

# Copingové strategie u pracovníků Policie ČR

Pavλίna Pomajbíková

---

Bakalářská práce  
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta logistiky a krizového řízení

---

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**

**Fakulta logistiky a krizového řízení**

**Ústav krizového řízení**

**akademický rok: 2017/2018**

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

**(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)**

**Jméno a příjmení: Pavlína Pomajbíková**  
**Osobní číslo: L15380**  
**Studijní program: B3909 Procesní inženýrství**  
**Studijní obor: Ovládání rizik**  
**Forma studia: kombinovaná**

**Téma práce: Copingové strategie u pracovníků Policie ČR**

**Zásady pro vypracování:**

- 1. Provedte rešerši literatury z oblasti stresu, jeho zvládání a copingových strategií.**
- 2. Kontaktujte vybrané pracoviště a vyberte respondenty z pracovníků Policie ČR.**
- 3. Administrujte dotazník pomocí metody SVF 78.**
- 4. Vyhodnoťte a interpretejte data z dotazníků.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] VOKUŠ, Jiří. Policie České republiky = Police of the Czech Republic: pomáhat a chránit. 2. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010. 84 s. ISBN 978-80-254-7700-7.

[2] PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 240 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2959-6.

[3] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada, 1994, 190 s. ISBN 80-716-9121-6.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.**  
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **3. listopadu 2017**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2018**

V Uherském Hradišti dne 15. listopadu 2017

doc. RNDr. Jiří Dostál, CSC.  
děkan



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE


Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se bakalářská práce skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti ..... 15.5.2018 .....

  
.....  
podpis studenta

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy. Vysoká škola disertační práce nezveřejňuje, byla-li již zveřejněna jiným způsobem.

(2) Bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce požít na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

(4) Vysoká škola může odložit zveřejnění bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce nebo jejich částí, a to po dobu trvání překážky pro zveřejnění, nejdéle však na dobu 3 let. Informace o odložení zveřejnění musí být spolu s odůvodněním zveřejněna na stejném místě, kde jsou zveřejňovány bakalářské, diplomové, disertační a rigorózní práce, již se týká odklad zveřejnění podle věty první, jeden výtisk práce k uchování v ministerstvu.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(4) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá problematikou stresu a jeho zvládnání s ohledem na copingové strategie u pracovníků Policie ČR. První část teoretické části řeší pojmy stres z pohledu některých autorů, stresory a stresové situace, druhy a příznaky stresu, syndrom vyhoření a v neposlední řadě copingové strategie. Druhá část je zaměřena na Policii ČR a na problematiku pracovního stresu policistů. Praktická část je zaměřená na zjištění copingových strategií pomocí dotazníku SVF 78.

Klíčová slova: stres, Policie ČR, copingové strategie, obecní (městská) policie, dotazník SVF 78

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis deals with the issue of stress and its coping with regard to coping strategies among the staff of the Police of the Czech Republic. The first part of the theoretical part solves the concepts of stress from the point of view of some authors, stressors and stressful situations, types and symptoms of stress, burnout syndrome and, last but not least, coping strategies. The second part is focused on the Police of the Czech Republic and on the issue of work stress of police officers. The practical part is focused on the identification of coping strategies using the SVF 78 questionnaire.

Keywords: stress, Police of the Czech Republic, coping strategies, municipal (city) police, SVF 78 questionnaire

## Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Veronice Kavkové, Ph.D., za ochotu, trpělivost a rady, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>11</b>
<b>1 STRES</b> .....	<b>12</b>
1.1 VYMEZENÍ POJMU STRES .....	12
1.2 DRUHY STRESU .....	13
1.3 CO SE DĚJE PŘI STRESU V NAŠEM TĚLE?.....	15
<b>2 STRESORY</b> .....	<b>16</b>
2.1 STRESOVÉ SITUACE .....	16
2.2 CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY STRESOVÝCH SITUACÍ .....	17
<b>3 TEORETICKÁ POJETÍ STRESU</b> .....	<b>18</b>
3.1 BIOLOGICKÉ POJETÍ STRESU .....	18
3.2 PSYCHOLOGICKÉ POJETÍ STRESU.....	19
3.3 FYZIOLOGICKÉ POJETÍ STRESU.....	19
<b>4 PŘÍZNAKY STRESOVÉHO STAVU</b> .....	<b>20</b>
4.1 FYZIOLOGICKÉ PŘÍZNAKY STRESU.....	20
4.2 EMOCIONÁLNÍ - CITOVÉ PŘÍZNAKY STRESU .....	20
4.3 BEHAVIORÁLNÍ PŘÍZNAKY STRESU – CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ LIDÍ VE STRESU.....	21
4.4 PROJEVY STRESU .....	21
4.5 DŮSLEDKY STRESU.....	21
4.6 VLIV STRESU NA IMUNITNÍ SYSTÉM.....	22
<b>5 SYNDROM VYHOŘENÍ JAKO DŮSLEDEK NADMĚRNÉHO STRESU</b> .....	<b>23</b>
5.1 HISTORIE POJMU.....	23
5.2 FÁZE VÝVOJE SYNDROMU VYHOŘENÍ .....	23
5.3 LÉČBA SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	24
<b>6 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU</b> .....	<b>25</b>
6.1 OBRANNÉ MECHANISMY .....	26
<b>7 COPING</b> .....	<b>27</b>
7.1 DEFINICE COPINGOVÉHO STYLU .....	28
7.2 DEFINICE COPINGOVÉ STRATEGIE.....	28
<b>8 COPINGOVÉ STRATEGIE</b> .....	<b>29</b>
8.1 POZITIVNÍ A NEGATIVNÍ STRATEGIE.....	33
8.2 POZITIVNÍ STRATEGIE.....	33
8.3 NEGATIVNÍ STRATEGIE.....	33
<b>9 POLICIE ČR</b> .....	<b>35</b>
<b>10 STRES A SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICISTŮ</b> .....	<b>36</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>38</b>
<b>11 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE</b> .....	<b>39</b>
11.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	39
<b>12 METODIKA</b> .....	<b>40</b>



12.1	POPIS POUŽITÉ METODY.....	40
12.2	DOTAZNÍK SVF 78 .....	40
12.3	POPIS JEDNOTLIVÝCH SUBTESTŮ DOTAZNÍKU SVF 78 .....	41
12.4	POPIS VÝZKUMNÉHO SOUBORU .....	44
12.5	PRŮBĚH VÝZKUMU .....	45
12.6	ZPŮSOB ANALÝZY DAT .....	46
<b>13</b>	<b>VÝSLEDKY .....</b>	<b>47</b>
<b>14</b>	<b>DISKUSE .....</b>	<b>57</b>
<b>15</b>	<b>OPATŘENÍ.....</b>	<b>59</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>68</b>

## ÚVOD

Stres zná v dnešní době asi každý a dá se říct, že se se stresovými situacemi setkáváme denně a každý se s nimi vyrovnává jinak, někteří jedinci se se stresovými situacemi můžou setkat například v práci, ve škole, při zkouškách, jiní při traumatizujících událostí, které se jim stali nebo které viděli. Za sebe můžu říct, že u mě to není jinak, nejspíš i proto jsem k tomuto tématu měla nejbliž a proto jsem si ho vybrala. O stresu můžeme také říct, že se jedná o jakousi formu psychické zátěže, která by na člověka určitě neměla dlouhodobě působit, nebo by mohli nastat velmi negativní účinky, jak na fyzický, tak i psychický stav člověka. V některých případech může dlouhodobý stres vyústit až k syndromu vyhoření. V určitých situacích, člověk stres sám nezvládne, je to na něho taková veliká zátěž, že se musí obrátit na odbornou pomoc psychologa.

V této bakalářské práci se však zaměřím na zvládání stresu u pracovníků Policie ČR. Práci policisty považuji za jednu z nejnáročnějších a nejstresovějších profesí vůbec. Myslím si, že na tuto profesi jsou požadovány velmi náročné požadavky a hlavně určitá fyzická i psychická odolnost. Policisté se denně setkávají s různými typy lidí, ať už se zraněnými nebo agresivními. Zasahují při různých tragických událostí a musí se s tím umět nějakým způsobem vyrovnat. I oni sami mohou být při záchranné akci vystaveni nebezpečí nebo také zranění. V takových situacích musí postupovat rozumně a nenechat se ničím a nikým rozptýlit, musí plnit úkoly, které jsou jim zákonem stanovené a především chránit obyvatelstvo před nebezpečím.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. V teoretické části se budu zabývat problematikou stresu z pohledu některých autorů, stresory a stresovými situacemi, příznaky, projevy a důsledky stresu, také syndromem vyhoření a na závěr nejdůležitější částí práce copingovými strategiemi. V druhé části teoretické práce budu řešit problematiku Policie ČR z obecného hlediska a také problematiku pracovního stresu Policie ČR, která je velmi důležitá.

V praktické části mé bakalářské práce stanovuji cíle a výzkumné otázky. Získaná data z dotazníkového šetření následně statisticky vypočtu pomocí programu Microsoft Excel 2013, výsledky zapíši do tabulek a následně vyhodnotím v souvislosti se zadanými výzkumnými otázkami.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 STRES

Stres je považován za úhlavního nepřítele a hlavní příčinu pracovní neschopnosti. Společnosti se stresu obávají, protože snižuje výkonnost, lidé můžou také zjistit, že stres ničí jejich zdraví a štěstí. Nicméně, stres je složitým souborem různých úkazů. Nemůže být líčen jenom špatně a dobře. My všichni určitou míru stresu potřebujeme, je pro nás hnací silou nutnou k dosažení stanovených záměrů. Škodí nám jak jeho totální nedostatek, tak i jeho nadbytek.[1]

Se stresem to je těžké, není totiž ani dobrý ani špatný. Hesla typu „stres zabíjí“ nás vedly k tomu vidět stres jako jednoznačně negativní. Ale podle hesel se žít nedá – a v tomto případě byste to ani dělat neměli.[1]

Stres může být kladný – máte šanci dosvědčit své kvality, daná lhůta vás motivuje k lepšímu výkonu, získáte pozitivní emocionální náboj, dostanete skvělou náladu či negativní – vaše výkonnost klesá, vynalézavost slábne, s blížící se lhůtou jste čím dál více nervózní, cítíte se ochromeni, snažíte se odpoutat přebytečnou konzumaci jídla, cigaret a alkoholu.[2]

Stres vzniká v důsledku požadavků, které jsou na člověka kladeny. Jeho důvody mohou být jak vnitřní, tak vnější. Žít bez stresu s největší pravděpodobností nejde.[1]

### 1.1 Vymezení pojmu stres

Slovo stres se dostalo do našeho jazyka zřejmě z angličtiny. Jak je u anglických slov běžným zvykem, i tohle slovo má dlouhou řadu významů. Je mezi nimi i napětí či pnutí. A přesně v tomto smyslu si můžeme definovat stres – jako stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty čili stresory.[9]

Pojem „stress“ uvedl do vědecké terminologie fyziolog W. B. Cannon v r. 1914 (stres z lat. stringo, stringere – stahovat, zadržovat, utahovat).[4]

Stres je soubor reakcí organismu na podněty čili stresory, které narušují normální funkci organismu. Jedinec je vystaven takovým požadavkům čili zatížením, o kterých se domnívá, že k jejich zvládnutí nemá postačující adaptační kapacitu. Podstatná je tedy subjektivita emočního a kognitivního zpracování situace, to, zda člověk subjektivně prožívá a vylohuje situace či podněty jako zátěžové.[3]

Podle Nakonečného (1995) stres vzniká tehdy, působí-li na člověka přílišný silný stimul po dlouhou dobu, nebo ocitne-li se v nesnesitelné situaci, které nemůže uniknout, a setrvává-li v ní.[3]

Německý psycholog S. Brockert (1993) charakterizuje vznik stresu tehdy, když se naše životní záměry již nekryjí s našimi požadavky. Podle tohoto autora stres tedy vzniká tehdy, nežijeme-li v souladu se svými vlastními požadavky.[3]

Vágnerová (1999) chápe stres z psychologického hlediska jako stav přílišného zatížení či ohrožení.[3]

Čírtková (2000) uvádí, že pro zátěž, tedy stres je podstatné, že spor mezi vnějšími nároky a schopností jedince jim vzdorovat musí být subjektivně zaregistrován a prožíván. Pokud si jedinec tento spor neuvědomuje či nepřipouští, pak k zátěži nedochází. Současně může být situace prožívána subjektivně jako zátěžová, aniž by spor mezi tlakem situace a připraveností jedince skutečně nastal.[3]

Joshi (2007): „*Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď něčím ohrožován, nebo také ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*“[4]

## 1.2 Druhy stresu

**Akutní stres** prožívá jedinec, pokud je vystavován určité výzvě.[5] Organismus mobilizuje energetické rezervy pro okamžitou situaci „přežití“. Aktivován je nervový, endokrinní, pohybový a kardiorespirační systém. Činnosti trávicího, vylučovacího a reprodukčního systému jsou utlumeny.[6]

**V Chronickém stresu** trvajícím týdny, měsíce, roky jsou aktivovány dlouhodobější nervové, hormonální a imunologické mechanismy. Chronický stres je nepřímým spojením informací pomocí serotoninu v limbickém, hypotalamickém, hypofyzárním a nadledvinkovém systému.[6]

**Intermitentní stres** je nejvíc ohrožující formou stresu, která ohrožuje organismus. Je to forma chronického stresu, jehož vliv se mění v čase – objevuje se a mizí. Objevení se stresu mobilizuje copingové mechanismy, ale současně organismus nemá dostatek času na smíření se se zátěží a přizpůsobení se na ni.[6]

**Eustres** neboli kladně působící stres – příkladem může být rozechvění při očekávání pozitivně emocionálně zabarvené události (například příjezd milované osoby).[7] O eustresu se dá hovořit i tam, kde se lidé z vlastního podnětu dostávají do hraničních situací rizika (např. při sportovních výkonech).[8]

Čím více eustresu, tím větší odolnost a pevnost pro případ invaze distresu a tím víc eustresu (jde o typickou pozitivní zpětnou vazbu). Eustres je proto důležité aktivně vyhledávat. Lidé, kteří dokážou hledat a nalézat radost v běžných situacích života, případně i ve zvládnání potíží, které život přináší, mají vysokou odolnost vůči stresu, a tedy předpoklady být pevnými osobnostmi.[9]

Jako snad všechno má i působení eustresu svůj rozumný rozsah a své limity. Člověk, který by dokázal změnit v eustres každou nepříjemnou situaci, by se dříve či později dostal do sporu s realitou a ztratil schopnost bránit se jejím nepříznivým stránkám. Schopností všimnout si distres jsme nebyli vybaveni proto, abychom se trápili, ale proto, abychom si byli schopni pomoci.[9]

**Distres** neboli negativně působící stres je používán pro nejnepříznivější stresové situace.[7] Při distresu je danou osobou subjektivně vnímáno a výrazně negativně hodnoceno její osobní ohrožení v poměru k možnostem zvládnutí situace. Jinými slovy: K distresu dochází tam, kde se domníváme, že nemáme dost energie a schopností, kde nejsme s to zvládnout to, co nás ohrožuje, a emocionálně nám není dobře.[8]

Skutečná dovednost je nechat na sebe distres působit pouze tehdy, je-li to nutné.[9]

Při volném působení distresu vzniká také pozitivní zpětná vazba. Čím více nekontrolovaného distresu, tím větší labilita. Čím větší labilita, tím více distresu.[9]

**Hyperstres** můžeme definovat jako stres, který překračuje hranice adaptability jednotlivce a jeho schopnost vyrovnat se se stresem.[5]

Hovoříme-li o **hypostresu**, tj. o stresu nedosahujícím běžných tolerancí stresu, jak je tomu například u tzv. ministresorů, plíživých negativních vlivů monotónnosti, nudy, senzorické deprivace, frustrace apod.[7]

**Absolutní stres** je reálnou hrozbou, která spouští stresovou reakci organismu, které mu pomáhají tuto hrozbu zvládnout např. zemětřesení, požár.[5]

**Relativní stres** je způsobený takovými příhodami, ve kterých je spuštění stresové reakce závislé od jednotlivých charakteristik jednotlivce – jeho odolnosti, aktuálního psychického seřízení a podobně.[5]

### 1.3 Co se děje při stresu v našem těle?

Veškeré reakce na vnější svět jsou zpracovávány v určitém středisku našeho mozku. Vyhodnocují zátěž, určují, jak se s ní smíříme, a také spouštějí fyziologické reakce umožňující využití skrytých prostorů. V hypotalamu se „setkává“ vliv vnějšího světa s nervovým a hormonálním systémem. Sídlí zde souhrnné řídicí centra důležitá pro náš život. Hypotalamus také kontroluje hladinu různých hormonů v krvi, a je-li to potřeba, vysílá chemické signály do podvěsku mozkového (hypofýzy). Ta reaguje vyplavením náležitých hormonů, které následně ovlivňují činnost žláz s vnitřní sekrecí. V případě stresové reakce jsou především stimulovány nadledviny, které uvolní do krve adrenalin a steroidní hormon kortizol. Stres však také povzbuzuje činnost sympatiku - složky vegetativní nervové soustavy, kterou nejsme schopni ovlivnit svým rozhodnutím. A odsud putují nervové impulsy prostřednictvím přenašeče nervových vzruchů noradrenalinu dál do většiny orgánů v těle, kde se setkávají s působením stresových hormonů. Tento proces má za úkol připravit člověka na útěk nebo boj. Do svalů a dalších orgánů proudí s krví živiny a rezervní síla, které mají zvýšit výkon. Energií získává organismus odbouráváním glykogenu, z něhož se do krve uvolňuje glukóza - hlavní zdroj energie. Celý proces vyrovnávání se se stresem je pro naše tělo velmi vyčerpávající a vyžaduje odpočinek a čas pro doplnění energetických zdrojů.[10]

## 2 STRESORY

Stresor je činitel vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stav stresu či stresovou reakci, mezi nejvýznamnější patří hlad, podvýživa, uvědomovaná nouze, rámus, rozpory a traumatické životní události → frustrace, homeostáza, stres.[11]

Nakonečný (1997) termínem stresory označuje negativní vlivy působící ve stresových situacích, které mohou mít povahu fyzickou, sociální či psychickou.[12]

I Křivohlavý (1994) chápe pojem stresor obdobně. Stresorem se tak míní událost či situace, které se jedinec musí uzpůsobit a spolu s dalšími nepříjemnými podmínkami prostředí narušují duševní a tělesné zdraví jedince. Stresory- tyto zdroje či faktory psychické zátěže vytváří potencionální podmínky zvyšující vyhlídku přítomnosti stresu. Při vzniku psychické zátěže hrají roli nejen nestranné vlastnosti vnějšího prostředí, ale také subjektivní hodnocení jejich smyslu.[7]

L. Levi v roce 1974 rozšířil původní Selyeho pojetí fyzikálních a chemických stresorů na psychosociální stresory, za něž považuje všechny stimuly, které jedinec vnímá, interpretuje jako ohrožující jeho život či jednotu.[13]

### 2.1 STRESOVÉ SITUACE

Stresová situace je výsledkem vzájemného působení jedince a jeho životního prostředí, která jej vychyluje z běžného rovnovážného stavu.[14]

Zda situace bude působit stresově, resp. do jaké míry působí stresově, záleží na mnoha faktorech, podílí se na tom např. subjektivní hodnocení situace, vlastní ztvárnění, resp. kognitivní zpracování situace, celkové subjektivní prožívání přítěže, vlastní reakce, psychofyzické odolnosti organismu a jeho adaptační schopnosti a v neposlední řadě povaha, síla a délka trvání stresoru.[13]

Podle Pugnerové, Kvintové (2016) stresové situace mohou negativně ovlivnit psychickou rovnováhu jedince a vyvolat změny v prožívání, vystupování a uvažování. Lze také konstatovat, že stres může mít spouštěcí, vyvolávající či doprovodnou roli při vzniku většiny psychických obtíží a následně i duševního poškození.[15]



## 2.2 Charakteristické znaky stresových situací

Charakteristické znaky negativně prožívaných stresových situací lze shrnout do několika bodů (volně podle Atkinsonové a kol., 1995):[16]

**Pocit neovlivnitelnosti situace** – člověk vidí s větší pravděpodobností určitou situaci jako stresovou, když je přesvědčen, že nelze předejít tomu, aby vznikla. Mínění, že můžeme průběh událostí nějak ovlivnit, snižuje prožitek stresu.[16]

**Pocit nepředvídatelnosti vzniku stresové situace** – nemožnost odhadnout, kdy by tato situace mohla vzniknout, a tudíž se na ni nelze přichystat, zvyšuje pocit intenzity stresu. Takto může mít vliv i obava z opakování přírodních pohromy, např. nových záplav.[16]

**Pocit nezvládnutelnosti situace**, která klade subjektivně nepřiměřené požadavky. Například člověk není schopen zvládnout požadavky určitého zaměstnání nebo je přesvědčen, že se nemůže ubránit šikaně, které je na pracovišti vystaven. Za subjektivně neřešitelné mohou být považovány i některé vnitřní konflikty, např. dítě trpí neslušným chováním otce-alkoholika, ale zároveň by rádo získalo jeho lásku.[16]

### 3 TEORETICKÁ POJETÍ STRESU

#### 3.1 Biologické pojetí stresu

Nejvýznamnějším představitelem biologického pojetí stresu je H. Selye (1983), považovaný za autora první systematické teorie stresu zahrnující problematiku adaptace. Selye navazuje na fyziology C. Bernarda a W. B. Cannona a stres popisuje jako globální a nespecifikovanou odpověď organismu na stimuly narušující homeostázu. Aby bylo možno dosáhnout homeostázy jako stavu relativní rovnováhy, musí člověk neustále reagovat a zvládat měnící se fyzikální, psychické i sociální stránky životního prostředí.[17]

**Obecný adaptační syndrom (GAS)** je podle Selyeho stejný bez hlediska na druhu narušení homeostázy organismu.[17]

Skládá se ze tří částí:

**První fáze GAS** – je-li organismus vystaven velké zátěži, reaguje nejprve šokem – srdce se rozbuší, svalové napětí se zmenší, krevní tlak poklesne. Člověk se cítí jako omráčený. Poté tělo vyvolá své obranné mechanismy a na traumatizující situaci se adaptuje: krevní tlak stoupne, svaly se napnou a daný jedinec je už schopnější situaci čelit. Tato první fáze se nazývá **poplachová reakce**. Je-li zátěž menší, reakce organismu je umírněnější a projevuje se především zvýšenou bdělostí, větším rozsahem pozornosti i schopností zapamatovat si a lepší přizpůsobivostí na danou situaci.[18]

**Druhá fáze GAS** – je-li člověk vystaven stresovým faktorům delší dobu, nastupuje druhá fáze. Ta se vyznačuje stavem „pohotovosti“, což souvisí s tím, že organismus je v nepřetržitém vypětí. Jedná se o **fázi rezistence**. [18]

**Třetí fáze GAS** – pokud organismus už nemá prostředky na to, aby se přizpůsobil, vstupuje do **fáze vyčerpanosti**. [18]

V každé z těchto fází může dojít v závislosti na velikosti stresorů a na tom, jakou má daný člověk schopnost adaptace, k onemocnění. Například zlost (poplachová reakce) může vyvolat zažívací potíže, bolesti hlavy. Jestliže je stresor výrazný, jako je například zpráva o úmrtí, vážná autonehoda působící trauma, může dojít k **dekompenzaci** vážnější nemoci, jakou je diabetes nebo žaludeční vřed.[18]

### 3.2 Psychologické pojetí stresu

Kromě zkoumání nestranných charakteristik stresorů a biologické stresové reakce se ukázalo jako potřebné zabývat se v daném vztahovém rámci také psychologickou reakcí. To si uvědomuje v pozdějším období i H. Selye (1979), když poukazuje na roli psychiky v ovlivňování důsledku případných stresorů na lidský organismus a připouští, že psychika zde může mít větší význam než vlastní reakce organismu.[17]

Psychologický přístup ke studiu stresu se kromě neurohumorálních dějů zaměřuje právě na faktory vývoje či zábrany stresových dějů s důrazem na řídicí a integrující roli mozkové kůry a centrálního nervového systému, které lze jen nesnadně, případně vůbec vysvětlit pomocí neurohumorálních mechanismů. Z tohoto zorného úhlu je podstatné, že stres může vzniknout nejen tlakem objektivních nároků a ohrožení organismu ale i na základě ztvárnění významu situace a hodnocení rozsahu ohrožení.[17]

Přitom hodnocení nebezpečí nemusí vycházet pouze z reálného aktuálního stavu věcí. Člověk může reagovat stresem i kvůli zkreslením a chybám hodnocení situace nebo kvůli anticipaci.[17]

K nejznámějším koncepcím stresu patří koncepce R. S. Lazaruse (1966) a S. Folkman (1984)[17]

Lazarus rozlišuje mezi fyziologickým stresem, který se projevuje změnami v organismu, a stresem psychologickým, který se projevuje změnami chování a prožívání. Základními pojmy jeho pojetí jsou kognitivní hodnocení a zvládání. Stres vzniká v důsledku fyzického ohrožení, i pokud je situace jako ohrožující hodnocena. V obou případech se uvádějí do činnosti příslušné řády udržující v organismu rovnováhu.[17]

### 3.3 Fyziologické pojetí stresu

Fyziologové Cohen (1978) upozorňují na to, že stres vede ke zvýšení celkového vyladění pozornosti, a to se projeví mimo jiné i zmenšením pole pozornosti. Tím se na jedné straně zlepší postřeh v tomto úzkém poli pozornosti, zároveň se však zhorší pozornost na okrajích zorného pole, kde je jí zapotřebí při souhrnných situacích, charakterizujících stresový průběh.[8]

## 4 PŘÍZNAKY STRESOVÉHO STAVU

Termín „příznaky“ je častý v medicíně. Lékaři hovoří o příznacích té či oné nemoci. Není divu, že stejnou řeč používají, i když jde o popis toho, co se děje s člověkem, který je ve stresu. K tomuto popisu však lze použít několik různých jazyků. Jedním z nich je jazyk psychologie. Ten říká, že takový člověk prožívá obavy a strach, že se propadá do pocitů bezmocnosti a zoufalství, že se cítí ohrožen. V uvedeném jazyce najdeme řadu termínů, vztahujících se k negativním emocím. Jiný jazyk této řeči příznaků hovoří o tom, že ve stresu se mění např. frekvence a hloubka dechu. Tento jazyk je blízký lékařům. Vyjadřuje tzv. fyziologickou činnost, která se ve stresu mění. Ještě jeden jazyk můžeme v této souvislosti slyšet. Je to jazyk behaviorálních věd, věd o chování lidí. Ten říká, že člověk ve stresu se vyhýbá druhých lidí, v jednání s nimi je nevrlý, hovoří neuceleně, je agresivní.[7]

Přehled příznaků stresu tak, jak jsou uvedeny v publikaci vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě:[7]

### 4.1 Fyziologické příznaky stresu

- Tlukot srdce – vnímání zrychlené, různorodé a silnější funkce srdce
- Bolest a sevření za hrudní kostí
- Nechutenství a nadýmání v břišní oblasti
- Časté nutkání k močení
- Bodavé, řezavé a štiplavé pocity v rukou a nohou
- Migréna – záchvatová bolest jedné poloviny hlavy
- Dvojité vidění a těžké soustředění pohledu očí na jeden bod[7]

### 4.2 Emocionální - citové příznaky stresu

- Výrazně rychlé změny nálady (od radosti ke smutku a naopak)
- Přílišné trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité
- Neschopnost projevit emocionální sympatie s druhými lidmi
- Nadměrná péče o vlastní zdravotní stav a fyzický zevnějšek
- Nadměrné pocity únavy a obtíže při soustředění pozornosti
- Zvýšená nervozita, popudlivost a úzkostnost[7]

### 4.3 Behaviorální příznaky stresu – chování a jednání lidí ve stresu

- Nerozhodnost a do značné míry i neuvážené nářky
- Zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, nehodách a poranění
- Náklonnost ke zvýšené osobní nehodovosti a nepozornému řízení auta
- Zvýšené množství vykouřených cigaret za den
- Zvýšená konzumace alkoholických nápojů
- Ztráta chuti k jídlu nebo naopak přejídání
- Snížené množství vykonané práce a zvýšená nekvalitnost práce[7]

### 4.4 Projevy stresu

- **Duševní, zejména v oblasti citové a myšlenkové:** poruchami spánku, nervozitou, únavností, tlakem (neschopností uvolnit se psychicky i fyzicky), hrůzou, vztekem, agresí, sklíčeností, zhoršeným myšlením, sníženou myšlenkovou plynulostí, produkcí negativních myšlenek, negativní anticipací, sníženou sebejistotou, zhoršenou koordinací všech kognitivních funkcí.[13]
- **Chování:** zvýšením nebo snížením aktivity, lhostejností, nepokojem, bezúčelným zmateným chováním. V krajním případě vystupuje sebevražda jako alternativní stresová reakce.[13]
- **Tělesné:** svalovým třesem nebo svalovou ochablostí, zvracením, pocením, a dalšími metabolickými poruchami; ve svých důsledcích se stres podílí na vzniku a udržování některých psychických (především neuróz) a psychosomatických onemocnění a oslabuje funkci imunitního systému.[13]

### 4.5 Důsledky stresu

Tématu důsledky stresu se věnuje celá řada autorů: V. Schreiber (2002); A. Hladký a kol. (1993); V. Kebza (2005)[17]

Z časového hlediska lze určit:

- okamžité projevy zátěže a stresu, které se člení na psychické reakce a krátkodobé stavy, sem lze zařadit emoční špatnou náladu, emoční reakce, únavu a únavě podobné stavy, jako např. snížená bdělost a ospalost, mentální přesycení, pocit monotonie, ztráta motivace, somatické, sem patří různé nepříjemné pocity jako bolest hlavy, břicha, dechová frekvence.[17]

- účinky trvalejšího rázu rozdělené na psychologické symptomy, sem můžeme zařadit například nespokojenost, únavu, vyčerpání apod., somatické symptomy onemocnění, sem patří dlouhodobé bolesti hlavy, zvýšení nespecifické nemocnosti, poruch duševního zdraví jako např. adaptační poruchy, posttraumatická stresová porucha[17]

**Únava** – únavu vyvolává intenzivní a určitou dobu trvající zátěž i slabší a běžná stimulace, ale také stimulace nepostačující. Rámcově můžeme rozlišit podle převládajícího charakteru zátěže a příznaků únavu fyzickou a psychickou. Oba typy únavy jsou ovšem vzájemně provázány. Únava může být běžná a patologická.[17]

Fyziologickou únavu jako přirozenou reakci na vynaloženou snahu, energii či námahu lze v podstatě odstranit patřičným odpočinkem. Patologická únava je závažnější, souvisí s vyčerpáním obvyklých energetických zdrojů v důsledku intenzivní, neúměrně dlouho trvajícího úsilí, případně se na jejím vzniku podílí i snížená výkonnost organismu, třeba v důsledku nemoci či nedostačující stravy.[17]

#### 4.6 Vliv stresu na imunitní systém

Imunitní systém je souhrnný mechanismus, který brání naše tělo před ohrožením zvnějšku např. proti virům, bakteriím, toxinům a příživníkům neboli parazitům, dále také zevnitř např. proti špatně fungujícím buňkám. Zajímavé je, že většinou dokáže rozlišit mezi tím, co je pro organismus škodlivé a co není. Někdy, a to v případě autoimunitních onemocnění, se však zmýlí.[19]

Vliv stresu na dobře fungující systém byl prokázán, závisí však na velikosti a délce trvání stresoru. Krátkodobý stres může na organismus působit jako očkování a způsobit tak lepší fungování imunity. Akutnější a trvalejší stresy (např. zkoušky) ji mohou částečně utlumit. Chronický stres je pro imunitní systém nejvíce ohrožující a může způsobit i jeho trvalejší poškození.[19]

Z výzkumů vyplývá například to, že stresovaní jedinci snáze podléhají chřipce a stresovaní studenti mají nižší hladinu cytokinů, které řídí zánětlivě a uzdravující reakce. Většina výzkumů je založena spíše na souvztažnosti než na kauzalitě.[19]

## 5 SYNDROM VYHOŘENÍ JAKO DŮSLEDEK NADMĚRNÉHO STRESU

Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího chronického pracovního stresu, který je zvládán maladaptivně. Vyskytuje se zvláště u profesí, které obsahují jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“, na jejichž hodnocení jsou závislé, a tlak na kvalitu i kvantitu výkonu. Jedná se o závažný medicínský a psychologický problém, který významně ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u kterých se vyskytuje.[20]

### 5.1 Historie pojmu

Vyhoření je jevem známým odedávna, aniž by byl takto pojmenován. Pracovní lidé patrně v každé době prožívali tento úkaz tísníci a sužující psychiku a lidské požívání. Odjakživa se rozvíjí na základě negativních životních podmínek.[20]

Hartl, Hartlová (2000) popisují syndrom vyhoření jako ztrátu profesního zájmu nebo osobního zaujetí u příslušníka některé z pomáhajících profesí. Nejčastěji je spojen se ztrátou citovosti a postavení. Projevuje se pocitem zklamání, hořkostí při hodnocení minulosti. Postižený ztrácí zájem o svou práci, spokojuje se s každodenním stereotypem, nevidí důvod pro další osobní růst. Snaží se pouze přežít, nemít potíže.[20]

Kebza, Šolcová (2003) uvádějí, že základní charakteristikou pracovní činnosti, která může vést k vyhoření, není pouze práce s lidmi, ale i trvalý a neústupný prosazovaný nárok na vysoké uskutečnění, které je pokládáno za úroveň, s malou, či žádnou možností úlevy se závažnými důsledky v případě chyb a omylů.[20]

### 5.2 Fáze vývoje syndromu vyhoření

Ve společnosti existují rizikové skupiny z hlediska syndromu vyhoření. Vznikají v profesích, které vyžadují vysoké pracovní nasazení a u osob, které jsou v častém styku s druhými, to je v profesi pomáhající (lékaři, hasiči, učitelé, zdravotní sestry apod.) Na druhé straně jsou to lidé, kteří jsou vůči sobě velmi tvrdí, trpí strachem, že nezvládnou úkoly, které jsou na ně kladeny, jsou nervózní a neumí se uvolnit.[4]

Vývoj syndromu vyhoření lze rozdělit do několika fází:

**Předchorobí – fáze nadšení:** jedinec chce pracovat co nejlépe, prahne po úspěchu a má vysoké cíle. Ty se snaží naplňovat i za cenu chronického pracovního přetěžování. Úspěch však nepřichází.[4]

**1. fáze – frustrace:** úkoly se množí, jedinec je stále hůř zvládá, dostává se do časové tísně a nedokáže udržet původně plánovaný režim vlastní práce. Dostávají se prožitky zklamání z nezdaru.[4]

**2. fáze – apatie a stagnace:** jedinec je neurotizován, neurotické příznaky jej však neodrazují od toho, aby stále něco nedělal. Jeho činnost v této fázi nabývá podob zmatků. Jedinec polevuje ve svém snažení, volí rutinní způsoby práce.[4]

**3. fáze – celkové vyčerpání:** jedinec zjišťuje, že práci vykonává z nutnosti, začíná odolávat, proti původním záměrům se staví kriticky. Řve na spolupracovníky, vytrácí se jeho dřívější nadšení pro původní plány a zájem o ně. Je skleslý, unavený a zklamaný. Narůstají obtíže ve všech oblastech života: problémy psychické, sociální, zdravotní. Je nevyhnutelné obrátit se na pomoc druhých, nejlépe profesionálů.[4]

Kebza, Šolcová (2003) uvádí fáze burnout syndromu podle CH. Maslachové:

- původní zápal a zaujetí pro věc, spojené s déletrvalým přetěžováním,
- postupně se objevuje psychická a částečně fyzická vyčerpanost,
- nastupují počátky dehumanizované percepce jako obranného mechanismu,
- totální vyčerpanost, nezájem a lhostejnost.[20]

### 5.3 Léčba syndromu vyhoření

Základem léčby syndromu vyhoření je psychoterapie. Především jsou uplatňovány podoby psychoterapie: logoterapie, daseinanalýza, existenciální psychoterapie.[4]

Účinnost psychoterapie závisí na snažení „vyhořelého jedince“ spolupracovat s terapeutem v posilování samostatnosti při setkání s těžko zvladatelnými situacemi, vyhýbání se obranným mechanismům, neboť volba defenzivní strategie vede často k prohloubení sebepodceňování. Naopak je potřebné obnovit životosprávu, posilovat tělesnou zdatnost a výkonnost, naučit se relaxovat, zvládnout některé z relaxačních cvičení, naučit se posílení sociální opory a vytvářet pozitivní postoj k životu.[4]

K znovunabytí zdraví vyhořelého jedince slouží:

- fyzická, tělesná cvičení, cvičení paměti a mentální jogging,
- relaxace, dechová a tělesná relaxace, jóga, aromaterapie, meditace.[4]



## 6 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU

Strategie zvládání stresu jsou způsoby zpracování stresu, které nastupují plánovitě či neplánovitě, záměrně či neznale při vzniku stresové situace s cílem dosažení zmírnění či odstranění stresu. Každý jedinec si v průběhu života osvojuje vlastní „zásobu“ způsobů zvládání stresu, která má určitou časovou a situační stabilitu. Je třeba očekávat, že dochází k modifikacím účinkem zkušeností těchto strategií a tím dochází k ovlivnění situační a časové stability.[7]

Vágnerová (1999) popisuje také dva základní způsoby zvládání stresu:

### **Zvládání zaměřené na řešení problému**

**Zvládání zaměřené na zlepšení emoční bilance**, tj. zmírnění negativních prožitků, čímž se sice dané potíže neřeší, ale přesto můžou člověku alespoň dočasně pomoci.

Úspěšné zvládání stresu obvykle oba způsoby spojuje.[20]

Blonna (2005) uvádí tzv. pět R v rámci zvládání stresu, který zahrnuje vícestupňový přístup k managementu stresu:

- přehodnocení: tyto strategie nám pomáhají minimalizovat kognitivní nabuzení a snižovat opakující se negativní myšlenky. Pomáhají nám přehodnotit naše myšlenky a nelogické očekávání o životě a také nám pomáhají zneškodnit případný stresor pomocí změny pohledu na něj. Např. strategie stanovení cílů, naučeného optimismu, racionálně-emoční terapie, management zlosti.[21]
- redukce: tyto strategie jsou zaměřeny na všechny tři úrovně nabuzení s cílem redukovat množství stresorů v našem životě. Mezi tyto strategie patří např. management času, efektivní komunikace a asertivita.[21]
- relaxace: je nekompatibilní se stresem a snižuje kognitivní, nervosvalovou excitaci. Např. řízené dýchání, relaxace, meditace, autogenní trénink aj.[21]
- uvolnění: tyto strategie nabízí pozitivní a krajní fyzický ventil pro energii, která je produkována stresovou reakcí k udržení homeostázy tváří tvář ohrožení. Tyto strategie pomáhají redukovat všechny tři úrovně nabuzení navozením situace uvolnění, který je asociován s fyzickou aktivitou. Uvolněný, relaxovaný stav, který pak nastává, je nekompatibilní se stresovou reakcí. Zde patří např. redukce stresu pomocí fyzické aktivity, úprava stravovacích návyků, fyzický kontakt jako forma fyzické aktivity aj.[21]

- reorganizace: smyslem reorganizace je spojení technik z předchozích úrovní do více stresu rezistentního životního stylu. Takový životní styl více odolává stresu ve všech sedmi dimenzích – fyzické, sociální, spirituální, emocionální, intelektuální, pracovní a enviromentální.[21]

## 6.1 OBRANNÉ MECHANISMY

Obranné mechanismy jsou jedním z možných způsobů, jak zvládat stresové situace. Podle Kebzy (2005) jsou však považovány spíše za rezervní, neplnohodnotný způsob zvládání, protože v nich nejde o skutečné řešení situace, ale spíše o jeho odškodnění, související s vyrovnáváním se s potlačenými soubory, zatímco skutečné strategie zvládání směřují ke skutečnému řešení stresové situace a bývají většinou uskutečňovány vědomě.[22]

Úkolem obranných mechanismů je zkreslovat skutečnost v případech, kdy zdroje sil a možnosti jedince nedostačují k úspěšnému zvládnutí vnitřních konfliktů nebo vnějších podmínek, které ohrožují zdraví a pocit pohody. Jde často o nevědomé reakce, které nastupují automaticky, kdykoliv se objeví ohrožení a vypořádat se s ním je pro nás příliš těžké. Příkladem může být snaha ovlivňovat někoho jiného, kdykoliv se dostanu do potíží.[23]

Objevení obranných mechanismů se dnes považuje za poměrně nejoriginálnější příspěvek S. FREUDA k našemu pochopení nepřiměřeným způsobům chování lidí.[23]

## 7 COPING

Původ slova „coping“ je odvozován od řeckého kořene „colaphos“. To je termín z boxu. Rozumí se jím přímý úder na ucho. Jinak řečeno, znamená s někým bojovat, doslova „prát se“, snažit se ho přemoci, a tak se s ním vypořádat, zvládnout ho – v tom smyslu i zvládnout životní krizi, konfliktní tlak a rozpor nepřátelských sil. Tento význam má i francouzské znění slova „couper“.[7]

V angličtině „coping“ znamená umět si poradit a vypořádat se s mimořádně těžkou, téměř nezvládnutelnou situací, stačit na neobvykle těžký úkol. Tento význam výstižně vyjadřuje použití tohoto termínu Williamem Shakespearem.[23]

V češtině se termínu „coping“ stále častěji používá ve smyslu „zvládat nadhraniční zátěž, tj. zvládat stresovou situaci“. Člověk se do takové situace může dostat díky životní krizi, rozporům, nedorozumění, těžké nemoci.[23]

Lazarus vymezuje coping jako kognitivní a behaviorální snahu zaměřenou na regulaci určitých vnějších a vnitřních požadavků, které vyžadují zvýšené úsilí, nebo dokonce překračují zdroje, které má daná osoba k dispozici.[14]

Ve svém vymezení zdůrazňuje, že coping není záležitost jednorázová, ale jedná se o dynamický proces, v jehož rámci dochází k transakcím, tj. vzájemným interakcím mezi člověkem a stresovou situací. Dále akcentuje, že se nejedná o automatickou reakci, ale že je vyžadováno určité záměrné úsilí jednající osoby.[12]

R. S. Lazarus (1966) dělí coping na čtyři kategorie strategií:

- útok na obtěžující a rušivý fenomén (noxa)
- různé druhy aktivit směřujících k posilování vlastní obranyschopnosti vůči noxám
- vyhýbání se noxám
- apatie (pocity zoufalství, deprese, bezmocnosti)[24]

M. Nakonečný (1997) pojímá coping jako nasazení sil k boji se stresem, při němž se uplatňuje stanovisko integrity osobnosti a jejího životního prostředí. Zvládnutí stresu tedy hodnotí nejen jako záležitost postižené osoby, jejich osobních vlastností, ale především i jejího sociálního zázemí.[12]

## 7.1 Definice copingového stylu

Copingový styl je určitým stabilním vzorcem chování i prožívání ve stresové zátěžové situaci. Především se jedná o inklinaci reagovat a hodnotit danou situaci určitým způsobem. Nejčastěji se jedná buď o aktivní způsob, nebo pasivní způsob. Copingový styl je mnohem širší pojem než copingová strategie. Je více určován osobnostními znaky, specifickými i náklonnostmi daného jedince.[25][26]

## 7.2 Definice copingové strategie

Oproti copingovému stylu je copingová strategie již zaměřena více situačně a představuje detailnější charakteristiku chování v zátěžové situaci. Strategie jsou tedy v porovnání se stylem detailnější. Jsou více ovlivněny učením, než je copingový styl ovlivněn zvládnutím. Při samotné volbě copingové strategie ovlivňují výběr tři oblasti. Jedná se o oblast kognitivní tedy myšlenkovou, emocionální tedy citovou a volní tedy projev chování či činnosti jedince. Z hlediska kognitivní oblasti se jedná především o myšlenkové řešení nebo vyrovnávání se se zátěžovou situací. Jedinec si v myšlenkách přehrává scénáře situací pro jeho postupy jednání. Jedinec tak zváží různě možné postupy a až poté zhodnotí jejich výhodnost, efektivitu, rozhodne se a použije svůj výběr. V emocionální oblasti se jedná o vnímání pocitů všech zainteresovaných osob ve vztahu k volbě strategie. Poslední oblastí, která při volbě strategie hraje roli, je oblast vůle, neboli rozhodnutí, která znamená chování jedince, který je v zátěžové stresové situaci.[26][27]

## 8 COPINGOVÉ STRATEGIE

V této kapitole se budeme zabývat copingovými strategiemi z pohledu některých autorů.

Hartl a Hartlová[11] popisují coping jako „*schopnost člověka vyrovnat se odpovídajícím způsobem s nároky, které jsou na něj kladeny, příp. zvládat nadlimitní zátěže; může mít i podobu změny vnímání situace nebo změny postoje*“. Tato charakteristika koresponduje s definicí Folkmanové[28], dle které coping jsou „*behaviorální, kognitivní nebo sociální odpovědi související s úsilím osoby eliminovat, zvládat či tolerovat vnitřní nebo vnější tlaky a tenze pocházející z interakce osobnosti a prostředí*“.[17]

### Lazarusův model zvládnání životních těžkostí

**Strategie obrany** – tato strategie je založena na apatickém chování, kdy jedinec po vyskytnutí náročné situace upadá do pocitu bezmoci, deprese neboli sklíčenosti a beznaděje čili zoufalství. Tato copingová strategie má vyšší pravděpodobnost výskytu ve chvíli, kdy ji atmosféra více podporuje. Jedinec použije tuto strategii, když je situace radikálnější a také když nemá dojem, že by ohrožující situaci mohl ovlivnit, anebo by mohl použít jinou ze zmíněných strategií.[29]

**Strategie vyhýbání se** – strategie tohoto typu je obdobná s vyhýbáním se nebezpečnému zvířeti. Tento druh strategie může mít tři podoby:

- vyjádření se přímo strachem
- vyhýbání se beze strachu
- vyhýbání se s tlumenou reakcí strachu

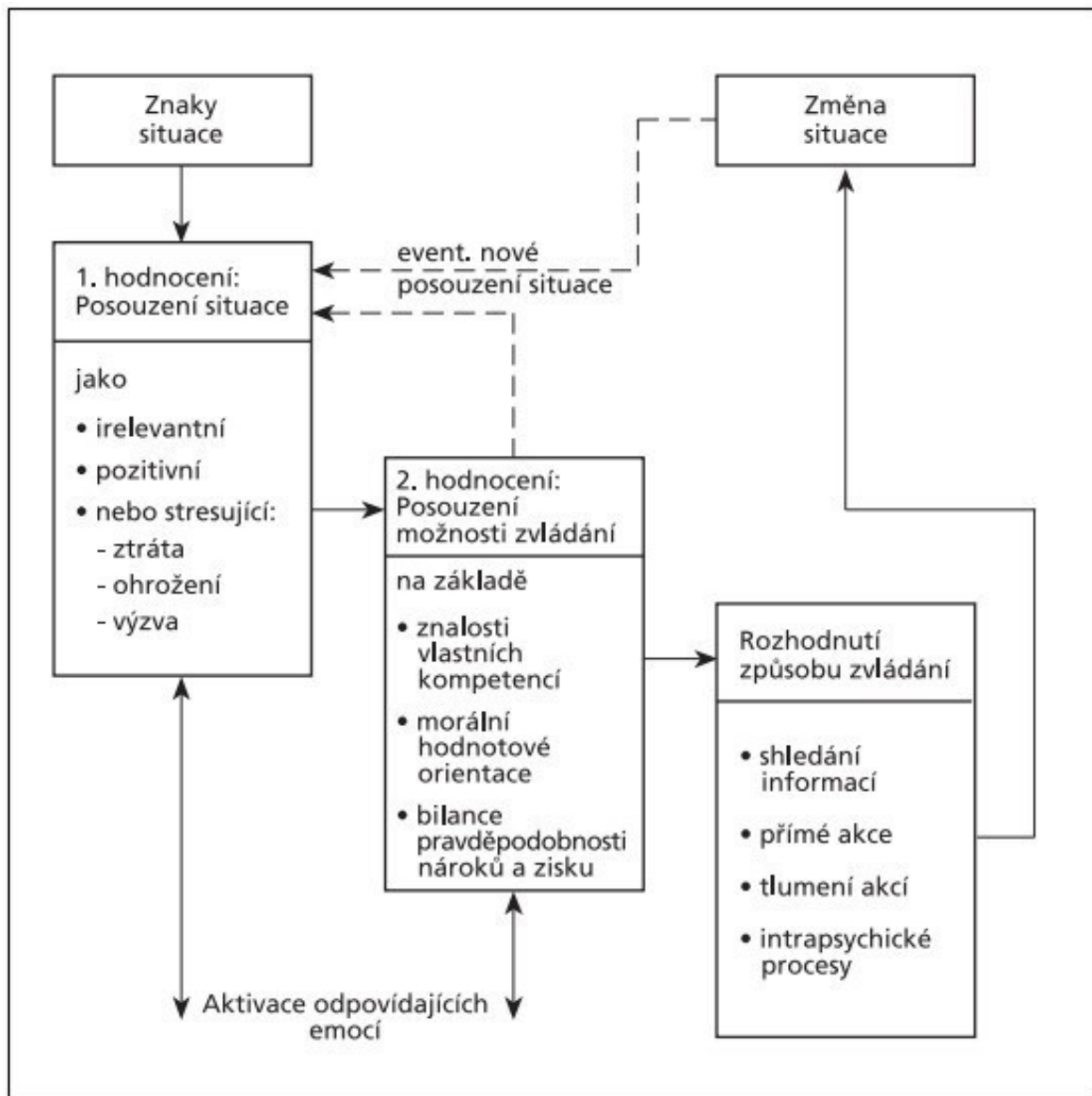
Převažujícími emocemi jsou obavy, bázeň a strach.[29]

**Strategie útoku** – jedná se o strategii s přirovnáním k pokusu zabít otravný hmyz, který člověka ohrožuje. Jedná se o nižší formu obrany, zvláště když je v sporu se sociálními normami. Útok může být posilován, anebo tlumen, dále také může být projevován se zlobou, anebo bez ní.[29]

**Posilování vlastních zdrojů síly** – u této strategie záleží na charakteru škody a na možnostech jedince, každý konkrétní krok vyžaduje zvláštní posouzení okolností. Tato strategie je ze všech možností nejobecnější.[29][7]

Lazarus a Folkmanová (1984) uvádí tři typy, způsoby nebo i fáze vyrovnávání se se stresovou situací: **primární hodnocení, sekundární hodnocení a přehodnocení**. [30]

**Primární hodnocení** je spojeno s otázkou „Co se děje, co je v sázce při tomto střetnutí?“ Odpověď na ni pak přispěje k hodnotě a síle vznikající emoce. Např. je-li ve vypjaté situaci v sázce sebeúcta, pak jedinec může reagovat studem, ostudou nebo rozhořčením, zatímco je-li v sázce fyzická pohoda, vzniká pravděpodobně obava nebo strach.[23]



Obrázek 1 Transakční model psychologického stresu[38]

Po této emocionální odpovědi nastupuje proces **sekundárního hodnocení**, v němž si jedinec klade otázku „Co mohu dělat, jaké mám možnosti copingu, tedy možnosti tuto situaci zvládnout, vyrovnat se s ní?“ Jedinec se tedy zaměřuje na problém, který v obtížném případě vznikl. Snahu orientuje jak na svou činnost, své chování, tak na kognitivní (myšlenkové)

zpracování situace. Lazarus hovoří v této souvislosti o zhodnocení obranyschopnosti, o potenciálu ubránit se, o schopnosti obranných sil. Do souboru těchto sil zahrnuje nejen schopnosti a dovednosti ohroženého, ale i jeho postoje k druhým lidem, tzv. sociální zdroje sil, případně možnosti vyplývající z pomoci odborníků.[23]

**Přehodnocení** na základě nových informací a zkušeností dochází ke změně vnímání situace.[30]

Neustále je třeba zdůrazňovat, že jak primární, tak sekundární hodnocení situace není jednorázovou záležitostí. Není stálý, nejde o to, provést je jednou provždy. Právě naopak, je třeba provádět je neustále znovu a znovu, neboť situace se může měnit. Mění se v průběhu nemoci, mění se v průběhu partnerské krize, mění se i v důsledku toho, co ohrožený pro zvládnutí krize dělá. Lazarus používá pro tento okamžik termínu „převažování“. Jde o neustálé znovu uvažování o tom, jak vypadá situace, která mě ohrožuje, i o tom, jaké šance a zdroje mám k dispozici, abych tuto situaci zvládl.[23]

V nynější době existují odlišné hlediska ke klasifikaci způsobů zpracování stresu a několik modelů jejich třídění. Všechny modely však můžeme ve shodě s Medvědovou (1997) rozlišit podle jednoho zásadního rozdílu: zda se jedná o zvládání zaměřené na proces, nebo na cíl. Modely zaměřené na proces rozdělují strategie podle základní tendence setkat se, kontaktovat se se stresorem, nebo se mu vyvarovat. Jedná se například o model „přiblížení vyhýbání“ S. Rotha a L. J. Cohena (1986).[31]

Modely zaměřené na cíl rozdělují strategie podle toho, zda jde o snažení změnit nebo ovládnout činitele prostředí, nebo vlastní nepříjemné emoce. Z různých taxonomií v rámci tohoto modelu je snad nejznámější a nejčastěji používaná taxonomie **Lazaruse a Folkmanové** (1984) rozlišující **zvládání zaměřené na problém a zvládání zaměřené na emoce**. [12]

**Zvládání zaměřené na problém** je naplněno úsilím o aktivní a konstruktivní východisko stresové situace. Spěje jednak k identifikaci a odstranění stresoru, ale i k obměně dosavadních předpokladů vyvolávajících stresovou situaci, včetně intrapsychických změn, kterými jsou změna motivace, aspirační úrovně, stupně znalostí, dovedností a schopností neboli vloh.[12]

**Zvládání zaměřené na emoce**, čili na vyrovnávání se s nepříjemnou emoční situací, snaží se o regulaci emocionálního stavu, o znovudosažení emoční vyrovnanosti. Jde o zmírnění velikosti úzkosti neboli obav, strachu, hněvu či zlosti. Zahrnuje jak metody behaviorální,

např. různé podoby chování, tak kognitivní, např. procesy přehodnocení situace. Toto základní členění orientace na přiblížení či vyhnutí nebo na problém či emoce je následně v různých taxonomiích využíváno a rozpracováno.[12]

Jiní autoři, jako např. J. H. Amirkhan (1990), popisují tři typy zvládnání: řešení problému, hledání sociální opory a vyhýbání.[22]

Z tohoto členění vycházejí i Poon a Lau (1999) a uvádějí kategorizaci podle zdrojů, které jsou mobilizovány: mobilizace vnitřních zdrojů, mobilizace vnějších zdrojů a vyhnutí se řešení.[22]

Endler a Parker (1990) rozlišují zvládnání zaměřené na úlohu, emoce a vyhnutí.[22]

Toto členění spojuje postoj Lazaruse a Folkmanové (1984) s doplněním strategie vyhnutí, která tvoří součást taxonomie Poona a Laua (1999).[22]

V podstatě stejný postoj k taxonomii copingových strategií využívá E. B. Bandová a J. R. Weiss (1988), jež je dělí na primární zvládnání a ústup od zvládnání.[31]

M. Nakonečný (1997) uvádí také rozdělení na tři způsoby zvládnání: instrumentálně orientované, emocionálně orientované a zvládnání zaměřené na přecenění.[32]

W. Janke a G. Erdmannová (2003) rozumí copingovými strategiemi duševní pochody, které nastupují při vzniku stresu, aby se docílilo jeho snížení nebo ukončení. Jedná se o jistý typ reakce na stres, která vede k dosažení psychosomatického stupně, eventuálně k zamezení většího rozdílu od prvotní situace.[38]

Tyto způsoby zpracování stresu jsou podle jejich názoru natolik uvědomované, že je možné se na ně dotázat. Chápe je jako „habituální“ znaky osobnosti, tedy jako relativně ustálené v čase a relativně nezávislé na typu vlastní odezvy na zátěž a také do jisté míry nezávislé na odlišných osobnostních charakteristikách.[38]

Je ovšem pochopitelné, že uvedené odhady mohou navodit řadu polemik. W. Janke a G. Erdmannová (2003) uvádějí, že všechny prezentované odhady nejsou doposud ve všech svých důsledcích a významech dostatečně objasněny.[38]

Dále například Kliment (2014) zmiňuje pár dělení, kdy jsou strategie rozdělitelné na řešení problému, vyhýbání se a hledání sociální opory.[14]

Rozdělení dle Sidleho je již konkrétnější a obsáhlejší co se týče množství. Jeho práce má 10 strategií a jsou jimi: diskuze s druhými, hledání informací, humorný pohled, bezstarostnost,



odvádění pozornosti, uskutečnění akce, příprava na nejhorší, plánování, využití minulých zkušeností anebo překonání emočního napětí náhradní aktivitou.[14]

Vymezení strategií může být odlišné i podle oblasti, kde se užívají.[14]

Burke a Belcourt vymezili strategie, které jsou dány do vztahu s pracovním stresem. Jsou jimi: odklon od pracovní aktivity, analýza situace a změna strategie, dočasné odstoupení od situace, zvýšení pracovního úsilí a komunikace s druhými o nastalé situaci.[14]

## 8.1 Pozitivní a negativní strategie

Jedním z výše uvedených kritérií členění copingových strategií je hledisko jejich působení na velikost pociťovaného stresu, na jehož základním principu se rozlišují **pozitivní a negativní strategie**. Ačkoliv není možné pokaždé jistě určit, zda lze danou strategii zařadit jistě mezi pozitivní neboli strategie stres snižující, nebo negativní neboli strategie stres zvyšující, je toto stanovisko při pojetí nějakých dotazníků určující.[12]

## 8.2 Pozitivní strategie

Za **pozitivní**, účelnou či adaptivní jsou všeobecně považovány strategie konstruktivního řešení situace, pokus o řízení situace a emocí, kognitivního pozitivního přehodnocení, změny stanovisek či náhradního řešení, stejně jako zvětšení úsilí nebo vyhledání sociální opory.[12]

## 8.3 Negativní strategie

Naopak mezi **negativní**, nefunkční či maladaptivní strategie je zařazováno netečné vyhýbání, rezignace, agrese, perseverace, sebeobviňování, aj.[12]

Zastáváme postoj, že zejména u dětí a dospívajících je rozdělování strategií na negativní a pozitivní mnohdy diskutabilní a velmi relativní.[12]

L. Medved'ová (2000) na bázi výsledků zkoumání působivosti určitých copingových strategií konstatuje, že za adaptivní je přijatelné považovat pouze aktivní strategie zvládnání – hlavně přímé řešení problému a u děvčat i hledání podpory při řešení problému.[31]

Následující zjištění podle Dunkel-Schetter, Feinstein, Taylor, Falke (1992); Haley et al. (1996) však naznačují, že i ostatní strategie mohou zmírňovat či snižovat distres a napětí, zvláště v situaci, kdy není možné stresor svými silami ovlivnit např. při ztrátě blízkého člověka, lékařském zákroku apod. Studie potvrdily, že strategie zaměřené na emoce jsou značně

přínosné. Snížení velikosti negativních emocí a vývoj emocí pozitivních má hluboký smysl pro další, pozitivně zaměřené přehodnocení stresové situace.[22]

Kvůli sociálnímu postavení dětí, jejich zkušenostem a pravomocím existuje spousta případů, v nichž jsou při řešení problému děti odkázány právě na vyhledávání sociální podpory, na poskytnutí pomoci. V situacích, které pro ně nejsou zvládnutelné, jsou jistě přijatelné a účinné rovněž strategie úniku a rozptýlení, poněvadž jim pomáhají snížit pesimální zátěž a přečkat situaci ohrožení až do příchodu pomoci. Lze pochopitelně souhlasit s názorem, že se tyto strategie mohou stát nevyhovujícími, ba i negativními, jestliže budou strategiemi převažujícími či jedinými. Pokud jedinec užívá stereotypně určité strategie nehledě na měnící se typ stresoru a nehledě na hledisko širší souvislosti situace, je možné očekávat hodně malou účinnost ve směru zvládnutí stresu.[12]

Při určení, zda je existující situace pozitivní nebo negativní, je prvořadé zjištění efektivity jejího použití přímo v určité situaci. Za kritérium účinnosti strategie v psychologické rovině lze považovat možnost snížení psychického tlaku, navrácení se k běžné aktivitě a pokračování v započaté epizodě či zralejším postoji ke skutečnosti.[8]

Podle Allena (1983) by měl vskutku účinný způsob práce umožňovat snížení psychofyzické aktivace, neměl by bránit nebo znemožňovat realizaci jednotlivých aspirací a životních účelů a nakonec by jeho základní princip neměl být ve sporu s životním stylem a osobnostním zřízením individua.[22]

## 9 POLICIE ČR

Policie České republiky je jednotným ozbrojeným bezpečnostním sborem, který byl založen dne 21. 6. 1991 a vznikl proměnou z tehdejšího sboru národní bezpečnosti. Jedná se o vojensky organizovaný sbor, který má svou organizační konstrukci a je podřízen Ministerstvu vnitra České republiky. Nicméně, základním faktem je, že je součástí integrovaného záchranného systému České republiky.[33]

Policie slouží veřejnosti, jejími základními povinnostmi jsou ochrana bezpečnosti osob a majetku, dohled nad veřejným pořádkem, předcházení trestné činnosti, plnění úkolů podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního řádu a bezpečnosti svěřené zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou složkou právního řádu.[33]

Úkoly Policie ČR vykonávají především policisté. Ti jsou ve služebním vztahu ke státu a zákony jim přiznávají poměrně rozsáhlé pravomoci k tomu, aby efektivně mohli vykonávat svou profesi. Na funkce Policie ČR se ale kromě policistů podílejí i tzv. občanskí zaměstnanci (zaměstnanci policie). Ti jsou na rozdíl od policistů v pracovním poměru ke státu, respektive Policii ČR a jejich pravomoci jsou užší. Často vykonávají různé pomocné, organizační, administrativní a technické úkony tedy tzv. kancelářské práce. Navíc ale mohou vést třeba i správní řízení, která probíhají u Policie ČR.[34]

Základní povinnosti podle zákona o Policii ČR platí jak pro policisty, tak pro občanské zaměstnance.[34]

Policistu můžete poznat podle různorodých znaků.[34]

Policista se prokazuje:

- uniformou (služebním stejnokrojem)
- služebním průkazem nebo odznakem policie
- ústním prohlášením „policie“.[34]

Na uniformě i služebním průkazu nebo odznaku policisty musí být zřetelně viditelné jeho identifikační číslo.[34]

## 10 STRES A SYNDROM VYHOŘENÍ U POLICISTŮ

Policisté nejsou zdaleka jedinou profesní kategorií ohrožovanou pracovním stresem, ale jejich práce patří mezi nejstresovější společenské profese.[20]

Stres policistů lze vymezit jako stres, který souvisí s výkonem jejich povolání, která přináší přílišnou zátěž spojenou s emocionálním a fyzickým vypětím. Tento stres může po několika letech služby vyústit v syndrom vyhoření.[20]

O důležitosti stresu v policejní práci nasvědčuje i fakt, že stres náleží k jedním z nejfrekvencovanějších důvodů pracovní neschopnosti či předčasného odchodu ze služebního poměru policisty. Z těchto argumentů patří problematika stresu k tradičním námětům policejní psychologie.[35]

Policejní stres vzniká v takových případech, které bývají ze strany policistů vnímány jako zátěž, která je spjata s emocionálním a tělesným vypětím. Situace tohoto typu je možno označit jako zdroj stresu.[36]

Denský (2000) uvádí, že zdrojem stresem u policistů a syndromu vyhoření jsou následující situace:

- zákroky proti narušitelům veřejného pořádku,
- odsuzující přístup řidičů vůči silničním kontrolám,
- řešení situací domácího násilí,
- účast při smrtelných dopravních nehodách,
- nedostatečné ocenění,
- neuspokojující vztahy na pracovišti.[37]

Čírtková (2000) upozorňuje, že policejní stres musí být spojován pouze s policistou, který:

- byl vybrán podle současných prvotřídních procesů to znamená, získal lékařské i psychologické potvrzení,
- je příslušníkem poměrně „normálního“ oddělení,
- v průběhu služby se ocitl v situaci, která některými svými parametry překračuje běžnou sféru zkušenosti, narušuje emocionální stabilitu, a ve které jsou tedy známky stresu běžným a zákonitým úkazem. Jde o takové situace jako např. použití střelné zbraně proti člověku, nasazení zásahové jednotky v nepřehledné situaci, situace ohrožující život a zdraví jednajících policistů, mimořádné události, ve kterých dochází ke styku se smrtí, např. při vyšetřování násilné trestné činnosti.[36]

U policistů můžeme sledovat podobné známky vyhoření jako u jiných profesí.[20]

V souvislosti se specifikou tohoto povolání se projevuje tím, že:

- policista pomalu, ale jistě ztrácí zájem o plnění pracovních povinností, které se stávají nudným stereotypem,
- služební příprava se stává nezbytným zlem, které je třeba co nejrychleji odbýt,
- působení související s výkonem funkce se začínou stávat nepříjemnou tíhou, vše se redukuje na snahu překonat službu s co nejmenším výdejem energie a s co nejmenší osobní angažovaností,
- dochází ke ztrátě účasti o další vzdělávání a trénink podpory osobního růstu,
- policista ztrácí zájem o své okolí,
- policista projevuje negativní, necitlivé až bezohledné přístupy vůči občanům, kterým by měl sloužit a které by měl ochraňovat.[37]

Jako důležitý se ukazuje vztah mezi syndromem vyhoření a délkou služebního poměru. Policisté, kteří ve sboru pracovali 6 – 15 let, vykazovali vyšší míru syndromu vyhoření než policisté pracující kratší období.[37]

Čírtková (2000) uvádí pro policisty následné obecné zásady zdolávání stresových situací v terénu:

- relaxační cvičení a sebeovládání,
- výcvik koncentrace na policejní úkol,
- zvládání strachu a pochybností v nepřehledných situacích,
- duševní přípravu neboli co všechno může nastat a jak se v různorodých variantách děje náležitě zachovat,
- pozitivní sebeinstrukce např. jsem na situaci připraven a zvládnou ji,
- psychologickou přípravu na určité typové situace (jednání s agresorem, jednání s psychicky narušeným, jednání s obětí či poškozeným, vyjednávání, zásahy v rodinných kruzích, silniční kontroly aj.).[36]

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 11 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE

Cílem bakalářské práce je zjistit, které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu používají pracovníci Policie ČR v Olomouci a Uherském Brodě nejčastěji, jestli existují rozdíly v používání copingových strategií s ohledem na délku praxe a věk a zda existuje rozdíl v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR oproti normě populace v příručce dle Janke a Erdmannové.

### 11.1 Výzkumné otázky

- VO1** Které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Olomouci dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?
- VO2** Které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Uherském Brodě dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?
- VO3** Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na délku praxe?
- VO4** Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na jejich věk?
- VO5** Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR oproti normě populace v příručce?

## 12 METODIKA

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila metodu kvantitativního výzkumu formou dotazníku.

### 12.1 Popis použité metody

#### Kvantitativní výzkum

Kvantita znamená mnohost, četnost, množství, velikost. Filozoficky je to cokoliv, na co se ptáme otázkou „kolik“? Tudíž je to pokaždé vlastnost, kterou lze změřit a vyjádřit číslem.[39]

#### Dotazník

Dotazník je snad nejrozšířenější a nejpropracovanější technikou získávání dat. Ze všech technik je určitě nejméně obtížný, co se týče času. Zároveň lehce a také relativně levně zasáhne velké množství i mnoho prostorově vzdálených zkoumaných osob. Jeho příprava i zpracování je rychlá. Klade malé nároky na počet zkoumaných osob a malé nároky na školení spolupracovníků. Dotazník je také vstřícný směrem k respondentům. Poskytuje větší čas na rozmyšlení pro respondenta a relativně přesvědčivou anonymitu.[39]

Jelikož se jedná o standardizovanou psychologickou testovací metodu, neměla by být nikde šířena, z toho důvodu nebude dotazník v přílohách použit a přílohy nebudou tedy žádné.

### 12.2 Dotazník SVF 78

Dotazník SVF 78 je zkrácenou verzí dotazníku SVF 120. Jeho zkrácenou verzí SVF 78 vypracovali Wilhelm Janke a Gisela Erdmannová (1997, 2002), dotazník je vícedimenzionální sebepozorovací soupis zachycující jednotlivé sklony pro nasazení různých stylů reagování na stres v zátěžových situacích.[38]

V dotazníku jsou stručné, zřetelné pokyny. Vědomě se neuvádí výraz stres. Předpokládá se, že respondent pracuje samostatně. Dotazník lze zadat i ve skupině, jestliže je zajištěno, že nedojde k ovlivnění jinými osobami nebo jakýmkoli rušivými dopady. Pro zpracování dotazníku potřebují respondenti obvykle 10-15 minut. Jestliže bylo vyplňování přerušeno, nelze část dotazníku použít. Test se osvědčil při srovnávání skupin vystavených odlišnými



formami zátěže ve všech obtížných situacích, v oblasti psychologie zdraví, psychologie nemocí, pracovní psychologie atd. V behaviorální terapii může být charakter SVF základem pro cílený trénink zaměřený na řešení zátěžových situací zákazníků.[38]

Tabulka 1 Popis subtestů dotazníku SVF 78[38]

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

### 12.3 Popis jednotlivých subtestů dotazníku SVF 78

#### Pozitivní strategie (POZ)

##### POZ 1: Strategie přehodnocení a strategie devalvace

Strategiím této oblasti je společné úsilí přehodnotit, snížit závažnost stresoru, prožívání stresu nebo stresovou reakci. Oblast představují dva subtesty.[38]

**Subtest 1 Podhodnocení:** Subtest zachycuje sklon podhodnocovat vlastní reakce ve srovnání s jinými osobami nebo je hodnotit vlídněji.[38]

**Subtest 2 Odmítání viny:** Položky tohoto subtestu vyjadřují, že chybí vlastní odpovědnost za zátěž. Tento subtest patří k strategiím přehodnocení a strategiím devalvace, nicméně více než ostatní se však vyznačuje defenzivní strategií.[38]

##### POZ 2: Strategie odklonu

Subtesty této oblasti zahrnují tendence jednání orientovaného na odklonění od stresující situace nebo na příklon k alternativním stavům nebo aktivitám. Oblast reprezentují dva subtesty.[38]

**Subtest 3 Odklon:** Tendence spojená s tímto subtestem směřuje k odklonu při zátěži, zahrnuje dva prvky. Zaprvé jde o odvrácení zátěže, zadruhé je vyjádřena tendence vyvolat psychické stavy, které stres zmírňují.[38]

**Subtest 4 Náhradní uspokojení:** Subtest zahrnuje tendenci k vyjednávání zaměřeného na kladné city, které nejsou kombinovatelné se stresem a vztahují se k sebezpevnění vnějšími odměnami např. pojist něco dobrého, koupit si něco hezkého na sebe.[38]

### **POZ 3: Strategie kontroly**

Subtesty Kontrola situace, Kontrola reakcí a Pozitivní sebeinstrukce tvoří oblast, která zahrnuje konstruktivní úsilí po zvládnání a kompetenci. Subtesty mají až na jednu výjimku mírné korelace. Oblast reprezentují tři subtesty.[38]

**Subtest 5 Kontrola situace:** V tomto subtestu je tendence získat kontrolu nad zátěžovými situacemi tvořena třemi komponentami: analýza aktuální situace a jejího vzniku, plánování prostředků ke zlepšení situace a aktivní zásah do situace. Tato podoba zvládnání stresu se všeobecně považuje za mimořádně konstruktivní. V důsledku tří obsažených komponent není subtest stejnorodý, což vyjadřují nízké korelace mezi položkami a vnitřní soudržností.[38]

**Subtest 6 Kontrola reakcí:** Tendenci kontrolovat vlastní reakce při zátěži zachycují dvě hlediska tohoto subtestu: jednak nedovolit, aby došlo k rozrušení, případně to nedát na sobě znát, jednak již vzniklému rozrušení vzdorovat.[38]

**Subtest 7 Pozitivní sebeinstrukce:** Tento subtest je představou toho, v jakém rozsahu mají jedinci tendenci přisuzovat kompetenci sobě a dodávat si kuráž v zátěžových situacích. Subtest zahrnuje dva komponenty. Jednak zahrnuje klidné stanoviska a myšlenky zvyšující sebedůvěru, což se dnes často označuje jako osobní kompetence. Jednak jde o apely vytrvat, příp. sugesci nevzdat se, které jsou protipólem rezignace. Subtest implikuje také iluze o očekávané efektivitě jednání.[38]

### **Zřídka se vyskytující strategie**

**Subtest 8 Potřeba sociální opory:** Tento subtest zachycuje tendenci jedince, který si při stresu přeje navázat kontakt s druhými lidmi, aby získal podporu při zpracování nebo řešení

problému. Přitom může jít o podporu v podobě pohovoru, rady nebo konkrétní pomoci při řešení. Tendence hledat sociální oporu může být jednak projevem spíše pasivně rezignačních, bezmocných přístupů, jednak může ukazovat aktivní hledání konkrétní opory při zvládnání problému. Ztvárnění tohoto subtestu by se tudíž mělo konat v souvislosti celého profilu. Obyčejně se v tomto subtestu setkáváme s rozdíly pohlaví, při čemž ženy mají výrazně silnější tendenci než muži řešit stres tímto způsobem.[38]

**Subtest 9 Vyhýbání se:** Subtest zachycuje tendence vyhnout se zátěži a zahrnuje úmysl a snahu zamezit dalším konfliktům s podobnou situací.

Může to být pozitivní způsob zpracování, pokud nelze zátěž jako takovou zamezit na základě regulačních šancí jedince, ale také negativní zpracování, jestliže jde pouze o to vyhnout se zátěži. Potvrzující kladné korelace subtestu s pozitivními i negativními strategiemi dokládají příležitost obou stylů přiřazení.[38]

### **Negativní strategie (NEG)**

Oblast negativních strategií je v manuálu dotazníku SVF 78 definována subtesty Úniková tendence, Perseverace, Rezignace, Sebeobviňování. V tomto okruhu jsou zahrnuty tendence k nasazení nepříjemných, spíše stres zesilujících způsobů zpracování.[38]

**Subtest 10 Úniková tendence:** Subtest indikuje rezignační tendenci vyváznout ze zátěžové situace. Rezignační charakter této strategie při zvládnání stresu spočívá v tom, že jak nezbytnost vyváznout ze situace tak její realizace se sdružují s úbytkem pohotovostí nebo způsobilostí vzdorovat zátěžové situaci.[38]

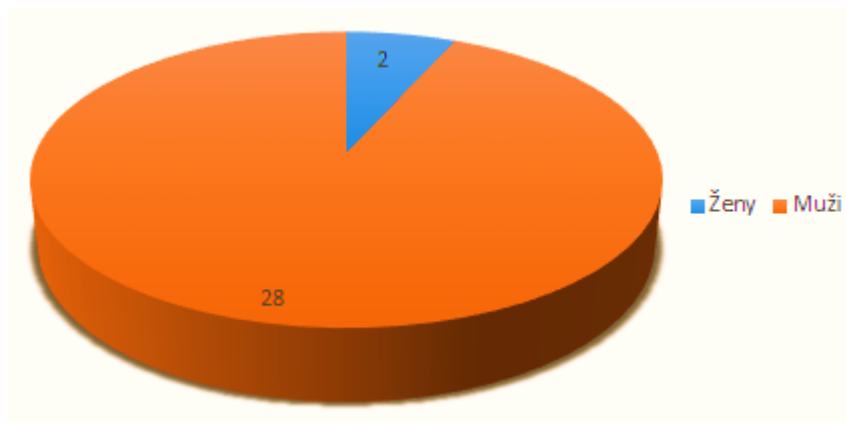
**Subtest 11 Perseverace:** Prodloužené přemítání, perseverace, ve smyslu tohoto subtestu indikuje neschopnost se myšlenkově odpoutat od prožívaných zátěží.[38]

**Subtest 12 Rezignace:** Rezignační tendence ve smyslu tohoto subtestu zahrnují více hledisek, v nichž je vyjádřen subjektivní nedostatek šancí zvládat zátěžové situace. Patří sem pocity bezmocnosti a beznaděje ve vztahu k jisté zátěžové situaci a k vlastním možnostem ji zvládnout, což vede k tomu, že se jedinec vzdává dalšího úsilí o zdoání situace.[38]

**Subtest 13 Sebeobviňování:** Tento subtest vyjadřuje vcelku náklonnost ke sklíčenosti čili depresím a přičítání chyb vlastnímu jednání v kontextu se zátěžemi.[38]

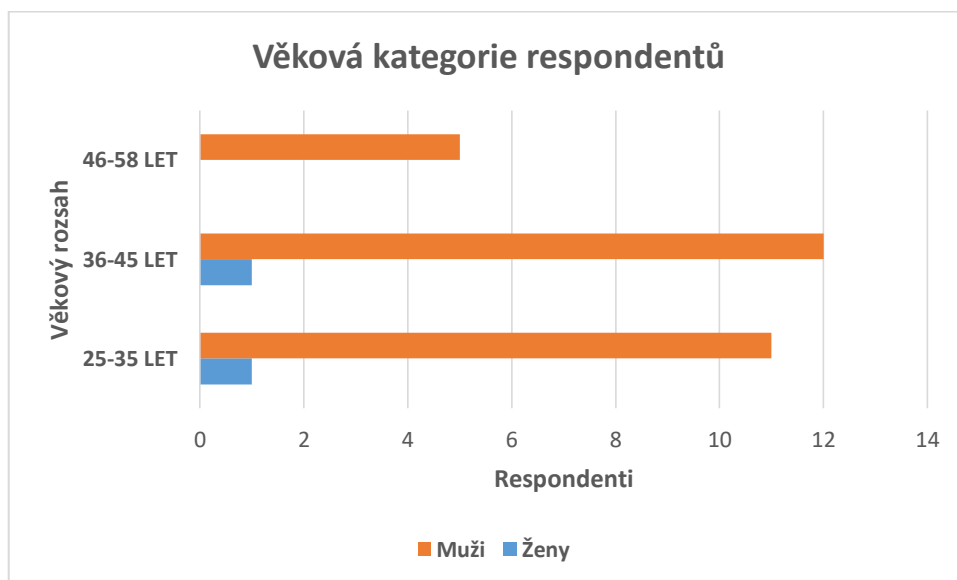
## 12.4 Popis výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořili pracovníci Policie ČR z Uherského Brodu a pracovníci Policie ČR z Olomouce. Výzkumu se zúčastnilo 15 osob z města Uherského Brodu a 15 osob z města Olomouce, celkem se tedy výzkumu zúčastnilo 30 osob z obou měst. Z toho tvoří většinu převážně muži, avšak zúčastnily se i ženy, s celkovým počtem dvou žen z obou měst.



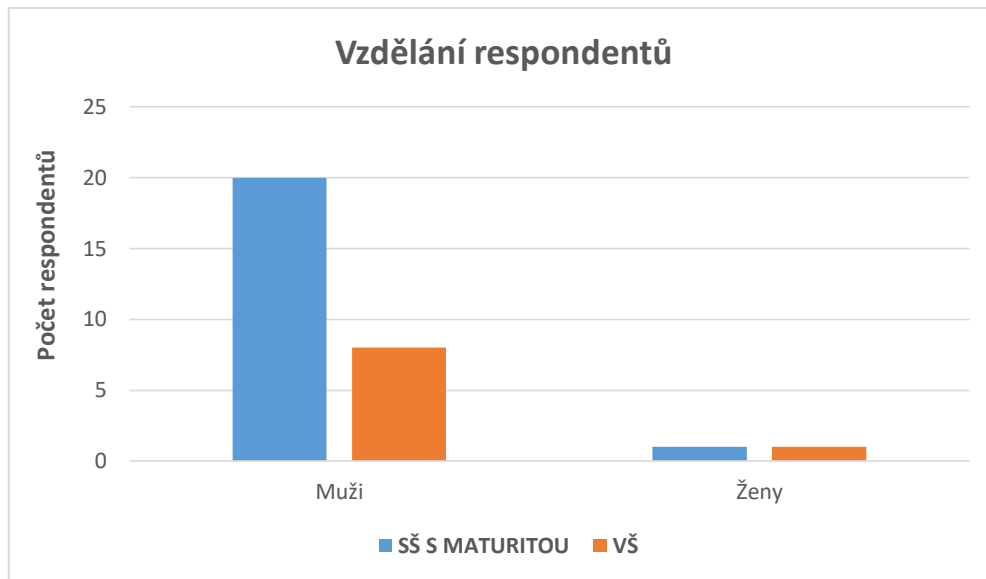
Graf 1 Výzkumný soubor podle pohlaví (zdroj vlastní)

V grafu č. 1 můžeme vidět počet respondentů podle pohlaví.



Graf 2 Výzkumný soubor podle věku (zdroj vlastní)

V následujícím grafu je zobrazena skupina respondentů dle věkového rozsahu. Věkový rozsah se pohybuje mezi 25-58 lety, aritmetický průměr činí 38 let.



Graf 3 Výzkumný soubor podle vzdělání (zdroj vlastní)

V dalším grafu je znázorněno vzdělání respondentů, středoškolské s maturitou nebo vysoké vzdělání.

## 12.5 Průběh výzkumu

Šetření probíhalo od 10. února do 10. března 2018. Nejprve jsem osobně oslovila pracovníky Policie ČR z Uherského Brodu a seznámila je s tím, že provádím výzkum v mé bakalářské práci a případně jestli pak budou chtít vidět výsledky vyhodnocení, nebude v tom z mé strany žádný problém a zaslala bych je zpětnou vazbou elektronickou formou.

Nakonec o zaslání výsledků mé práce projevil zájem celkem 5 respondentů z obou měst.

Následně sběr dat probíhal elektronickou formou, celkem jsem rozeslala 35 dotazníků, ale vrátilo se jich jen 15 a vzhledem k tomu, že jsem si zvolila metodu kvantitativního výzkumu, oslovila jsem ještě další pracovníky Policie ČR, konkrétně pracovníky z Olomouce.

Nejprve jsem oslovila některé ze svých spolužáků, jelikož pracují u Policie ČR v Olomouci. Z jejich strany nebyl problém a získala jsem tak dalších 5 dotazníků, zbytek dotazníků jsem ostatním respondentům rozeslala elektronickou formou, konkrétně 20 dotazníků a vrátilo se mi 10 vyplněných dotazníků.

Celkem tedy dotazník vyplnilo 15 pracovníků Policie ČR z Uherského Brodu a 15 pracovníků Policie ČR z Olomouce, z toho 2 ženy a 28 mužů.

Od respondentů nebyli požadovány žádné osobní údaje, seznámila jsem je s tím, že vyplnění dotazníků je zcela dobrovolné a anonymní.

## 12.6 Způsob analýzy dat

Nejprve jsem přepsala data z dotazníků podle čísla otázek do vyhodnocovacích listů, pro každého respondenta zvlášť. Po sečtení všech hodnot, od každého respondenta, jsem získala hrubé skóry, pro každou strategii a subtesty zvlášť, hodnoty jsem následně zanesla do tabulek, které jsem si vytvořila v programu Microsoft Excel 2013. Poté jsem data zprůměrovala a určila jejich směrodatnou odchylku.

Dále jsem si respondenty rozdělila podle délky praxe a jejich věku, abych získala odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Délku praxe jsem stanovila do 5 let a nad 5 let. Co se týká věku, rozdělila jsem 3 skupiny věkových kategorií, s věkem od 25-35 let, 36-45 let a poslední skupinu na 46-58 let. Podle takhle rozdělených skupin jsem dále opět počítala aritmetický průměr a směrodatnou odchylku pro každou skupinu zvlášť.

Dalším krokem pro ověření výzkumných otázek byl převod hrubých skóru na T-skóry. Vytvořila jsem další tabulku a následně jsem porovnávala rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR s normou populace v příručce. Dále jsem zároveň porovnávala, jestli jsou jednotlivé strategie a subtesty v normě. Norma standartních hodnot se pohybuje v rozmezí od 40 do 60.

Pro výpočet dat byli tedy použity ukazatelé polohy tzv. střední hodnoty, a to *Aritmetický průměr*- vypočítáme tak, že sečteme všechny hodnoty a součet vydělíme počtem hodnot.[39]

A ukazatelé tzv. variability, a to *Směrodatná odchylka*- je odmocnina z rozptylu.[39]

### 13 VÝSLEDKY

V této kapitole se budu věnovat samostatným výsledkům mé bakalářské práce, postupně podle zadaných výzkumných otázek, výsledná část práce bude rozdělena do pěti částí.

**Výzkumná otázka č. 1- „Které pozitivní a negativní strategie zvládání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Olomouci dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?“**

Pro přehlednost se nejprve zaměřím a udělám tabulku s nejčastějšími pozitivními a negativními strategiemi u pracovníků Policie ČR celkově. Následně další tabulka bude zaměřená na Policii ČR v Olomouci, u téhle první výzkumné otázky se tedy zaměřím na největší hodnoty u jednotlivých pozitivních a negativních strategií, které vyjdou v tabulce.

Celkově tedy u výzkumné otázky č. 1 budou dvě tabulky.

Tabulka 2 Strategie zvládání stresu u Policie ČR (zdroj vlastní)

SVF 78	M	SD
Podhodnocení	13,46	5,38
Odmítání viny	14,26	3,72
Odklon	13,56	3,43
Náhradní uspokojení	14,60	5,61
Kontrola situace	14,53	4,62
Kontrola reakcí	<b>15,40</b>	3,92
Pozitivní sebeinstrukce	<b>14,93</b>	4,16
Potřeba sociální opory	14,50	4,83
Vyhýbání se	14,30	3,54
Úniková tendence	<b>12,16</b>	4,84
Perseverace	<b>10,93</b>	5,93
Rezignace	9,30	3,59
Sebeobviňování	9,06	4,75
POZ1	13,86	4,02
POZ2	14,08	3,73
POZ3	14,95	3,96
POZ	14,39	2,70
NEG	10,36	3,84

Nejčastěji používané pozitivní strategie budou vyznačeny zeleně a nejčastěji používané negativní strategie budou vyznačeny modře. Z toho vyplývá, že v tabulce č. 2 jsou nejčastěji používané pozitivní strategie zvládání stresu u pracovníků Policie ČR **Kontrola reakcí** a **Pozitivní sebeinstrukce**. Můžeme vidět, že mezi těmito dvěma strategiemi není moc veliký rozdíl, co se průměrů týče.

Nejčastěji používané negativní strategie zvládání stresu jsou **Úniková tendence** a **Perseverace**. U těchto dvou strategií vidíme o něco větší rozdíl v aritmetickém průměru, než v předchozích strategiích.

Tabulka 3 Strategie zvládání stresu u Policie ČR v Olomouci (zdroj vlastní)

SVF 78	M	SD
Podhodnocení	15,53	4,84
Odmítání viny	14,86	2,55
Odklon	13,26	3,02
Náhradní uspokojení	13,80	5,06
Kontrola situace	13,53	3,57
Kontrola reakcí	16,06	2,51
Pozitivní sebeinstrukce	15,53	2,55
Potřeba sociální opory	14,13	3,40
Vyhýbání se	14,46	2,30
Úniková tendence	13,46	5,35
Perseverace	8,20	4,63
Rezignace	9,06	2,95
Sebeobviňování	7,66	3,06
POZ1	15,20	2,90
POZ2	13,53	3,33
POZ3	15,04	2,50
POZ	14,65	1,42
NEG	9,60	2,96

V další tabulce můžeme vidět, že z pozitivních strategií převládají opět strategie **Kontrola reakcí**, **Pozitivní sebeinstrukce** a dále také **Podhodnocení**. Strategie **Pozitivní sebeinstrukce** a **Podhodnocení** vychází průměrově úplně stejně. **Kontrola reakcí** vychází průměrově jen o něco víc.

Z negativních strategií převládají **Úniková tendence** a **Rezignace**.



Výzkumná otázka č. 2- „Které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Uherském Brodě dle dotazníku SVF78 používány nejčastěji?“

U této otázky se zaměřím pouze na pracovníky Policie ČR v Uherském Brodě.

Tabulka 4 Strategie zvládnání stresu u Policie ČR v Uh. Brodě (zdroj vlastní)

SVF 78	M	SD
Podhodnocení	11,40	5,09
Odmítání viny	13,66	4,52
Odklon	13,86	3,77
Náhradní uspokojení	<b>15,40</b>	6,01
Kontrola situace	<b>15,53</b>	5,28
Kontrola reakcí	14,73	4,85
Pozitivní sebeinstrukce	14,33	5,23
Potřeba sociální opory	14,86	5,90
Vyhýbání se	14,13	4,44
Úniková tendence	<b>10,86</b>	3,86
Perseverace	<b>13,66</b>	5,83
Rezignace	9,53	4,12
Sebeobviňování	10,46	5,64
POZ1	12,53	4,51
POZ2	14,63	4,02
POZ3	14,86	5,00
POZ	14,13	3,52
NEG	11,13	4,43

Tabulka č. 4 znázorňuje, že z pozitivních strategií u Policie ČR v Uh. Brodě převládají strategie **Náhradní uspokojení a Kontrola situace**, tedy jiné strategie, než v předchozí tabulce u Policie ČR v Olomouci. Co se týče průměru, opět vidíme jen velmi malý rozdíl.

Co se týče negativních strategií, převládají strategie **Úniková tendence a Perseverace**. Průměrově se tyto strategie liší o něco víc, než pozitivní.

Strategie **Úniková tendence** se shoduje s často používanými negativními strategiemi u pracovníků Policie ČR v Olomouci.

Výzkumná otázka č. 3- „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na délku praxe?“

Tabulka 5 Strategie zvládnání stresu u Policie ČR s praxí do 5 let (zdroj vlastní)

SVF 78	PRACOVNÍCI POLICIE ČR S PRAXÍ DO 5 LET	
	M	SD
Podhodnocení	15,55	6,23
Odmítání viny	15,22	3,70
Odklon	14,44	3,97
Náhradní uspokojení	14,66	5,75
Kontrola situace	14,44	5,18
Kontrola reakcí	16,88	3,51
Pozitivní sebeinstrukce	16,55	4,00
Potřeba sociální opory	15,11	3,07
Vyhýbání se	14,44	2,36
Úniková tendence	12,77	4,10
Perseverace	9,88	6,93
Rezignace	10,00	3,16
Sebeobviňování	9,44	6,18
POZ1	15,38	4,67
POZ2	14,55	4,68
POZ3	15,95	4,00
POZ	15,39	2,96
NEG	10,52	3,74

V předcházející tabulce, tedy v tabulce č. 5 můžeme vidět, že opravdu existují rozdíly v používání copingových strategií v obou městech s ohledem na délku praxe. Konkrétně asi největší rozdíly existují ve strategiích **Podhodnocení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce a Perseverace.**

Můžeme si strategie zase rozdělit na pozitivní a negativní, tedy z pozitivních strategií jsou to strategie **Podhodnocení, Kontrola reakcí a Pozitivní sebeinstrukce.**

Z negativních strategií je to strategie **Perseverace.**

Tabulka 6 Strategie zvládnání stresu u Policie ČR s praxí nad 5 let (zdroj vlastní)

SVF 78	PRACOVNÍCI POLICIE ČR S PRAXÍ NAD 5 LET	
	M	SD
Podhodnocení	12,57	4,69
Odmítání viny	13,85	3,65
Odklon	13,19	3,09
Náhradní uspokojení	14,57	5,55
Kontrola situace	14,57	4,35
Kontrola reakcí	14,76	3,91
Pozitivní sebeinstrukce	14,23	4,03
Potřeba sociální opory	14,23	5,39
Vyhýbání se	14,23	3,93
Úniková tendence	11,90	5,10
Perseverace	11,38	5,39
Rezignace	9,00	3,72
Sebeobviňování	8,90	3,97
POZ1	13,21	3,51
POZ2	13,88	3,22
POZ3	14,52	3,86
POZ	13,96	2,46
NEG	10,29	3,88

Následně jsem převedla strategie zvládnání stresu u pracovníků s praxí do 5 let a nad 5 let také do grafu.



Graf 4 Strategie zvládnání stresu podle délky praxe (zdroj vlastní)

Výzkumná otázka č. 4- „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na jejich věk?“

Tabulka 7 Strategie u věkové kategorie 25-35 let (zdroj vlastní)

SVF 78	25-35 LET	
	M	SD
Podhodnocení	14,00	4,67
Odmítání viny	14,41	2,81
Odklon	<b>15,16</b>	3,76
Náhradní uspokojení	<b>16,33</b>	5,34
Kontrola situace	15,08	4,00
Kontrola reakcí	16,58	2,81
Pozitivní sebeinstrukce	16,33	3,17
Potřeba sociální opory	15,66	4,32
Vyhýbání se	14,33	2,77
Úniková tendence	<b>13,08</b>	5,21
Perseverace	11,58	6,00
Rezignace	10,16	3,21
Sebeobviňování	9,33	5,29
POZ1	14,20	3,25
POZ2	15,75	3,92
POZ3	15,99	2,95
POZ	15,42	2,05
NEG	11,04	3,62

Z tabulek č. 7, 8 a 9 jsme opět zjistili, že existují rozdíly v používání copingových strategií s ohledem na věkový rozsah u respondentů.

Větší rozdíly jsme zaznamenali u strategií **Odmítání viny, Náhradní uspokojení a Úniková tendence.**

Tabulka 8 Strategie u věkové kategorie 36-45 let (zdroj vlastní)

SVF 78	36-45 LET	
	M	SD
Podhodnocení	13,84	6,06
Odmítání viny	14,92	3,22
Odklon	<b>12,07</b>	2,49
Náhradní uspokojení	<b>11,76</b>	4,07
Kontrola situace	14,53	5,00
Kontrola reakcí	15,61	4,02
Pozitivní sebeinstrukce	15,07	4,02
Potřeba sociální opory	14,07	4,15
Vyhýbání se	14,61	3,58
Úniková tendence	<b>12,23</b>	4,42
Perseverace	9,92	6,18
Rezignace	8,76	3,46
Sebeobviňování	9,38	4,34
POZ1	14,38	3,97
POZ2	11,92	2,48
POZ3	15,07	4,14
POZ	13,97	2,65
NEG	10,07	3,84

Co se týče průměrů, můžeme vidět celkem velký rozdíl především u strategie **Náhradní uspokojení** u věkových kategorií 25-35 let a 36-45 let. U poslední věkové kategorie 46-58 let už tak významný rozdíl není.

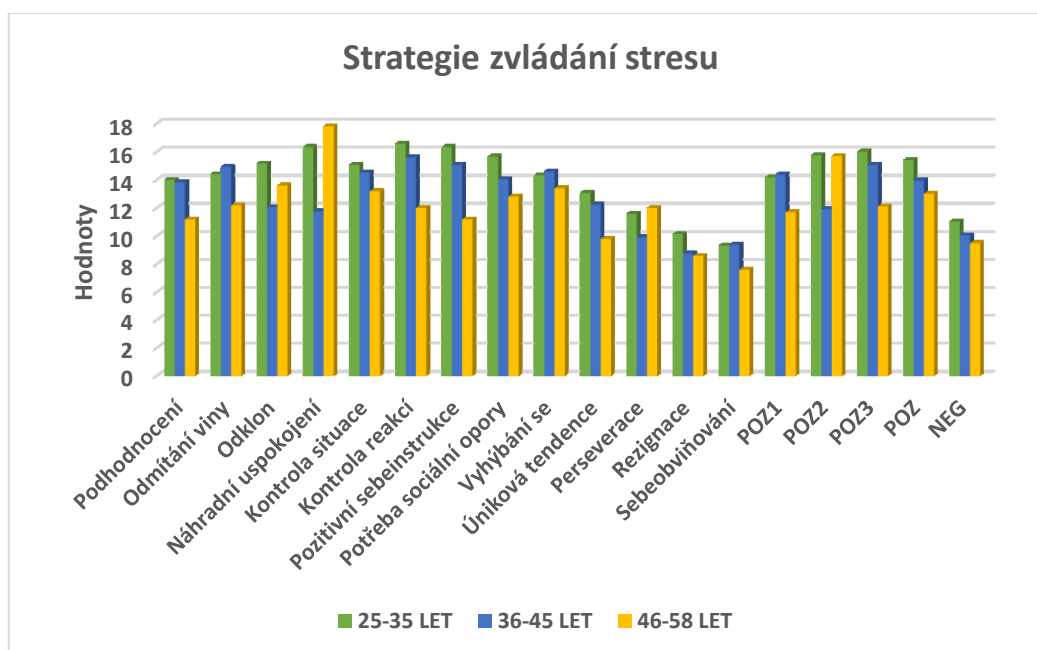
S porovnáním poslední věkové kategorie 46-58 let, můžeme u strategie **Odklon** vidět opět větší rozdíl spíše jen u věkových kategorií 25-35 let a 36-45 let.

U negativní strategie **Úniková tendence** je tentokrát větší rozdíl, co se týče průměru u kategorií 36-45 let a 46-58 let.

Tabulka 9 Strategie u věkové kategorie 46-58 let (zdroj vlastní)

SVF 78	46-58 LET	
	M	SD
Podhodnocení	11,2	4,44
Odmítání viny	12,2	5,63
Odklon	13,6	2,93
Náhradní uspokojení	17,8	6,27
Kontrola situace	13,2	4,7
Kontrola reakcí	12,00	4,00
Pozitivní sebeinstrukce	11,2	4,35
Potřeba sociální opory	12,8	6,61
Vyhýbání se	13,4	4,71
Úniková tendence	9,8	4,11
Perseverace	12,00	4,56
Rezignace	8,6	4,31
Sebeobviňování	7,6	4,07
POZ1	11,7	4,98
POZ2	15,7	3,04
POZ3	12,12	4,21
POZ	13,02	3,23
NEG	9,5	4,08

Následně je vytvořen další graf věkových kategorií 25-35 let, 36-45 let a 46-58 let.



Graf 5 Strategie zvládání stresu u věkových kategorií (zdroj vlastní)

**Výzkumná otázka č. 5- „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR oproti normě populace v příručce?“**

U poslední výzkumné otázky č. 5 jsme zjišťovali, jestli se v používání strategií liší Policie ČR a norma populace v příručce, zároveň jsme zjišťovali, jestli jsou jednotlivé strategie a subtesty dotazníku SVF 78 v normě.

**Norma se pohybuje v rozmezí od 40 do 60.**

Zeleně a modře budou vyznačeny největší rozdíly u strategií, co se týče hrubých skór. Zelená barva platí pro pozitivní strategie, modrá zase pro negativní strategie.

Červeně budou vyznačeny strategie u t-skórů, které pracovníci nadužívají.

Tabulka 10 Hrubé skóry a t-skóry (zdroj vlastní)

Subtesty	PRACOVNÍCI POLICIE ČR		NORMA POPULACE V PŘÍRUČCE	
	HRUBÉ SKÓRY (M)	T-SKÓRY (M)	HRUBÉ SKÓRY (M)	T-SKÓRY (M)
Podhodnocení	13,46	55,00	9,48	46,00
Odmítání viny	<b>14,26</b>	<b>61,00</b>	<b>10,71</b>	51,00
Odklon	13,56	53,00	11,83	49,00
Náhradní uspokojení	<b>14,6</b>	<b>62,00</b>	<b>8,91</b>	49,00
Kontrola situace	14,53	47,00	16,78	50,00
Kontrola reakcí	15,41	48,00	15,41	48,00
Pozitivní sebeinstrukce	14,93	45,00	16,37	47,00
Potřeba sociální opory	14,5	58,00	12,89	54,00
Vyhýbání se	14,3	53,00	11,97	49,00
Úniková tendence	<b>12,16</b>	<b>61,00</b>	<b>8,24</b>	51,00
Perseverace	10,93	47,00	15,13	54,00
Rezignace	9,3	56,00	8,04	54,00
Sebeobviňování	9,06	47,00	10,64	52,00
POZ	14,39	53,00	12,22	46,00
NEG	10,36	53,00	10,52	55,00

Co se týče hrubých skór, můžeme vidět, že průměrově vyšší hodnoty vychází u výzkumného souboru, než u populace v příručce téměř u všech strategií, kromě strategií Kontrola situace, Pozitivní sebeinstrukce, Perseverace, Sebeobviňování a celkových negativních strategií.

Největší rozdíly ve strategiích u hrubých skór jsme zaznamenali u strategií **Odmítání viny**, **Náhradní uspokojení** a **Úniková tendence**.

Když se podíváme na t-skóry u jednotlivých strategií, tak vidíme, že strategie **Odmítání viny, Náhradní uspokojení a Úniková tendence** vychází u výzkumného souboru v rozmezí od 61-62, to znamená, že tyto strategie pracovníci nadužívají.

Ostatní strategie jsou v normě.



## 14 DISKUSE

Co se týče výzkumných otázek č. 1 a 2, které zněly: „Které pozitivní a negativní strategie zvládání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Olomouci dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?“ Druhá výzkumná otázka zněla: „Které pozitivní a negativní strategie zvládání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Uherském Brodě dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?“ Ve výsledcích na tyto otázky mě překvapilo, že pracovníci z obou měst používají jiné strategie zvládání stresu, tedy aspoň co se týče pozitivních strategií, měla jsem za to, že když se jedná o Policii ČR, vyjdou pozitivní i negativní strategie stejně, což se u pozitivních strategií nestalo. Avšak ve strategii Úniková tendence se respondenti z obou měst shodli.

Třetí výzkumnou otázkou, která zněla: „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na délku praxe?“ bylo zjištěno, že opravdu existují rozdíly v používání strategií. Délka praxe u respondentů byla stavena na délku praxe do 5 let a nad 5 let. Konkrétně jsme zaznamenali rozdíly u strategií Podhodnocení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce a Perseverace.

Co se týče této výzkumné otázky, rozdíly mne nepřekvapily, dle mého názoru se daly tyto rozdíly očekávat, sice v délce praxe nebyli stanoveny až tak velké rozdíly, jelikož délka praxe byla stanovena do 5 let a nad 5 let, ale i přesto si myslím, že pracovníci s délkou praxe nad 5 let se se stresovými situacemi vyrovnávají líp a jsou odolnější než ti s praxí kratší. Řekla bych, že je to dáno především více zkušenostmi.

Ve výzkumné otázce č. 4, která zněla: Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na jejich věk?“ jsme zjistili to samé, co v předchozí výzkumné otázce a tedy, že rozdíly existují a to konkrétně ve strategiích Odklonu, Náhradního uspokojení a Únikové tendence.

U téhle výzkumné otázky jsem rozdíly také očekávala, myslím si, že co se týče věku, bude to dáno zase zkušenostmi v praxi.

Poslední výzkumnou otázkou č. 5, která zněla: „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR oproti normě populace v příručce?“ jsme zjistili, že strategie Odmítání viny, Náhradní uspokojení a Úniková tendence pracovníci nadužívají. Co se týče průměrů, byli zjištěny v těchto strategiích celkem velké rozdíly.

U téhle výzkumné otázky jsem čekala, že vyjdou všechny strategie v rozmezí od 40 do 60, tak, jak je stanovena norma.

Co se týče pozitivní stránky výzkumu, zahrnula bych sem to, že se mi nakonec podařilo získat alespoň 30 respondentů, za což jsem ráda, jelikož ze začátku byl problém sehnat tolik pracovníků, vzhledem k tomu, že jsem si zvolila metodu kvantitativního výzkumu, kde bylo potřeba alespoň právě zmiňovaných 30 respondentů.

Co se týče slabých stránek výzkumu, sem bych zahrnula to, že práce byla především hodně časově náročná, a to konkrétně prepisování a vyhodnocování dat z dotazníků.

## 15 OPATŘENÍ

Jako opatření proti stresu u výzkumného souboru bych navrhla například odreagování se od práce sportem, chodit na delší procházky, pokud je to možné, jezdit někdy na různé výlety, určitě také pravidelně a zdravě jíst a hlavně ne jen ve spěchu. Tohle jsou všechno obecné rady, které určitě můžou být zaměřeny i na ostatní typy povolání.

Kdybych se zaměřila na prevenci proti stresu, z odbornějšího hlediska, navrhla bych určitě opatření v podobě psychologického poradenství.

Každý policista má šanci využít služeb policejního psychologa, který může poskytnout pomoc ve formě odborných konzultací, krizového zásahu, doporučení řešení problematických vztahů na pracovišti, psychologické poradenství či psychoterapie.[40]

Další možností je využití posttraumatické intervenční péče. Základem této péče jsou intervenční pracovníci, kteří jsou schopni poskytnout policistům určité informace, potřebnou pomoc či zprostředkovat další odbornou péči. Příklady intervencí: úmrtí policisty při dopravní nehodě, hromadné neštěstí či střelba. Základem intervence je zachovat maximální diskretnost a anonymitu.[40]

Dále by mohla pomoci anonymní telefonní linka pomoci v krizi. Linka je určena k neustálé telefonické psychické podpoře příslušníkům a zaměstnancům Policie ČR, Celní správy ČR, Vězeňské služby ČR, Generální inspekce bezpečnostních sborů a Armády ČR nebo i Hasičského záchranného sboru ČR, kteří se ocitli v situaci akutního či chronického stavu psychické tísně nebo v nesnadně řešitelné životní situaci, kde potřebují poskytnout kontakty a informace na odborníky, kteří by jim poskytli psychologickou, sociální či právní podporu.[40]

Jako další opatření bych navrhla opatření v podobě supervize.

Supervizi můžeme chápat jako nikdy nekončící průběh pro ty, kteří mají chuť objevovat, radovat se a vylepšovat dojem z vlastní práce. V kritických chvílích v ní může zaměstnanec najít podporu, možnost ventilovat své emoce nebo získat výhled, kudy jít dál.[41]

Supervize pomáhá jedinci se zorientovat, eventuálně mu navrhnout cestu, po které se může vydat.[41]

Jako poslední opatření bych navrhla, že by se zaměstnavatelé měli více starat o své zaměstnance, naslouchat jim, ne jen přikazovat a především o zlepšení jejich pracovní náplně.

## ZÁVĚR

V bakalářské práci byly sledovány, jaké pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě využívány nejčastěji, dále jaké strategie s ohledem na délku praxe a věk využívají nejčastěji a jestli existují rozdíly ve strategiích oproti normě populace v příručce.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřená především na teorii stresu z pohledu několika autorů, dále na druhy stresu a stresové situace, které z nás zažívá asi každý, ať už kvůli práci, při zkouškách nebo při různých traumatizujících událostí. Dále je v práci zmíněn také syndrom vyhoření jako důsledek nadměrného stresu a v neposlední řadě strategie zvládnání stresu čili coping a copingové strategie, na které je bakalářská práce zaměřena.

Praktická část bakalářské práce byla zpracována metodou kvantitativního výzkumu a formou dotazníkového šetření. Byl použit dotazník SVF 78, který byl poslán pracovníkům z obou měst. Výzkumného souboru se nakonec zúčastnilo 30 respondentů, z toho 28 mužů a 2 ženy.

Cílem výzkumné části práce bylo odpovědět na výzkumné otázky, které byly stanoveny.

Co se týká výsledků práce, na výzkumnou otázku č. 1, která zněla: „Které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Olomouci dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?“ bylo zodpovězeno, že jako pozitivní strategie nejvíce využívají strategie Kontrolu reakcí, Pozitivní sebeinstrukci a strategii Podhodnocení. Z negativních strategií to potom byli strategie Úniková tendence a Rezignace.

Odpověď na druhou výzkumnou otázku, která zněla: „Které pozitivní a negativní strategie zvládnání stresu jsou u pracovníků Policie ČR v Uherském Brodě dle dotazníku SVF 78 používány nejčastěji?“ jsme zjistili, že z pozitivních strategií to jsou strategie Náhradní uspokojení a Kontrola situace, z negativních strategií to dle průměru byli strategie Úniková tendence a Perseverace.

Třetí výzkumnou otázkou, která zněla: „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na délku praxe?“ bylo zjištěno, že opravdu existují rozdíly v používání strategií. Délka praxe u respondentů byla stavěna na délku praxe do 5 let a nad 5 let. Konkrétně jsme zaznamenali rozdíly u strategií Podhodnocení, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce a Perseverace.

Ve výzkumné otázce č. 4, která zněla: Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR v Olomouci a v Uherském Brodě s ohledem na jejich věk?“ jsme

zjistili to samé, co v předchozí výzkumné otázce a tedy, že rozdíly existují a to konkrétně ve strategiích Odklonu, Náhradního uspokojení a Únikové tendence.

Poslední výzkumnou otázkou č. 5, která zněla: „Existují rozdíly v používání copingových strategií u pracovníků Policie ČR oproti normě populace v příručce?“ jsme zjistili, že strategie Odmítání viny, Náhradní uspokojení a Úniková tendence vybočují z normy populace, tedy existují rozdíly. Co se týče průměrů, byli zjištěny v těchto strategiích celkem velké rozdíly.

Cíle praktické části bakalářské práce byly tedy splněny.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] CLEGG, Brian. *Stress management*. Brno: CP Books, 2005. V kostce (CP Books). ISBN 80-251-0617-9.
- [2] RICHARDS, Mary. *Stres*. Praha: Portál, 2006. Management do kapsy. ISBN 80-7367-082-8.
- [3] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8.
- [4] MUSIL, Jiří V. *Stres, syndrom vyhoření a mentálně hygienická optima v dynamice lidského sociálního chování*. Olomouc: Jiří Musil - Psychologická a výchovná poradna, 2010. ISBN 978-80-903449-9-0.
- [5] PETLÁK, Erich a Andrea BARANOVSKÁ. *Stres v práci učitel'a a syndróm vyhoření*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-8168-450-0.
- [6] BARTUŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.
- [7] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994, 190 s. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.
- [8] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-774-4.
- [9] PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2593-2.
- [10] *Doktoronline.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-01-05]. Dostupné z: <http://www.doktoronline.cz/clanek/1582-Zivot-ve-stresu.html>
- [11] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303.
- [12] URBANOVSKÁ, Eva. *Škola, stres a adolescenti*. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2010. Monografie (Univerzita Palackého). ISBN 978-80-244-2561-0.
- [13] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Kapitoly z psychologie*. Vyd. 2., upr. Liberec: Technická univerzita, 2006. ISBN 80-7372-043-4.
- [14] KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4206-8.

- [15] PUGNEROVÁ, Michaela a Jana KVINTOVÁ. *Přehled poruch psychického vývoje*. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5452-9.
- [16] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- [17] PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 240 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2959-6.
- [18] CUNGI, Charly. *Jak zvládnout stres*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.
- [19] ALDWIN, Carolyn M. *Stress, coping, and development: an integrative perspective*. 2nd ed., pbk. ed. New York: Guilford, 2009. ISBN 978-1-57230-840-4.
- [20] ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a "vyhoření" u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8.
- [21] *Publi.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-03-01]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/07.html>
- [22] KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.
- [23] VAŠINA, Lubomír a Věra STRNADOVÁ. *Psychologie osobnosti I*. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN 80-7041-401-4.
- [24] PAULÍK, Karel. *Moderátory a mediátory zátěžové odolnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2009. ISBN 978-80-7368-635-2.
- [25] PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.
- [26] LAZARUS, Richard S. a Susan. FOLKMAN. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co., c1984. ISBN 0826141900.
- [27] MONAT, Alan a Richard S. LAZARUS. *Stress and coping: an anthology*. 3rd ed. New York: Columbia University Press, c1991. ISBN 978-0231074575.
- [28] FOLKMAN, Susan, Richard S. LAZARUS, Rand J. GRUEN a Anita DELONGIS. Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986, **50**(3), 571-579. DOI: 10.1037/0022-3514.50.3.571. ISSN 1939-1315. Dostupné také z: <http://doi.apa.org/getdoi.cfm?doi=10.1037/0022-3514.50.3.571>

- [29] LAZARUS, Richard S. *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill. 1966.
- [30] VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada, 2001. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0042-5.
- [31] MEDVEĎOVÁ, L. *Intersexuálne rozdiely v kontexte predikcie copingu z osobných zdrojov v puberte. Psychológia a patopsychológia dieťaťa*. 1997, roč. 32, s. 100-106. ISSN 0555-5574.
- [32] NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.
- [33] VOKUŠ, Jiří. *Policie České republiky: Police of the Czech Republic : pomáhat a chránit*. 2. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010, 84 s. ISBN 978-80-254-6098-6.
- [34] *Férová policie.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-02-13]. Dostupné z: <http://www.ferovapolicie.cz/policista-versus-straznik-32/kdo-tam-pracuje-a-jak-ho-poznate-75.html>
- [35] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Zdůvodnění projektu Policejní stres*. Praha: Policejní akademie Praha, 1997.
- [36] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-73-3.
- [37] DENSKÝ, M. Proč „vyhoří“ policista. In: *Psychologie dnes*. 7. – 8. číslo. 12. ročník. Praha: Portál, 2006. s. 26 – 28. ISSN 1212-9607.
- [38] JANKE, Wilhelm a Gisela ERDMANNOVÁ. *Strategie zvládání stresu*. Praha: Testcentrum, 2003.
- [39] OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. ISBN 978-80-87240-33-5.
- [40] VYMĚTAL, Štěpán. a kol. 2010. *Možnosti psychologické podpory v Policii ČR*. 1. vyd. Praha: Tiskárny MV, p.o., s. 80. ISBN 978-80-7312-065-8.
- [41] HAVLÍČKOVÁ, Michala. 2014. Chvála supervize. In: *Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, č. 8-9/2014. ISSN 1803-7348.



**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

GAS	Obecný adaptační syndrom
ČR	Česká republika
POZ	Pozitivní strategie
POZ1	Strategie přehodnocení a devalvace
POZ2	Strategie odklonu
POZ3	Strategie kontroly
NEG	Negativní strategie
M	Průměr
SD	Směrodatná odchylka
Apod	A podobně
Např	Například

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Transakční model psychologického stresu.....	30
--	----

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Popis subtestů dotazníku SVF 78 .....	41
Tabulka 2 Strategie zvládání stresu u Policie ČR.....	47
Tabulka 3 Strategie zvládání stresu u Policie ČR v Olomouci.....	48
Tabulka 4 Strategie zvládání stresu u Policie ČR v Uherském Brodě.....	49
Tabulka 5 Strategie zvládání stresu u Policie ČR s praxí do 5 let.....	50
Tabulka 7 Strategie u věkové kategorie 25-35 let .....	52
Tabulka 8 Strategie u věkové kategorie 36-45 let .....	53
Tabulka 10 Hrubé skóry a t-skóry .....	55

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Výzkumný soubor podle pohlaví.....	44
Graf 2 Výzkumný soubor podle věku.....	44
Graf 3 Výzkumný soubor podle vzdělání.....	45
Graf 4 Strategie zvládání stresu podle délky praxe .....	51
Graf 5 Strategie zvládání stresu u věkových kategorií .....	54