaptaci na tyto faktory, a konečně chápal stres také jako stav porušené homeostázy, jako fyziologickou disfunkci nebo nemoc (Selye, 1966).

Často je stres chápán jako proces a stav zvýšeného opotřebování organismu (Everly, Lating, 2002). Toto široké pojetí je nejpřiměřenějším východiskem.

Stres můžeme členit na eustres a distres. V této souvislosti je významné zaměření na skutečnosti probíhající za stresové situace v prožitkové sféře. Oba „stresy“ jsou totiž po stránce chemické odezvy naprosto stejné, ale svou povahou se liší (Pechačová, Rymešová, Michálek, 2003).

Eustres je většinou spojen s pocity radostného a příjemného očekávání. Je to běžný, aktivující stres, který člověka motivuje k tvůrčím změnám. Zásadní vliv má na jakýkoliv vývoj, růst a změnu. Eustres je stresem z úspěchu, uspokojení z dosaženého cíle, radosti z výhry, z efektivní práce a kvalitního života. Vznik stresové situace je v úzkém vztahu k vlastnímu rozhodnutí a volbě, zda do situace, která stres vyvolá, samy vstoupíme (Selye, 1966). Tyto příznaky pozorujeme např. při sportu, před důležitou schůzkou, výkonem, zkouškou ve škole.

Distres je označován někdy jako negativní stres, stres ve špatném slova smyslu. Nastává tehdy, když člověka opouští pocit jistoty a adekvátnosti. Je provázen pocity strachu, úzkosti, jedinec je nervózní a na dění okolo nahlíží pesimisticky (Lehrer, Woolfolk, 2007; Selye, 1966). K symptomům distresu řadíme zvýšený tlukot srdce, třes rukou, bolesti hlavy, zvýšené pocení, únavu, slabost těla, tiky, problémy s kvalitou spánku a usínáním, puzení

plakat, nervozitu, hádavost, podrážděnost, deprese, přejídání nebo nechutenství, sníženou sexuální výkonnost a apetenci (Pechačová, Rymešová, Michálek, 2003).

Distres lze rozdělit podle délky trvání do dvou skupin, na akutní a chronický distres. Akutní distres je situace, která se například podobá pracovnímu neúspěchu či úmrtí milované osoby, kdy prožitek situace je náhlý a velmi silný. Člověk se s okolnostmi musí po určitou krátkou dobu vyrovnávat. Z hormonálního hlediska je tento stav doprovázen zvýšeným uvolňováním adrenalinu. Chronický distres připomínají situace dlouhodobějšího ponižování nadřazeným v zaměstnání, v manželství pak například dlouhodobé neshody nebo finanční potíže. U této formy stresu dochází k vyplavování specifického hormonu do krve, a to kortizolu, sice v malých dávkách, ale dlouhodobě (Machačová, 1999; Mikuláščík, 2007).

Setkat se s odlišným členěním stresu můžeme také v teoriích vztahujících se k malé či velké intenzitě stresové reakce. Hovoříme pak o stresu překračujícím hranice adaptability, schopnosti vyrovnat se stresu, který označujeme jako hyperstres - nebo naopak sledujeme stres, který svou hladinou nedosahuje obvyklých tolerancí, a ten charakterizujeme pojmem hypostres (Křivohlavý, 1994).

Bez ohledu na to jaké jsou příčiny vzniku stresu a jak je různá intenzita reakce na stres, s níž se setkáváme, je mechanismus odpovědi organismu, zaznamenávající vybuzení, aktivaci a pomáhající tělu vyrovnat se se všemi podněty, na něž musí reagovat, společný nejen zvířatům, ale i lidem (Workman, Reader, 2008).

Stres je ve své podstatě souhrnem všech nesespecifických účinků různých činitelů působících na lidský organismus. Nemůžeme způsobit stres, aniž bychom zároveň nevyvolali nějaké specifické účinky. Pokud na živý organismus něco působí, je účinek vždy společným důsledkem stresu a specifického vlivu příslušného agens (Selye, 1966). Specifickými účinky vyvolanými nesespecifickou reakcí rozumíme fyzikální, chemické a mentální reakce těla. Z toho plyne, že stres nemusí být vždy hodnocen jako škodlivý, ale může být dokonce pro organismus užitečný až léčivý (Machačová, 1999). To však platí pouze pro jeho akutní formu. Zátěž nehraje vždy jednoznačně negativní roli, naopak jí vyvolaná míra akutního stresu je nutná ke zvýšení úrovně vědomí, což slouží k naladění do správné polohy pro rozhodování (Honzák, Novotná, 1994). Z výše uvedeného vyplývá, že určitá míra stresu, pokud nedosáhne chronické podoby, je pro zdravou a efektivní existenci organismu užitečná (Marks, 2005). Příliš nízká úroveň stresu vede k nepozornosti, k určité apatii a nedůslednému tlaku na nutnost rozhodnout se (Arnold, 2005). Bez stresu by nebylo nebo

bylo jen příliš málo pozitivních změn a konstruktivních aktivit člověka, protože stres každý organismus potřebuje (Dwyer, Roberts, 2007).

Hlediska pohledů na stresory jsou u různých autorů odlišná. Stresorem podle J. Křivohlavého (1994) může být jak těžká životní situace, tak i určitá okolnost, podmínka či nepříznivý faktor, který jedince ovlivňuje. R. S. Lazarus (2006) rozděluje stresory na krátkodobě a dlouhodobě působící a zdůrazňuje význam zapojení emocí.

Nejčastěji se setkáváme v literatuře s členěním stresorů na tři základní velké skupiny, na fyziologické, psychické a sociální stresory (např. Lin, Ensel, 1989).

Stresory můžeme rozdělit též na tělesné a duševní. Toto hledisko vychází z karteziánské teorie o dichotomii člověka. Organismus je integrovaná bytost a tudíž v praxi neoddělitelná na somatickou a mentální část. Fyzický stresor, například zlomenina ruky, má okamžité následky na psychické úrovni, evokuje tak i psychickou zátěžovou odezvu a naopak psychický stresor, např. smrt blízkého člověka, může mít závažné důsledky v rovině somatické (Hošek, 1999).

V souvislosti se zvládáním zátěže se nehovoří pouze o stresorech, ale také o tzv. salutorech, což jsou faktory, které člověka v těžké situaci posilují (Křivohlavý, 2003). Při zvládání životních úskalí se může jednat o pochvalu v zaměstnání, ocenění od lidí, kterých si vážíme nebo pocit smysluplnosti vykonávané aktivity, kterou se objevenou překážku snažíme překonat (Birkenbihlová, 1996).

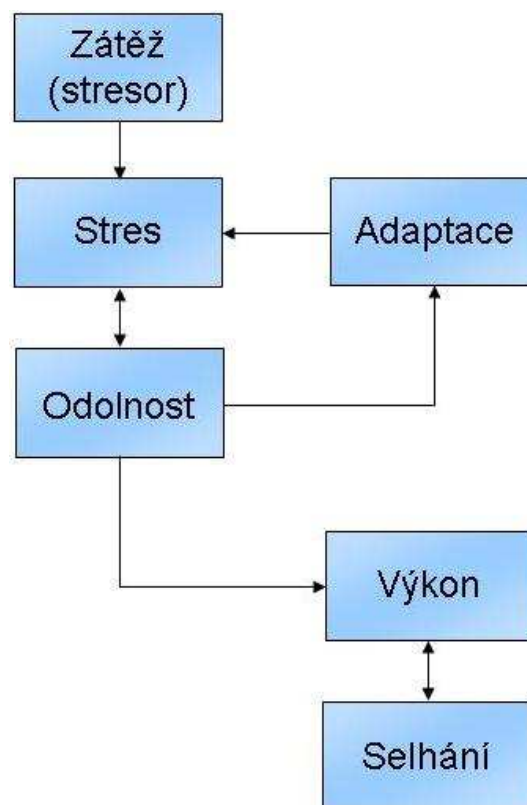
Dále mezi salutory můžeme zařadit copingové zdroje (resources). Každý člověk má jistou fyzickou zdatnost, jisté znalosti a dovednosti, má zkušenosti, které získal při zvládnutí předešlých podobných situací, má určitou úroveň mentálních schopností a určitou úroveň resilience (Machačová 1999; Everly, Lating 2002). Mezi copingové zdroje je také možné zařadit vztahy s druhými lidmi. Při zvládání zátěže se člověk může opřít o své interní osobnostní zdroje nebo o vazby s nejbližším sociálním okolím, tedy na zdroje vnější (Schwarzer, Leppin, 1991).

Člověku je v náročných životních situacích poskytována tzv. sociální opora. Tento významný protektivní faktor při zvládání zátěže zkoumalo mnoho autorů, z různých hledisek – genderových rozdílů, prodělávané choroby, věku nebo kulturních rozdílů (např. MacDonald, 1998; Awasthi, Mishra, 2007; Kim, Nesselrode, 2003; Jasinskaja-Lahti, Liebkind, 2006). Výzkumy prokázaly, že člověk, který má bohatou sociální oporu zvládá zátěže snáz.

Celkově mluvíme o kapacitě daného člověka. Mnohé psychologické koncepce se domnívaly, že člověk je obecně velmi citlivý a zranitelný. Nedoceňovaly vnitřní zdroje

jedince i sociálních skupin odolávat zátěži (Mareš, 2001). S ohledem na specifické koncepte psychické odolnosti musíme brát ohled na skutečnost, že důležitou roli ve zvládnání stresu má síla lidské psychiky (Christensen, Wagner, Halliday, 2001).

Problematiku stresu můžeme vysvětlit v souvislosti elementárních částí, které lze sestavit ve schéma, kde na sebe navazují jednotlivé články reakcí člověka (nebo u skupin způsobů chování). Vazby mezi prvky jsou chápány v behaviorálním smyslu jako vztah „stimul - reakce“ ( $S \rightarrow R$ ). V řetězci jsou jednotlivé části na sebe vzájemně provázány. Aktivita člověka se projeví jako zátěž, která vede ke stresu. Ten působí na odolnost a případně vyvolává adaptivní změnu, která mění povahu vykonané obranné aktivity. V pojmu odolnost jsou navíc zahrnovány rozhodující subkomponenty - výkon (a jeho časoprostorová stabilizace) a selhání (včetně způsobů jeho vyloučení). Předchozí člen je vždy stimulem pro následující, jenž je jeho reakcí (Sýkora, Dvořák, 2005).



**Obrázek 2: Schéma komponent stresu (Sýkora, Dvořák, 2005)**

První dva prvky schématu byly již podrobně přiblíženy. Budeme se proto věnovat pojmům odolnost a adaptace.

Pro určení změn odolnosti je nejnázornější ekologický model autorů L. Leviho a L. Anderssona (1975). Na vstupu modelu se nachází populační struktura, kterou můžeme

popsat změnou hustoty, vývojem a migrací. Tyto procesy vytvářejí stimuly (fyzické i psychické) působící na jedince a skupiny. Lidský organismus exponovaný zátěží, odpovídá s ohledem na situaci genotypem i fenotypem determinovanými charakteristikami, to znamená, že odolává jak díky vnitřní výbavě, tak i působením podmínek vnějšího prostředí. Výsledkem interakcí je pak psychobiologický program, který určuje sklon člověka reagovat na danou situaci specifickým způsobem. Interakce podnětů, psychobiologického programu a intervenujících proměnných determinuje pak chování člověka respektive celé skupiny (Selye, 1966).

Tentýž stresor může u jednoho člověka stres vyvolat, ale u druhého ne a dokonce tentýž stresor může u téhož člověka jednou stres navodit a jindy ne (Hošek, 1999).

Člověk se během svého života neustále střetává s okolnostmi, které vyžadují řešení. Nezřídká musí provést nějaké nepříjemné rozhodnutí, překonat nové překážky, prožívá stavy deziluze, hněvu, vzteku nebo smutku. Záleží na mnoha osobnostních i vnějších faktorech (individuální vlastnosti osobnosti, podmínky seberealizace, ontogenetický vývoj, reakce okolí, typ zátěže, zdravotní faktory atd.) jaké následky na jedinci psychická zátěž zanechá. Podle subjektivně prožívané míry zátěže ji lze podle O. Mikšíka (2009) rozdělit do 5 skupin.

Běžnou psychickou zátěž jedinec zažívá v průběhu celého života. Jedná se o situace běžného dne, kdy jsou okolnosti ve stabilizovaných životních, pracovních, sociálních a dalších podmínkách, a pro jejichž řešení může jedinec použít standardní postupy, vycházející z již ověřených jasných postojů, návyků, znalostí a schopností. Na takový způsob života je jedinec plně adaptován. Pokud ovšem takový stav trvá dlouhodobě, projeví se určitá podnětová a prožitková monotónnost až stereotypie, což pro další rozvoj a stimulaci osobnosti rozhodně není příhodné.

Optimální psychická zátěž odpovídá výraznějším změnám v již adaptovaném životním systému, které kladou důraz na aktivaci potencionálních doposud skrytých, nepoznaných předpokladů a schopností ke zvládnutí situace. Zároveň jde o stupeň psychické zátěže, který je jedinec schopen vždy adekvátně vyřešit a v konečném důsledku si tím osvojit nové zkušenosti a schopnosti. Tato psychická zátěž je nazývána optimální právě proto, že není v psychice jedince doprovázena žádnými negativními důsledky, ale naopak, má na další vývoj osobnosti pozitivní dopad.

U pesimální psychické zátěže nastává v podstatě pravý opak než u zátěže optimální. Pesimální zátěž se svou intenzitou nebo délkou trvání projevuje výrazně nízkými nebo nadměrně vysokými nároky na psychiku a tyto neúměrné požadavky na psychiku není

jedinec schopný zvládat odpovídajícím způsobem. Dochází tak k psychické desintegraci osobnosti v různé míře, obsahu i kvalitě.

Hraniční psychická zátěž je typická svými narůstajícími nároky, čímž roste míra psychické zátěže. Jedinec situaci řeší na úkor vlastních rezerv a dosahuje na hranice vlastních sil se zvýšeným psychickým vypětím. Vyrovnávání se s takto náročnými podmínkami může být doprovázeno specifickými reakcemi, které mají pomoci uchovat vnitřní psychickou integritu osobnosti (různé kompenzační, únikové a obranné mechanismy). To však zanechává na psychice jedince poměrně výrazné stopy, například též v emocionální oblasti v podobě funkční poruchy.

Extrémní psychická zátěž je například situace, která se považuje za tolik mimořádnou, že způsobí velmi silnou stresovou odezvu. Jedinec je v takové chvíli v podstatě bezmocný a není schopen na stres jakýmkoliv způsobem reagovat a bránit se mu. Veškeré vyrovnávací mechanismy selhávají. Místo nich se objevují různé formy desintegrovaného a maladaptivního chování různého stupně i kvality.

V 80. letech minulého století byla odolnost chápána tím, co je na straně individua k dispozici v okamžiku konfrontace se stresem. V současné době, se v souvislosti s důrazem na význam kvality života a úroveň zdraví a s prokázanými negativními účinky stresu, objevuje chápání odolnosti pouze ve smyslu odolnosti jedince vůči škodlivému působení stresu na organismus (Christensen, Wagner, 2001).

Kvality, které vymezují v tomto smyslu jedince odolné od neodolných jsou mediátory ve vztahu stres-nemoc a jsou podle jednotlivých autorů různé (např. chování typu A/B, tuhost-hardiness, optimismus, osobní kontrola, stabilita, pohotová vynalézavost). Jejich společným znakem je, že tyto proměnné patří k charakteristikám osobnosti nebo k dlouhodobě platným charakteristikám jedince (Vollrath, Alnaes, Torgersen, 1995; Hošek, 1999).

Hypoteticky může osobnost jedince ovlivňovat zdraví a psychickou pohodu třemi způsoby (Křivohlavý, 1994, 2002, 2003). Osobnost může být vysvětlením toho, proč se někteří lidé vůbec dostávají do stresogenních situací a jiní nikoli. Druhý pohled je takový, že osobnost ovlivňuje zásadním způsobem, jak zareagujeme ve stresogenních situačních podmínkách, a třetí stanovisko na osobnost se zaměřuje na její následný vliv na zdraví a stav spouštění psychických mechanismů, které se stresem navozeným z vnějšího prostředí nesouvisí.

V odolnosti, za kterou je odpovědná osobnostní proměnná (či proměnné), jsou samozřejmě individuální rozdíly. Je proto nutné je charakterizovat jednak na úrovni



psychometricky vymezených pojmů, tak na úrovni fyziologických vegetativních parametrů. Významné je také hledat jejich nezbytné vzájemné vazby. Stejný pozorovatelný projev může fungovat na naprosto odlišné prožitkové bázi a mít neméně odlišný vegetativní doprovod (Sýkora, Dvořák, 2005).

Problémy stresu je nezbytné zkoumat dominantně v interakci se schopností adaptace. J. Charvát (1969) považuje adaptaci za základní atribut živé hmoty, za centrální úkol evoluce a dokládá, že organismy, které nebyly schopny adaptace na vnitřní a vnější podmínky, vždy zahynuly.

Člověk je dynamický systém. Jeho podstatným rysem je, že v každé situaci, a zejména pak v situacích krajních, nezůstává neproměnný. Podle potřeby mění svůj charakter, adaptuje se (Antonovsky, 1979). Rozvoj adaptace můžeme nejlépe pozorovat, když srovnáme, jak byl člověk schopný vykonat nějaký úkol na poprvé a jak v situaci, kdy se s úkolem setkal již poněkoličatě. Snadno si tak potvrdíme, že časem se každý naučí stejný úkol zvládnout lépe (Selye, 1966). Adaptačních mechanismů je celá řada, jejich efektem je ovlivnění negativních důsledků stresu (Honzák, Novotná, 1994).

Lidský organismus se více či méně úspěšně pokouší stresové situaci přizpůsobit = adaptovat se. Buď se mu to daří, nebo ne. Pokud se v lepším případě adaptuje, vyrovná se tak s nepřející situací a stres v něm nezanechá žádné nebo skoro žádné následky. Když k adaptaci nedojde, a zejména když zátěž trvá příliš dlouho nebo je extrémní, dojde k maladaptaci. Maladaptace je nepříznivá adaptace nebo dokonce ne-adaptace. Působením přetrvávajícího stresu se mohou u člověka objevit psychosomatické poruchy organismu (Mikšík, 1969).

Lidská adaptace se v dosavadním historickém vývoji projevila třemi základními nástroji a mechanismy. První v podobě pasivní adaptace, v níž se člověk na určitou objektivní přírodní či společenskou realitu adaptuje mechanicky. Při druhé, aktivní adaptaci, se člověk přizpůsobuje na základě vlastní racionální úvahy. Ve třetím typu přeměny záporně působící reality je pro adaptaci příznačná jednak aktivní adaptace a jednak praktická činnost k zvládnutí negativních skutečností a vytvoření vyšší progresivní kvality k adaptaci (Dvořák, Sýkora 2000).

Úkolem adaptace je eliminace působení stresu na co nejmenší míru, kterou je organismus schopen vlastními silami řešit a zvládnout (Selye, 1966). Lidské tělo je dobře vybaveno k tomu, aby se dovedlo vypořádat se všemi nároky, které na ně psychický a fyzický život klade (Antonovsky, 1979).

Za normálních okolností reaguje člověk na zátěž od počátku své existence tzv. automatickou poplachovou reakcí. Ta samočinně, aniž si to člověk uvědomuje, bez zásahu vůle, připraví člověka k akci (Selye, 1982; Brown, 1977). Dojdou-li k CNS varovné informace, jsou ihned porovnány s informacemi, které má jedinec z minulosti. Volí se ta alternativa řešení, která nejvíc odpovídá náznaku dřívějších zkušeností o dané situaci. Odpověď organismu má v takovém případě největší šanci, že dokáže udržet rovnovážný stav. Zakódovaná informace vycházející z minulých zkušeností, dovoluje jisté očekávání, co bude následovat. Při poplašné reakci se zapíná automaticky (Charvát, 1969).

Stresové reakce podle W. B. Cannon (1942), jak bylo uvedeno na začátku diplomové práce, se nazývají poplachovými reakcemi „boje nebo útěku“. Svůj podklad mají tyto reakce ve fyziologické vybavě primitivních lidí, jejichž přežití mnohdy na boji a útěku podléhalo. Behaviorálním projevem této biologické funkce je útok nebo útek. Později byla tato koncepce doplněna o její emoční doprovod, jímž jsou strach, úzkost, vztek a hněv (Canon & Cannon, 1967). Boj nebo útek je složitý řetězec fyzických a biochemických změn v těle člověka a zahrnuje vzájemnou interakci mozku, nervové soustavy a řady hormonů. Tělo se tím uvádí do stavu celkové pohotovosti (Nolen-Hoeksema, et al., 2009; Selye, 1966).

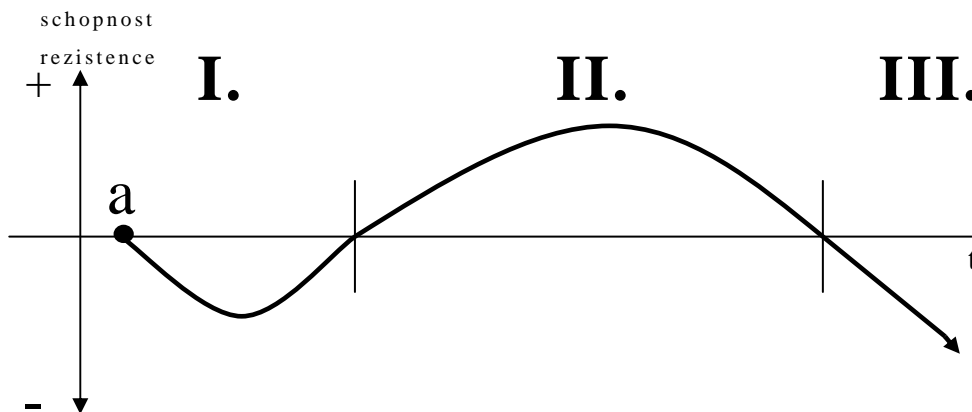
Reakce na stres typu „útoč nebo uteč“ je naprosto zdravá za předpokladu, že je odůvodněná a organismus může uvolněnou energii využít v obranné reakci. Pokud není tato reakce úměrná situaci nebo její vliv přetrvává delší dobu, vzniká škodlivá míra stresu a nervové napětí. Pokud tento stav pokračuje po delší dobu, může se stát příčinou vážného onemocnění (Marks, 2005).

Adaptace může směřovat ke stavu, kdy se organismus dostane za hranice běžné normy zdraví. Patologie se projeví ve formě onemocnění. V tomto smyslu nemoc není jen výsledkem pasivního působení stresu a interakcí organismu na stresory, nýbrž organismus vlastně sám sobě nemoc organizuje (Charvát, 1969).

Z hlediska modelového uspořádání a průběhu stresu H. B. Selye vytvořil koncepci Obecného adaptačního syndromu (General Adaptation Syndrome, GAS), (viz obrázek 3), která má tři stádia (Hošek, 1999; Selye, 1966, 1982).

Stádium poplachu je charakteristické mobilizací pomocných mechanismů pro zachování života. V této fázi se zatím ani jeden orgánový systém nepřipravil na zvládnutí nových úkolů. V druhé fázi, stádiu odolnosti nebo rezistence, organismus dosahuje úrovně adaptace. Její míra odpovídá optimálnímu rozvoji nejhodnějších specifických způsobů

obranu. Počáteční chaos poplachové reakce je minimalizován a organismus se brání s využitím vlastních rezerv. H. B. Selye mluví v této souvislosti o rezervoáru adaptační energie. Stádium vyčerpání, exhausce, označované jako třetí, konečné, znamená selhání organismu z důvodu vyčerpání rezerv. V důsledku opotřebování se reakce stresu znovu rozšíří a organismus situaci opět nezvládá. Výsledkem intenzivního nebo dlouhodobého působení stresu může dojít i ke smrti jedince.



**Obrázek 3: Generální adaptační syndrom H. B. Selyeho (Křivohlavý, 1994)**

- a podnět vyvolávající stresovou odezvu
- I. první fáze – působení stresoru, poplachová část
- II. druhá fáze – zvýšená rezistence (obranyschopnost organismu)
- III. třetí fáze – vyčerpání rezerv, exhausce

Reakce organismu na stres se děje přes trojitý mechanismus – přes přímé působení stresu na organismus, přes procesy uvnitř organismu, které podporují obranyschopnost tkání a přes jiné reakce v organismu, které tlumí obranyschopnost tkání, čímž se zvyšuje nebezpečí jejich selhání v boji proti stresovým účinkům (Křivohlavý, 1994).

Na rovnováze těchto faktorů je závislá míra odolnosti a přizpůsobení a také případné vyčerpání (Selye, 1966). K automatické přípravě reaktibility organismu dochází v každém případě, a to jak v situacích, kdy se reakce boje nebo útěku uskuteční, tak neuskuteční (Charvát, 1969).

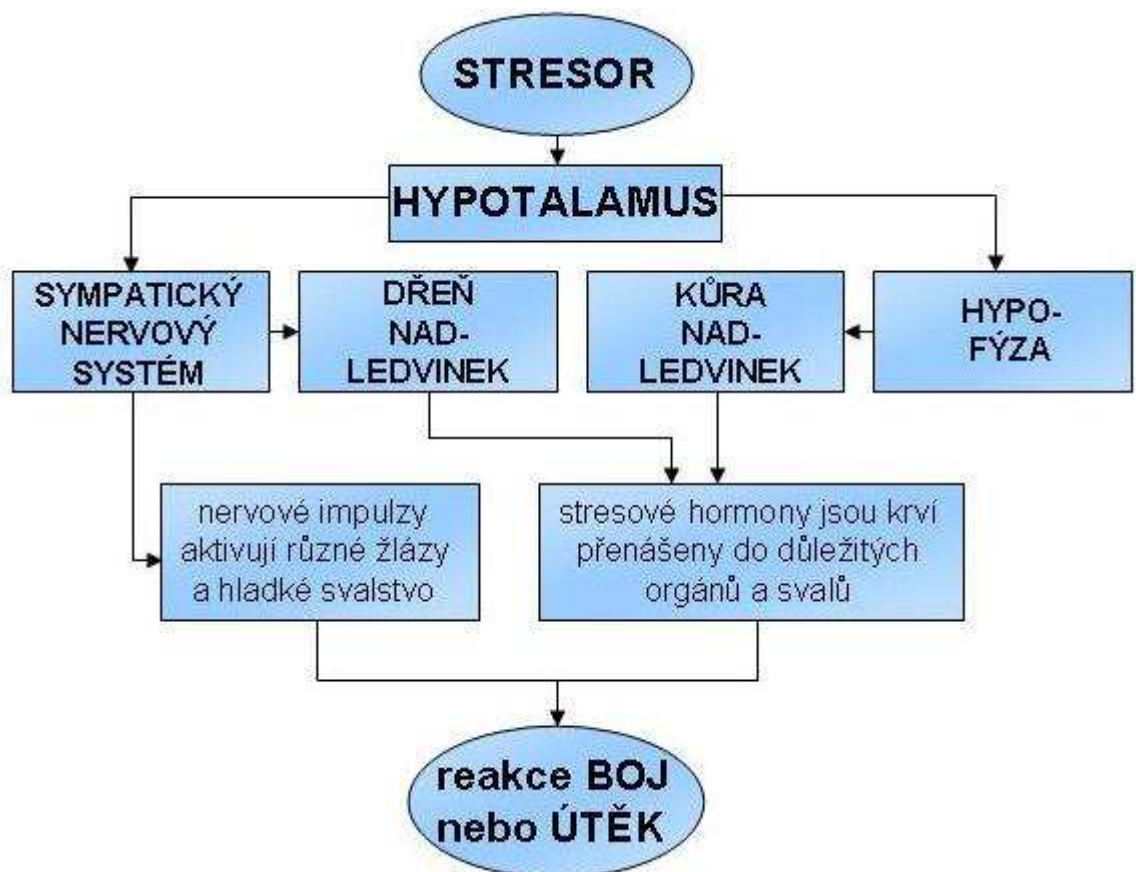
V každé z fází GAS může dojít v závislosti na intenzitě stresorů a na tom, jakou má daný člověk schopnost adaptace, k onemocnění. Například mrzutost (poplachová fáze) může přivodit zažívací potíže, bolesti hlavy. Jestliže je stresor výrazný, jako je například zpráva o úmrtí, vážná autonehoda působící trauma, může dojít k dekompenzaci (selhání vyrovnávacích regulačních mechanismů, které zabraňují chorobám vyvolat funkční,

metabolické či psychické poruchy) vážnější nemocí, jakou je diabetes nebo žaludeční vředy. Obecně však lze říci, že obtíže se spíše objevují během fáze rezistence. Příkladem je vysoký krevní tlak, cholesterol, úzkost, funkční nemoci, potíže spjaté s činností orgánů, například kolika, zrychlená činnost střev, bolesti hlavy související se svalovým napětím. Jejich výskyt roste přímou úměrou s nástupem druhé fáze GAS. Poslední stadium, zvané fáze vyčerpanosti, vyvolává minimálně pocit chronické únavy, o němž si jedinec myslí, že ho není schopen překonat. Se vší pravděpodobností se u něho začne rozvíjet deprese (Křivohlavý, 1994).

### 2.3 Fyziologická reakce organismu na stres

Na člověka každý den působí řada externích a interních vlivů, se kterými není sto se v rámci homeostázy vyrovnat. Vzniká u něj stav vnitřního napětí doprovázený specifickými fyziologickými změnami (Mikšík, 2009).

Při stavu stresu se přes hypothalamus aktivují dva neuroendokrinní systémy – sympatický a adrenokortikální (viz obrázek 4). Ty odpovídají za řadu fyziologických změn v organismu. Jestliže je stres příliš silný nebo trvá příliš dlouho, dojde k vyčerpání a organismus stresu podléhá (Selye, 1966; Lehrer, Woolfolk, 2007).



Obrázek 4: Schéma fyziologické reakce (Atkinsonová, 1995)

Při konfrontaci se stresem, ať je svou intenzitou mírný nebo významný, počáteční fáze aktivace zůstane vždy stejná. Je spuštěna hypotalamem, podvěskem mozkovým, který všechny automatické funkce organismu řídí. Následně dochází spleťovou řetězovou reakcí nervových a chemických podnětů k aktivaci sympatické nervové soustavy a k celé řadě fyziologických a psychických změn v organismu (Selye, 1966).

Stresová reakce probíhá na aktivační ose hypotalamus – hypofýza – nadledviny (Kebza, 2005a).

Tělesné smysly přinesou zprávu o ohrožení do Centrální nervové soustavy. Nejdříve se v nervovém systému nastartuje sympatický efekt (optický, akustický, čichový apod.). Zároveň se uvedou do pohybu nespecifické mechanismy, které jsou všem poplachovým reakcím společné. Směrem vzhůru zpozorní mozková kůra. Směrem dolů, do organismu, se automaticky zapnou tři soustavy: somatomotorická, visceromotorická a endokrinní. K reflexům somatomotorickým patří změny svalového tonusu, různé ústupné a obranné pohyby. K visceromotorickým reflexům řadíme aktivaci mozku kmene, který způsobí změnu tonusu hladkého svalstva, zejména cévního, čímž stoupne krevní tlak, zrychlí se činnost srdce, zvýší se tepová frekvence. Endokrinní reflexy stimulací sympatiku vyvolají excitaci hormonů z kůry nadledvinek - adrenalin, noradrenalin, katecholamin, aj. Adrenalin aktivuje v játrech rozpad glykogenu na glukózu, která je potřebná pro funkci CNS a pro přičně pružné svalstvo. Současně vyplavuje z tukové tkáně volné mastné kyseliny, které jsou zdrojem energie pro myokard. Noradrenalin způsobuje zúžení cévní stěny (Charvát, 1969).

Hypotalamus vylučuje endorfin, který má podobné tlumící účinky jako morfium. Chemickou strukturou jsou si tyto látky velmi podobné. Sekundárně tak endorfin vyvolává libé, příjemné pocity. Endorfin též vykonává funkci neurotransmiterů (Schreiber, 1985). Můžeme hovořit o první fázi stresové reakce, kterou řídí sympatický nervový systém (Honzák, 1995).

Druhá fáze stresové reakce je řízena protichůdně působícím systémem-parasympatikem. Hormonální regulace je vedena po ose hypofýza-kůra nadledvin. Působí zde zejména spouštěcí látka ACTH (adrenokortikotropní hormon), oxytocin, renin, vasopresin, který zadržuje vodu v organismu a v cílové úrovni hormony kůry nadledvin - kortikoidy. Cílem tohoto usměrňování je dosažení co největšího zklidnění organismu. Řada hormonů má analgetické účinky. V této fázi je významně posílena útlumová složka a zároveň jsou mírně

potlačeny reakce, které během fyziologických útlumových fází organismu zajišťují například trávení a vylučování (Charvát, 1969; Schreiber, 1985).

Opakování, či dokonce stále používání a v některých případech spíše zneužívání stresových mechanismů, vede ve svých důsledcích k přetěžování orgánových systémů, což se může projevit jejich poruchou (Selye, 1982). Choroby vzniklé touto cestou se označují jako civilizační choroby. Je to proto, že jde o situace, které vycházejí především ze sociální oblasti a jsou podmíněny vývojem a úrovní civilizace (Machačová, 1999).

Jelikož je nervová a hormonální soustava úzce propojena s imunitním systémem, může stres ovlivnit naši obranyschopnost, což se medicínsky projeví jak v oblasti infekčních nemocí, tak i ve skupině nádorových onemocnění, jež na první pohled s psychikou nesouvisí (Levi, Andersson, 1975).

Stresem akumulované látky a uvolněná energie by měly mít možnost vyplavení se z organismu přirozenou, fyziologickou cestou a nikoliv cestou patologickou, způsobující onemocnění (Schreiber, 2000).

Problémem dnešní doby jsou situace, vycházející ze změny povahy a působení stresorů. Zatímco somato-fyziologická výbava, zakládající způsob reagování boje nebo útěku, se v průběhu evoluce měnila jen minimálně, charakteristika lidské společnosti a života v ní se přetvářela intenzivně (Frankenhaeuser, 1991). Ve srovnání s pravěkou a středověkou společností zásadně ubylo situací, které se řeší přímým bojem nebo útekem před působícími stresory. Výrazně se však změnil charakter stresorů, a to ve prospěch psychosociálního stresu, založeného na nutnosti stále častěji řešit konfliktní situace, na nadměrných nárocích na výkon limitovaných časem a nízkou autonomií aktivit (Karasek, Theorell, 1992).

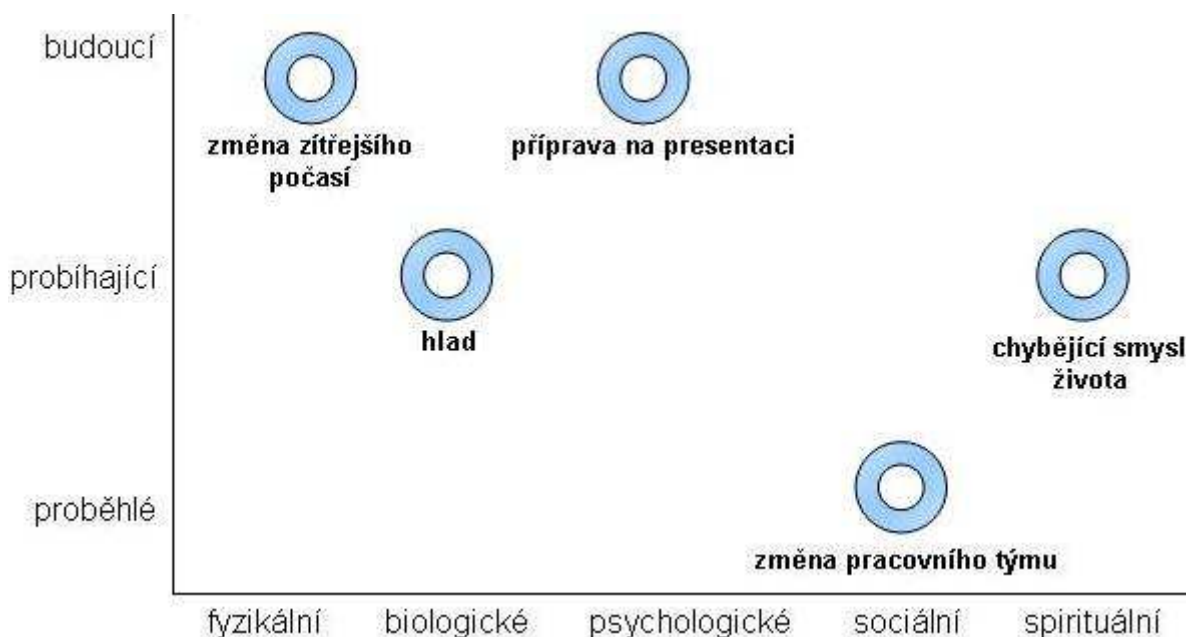
Pro zatěžovaný organismus by bylo vhodné, kdyby místo přirozené cesty fyzického útoku nebo útěku, ke kterému ve skutečnosti nedojde, nastoupily nějaké jiné přirozené akce. Akce, které by zabránily nahromadění zásobních látek, a které by tvořily jakýsi ventil pro jejich odplavení, a tím i uvolnění zbytečně nahromaděné energie (Charvát, 1969).

## **2.4 Stresory jako příčiny vzniku stresu**

Stres je vyvolán stresory. Za určitých podmínek se může stresorem stát každý podnět (Machačová, 1999). Studie provedené v souvislosti se stresem ukazují, že existují dva základní zdroje stresu. Stresové faktory odpovídají našemu kontaktu s vnějším okolím.

Nejčastěji kopírují prožívané okolnosti v zaměstnání nebo v rodině. Druhé hledisko vychází z pohledu, že lidé si mohou vytvářet stres sami. Stres má tedy dva zdroje, vnější a vnitřní (Melgosa, 1997).

Rozčlenění stresových podnětů je také důležité z pohledu uvědomění si jejich spektra. Prakticky můžeme stresory rozdělit ve dvou osách (viz obrázek 5). Osa „x“ se týká charakteru podnětu, podle ní můžeme rozlišovat příčiny na fyzikální, biologické, psychologické a spirituální. Na ose „y“ je znázorněný čas ukazující, zda stresor ještě neproběhl, právě probíhá nebo již proběhl (Hollý, 2006).



**Obrázek 5: Rozdělení stresových podnětů (Hollý, 2006)**

E. Rheinwaldová (1992, 1995) užívá ve svém členění jinou úroveň abstrakce než se v literatuře obvykle objevuje. Běžnější formy klasifikace stresorů jsme uvedli již v kapitole Obecné vymezení problematiky. Budeme se proto nyní věnovat pohledu E. Rheinwaldové.

Stresory můžeme v základu rozdělit na myšlenkové, které vznikají z pohledu na sebe, druhé lidi, na svět a situace, do kterých se dostáváme. Úkolové stresory pocházejí z našeho způsobu řešení úkolů, za které jsme odpovědní. Fyzikální stresory jsou faktory prostředí, ve kterém žijeme, pracoviště, pomůcky, se kterými pracujeme, náš organismus a vše, co má na něj vliv. Toto třístupňové pojetí je charakterizováno a dále více členěno.

Myšlenkové stresory vyvstávají z názorů a pohledů jedince na sebe sama, na ostatní lidi, na svět a na situace, do kterých se dostává. Velký vliv zde mají také lidské emoce

a vnímání fungujících nebo nefungujících sociálních vztahů. Původcem stresu je myšlenka. Lidský organismus nerozlišuje mezi skutečností a představou. Pokud je mínění o sobě samém negativně laděno, často situace skončí právě podle negativní anticipace. Tento negativní vnitřní monolog je nutné registrovat a včas případné záporné představy zastavit. Je nutné zhodnotit každou situaci ve vztahu k realitě a otevřít se novým způsobům myšlení a reakcí.

Emoční stresory jsou také vyvolány myšlenkami. Emocionalita nebo emotivita je chápána jako „citlivost vůči situacím, které vzbuzují emoce“ (Nakonečný, 1993). Emoce jsou součástí psychiky a způsobují řadu druhů stresu (Machač, Macháčová, Hoskovec, 1988; Rheinwaldová, 1995):

- Stres z vnímání času. Časový stres, i když je fyziologicky stejný jako všechny ostatní formy stresu, je mentálně jiný. Pokud člověk nemůže stihnout všechny své povinnosti cítí se zoufalý, bezmocný a v bezvýchodné situaci.
- Anticipační stres je vyvolán neustálými starostmi o to, co se stane. Takové nezdravé předvídání na úrovni pocitů a myšlenek vede k prodloužení stavu stresu ještě dříve, než k očekávané situaci dojde. Člověk se může dostat až do stavu otupělosti a deprese.
- Stres z úzkosti je způsoben vnímáním událostí kolem člověka v horším světle, než opravdu jsou. Neschopnost zbavit se pocitů neopodstatněného strachu, obav z neustálých změn, které člověk nezvládne vyvolávají ztrátu jistoty. Tímto stresem často trpí lidé s katastrofickým myšlením.
- Frustrace vyjadřuje jednak situaci, v níž nějaká překážka brání dosažení cíle, o který usiluje motivovaný jedinec a dále důsledky této situace v psychice frustrovaného. Vzniká tím stres z frustrace. Potlačením nějakého vnitřního cíle v uspokojení mohou vlastní zábrany jedince vést k pocitu marnosti a frustrace. Ta vznikne i z vnějších příčin, například při nemožnosti uplatnit se na trhu práce z důvodů neexistence vhodné pracovní nabídky.

Mezi další stresory Rheinwaldová (1995) řadí charakteristiky v podobě společenských a situačních stresorů, stresory propojenosti, úkolové, fyzikální, chemické a bioekologické stresory. Její pohled doplňují Renaudová (1993), Kebza, Šolcová (2003) a nebo Nolen-Hoeksema, et al. (2009).

Mezi společenské stresory řadíme především kontakty a jednání s druhými lidmi. Jednání s lidmi někomu nečiní závažné problémy, někomu naopak ano. Zatímco styk s lidmi je pro někoho nepříjemný, pro druhého je stres vyvolán samotou a izolací. Faktory, které



ovlivňují naše reakce při jednání s lidmi jsou výchova, chápání sebe sama, introverze a extraverte.

Situačním stresem trpí především lidé jednající a pracující s lidmi nemocnými, rozzlobenými a frustrovanými. Týká se lékařů, psychiatrů, zubařů, tedy lidí, jejichž posláním je pomáhat lidem. Situační stresory se však týkají i jiných profesí, například pokladních, úředníků bank, učitelů. U lidí pomáhajících profesí hovoříme o syndromu vyhoření.

S pocitem vyčerpání souvisí také stres z propojenosti. Rychlý způsob předávání zpráv prostřednictvím televize, rádia, novin a časopisů. Lidé jsou denně konfrontováni s katastrofickými informacemi, které nemohou ovlivnit. To vyvolává u některých pocit beznaděje, strachu a úzkosti. Dalším faktorem působícím stres je stále přibývajícím sedavým způsobem života. Lidské tělo bylo stvořeno k pohybu a jestliže se člověk nehýbe, představuje to pro organismus stres.

Úkolové stresory pocházejí ze způsobu řešení přidělených povinností, za které člověk nese zodpovědnost. Do této kategorie stresorů patří stresory zaměstnání, stresory přetížení a stresory rozhodování. Protože tyto stresory úzce souvisí s pracovním výkonem, jejich bližší popis se nachází v kapitole Stres v pracovním prostředí.

Fyzikálními stresory jsou faktory prostředí, ve kterém žijeme a pracujeme, pomůcky, které používáme a se kterými pracujeme. Na náš organismus má vliv například horko, zima, hluk, malé prostory a zadržování tělesných potřeb.

Na chemické stresory se často ve výčtu zapomíná. Jsou jimi kofein, nikotin, alkohol, drogy, chemické konzervanty, léky, chemikálie ve vzduchu, vodě a jídle.

Bioekologické stresory v podobě biologického rytmu a výživy jsou jen minimálně ovlivněny individuálním vnímáním a myšlenkovými procesy. Biologické rytmy jsou často ignorovány a člověk se přizpůsobuje společenským zvyklostem a pravidlům bez ohledu na rytmus svého organismu.

### 3. PŘÍSTUPY KE ZVLÁDÁNÍ STRESU

#### 3.1 Možné přístupy k problematice

Na základě historických i obsahových kritérií můžeme definovat tři generace v pojetí problematiky zvládání stresu. Ve 20. století se rozvíjel psychodynamický přístup, převažující zejména ve 20. letech, transakční model popsany R. S. Lazarusem v 60. letech, a současný přístup vycházející v 90. letech z obnovení zájmu o osobnostní souvislosti zvládání (Suls, David, Harvey, 2006).

Psychodynamický přístup vychází a ztotožňuje zvládání s ego-obranými mechanismy. V současnosti se tomuto konceptu nevěnuje pozornost zejména proto, že neumožňuje významově od sebe oddělit obranné mechanismy a jejich výsledek. Některé způsoby zvládání stojí mimo psychodynamický rámec, jako třeba vyhledávání sociální opory. Dalším kritickým bodem je zejména pojmová nejednotnost. Proto se současný výzkum zvládání zaměřuje na poznatková paradigmatata následujících dvou generací (Blatný, Kohoutek, Janušová, 2002).

Přes tuto kritiku se někteří autoři tomuto tématu věnují i dnes. G. E. Vaillant (1998) coping popisuje jako vyšší úroveň adjustace hierarchických adjustačních procesů a definuje ho skrze psychoanalytický přístup jako zdárné uspořádání. Coping se v tomto pojetí vztahuje pouze na úspěšné zvládnutí stresové situace. Nezvládnutí nároků na organismus naopak indikuje nedostatek copingu.

Transakční model zvládání vypracoval v 60. letech R. S. Lazarus společně se svými spolupracovníky S. Cohenem a S. Folkmanovou. Zastánci tohoto přístupu zdůrazňují situační determinanty chování v zátěžové situaci a prakticky odmítají roli osobnostních dispozic jako nekvalitního prediktoru (Blatný, Kohoutek, Janušová 2002). Jako významnou označují zejména kognitivní stránku osobnosti. Jedinec, který se dostane z první fáze ohromení vztažené k bezprostřednímu ohrožení stresorem, ihned vyhodnocuje prožitou situaci. Analýza probíhá v několika stupních - primární zhodnocení, sekundární zhodnocení, proces znovuhodnocení. V prvním stupni jedinec situaci vnímá s ohledem na skutečnosti, zda daná situace u něj vyvolává stres nebo nikoliv. V průběhu sekundárního hodnocení pátrá po variantách, které by mu pomohly stresovou situaci zvládnout. Reakce na situaci zpětně indikuje změnu v jedincově okolí, což vyvolává naopak zpětnou odezvu. Toto řetězení akcí a reakcí člověk znovu vyhodnocuje. Tak se dostává do třetí fáze - znovuhodnocení.

Tento systém dokazuje, že zvládání zátěže není jednorázovou záležitostí. Je to vlastně cyklus hodnotících úsudků. Člověk stále znovu monitoruje zátěžovou situaci a úspěšnost použité strategie. Zátěžové situace vnímané jako přístupné ke změně vyvolávají aktivity spojené se strategií orientovanou na problém. V situacích vyhodnocených jako relativně nezměnitelné jsou více používané strategie zaměřené na emoce (Lazarus, Folkman, 1984). Na základě vlastního subjektivního vyhodnocení člověk následně může volit příslušnou strategii zvládání zátěže (Kebza, 2005b).

Počátkem devadesátých let se znovu obnovuje orientace vědecké komunity na hledisko osobnostních faktorů chování v zátěži. M. Blatný, T. Kohoutek, P. Janušová (2002) toto období označují termínem osobnostně dispoziční přístup. Zkoumány zde byly rysy, u nichž se předpokládala delší časová konzistence a současně blízký vztah k adaptačním mechanismům a zvládání zátěže. Zvládání bylo chápáno jako sklon reagovat na stres z pohledu času konstantně a určitým způsobem. Člověk nepřistupuje ke každé situaci bez jakékoliv výbavy nástroji na zvládání, ale naopak používá určitou preferovanou a ustálenou baterii dříve ověřených postupů zvládání.

Tento přístup je některými autory napadán, zvláště pak zmíněná úroveň konzistentnosti užívání zvládacích strategií. Neexistuje totiž ve všech situacích podobné vnější prostředí a jedinec nepoužívá vždy v rámci osobního anebo pracovního prostředí shodné strategie zvládání. Pokud v rodině převažuje orientace na strategie zaměřené na emoce, v zaměstnání by tento přístup nebyl kladně přijímán (Výrost, Slaměník, 2001).

### **3.2 Strategie zvládání stresu**

Na způsoby řešení problémů vyvolávající stres se můžeme podívat z více hledisek. Způsobů zvládání zátěže je velké množství. Vycházejí jednak z řady různých typů zatěžujících situací, jejich podstaty a intenzity působení a dále pak zejména ze specifík každého člověka, jeho interindividuálních rozdílů (Mikšík, 1969).

K překladu slova coping se používá často výraz strategie. Strategie je konkrétní způsob jaký volíme v situaci, kdy náš organismus vyhodnotí dění v organismu nebo okolo nás jako ohrožující (Křivohlavý, 2003).

Důležitou roli u strategií hrají dovednosti zvládat stres. V zásadě definujeme dvě nejsilnější strategie zvládání: zvládání zaměřené na problém a zvládání zaměřené na emoce. Zvládání zaměřené na problém zahrnuje v sobě snahu působit na prostředí a měnit ho.

To vyžaduje zpočátku analýzu problému na níž nasedá vytvoření konkrétního plánu jednotlivých kroků a akcí vedoucích k odstranění podnětu. Problém můžeme řešit nebo ho upravit tak, abychom ho nevnímali jako ohrožení. Někdy volíme reakci destrukce podnětu, který je nebezpečný, někdy naopak volíme strategii vyhnutí se (Lazarus, 1998). Z tohoto hlediska můžeme strategie rozdělit na příklonové a odklonové (Balaščíková, Blatný, Kohoutek, 2004). Zvládání zaměřené na emoce je výhodné použít v situacích, kdy problém není řešitelný. Tento přístup obsahuje celou řadu strategií, např. behaviorální strategie zahrnující různá fyzická cvičení, ale i třeba konzumaci alkoholu (Machačová, 1999). Kognitivní strategie obsahují odsunutí problému vytěsněním z vědomí nebo přenesením pozornosti na jiný cíl. V těchto situacích používáme také takzvané ruminační strategie. Jsou méně adaptivní nežli uvedené předchozí, ale návrat ke vzpomínkám na prožitou situaci a rozbor negativních emocí posiluje adaptaci člověka do budoucna. Rozptylující strategie zahrnují provádění příjemných činností, které nás posilují a vedou ke zvýšení pocitu, že jsme schopni ovlivňovat průběh událostí (Christensen, Wagner, Halliday, 2001).

Vedle těchto dvou strategií zvládání můžeme nalézt v řadě odborných prací ještě třetí komponentu a to obranné mechanismy, které slouží jako zvládací strategie ve vztahu k emocím. Obranné mechanismy se vztahují k nevědomým procesům a zaměřují se na hledání východiska ze subjektivního pohledu daného jedince na přímo neřešitelnou situaci (Stuchlíková, 2002).

Objevení obranných mechanismů se připisuje Freudovi. Dnes je popsáno přibližně 40 různých druhů obranných mechanismů (Křivohlavý 1989). Jejich úkolem je deformovat skutečné okolnosti a poskytnout jakési iluzorní řešení zátěžové situace.

Někteří badatelé se v otázce copingu věnují procesu volby konkrétní zvládací strategie. W. Edwards (1954) se ve svém příspěvku zabývá definicí a posouzením deskriptivního a normativního modelu výběru zvládacích strategií.

Deskriptivní model popisuje chování lidí, kteří stresové situace vnímají v omezeném rámci a s ohledem na možnosti řešení redukují okolnosti mající vliv na vyvolání stresu. Proto je většinou jedincem zvolená strategie nevhodná a neefektivní. U normativního modelu se lidé koncentrují na zachycení celého souboru možností, jak se stresu bránit a posuzují pravděpodobnost úspěchu nebo případné následky zvoleného chování. Ficková (1993a, b) komentuje postup volby strategie normativním způsobem ve třech krocích. Před tím, než dojde k výběru konkrétní strategie, si jedinec vytváří vyčerpávající výčet alternativních strategií, následně zvažuje přínosy a rizika každé případné volby, zvláště vliv strategie

na zátěžovou situaci, na vznik stresu v jiné rovině problému a na pocit štěstí, pohody a spokojenosti. Po podrobné analýze nastává výběr a realizace optimální strategie.

Výzkumy z oblasti strategického rozhodování ukazují, že lidé při výběru konkrétní copingové strategie používají častěji k řešení zátěžové situace postup nelogický, neracionální, neboť jejich volba často vychází z jejich stereotypního až rutinního chování (Výrost, Slaměník, 2001).

Pokud se chceme věnovat rozdělení strategií zvládání podrobněji, je nezbytné uvést členění podle R. S. Lazaruse a S. Folkmanové (1984), protože tato kategorizace ovlivnila řadu dalších prací na téma copingu. Členění respektuje kognitivní pohled na posuzování zátěžové situace, který jsme popsali výše.

Aktivní forma copingu neboli strategie orientované na problém jsou jedincem voleny jako přímá akce v situacích, které sám vyhodnocuje jako přijatelné a vlastními silami změnitelné. V případech, kdy cítí, že poměry spojené se zátěžovou situací jsou neovlivnitelné, obrací se na strategie zaměřené na emoce. Tuto pasivní formu copingu označujeme jako zmírňování. R. S. Lazarus (1998) chápal techniky zmírňování ve dvou rovinách. Strategie vyhnutí se konfrontaci člověka s reálným světem a podmínkami je zaměřena na kognitivní složku osobnosti. Smyslem volby zmírňujícího mechanismu je snížení tenze a posílení sebevědomí a nárůst pozitivního sebehodnocení. Vnímání jedince je myšlenkově ovlivňováno obrannými mechanismy tak, jak je vnímal například S. Freud. Somatické zmírňování se zaměřuje na fyziologické reakce organismu na zátěž. Pomocí různých technik a postupů dochází k utlumení biologické odezvy těla. Oba přístupy k redukci zátěže technikou zmírňování mají poměrně výrazný bezprostřední pozitivní účinek, v dlouhodobém hledisku jsou ale neúčinné, ba dokonce škodlivé (Křivohlavý, 1994).

V teoriích copingu v současnosti, jak uvádí například Kebza (2005a), se ke strategiím zvládání stresu zaměřeným na problém a emoce někdy přiřazuje kategorie třetí, charakterizovaná postupy vyhýbavého zvládání. Při nich se člověk stresové situaci vyhýbá, odvrací od ní pozornost či se snaží od ní alespoň odpoutat. R. S. Lazarus (2006) tuto třetí kategorii neuznává a zařazuje ji jako součást strategií zaměřených na emoce.

Dalším z mnoha možných dělení ovládacích strategií je rozlišení na akomodační a asimilační postupy. J. Brandstädter a A. von Eye (1992) akomodační styl definují jako seberekonstruuující proces, přístup měnící prostředí pak označují jako asimilaci.

Jedním z nejdůležitějších pozitivních faktorů modifikujících a moderujících nepříznivý vliv různých negativních situací je existence sociální opory. Při styku se stresorem

se využívá efekt nárazníkového vlivu sociální opory, neboť velmi výrazně tlumí negativní vlivy působení stresorů (Okabayashi, et al., 2003).

Jelikož je v posledních dvaceti letech tématu věnována velká pozornost, někteří autoři v přístupech ke copingovým strategiím sociální oporu zařídí jako speciální kategorii. J. Výrost a I. Slaměník (2001) uvádí, že sociální opora je na pomezí obou základních typů copingových strategií. Sociální oporu totiž nelze jasně do jedné z kategorií zařídít, neboť ve své podstatě obsahuje z obou určité prvky. Sociální opora jednak zákonitě poskytuje příjemci emocionální posílení. Opora v podobě snadného přístupu k informacím pak také zvyšuje procento použití strategie řešení na problém. Sociální oporu díky její univerzálnosti použití ve zvládání stresových situací lze považovat za důležitý příklad salutoru (Křivohlavý, 2003).

Sociální opora se může uplatnit v různých stadiích zvládání zátěže a může mít i různých účinek. Jak uvádí I. Šolcová a V. Kebza (1999) existuje několik oblastí, kde se může sociální opora uplatnit. Buď je využita při analýze kognitivního hodnocení vlivu stresorů na organismus, což potvrzuje například výzkum T. Coxe (1987), nebo je výběrem a změnou strategie, kterou jedinec používá. D. P. Valentiner a kol. (1994) prokázali, že lidé s bohatšími vazbami na okolí častěji volili copingové techniky zaměřené na řešení situace a méně častěji strategii vyhýbavou. Anticipovaná sociální opora, jak dokládá R. Schwarzer a A. Leppin (1991), posiluje pocit respektu sebe sama a zvyšuje sociální kompetence. Protektivním ochranným faktorem sociální opory je zeslabování účinku stresorů na zdraví jedince.

Nejdelší tradici v diferenciaci jednotlivých typů sociální opory má hledisko obsahu. Emocionální opora zahrnuje pozitivní emoce jako například lásku, empatii, víru. Hodnotící opora poskytuje zpětnou vazbu na komunikaci, jako prostředek k sebehodnocení. Informační opora slouží ke zprostředkování rad a informací sloužících ke zvládnutí stresové situace. Instrumentální oporou chápeme praktickou nebo materiální pomoc (House, 1981).

Na počátku devadesátých let dvacátého století se objevilo kritérium členění sociální opory na anticipovanou (očekávanou) sociální oporu, mobilizaci (aktivaci) sociální opory a získanou (obdrženou) sociální oporu (Kebza 2005; Kebza, Šolcová, 2008).

Anticipovaná sociální opora je přesvědčení jedince, že mu v případě nutnosti bude nabídnuta pomoc někým z osob z blízkého okolí. Obsahuje tak složku jedinceva vědomého pocitu akceptace vlastní osoby druhými lidmi (Schwarzer, Leppin, 1991). Tento typ sociální

opory řadíme společně s hardiness, smyslem pro koherenci či lokalizací kontroly mezi zdroje zvládání stresu (Kebza, Šolcová, 2008).

Získaná sociální opora je přímo zahrnuta v procesu zvládání stresu, neboť vychází ze samotné podpůrné povahy v podobě emocionální, instrumentální a materiální transakce. Anticipovaná sociální opora má většinou pozitivní účinek na vyrovnanost a zdraví příjemce. U získané sociální opory tomu ale vždy není. Aby byla získaná opora efektivní a účinná, musí splňovat potřeby příjemce. Podle nejnovějších výzkumů (Schwarzer, Lepin, 1991; Lu 1997; Krause, 1997) tak nejsou vyloučeny ani negativní důsledky (Kebza, 2005, 2008).

### **3.3 Vliv osobnosti na zvládání zátěže**

Osobnost člověka významným způsobem určuje jak zareagujeme v situaci kontaktu se stresorem. Individuální charakteristiky jedince podstatně doplňují kognitivní vyhodnocení prožívané situace. Právě kognitivní složka, která je navíc ovlivněna zkušeností z předešlých prožitých stresových situací, charakterizuje roli osobnosti v Lazarusově koncepci. Osobnost ve vztahu ke zvládání stresu je u Lazaruse pojata širě (Kebza, 2005a; Cox 1978).

Na osobnost jedince je při výzkumu stresu pohlíženo zprostředkovaně přes rysy osobnosti. Osobnostní rysy lze definovat jako dispozice k určitému projevu stabilního chování a prožívání. Tento soubor temperamentových znaků odpovídá vrozeným dispozicím a v podstatě lze o nich říci, že jsou dědičné (Mikšík, 2007).

Geneticky podmíněným rysem osobnosti je převaha ladění jedince. Negativní afektivita odpovídá stavům, kdy si lidé více stěžují na obtíže a nesouhlas. Častěji se dostávají do stresu. Odezva na prožívanou zátěž specifickým způsobem zvyšuje míru stresu. Tomuto pohledu jsou typologicky blízké obranné mechanismy popření a odloučení nebo distancování se od situace. Lidé v práci užívají, spíše než strategie orientované na emoce, aktivní ofenzivní strategie řešení problému (Křivohlavý, 2001).

Mnoho výzkumných studií popisuje a díky statistické analýze ověřuje, souvislosti preference konkrétních stylů copingu s osobnostními charakteristikami. Můžeme u člověka sledovat například míru extravertze anebo introvertze, hladinu neuroticizmu nebo převahu optimismu proti hodnotám pesimismu. Na výběr copingové strategie má do jisté míry také vliv převládající afektivita jedince a pravděpodobně i Locus of control (Mikšík, 2009).

Některé zde uvedené skutečnosti potvrzuje například výzkum I. Šolcové a V. Kebzy (2003) provedený na české populaci..

M. Blatný a L. Osecká (1998) uvádějí, že osobnostní rys extravertze, jako sklon orientace navenek, souvisí s copingovými strategiemi orientace na problém nebo na emoce. Zvýšená úzkostnost a nestabilita v emocionální rovině, definovaná mírou neuroticismu koreluje spíše se strategiemi s odklonem od stresující situace. Jedinec volí strategie obrany v podobě úniku do fantazie, sebeobviňování a vytěsnění. V některých omezených případech se u lidí s neurotizmem objevují příklonové strategie zaměřené na emoce.

J. Křivohlavý (2001) uvádí, že u lidí s optimistickým nahlížením na svět se na úkor strategií orientovaných na emoce uplatňují spíše strategie zaměřené na problém. Pesimisté naopak v případě výskytu stresové situace využívají techniky nepřipouštění si uvedeného stavu nebo popírání skutečnosti. O. Mikšík, (2007) dispoziční optimismus, očekávání, že výsledek okolností vyvolaný stresem bude pro jedince pozitivní, je důležitým prvkem v úspěšnosti stresový stav překonat.

Locus of control (LOC) J. Rottera (1966) vychází z teorie sociálního učení. Tuto koncepci reprezentují dva konce kontinua, v nichž jsou popsány rozdíly mezi lidmi v přístupu k nastalým obtížím a problémům. Typ lokalizace kontroly proto souvisí s pocitem kompetence každého člověka vůči přicházejícím životním událostem. Lidé s externí lokalizací kontroly považují životní události za důsledek dění, které nemohou ovlivnit. Na situace okolo nich mají vliv okolnosti mimo jejich schopnosti řízení. Při řešení zátěže se objevuje odvolávání takových lidí na okolí, druhé lidi, osud, náhodu nebo štěstí. Uvedený přístup více než aktivitu podporuje pasivní přijímání situace.

Jedinci s interním místem kontroly naopak pokládají životní události za důsledek působení vlastních vědomých rozhodnutí a činů. Při zátěži se chovají uvědoměle a aktivně. Převaha iniciativy změnit stav, ve kterém se daná osoba nachází, odpovídá povědomí, že vše záleží jen na ní, že vše může člověk vyřešit sám. Vliv interního místa lokalizace kontroly na vyšší osobní pohodě dokládá výzkum na české populaci provedený I. Šolcovou a V. Kebzou (2005).

Volba copingové strategie je ovlivněna také vlastnostmi, které se u člověka formovaly již v ranném dětství. Z pohledu zvládání jsou důležité zvláště proto, že k jejich fixaci došlo při vývoji dítěte, a že jsou do značné míry stabilní a neměnnou komponentou dané osobnosti.



Na způsobu zvládání zátěžové situace se podílí genetická výbava jedince a také zkušenosti, které načerpá již v batolecím věku, kdy se utváří sebehodnocení a sebepojetí (Šulová, 2004). Tyto kvality osobnosti mají vztah ke koncipování postojů a přesvědčení formujících osobnost ve vztahu ke koncepcím psychické odolnosti, k nezdolnosti, k vědomí vlastní účinnosti nebo k naučené bezmocnosti a ovlivňují, jakým způsobem se postavíme k náročným životním situacím (Kebza, 2005a).

Nezdolnost je v chápání odolnosti osobnostní charakteristikou lidí, kteří úspěšně zvládají stresové podmínky díky houževnatosti a odhodlání s nepříznivou situací bojovat. Termín odolnost je v psychologické literatuře často nahrazován výrazem resilience, což je jeho synonymum. Doslova znamená pružnost, nezlomnost, houževnatost, schopnost nepoddat se, rychle se vyrovnávat se stresem. Výzkumy resilience u dětí prokázaly existenci vazby autonomie dítěte a schopností obrátit se na druhé s žádostí o pomoc v nepříznivých situacích. U dětí se rychleji rozvíjí například komunikační dovednosti. Dělá jim radost osvojovat si postupy potřebné k řešení jakýchkoliv problémů. Rigidní způsob chování se u dětí prakticky nevyskytuje. Víra ve své schopnosti zvyšuje míru sebehodnocení, self-esteem. Míra resilience je z velké části vymezena výchovou s převahou prvků pochopení a sociální opory. (Křivohlavý, 2001; Šulová, 2004). Zkoumání nezdolnosti v pojetí resilience u dospívajících potvrzuje tezi, že dosažená odolnost v jedné oblasti nemusí automaticky znamenat pružný postup i v jiných směrech (Křivohlavý, 2001).

A. Antonovský (1979) ve svých pracích formuloval osobnostní charakteristiku člověka, kterou označil výrazem koherence, smysl pro soudržnost (sense of coherence). Tuto koherenci chápe jako soudržnost skupiny lidí, ale zejména také jako vnitřní integritu osobnosti člověka. Dnes bychom ji označili jako pevný charakter. Smysl pro soudržnost ovlivňuje nejen odolnost člověka vůči zátěži, ale i obsahuje rovinu obnovy zdraví. Lidé s vyšší mírou koherence zvládají zátěžové situace lépe než ti s nižší mírou. Koncepce v sobě zahrnuje kromě kladné emocionální orientace jedince i jeho přesvědčení o zvládnutelnosti, srozumitelnosti a smysluplnosti zátěžové situace v kontextu jeho individuálních životních podmínek. Koncepce koherence proto vychází ze třech významových částí.

Srozumitelnost (comprehensibility) je kognitivní stránkou koherence. Jde o způsob vnímání okolního světa, dění v něm a chápání souvislostí. Při tomto vymezení se pohybujeme mezi dvěma póly. Kognitivní vyhodnocení může formovat pocity, že je vše trvalé

a konzistentní nebo naopak může být vidění světa chaotické, nepřehledné a složité. Smysluplnost (meaningfulness) obsahuje polohu motivace dané osoby k životnímu cíli. Buď je člověk při jeho naplnění ochoten investovat čas, energii a úsilí, případné překážky se snaží překonat, nebo dochází k takzvanému odcizení (alienation) a člověk je naopak pasivní a neiniciativní. Poslední rovinnou teorie je zvládnutelnost (manageability). Charakterizovat ji můžeme z pohledu na činnostní stránku koherence. Obsahuje uvědomění si možných variant jak zvládnout případnou zátěž. Buď má jedinec pocit adekvátnosti, to znamená, že je schopný situaci zvládnout vlastními silami nebo naopak prožívá pocity tísně a úzkosti, neboť se domnívá, že nemůže nepříjemnosti zdolat (Křivohlavý, 2001).

Třetím pojetím nezdolnosti se zabývala S. Kobasová (1979), která jej nazvala hardiness tzv. osobní tvrdost, tuhost. S. Kobasa (1979) přiřazovala osobám, jež jsou vysoce odolné vůči stresu, charakteristické osobnostní zvláštnosti. Označila je jako zaujetí nebo oddanost; výzvu a kontrolu. Celá teorie má základ v existenciálních teoriích osobnosti (Kobasa, Maddi, Pucetti, 1982). Zaujetí nebo oddanost je tendence plné angažovanosti ve vykonávané aktivitě. Kontrola zahrnuje zodpovědnost vůči sobě, kdy si jedinec věří, že udrží dění okolo sebe v rozumných hranicích a podle toho také jedná. Výzva je založena na víře, že změna spíše než stabilita je normativním modelem života. Je tedy spíše chápána jako příležitost k osobnímu růstu (Orr, Westman, 1990). Lidé s vysokou mírou hardiness používají častěji účinnější a aktivnější strategie řešení problému než strategií vyhýbání se těžkostem. Také častěji vyhledávají a využívají sociální opory. Významným zjištěním je fakt, že nedostatek povědomí o schopnosti řízení je sám o sobě stresorem (Pollock, 1989).

Z pohledu strategií zvládání stresu je další významnou charakteristikou osobnosti teorie self-efficacy A. Bandury (1977, 1997). Výraz je do češtiny nejčastěji překládán jako vědomí vlastní účinnosti nebo vnímaná vlastní účinnost. Hlubší význam tohoto konstruktu je obsažen v generalizované představě, jakémsi osobním přesvědčením o vlastní schopnosti vyrovnávat se se zátěží a dosažení očekávané úrovně výkonu. Přesvědčení o vlastní účinnosti vymezuje jak jedinec cítí, myslí, motivuje se a jak se chová. Na rozdílných účincích tohoto přesvědčení se podílejí kognitivní, motivační, afektivní a selektivní procesy.

Pokud pocit vlastní účinnosti u člověka dosahuje vysoké intenzity, zvyšuje se tím výkon a roste pocit duševní pohody z mnoha pohledů. Lidé s důvěrou ve vlastní schopnosti vnímají těžké úkoly jako výzvu k seberealizaci. Objevuje se u nich častěji potřeba situaci

zvládnout, strategie vyhnutí spíše nevolí. Takový efektivní životní postoj rozvíjí skutečný vnitřní zájem o aktivity a opravdové upoutání jakoukoliv činností. Takový jedinec vytrvale usiluje o jejich dosažení předem stanovených náročných cílů. Pokud se vyskytnou problémy zvyšuje své úsilí a pokračuje v aktivitách naplňující své představy. Případný neúspěch nebo těžkosti při překonávání překážek pocit vlastní účinnosti neohrožuje, neboť se rychle jeho původní úroveň vrací zpět. Neúspěch je přisuzován nedostatečně vyvinutému úsilí nebo nízké úrovni vědomostí a dovedností. Ohrožující situace nejsou považovány za riziko, neboť výše charakterizované osoby jsou přesvědčeny, že danou situaci zvládnou a dostanou pod kontrolu. Zmíněný životní postoj je velmi účinný, neboť vede k individuálním úspěchům, tlumí prožívaný stres a snižuje sklon k depresivním stavům. Naproti tomu lidé nejistí, s pochybnostmi o vlastních schopnostech, se těžkým úkolům vyhýbají a vnímají je jako hrozbu. Aspirační úroveň takového člověka je nízká. V dosahování cíle, který si lidé zvolili, nejsou příliš aktivní a jejich odhodlání není velké. Jsou-li postaveni před překážku, často se soustředí na vlastní osobní nedostatky místo toho, aby nějak konali a jednali. Výskyt problému vyvolává pokles úsilí a jejich delší působení má za následek rezignaci na cíl. Po neúspěchu nebo zdolání překážek je pocit vlastní účinnosti získáván velmi pomalu. Nedostatečný výkon je vnímán spíše z hlediska nízké úrovně schopností jedince. Již při malém neúspěchu dochází ke ztrátě víry v sebe sama, ve své schopnosti a dovednosti. Takový člověk snadno podléhá stresu a depresím (Bandura, 1997).

Další osobnostní charakteristikou, kterou může člověk získat v průběhu života vlivem zkušeností, a která výrazně ovlivňuje způsob nazírání na zátěž a problému, je koncept naučené bezmocnosti M. Seligmana (1972).

Tyto pocity bezmocnosti vznikají v situaci, kdy je člověk vystaven nepříjemné a stresující události, se kterou není schopen udělat vůbec nic. Možnost reakce podnětu se vyhnout nebo událost vyvrátit neexistuje. Pokud se tato zkušenost opakuje či trvá příliš dlouho, nedochází k vyhasnutí reakce, ale naopak si jedinec získané zážitky generalizuje na další třeba i zcela jiné zátěžové situace. Naučená bezmocnost má emoční (člověk zažije silný emoční rozvrat), motivační (redukce motivace, člověk se vzdává) a kognitivní (vnímání i jiných situací jako nekontrolovatelné) stránku. Jinak řečeno, takto postižení lidé vlivem negativních zkušeností ztrácí schopnosti ke zvládání zátěže, a to jak v oblasti kognitivní, tak emoční i motivační. Chápu to, co se s nimi děje, jako stav, který je nad jejich síly a možnosti změnit je. Vidí nedostatky případně i příčinu těžkostí sami v sobě, v kvalitách své

osobnosti, a ne v působení vnějších okolností a často se bezdůvodně obviňují. Přitom nevidí žádnou naději na úspěšné řešení zátěžové situace a prožívají skličující pocit beznaděje.

Zajímavým zjištěním je, že ne všichni lidé jsou stejně náchylní na získání naučené bezmocnosti. Externalisté po vystavení neuniknutelnému stresu mají větší pravděpodobnost stát se bezmocnými než internalisté, kteří věří, že osud je hlavně v jejich rukou.

Naučená bezmocnost je vlastně protikladem vědomí vlastní účinnosti a Bandurův zážitek mistrovství by mohl sloužit jako „lék“ na pocity bezmocnosti. Rodiče a později učitelé mohou z velké části ovlivnit to, jaké pocity budou nakonec v dítěti a později u dospělého člověka převládat. Rodiče by měli dítě konfrontovat s úkoly, které je schopno s vynaložením určitého úsilí zvládnout. Samozřejmě i zkušenosti s neúspěchem jsou pro budoucí úspěšné zvládnání životní zátěže a problémů důležité, ale rozhodně by neměly převládat (Křivohlavý, 2001).

## 4. STRES V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ

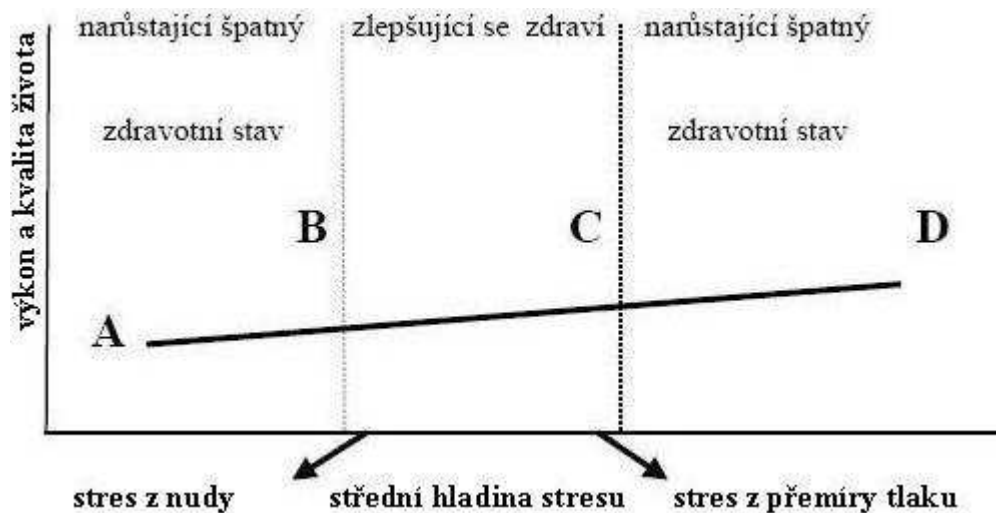
Pracovní aktivity jsou neoddělitelnou součástí života každého člověka. Samotná práce, podmínky k jejímu vykonávání, sociální vazby na pracovišti, ale i prvky intrapsychické vyvolávají tlaky způsobující stres. Psychické zatížení můžeme pozorovat nejčastěji například u rizikových profesí. Nároky na kvalitu vedení, vysoká odpovědnost, důraz na kompetence a časově náročné nebo termínované úkoly podmiňují vznik stresu u celé řady manažerů. Protože činnosti spojené s prací mají dlouhodobější charakter, některých lidí jsou vystavováni dlouhodobému psychickému zatížení permanentně. Časové hledisko tak může hrát důležitou roli ve zhoršení pracovní výkonnosti, spojené s poruchami vnímání a koncentrací pozornosti, s poklesem motorické aktivity, útlumu myšlení a rozhodování. To má za následek vznik chyb z rozhodování, konfliktů v zaměstnání a někdy vlivem snížené pozornosti nebo z důvodu únavy dochází k pracovním úrazům (Hošek, 1999).

Stres ve svém důsledku ovlivňuje jakoukoli činnost, kterou můžeme vnímat jako práci. Výsledkem každého lidského konání s ohledem na časové hledisko a podmínky práce je výsledek, nějaký produkt. Produkt získáme díky našemu pracovnímu výkonu. Výkon je charakteristikou intraindividuální, neboť lidé podávají za stejných podmínek vždy odlišné výkony. Výkon daného jednotlivce je proměnlivý a v poměrně krátkém čase může značně variovat. Vydaná energie při každém výkonu se nedá přesně změřit, proto bývá výhodnější zabývat se spíše výkonností než konkrétním výkonem (Štikar et al., 2003).

Pro všechny druhy vykonávané práce existuje optimální míra vnitřního napětí nutná ke spuštění pracovního výkonu. I tato hranice se u různých lidí liší. Zatímco některým lidem práce pod časovým stresem vyhovuje a dokonce ji vyhledávají, protože právě tehdy dosahují nejvyššího výkonu, jiní lidé naopak výkonově stagnují, ba někteří pod tímto tlakem ihned selhávají (Lehrer, Woolfolk, 2007).

Yerkes - Dodsonův zákon ukazuje na empirický vztah mezi podrážděním a výkonem. Zákon se věnuje premise, v níž se výkon díky fyziologickému nebo mentálnímu stresu do jisté míry zvyšuje. Když úroveň stresu překročí určitou mez, výkon se naopak snižuje. K tomu dochází zvláště v situacích dlouhodobého působení stresu. Yerkes-Dodsonův zákon, jak je znázorněn na obrázku 6, odráží tento jev v lékařských termínech. Výseč mezi B a C na grafu představují možné tlaky, které nemusí jedinec vnímat. V rozmezí tohoto pole se, pokud dojde ke zvýšení tlaku, zdraví a kvalita života člověka zlepšuje. Jedinec stres vnímá jako výzvu.

V bodě C zvyšující se tlak mění protektivní vliv na výkonnost a jeho působení se naopak stává nezdravé. Z tlaku se stává stres a v úseku mezi písmeny C a D se kvalita života z důvodu poškození zdraví snižuje. Bod B je prahem pro pásmo „nudy“. Nečinnost, nedostatek podnětů je totiž také silným stresorem. V části B až A může například důsledkem deprivace růst riziko výskytu nemoci ze stresu (Arnold, 2007).



Obrázek 6: Závislost výkonu a kvality života na hladině stresu Zdroj: (Arnold, 2007)

Hypostres, ať z důvodu malé intenzity působení nebo v důsledku krátké časové expozice stresu, má u odolnějších jedinců pozitivní vliv na výkonnost. Tento efekt se u odolnějších osob projevuje zvýšením pracovního tempa, větší výkonností, nárůstem pocitů uspokojení z práce a rozvojem profesní dráhy. Hyperstres ve své síle a dlouhodobém časovém účinku naopak psychickou odolnost pracovníka snižuje. Negativním efektem takového působení je pokles pracovního výkonu a snížení parametru kvality výkonu. Často můžeme u jedince vystaveného takovým tlakům pozorovat zhoršení psychické a fyzické kondice. (Pinder, 2008).

Při nepřiměřené zátěži jsou zjevné především okamžité projevy a účinky zátěže na změny v oblasti somatické, psychické a behaviorální. Objevuje se negativní emoční naladěnost, pokles úrovně vybraných kognitivních funkcí a naopak vzestup fyziologických parametrů jako je například zvýšení tepové frekvence či srdeční aktivity. Když je zátěž nepřiměřená a působení trvalejšího charakteru, dochází k výraznému poklesu motivace a k obecnému zvýšení náchylnosti k nemocem oproti běžné populaci. Dlouhodobé nepřiměřené účinky zátěže mají prokazatelně negativní vliv na zdravotní stav a psychickou

odolnost člověka. Optimalizace pracovní psychické zátěže je tak přínosem nejen mentálně hygienickým, ale vede zejména k pracovní spokojenosti (Růžička, 1978).

Mezi nejčastější stresory v zaměstnání řadíme následující uvedené situace. E. Rheinwaldová (1995) je označuje jako úkolové stresory.

Míra pracovní zátěže je faktor, který by měli respektovat jak zaměstnanci, tak zaměstnavatelé. Na jeho správné míře závisí nejen zdraví a spokojenost zaměstnanců, ale jejich efektivnost a produktivita. Aby pracovní výkon byl odpovídající představám optimálního výkonu, musí být pracovní zátěž realistická. To znamená, že nesmí přesahovat kapacitu případného potenciálu konkrétního člověka a hraničit nebo způsobovat vyčerpání zaměstnancových rezerv. Zátěž nesmí vzbuzovat pocity úzkost i frustrace, bezmocnosti, nutit k aktivitám, které nelze dokázat nebo stihnout. U každé pracovní aktivity je nezbytně nutné objektivně přihlížet k individuálním možnostem lidí a brát na ně ohled. Stresem může být velké množství práce, ale i malé pracovní zatížení může vyvolat stres. Nuda je pro organismus nejenom stresorem, ale navíc vyvolává u člověka pocity méněcennosti a z nich frustraci nebo deprivaci.

Každá pracovní pozice ve své podstatě přináší příjemci určitý společenský status. V některých zaměstnáních získané společenské postavení může být zdrojem vnímaného stresu. S nárůstem postavení v hierarchii pracoviště rostou i povinnosti z toho vyplývající. Je třeba si také uvědomit, že nejenom příliš vysoké postavení nás zatěžuje, ale může to být naopak právě pocit nerealizace představ o kariérním postupu nebo stereotypní, nezáživná práce. Některé lidi zatěžuje, že druzí k nim nemají náležitý respekt. Většinou se trápí tím, že jejich práce je málo placená nebo nevyžaduje jejich odbornost. Stres může nastat také u zaměstnanců, kteří přešli z pozice na vyšším stupni společenského žebříčku na nižší.

Pracovní stres často vzniká z pocitů přílišné zodpovědnosti. Kognitivní vyhodnocení větší odpovědnosti za všechny a za všechno, zvyšuje nároky na adaptační mechanismy organismu. Nedostatek zodpovědnosti v zaměstnání, dává člověku pocit bezvýznamnosti. I takový stav je zatěžující. Pokud při výkonu práce nemůžeme uplatnit všechny své schopnosti a být tvořivý, časem se cítíme frustrováni. Prvkem zralosti osobnosti a vysoké inteligence jedince je schopnost správně zanalyzovat nejen své schopnosti, ale i psychickou sílu a v případě, že by povýšení vedlo ke stavu ohrožení integrity osobnosti, takovou nabídku odmítnout.

Co se týče dalších situací, které zaměstnancům mohou přivodit pocit stresu, můžeme hovořit o dvou nejčastějších faktorech, a to o stresu z přetížení a rozhodování (Rheinwaldová, 1995; Kebza 2005a).

Stres z přetížení pochází z nadměrné stimulace, kdy mozek a nervový systém je nucen pracovat nad své přirozené možnosti. Když nároky na zpracování informací a přizpůsobování přesáhnou adaptační schopnost organismu, nastává distres z nadměrné stimulace. Tento stav může vést až k poruše celého systému a ke zhroucení. Přetížení je problém většiny lidí západní civilizace. Život jednadvacátého století klade na každého takové množství požadavků, že všichni jsou zavaleni nadmírou osobních, společenských a profesních povinností. Časová tíseň a zvýšená míra zodpovědnosti v práci, kterou každý člověk vykonává, způsobuje přetížení v zaměstnání. Pokud jsou úkoly, které si člověk vytýčí, nebo mu jsou přiděleny, nad jeho možnosti, vzniká distres. Stres vzniká také v zaměstnání, kde úkoly nejsou jasně stanoveny a zaměstnanci přesně nevědí, co se od nich očekává. Při špatné nebo neexistující komunikaci na pracovišti může dojít k pocitům stresu z důvodu nejasností. To platí zvláště v období krizových okamžiků podniku, kdy člověk neví, zda bude přeřazen na jiný typ práce nebo dokonce obdrží výpověď.

Rozhodování je pro mnoho lidí častou příčinou stresu. Svoboda rozhodování může působit jako stres tím, že existuje mnoho alternativ, mezi kterými je nutné volit. Možností volby z důvodu deterministického chaosu značně přibývá, a právě pro tyto rychlé změny je stále těžší odhadnout vývoj a budoucnost. Neméně nesnadné je předvídat následky našich rozhodnutí. Výběr z mnoha možností je o to těžší, že stále přibývá množství nových informací, ve kterých je těžké se vyznat a vybrat si z nich ty správné a prospěšné. Je i těžké zapamatovat si všechny novinky a je snadné udělat chybu.

Bez ohledu na to, jak může být v podmínkách stresu jedno zaměstnání porovnáno s jiným, je užitečné si uvědomit, že každá práce má potencionální činitele stresu. J. Arnold (2007) ve své knize uvádí sedm hlavních zdrojů pracovního stresu. Obecně pro tyto faktory platí, že se mění u všech zaměstnání ve stupni, ve kterém byly shledány jako kauzálně spojené se stresem.

Prvním zdrojem jsou vnitřní faktory spojené se zaměstnáním, k nimž řadíme pracovní podmínky, práci na směny, pracovní dobu a zatížení, dále pak rizika, nebezpečí a použité nové technologie v zaměstnání.

S rolí v organizaci souvisí zejména úloha nejasnosti a vznik možného konfliktu a odpovědnost za svěřenou práci nebo zaměstnance.



Ve třetím faktoru se projevuje vliv osobnosti na strategie zvládnání. Většina koncepcí stresu chápe osobnost jedince jako někoho, kdo má jednu nebo více rolí v procesu zvládnání stresu. Tyto role mají přímý účinek na výsledek působení stresu. Buď zmírňují účinek stresu a napjaté vztahy nebo jejich působení je zaměřeno přímo na vnímání vykonávané práce.

Vztahy v práci se odvíjejí od odpovídající situace a sociálních vazeb mezi zaměstnanci a nadřízenými. U tohoto zdroje nesmíme vynechat i vztahy podřízených s kolegy.

Rozvoj kariéry a možnosti jasného obrazu o budoucnosti zaměstnance jako pátý zdroj stresu je důležitým prvkem v pracovní spokojenosti.

S tím souvisí i dobře nastavená firemní kultura a klima organizace.

Posledním, sedmým zdrojem, je propojení soukromí a práce. Je běžné, že osobní problémy jedince se přenášejí do zaměstnání a obráceně. Pro odpovídající pracovní výkon je třeba důsledně své role oddělovat a nenosit si rodinné problémy na pracoviště (Arnold, 2007).

Vzhledem k charakteru vykonávané pracovní činnosti můžeme u státních zaměstnanců hovořit o psychické neboli senzorycké zátěži, vyplývající z požadavků na činnost periferních smyslových orgánů, mentální zátěži vyplývající z nároků na řadu psychických procesů a z požadavků na zpracování informací a emoční zátěži, což je psychosociální stres (Mikuláščík, 2007).

Pracovní prostředí klade na lidi rozličné požadavky. Individuální zkušenosti s pracovní nebo jinou zátěží stresujícího charakteru jsou vymezovány počtem faktorů, které působí na prožívání stresu pracovníkem. K těm podstatným patří kognitivní vyhodnocení situace pracovníkem, dřívější získaná zkušenost, přítomnost a absence solidarity a opory na pracovišti a v neposlední řadě individuální rozdíly v reakcích na stres.

Vnímání situace pracovníkem poskytuje jedinci možnost vybírat si a zpracovávat informace z prostředí. Vnímání pracovníka také ovlivňuje dříve získaná zkušenost. (Hladký, 1978).

Člověk obecně prožívá stresovou situaci méně nebo více intenzivně v závislosti na dřívější načerpané zkušenosti. Určitá praxe, procvičené dovednosti a zkušenosti, které v minulosti již zažil, mohou zaměstnance ovlivňovat ve smyslu posílení důvěry a snížení obav z nového působení stresu. Spojitost mezi zkušeností a stresem je založena na posílení jedince, nebo zvýšení jeho odolnosti vůči stresu. Pozitivní posílení nebo úspěch v různých situacích, které již člověk prožil dříve, se projevuje snížením citlivosti na prožívaný stres. Ten je vnímán

daleko slaběji a méně emocionálně. Vnímání stresové situace je s určitým odstupem a s nadhledem racionálnější.

Zaměstnanec na pracovišti ovlivňuje přítomnost nebo absence ostatních lidí. Přítomnost kolegů může zvýšit sebedůvěru pracovníka, podpořit ho při překonání stresové situace. Má-li pracovník například kolegu, který projevuje důvěru, může mu být nápomocný v kritické situaci různým způsobem. Naopak nepřátelský přístup spolupracovníka může vyvolat úzkost a snížit tak schopnost překonání stresu. Sociální opora v zaměstnání zmírňuje pocity bezmocnosti a posiluje důvěru lidí postižených pracovním stresem ve schopnosti situaci zvládnout.

Individuální rozdíly v potřebách, postojích, hodnotách, schopnostech a dovednostech ovlivňují načerpání nových zkušeností vztahujících se k prožívanému stresu na pracovišti. Mezi lidmi jsou značné rozdíly. Stejnou situaci v organizaci prožívají někteří pracovníci jako vysoce stresovou a jiní ji s těžší postřehnou (Arnold, 2005, Hladký, 1993).

## 5. CÍLE A METODICKÝ POSTUP PRÁCE

### 5.1 Cíle práce

Cílem této diplomové práce je prozkoumat a zhodnotit stav zvládání stresových situací a použitých strategií u skupiny zaměstnanců České správy sociálního zabezpečení. Náplní práce a exponovaností ve styku s klienty patří tato organizace k enormě zatěžovaným.

Základní otázkou provedeného výzkumu je proto ověření, zda existuje rozdíl mezi mírou prožívané zátěže u zaměstnanců ČSSZ v porovnání s běžnou populací nebo předpoklad větší zátěže je nesprávný. Jelikož je struktura zaměstnanců s ohledem na genderové rozložení značně jednostranná, počet žen výrazně převyšuje procento zastoupení mužů, diplomová práce se věnuje též způsobům zvládání stresu a volbě strategií vyrovnávání se stresu u žen.

Smyslem dalšího podrobnějšího rozboru získaných údajů je odpovědět na otázky zda věk, délka praxe, případně dosažené vzdělání ovlivňuje zvládání stresu a dosažený výkon v zaměstnání. Předpokládáme, že u těchto parametrů s tendencí (nižší věk, delší praxe, vyšší vzdělání) se objeví menší sklon k prožívání stresu.

Práce samotná s ohledem na výkon je ovlivňována vlastním přesvědčením člověka o možnosti přetvářet dění okolo sebe. K zjištění konkrétního stavu odolnosti ve vybrané organizaci sloužilo ověření existence sklonu pracovníků k internalizmu nebo externalizmu z pohledu teorie Locus of control J. Rottera. Předpokládáme, že lidé – externálové, hůře zvládají stres a množství naměřeného stresu je u nich vyšší než u internátů. Obecně se uvádí, že ženy hůře zvládají akutní stres a volí častěji strategii vyhnoutí se přímému konfliktu. S tím souvisí obecná představa, že mnoho situací nemají vždy plně pod kontrolou. S tímto názorem autor práce nesouhlasí a proto se ve výzkumu zaměříme i na to, jaký prvek z pohledu LOC převažuje u pracovníků ČSSZ.

### 5.2 Metodika práce

Předkládaná diplomová práce byla zpracována v souladu s běžnými metodickými standardy práce podobného druhu.

Metodika práce teoretické části vychází ze sběru a zpracování informací o problematice stresu a jeho zvládání. Výchozím materiálem byla odborná literatura uvedená v seznamu na konci práce.

V empirické části práce je použita metoda dotazování. Sběr dat byl proveden pomocí dvou standardizovaných testů Stress profile K. M. Nowacka a Locus of Control (LOC) J. Rottera.

Použitím dotazníku Stress Profile (Nowack, 2006) získáme informace o 15 oblastech, které se vztahují na problematiku stresu a zdravotních rizik. Dotazník pracuje s hodnotou L-skóre a indexem inkonzistentních odpovědí. Koncepce dotazníku vychází z kognitivně – transakčního přístupu formulovaného R. S. Lazarusem (1984) a jeho kolegy. Škály testu byly utvořeny s ohledem na racionalitu zmíněného přístupu a propojují znalosti behaviorální medicíny týkající se psychosociálních rizik ve vztahu ke stresu a nemoci.

Ve vyhodnocení dotazníku se objevují škály: *Stres, Zdravotní návyky* zahrnující subškály - *Cvičení, Odpočinek/Spánek, Jídlo/Výživa, Prevence a Trs ARC položek*, dále pak *Sociální oporu, Chování typu A, Kognitivní nezdolnost, Strategie zvládnání stresu* vyjádřené škálami *Pozitivní pohled, Negativní pohled, Minimalizace hrozeb, Zaměření na problém a Psychickou pohodu*.

Stress Profile je nástroj, který byl sestaven a normován pro použití u libovolného vzorku respondentů. Nejvhodnější je pro využití u běžného vzorku pracujících dospělých. Stress profile byl na českou populaci standardizován na základě souboru 852 osob (současní a bývalí vojáci z povolání) v ÚVN Praha.

Dotazník má celkem 123 uzavřených otázek na škále souhlasu od 1 do 5 (naprosto souhlasím – naprosto nesouhlasím nebo nikdy – vždy, stále).

Dotazník Locus of Control je českou verzí původní Rotterovy metody (Rotter, 1966) a byl získán od vedoucího diplomové práce. Obsahuje 29 výběrových otázek ze dvou možností. Vyhodnocením dotazníku je získána výsledná hodnota. Nízký dosažený skóre značí externí lokalizaci, vysoký skóre interní.

Cílovou populací byli s ohledem na zadané téma zaměstnanci České správy sociálního zabezpečení. Dotazování byli pracovníci z působnosti ČSSZ Ústí nad Labem, to znamená, že ve výzkumu byly zahrnuty Okresní správy sociálního zabezpečení v Libereckém a Ústeckém kraji. Do nich patří pracoviště Děčín, Chomutov, Litoměřice, Louny, Most, Teplice a Ústí nad Labem z Ústeckého kraje, z Libereckého kraje pak Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Liberec a Semily.

Sběr dat proběhl v období srpen až říjen 2009. Zapojení do výzkumu bylo dobrovolné a anonymní. Každý respondent obdržel dotazník s již předepsaným kódem a s žádostí o doplnění základních údajů – pohlaví, věk, délka praxe a vzdělání. Pokud dotazovaný chtěl, označil též příslušnost k okresní správě a oddělení, kde práci vykonává. Vyplnění dvou dotazníků trvalo v průměru 35 minut.

Celkem bylo distribuováno přes ředitele okresních správ 200 dotazníků. Zpět se autorovi práce vrátilo 135 dotazníků. Zpět se též vrátilo 12 dotazníků z OSSZ Ústí nad Labem, ty však již nebyly zařazeny do zpracování statistické analýzy, neboť přišly zpět až po stanoveném termínu a již byly vypočteny statistické závislosti.

Ke zpracování výsledků testu Stress profile byl použit zakoupený elektronický software firmy Hogrefe-Testcentrum. Vypočtené T-skóre byla přenesena do programu MS Excel. Hodnota Locus of control každého respondenta byla vypočtena ručně a výsledný údaj zanesen též do tabulky MS Excel.

K výpočtu hodnot pro popisnou statistiku, regresní analýzu a testování kontingence byl použit statistický program SAS.

### 5.3 Zvolené hypotézy výzkumu

Výše použitý statistický aparát sloužil k ověření následujících hypotéz odpovídajících základnímu cíli a dílčím předpokladům:

**H<sub>01</sub>: Hodnoty u naměřených škál v testu Stress profile se neliší od běžné populace.**

*Předpoklady: Dotazník Stress Profile vypočítává hodnotu váženého skóru ve formě T-skórů. Ty mají průměr 50 a standardní odchylku 10. Smyslem stanovené hypotézy je ověřit, zda pracovníci ČSSZ v Ústeckém a Libereckém kraji vykazují odchylky od běžné populace a pokud ano, pak v jakých charakteristikách.*

Další formulované hypotézy H<sub>02</sub> - H<sub>05</sub> vycházejí ze zkoumání problému z hlediska vlivu věku, délky pracovního poměru a dosaženého vzdělání respondenta. Ke každé základní hypotéze jsou proto zformulovány tři hypotézy dílčí.

**H<sub>02</sub>: Zjištěná úroveň stresu se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

Dílní hypotézy:

H<sub>02A</sub>: Zjištěná úroveň stresu se neliší ve vztahu k věku respondentů.

H<sub>02B</sub>: Zjištěná úroveň stresu se neliší ve vztahu k délce praxe respondentů.

H<sub>02C</sub>: Zjištěná úroveň stresu se neliší ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání respondentů.

Předpoklady: Škála Stresu v dotazníku Stress Profile měří míru zatížení testovaných pracovníků. Míra stresu se může s ohledem na věk respondentů, jejich délku pracovního poměru u ČSSZ nebo ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání měnit. Vytčené hypotézy H<sub>02A</sub> - H<sub>02C</sub> se snaží případné souvislosti nalézt.

**H<sub>03</sub>: Použité strategie zvládnání stresu se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

Dílní hypotézy:

H<sub>03A</sub>: Použité strategie zvládnání stresu se neliší ve vztahu k věku respondentů.

H<sub>03B</sub>: Použité strategie zvládnání stresu se neliší ve vztahu k délce praxe respondentů.

H<sub>03C</sub>: Použité strategie zvládnání stresu se neliší ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání respondentů.

Předpoklady: V dotazníku Stress Profile jsou číselně vyjádřeny sklony testovaných osob k používání čtyř nejběžnějších strategií zvládnání stresu. Jedná se o subškály Pozitivní pohled, Negativní pohled, Minimalizace hrozeb, Zaměřenost na problém. Používání těchto strategií je možné vztáhnout na věk respondentů, délku pracovního poměru a dosažený stupeň vzdělání. Formulované hypotézy H<sub>03A</sub> - H<sub>03C</sub> na existenci nebo neexistenci provázanosti odpovídají.

**H<sub>04</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

Dílní hypotézy:

H<sub>04A</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k věku respondentů.

H<sub>04B</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k délce praxe respondentů.

H<sub>04C</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání respondentů.

Předpoklady: *Otázky ve škále Kognitivní nezdolnost v dotazníku Stress Profile se věnují životním a pracovním atributům, postojům a přesvědčením probanda. Zda se kognitivní nezdolnost s ohledem na věk respondentů, délku pracovního poměru u ČSSZ a dosažený stupeň vzdělání mění ověřují hypotézy  $H_{04A}$  -  $H_{04C}$ .*

**H<sub>05</sub>: Pocit psychického uspokojení a vyrovnanosti se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

Dílní hypotézy:

H<sub>05A</sub>: Pocit psychického uspokojení a vyrovnanosti se neliší ve vztahu k věku respondentů.

H<sub>05B</sub>: Pocit psychického uspokojení a vyrovnanosti se neliší ve vztahu k délce praxe respondentů.

H<sub>04C</sub>: Pocit psychického uspokojení a vyrovnanosti neliší ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání respondentů.

Předpoklady: *V dotazníku Stress Profile ve škále Psychická pohoda se sleduje tendence respondenta být obecně spokojen sám se sebou. Formulované hypotézy  $H_{05A}$  -  $H_{05C}$  sledují sklon ke schopnosti těšit se ze života v porovnání s údaji o věku, délce pracovního poměru a dosaženého vzdělání u pracovníků ČSSZ.*

**H<sub>06</sub>: Naměřené hodnoty LOC ve vzorku respondentů jsou rovnoměrně rozptýleny.**

Předpoklady: *Dotazník LOC nám rozděluje respondenty na internalisty a externalisty kontroly. V médiích jsou často pracovníci státní správy označováni za neschopné vlastní aktivity, pasivní a neiniciativní. Zda opravdu tyto atributy pracovníci ČSSZ mají, je možné zjistit z analýzy stanovené hypotézy.*

**H<sub>07</sub>: Škály z dotazníku Stress Profile nemají vzájemný vztah s výsledkem LOC.**

Dílní hypotézy:

H<sub>07A</sub>: Protektivní faktory ve škálách Stress Profile nesouvisí s internalitou v LOC.

H<sub>07B</sub>: Rizikové faktory ve škálách Stress Profile nesouvisí s externalitou v LOC.

Předpoklady: *Získané údaje z dotazníku Stress Profile a zejména některé škály jsou syceny otázkami, které jsou podobné konstrukci dotazníku LOC. Zvolená hypotéza by měla ověřit, zda protektivní faktory, které jsou obsaženy v Stress Profile dotazníku, jako například péče o zdraví, bohatá sociální opora, opačný sklon chování než typ A, vyšší kognitivní nezdolnost, převaha v užití pozitivních strategií zvládání stresu, zaměřenost na řešení problému a psychická pohoda souvisí s interním místem kontroly u LOC a opačný sklon pak s externím LOC.*

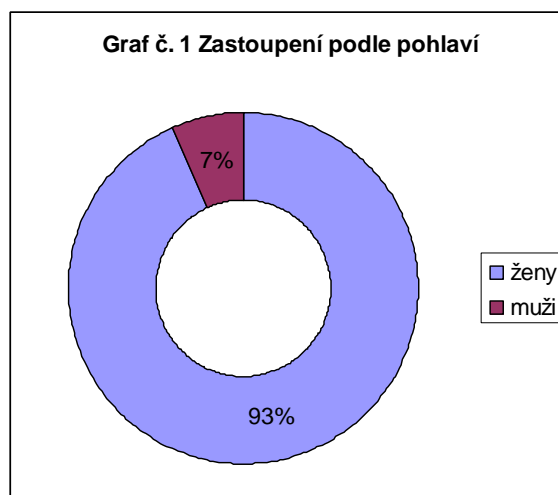
## 6. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ TESTOVÁNÍ

### 6.1 Základní popis souboru respondentů

Pro lepší orientaci ve vzorku respondentů uvádíme základní popisné charakteristiky souboru. Celkem bylo získáno stotřicetpět vyplněných dotazníků z rozeslaných dvouset. Strukturou je Česká správa sociálního zabezpečení specifická zejména v charakteristice pohlavního rozložení. V této státní organizaci pracuje velké procento žen. Tomu odpovídá i procento zastoupených žen v provedeném šetření. Ve vzorku sebráných dotazníků se objevilo pouze devět zástupců mužského pohlaví, to znamená, že bylo osloveno stodvacetšest žen (viz tabulka č. 1, graf č. 1). Z tohoto důvodu bylo i hledisko genderových rozdílů ve vztahu k vybraným dotazníkům vypuštěno.

CELKEM	<i>zastoupení</i>	%
<i>ženy</i>	126	<b>93%</b>
<i>muži</i>	9	<b>7%</b>
$\Sigma$	135	100%

**Tabulka č. 1 Zastoupení podle pohlaví**



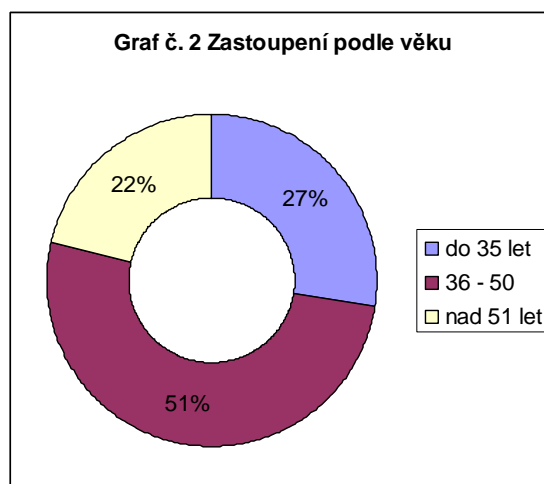
Pokud se zaměříme na charakteristiky souboru, které již byly v bližším zkoumání statistické analýzy použity, jedná se o věk, délku pracovního poměru u České správy sociálního zabezpečení a vzdělanostní struktura.

Co se týká věku nejvýznamnější skupinou u ČSSZ je kategorie mezi třiceti šesti až padesáti lety, která činí více než polovinu respondentů. Mladí pracovníci a pracovníci nad padesát let tvoří polovinu druhou. Mírně převažuje skupina respondentů do třiceti pěti let (viz tabulka č. 2, graf č. 2).



CELKEM	<i>zastoupení</i>	%
<i>do 35 let včetně</i>	37	<b>27%</b>
<i>36 – 50</i>	69	<b>51%</b>
<i>nad 50 let</i>	29	<b>22%</b>
$\Sigma$	135	100%

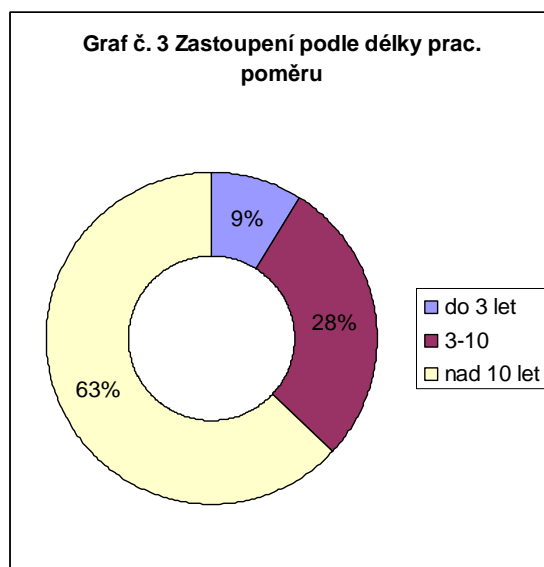
Tabulka č. 2 Zastoupení podle věku



Délka pracovního poměru ukazuje na zkušenosti respondentů s pracovním prostředím České správy sociálního zabezpečení. Většina respondentů pracuje v této organizaci dlouhodobě, což ukazuje dvoutřetinová převaha lidí s pracovním poměrem delším než deset let. Nejmenší skupinu tvoří zaměstnanci s méně než tříletým vztahem k zaměstnavateli (viz tabulka č. 3, graf č. 3).

CELKEM	<i>zastoupení</i>	%
<i>do 3 let</i>	12	<b>9%</b>
<i>3-10</i>	38	<b>28%</b>
<i>nad 10 let</i>	85	<b>63%</b>
$\Sigma$	135	100%

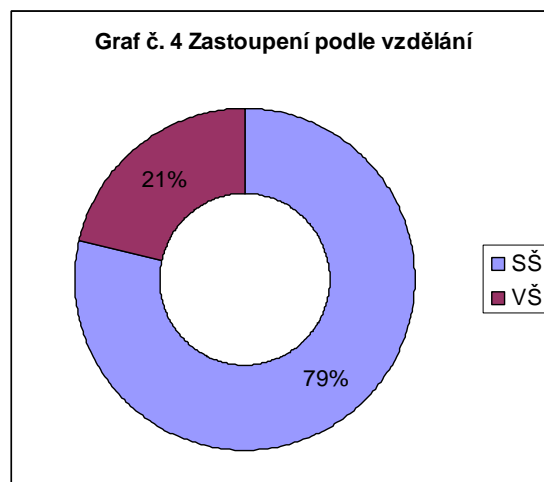
Tabulka č. 3 Zastoupení podle délky prac. poměru



Pracovní poměr na ČSSZ je většinou uzavírán se zaměstnancem, který dosáhl minimálně na středoškolské vzdělání. Výjimku tvoří dělnické obslužné profese (např. vrátný, řidič, údržbář, uklízečka), ti však nebyli výzkumem osloveni. Všichni pracovníci s agendou vlastní České správě sociálního zabezpečení mají středoškolské nebo vysokoškolské vzdělání. Na ČSSZ Ústí nad Labem převažuje ze čtyř pětín středoškolské vzdělání (viz tabulka č. 4, graf č. 4).

CELKEM	<i>zastoupení</i>	<i>%</i>
SŠ	106	<b>79%</b>
VŠ	29	<b>21%</b>
$\Sigma$	135	100%

Tabulka č. 4 Zastoupení podle vzdělání



V dotazníku byla v popisných charakteristikách dále uvedena možnost uvést umístění podle příslušnosti k okresní správě sociálního zabezpečení a dále oddělení, kde zaměstnanec pracuje. Jelikož by se mohl takový údaj zdát pro respondenty velmi citlivý, bylo na vlastním rozhodnutí respondenta, zda informaci podá. Zařazení do konkrétní správy nečinilo dotazovaným problém, konkrétní odlišení po odděleních již bylo vyplňováno velmi neochotně, proto toto rozlišení vůbec neuvádíme.

ČSSZ Ústí nad Labem		<i>zastoupení</i>	<i>%</i>
<i>Liberecký kraj</i>	<i>Česká Lípa</i>	17	<b>13%</b>
	<i>Jablonec</i>	15	<b>11%</b>
	<i>Liberec</i>	22	<b>16%</b>
	<i>Semily</i>	12	<b>9%</b>
<i>Ústecký kraj</i>	<i>Litoměřice</i>	18	<b>13%</b>
	<i>Děčín</i>	15	<b>11%</b>
	<i>Most</i>	12	<b>9%</b>
	<i>Louny</i>	9	<b>7%</b>
	<i>Chomutov</i>	9	<b>7%</b>
	<i>Teplice</i>	6	<b>4%</b>
	<i>Ústí nad Labem</i>	nezařazeno do výzkumu	
$\Sigma$		<b>135</b>	<b>100%</b>

Tabulka č. 5 Zastoupení podle příslušnosti k pracovišti

## 6.2 Výstupy dotazníku Stress profile

Pro popis základních informací vyplývajících ze statistické analýzy dotazníku Stress Profile musíme nejdříve věnovat pozornost jednotlivým dílčím škálám. Zaměříme se na vypočtený T-skór, zejména na průměrnou dosaženou hodnotu T-skóru a standardní odchylku. Pro přehlednost je vše uvedeno v tabulce č. 6.

Popisná statistika			
Proměnná	N	Průměr	Std odch
stres	135	62.185	10.536
zdravotní_návyky	135	41.83	11.349
cvičení	135	41.578	10.202
odpočinek_spánek	135	43.281	13.517
jídlo_výživa	135	45.896	10.999
prevence	135	46.659	11.066
ARC	135	46.978	8.6529
podpora_okolí	135	51.822	12.379
chování_A	135	53.326	9.7581
kognitivní_nezdolnost	135	41.407	15.146
pozitivní_pohled	135	50.022	10.426
negativní_pohled	135	58.496	11.334
minimalizace_hrozeb	135	46.548	8.3225
zaměření_na_problém	135	47.689	9.0722
psychická_pohoda	135	39.378	10.08

**Tabulka č. 6 Popisná statistika Stress Profile**

Pokud vyjdeme z tvrzení uvedeného v manuálu dotazníku Stress Profile, kdy za průměrnou hodnotu dosaženého T- skóru je číslo padesát se směrodatnou odchylkou deset, můžeme v prvním kroku učinit následující charakteristiky jednotlivých škál.

Kromě dvou parametrů z uvedených škál se průměrné hodnoty vždy pohybují v rozmezí jedné směrodatné odchylky, to znamená od hodnoty 41,407 u kognitivní nezdolnosti po 58,496 u negativního pohledu. Nejméně odchýlenou hodnotou je škála pozitivní pohled, která pouze o 22 tisícín převyšuje průměrný normovaný T-skór. U těchto škál většina respondentů nevybočila ze standardu běžné populace, tudíž lze konstatovat, že ve vzorku pracovníků České správy sociálního zabezpečení Ústí nad Labem nelze pozorovat významný rozdíl od ostatních lidí.

Hodnoty, které přesahují jednu směrodatnou odchylku jsou již pro další popis podstatné. Průměrná hodnota T-skóru u škály Stres převýšila číslo šedesát, konkrétně dosáhla hodnoty 62,185 a škála Psychická pohoda klesla pod úroveň čtyřiceti. Přesně je hodnota T-skóru 39,378. Jelikož obě hodnoty je možné považovat za významné, dovolíme si možnou interpretaci.

V hodnoceném souboru respondentů, což jsou ve větší míře ženy, se v porovnání s normami dotazníku Stress profile objevují odchylky v naměřené hodnotě stresu. Jelikož průměrná hodnota přesáhla na škále 60T, dá se obecně tvrdit, že v komplexu všech pracovníků ČSSZ Ústí nad Labem je relativně vysoká pociťovaná úroveň pracovního a životního stresu v období posledních třech měsíců. Dotazník Stress Profile nehodnotí přítomnost závažných životních událostí, které by mohly ovlivnit člověka významně, ale věnuje se míře subjektivního vnímání působení stresu. Z toho vyplývá, že většina oslovených pracovníků se cítí ve stresu a situaci si pravděpodobně uvědomuje. Proto je možné tvrdit, že někteří zaměstnanci jsou ohroženi na zdravotním stavu.

Tuto domněnku potvrzuje i hodnota T-skóru nižší než čtyřicet u škály Psychická pohoda. Ta hodnotí, zda v posledních třech měsících se respondent cítí spokojen a je psychicky vyrovnaný. Zaměřuje se na hodnocení pocitu štěstí plynoucího ze sebe sama, vlastní rodiny, práce a mezilidských vztahů. Jelikož námi naměřená hodnota klesla pod hranici jedné směrodatné odchylky, můžeme obecně o souboru tvrdit, že se v něm vyskytlo poměrně velké procento lidí, kteří se cítí nepohodlně. Provází je pocit nespokojenosti a nevyrovnanosti. Pokud tento vliv bude dlouhodobý, je možné, že někteří jedinci budou prožívat pocity odcizení až apatie k dění okolo sebe.

Abychom se mohli přistoupit k zobecnění na běžnou populaci, byla zároveň získaná data T-skórů jednotlivých škál použita k výpočtu testu hypotézy o průměru normálního rozdělení (jednovýběrový T-test). Díky němu zjistíme, zda se vypočtené průměrné hodnoty

liší od průměru normálního rozdělení. Případná nulová hypotéza by zněla  $\mu = \mu_0 = 50$ , což je průměrná hodnota T-skórů.

Statistika – T-testy			
Proměnná	N	t hodnota	Pr >  t
stres	135	13.44	<.0001
zdravotní_návyky	135	-8.36	<.0001
cvičení	135	-9.59	<.0001
odpočinek_spánek	135	-5.78	<.0001
jídlo_výživa	135	-4.34	<.0001
prevence	135	-3.51	0.0006
ARC	135	-4.06	<.0001
podpora_okolí	135	1.71	0.0895
chování_A	135	3.96	0.0001
kognitivní_nezdolnost	135	-6.59	<.0001
pozitivní_pohled	135	0.02	0.9803
negativní_pohled	135	8.71	<.0001
minimalizace_hrozeb	135	-4.82	<.0001
zaměření_na_problém	135	-2.96	0.0036
psychická_pohoda	135	-12.24	<.0001

**Tabulka č. 7 Vypočtené hodnoty T-testu u Stress Profile**

U červeně zvýrazněných výsledků (viz tabulka č.7) byla nulová hypotéza přijata s tím, že hodnoty dosažené v těchto škálách se rovnají průměru normálního rozdělení. Pokud tedy vyloučíme škálu Podpora okolí a Pozitivní pohled, můžeme se dopustit tvrzení, že v ostatních případech se průměrné vypočtené hodnoty liší od průměru běžné populace. Z patnácti škál je to tedy u třinácti. Mezi nimi jsou i škály Stres a Psychická pohoda, které se v průměrné hodnotě lišily od průměru 50T. To znamená, že můžeme konstatovat, že v obou případech se potvrdilo, že pracovníci České správy sociálního zabezpečení jsou stresem a pocitem

nepohody postižení, a to dokonce tak, že můžeme výsledek vztáhnout v porovnání na celou populaci.

Dalším krokem pro analýzu získaných údajů je porovnání dosažených výsledků a získání obecného obrazu o vybraném vzorku respondentů. Jednotlivé škály Stress Profile byly vztaženy k údajům o věku, délce pracovního poměru a vzdělání. Parametr každé škály můžeme označit termíny závislá nebo vysvětlovaná proměnná. Informace o věku, délce pracovního poměru a vzdělání pak definujeme jako nezávislou nebo vysvětlující proměnnou. K tomuto účelu byla provedena statistická analýza vztahů mezi jednotlivými veličinami pomocí regresní analýzy. V diplomové práci uvádíme pouze vztahy, které se z provedeného rozboru ukázaly jako významné. U nich je stanovena regresní přímka a okomentovány jednotlivé koeficienty. Pokud uvedená škála nevykazovala statisticky průkazný rozdíl, nebyla jí věnována bližší pozornost a jen je zkráceně okomentovaný výstup.

### 6. 2. 1 Vztah škál Stress Profile a věku respondentů

Z patnácti škál Stress Profile dotazníku se vztah projevil u dvou z celkového počtu. Jedná se o škálu Podpora okolí a Kognitivní nezdolnost.

*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: podpora\_okolí*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	901.46344	901.46344	7.05	<b>0.0090</b>
Chyba	122	15591	127.79889		
Korigovaný součet	123	16493			

Odmocnina MSE	11.30482	R-kvadrát	<b>0.0547</b>
Závislý průměr	50.97581	Přízp R-kv	0.0469
Koef prom	22.17683		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní kons	1	<b>62.14836</b>	4.32747	14.36	<.0001
věk	1	<b>-0.26890</b>	0.10125	-2.66	0.0090

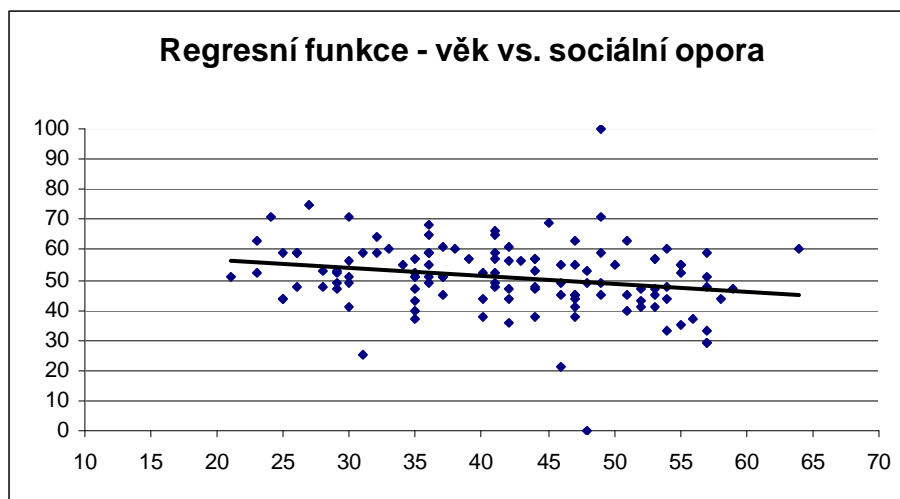
**Tabulka č. 8 Výpočty regresní funkce věk vs. podpora okolí**

Červeně zvýrazněné hodnoty nám poslouží k bližšímu komentáři. Jelikož přepočtená hladina významnosti je nižší než 0,05, konkrétně my jsme obdrželi hodnotu 0,0090, lze považovat vztah za statisticky významný. Z toho plyne, že škála Podpora okolí závisí na věkové struktuře respondentů. Blíže můžeme určit, že věk hraje roli ve vnímání a uvědomění si existence lidí, kteří respondentovi mohou poskytnout emoční podporu, radu, poučení, lásku. Zároveň má věk vztah k vymezení, zda je respondent se sociální oporou spokojen nebo ne.

Průběh závislosti ukazuje v regresní funkci koeficient  $b$ . V našem případě rovnice vypadá  $Y_{(\text{podpora okolí})} = 62,14836 - 0,26890x_{(\text{věk})}$

Záporný regresní koeficient ukazuje na nepřímou závislost mezi parametry. To znamená, že s růstem věku se hodnota T-skóre ve škále Podpora okolí snižuje. Interpretovat to můžeme například tak, že mladší lidé na České správě sociálního zabezpečení jsou přesvědčeni, že lidé z jejich okolí jsou ochotni více nebo častěji pomoci. Na pomocnou ruku v případě osobních, pracovních nebo jiných těžkostí se mohou spolehnout více než lidé s vyšším věkem.

Při úvahách o možných širších souvislostech lze výsledek (ovšem bez podložení empirickými daty) poněkud spekulativně chápat z hlediska přístupu mladých lidí k životu. Jsou bezstarostní, možná rizika si nepřipouštějí a proto i odpovědi v dotazníku mohou vyvolat dojem, že jsou na tom lépe. Další variantou může být většinou vstřícný přístup kolegů v zaměstnání ke spolupráci. Při výzkumu bylo mnohokrát respondenty uváděno, že v době, kdy se na ČSSZ přenesla ze zaměstnavatelů agenda spojená s vyplácením nemocenských dávek, se nutně musí vzájemná spolupráce podporovat, neboť jinak by se úkoly nedaly splnit. Mnoho novinek se pracovníci ČSSZ učí až po ostrém spuštění systému výplat a v tom případě je nutné a zároveň vhodné všechny informace sdílet a předávat ostatním.



**Graf č. 5 Regresní křivka věk vs. sociální opora**

Opatrnost ve výše zmíněných zdůvodněních musíme brát v potaz zejména proto, že hodnota koeficientu determinace je rovna pouze 0,0547. Z něj vypočtený korelační koeficient se rovná 0,234, což značí na slabou závislost znaků. Tudíž vztah mezi klesající spokojeností s mírou a kvalitou sociální opory z okolí je statisticky zobecnitelný, ale vypočtená závislost je malá. Rozdíly proto budeme pozorovat mezi respondenty s větším věkovým rozdílem, který je v tomto případě spíše v desítkách let než v několika letech.

Klesající závislost je též patrná ze znázorněné regresní křivce, která odpovídá trendu vynesení T-skóru jednotlivých respondentů (viz graf č. 5).

Druhou škálou, kde se projevila závislost na věku je Kognitivní nezdolnost. Třicetipoložková škála se zabývá respondentovými životními a pracovními atributy, postoji a přesvědčením. Vyšší skóre značí relativně vysoký stupeň odhodlání. Překážku takový člověk vnímá jako výzvu a příležitost zlepšit své znalosti dovednosti a zkušenosti. Jaký vztah odpovídá věkovému rozložení ukazuje následující tabulka č. 9.



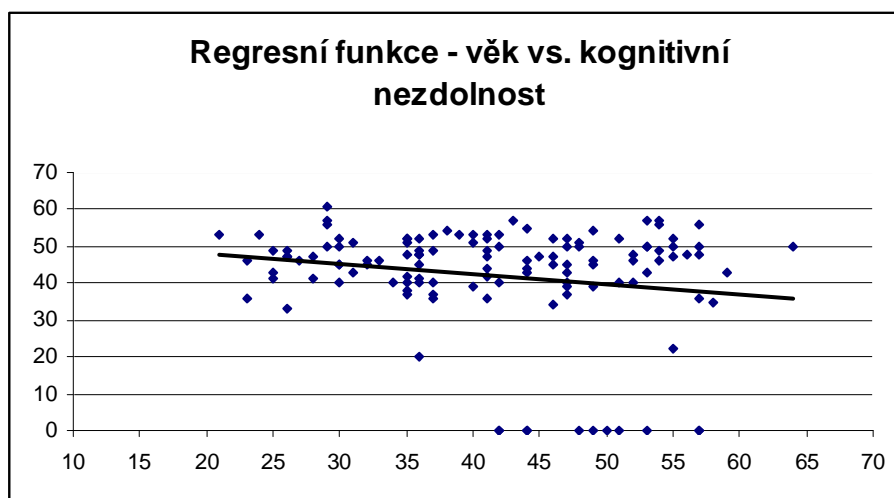
*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: kognitivní\_nezdolnost*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	1019.89586	1019.89586	4.85	<b>0.0296</b>
Chyba	122	25668	210.39377		
Korigovaný součet	123	26688			

Odmocnina MSE	14.50496	R-kvadrát	<b>0.0382</b>
Závislý průměr	42.12903	Přizp R-kv	0.0303
Koef prom	34.42984		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>54.01285</b>	5.55248	9.73	<.0001
věk	1	<b>-0.28602</b>	0.12991	-2.20	0.0296

Tabulka č. 9 Výpočty regresní funkce věk vs. kognitivní nezdolnost



Graf č. 6 Regresní křivka věk vs. kognitivní nezdolnost

Z výše vynesené tabulky č. 9 a grafu č. 6 je patrné, že závislost kognitivní nezdolnosti na věku je opět negativní, nepřímá. S rostoucím věkem respondenta se mění tendence pohlížet na změny v životě a okolí jako na ohrožení. Rizikovým faktorem je s věkem narůstající pocit odcizení z pracovního nebo rodinného života. Pocity nekontrolovatelnosti dění okolo a nemožnost reagovat vyvolávají s délkou působení stresorů zvýšený sklon k selhání obranných mechanismů organismu a tím větší náchylnost k prodělání nějaké nemoci.

Model je díky hodnotě přepočtené hladiny významnosti 0,0296, což je méně než kritická hodnota 0,05, zobecnitelný na běžnou populaci.

Co se týká konkrétního vzorku respondentů je možné výsledek vztáhnout na následující vysvětlení. Opět vycházíme z obecného uvažování, jak mohlo k němu dojít a veškeré závěry jsou jen orientační.

Jelikož parametr  $b$  v regresní funkci je záporný,  $Y_{(\text{kognitivní nezdolnost})} = 54.01285 - 0.28602x_{(\text{věk})}$ , můžeme říci, že mladší pracovníci na ČSSZ Ústí nad Labem jsou relativně silnější v pocitu kontroly nad důležitými úkoly. Tento výsledek mohl vzniknout tím, že mladší lidé jsou flexibilnější v rozhodování, jejich míra tvořivosti a inovátorského pohledu jim umožňuje, že zvládají věci snáz a tím nepocítují bezmoc. Starší lidé bývají často rigidní k naučenému způsobu práce. Pokud se jim změní pracovní postup, jsou nuceni změnit naučené schéma výkonu práce, prožívají větší tíseň a stres. Jelikož jsme se již zmínili, že v posledním roce se náplň práce řady zaměstnanců ČSSZ pozměnila, nebo spíše se rozšířili povinnosti a kompetence úřadu, je to možná velký tlak na starší osoby.

Ve státní správě se neustále dbá na zvýšení odbornosti. Mnoho pracovníků ČSSZ si doplňuje středoškolské vzdělání kombinovanou formou vysokoškolského studia. Nároky dílčích zkoušek v kombinaci s povinnostmi v rodinách (pokud si ještě uvědomíme, že většina respondentů jsou ženy), klade na jedince značné nároky. V souladu s růstem příčin stresu z rodiny, zaměstnání a například školy narůstá tendence podceňovat své schopnosti a propadat pocitům nereálného ovlivnění dění.

Síla závislosti kognitivní nezdolnosti na věku je opět slabá. Koeficient determinace se rovnal 0,0382 a z něj vypočtený korelační koeficient 0,195 ukazuje na velmi slabou, ale přesto existující závislost.

### 6. 2. 2 Vztah škál Stress Profile a délky pracovního poměru respondentů

Statistická analýza vztahů mezi škálami Stress Profile a délkou pracovního poměru vykázala významný vztah pouze u škály Odpočinek/Spánek.

Tato subškála je součástí větší skupiny Zdravotních návyků. Ze čtyř subškál – Cvičení, Odpočinek/Spánek, Jídlo/Výživa a Prevence však statistické údaje prokazují vztah jen na jedné z nich. Jedinci s vysokým skóre u škály Odpočinek/Spánek jsou obvykle více odpočatí, relaxovaní nebo opačně řečeno necítí se unavení a málo vyspalí. Jak dokládá tabulka č.10 uvedená níže, lze s ohledem na délku pracovního poměru sledovat pozitivní, přímou závislost.

#### *Procedura REG*

#### *Model: MODEL1*

#### *Závislá proměnná: odpočinek\_spánek*

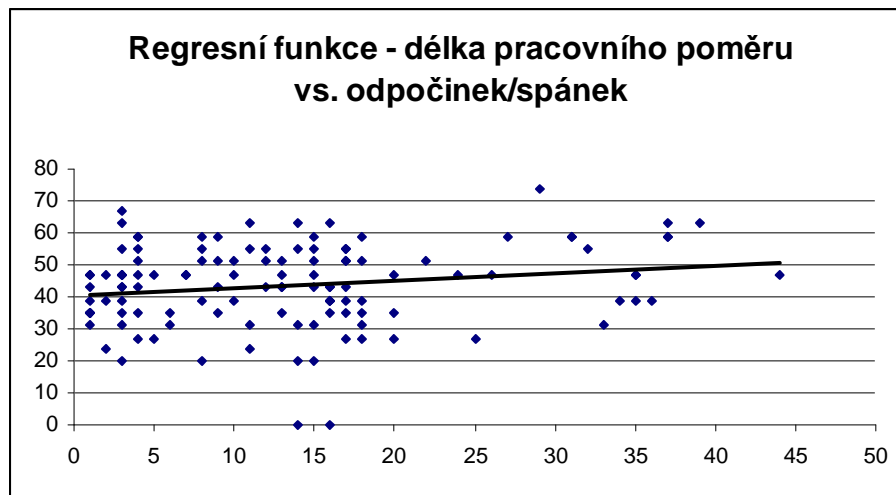
#### *Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	666.77942	666.77942	4.16	<b>0.0437</b>
Chyba	117	18756	160.30649		
Korigovaný součet	118	19423			

Odmocnina MSE	12.66122	R-kvadrát	<b>0.0343</b>
Závislý průměr	43.59664	Přizp R-kv	0.0261
Koef prom	29.04173		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>40.47266</b>	1.92183	21.06	<.0001
pracpomer	1	<b>0.22889</b>	0.11223	2.04	0.0437

Tabulka č. 10 Výpočty regresní funkce délka pracovního poměru vs. odpočinek/spánek



**Graf č. 6 Regresní křivka délka pracovního poměru vs. odpočinek/spánek**

Uvedený vztah délky pracovního poměru jako vysvětlující proměnné pro škálu odpočinku a spánku je svou silou závislosti slabý. Korelační koeficient 0,185 byl vypočtený z koeficientu determinace rovného 0,0343.

I když je závislost slabá, pozorujeme zde opačný vztah než u regrese s věkem. Závislost je v případě délky pracovního poměru u ČSSZ a odpočinku pozitivní, tedy přímá. To odpovídá kladnému regresnímu koeficientu  $b=0,22889$ . Celá regresní funkce vypadá následovně:  $Y_{(\text{odpočinek/spánek})} = 40.47266 + 0,22889x_{(\text{délka prac. poměru})}$

S rostoucí délkou praxe na pracovišti České správy sociálního zabezpečení roste i míra subjektivního pocitu svěžesti vycházející z větší míry uvolnění a dostatečného odpočinku.

Vysvětlit můžeme daný výsledek nepotvrzenou tezí, že zkušenější pracovníci nemusí vydávat v zaměstnání více energie, vymezené úkoly zvládají snáz než méně zkušení kolegové. Případné novinky je neobtěžují, neboť na jejich pochopení a zanesení do pracovního schématu potřebují méně času. Do problému snáz nahlížíjí i z důvodu jejich komplexnějšího vnímání práce. Všechny principy jsou jim se vzrůstajícím počtem strávených let u jednoho zaměstnavatele jasné.

To je i platné pro znalost pracovních vztahů. Pokud člověk má delší praxi, rychleji se dostane k požadované informaci, neboť ví, koho má oslovit a nemusí vše zdlouhavě shánět.

Dá se také předpokládat, že s růstem zkušeností, roste také míra odpovědnosti pracovníka. Člověk dostává příležitosti vést tým, tím získává i více informací, které mu rozšiřují obzor o dění ve firmě.

Škála odpočinku a spánku kromě pracovního prostředí sleduje i oblast soukromí. Protože však škála Odpočinku a spánku věkem vysvětlována z pohledu statistické analýzy

není, dopouštíme se v následujících názorech hrubého zjednodušení. Můžeme však spekulovat, že pracovníci s kratší dobou působnosti na ČSSZ jsou lidé mladšího věku. V otázkách na kvalitu odpočinku a spánku se objevuje hledisko zábavy, která člověku brání dobře se vyspat. To se dá očekávat právě u mladších. Mnoho mladých lidí se snaží vykonávat řadu aktivit a koníčků i za cenu čerpání z vlastních rezerv. Starší lidé na kvalitu spánku a odpočinku kladou větší důraz, protože to jejich organismus vyžaduje více než u mladých lidí.

### **6. 2. 3 Vztah škál Stress Profile a dosaženého vzdělání**

Jak již bylo poznamenáno při popisu vzorku respondentů mezi oslovenými osobami v ČSSZ Ústí nad Labem byli pouze středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní. Vysokoškoláci nedosahovali ani jednu třetinu z celkového počtu oslovených probandů.

Možná i díky tomuto faktoru se při regresní analýze jednotlivých škál Stress Profile dotazníku neobjevila závislost na parametru vzdělání.

### 6.3 Výstupy dotazníku LOC

Maximální hodnotu rovnou dvaceti třem mohl respondent získat z dotazníku pokud skóroval u všech rozhodných otázek. Součet u každého respondenta ukazuje na jeho tendence u lokalizace kontroly. Nízký hodnotový skór značí externí lokalizaci, vysoký skór interní.

Průměrná dosažená hodnota u pracovníků ČSSZ Ústí nad Labem je 13,852 (viz tabulka č.11), což je v rámci normálního rozdělení bodů v dotazníku více jak polovina možných bodů ke skórování (přesná polovina je hodnota 11,5). Při hrubém zobecnění můžeme konstatovat, že respondenti v průměru skórovali v pásmu sklonu k interní lokalizaci kontroly. Většina testovaných pracovníků tak má sklon věřit svým vlastním schopnostem a aktivitě. Jsou přesvědčeni, že jsou schopni úkoly na ně směřující řídit vlastními silami. Tento postoj je vhodný pro řešení situací v životě, neboť neblokuje iniciativu, odhodlání, sebevědomí.

Popisné statistiky			
Proměnná	N	Průměr	Std odch
LOC	135	<b>13.852</b>	3.6925

Tabulka č. 11 Popisná statistika LOC

Námi vypočtený T-skór u respondentů použitý k výpočtu testu hypotézy o průměru normálního rozdělení (jednovýběrový T-test), v případě zobecnění ukazuje na možnosti vztažení výsledků na běžnou populaci. Formulovaná nulová hypotéza o rovnosti průměrů  $\mu = \mu_0 = 50$  byla zamítnuta, neboť hodnota testového kritéria je menší než 0,001, což splňuje podmínku výsledku pod hranici 0,05 (viz tabulka č. 12). Dá se tedy předpokládat, že podobný průměrný skór směřující k místu interní kontroly u pracovníků ČSSZ by bylo možné pozorovat i u ostatních pracovníků České správy nezahrnutých do vzorku oslovených respondentů.

Statistika T-testy			
Proměnná	DF	t hodnota	Pr >  t
LOC	135	-113.74	<b>&lt;.0001</b>

Tabulka č. 12 Vypočtené hodnoty T-testu u LOC

### 6. 3. 1 Vztah LOC a věku respondentů

Stejně jako u dotazníku Stress Profile jsme se zaměřili na hledání vztahů mezi naměřenou hodnotou místa kontroly a charakteristikou věku, délky pracovního poměru a vzdělání.

*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: LOC*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	45.77849	45.77849	3.58	<b>0.0608</b>
Chyba	122	1559.21345	12.78044		
Korigovaný součet	123	1604.99194			

Odmocnina MSE	3.57497	R-kvadrát	0.0285
Závislý průměr	14.00806	Přízp R-kv	0.0206
Koef prom	25.52083		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	11.49034	1.36850	8.40	<.0001
věk	1	0.06060	0.03202	1.89	0.0608

**Tabulka č. 13 Výpočty regresní funkce věk vs. LOC**

Při analýze rozptylu ověřující formu vztahu mezi LOC jako závislou, vysvětlovanou proměnou a věkem jako nezávislou, vysvětlující proměnnou nebyla shledána existující závislost. Hodnota 0,0608 (viz tabulka č. 13) nespĺňuje testové kritérium hodnoty nižší pěti setinám. Věk tedy nemá vliv na sklon respondentů k místě kontroly.

### 6. 3. 2 Vztah LOC a délky pracovního poměru respondentů

*Procedura REG*

*Model: MODEL1*

*Závislá proměnná: LOC*

*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	38.00847	38.00847	2.87	<b>0.0930</b>
Chyba	117	1550.57977	13.25282		
Korigovaný součet	118	1588.58824			

<i>Procedura REG</i>	3.64044	<b>R-kvadrát</b>	0.0239
<b>Závislý průměr</b>	13.94118	<b>Přízp R-kv</b>	0.0156
<b>Koef prom</b>	26.11288		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
<b>Regresní konst.</b>	1	13.19532	0.55258	23.88	<.0001
<b>pracpomer</b>	1	0.05465	0.03227	1.69	0.0930

**Tabulka č. 14 Výpočty regresní funkce délka pracovního poměru vs. LOC**

Podobný výsledek neprokázaného vztahu jsme dosáhli i u zkoumaného vztahu délky pracovního poměru a LOC. I zde hodnota vypočtená v modelu převyšuje přípustnou hodnotu testového kritéria 0,05, konkrétně je 0,093 (viz tabulka č. 14). Nelze tedy vysvětlit rozložení hodnot místa kontroly u pracovníků zahrnutých ve výzkumném vzorku rozložením podle délky pracovního poměru.



### 6. 3. 3 Vztah LOC a dosaženého vzdělání

*Procedura REG*

*Model: MODEL1*

*Závislá proměnná: LOC*

*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	8.66079	8.66079	0.64	<b>0.4250</b>
Chyba	127	1716.82759	13.51833		
Korigovaný součet	128	1725.48837			

Odmocnina MSE	3.67673	R-kvadrát	0.0050
Závislý průměr	13.86047	Přízp R-kv	-0.0028
Koef prom	26.52673		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	14.62069	1.00344	14.57	<.0001
vzdělání	1	-0.62069	0.77546	-0.80	0.4250

**Tabulka č. 15 Výpočty regresní funkce vzdělání vs. LOC**

Informace o dosaženém stupni vysokoškolského nebo středoškolského vzdělání u oslovených respondentů nemá vztah na naměřené hodnoty LOC. Dosažené vzdělání jako vysvětlující proměnná nemá vliv na vysvětlovanou proměnnou místa kontroly.

## 6.4 Vzájemné porovnání výsledků Stress Profile a LOC

Jelikož cílem diplomové práce bylo využít synergického efektu použitých dvou dotazníků, snažil se autor práce podchytit vztah lokalizace kontroly a možného skórování v testu Stress Profile. Tato část se proto věnuje škále LOC jako závislé proměnné a snaží se ji vysvětlit výsledkem nezávislé, vysvětlující proměnné. Provedená analýza nám odpoví na otázku, zda existuje některá škála z dotazníku Stress Profile, která má vliv na to, zda je jedinec svým místem kontroly internalista nebo externalista.

V uvedených tabulkách níže jsou zachyceny jen ty škály, které vykazují tento vzájemný vysvětlující vztah. Pokud byl výsledek statisticky neprůkazný, nebyl do hodnocení níže použit. Ke každé na vztah citlivé škále Stress Profile dotazníku byla následně vypočtena hodnota koeficientu determinace a parametry regresní funkce. Z patnácti škál dotazníku Stress Profile jich vysvětluje výsledek LOC celkem šest.

### *Procedura REG*

#### *Model: MODEL1*

#### *Závislá proměnná: LOC*

#### *Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	73.14760	73.14760	5.55	<b>0.0200</b>
Chyba	133	1753.88944	13.18714		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

Odmocnina MSE	3.63141	R-kvadrát	<b>0.0400</b>
Závislý průměr	13.85185	Přízp R-kv	0.0328
Koef prom	26.21606		

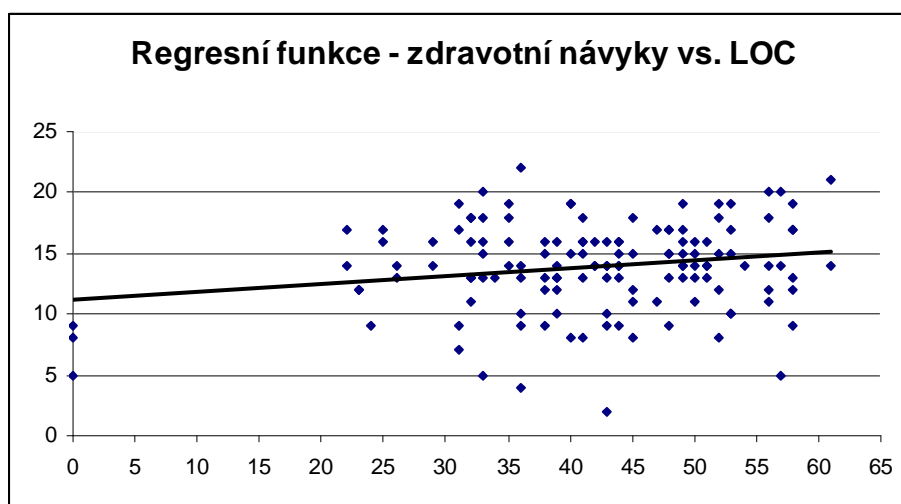
Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>11.12868</b>	1.19774	9.29	<.0001
zdravotní návyky	1	<b>0.06510</b>	0.02764	2.36	0.0200

Tabulka č. 16 Výpočty regresní funkce zdravotní návyky vs. LOC

Tabulka č. 16 ukazuje na závislost LOC na škále Zdravotní návyky. V dotazníku Stress Profile sytí tuto škálu otázky zaměřené na návyky respondenta, které má vžitě a slouží mu pravidelně k získání pocitu jak fyzické, tak psychické rovnováhy.

Přepočtená hladina významnosti nižší než 0,05, přesně 0,02 nám umožňuje zobecnit následující tvrzení. Pokud vyjdeme ze získaných údajů, tak hodnota naměřená dotazníkem LOC je v přímém vztahu s hodnotou škály Zdravotní návyky v dotazníku Stress Profile.

Vypočtené parametry regresní funkce, zvláště pak koeficient  $b$ , ukazuje, že čím je vyšší naměřená hodnota T-skóre u škály zdravotních návyků, tím roste i hodnota v dotazníku LOC. Tento stav je patrný i z regresní přímky v grafu č. 7. Rovnice vztahu vypadá následovně  $Y_{(LOC)} = 11,12868 + 0,06510x_{(zdravotní\ návyky)}$ .



**Graf č. 7 Regresní křivka zdravotní návyky vs. LOC**

Získaný údaj je pochopitelný. Člověk, který se cítí být zdravý a to zejména díky vlastním pravidlům vycházejícím ze specifického chování péče sám o sebe, musí věřit sám v sebe. Lidé s pocitem možnosti ovlivnit okolní dění jsou zodpovědnější v přístupu ke svému zdraví, snaží se aktivně na něm pracovat a své zdraví si i chrání. Naopak jedinec, který věří, že život nemá ve svých rukou, může často rezignovat na zdravotní stav. Pokud se u něj objeví zdravotní komplikace, nesnaží se je řešit, protože jejich spuštění přikládá neovlivnitelným skutečností. Pokud takoví lidé onemocní, jsou pravděpodobně i méně uvědomělými pacienty lékařů.

Síla závislosti mezi LOC a Zdravotními návyky je stanovena korelačním koeficientem rovným 0,2 (vypočten z koeficientu determinace jako odmocnina hodnoty 0,04 – viz tabulka 16). Síla závislosti je slabá.

Výsledné zjištění regresní analýzy potvrzují také statisticky ověřené vztahy dvou subškál – Prevence a Trsu ARC, jejichž hodnoty T-skóru sytí celkově škálu Zdravotní návyky.

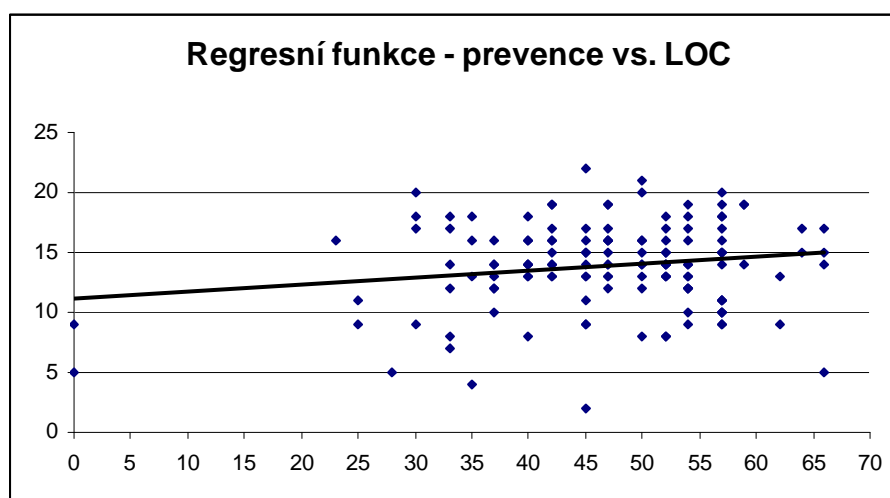
*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: LOC*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	54.90156	54.90156	4.12	<b>0.0444</b>
Chyba	133	1772.13548	13.32433		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

Odmocnina MSE	3.65025	R-kvadrát	<b>0.0300</b>
Závislý průměr	13.85185	Přízp R-kv	0.0228
Koef prom	26.35207		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>11.15305</b>	1.36615	8.16	<.0001
prevence	1	<b>0.05784</b>	0.02849	2.03	0.0444

Tabulka č. 17 Výpočty regresní funkce prevence vs. LOC



Graf č. 8 Regresní křivka prevence vs. LOC

Z tabulky č. 17 a grafu č. 8 vystupují výsledky podporující tvrzení, že celkový zdravotní stav má vliv na skórování v LOC. Subškála Prevence v dotazníku Stress Profile se věnuje preventivním a hygienickým návykům, které minimalizují zdravotní rizika onemocnění. Lidé s vysokým T- skóre mají sklon k respektování pravidel udržující jejich organismus v relativním zdraví.

Parametr  $b = 0,05784$  regresní křivky ukazuje na pozitivní, přímou závislost. Křivka odpovídá rovnici  $Y_{(LOC)} = 11,15305 + 0,05784x_{(prevence)}$ . Opět platí, že s rostoucí hodnotou T-skóru u subškály Prevence rostou i hodnoty škály LOC. Jedinec, kterého dotazníkem LOC označíme za internála, bude v preventivních a hygienických pravidlech důslednější než jedinec zařazený v LOC k externálovi. Péče o zdravotní stav posiluje i sebevědomí člověka. Ten pak sobě více věří, důvěřuje také svému tělu a tím je i přesvědčen, že pokud se objeví jakýkoli problém, je schopen jej zvládnout.

Závislost námi vybraných dvou veličin je velmi slabá. Hodnota korelačního koeficientu R je 0,173.

**Procedura REG**

**Model: MODEL1**

**Závislá proměnná: LOC**

**Analýza rozptylu**

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	55.08954	55.08954	4.13	<b>0.0440</b>
Chyba	133	1771.94750	13.32291		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

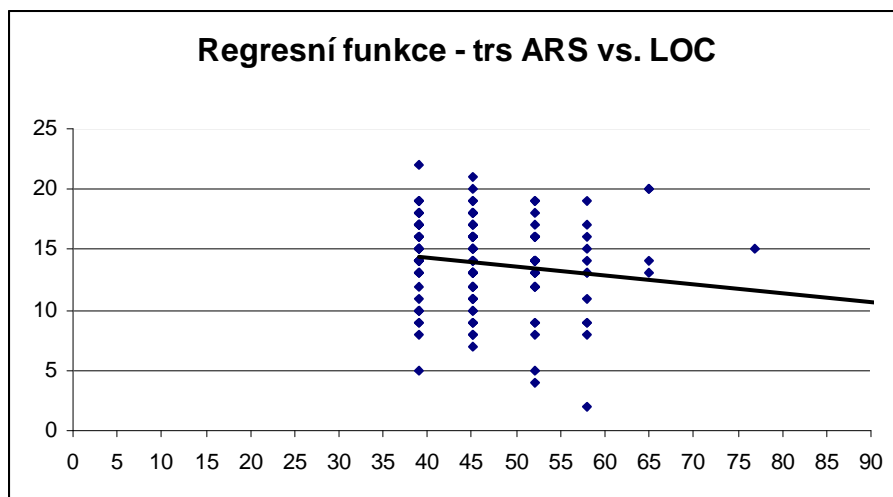
Odmocnina MSE	3.65006	R-kvadrát	<b>0.0302</b>
Závislý průměr	13.85185	Přizp R-kv	0.0229
Koef prom	26.35068		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>17.33292</b>	1.74048	9.96	<.0001
trs ARC	1	<b>-0.07410</b>	0.03644	-2.03	0.0440

Tabulka č. 18 Výpočty regresní funkce trs ARC vs. LOC

Trs ARC v dotazníku Stress Profile vychází ze subškály Prevence. Ve svých třech položkách hodnotí specifické rizikové faktory poškození zdravotního stavu respondenta. Věnuje se závislosti na alkoholu, drogách a tendenci kouřit. Vysoký skór ukazuje na riziko vážného poškození zdraví.

Jelikož přepočtená hladina významnosti u subškály Prevence ukazovala na závislost LOC, to že zároveň hladina významnosti u Trsu ARC je pod hodnotou 0,05, jen dokládá logiku již výše komentovaných výsledků. Jedinec s nízkou hodnotou Trsu ARC (to znamená, že je mimo úroveň ohrožení svého zdraví ve vztahu k abúzu na návykových látkách) skóroval v dotazníku LOC vysoko (to znamená, že je založením místa kontroly internál). Tento princip dokládají proměnné z odhadu parametrů regresní funkce.  $Y_{(LOC)} = 17,33292 - 0,0741x_{(trs\ ARC)}$ . Záporný parametr  $b$  ukazuje na klesající tendenci.



**Graf č. 9 Regresní křivka trs ARS vs. LOC**

Závislost na alkoholu, drogách a cigaretách snižuje u respondenta pocit vlastního vlivu na život. To odpovídá i pravděpodobnosti, že většina lidí sahá k návykovým látkám ve chvíli, kdy prožívají těžké období a sklon řešit situaci například alkoholem je únikovou tendencí od reality. Odosobnění v případě intoxikace koresponduje i s touhou člověka být od běžného života dál, nic neřešit. Tento pocit je však pouze domnělý.

Závislost vybraných parametrů je slabá (korelační koef. = 0,174).

*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: LOC*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	74.61005	74.61005	5.66	<b>0.0188</b>
Chyba	133	1752.42699	13.17614		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

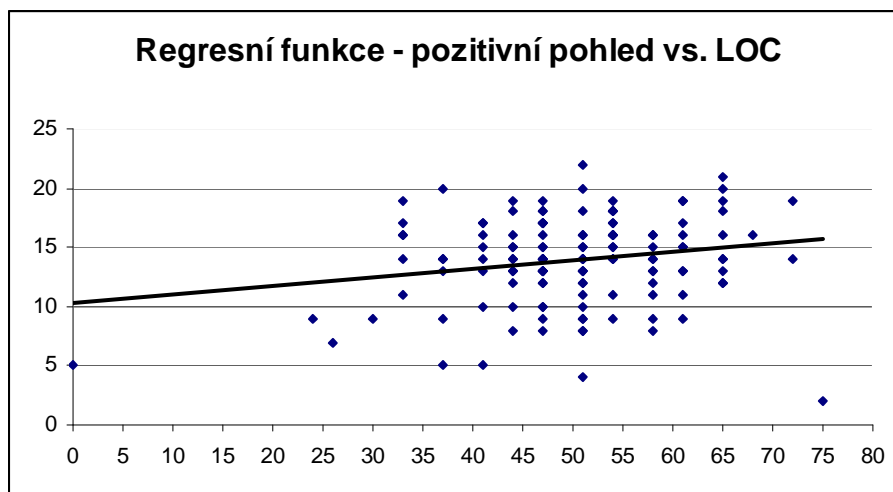
Odmocnina MSE	3.62990	R-kvadrát	<b>0.0408</b>
Závislý průměr	13.85185	Přizp R-kv	0.0336
Koef prom	26.20513		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>10.27165</b>	1.53663	6.68	<.0001
pozitivní pohled	1	<b>0.07157</b>	0.03008	2.38	0.0188

**Tabulka č. 19 Výpočty regresní funkce pozitivní pohled vs. LOC**

Tabulka č. 19 potvrzuje očekávání, že jedincem používaná pozitivní strategie zvládnání zátěže v podobě pozitivního pohledu poukazují na sklon člověk k interní lokalizaci kontroly. Hodnota přepočtené hladiny významnosti rovná 0,0188 umožňuje závěry zobecnit.

Síla závislosti, určená korelačním koeficientem, mezi pozitivním pohledem a naměřenými údaji v LOC je odmocninou koeficientu determinace (v tabulce č. 19 jako R-kvadrát) a je rovna 0,202. Závislost je tedy slabá.



**Graf č. 10 Regresní křivka pozitivní pohled vs. LOC**

Strategii pozitivního pohledu volí takoví lidé, kteří redukuje stres tím, že hledají v takové situaci pozitiva. Snaží se pozitivně přerámovat nastalé problémy, většinou se chovají zodpovědně a přistupují k němu jako k úkolu, který překonají. Tento postoj působí autostimulačně a podpůrně.

Vyjádřená rovnice regresní funkce  $Y_{(LOC)} = 10,27165 + 0,07157x_{(pozitivní\ pohled)}$  ukazuje na přímou závislost (viz graf č. 10). S rostoucí hodnotou naměřenou dotazníkem Stress Profile u škály Pozitivní pohled indikuje růst hodnot ve prospěch interní lokalizace kontroly.

Je pochopitelné, že jedinci s pozitivním smýšlením snáze překonávají těžkosti a lépe tak mohou přijímat skutečnost, že život mají plně pod kontrolou a směr životu udávají pouze sami. Skórováním v této škále se potvrzuje, že uvedený přístup redukuje pocity marnosti a frustrace ze života.

Dalším vztahem potvrzeným regresní analýzou je LOC v porovnání s hodnotami škály Zaměření na problém. Lidé s vyšším T-skóre budou aktivně usilovat o změnu životních stresorů. Takový člověk se snaží situaci přetvořit ve svůj prospěch, plánuje si, jak je možné zátěžovou situaci překonat, konkrétní změny sám aplikuje a poukazuje na jejich dodržování i od druhých. Díky vlastní aktivitě si posilují vlastní zkušenosti a odhodlání překonávat překážky.



*Procedura REG*  
*Model: MODEL1*  
*Závislá proměnná: LOC*  
*Analýza rozptylu*

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	91.90386	91.90386	7.04	<b>0.0089</b>
Chyba	133	1735.13318	13.04611		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

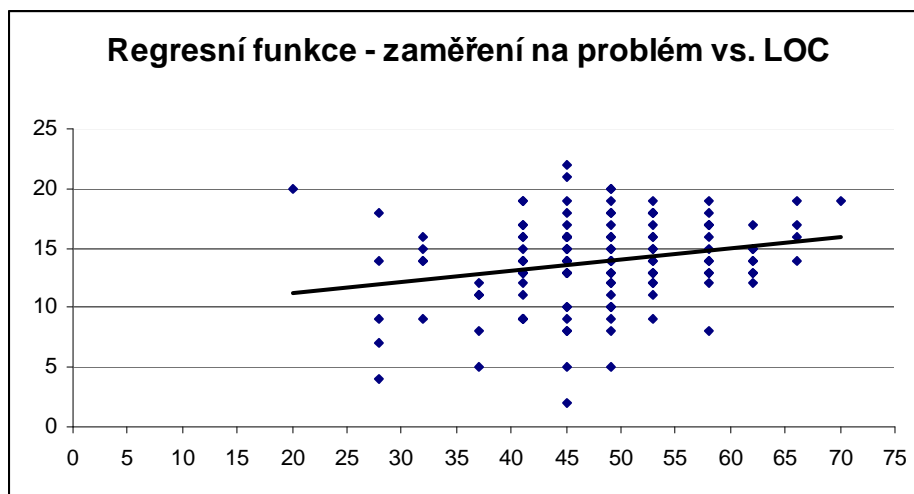
Odmocnina MSE	3.61194	R-kvadrát	<b>0.0503</b>
Závislý průměr	13.85185	Přízp R-kv	0.0432
Koef prom	26.07551		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>9.49856</b>	1.66938	5.69	<.000
zaměření na problém	1	<b>0.09129</b>	0.03439	2.65	0.008

**Tabulka č. 20 Výpočty regresní funkce zaměření na problém vs. LOC**

Posuzovaný parametr přepočtené hladiny významnosti je velmi nízký, rovná se hodnotě 0,0089. Zobecnění na běžnou populaci je tím pádem možné.

Těsnot závislosti daná korelačním koeficientem je 0,224, což je druhou nejvýraznější hodnotově vyjádřenou závislostí v odhadu parametrů pomocí regresní analýzy v porovnání LOC škálami Stress Profile. Závislost je přesto stále nízká, blíží se však již závislosti mírné.



**Graf č. 11 Regresní křivka zaměření na problém vs. LOC**

Hodnota LOC je vysvětlována škálou Zaměření na problém pozitivním způsobem. Vypočtený parametr  $b$  dosahuje kladných hodnot. Rovnice regresní funkce je vyjádřena vztahem  $Y_{(LOC)} = 10,27165 + 0,07157x$  (zaměření na problém). To znamená, že člověk se vzrůstajícím T-skóre (odhodláním problému řešit) dosahuje i vyššího skóre v dotazníku LOC (má sklon k interní lokalizaci).

Posledním ze šestice nalezených vztahů je škála Psychická pohoda. Pocit psychické pohody a uspokojení je sledován dotazníkem Stress Profile v posledních třech měsících. Zaměřena je škála na rodinné, pracovní, mezilidské vazby a na vnímání vlastního úspěchu.

**Procedura REG**

**Model: MODEL1**

**Závislá proměnná: LOC**

**Analýza rozptylu**

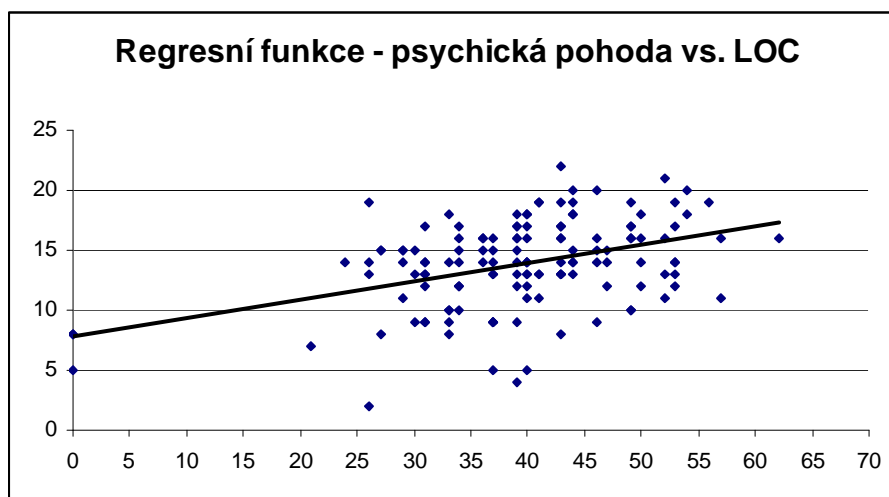
Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	1	314.26306	314.26306	27.63	<b>&lt;.0001</b>
Chyba	133	1512.77397	11.37424		
Korigovaný součet	134	1827.03704			

Odmocnina MSE	3.37257	R-kvadrát	<b>0.1720</b>
Závislý průměr	13.85185	Přizp R-kv	0.1658
Koef prom	24.34744		

Odhady parametrů					
Proměnná	DF	Odhad parametru	Standardní chyba	t hodnota	Pr >  t
Regresní konst.	1	<b>7.86943</b>	1.17456	6.70	<.0001
psychická pohoda	1	<b>0.15192</b>	0.02890	5.26	<.0001

Tabulka č. 21 Výpočty regresní funkce psychická pohoda vs. LOC

Pravidlo možného zobecnění, kdy hodnota přepočtené hladiny významnosti menší než 0,05, je splněna bez výhrad. Ze všech šesti škál se tato škála zdá jako nejvíce významná ve vysvětlení dosažených hodnot LOC. To podtrhuje nejsilnější těsnost závislosti korelačního koeficientu rovného hodnotě 0,415. Závislost je tímto spíše středně silná. Patrné je to i na hodnotě regresního koeficientu  $b$ , který je ze šesti škál největší.



Graf č. 11 Regresní křivka psychická pohoda vs. LOC

Regresní křivka určená rovnicí  $Y_{(LOC)} = 7,86943 + 0,15192x_{(psychická\ pohoda)}$  má největší sklon. S narůstající hodnotou T-skóre u škály Psychická pohoda významně rostou i hodnoty LOC. Naopak ti respondenti, kteří obdrželi nízkou hodnotu ve škále Psychická pohoda budou skórovat v pásmu externí lokalizace kontroly.

Silná závislost je pochopitelná. Pokud dotazovaní respondenti ve svém životě vnímají poslední tři měsíce jako období plné překážek, které jim působí celkové nepohodlí, bude se u nich objevovat pocit apatie a budou přesvědčeni, že nelze situaci zvládnout pouze vlastními silami. Naopak pocit štěstí z klidného období musí člověka posilovat v hodnotách jako víra v sebe sama, odhodlání postavit se překážkám a nepodléhání pesimistickým prognózám.

**Celkové shrnutí vztahu Stress Profile a dotazníku LOC**

Jelikož v provedené jednoduché regresní analýze se objevil velký počet vysvětlujících proměnných pro Locus of Control, provedli jsme vícenásobnou regresi, která by měla objevit, které škály Stress Profile dotazníku nejvíce vysvětlují změnu v hodnotách LOC. Smyslem vícenásobné regrese bylo i to, jaké proměnné nejvíce vyjadřují hodnotu a pokud by nebylo provedeno šetření pomocí LOC dotazníku, z jakého komplexu škál by se dalo co nejlépe usoudit na sklon k lokalizaci kontroly. Proto byly do modelu kromě škál Stress Profile zahrnuty také charakteristiky o věku, délce pracovního poměru a vzdělání.

**Procedura REG****Model: MODEL1****Závislá proměnná: LOC****Analýza rozptylu**

Zdroj	DF	Součet čtverců	Průměr Kvadrát	F hodnota	Pr > F
Model	3	241.21756	80.40585	7.05	<b>0.0002</b>
Chyba	108	1231.88958	11.40639		
Korigovaný součet	111	1473.10714			

Proměnná	Odhad parametru	Standardní chyba	Typ II SS	F hodnota	Pr > F
Regresní konstanta	<b>2.79032</b>	2.50350	14.16977	1.24	0.2675
věk	<b>0.06749</b>	0.03185	51.22645	4.49	0.0364
zaměření na problém	<b>0.07350</b>	0.03688	45.30783	3.97	0.0488
psychická pohoda	<b>0.11900</b>	0.03641	121.82658	10.68	0.0015

Souhrn Postupný výběr						
Krok	Zadaná proměnná	Parciální R-kvadrát	R-kvadrát modelu	C(p)	F hodnota	Pr > F
1	věk	0.0911	0.0911	1.4634	11.02	0.0012
2	zaměření na problém	0.0419	0.1330	-1.5853	5.27	0.0236
3	psychická pohoda	0.0308	<b>0.1637</b>	-3.2893	3.97	0.0488

Tabulka č. 21 Výpočty regresní funkce - celkové shrnutí vztahu Stress Profile a dotazníku LOC

Z uvedené vícenásobné regresní analýzy plynou následující zjištění. Do modelu byly zahrnuty tři vysvětlující proměnné, a to věk, zaměření na problém a psychická pohoda. Ostatní proměnné již údaj o LOC nevysvětlují významně, proto nebyly do modelu zařazeny. Pokud bychom chtěli popsat co nejpřesněji na základě odhadu výsledek LOC, je možné použít rovnici regresní funkce obsahující dvě škály Stress Profile a parametr věku.  $Y_{(LOC)} = 2,79032 + 0,06749x_1$  (věk) +  $0,0735x_2$  (zaměření na problém) +  $0,119x_3$  (psychická pohoda). Tento vztah je díky nízké hodnotě přepočtené hladiny významnosti zobecnitelný na běžnou populaci. Síla závislosti lokalizace kontroly na uvedených parametrech věku, zaměřenosti na problém a psychické pohodě je odvozená od koeficientu determinace (0,1637) a je rovna 0,405. Tento výsledek ukazuje na spíše středně silnou závislost.

## 6.5 Výstupy testování kvalitativních znaků

V diplomové práci jsme se pomocí statistické analýzy získaných dat pokusili hledat též vztah mezi kardinálními daty.

Zajímalo nás, zda rozdělení vzorku respondentů do předem vymezených kategorií nám ovlivní výsledek vztahů mezi kvalitativními veličinami.

Pro účely diplomové práce jsme rozdělili parametr věku na skupiny do 35 let, pásmo 35- 50 let a nad 50 let. Domnívali jsme se, že toto rozdělení na lidi se startující kariérou a nevyrovnaným výkonem v práci z důvodů nezkušenosti; s kariérou na vrcholu a velmi dobrými výkony a na osoby starší s klesající výkonností ovlivněné rychlejším vyčerpáním organismu, by mohlo ukázat na zajímavé výsledky. Velmi podobná byla myšlenka rozdělení podle délky pracovního poměru u ČSSZ – zaměstnanci s krátkou zkušeností max. do dvou let; lidé s pracovní praxí přesahující dva roky, ale maximálně dosahující deseti let, kteří pravděpodobně nejméně chybují a zaměstnanci s praxí nad deset let, kteří díky prožívanému stereotypu mohou vlivem pocitu nenaplnění v zaměstnání a chybovosti z neměnného prostředí selhávat. Třetí kategorií bylo rozdělení vzorku podle vzdělání na středoškolsky a vysokoškolsky vzdělané. Přesné údaje o počtech jsou uvedeny v kapitole Interpretace výsledků testování v úvodní části zaměřené na popis vzorku respondentů (viz tabulky 2, 3, 4).

V provedené statistické analýze metodou testování kontingence jsem objevili statisticky průkazný vztah pouze u dvou škál. V ostatních případech testové kritérium nespĺňovalo možnost zobecnění výsledků.

Statisticky významná závislost se projevila u vztahu jídla/výživy a pracovního poměru a u zdravotních návyků se vzděláním. Bližší popis je uveden pod níže uvedenými tabulkami 23 a 24.

Tabulka pro délku prac. poměru podle jídlo/výživa				
prac. poměr	T- skór, jídlo/výživa			Součet
Očekávaná Četnost	do 40	40-60	nad 60	
do 2 let	3	8	1	12
	3.2	7.8222	0.9778	
2- 10 let	8	22	8	38
	10.133	24.77	3.0963	
nad 10 let	25	58	2	85
	22.667	55.407	6.9259	
<b>Součet</b>	36	88	11	135

Statistika	Hodnota
Koeficient Fí	0.3032
Kontingenční koeficient	0.2901
Cramerovo V	<b>0.2144</b>

Fisherův přesný test	
Tabulková pravděpodobnost (P)	2.241E-05
Pr <= P	<b>0.0162</b>

**Tabulka č. 22 Výpočty kontingence – vztah jídlo/výživa vs. délka pracovního poměru**

Přepočtená hladina významnosti 0,0162 je nižší než hodnota 0,05. Tímto je model zobecnitelný. Síla závislosti se v kontingenčních tabulkách měří Cramerovým koeficientem V, což v našem případě je hodnota 0,2144. Ta s ohledem na testování kategoriálních dat, kdy koeficient V se nehodnotí tak přísně jako u dat ordinálních, ukazuje na mírně středně silnou závislost.

Pokud bychom chtěli interpretovat vztah mezi Jídlem/výživou a pracovním poměrem (viz tabulka č. 22), poslouží nám k provedení komentovaného výstupu vypočtený regresní koeficient z regresní analýzy zjištěný při výpočtech nutných pro závěry v kapitole 5.2. Vztah Jídla/výživy a pracovního poměru není statisticky průkazný. Regresní koeficient v kapitole 5.2 proto není uveden a uvádíme ho až nyní. Parametr  $b = 0,02$  ukazuje na pozitivní vztah.

Škála Jídlo/výživa sleduje disciplinovanost ve stravovacích návycích, dodržování vyvážené a výživné stravy. Respondenti s vysokým T-skórem dbají na zdravý styl ve stravování – omezují příjem tuků, cukru, soli a zajímá je energetické složení konzumovaného jídla.

Kontingenční tabulka a regresní koeficient  $b$  ukazuje na rostoucí přímý vztah. S růstem počtu let strávených na České správě sociálního zabezpečení se zvyšuje nepatrně i pozornost na vyváženou a pestrou stravu.

Při hledání důvodů proč tomu tak může být, jsme nenalezli žádné stanovisko, které by podporovalo vztah Jídlo/výživa a délka pracovního poměru a zároveň nekorespondovalo s parametrem věku, neboť závislost se projevila pouze u délky pracovního poměru a u věku ne.

Tabulka pro vzdělání podle zdravotní návyky				
vzdělání	T- skór, zdravotní návyky			Součet
Očekávaná Četnost	do 40	40-60	nad 60	
SŠ	40	4	2	46
	31.893	12.88	1.2267	
VŠ	12	17	0	29
	20.107	8.12	0.7733	
<b>Součet</b>	52	21	2	75

Statistika	Hodnota
Koeficient Fí	0.5468
Kontingenční koeficient	0.4798
Cramerovo V	<b>0.5468</b>

Fisherův přesný test	
Tabulková pravděpodobnost (P)	2.422E-06
Pr <= P	<b>9.997E-06</b>

**Tabulka č. 23 Výpočty kontingence – vzdělání vs. zdravotní návyky**

U výpočtu kontingence se projevila ještě závislosti dosaženého vzdělání a škály Zdravotní návyky (viz tabulka č. 23). Přepočtená hladina významnosti je výrazně menší než 0,05. Hodnota Cramerova V koeficientu, určujícího sílu závislosti daných kategoriálních znaků je rovna 0,5468, což ukazuje na silnou závislost.

Parametr  $b$  regresní funkce je kladný a má hodnotu 1,42897. To ukazuje na přímý, pozitivní vztah.

Stupeň dosaženého vzdělání silně ovlivňuje výsledek na škále Zdravotních návyků. Čím vyšší vzdělání respondenta, tím vyšší hodnoty T-skóre u škály Stress Profile jedinec získal.

Vysvětlit to můžeme domněnkou, že respondent s vyšším vzděláním dává větší důraz na způsob aplikace specifického chování udržující člověka v psychické a fyzické rovnováze. Vysokoškoláci dbají více na udržení zdraví než středoškoláci.



## 7. SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ EMPIRICKÉ ČÁSTI

Empirická část diplomové práce vychází z údajů získaných sběrem dat u pracovníků České správy sociálního zabezpečení. Vybraným vzorkem byli zaměstnanci s působností v Ústeckém a Libereckém kraji, což je výčet Okresních správ sociálního zabezpečení spadající pod ČSSZ Ústí nad Labem.

Z distribuovaných dvouset dotazníků bylo zařazeno do zpracování stotřicetipět. Výsledky pracovníků OSSZ v Ústí nad Labem nebyly z důvodů pozdějšího návratu výzkumníkovi do interpretace zahrnuty.

Komentář v kapitole Interpretace výsledků testování obsahuje pouze výstupy, které ukazovaly na odlišnosti od normálního rozdělení a ze statistického hlediska ukazovaly na možnost vztáhnout závěr na celou populaci. Pokud komentář v kapitole není zahrnut, znamená to, že výsledek byl statisticky nezobecnitelný a hledaná průkaznost se nepotvrdila.

Ve výzkumu jsme jednak sledovali pomocí testu hypotézy o průměru normálního rozdělení (T-test), zda získané hodnoty T-skórů ve škálách Stress Profile dotazníku a hodnota místa kontroly u LOC se liší od průměrné hodnoty. V druhém kroku byla vypočtena závislost mezi všemi škálami Stress Profile a LOC pomocí regresní analýzy, kde vysvětlujícími proměnnými byl věk, délka zaměstnání u ČSSZ a dosažené vzdělání. Jelikož jsme se chtěli zaměřit i na vztah LOC a výstupů z dotazníku Stress Profile, třetím krokem byla regresní analýza vztahu závislé proměnné LOC na nezávislé proměnné, což byly hodnoty T-skórů jednotlivých škál Stress Profile. Poslední použitou metodou statistické analýzy byl výpočet kontingence. Tento čtvrtý krok sledoval vztah kardinálních dat, neboť jsme se snažili získat odpovědi na otázky, zda se dosažené výsledky v Stress profile a LOC dotaznících liší v předem stanovených kategoriích (intervalech) údajů o věku, délce pracovního poměru a vzdělání.

Z jednotlivých dílčích kroků statistické analýzy se objevily průkazné rozdíly u vztahů uvedených níže. Většina závislostí určených těsností závislosti korelačním nebo Cramerovým koeficientem byla slabá, výjimečně spíše středně silná.

- naměřené hodnoty T-skórů u škál Stress profile se liší od norem stanovených provedenou standardizací dotazníku ve všech položkách, kromě škály Podpora okolí a Pozitivní pohled. Dá se říci, že v ostatních škálách respondenti z výběrového vzorku ČSSZ se odlišují od průměru.

- regresní analýza potvrdila, že věk má vliv na dosažený výsledek u pracovníků ČSSZ ve škálách Podpora okolí a Kognitivní nezdolnost. Délka praxe koresponduje s výsledky škály Odpočinek/Spánek. Parametr vzdělání neměl vliv na žádnou ze zkoumaných škál.
- u zkoumání vztahu LOC jako vysvětlované proměnné škálami Stress Profile dotazníku se objevily významné souvislosti u Zdravotních návyků, Prevence, Trsu ARC, Pozitivního pohledu, u Zaměřenosti na problém a Psychické pohody.
- vícenásobná regrese ověřila sílu jednotlivých vysvětlujících položek v komplexu a tím jsme zjistili, že LOC nejvíce sytí údaje ze škál Zaměření na problém a Psychická pohoda. Přidáním komponenty věku dostáváme nejpřesnější model, který by nám mohl bez znalosti údajů z dotazníku LOC nejvěrohodněji určit sklon k místu kontroly u pracovníků ČSSZ. Výsledek je zobecnitelný.
- provedená kontingence prokázala vztah pouze u dvou souvstažností, a to u délky praxe v závislosti na škále Jídlo/výživa a vzdělání versus Zdravotní návyky.

Před koncipováním celého výzkumného šetření byly stanoveny nulové hypotézy, které vycházely z některých předpokladů. Nulové hypotézy s předpoklady jsou uvedeny v metodice práce. Nyní se pokusíme na jejich tvrzení s ohledem na získané informace ze sběru dat odpovědět

**H<sub>01</sub>: Hodnoty u naměřených škál v testu Stress profile se neliší od běžné populace.**

**Hypotéza se zamítá.** *Dotazník Stress Profile v naměřených škálách většinou ukázal, že údaje se od běžné populace odlišují. Pracovníci ČSSZ v Ústeckém a Libereckém kraji vykazují odchylky od běžné populace a to ve všech škálách mimo Podporu okolí a Pozitivní pohled.*

*Pro účely výzkumu je důležitý T-skór škály Stres. Výzkumem se potvrdilo, že pracovníci ČSSZ jsou exponováni stresovým situacím nad průměrné zatížení populace. Ze strategií nejčastěji používají Negativní pohled (sebeobviňování, sebekritiku, přemýšlejí o důsledcích neuspokojivého řešení problémů), Minimalizaci hrozeb (v podobě vyhýbání se problému, jeho neřešení, nebo zlehčování), ale zároveň i taktiku Zaměřenosti na problém (aktivní snaha nepříznivé situace změnit). Strategie Pozitivního pohledu (podpora pozitivního náhledu na problém, pozitivní přerámování) se již používá podstatně méně.*

**H<sub>02</sub>: Zjištěná úroveň stresu se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

**Hypotéza nebyla zamítnuta.** *Míra stresu se s ohledem na věk respondentů, jejich délku pracovního poměru u ČSSZ a stupeň vzdělání nemění. Stres je u respondentů ČSSZ vyšší než je průměr v populaci, ale pokud na tento problém budeme nahlížet z výše uvedených hledisek, nenalezneme průkazný vztah.*

**H<sub>03</sub>: Použité strategie zvládání stresu se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

**Hypotéza nebyla zamítnuta.** *V dotazníku Stress Profile uvedené strategie zvládání stresu – Pozitivní pohled, Negativní pohled, Minimalizace hrozeb, Zaměřenost na problém nejsou používány s ohledem na věk respondentů, délku pracovního poměru a dosažený stupeň vzdělání odlišně, ale naopak jsou použity rovnoměrně.*

**H<sub>04</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

V tomto případě se objevila souvislost v dílčí hypotéze H<sub>04A</sub>.

H<sub>04A</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k věku respondentů.

**Hypotéza byla zamítnuta.** *Otázky ve škále Kognitivní nezdolnost v dotazníku Stress Profile, které se věnují životním a pracovním atributům, postojům a přesvědčením respondenta, se ve svých odpovědích v porovnání k věku liší. Regresní analýza vztah hodnotí jako slabý, parametr  $b$  je záporný. Čím je vyšší věk respondenta, tím klesá naměřený T-skór. Ve vybraném vzorku respondentů starší osoby pravděpodobně výrazně více vnímají změnu ve svém životě a případná rizika hodnotí jako něco negativního. Situace z těchto změn plynoucí pak budou označovat jako nekontrolovatelné.*

H<sub>04B</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k délce praxe respondentů.

H<sub>04C</sub>: Tendence angažovanosti a oddanosti práci, rodině a sobě se neliší ve vztahu k dosaženému stupni vzdělání respondentů.

**Hypotézy nebyly zamítnuty.** *Délka pracovního poměru a vzdělání respondenta nemá vliv na kognitivní nezdolnost respondentů výběrového vzorku. Pracovníci ČSSZ se v tomto hledisku nedají rozlišit a chovají se v podstatě stejně.*

**H<sub>05</sub>: Pocit psychického uspokojení a vyrovnanosti se ve vztahu ke zvolené charakteristice respondenta neliší.**

**Hypotéza nebyla zamítnuta.** *Pocit prožívané psychické pohody jako tendence být obecně spokojen sám se sebou se s ohledem na zvolená kritéria neliší. Sklon ke schopnosti těšit se ze života v porovnání s údaji o věku, délce pracovního poměru a dosaženého vzdělání u pracovníků ČSSZ je tedy stejný.*

**H<sub>06</sub>: Naměřené hodnoty LOC ve vzorku respondentů jsou rovnoměrně rozptýleny.**

**Hypotéza se zamítá.** *Dosažené hodnoty v dotazníku LOC se v průměru vychylují ve prospěch osob s interní lokalizací kontroly. Tento údaj je však možné brát v úvahu pouze pro účely testovaného vzorku respondentů a nedá se vztáhnout na celou běžnou populaci. Přes toto upozornění je patrné, že laické tvrzení, že pracovníci státní správy označovaní za neschopné vlastní aktivity, pasivní, neiniciativní a vylouvající se na druhé, nemá pravdivý základ. Pracovníci ČSSZ podrobení šetření jsou naopak uvědomělí a snaží se pravděpodobně vnímat sebe jako osobu schopnou situaci změnit a zlepšit. Zde je velký potenciál pro zaměstnavatele, neboť víra ve vlastní schopnosti, úsilí a aktivitu je předpokladem pro odvádění kvalitní práce.*

**H<sub>07</sub>: Škály z dotazníku Stress Profile nemají vzájemný vztah s výsledkem LOC.**

**Hypotéza se zamítá.** *Provedená regresní analýza prokázala, že protektivní faktory pozitivně a rizikové faktory negativně ovlivňují výsledek hodnocení, zda je respondent s interní nebo externí lokalizací kontroly. V analýze se u interního místa kontroly potvrdila existence většího důrazu na pravidla udržující kvalitu zdraví jedince, na prevenci, na strategii zvládání stresu v podobě pozitivního pohledu a zaměřenosti na problém. Respondenti s vyšším skóre u škály Psychická pohoda byli většinou také internálové. S externí lokalizací kontroly souvisela vyšší hodnota ve škále Trs ARS, což je zvýšený sklon k užívání návykových a psychotropních látek. Dále se vícenásobnou regresní analýzou ověřilo, že pokud bychom neměli k dispozici údaje o LOC, na sklon k místu kontroly se dá usuzovat z výsledků dvou škál Stress Profile – Zaměřenost na problém a Psychická pohoda. Čím vyšší hodnota těchto škál, tím výrazněji roste interní sklon k lokalizaci kontroly. Přesnost odhadu je ještě vyšší pokud se do hodnocení zahrne i údaj o věku respondenta.*

## 8. DISKUSE

V uvedené kapitole se pokusíme uvést kritéria, která mohla výsledky výzkumu ovlivnit, a která jsou z pohledu provedeného výzkumu omezující.

Rádi bychom v úvodu této kapitoly upozornili na skutečnost, že autoři české verze dotazníku Stress Profile ve svém překladu používají pro jednu ze škál výraz sociální podpora okolí. Tímto spojením však jistě definují význam psychology v současné době užívaného výrazu sociální opora. K tomuto pojmu se v české literatuře přistoupilo po vzniku nového systému sociálních dávek v ČR (Kebza, 2005a). Autor diplomové práce s ohledem na vybranou organizaci – Českou správu sociálního zabezpečení, s vědomím nepřesnosti v citování, záměrně nahrazuje v interpretacích dotazníku Stress Profile výraz podpora a používá slovo opora.

Vybraný vzorek respondentů, pracovníci České správy sociálního zabezpečení, jsou svou strukturou velmi specifickým seskupením. Je to pracoviště s výraznou převahou žen. Nechceme na tomto místě podporovat nebo napadat zmíněnou strukturu, ale musíme si uvědomit, že takové pracoviště musí být poznamenáno specifickými faktory vzniku a zvládnání stresu. Jak uvádí I. Šolcová (1996) ženy lépe zvládají dlouhodobý stres, ale více jsou ohroženy akutním stresem. Jedinečné situace spojené s agendou sociálních věcí spravovaných státem vyžadují právě odolnost vůči dlouhodobé zátěži. Práce v administrativě kladou nároky na přesnost, soustředěnost, preciznost ve zpracování, ale také vyvolávají určitou míru monotonie. Tyto úkoly je schopna zvládnout lépe žena.

V několika minulých letech se připravovala změna legislativy upravující náplň práce spadající do kompetence České správy sociálního zabezpečení. Nařízením vlády z roku 2007 mělo ve státní správě z důvodů úspor veřejných výdajů dojít ve všech rozpočtových kapitolách ke snížení počtu zaměstnanců, a to meziročně o 3%. Tento tlak vyvolává řadu nepříjemných pracovních i lidských komplikací. Proto naměřené hodnoty stresu u výběrového vzorku mohly vyjít nad průměr běžné populace.

Při porovnání námi zjištěných výsledků s normami české verze dotazníku Stress Profile je třeba vzít v úvahu složení souboru použitého pro tvorbu norem. J. Kloze a P. Král v českém provedení využili vzorek respondentů z armádního prostředí. Z celkového počtu osmisetpadesátidvou osob bylo 88,73% mužů. Vypočtené normy proto mohou vykazovat odlišnosti ve vztahu k nám převažujícímu počtu žen.

Dalšími specifiky tohoto původního souboru je věková struktura (průměr u respondentů byl skoro 32 let) a očekávaný dobrý zdravotní stav vojáků (to je jedna z nutných podmínek, kterou osoba ucházející se o služební poměr v AČR musí splňovat).

Přes tyto připomínky se domníváme, že pokud budeme přistupovat k výsledkům obezřetně, dotazník Stress Profile lze použít a výsledné údaje interpretovat.

Dá se vysvětlit, že z tohoto důvodu námi vypočtené těsnosti závislosti vztahů vycházely v pásmu slabé síly.

Pro účely dalšího použití výsledků by bylo vhodné, použít zmíněné testování za určitý čas, nejlépe za rok, znovu. Je možné, že současná kritická situace na ČSSZ (ke změně kompetencí úřadu došlo od 1. 1. 2009 a problémy s naplněním se objevily v letních měsících letošního roku) výrazně vychýlily výsledek šetření. Pokles hodnot stresu a nárůst pozitivního myšlení u respondentů by se se zklidněním situace dal očekávat.

Autor diplomové práce se domnívá, že pro účely bližší specifikace problémů na ČSSZ by byl potřeba provést kromě dotazníkového šetření metodou Stress Profile ještě soubor narativních rozhovorů s vybranou skupinou pracovníků, například s řediteli okresních správ a několika podřízených. Stress Profile neobsahuje identifikaci jednotlivých stresorů podrobně, věnuje se jim v komplexu několika škál. Protože však výsledek statistické analýzy není možný zobecnit, potýkali jsme se s nedostatkem informací. Jistě by výzkum zaměřený na bližší vymezení konkrétních stresorů vycházející z obsahové analýzy rozhovorů pomohl v navržení možných způsobů odstranění zátěže v konkrétním pracovním prostředí.

Výsledky statistického šetření u jednotlivých hypotéz byly provázeny necitlivostí škál Stress Profile testu na vzdělanostní strukturu pracovníků České správy sociálního zabezpečení. Při koncipování cíle diplomové práce si tento prvek autor práce neuvědomoval. Uvedený stav byl pravděpodobně zapříčiněn nekompaktností vzorku z pohledu normálního

rozdělení. Minimálně středoškolské vzdělání, jako nutná podmínka k uzavření pracovního poměru na vybraném úřadě, patrně znemožnilo kritérium rozlišení podle vzdělání použít.

Pokud se pokusíme odhadnout nejzávažnější rizika spojená se stresem v zaměstnání u České správy sociálního zabezpečení, jsou to zejména oblasti spojené s pracovním prostředím (politická, legislativní a ekonomická ohrožení), specifika organizace (požadavky na výkon, pracovní a sociální role zaměstnance, fáze životního cyklu úřadu) a osobnostní faktory (rodinné, společenské problémy, ekonomické ohrožení stabilního příjmu, povaha, nálady, motivy). Z toho pak plynou fyziologické, psychické i behaviorální projevy působení stresu, provázané s poklesem výkonu a uspokojení z práce.

V diskusi si dovolíme uvést získanou informaci z neformálních rozhovorů s některými vedoucími pracovníky ČSSZ, která se týká pozitivně vnímané změny postoje ministerstva práce a sociálních věcí. Českou správu sociálního zabezpečení pan ministr Šimerka několikrát označil za pracoviště s extrémním náporům změn v poslední době a také sdělil, že si zvýšené nároky na zaměstnance uvědomuje. Pan ministr proto podporuje myšlenku snižování zátěže u zaměstnanců omezením tlaku na naplnění nařízení vlády o meziročním propouštění. Tento přístup ministerstva je pro pracovníky ČSSZ nový a ve své podstatě nadějný.

## 9. ZÁVĚR

Diplomová práce se věnuje problematice stresu a strategiím používaným pro jeho zvládnání u konkrétní organizace – České správy sociálního zabezpečení.

Téma zátěže na pracovišti bylo vybráno záměrně, neboť je aktuální a pozornost mu intenzivně věnuje jak laická veřejnost, tak řada odborníků i vědecko-výzkumných týmů. Z Evropských institucí je to například European Agency for Safety and Health at Work. V jejich výzkumech se potvrzuje, že přes 22% zaměstnanců se se stresem v zaměstnání potýká velmi často (údaj je platný pro všech sedmadvacet členských zemí). Každý rok je pořádána konference zaměřující se na stresory v zaměstnání, letos 8-9. října v Berlíně se zaměřila na strategie a programy podpory zaměstnanců a zaměstnavatelů v péči duševní zdraví na pracovišti ([www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu)).

Každoročně profesní asociace sdružující psychology práce po celém světě (zvláště pak European Health Psychology Society a World Federation for Mental Health; International Association of Applied Psychology a European Association of Work and Organisation of Psychology) na svých kongresech věnují problematice stresu velkou pozornost. Vždy jedna ze sekcí nebo workshopů se specializuje na problematiku stresu a jeho zvládnání.

Stres velmi negativně ovlivňuje pracovní výkon jedince. Nás v diplomové práci zajímala právě tato specifika zátěže v zaměstnání. Zvolenou skupinou, u které bylo provedeno výzkumné šetření pomocí dotazníků Stress Profile a LOC, byla státní instituce, Česká správa sociálního zabezpečení. Ta se zabývá vybíráním pojistného na sociální zabezpečení a příspěvky na státní politiku zaměstnanosti. Kromě důchodového a nemocenského pojištění má ČSSZ na starosti i lékařskou posudkovou službu. Jelikož její zaměstnanci se potýkají s velkou pracovní zátěží, byla vybrána skupina zaměstnanců spadající pod Českou správu sociálního zabezpečení Ústí nad Labem.

Cílem diplomové práce bylo zmapovat situaci na vybraných pracovištích, získané údaje zpracovat a pomocí statistické analýzy popsat současný stav. Zajímaly nás především informace o hladině stresu, lokalizace místa kontroly, protektivní a rizikové faktory ovlivňující zaměstnance a v neposlední řadě i strategie používané pro vyrovnání se se zátěží.



Diplomová práce ve svých závěrech potvrdila prvotní předpoklad, že stresem jsou ovlivněni zaměstnanci ČSSZ více než je obvyklé u běžné populace. Ve způsobech reagování na stres se u nich objevují techniky sebeobviňování, sebekritiky. Někteří respondenti volí možnost problému se vyhnout a nebo jej neřešit. Jiní zástupci z výběrového vzorku naopak aktivně používají opačný způsob, což se projevuje v pozitivním přístupu nepříznivou situaci změnit. Tuto tendenci podporuje údaj zařazení více lidí výzkumného vzorku ve skupině s interní lokalizací kontroly.

V diplomové práci byli respondenti rozděleni do skupin podle věku, délky pracovního poměru u ČSSZ a podle dosaženého stupně vzdělání. Příslušné parametry sloužily k statistickým výpočtům případných vztahů. U věku se potvrdila vazba na škály sociální opory a kognitivní nezdolnosti. Věk je také jednou z vysvětlujících proměnných dosaženého skóre v LOC. Délka pracovního poměru měla vliv na naměřené hodnoty u škály Odpočinek/Spánek. Faktorem, který se ve výsledcích pro zaměstnance ČSSZ nijak neprojevil, bylo dosažené vzdělání.

Jelikož v provedeném výzkumu jsou všechny závislosti slabší, nemůžeme kategoriálně říci, že problém stresu pracovníků ČSSZ je z pohledu managementu úřadu problémem nejzávažnějším a je nutné ho bezodkladně řešit. Je však vhodné, aby se situací vyšších naměřených hodnot hladiny stresu u svých zaměstnanců byli vedoucí pracovníci ČSSZ seznámeni a stav nepodceňovali. Zde se také objevuje prostor pro práci psychologů. Je vhodné, aby se na problém copingových strategií zvládnání zátěže zaměřili a zaměstnancům i zaměstnavateli zmíněné instituce poskytli nástroje na jejich redukci. Tak by byla naplněna rovina poskytování významné sociální opory pro lidi zaměstnané u České správy sociálního zabezpečení.

## LITERATURA

ANTONOVSKY, A. *Health, stress and coping*. San Francisco : Jossey-Bass, 1979. 227 p. ISBN 0-87589-412-7.

ARNOLD, J. *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Harlow : Prentice Hall, 2005. 642 p. ISBN 0-273-65544-2.

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

ATKINSONOVÁ, R. L., et al. *Psychologie*. Praha : Victoria Publishing, 1995. 863 s. ISBN 80-85605-35-X

AWASTHI, P., MISHRA, R.C. Role of Coping Strategies and Social Support in Perceived Illness Consequences and Controllability among Diabetic Women. *Psychology Developing Societies*. 2007, vol. 19, no. 2, p. 179-197. ISSN 0971-3336.

BALAŠTÍKOVÁ, V., BLATNÝ, M., KOHOUTEK, T. Aspekty sebepojetí jako determinanty výběru strategií zvládnání. *Československá psychologie*. 2004, roč. 48, č. 5, s. 410-415. ISSN 0009-062X.

BANDURA, A. Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. 1977, vol. 84, no. 1, p. 191 - 215. ISSN 0033-295X.

BANDURA, A. *Self-efficacy: The exercise of control*. New York : Freeman, 1997. 604 p. ISBN 978-0-716-72850-4.

BIRKENBIHLOVÁ, V. F. *Pozitivní stres*. Praha : Ivo Železný, 1996. 152 s. ISBN 80-237-2836-9.

BLATNÝ, M., OSECKÁ, L. Zdroje sebehodnocení a životní spokojenosti: Osobnost a strategie zvládnání. *Československá psychologie*. 1998, roč. 42, č. 5, s. 385-394. ISSN 0009-062X.

BLATNÝ, M., KOHOUTEK, T., JANUŠOVÁ, P. Situačně kognitivní a osobnostní determinanty chování v zátěžové situaci. *Československá psychologie*. 2002, roč. 46, č. 2, s. 97-108. ISSN 0009-062X.

BOENISCH, E., HANEYOVÁ, C. M. *Stres*. Brno : Books, 1998. 208 s. ISBN 80-7242-015-1.

BRANDSTÄDTER, J., EYE, A. von. *Psychologische Prävention*. In: KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha : Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

BROWN, B. B. *Stress and the art of biofeedback*. New York : Bantam Books, 1977. ISBN 0-553-11082-9.

CANNON, W. B. *A Laboratory Course in Physiology*. Cambridge : Harvard University Press, 1942. 165 p.

- CANNON, W. B., CANNON, C. J. *The wisdom of the body*. New York : W. W. Norton, 1967. 333 p. ISBN 978-0-393-00205-8.
- COX, T. *Stress*. Baltimore : University Park Press, 1978. In: KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha : Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
- DVOŘÁK, J., SÝKORA, J. *Jak zvládat krizové situace*. Praha : PA, 2000, 115 s. ISBN 80-7251-050-9.
- DWYER, D., ROBERTS, C. *Psychology for GCSE level*. Hove : Psychology Press, 2007. 272 p. ISBN 978-1-84169-680-5.
- EDWARDS, W. The theory of decision making. *Psychological Bulletin*. 1954, p. 380-417. ISSN 0033-2909.
- EVERLY, G. S., LATING J. M. *A clinical guide to the treatment of human stress response*. New York : Kluwer Academic/Plenum, 2002. 478 p. ISBN 0-306-46620-1.
- EYSENCK, M. W. *Simply psychology*. Hove : Psychology Press, 2008. 396 p. ISBN 1-84169-309-X.
- FICKOVÁ, E. Determinanty zvládnutia stresu I.: Teoretické prístupy. *Československá psychologie*. 1993a, roč. 37, č. 1, s. 37-42. ISSN 0009-062X.
- FICKOVÁ, E. Determinanty zvládnutia stresu II.: Metodologické problémy. *Československá psychologie*. 1993b, roč. 37, č. 2, s. 129-138. ISSN 0009-062X.
- FRANKENHAEUSER, M. The psychophysiology of workload, stress, and health: Comparison between the sexes. *Annals of Behavioral Medicine*. 1991, vol. 13, no. 4, p. 197-204. ISSN 0883-6612.
- GOLDIN, R. Counting The Cost of Stress [online]. 2004 [cit. 2009-10-12]. Dostupný z WWW: <[http://stats.org/stories/2004/?counting\\_costs\\_stress\\_sep23\\_04.htm](http://stats.org/stories/2004/?counting_costs_stress_sep23_04.htm)>.
- GREENGLASS, E. The contribution of social support to coping strategies. *Applied Psychology: An International Review*. 1993, vol. 42, no. 1, p. 323-340. ISSN 0269-994X.
- GREENGLASS, E., BURKE, R. J. Hospital downsizing, individual resources and occupational stressors in nurses. *Anxiety, Stress, and Coping*. 2000, vol. 13, no. 1, p. 371-390. ISSN 1061-5806.
- GREENGLASS, E., SCHWARZER, R. *The Proactive Coping Inventory (PCI)*. In: SCHWARZER, R. (Ed.) *Advances in health psychology research (CD-ROM)*. Berlin : Free University of Berlin. Institut for Arbeits, Organizations-und Gesundheitspsychologie. 1998.
- HLADKÝ, A. *Pracovní zátěž a její hodnocení technikami subjektivní percepce*. Praha : FF UK, 1978. 125 s.

- HLADKÝ, A., et al. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha : Karolinum,1993. ISBN 80-7066-784-2.
- HOBFOLL, S. E. Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 1989, vol. 44, no. 1, p. 513 - 524. ISSN 0003-066X.
- HOBFOLL, S. E., et al. Gender and coping: The dual-axis model of coping. *American Journal of Community Psychology*. 1994, vol. 22, no. 1, p. 49-82. ISSN 0091-0562.
- HOLLÝ, M. *Několik poznámek ke stresu* [online]. c2006 [cit. 2009-10-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.holly.medikus.cz/cz/Novinky/?id=204>>.
- HONZÁK, R. *Strach, tréma, úzkost a jak je zvládnout*. Praha : Maxdorf, 1995. 70 s. ISBN 80-85800-05-5.
- HONZÁK, R., NOVOTNÁ V. *Krize v životě, život v krizi*. Praha : Road, 1994. 129 s. ISBN 80-83385-60-00.
- HOUSE, J. S. *Work stress and social support*. Reading, Mass: Addison-Wesley,1981. 156 p. ISBN 978-0-201-03101-0.
- HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. Praha : Karolinum, 1999. 70 s. ISBN 80-7184-889-1.
- CHARVÁT, J. *Život, adaptace a stres*. Praha : SZN, 1969. 136 s.
- CHRISTENSEN, I. P., WAGNER, H. L., HALLIDAY, M. S. *Psychology*. Oxford : Bios Scientific Publisher, 2001. 313 p. ISBN 1-85996-097-9.
- JASINSKAJA-LAHTI, I., LIEBKIND, K. Perceived Discrimination, Social Support Networks, and Psychological Well-being Among Three Immigrant Groups. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 2006, vol. 37, no. 3, p. 293-311. ISSN 0022-0221.
- JOSHI, V. *Stres a zdraví*. Praha : Portál. 2007. 156 s. ISBN 978-80-7367-211-9.
- KARASEK, R. A., THEORELL, T. *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York : Basic Books, 1992. 400 p. ISBN 978-0-465-02897-9.
- KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha : Academia, 2005a. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
- KEBZA, V. Možnosti ovlivnění chování. *Postgraduální medicína*. 2005b, č. 1, s. 45-48. ISSN 1214-7664.
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha : Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Komunikace a stres*. Praha : Státní zdravotní ústav, 2004. 24 s. ISBN 80-7071-246-5.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá psychologie*. 2008, roč. 52, č. 1, s. 1-19. ISSN 0009-062X.

KIM J. E., NESSELROADE, J. R. Relationships among social support, self-concept, and wellbeing of older adults: A study of process using dynamic factor models. *International Journal of Behavioral Development*. 2003, vol. 27, no. 1, p. 49-65. ISSN 0165-0254.

KOBASA, S. C. Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1979, vol. 37, no. 1, p. 1-11. ISSN 0022-3514.

KOBASA, S. C., MADDI S. R., PUC CETTI, M. C. Personality and exercise as buffers in the stress-illness relationship. *Journal of Behavioral Medicine*. 1982, vol. 5, no. 4, p. 391-404. ISSN 0160-7715.

KRAUSE, N. Perceived support, anticipated support, social class, and mortality. *Research on Aging*. 1997, vol. 19, no. 1, p. 387-422. ISSN 0164-0275.

KŘIVOHLAVÝ, J. Obranné mechanismy a strategie zvládání těžkostí. *Československá psychologie*. 1989, roč. 33, č. 4, s. 36-368. ISSN 0009-062X.

KŘIVOHLAVÝ J. *Jak zvládat stres*. Praha : Grada, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.

KŘIVOHLAVÝ J. *Psychologie nemoci*. Praha : Grada, 2002. 198 s. ISBN 80-247-0179-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha : Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.

*Launch of the new ENWHP campaign* [online]. 1998-2008 [cit. 2009-10-09]. Dostupný z WWW: <[http://osha.europa.eu/en/news/ENWHP\\_campaign](http://osha.europa.eu/en/news/ENWHP_campaign)>.

LAZARUS, R. S. *Fifty years of the research and theory of R. S. Lazarus*. Mahwah, N. J. : Lawrence Erlbaum Associates, 1998. 425 p. ISBN 0-8058-2657-2.

LAZARUS, R. S. Emotions and Interpersonal Relationships: Toward a Person-Centered Conceptualization of Emotions and Coping. *Journal of Personality*. 2006, vol. 74, no. 1, p. 10-46. ISSN 0022-3506.

LAZARUS, R. S., FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York : Springer, 1984. 445 p. ISBN 0-8261-4191-9.

LEHRER, P. M., WOOLFOLK, R. L. *Principles and practice of stress management*. New York : The Guilford Press, 2007. 734 p. ISBN 1-59385-000-X.

LEVI, L., ANDERSSON, L. *Psychosocial stress: population, environment and quality of life*. New York : Spectrum, 1975. ISBN 0-470-53105-3.

LIN, N., ENSEL, W. M. Life stress and health: Stressors and resources. *American Sociological Review*. 1989, vol. 54, no. 6, p. 382-389. ISSN 0003-1224.

- LU, L. Social support, reciprocity and well being. *Journal of Social Psychology*. 1997, vol. 137, no. 1, p. 618-628. ISSN 0022-4545.
- MACDONALD, G. Development of a Social Support Scale: An Evaluation of Psychometric Properties. *Research on Social Work Practice*. 1998, vol. 8, no. 5, p. 564-576. ISSN 1049-7315.
- MACHAČ, M., MACHAČOVÁ, H., HOSKOVEC, J. *Emoce a výkonnost*. Praha : SPN, 1988. 283 s.
- MACHAČOVÁ, H. *Behavioural prevention of stress*. Prague : Karolinum, 1999. 193 p. ISBN 80-7184-821-2.
- MAREŠ, J. *Sociální opora u dětí a dospívajících I*. Hradec Králové : Nucleus, 2001. 151 s. ISBN 80-86225-19-4.
- MARKS, D. F., et al. *Health psychology. Theory, research & practice*. 474 p. London : Sage Publications. 2005. ISBN 1-4129-0336-X.
- MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres: kniha o duševním zdraví*. Praha : Advent-Orion, 1997. 190 s. ISBN 80-7172-240-5.
- MIKŠÍK, O. *Člověk a svízelné situace*. Praha : Naše vojsko, 1969. 371 s.
- MIKŠÍK, O. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha : Karolinum, 2007. 273 s. ISBN 978-80-246-1304-8.
- MIKŠÍK, O. *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*. Praha : Karolinum, 2009. 301 s. ISBN 978-80-246-1600-1.
- MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie*. Praha : Grada, 2007. 380 s. ISBN 978-80-247-1349-6.
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie osobnosti*. Praha : Management Press, 1993. 232 s. ISBN 80-85603-34-9.
- NOLEN-HOEKSEMA S., et al. *Atkinson & Hilgard's introduction to psychology*. Andover : Cengage Learning EMEA, 2009. 787 p. ISBN 978-1-84480-728-4.
- NOWACK, K. M. *Stress profile - manuál k testu*. Klose, J., Král, P. Praha: Hogrefe-Testcentrum, 2006.
- PECÁKOVÁ, I. *Statistika v terénních průzkumech*. Profesional Publishing, Praha, 2008. 232 s. ISBN 978-80-86946-74-0.
- OKABAYASHI H., et al. Stress-buffering effects of coping strategies among caregivers for impaired Japanese elderly. *Japanese Journal of Psychology*. 2003, vol. 74, no. 1, p.57-63. ISSN:0021-5236.

- ORR, E., WESTMAN, M. *Does hardiness moderate stress, and how?* In ROSENBAUM, M. *Learned resourcefulness: On coping skills, self control, and adaptive behavior*. New York : Springer, 1990. p. 64-94. ISBN 0-826-14860-3.
- PECHAČOVÁ, Z. RYMEŠOVÁ, P., MICHÁLEK, P. *Studijní texty z psychologie pro studenty*. Praha : ČZU, 2003. 225 s. ISBN 80-213-0953-9.
- PINDER, C. C. *Work motivation in organizational behaviour*. New York : Psychology Press, 2008. 587 p. ISBN 978-0-8058-5604-0.
- POLLOCK, S. E. The hardiness characteristic: A motivating factor in adaptation. *Advances in Nursing Science*. 1989, vol. 11, no. 2, p. 53-62, ISSN 0161-9268.
- RENAUDOVÁ, J. *Co je stres a jak se mu vyhnout*. Praha : Práce, 1993. 137 s. ISBN 80-208-0297-5.
- RHEINWALDOVÁ, E. *Život bez škodlivého stresu*. Praha : Comet, 1992. 93 s. ISBN 80-85216-13-2.
- RHEINWALDOVÁ, E. *Dejte sbohem distresu*. Praha : Scarabeus, 1995. 211 s. ISBN 80-85901-07-2.
- ROTTER, J. B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*. 1966, vol. 80, no. 1, p. 1-28. ISSN 0096-9753.
- RŮŽIČKA, J. *Psychologie v práci s lidmi*. Praha : Svoboda, 1978. 232 s.
- ŘEZANKOVÁ, H. *Analýza dat z dotazníkového šetření*. Profesional Publishing, Praha, 2007. 212 s. ISBN 978-80-86946-49-8.
- SELIGMAN, M. E. P. Learned helplessness. *Annual Review of Medicine*. 1972, vol. 23, no. 1, p. 407-412. ISSN 0066-4219.
- SELYE, H. *Život a stres*. Bratislava : Obzor, 1966. 460 s.
- SELYE, H. *K záhadám vědy*. Praha : Orbis, 1975. 524 s.
- SELYE, H. *Stress bez distresa*. Moskva : Progress, 1982. 127 s.
- SCHREIBER, V. *Stres: patofyziologie, endokrinologie, klinika*. Praha : Avicenum, 1985. 383 s.
- SCHREIBER, V. *Lidský stres*. Praha : Avicenum, 2000. 106 s. ISBN 80-200-0240-5.
- SCHWARZER, R. *Manage stress at work through preventive and proactive coping*. In: LOCKE, E. A. *The Blackwell handbook of principles of organizational behaviour*. Oxford : Blackwell. 2000. p. 342-355. ISBN 0-631-21506-9.

SCHWARZER, R., LEPPIN, A. Social support and health: A theoretical and empirical overview. *Journal of Social Personal Relationship*. 1991, vol. 8, no. 1, p. 99-127. ISSN 0265-4075.

SULS, J. DAVID, J. P., HARVEY, J. H. Personality and Coping: Three Generations of Research. *Journal of Personality*. 2006, vol. 64, no. 4, p. 711-735. ISSN 0022-3506.

STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. Praha : Portál, 2002. 227 s. ISBN 80-7178-553-9.

SÝKORA, J., DVOŘÁK, J. *Člověk v krizi*. Praha : PEF ČZU, 2005. 182 s. ISBN 978-80-213-0432-1.

ŠOLCOVÁ, I. Psychosociální stres žen: Přehled současných poznatků. *Československá psychologie*. 1996, roč. 40, č. 3, s. 237-247. ISSN 0009-062X.

ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. Sociální opora jako významný protektivní faktor. *Československá psychologie*. 1999, roč. 43, č. 1, s. 19-38. ISSN 0009-062X.

ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. Prediktory sociální opory u české populace. *Československá psychologie*. 2003, roč. 47, č. 3, s. 220-229. ISSN 0009-062X.

ŠOLCOVÁ, I., KEBZA, V. Prediktory osobní pohody (well-being) u reprezentativního souboru české populace. *Československá psychologie*. 2005, roč. 49, č. 1, s. 1-8. ISSN 0009-062X.

ŠOLCOVÁ, I., LUKAVSKÝ, J., GREENGLASS, E. Dotazník proaktivního zvládnání životních nároků. *Československá psychologie*. 2006, roč. 50, č. 2, s. 148-162. ISSN 0009-062X.

ŠTIKAR, J., et al. *Psychologie ve světě práce*. Praha : Karolinum, 2003. 462 s. ISBN 80-246-0448-5.

ŠULOVÁ, L. *Raný psychický vývoj dítěte*. Praha : Karolinum, 2004. 247 s. ISBN 80-246-0877-4.

VAILLANT, G. E. *Adaptation to Life*. Cambridge : Harvard University Press, 1998. 416 p. ISBN 978-0-674-00414-6.

VALENTINER, D. P., HOLAHAN, C., MOOS, R. *Social support, appraisals of ebeňy controllability and coping: An interactive model*. In KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha : Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

VOLLRATH, M., ALNAES, R., TORGERSEN, S. Coping styles predict change in personality disorders. *Journal of personality disorders*. 1995, vol. 9, no. 4, p. 371-385, ISSN 0885-579X.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. (Eds.) *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha : Grada, 2001. 260 s. ISBN 80-247-0042-5.



WORKMAN, L., READER, W. *Evolutionary psychology*. Cambridge : Cambridge University Press, 2008. 486 p. ISBN 978-0-521-7165-3.