

Univerzita Palackého v Olomouci
Filosofická fakulta
Katedra psychologie

STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU A OSOBNOST ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE V ÚSTECKÉM KRAJI



Magisterská diplomová práce

Autor: Bc. Markéta Jonczy
Vedoucí práce: doc. PhDr. Matúš Šucha, PhD.

Olomouc
2019

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci na téma: „Strategie zvládání stresu a osobnost zaměstnanců Úřadu práce v Ústeckém kraji“ vypracovala samostatně pod dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V..... dne Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce doc. PhDr. Matúšovi Šuchovi, PhD. za odborné vedení práce, rady a připomínky. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Lucii Viktorové za rady ohledně metodologie a statistiky. Také děkuji všem zaměstnancům ÚP v Ústeckém kraji, kteří se zúčastnili mého výzkumu a poskytli mi výzkumný materiál. Obzvláště děkuji svým bývalým kolegyním z Kontaktního pracoviště v Děčíně, které mě vřele přijaly mezi sebe. V neposlední řadě chci poděkovat své rodině, která mě po celou dobu studia podporovala, a především svému manželovi, který mi byl každodenní oporou.

Obsah

Úvod.....	5
TEORETICKÁ ČÁST	6
1. Stres.....	6
1.1. Stresor.....	6
1.2. Druhy stresu.....	7
1.3. Biologický přístup.....	7
1.4. Psychologický přístup.....	8
1.5. Stres v pracovním prostředí	9
2. Strategie zvládání.....	11
2.1. Dosavadní výzkumy strategií zvládání stresu sociálních pracovníků.....	12
3. Syndrom vyhoření	17
4. Osobnost.....	19
4.1. Osobnostní rysy	19
4.2. Osobnostní charakteristiky vzhledem k zátěži.....	20
4.3. Dosavadní výzkumy osobnosti sociálního pracovníka	22
5. Osobnost a coping.....	28
6. Stresory pracovníků Úřadu práce.....	30
6.1. Dosavadní výzkumy stresu státních sociálních pracovníků.....	32
VÝZKUMNÁ ČÁST	35
7. Výzkumný problém.....	36
7.1. Výzkumné cíle	37
7.2. Výzkumné hypotézy.....	38
8. Metodologický rámec	42
8.1. Výzkumný soubor	42
8.2. Metody sběru dat.....	43
8.3. Etické aspekty výzkumu.....	46
9. Metody zpracování dat a výsledky	47
9.1. Metody zpracování dat	47
9.2. Výsledky testování hypotéz	47
9.3. Vyjádření k hypotézám.....	58
10. Diskuze	60
10.1. Strategie zvládání stresu	60
10.2. Osobnostní rysy.....	61
10.3. Souvislosti osobnostních rysů se strategiemi zvládání stresu.....	63
10.4. Souvislost věku a seniority se strategiemi zvládání stresu	66

10.5.	Rozdíl mezi muži a ženami ve strategii Sociální opora.....	67
10.6.	Semináře pro zaměstnance.....	68
11.	Závěry.....	69
12.	Souhrn.....	70
	Seznam literatury.....	73
	Seznam příloh.....	79

Úvod

K tématu diplomové práce mě přivedla zkušenost, kterou jsem si prošla nejprve jako klientka Úřadu práce, a poté jako zaměstnankyně na Kontaktním pracovišti v Děčíně na oddělení Poradenství a dalšího vzdělávání. (V době dokončování práce už jsem opět klientka.) Z pozice klientky jsem úředníka vnímala jako člověka, který má určitou moc, i když si ji někdy neuvědomuje, rozhodovat, kdy přimhouří oko. Úředník je konkrétní tvář státní moci, se kterou se setkává „Uchazeč o zaměstnání“. Úředník jedná podle zákona, vyhlášek a metodik, ale zároveň je také vykládá. Z pozice zaměstnankyně ÚP jsem vnímala snahu většiny úředníků pomoci člověku v nouzi a zároveň omezenost pracovní pozice, protože většina klientů potřebovala odbornou právní, sociální a psychologickou pomoc. Pro složitost lidských osudů bude nejspíš každý formulář krátký. A vzhledem k tomu, že kontakt s klientem probíhá na půdě ÚŘADU, není v zájmu většiny klientů, ani zaměstnanců navázat užší důvěrný vztah a zabývat se ambivalentními motivacemi klienta k nalezení zaměstnání. Úředníci ÚP nejsou veřejností považováni za sociální pracovníky, kteří chtějí lidem pomoci, i když někteří opravdu chtějí. A někteří uchazeči o zaměstnání jsou některými úředníky považováni za osoby, které zneužívají státního systému podpory. Jako by se obě strany schovávaly za svojí barikádou.

Úředníci ÚP ČR se sami považují za stresovanou skupinu a již mnoho autorů diplomových prací (většinou studentů sociální práce a zároveň zaměstnanců ÚP ČR) se zabývalo v souvislosti s nimi syndromem vyhoření. Já jsem si však pokládala jinou otázku: Jsou zaměstnanci schopni zvládat stres, když si na něj tolik stěžují? Jak ho zvládají? Je důležité umět zvládat stres v pozici zaměstnance ÚP ČR? Jaké by měl mít úředník dovednosti? Jaký by měl být, aby zapadl do kolektivu? Zároveň jsem chtěla svým tehdejšími kolegům nabídnout možnost, po které prahli, něco se dozvědět o způsobech zvládání stresu, prevenci syndromu vyhoření, a příležitost sdílet své zkušenosti. Proto jsem se rozhodla uspořádat seminář o stresu. Dopady semináře jsem nakonec nezahrnula do výzkumu, protože autoři testové metody SVF 78 Janke a Erdmannová (2003) dokládají, že strategie zvládání stresu se v čase příliš nemění. Osobně se domnívám, že určitý vývoj možný je, ale je k němu zapotřebí velké úsilí a pokud bychom chtěli měřit efekt tréninku k lepšímu zvládání stresu, musel by být intenzivnější a dlouhodobý. Proto jsem seminář o stresu využila pouze jako motivační faktor k účasti na výzkumu.

Podarilo se mi otestovat celkem velký vzorek zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji (196 osob) a zodpověděla jsem několik výzkumných otázek, které zatím na této populaci nebyly zkoumány.

TEORETICKÁ ČÁST

1. *Stres*

Termín *stres* se v současné době hojně používá, ne vždy však úplně přesně. Pro lepší porozumění je třeba oddělit jej od pojmů, se kterými bývá často zaměňován. Jako *stresor* označujeme původce stresu, který klade na člověka požadavky.

Obecně se stávají stresorem **extrémně silné podněty** nebo **extrémně nízké nároky**, tedy skutečnosti, které narušují určitou rovnováhu. Definici stresu jako extrémně silných nebo extrémně slabých podnětů rozvíjejí Steinberg a Ritzman (1990) ve své systematické teorii, kde uvádějí, že několikastupňový živý systém na všech úrovních zpracovává hmotu, energii a informace. Stresující událost může vzniknout na jakékoli úrovni a je jím přetížení nebo nedostatečné využití („podtížení“) na vstupu či výstupu.

1.1. **Stresor**

Fenoménu stresu se intenzivně věnují odborníci několik desetiletí. Z výzkumů vyplývá, že existuje mnoho dílčích pohledů, jak lze stres zkoumat, popisovat a potažmo vysvětlovat, protože se jedná o komplexní jev. Pro přehlednost můžeme použít komplexní přístup, který počítá se 4 složkami lidského organismu: biologickou, psychologickou, sociální, spirituální; který se nachází v určitém prostoru a čase (Orel, 2012). Stresor se může objevit na kterékoli rovině. **Biologickým stresorem** podle Hartla a Hartlové (2009, 568) může být „*přehřátí, podchlazení, infekce, otrava, poranění, šok i operační trauma*“. Hans Selye (1979 in Křivohlavý, 2001, 12) sem dále řadí: „*jedy a skoro-jedy (např. alkohol, nikotin), radiaci, UV záření a infračervené záření, příliš nízkou hladinu kyslíku ve vzduchu, vibrace, otřesy, elektrošoky, meteorologické vlivy, změny ročních dob, změny tlaku vzduchu, viry, bakterie, katastrofy, nehody, genetickou zátěž, těhotenství, nechtěný sexuální styk*“. Za **psychologický stresor** můžeme podle něj považovat „*úzkostnost, smutek, obavy a strach, nenávisť, nepřátelství, zlobu, otrávenost, nevyspělost, sensorickou deprivaci, očekávání, že se něco strašného stane, přílišnou ustaranost, obavy z přestoupení společenského zákazu*“. Stresor může samozřejmě vzniknout na rovině **sociální**, jak uvádí Práško (2003, 26 – 27): „*neshody, závislost na osobě, společné bydlení s rodiči, ztížený kontakt s rodiči, rozvod, rozchod, neshody, žárlivost, nesoulad v sexuálním životě, narození dítěte, problémy dětí ve škole, výchovné problémy, odchod dítěte z rodiny, stresory pracovní a výkonové: nízký příjem, ztráta práce, dluhy, konflikty na pracovišti, nedostatečná organizace, nedostatečné ohodnocení; stresory související se životním stylem: nevyhovující bydlení, nedostatek příjemných aktivit, monotónní životní styl, chybění*

koničku a zájmu, nedostatek přátel a izolace, uzavření rodiny“. Na úrovni **spirituální** může být stresorem například rozpor v sebepojetí, v životním směřování, narušení hodnotového systému, pocit nesmyslnosti.

Podle některých autorů stresor není veškerá **zátěž**, která klade na člověka nároky, nýbrž nadměrná zátěž. Aby člověk zvládl zátěž, musí se **adaptovat** na zátěžové podmínky. Ke zvládnutí stresu však adaptace nestačí, je třeba zapojit **strategie zvládnutí**. Zároveň také platí, že co je stresující pro jednoho člověka, nemusí být stresující pro druhého. Důvodem je odlišná míra **odolnosti**, nebo také **zranitelnosti** (Křivohlavý, 2001).

1.2. Druhy stresu

Rozlišujeme dva druhy stresu podle prožívané kvality: **eustres**, který je spojen s příjemnými zážitky a **distres**, který prožívá člověk jako nepříjemný. Podle místa působení lze rozlišit psychický a fyzický stres. Podle délky stresu rozdělujeme z hlediska intenzity na **mikrostresory** a **makrostresory**. Zvláštní skupinou je tzv. **intermitentní** stres, který obsahuje malé stresory, ale dlouhodobě a přerušovaně (Křivohlavý, 1994).

1.3. Biologický přístup

Jedním z prvních, kdo se zabýval fyziologickými projevy stresorů, byl I. P. Pavlov. Vystavoval psy různým nepříjemným situacím, sledoval jejich chování a změny například ve složení žaludečních šťáv. Walter Cannon se při studiu tělesných změn organismu v zátěžové situaci zaměřil také na zvířata. Popsal u nich celkové nabuzení sympatického nervového systému (Křivohlavý, 2001).

Z poznatků W. Cannona vycházel i endokrinolog Hans Selye, který tuto reakci nazval poplachovou fází **obecného adaptačního syndromu**. Hans Selye definoval stres v rámci obecného adaptačního syndromu. Všiml si, že některé symptomy nemocí nejsou specifické a charakteristické pro konkrétní onemocnění, ale vyskytují se vždy. Jeho objev obecného adaptačního syndromu tedy popisuje, jak se lidské tělo vypořádává s nadměrnou zátěží. Je autorem termínu stresor a pojetí stresu jako reakce organismu na něj. Definoval také lokální adaptační syndrom, který se projevuje v konkrétní tkáni, která je příliš zatížena nebo poškozována (Selye, 2016).

Obecný adaptační syndrom rozdělil do tří fází. První fázi nazývá **poplachovou reakcí**, kdy se tělo mobilizuje k ochraně života tím, že se připravuje na boj nebo útěk. Aktivuje se sympatoadrenální systém: vyplavuje se adrenalin a noradrenalin, hypersekce adrenokortikotropního hormonu způsobuje stimulaci tvorby kortizolu, který má imunosupresivní účinky. Na těle je možno zaznamenat tyto příznaky: zvýšené pocení,

zostření smyslů, zvýšení krevního tlaku a tepové frekvence, rozšíření zornic a zvýšenou glykemii. V druhé **adaptační fázi** se tělo zátěži přizpůsobuje a využívá obranné mechanismy ke zvládnutí zátěže. Je plně rozvinutá hyperaktivita systému ACTH. Projevuje se sníženou funkcí imunitního systému. Stav organismu se zhoršuje, ale stále odolává působení stresoru. Třetí fáze je **vyčerpání**, kdy tělo podléhá zátěži a kolabuje, v nejhorším případě umírá. Podle jeho zjištění každý jedinec disponuje určitým objemem adaptační energie, kterou investuje do svých aktivit. Cílem života tedy není vyhýbat se stresu, ale vhodně investovat energii (Selye, 2016).

S postupem času byla Selyeova teorie znovu přezkoumávána a k jednoduchému modelu fyziologické reakce přibylo spoustu dalších faktorů, které ovlivňují, jestli a jak se spustí. Stresovou reakci nelze považovat za nespecifickou, protože její intenzita i konkrétní forma se liší vzhledem k okolnostem a charakteristikám jedince (Paulík, 2010). Za nezvratný fyziologický ukazatel stresu však lze považovat zvýšenou sekreci adenokortikotropního hormonu (Křivohlavý, 2001).

1.4. Psychologický přístup

Hartl a Hartlová (2009, 568) uvádějí tuto shrnující definici stresu: „*nadměrná zátěž neúnikového druhu, která vede k trvalé stresové reakci, ústící ve tkáňové poškození, k vysoké aktivaci adrenokortikálních funkcí a psychosomatickým poruchám*“.

Psychologické teorie stresu se rozvinuly několika směry. Ústředním tématem zůstává odolnost nebo zranitelnost člověka ve střetu se stresujícími událostmi. Důraz může být kladen na **dispoziční faktory** jedince, **situační faktory** (stresor) nebo na **proces**, který probíhá při interakci jedince se situací. Na to, jestli se z potenciálních stresorů stanou stresory reálné, má vliv subjektivní hodnocení, individuální osobnostní charakteristiky, způsob vyrovnávání se se zátěží, nepříznivé životní události, denní nepříjemnosti, zkušenosti, sociální opora a sociální status (Paulík, 2010).

Kromě přímých aktérů stresové situace vstupují do hry také tzv. **salutory**, neboli protektivní faktory, které nepřímo zmírňují působení stresoru tím, že vyrovnávají způsobenou nerovnováhu (Křivohlavý, 1994). Jedním z nejvýznamnějších salutorů je sociální opora, která může mít formu emocionální opory, opory sebehodnocení, opory sociální sítě, informační a materiální (Kliment, 2014). Na salutory lze pohlížet z hlediska komplexního přístupu ke člověku (Orel, 2012). Salutory mohou příznivě působit na rovině biologické (dobrá kondice, zdravý životní styl), psychické (psychohygienu), sociální (sociální opora) i spirituální (vědomí životního smyslu).

Významu situačního faktoru na vznik stresové reakce se věnovali autoři Thomas Holmes a Richard Rahe (1967), kteří sestavili škálu intenzity stresujících životních událostí, která má spíše orientační charakter, protože se zde nepočítá s individuální odlišností prožívání a hodnocení. Nicméně tato škála bere v potaz i pozitivní životní změny, které ve většině případů způsobují pozitivní stres (eustres).

Tím, co se děje během procesu působení stresoru na člověka před spuštěním stresové reakce, se zabýval Richard Lazarus a Susan Folkmanová (1984). Podle nich dochází při střetu s jakoukoli situací k jejímu zhodnocení. Toto **primární hodnocení** může mít trojí výsledek: irelevantní, neškodný-pozitivní a stresující. Pokud hodnocené jevy nemají vliv na jedince, spadají do kategorie irelevantní. V případě že dopady jsou pozitivní nebo neutrální, zhodnotí je jako neškodný-pozitivní. I v tomto hodnocení se však projevuje subjektivita jedince, protože například při přesvědčení, že za každou pozitivní zkušenost se platí něčím nepříjemným, objeví se současně i nepříjemné pocity. Jednotlivé kategorie se tedy mohou prolínat. Stresující situace může nabývat tří podob: ztráta, potencionální ztráta, tedy hrozba, nebo výzva. **Sekundárně zhodnocuje** jedinec stresor z hlediska možnosti zvládnout danou situaci (Lazarus & Folkman, 1984). Z tohoto pohledu vychází definice stresu jako „*vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná*“ (Křivohlavý, 1994, 10). Dispozičním faktorům se více věnujeme v kapitole číslo 4 Osobnost.

1.5. Stres v pracovním prostředí

Vzhledem k zaměření této práce uvedeme konkrétní formy stresogenních situací v pracovním prostředí. I zde lze stresové situace rozdělit do několika skupin: stresory způsobené **organizací práce, pracovní prostředí** (fyzické i sociální), stresogenní faktory **na straně jednotlivce, charakter vykonávané činnosti** a stresory, které mohou vzniknout **z interakce** mezi těmito složkami. Z hlediska organizace práce se jedná podle Křivohlavého (2001) v první řadě o přetížení množstvím práce, časový stres, vysokou odpovědnost bez velkého vlivu, nevyjasněné pravomoci. Mayerová (1997) k tomu dodává ještě termínované úkoly, nejistotu role a rozporuplné úkoly, změny v organizaci. Stresující z hlediska charakteru vykonávané práce je neúměrně velká odpovědnost především za lidské životy, kontakt s lidmi/bez kontaktu s lidmi, nezaměstnanost (Křivohlavý, 2001). Na straně jednotlivce může být stresující oblast rozvoje profesní kariéry (pracovní jistota i nejistota, přeložení na méně atraktivní místo, nedostatek možností rozvíjet kariéru),

konflikt mezi prací a ostatními rolemi (Mayerová, 1997). Dále Křivohlavý (2001) uvádí specifické stresující pracovní podmínky: hluk, spánek, který může být ovlivněn směnností práce, dále vztahy na pracovišti, kontakt s negativními sociálními jevy, nesvobodu a pocit bezmoci, dlouhodobá napětí, omezenost fyzického/psychického prostoru.

2. Strategie zvládání

V souvislosti se zvládáním stresových situací se užívá pojem “**coping**” a copingové strategie. Oproti adaptaci jsou tyto pojmy spojovány spíše se zvládáním nadlimitní zátěže (Křivohlavý, 1994). Lazarus (1984) uvádí, že pro coping platí, že se jedná o proces, který není automatický, vyžaduje určité vědomé úsilí, jedná se o snahu převzít kontrolu nad situací. Někteří autoři se vyhýbají pojmu strategie a používají raději termín copingové odpovědi (Kliment, 2014). Pro **obránné mechanismy** podle Paulíka (2010) platí, že výsledné chování probíhá automaticky, základem je instinktivní chování, nepředchází jim zhodnocení situace. Obranné mechanismy tedy přímo neovládáme naší vůlí, a pokud po jejich okamžitém zásahu následují vědomé strategie zvládání, je tento systém funkční. Úkolem obranných mechanismů je krátkodobě ochránit já před pudovými nároky. Vzhledem k tomu, že jsou obranné mechanismy nevědomé, jsou také těžko postižitelné (Křivohlavý, 2001). Vaillantovo rozdělení obran (1997 in Paulík, 2010) podle zralosti dává tušit rozdílné míře jejich kvality a svým způsobem je hierarchizuje: zralá obrana (popření, altruismus, sublimace, humor), středně zralá obrana (intelektualizace, vytěsnění, reaktivní výtvar, přesun, somatizace, racionalizace, odčinění) a nezralá obrana (pasivní agrese, agování, disociace, projekce, autistická fantazie, bagatelizace, idealizace, štěpení, psychotické obrany, popření vnější reality a její deformace).

Strategie zvládání stresu můžeme rozdělit na **vyhýbavé** a **nevyhýbavé**. Vyhýbavé strategie jsou efektivnější z krátkodobého hlediska prožívání stresové zkušenosti, zatímco nevyhýbavé jsou vhodnější z dlouhodobého. Záleží však také na způsobu měření efektivity. Pokud se měří pomocí tělesných senzorů, prokazuje se výrazněji efektivita nevyhýbavých strategií, než při měření subjektivní emocionální interpretace (Suls & Fletcher, 1985).

Strategie zvládání lze také rozdělit do tří skupin podle zaměřenosti: **zaměřené na problém**, **zaměřené na emoce** a **zaměřené na útěk** od problému. První dvě lze považovat za vhodné strategie, pokud nejsou využívány stereotypně a jsou v souladu s nastalou situací. Pokud situaci lze vlastním úsilím změnit, je vhodné se o to pokusit. Pokud ji však změnit nelze, je na místě zaměřit se na zvládnutí emocí, vzniklé úzkosti a postupně dospět ke smíření se situací. Třetí skupina copingových strategií zaměřující se na útěk od problému není vhodná, protože může přinést krátkodobé uvolnění, ale problém se opět vynoří. Patří sem například užívání drog a alkoholu (Lazarus, 1984).

Jiné dělení strategií zvládání stresu do tří úrovní popisuje Tobin (1989 in Kliment, 2014). Na úrovni terciární jsou **příklonové** a **odklonové** strategie, které se každá dělí na

sekundární: orientované na problém a orientované na emoce. Primární úroveň tak podle něj obsahuje 8 strategií: řešení problému a kognitivní restrukturalizace (příklonové, orientované na problém), vyjádření emocí a sociální opora (příklonové, orientované na emoce), vyhýbání se problému a únik do fantazie (odklonové, orientované na problém), sebeobviňování a sociální izolace (odklonové, orientované na emoce).

Hartl a Hartlová (2009) rozlišují adaptivní a neadaptivní zvládání stresu. **Adaptivní zvládání** může probíhat na rovině behaviorální. Cílem určitého chování je zmírnění naléhavosti a závažnosti problému. Konkrétně jde například o nácvik relaxace, tělesné cvičení, zvýšený pohyb, mírné pití alkoholu, psychofarmaka, vybíjení vzteku ve výbušném sportu, hledání psychické opory v sociálním kontaktu. Kognitivní adaptivní strategií je podle těchto autorů přehodnocení situace, snížení významu problému, vytěsnění problému z vědomí, změna hierarchie hodnot. Třetí možností adaptivního zvládání jsou činnosti rozptylující, které zvyšují pocit, že člověk je schopen mít vliv na události, a jsou příjemné. Naproti tomu **neadaptivní zvládání** může mít formu nevhodného chování: konfrontační způsoby řešení následků stresové situace, agresivita, neúměrně riskantní chování, nerealistické plánování. Z kognitivních neadaptivních strategií Hartl a Hartlová (2009) uvádějí ruminační, tedy přílišné trápení se, přemílání problému a uzavírání se do sebe. A třetím neadaptivním způsobem zvládání je vyhýbání se nepříjemným pocitům. Může mít formu opíjení se, hazardérství, útočení na druhé, nebo se projeví snahou změnit nepříjemnou náladu jakýmkoli, i nebezpečným rozptýlením.

Autoři testové metody SVF 78 W. Janke a G. Erdmannová (2003) uvádějí rozdělení způsobů zpracování stresu podle druhu (akční a intrapsychické), zaměření (situačně/na stresor orientované a na reakci/na stres orientované) a účinnosti (zvyšují nebo snižují stres z dlouhodobého nebo krátkodobého hlediska).

2.1. Dosavadní výzkumy strategií zvládání stresu sociálních pracovníků

Trojice amerických autorů Diehl, Coyle a Labouvie-Vief provedli výzkum strategií zvládání stresu a obranných mechanismů na skupině 400 probandů. Zajímaly je rozdíly mezi muži a ženami a mezi věkovými kohortami. Pro měření strategií zvládání stresu využili metodu California Psychological Inventory CPI (Gough, 1987 in Diehl, Coyle & Labouvie-Vief, 1996), který postihuje 10 škál intrapsychických copingových strategií a 10 škál obranných mechanismů (objektivita-izolace, intelektualita-intelektualizace, logický analýza-racionalizace, tolerance dvojznačnosti-nejistota, empatie-projekce, regrese ega-regrese, koncentrace-popření, sublimace-přesun, substitute-reaktivní formace, potlačení-

represe). Zjistili, že **starší** osoby (60 – 69 let) častěji než mladí dospělí (20 – 29 let) využívají **kognitivní reinterpretace** a zdůrazňují **pozitivní aspekty**, lépe také kontrolují impulzivní emotivní reakce. Mladší častěji využívají agresivní strategie a obranné mechanismy namířené proti objektu. Ženy častěji než muži tolerují dvojznačnost, využívají empatie a sublimace. Muži častěji používají substituci a potlačení. Rozdíly mezi muži a ženami mohou být důsledkem odlišných životních zkušeností (Diehl, Coyle & Labouvie-Vief, 1996).

Gila M. Acker (2010) se ve svém výzkumu sociálních pracovníků v New Yorku věnovala tématu, jaké copingové strategie využívají, jestli vykazují znaky syndromu vyhoření a psychosomatických markerů, a otázce kvality sociální opory v práci. Výzkumu se zúčastnilo 591 respondentů. Pro zkoumání copingových strategií využila autorka dotazníky Lazaruse a Folkmanové, které sledují strategie zaměřené na zvládnutí problému: Problem-focused Coping Strategies PFCS a strategie zaměřené na emoce: Emotion-focused Coping Strategies EFCS (Folkman & Lazarus, 1988 in Acker, 2010). Součástí výzkumu bylo také posouzení pocíťované kompetence vzhledem k zavedení systému „Managed care“. Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci, kteří pocíťovali **dostatečnou kompetenci** v kontextu „Managed care“, **nepoužívali** tak často **strategie zaměřené na problém**. Naopak pracovníci, kteří pocíťovali **nízkou míru kompetence**, se více spoléhali na **strategie zaměřené na emoce a únikové** strategie. Autorka výzkumu také vysledovala, že pocíťovaná kompetence negativně koreluje se škálou emocionální vyčerpaní a škálou sledující psychosomatické markery ze skupiny nachlazení (chřipka, kašel, rýma apod.). Rozhodujícím faktorem, který ovlivňuje nejvíce **výskyt syndromu vyhoření**, jsou podle jejích zjištění **vnitřní psychické zdroje**. Faktor věku souvisel s mírou vyhoření tak, že starší pracovníci s delší pracovní zkušeností vykazovali méně často znaky vyhoření, než mladší pracovníci. Autorka v závěru zdůrazňuje, že pro výzkum stresu u sociálních pracovníků má větší význam zabývat se způsoby vyrovnávání se se stresem, než zkoumání hladiny stresu. Doporučuje, aby se konaly workshopy, diskuze a školení na téma, jak se vypořádat s pracovními stresory, což by mohlo zmírnit negativní dopad potenciálních pracovních stresorů (Acker, 2010).

Profesor Zvi D. Gellis (2002) je autorem výzkumu, ve kterém srovnával stres a coping u sociálních pracovníků (n=173) a zdravotních sester (n=161). Pro měření míry stresu využil desetipoložkovou škálu Job Stress Index od autorů Turnage & Spielberg (1991 in Gellis, 2002), na které participanti určovali míru závažnosti a častost výskytu konkrétních situací. (Např. „Neadekváttní podpora od supervizora“, „Kolegové nedělají

svou práci.“) Pro zkoumání copingových odpovědí využil dotazník WCC (Ways of Coping Checklist), který vychází z dotazníků Lazaruse a Folkmanové. WCC obsahuje 3 škály: Aktivní řešení problému (Active Problem-Solving coping), Znovu posouzení problému (Problem-Reappraisal coping) a Vyhýbání se (Avoidance coping). K měření spokojenosti s prací použil metodu Job Satisfaction Measure autorů Quinna a Staines (1979 in Gellis, 2002), která má pět položek. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci se spoléhají **více na pozitivní strategie**, než na negativní. Dále také, že coping **zaměřeným na emoce** (součást škály Znovu posouzení problému) přispívá k pocitu **uspokojení z práce**. A ukázalo se, že sociální pracovníci využívají strategii zaměřenou na problém častěji než zdravotní sestry (Gellis, 2002).

Australští autoři Parveen a Thomas Kalliath se ve svém kvalitativním výzkumu (2014) zaměřili na coping v kontextu prožívaného **konfliktu mezi prací a rodinou** u sociálních pracovníků. Zjistili, že sociální pracovníci prožívají tento konflikt, popisovali pracovní stres, tlak ze strany rodiny a časový tlak. Uvedli, že využívají tyto strategie: podpora od supervizorů a kolegů, kognitivní přerámování, včasná komunikace, nastavení jasných reálných očekávání, time management, pracovní flexibilita a rozvoj osobních koníčků. V závěru zdůrazňují důležitost pracovního prostředí, které bere ohledy na rodinnou situaci zaměstnance (Kalliath, 2014).

Andrea Meier je autorkou pilotního projektu podpůrné internetové skupiny pro sociální pracovníky (2002). Vytvořila emailovou skupinu (seznam příjemců), do které se mohli zapojit sociální pracovníci a navzájem spolu komunikovat. Prvním cílem bylo vytvořit nástroj, díky kterému se mohou navzájem emocionálně podporovat a sdílet své pocity ohledně práce. Druhým cílem bylo nabídnout jim informace o stresorech a alternativních způsobech zvládnání. Třetím cílem bylo zlepšit efektivitu copingu pomocí učení se výběru správné copingové strategie vzhledem ke konkrétní situaci. Čtvrtým cílem bylo nabídnout možnost reflektovat důvody, proč se chtěli stát sociálními pracovníky a povzbudit altruistické motivace. Jednotlivá témata byla strukturována facilitátorem, který se aktivně zapojoval do diskuze. Experiment trval celkem 10 týdnů. V prvním týdnu měli účastníci napsat něco o sobě, představit se, v druhém týdnu měli napsat čtyři aspekty, které jsou pro ně v práci nejvíce stresující. Nejčastěji uváděli institucionální a politické změny, organizační stresory a profesionální roli. V dalších týdnech dále diskutovali o stresorech. Od pátého týdne si mohli vybrat téma, které chtějí společně probírat. Většina se chtěla bavit o svých rodinných problémech, zdravotních a osobních. Účastníci výzkumu uvedli, že lepší bylo, když byl počet lidí ve skupině nižší, kolem 10. Z analýzy zpráv členů a

zjišťování uspokojení po skončení experimentu vyplynulo, že internetová skupina má potenciál poskytnout tři druhy **sociální opory**: empatii a potvrzení, povzbuzení k vytrvalosti při řešení dlouhodobých problémů a doporučení. Přesto však tento způsob nebyl vhodný pro komunikaci o copingu, protože většinou skupinu využívali k ventilování svých problémů, než k hledání alternativních způsobů řešení (Meier, 2002).

Íránští autoři Mojgan Padyab a Mehdi Ghazinour (2013) provedli výzkum copingových strategií u íránských sociálních pracovníků v souvislosti s napadením pracovníka klienty. Z celkového počtu 390 respondentů mělo 235 zkušenost s násilím v práci. Pro měření copingu využili metodu Ways of Coping Questionnaire od Lazaruse a Folkmanové (1985 in Padyab & Ghazinour, 2013), pro posouzení násilí na pracovišti Work Violence in the Health Sector Questionnaire. Respondenti dostali seznam různých druhů násilí sestavený podle definice Světové zdravotnické organizace a měli určit, se kterými z nich se během posledních 12 měsíců setkali. Psychické zdraví bylo měřeno General-Health Questionnaire-28 (Goldberg & Williams, 1988 in Padyab & Ghazinour, 2013). Autoři zjistili, že nejčastější copingovou strategií při střetu s násilím bylo **plánované řešení problému, hledání sociální opory a pozitivní znovu posouzení**. Sociální pracovníci, kteří měli zkušenost s násilím, vykazovali horší psychické zdraví. Ukázalo se také, že **aktivní coping** měl pozitivní vliv na **psychické zdraví**. Autoři doporučují, aby byly zavedeny programy, které by umožnily sociálním pracovníkům určit případy násilného chování klientů a vhodné copingové strategie (Padyab & Ghazinour, 2013).

Marget Jane Pack je autorkou kvalitativního výzkumu novozélandských sociálních pracovníků na téma zvládání kritických incidentů a roli nadřízených (2014). Respondenti byli dotazováni na krizovou situaci za posledních pět let praxe. Z analýzy vyvstaly čtyři důležité aspekty: důležitost **přípravenosti na krizové incidenty**, role **vztahu přímého nadřízeného** k sociálnímu pracovníkovi, konkrétně podpora ze strany přímého nadřízeného po incidentu a možnost být **součástí sítě kolegů/“peer“ skupiny**. Zajímavým zjištěním je, že čím více empaticky a účastně se nadřízený choval, tím lépe dokázal sociální pracovník událost zpracovat (Pack, 2014).

Němečtí autoři Guido Hertel, Cornelia Rauschenbach, Markus M. Thielgen a Stefan Krumm provedli longitudinální výzkum na téma zvládání zátěže v souvislosti s věkem (2015). Výzkumu se účastnilo 634 participantů ve věku 16-65 let. Autoři použili testové metody COPE, Instrument for Stress Oriented Task Analysis (ISTA 6.0) a Irritation Scale. Účastníky výzkumu testovali dvakrát s rozestupem 8 měsíců. Pracovní nároky byly do výzkumu zahrnuty jako kontrolní proměnná. Z výzkumu vyplynulo, že **starší** osoby

více využívají **aktivní coping** zaměřený na problém než mladší. V otázce pasivních copingových strategií zaměřených na emoce se projevila jako moderující faktor možnost **kontrolovat práci**. Pokud je možnost kontrolovat svou práci malá, objevuje se u mladších i starších častěji vyhýbavá strategie, která z dlouhodobého hlediska snižuje zátěž (Hertel, Rauschenbach, Thielgen & Krumm, 2015).

3. *Syndrom vyhoření*

Syndrom vyhoření úzce souvisí s prožívaným stresem. Je definován jako celkové fyzické, emocionální i mentální vyčerpání v důsledku působení chronického stresu (Pines et al., 1981, in Maroon, 2012). Pro syndrom vyhoření je typický jeho průběh v čase. Leiter a Maslach (1988 in Křivohlavý, 1998) popisují proces vyhořívání v souvislosti se třemi hlavními faktory: nejprve jde o emocionální vyčerpání, poté se dostavuje depersonalizace (distancování od lidí), a v konečném důsledku snížení pracovního výkonu. Prvním stádiem je podle Edelwicha a Brodského (1980 in Maroon, 2012) velké nadšení a angažovanost pro práci. V důsledku stresu a ztráty iluzí nastávají další fáze: stagnace, frustrace, apatie až úplné vyhoření. Christina Maslach (1997 in Maroon, 2012) navrhuje čtyřfázové členění takto: 1) idealistické nadšení a přetěžování, 2) emocionální a fyzické vyčerpání, 3) dehumanizace druhých lidí jako obrany před vyhořením, 4) terminální stadium: stavění se proti všem a proti všemu.

Na vzniku syndromu vyhoření se podílí několik složek. Předně je to **osobnost** pracovníka, dále **charakter vztahu pracovník-klient**, a v neposlední řadě **pracovní prostředí**. Podle Freudembergera (1974 in Maroon, 2012), autora termínu „burn-out syndrom“, jsou jím ohroženi lidé s určitým typem osobnosti: angažovaní, silně citově zainteresovaní; pracovníci, pro které je práce zdrojem uspokojování vlastních potřeb; autoritativní osoby s potřebou mít vše pod kontrolou. Z hlediska osobnosti je také důležité sebepojetí pracovníka, locus of control (místo kontroly) a self-efficacy (sebeúčinnost). Na poli vztahu pracovníka a klienta má vliv na vznik syndromu vyhoření nesymetričnost tohoto vztahu, koncentrace pozornosti na problémy, často nepřítomnost pozitivní zpětné vazby, emocionální tlak, chronicita většiny problémů klienta. Pokud se pracovník setkává s klienty, kteří trpí emocionálními poruchami, jsou pasivní a nemotivovaní, nebo naopak agresivní a manipulativní, chovají se násilně, nebo vyhrožují, a mají nereálná očekávání okamžitého výsledku, zvyšuje se pravděpodobnost výskytu syndromu vyhoření. Nutno dodat, že o syndromu vyhoření můžeme mluvit pouze v souvislosti s pracovníky, u kterých proběhla první fáze – nadšení, čili u těch, kteří byli někdy pro svou práci „zapálení“ (Maroon, 2012).

Američtí vědci Schwartz, Tiamyiu, Dwyer (2007) provedli výzkum pocíťovaného syndromu vyhoření a naděje na vzorku 676 sociálních pracovnících (státních zaměstnancích a agenturních). Vycházejí ze Snyderovy definice syndromu vyhoření jako absence naděje (Snyder, 1994 in Schwartz, Tiamyiu & Dwyer, 2007). Zjistili, že pocíťovaná míra vyhoření negativně souvisí s věkem. Tento vztah je moderován druhem

práce (státní nebo soukromá). V soukromé sféře se s přibývajícím věkem míra vyhoření klesá, zatímco ve státní se nemění. Sociální pracovníci ve státní sféře pracují s osobami s horší socio-ekonomickou deprivací. U státních pracovníků s přibývajícím věkem praxe však stoupá nadějný přístup ke klientům (Schwartz, Tiamyiu, Dwyer, 2007).

4. Osobnost

Při studiu stresu a jeho zvládnání z psychologického hlediska je důležité zabývat se osobností neboli dispozičními faktory, které vstupují do interakce se stresorem. Smékal (2004, 27) definuje osobnost jako „*individualizovaný systém (integrace) psychických procesů, stavů a vlastností, které vznikají jednak socializací (působením výchovy a prostředí), jednak přetvářením vrozených vnitřních podmínek bytí člověka a determinují a řídí předmětné činnosti jedince, jeho sociální styky a duchovní vztahy*“. Psychologie osobnosti se zabývá strukturou osobnosti (vlastnosti, rysy, faktory, schopnosti) a její dynamikou (temperament, charakter, motivace). V průběhu 20. století se v psychologii osobnosti definovaly dva přístupy ke člověku: studium rozdílů mezi lidmi (nomotetický) a studium konkrétní osoby jako integrovaného celku – idiografický přístup (Blatný a kol., 2010). Vzhledem ke kvantitativnímu zaměření výzkumné části této práce, se přidržíme dimenzionálního přístupu.

4.1. Osobnostní rysy

Rysy osobnosti definuje Wollman (1973 in Blatný, 2010) jako „*vrozenou nebo získanou osobnostní charakteristiku, která je konzistentní, perzistentní a stabilní*“. Lze rozlišit **jedinečné rysy**, které pozorujeme u konkrétních lidí s určitou pravidelností, a **společné rysy**. Společné rysy jsou podle Cattela (1946 in Drapela, 1997) abstraktní zobecněné pojmy, ale vycházejí z konkrétního chování. Dále Cattel (1950 in Drapela, 1997) rozlišuje **povrchové** a **pramenné rysy**. Povrchové rysy lze pozorovat na člověku zevnějšku, zatímco pramenné rysy jsou příčinami a zdroji určitého chování. Cattel také odděluje **konstituční** (vrozené, dědičné) rysy a **prostředím utvářené** rysy; **schopnostní** a **temperamentové** rysy; **dynamické** rysy (motivační).

Při studiu rysů osobnosti se využívalo nejčastěji tří přístupů: **faktorová analýza**, **vyvozování konstruktů** a typologií na základě úvahy, **idiografický přístup**. Faktorová analýza je statistická metoda, která je založena na zkoumání rozložení sebraných dat. Vychází z předpokladu „*lexikální hypotézy*“, že důležité rozdíly jsou uchovány v jazyce (Blatný, 2010). Osobnostní rysy jsou tedy syceny rysovými prvky – faktory (Drapela, 1997). Studium rysů osobnosti pomocí faktorové analýzy je spojeno s osobností R. B. Cattela, který redukoval seznam osobnostně relevantních anglických slov na dvanáct dimenzí osobnosti. Další vývoj faktorové analýzy se nesl v duchu diskutování o počtu dimenzí potřebných pro popis osobnosti člověka. Jedním z obecně uznávaných výstupů je pětifaktorový model „*Big five*“, který počítá s rysy osobnosti: extroverze, neuroticismus,

svědomitost, přívětivost a otevřenost novým zkušenostem. Nejrobustnějším faktorem v angličtině je extroverze, v češtině je to svědomitost (Hřebíčková & Urbánek, 2001). Ostatní faktory mají v různých jazycích různou robustnost, některé se více či méně prolínají a některé splývají. H. J. Eysenck a jeho následovníci jsou zastánci teorie, že k popsání osobnosti stačí tři dimenze, tzv. „Giant Three“: extroverze, neuroticismus a psychoticismus (Blatný a kol, 2010).

Faktorová analýza je však některými autory kritizována. Pervin (1993 in Blatný a kol., 2010) upozorňuje na omezenost výzkumného materiálu, protože analýza není schopná rozpoznat jiné rysy, než které se vyskytují v něm. Faktory jsou podle něj pouze statistické abstrakce. Další kritická poznámka upozorňuje na to, že v zájmu rysových teorií jsou opakující se, zjevné, vědomé, konzistentní a racionální skutečnosti. Koncept také postrádá oblast změny osobnosti, protože rysy jsou považovány za neměnné.

4.2. Osobnostní charakteristiky vzhledem k zátěži

Obecně se všechny teorie osobnostní charakteristiky, které ovlivňují zvládnání stresu, vztahují k pojmu odolnost, nebo také salutogeneze, či protektivní faktory osobnosti. Teorie nezdolnosti v pojetí „**resilience**“ vychází ze studia případů lidí, kteří navzdory nepříznivým životním podmínkám dokázali obstát. Resilience jako vnitřní odolnost k zátěži v širším pojetí obsahuje individuální podpůrné faktory: hardiness, optimismus a naději, účinné copingové strategie, kognitivně-behaviorální přístup, zaměření na dispozice, self-efficacy, víru ve svoje schopnosti, dostatečné oborové znalosti, kompetence time-management a organizační dovednosti, rovnováhu v osobním a pracovním životě (work-life balance), pocit pohody (well-being), emoční inteligenci, sebereflexi, empatii a reflektivní komunikaci (Beddone, Davys & Adamson, 2013). Kromě individuálních faktorů jsou vzhledem k odolnosti důležité i organizační faktory: supervize, podpora kolegů, možnosti profesního rozvoje, organizační/firemní kultura, hodnocení profese (Beddone, Davys & Adamson, 2013).

Suzanne Kobasová (1982) přišla s pojetím nezdolnosti jako osobnostní tvrdosti – „**hardiness**“. Definovala tři charakteristiky „osobnostní tvrdosti“, které přispívají k redukci vnímaného stresu: pocit kontroly, oddanost a vnímání těžkých situací jako výzev.

S odolností souvisí i teorie místa kontroly Juliana Rottera (1966) „**locus of control**“, přičemž lidé s vnitřním místem kontroly jsou na tom lépe při zvládnání stresu v porovnání s lidmi s vnějším místem kontroly. Lidé, kteří jsou zaměřeni na své schopnosti

více než na nepřízeň okolí, jsou schopni účinně bojovat proti této nepřízni a nepropadají beznaději.

Významným faktorem je také tzv. vnímaná osobní zdatnost „**self-efficacy**“, tedy přesvědčení o vlastní schopnosti dosáhnout specifického cíle (Bandura, 1977). Odráží důvěru ve schopnost kontrolovat motivaci, chování a sociální prostředí. Tato kognitivní sebe-evaluace ovlivňuje všechny lidské zkušenosti, včetně cílů, o které člověk usiluje, množství vynaložené energie a pravděpodobnost dosažení určitého výkonu. „Self-efficacy“ lze podle Bandury (1997) rozvíjet. Může být posíleno pozitivní zkušeností dosažení cíle díky vytrvalosti a vlastním schopnostem. Nebo se lze učit „self-efficacy“ skrze modelový příklad, verbální ocenění, zpětnou vazbu. Dále lze považovat za protektivní faktory kladné sebehodnocení „self-esteem“, sebedůvěru a **svědomitost** (Křivohlavý, 2001).

Seligmanova teorie **naučené bezmocnosti** (1975) vysvětluje chování člověka, jenž je dlouho vystaven stresové situaci a není s to z ní vyváznout, přestože se o to opakovaně pokoušel. Takový člověk uvěří, že nemůže dělat už nic a přestane se snažit o změnu. Důsledkem toho upadá do apatie a přitom nepostřehne, že okolnosti znemožňující dosažení cíle se změnily. Seligman přichází s konceptem naučeného optimismu (ve smyslu očekávání pozitivního v budoucnu), který je v protikladu s naučenou bezmocností.

Teorie **chování typu A** M. Friedmana a Rosenmana (1976 in Křivohlavý, 1994) hovoří o osobách, které vykazují určitá specifika v reakcích na stresory, s čímž souvisí větší ohrožení kardiovaskulárním onemocněním. Osoby s chováním typu A charakterizuje soutěživost, sebekritika, vysoké zaujetí pro pracovní záležitosti, zaměření na výkon, vytyčování cílů, neustálý spěch, hostilita, přehnané reagování, hlasitá mluva. Chování typu B charakterizují opačné vlastnosti jako zaměření na vztahy a větší pohoda (Křivohlavý, 1994).

Teorie nezdolnosti v pojetí „**sense of coherence**“ Aarona Antonovského (1984) byla sestavena na základě rozhovorů s Židy, kteří přežili holokaust. Sense of coherence je tedy něco, co dodává člověku sílu přestát obtížné situace. Antonovsky uvádí 3 dimenze koherence: srozumitelnost situace, smysluplnost boje a zvládnutelnost úkolu.

Dalšími faktory, které přispívají k odolnosti, jsou pozitivní myšlení, neuropsychická stabilita, smysl pro humor, styl chování, spiritualita. O odolnosti můžeme uvažovat z dlouhodobého hlediska nebo o aktuální schopnosti adaptovat se na situaci. Odolnost konkrétního jedince se může lišit v různých konkrétních situacích a proměňovat v průběhu času (Paulík, 2010).

4.3. Dosavadní výzkumy osobnosti sociálního pracovníka

Profese sociálního pracovníka je spjata s velkou emocionální zátěží a pro její výkon je tedy třeba určitá odolnost osobnosti. Proto se zřejmě několik výzkumů věnuje tématu odolnosti sociálních pracovníků, jejich vnímání tohoto pojmu, jednotlivých aspektů odolnosti a doporučením v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Jedna studie přichází s konceptem čtyř prototypů sociálních pracovníků. Přestože osobnostní rysy většinou nestojí v centru zájmu výzkumníků, bylo provedeno několik studií, které zkoumaly osobnostní vlastnosti studentů oboru sociální práce.

Novozélandští autoři Adamson, Beddone a Davys provedli dvě kvalitativní studie o percepci resilience sociálními pracovníky. Výzkum z roku 2013, ve které se zabývali rolí vzdělávání sociálních pracovníků na rozvoj resilience. Formou polostrukturovaného rozhovoru se ptali studentů sociální práce na jejich vnímání resilience a sociálních pracovníků na jejich pocíťované resilienci a zkušenost. Autoři přichází s poznatkem, že sociální pracovníci vnímají resilienci jako více systematických úrovní. Základem jsou osobnostní atributy rozšířené o mechanismy naučené v průběhu vzdělávání. Jednotlivé faktory nejsou izolované, ale navzájem spolu interaguje student, instituce a prostředí, supervizor a vzdělavatel, které mohou mít pozitivní vliv na vykonávanou praxi. V kvalitativním výzkumu z roku 2014 stejná trojice (Adamson, Beddone & Davys) tyto poznatky rozvedla. Z polostrukturovaných dotazníků s otevřenými otázkami sestavili tři **komponenty resilience** sociálních pracovníků: **klíčové vlastnosti, pracovní kontext a zprostředkující faktory** (Adamson, Beddone & Davys, 2014). Tito autoři také shrnují doporučení ohledně vzdělávání sociálních pracovníků. Vzdělavatelé by měli mít prostor věnovat se osobnostním vlastnostem uchazečům o studium (jako hardiness, způsoby zvládání obtížných situací, dispoziční optimismus), protože ty mají velký vliv na odolnost a schopnost v budoucnu vykonávat profesi sociálního pracovníka. Dále by v průběhu vzdělání měli studenti získat povědomí o odolnosti a copingu, důležitosti péče o sebe, a jak maximalizovat zisk ze supervize pro svou praxi. Další oblastí, které by měl být v průběhu studia věnován prostor, je rozvoj širšího pohledu na profesi ve smyslu zodpovězení si otázek týkajících se profesní identity konkrétního studenta (Kdo jsem v této nové profesi? V co věřím? Jaké jsou moje aspirace? Jaké hodnoty zastávám?). Dalším doporučením je podpora vrstevnických skupin, spolupráce mezi studenty, sebereflexe a supervize spíše, než soutěživosti. V průběhu studia by si také studenti měli osvojit techniky, které vedou k hlubší reflexi a zkoumání vlastní motivace, rozvíjet copingové strategie a způsoby udržení work-life balance. Posledním doporučením pro vzdělávací instituce sociálních

pracovníků je demonstrovat studentům altruismus vlastním příkladem jednotlivých vyučujících, a také reflektovat zkušenost absolventů a organizovat jejich setkání se studenty prvních ročníků (Beddone, Davys & Adamson, 2013).

Gail Kinman a Louise Grant jsou autoři výzkumu, ve kterém se zaměřili na zvýšení resilience u nově nastoupivších sociálních pracovníků (2017). Sledovali u nich několik proměnných před a po tom, co absolvovali tréninkový program a ještě po dvou měsících od jeho skončení. Využívali v něm techniky, které měly za cíl zvýšit odolnost účastníků: meditace a relaxace (soustředění, regulace emocí), KBT dovednosti (odhalení kognitivního stylu a mylných přesvědčení), supervize, peer koučink (společné hledání řešení problému), stanovování si cílů a osobní organizace (vytváření realistických pracovních plánů), poznávání sebe a plánování akcí (vnitřní a vnější zdroje). U participantů měřili emocionální „self-efficacy“ (Choi et al., 2013 in Kinman & Grant, 2017), schopnost reflexe (Aukes et al., 2007 in Kinman & Grant, 2017), citlivost k sobě (Raes et al., 2011 in tamtéž) a psychický distres (Cohen, 1983 in tamtéž). U self-efficacy a **schopnosti reflexe**, stejně jako u citlivosti k sobě, pozorovali zlepšení během sledovaného období. Upozorňují, že **citlivost k sobě** byla u kontrolní skupiny výrazně snižena a po tréninku se zvýšila. Během tréninku se však zvýšil i psychický distres. Jednotlivé techniky byly evaluovány účastníky pozitivně. Autoři upozorňují na to, že je třeba věnovat pozornost nejzranitelnějšímu období, kdy by si sociální pracovník měl vytvořit určitou odolnost (Kinman & Grant, 2017).

Baker, O'Brian a Salahuddin (2007) se zabývali syndromem vyhoření u sociálních pracovníků („shelter workers“), kteří pracují se ženami a dětmi bez přístřeší. Pro měření pracovního stresu využili metodu Job Stress Index (Smith & Sandman, 1988 in Baker et al., 2007), pro pocíťovanou sociální oporu Social Provision Scale (Cutrona & Russell, 1987 in Baker et al., 2007), pro měření self-efficacy metodu Self-efficacy Scale (Schwarzer & Jerusalem, 1995 in Baker et al., 2007), dále metodu Brief COPE (Carver, 1997 in tamtéž) pro měření copingových strategií, Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey (Maslach & Jackson, 1986 in tamtéž). Výzkumu se zúčastnilo 128 participantů, kteří sice nebyli podle inventáře Maslacha a Jacksona posouzeni jako vyhořelí, přesto však prožívají určitou míru emocionálního vyčerpání. Důvodem je podle autorů citová angažovanost ve vztahu ke klientům, která zabraňuje rozvoji depersonalizace. Často jsou tito pracovníci i pod časovým tlakem. Autoři výzkumu tedy navrhují, aby tito pracovníci absolvovali školení zaměřené na time management, workshopy relaxačních technik a účinného zvládnání zátěže. **Hodnota self-efficacy** se ukázala jako prediktivní ve

vztahu k **emocionálnímu vyčerpání**. Pracovníci, kteří vnímají svou sebe-účinnost v plnění úkolů v práci, projevují méně emocionálního vyčerpání. Jako významný faktor pro emocionální vyčerpání se však neukázala sociální opora, ani copingové strategie (Baker et al., 2007).

Izraelští vědci Sagit Lev a Liat Ayalon (2016) vytvořili typologii sociálních pracovníků podle toho, jak komunikují v týmu a jak zvládají obtížné dilematické situace v práci. Jsou autoři kvalitativního výzkumu, ve kterém se věnovali dilematům, která s sebou nesou povinnosti sociálního pracovníka v domech s pečovatelskou službou v kontextu pocíťované role a vztahů s nadřízenými a dalšími členy multidisciplinárního týmu. V rozhovorech se jich ptali na to, jaké zkušenosti jsou pro ně v práci nejvíce uspokojující, jaké naopak nejtěžší, jak zvládají pracovní-vztahové obtíže, a jestli zažili v práci nějaký nátlak, jak je to ovlivnilo, a jak to zvládli. Z analýzy rozhovorů poté autoři stanovili čtyři typy sociálních pracovníků. První z nich je **manažerský typ**. Tito sociální pracovníci vnímají svoji roli široce a flexibilně s vysokým statutem a manažerskou funkcí. S nadřízenými mají dobré vztahy, cítí od nich podporu, ocenění a důvěru. K ostatním zaměstnancům mají hierarchický postoj, ale bez otevřených konfliktů. Pokud se setkají s nějakou obtíží, důvěřují svým schopnostem, že se s ní vypořádají. Druhým typem sociálního pracovníka je **spokojený typ**. Pro ně je jejich role jasně definovaná, cítí se součástí týmu, který poskytuje formální i neformální podporu. K vedení mají otevřený, podporující a kooperativní postoj. Dobré vztahy s nadřízenými pozitivně ovlivňují vypořádání se s dilematem a jeho vyřešení. Třetím typem je **bojovný typ**. Definice role je pro něj všeobecná, multidisciplinární, zahrnující manažerské funkce. Ve vztahu k nadřízeným i kolegům má tendenci ke konfliktům a konfrontacím. K ostatním má hierarchický a supervizní vztah. V dilematické situaci jasně vyjadřuje svůj postoj ohledně povinností k rezidentům, i za cenu konfliktu. Nedisponují však dostatečným množstvím zdrojů, aby cítili uspokojení při řešení dilemat. Čtvrtým typem je **frustrovaný typ** sociálního pracovníka. Jeho definice role je limitovaná nízkým statutem a omezeným vlivem. S vedením má napjaté vztahy, ale většina konfliktů neprobíhá otevřeně. Někdy dá přednost povinnosti vůči nadřízenému před povinností vůči rezidentovi. V dilematických situacích ohledně péče o rezidenty hledá kompromisy. V závěru autoři upozorňují na to, že pro řešení dilemat jsou nezbytné vnitřní zdroje sociálních pracovníků, a proto by se měli v této oblasti náležitě rozvíjet, ať už při studiu, nebo v rámci organizací, ve kterých pracují (Lev & Ayalon, 2016).

Lynda R. Sowbel a Shari E. Miller (2015) provedli unikátní kvantitativní výzkum studentů magisterského oboru sociální práce ve Spojených státech. Jejich cílem bylo porovnat výsledky osobnostního inventáře NEO FFI, se studijními výsledky a hodnocením instruktorů v rámci praxí. Ukazatelem studijního prospěchu byl průměr získaných známek za zimní a letní semestr prvního roku studia magisterského oboru sociální práce, Grade Point Average (GPA). Pro měření výsledků v praktické oblasti využili metodu Vignette Matchin Evaluation (Bogo et al., 2007 in Sowbel & Miller, 2015), která obsahuje typologii 20 profilů studentů reflektující pět kategorií: 1=příkladný, 2=připraven pro praxi, 3=na rozhraní, 4=potřebuje více tréninku, 5=nehodný pro profesi. Výzkumu se zúčastnilo celkem 253 studentů, od instruktorů se podařilo získat hodnocení 111 studentů v obou semestrech. Výsledky analyzovali regresní analýzou. Pomocí osobnostních rysů se vysvětlilo v zimním semestru pouze 15% variance, přesto jsou jediným signifikantním predátorem v regresním modelu. Autoři výzkumu zjistili, že pro lepší **hodnocení instruktorem** z praxe byly v zimním semestru nejvíce prediktivní faktory **přívětivost, svědomitost** a **extraverze** inventáře NEO FFI. Tento poznatek vysvětlují tím, že toto jsou vlastnosti potřebné pro výkon profese sociálního pracovníka. Přesto však čím vyšší byl faktor extraverze, tím horší hodnocení od instruktora student získal. Tento zdánlivý paradox autoři vysvětlují tím, že extravertní jedinci se pravděpodobně více spoléhají na své sociální dovednosti, než na analytické schopnosti, což není vždy pozitivně hodnoceno. V letním semestru nevyšel významně signifikantní žádný faktor, což autoři připisují malému vzorku zkoumaných studentů a intervenujícím proměnným. Pro **úspěch ve studiu** se ukázal nejvíce prediktivní faktor **přívětivost, otevřenost vůči zkušenosti** a **extraverze**, při čemž přívětivost byla signifikantní v obou semestrech, otevřenost vůči zkušenosti v zimním semestru a extroverze v letním. To, že přívětivost byla prediktivní v obou semestrech, přispívá k její relevantnosti vzhledem k úspěšnému vykonávání pozice sociálního pracovníka. To, že otevřenost vůči zkušenosti byla významným faktorem v zimním semestru a extroverze v letním, vyvolává otázku, jak se mění relativní nadřazenost osobnostních rysů v průběhu studia. Závěrem autoři navrhnou, že osobnostní rysy by mohly být jedním z kritérií pro výběr uchazečů o studium sociální práce (Sowbell & Miller, 2015).

Roger Manktelow a Christopher Alan Lewis (2005) jsou autoři výzkumu osobnostních rysů u uchazečů o postgraduální studium v oboru sociální práce na univerzitě v Severním Irsku. Testovali dvě kohorty uchazečů podle kritéria, jestli byli na základě ústního pohovoru přijati do studia, nebo ne. Osobnostní rysy měřili pomocí inventáře

NEO-PI-R, který se skládá z pěti škál, které jsou každá dělena na subškály. Otevřenost vůči zkušenosti obsahuje subškály: fantazie, estetika, pocity, akce, ideje, hodnoty. Svědomitost obsahuje: kompetence, pořádek, svědomitost, usilování o úspěch, sebe disciplína, rozvaha. Extraverze: vřelost, společenskost, asertivita, aktivita, vyhledávání vzrušení, pozitivní emoce. Přívětivost: důvěra, přímočarost, altruismus, vyhovění, skromnost a něžnost. Neuroticismus: anxieta, hněvivá hostilita, sebevědomí, impulzivita a zranitelnost. Signifikantní rozdíl mezi dvěma skupinami přijatých a nepřijatých uchazečů se ukázal u rysu **otevřenost vůči zkušenosti**, kde úspěšní uchazeči skórovali výše, než nepřijetí, a to konkrétně v subškále estetika a ideje. Neprokázaly se významné rozdíly v ostatních osobnostních rysech. Výsledek této studie lze chápat i ve smyslu efektivity osobních pohovorů a významu konkrétní vlastnosti, která nemusí mít přímou souvislost s připraveností pro praxi. Nicméně vyšlo najevo, že hodnotitelé považují za klíčové dovednosti k vykonávání profese sociálního pracovníka otevřenost, nesoudící přístup, antirasistický a antidiskriminační postoj. Nevypovídá to však podle autorů nic o tom, jestli při střetu s realitou neztratí tyto osoby velmi rychle iluze a nebudou zklamaní (Manktelow & Lewis, 2005).

Australští vědci R. L. Miller, M. A. Griffin a P. M. Hart se ve svém výzkumu (1999) věnovali roli svědomitosti v pracovním prostředí. Výzkumu se zúčastnilo 104 státních zaměstnanců (z oddělení vzdělávání, pohotovostních služeb, služeb pro rodinu, komise pro správu veřejného sektoru). Osobnost byla měřena pomocí dotazníku NEO-FFI. Vnímání pracovního prostředí bylo zkoumáno s využitím škály (Hart et al., 1999 in Miller, Griffin & Hart, 1999), která postihuje přetížení množstvím práce a jasnost profesní role. Životní spokojenost byla měřena pomocí dvou dotazníků: Occupational Positive and Negative Affect Scale (Hart et al. 1996 in Miller, Griffin & Hart, 1999); Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss et al., 1967 in Miller, Griffin & Hart, 1999). První měří negativní a pozitivní pocity v pracovním prostředí a druhý spokojenost s konkrétními aspekty organizace práce (např. „možnost dělat čas od času jiné věci“). Další proměnnou, kterou autoři do výzkumu zahrnuli, byl kontextuální výkon (Smith, Organ & Near, 1983 in Miller, Griffin & Hart, 1999). Ptali se na to, jak často se pracovníci zabývají podporou spolupracovníků, vynakládají úsilí navíc a brání organizaci. Z výzkumu vyplynulo, že svědomitost není jediným faktorem, který ovlivňuje vnímání pracovního prostředí. Svědomitost moderuje vztah mezi jasností role a psychickým distresem i pracovní spokojeností. Čím byl nižší skór ve svědomitosti, tím silnější vztah se prokazoval. Autoři to vysvětlují tak, že vysoce svědomitý člověk si sám dokáže definovat svou roli a pokud

role není zvnějšku jasně daná, nezpůsobuje mu to stres, ani neovlivňuje pracovní spokojenost. V souvislosti s výstupními faktory je svědomitost významný prediktor pro kontextuální výkon, ale ne pro psychologický distres a pracovní spokojenost. **Svědomitost** se tedy jeví především jako **výhodná** vlastnost z hlediska **organizace**, protože pracovníci s vysokou svědomitostí spolupracují, brání organizaci navenek; kromě toho svědomitost snižuje efekt nejasnosti profesní role na životní spokojenost (Miller, Griffin & Hart, 1999).

5. Osobnost a coping

Watson a Hubbard (1996) identifikovali tři přístupy ke copingu vzhledem k osobnosti. První předpokládá, že **coping** (zvládání stresu) může být nahlížen jako **vlastnost**. Druhý přístup bere v potaz **osobnostní předpoklady** (např. hardiness, self-esteem, locus of control), které mohou vstupovat do procesu zvládání stresu. A třetí přístup se snaží zařadit zvládací strategie do **komplexních teorií** modelu osobnosti (např. Big five) a určit, které osobnostní rysy jsou vzhledem ke copingu relevantní.

Jeden z prvních výzkumů, který byl zaměřený na osobnost a coping, provedli McCrae a Costa v roce 1986. Použili testové metody NEO Inventory, Life Satisfaction Index, Delighted-Terrible Scale of Andrews and Withey, Bradburn Affect Balance Scales. Došli k závěru, že **neuroticismus** zvyšuje hostilní reakce, únik do fantazie, sebeobviňování, stažení se, zbožná přání, pasivitu a nerozhodnost v souvislosti se stresem. Zatímco extraverte koreluje s racionálním jednáním, pozitivním myšlením, zdrženlivostí u starších osob. Osoby s velkou otevřeností vůči zkušenosti využívají častěji humor při zvládání stresu a osoby s malou otevřeností se častěji obracejí k víře. Neuroticismus je podle autorů výzkumu definován jako **predispozice zažívat negativní pocity**, a proto osoby s výrazným rysem neuroticismu prožívají více deprese, úzkosti, hostility a rozpaků (McCrae & Costa, 1986).

Amirkhan, Risinger a Swickert provedli výzkum (1995), ve kterém sledovali rys extroverze v souvislosti s copingem u vysokoškolských studentů. Zjistili, že **extraverze** souvisí se zvládací strategií **hledání sociální opory**. **Optimismus** má vztah ke copingu zaměřenému na **řešení problému**. Oba osobnostní rysy souvisejí negativně s vyhýbavou strategií (Amirkha, Risinger & Swickert, 1995).

Watson a Hubbard (1996) se ve svém výzkumu vydali také třetí cestou. Jejich výzkumný soubor se stával z 375 studentů psychologie na univerzitě Iowa. Pro testování použili výzkumné metody NEO-FFI, COPE a Problem-Solving Inventory. Prokázali, že copingové strategie nejvíce korelují s osobnostním rysem Neuroticismus ($r = 0,63$), a také Svědomitost ($r = 0,54$). **Neuroticismus** je nejvíce spojen s **pasivními a neefektivními způsoby zvládání stresu**: vzdávání se pokusů o dosažení cílů, denní snění, mentální a behaviorální odpojení, otevřené vyjadřování pocitů (zaměření na emoce, hledání emoční podpory), předstírání, že jejich problémy nejsou skutečné. Není pravděpodobné, že přijmou realitu toho, co se stalo (akceptace), nebo se naučí něco ze své zkušenosti (pozitivní reinterpretace a růst). Na druhou stranu **Svědomitost** souvisí s **aktivními způsoby zvládání a zaměřením na problém**: plánování, aktivní coping, koncentrace na

hledání řešení a vzdání se rušivých aktivit. Jsou vytrvalí a nevzdávají se pokusů o dosažení cíle, nemají sklon užívat drogy a alkohol a odvádět svou pozornost od řešení problému. Ostatní osobnostní rysy nemají takový vliv na coping. Přesto u extravertních jedinců je pozorována tendence hledat emocionální podporu a praktickou pomoc u druhých lidí, většinou se snaží pozitivně přerámovat svou zkušenost. U osob s výrazným rysem Otevřenost vůči zkušenosti lze očekávat obracení se k víře jako zdroji klidu, plánování, jak se nejlépe vypořádat se stresem a snaha vidět zkušenosti pozitivně. Přívětiví lidé mají také tendenci reinterpretovat svou zkušenost a něco se z ní naučit, využívají efektivní strategie (plánování) a nemají tendenci užívat drogy a alkohol, aby odvedli pozornost od prožívaného stresu (Watson & Hubbard, 1996).

Bishop a kol. provedli v roce 2001 výzkum příslušníků policejního sboru v Singapuru. Zjistili, že coping **zaměřený na problém** souvisí se **Svědomitostí**. Vyhýbavé strategie souvisí s velkým Neuroticismem a negativně se Svědomitostí. Pozitivní přerámování jako copingová strategie souvisí s Extraverzí, Přívětivostí a Otevřeností (Bishop et al., 2001).

Ekşi je tureckým autorem výzkumu, který se věnoval tématu osobnost a coping u vysokoškolských studentů v Istanbulu (2010). Výzkumu se zúčastnilo 237 osob. Ve výzkumu byly použity metody NEO-FFI, Ways of Coping Style Scale, COPE. Z výzkumu vyplynulo, že **ženy** využívají častěji strategie **hledání sociální opory**, než muži. A **muži** častěji uplatňují **optimistický** coping. Vysoká míra **svědomitosti** podle výsledků výzkumu souvisí se **sebedůvěrou** při zvládnání stresu, **optimismem** a obrácením se k **náboženství**. Vysoká míra **extraverze** má také pozitivní vliv na sebevědomí a souvisí s **hledáním sociální opory** (Ekşi, 2010).

DeYoung přichází s teorií podloženou výzkumem (2006) dvou odlišných profilů osobnosti. Formuluje dvě nadřazené vlastnosti: Stabilitu a Plasticitu, které podle něj stojí nad pěti faktory Big Five. Snaží se tak stanovit na nejvyšší míře abstrakce faktory, které mezi sebou nebudou korelovat. **Stabilita** se vyznačuje nízkým Neuroticismem, vysokou Přívětivostí a Svědomitostí, které se projevují jako sebekontrola, dobrá socializace, laskavost a morálnost. **Plasticitu** naopak charakterizuje vysoká Extraverze a Otevřenost, projevující se v dynamičnosti, osobnostním růstu, angažování se (DeYoung, 2006). Connor-Smith & Flachsbart (2007) k tomu přidávají, že tyto dva profily popisují dispozici zvládat stres dvěma odlišnými způsoby. Stabilita aktivuje motivaci a úmysl vyřešit problém nebo se přizpůsobit situaci. Plasticita při střetu se stresorem aktivuje energii a kreativitu pro jeho zvládnutí (Connor-Smith & Flachsbart, 2007).

6. *Stresory pracovníků Úřadu práce*

Stresory pracovníků Úřadu práce se částečně překrývají se stresory, které pociťují sociální pracovníci. Ať už jde o práci s náročnou klientelou, nízký společenský status, ne vždy vhodné pracovní prostředí, nebo narůstající administrativní zátěž.

Národní soustava povolání (MPSV, 21. dubna 2019) uvádí u pracovních pozic referentů zaměstnanosti úroveň duševní zátěže na stupni dva, tedy jako únosnou míru zdravotního rizika při výkonu této činnosti. Dále stanovuje jako onemocnění omezující výkon této profese duševní poruchy, poruchy chování a závažná psychosomatická onemocnění. Z toho je možno usuzovat na určitou míru psychické zátěže.

Jak uvádí Křivohlavý (2011), úroveň prožívaného pracovního stresu neurčuje jen množství požadavků nebo míru odpovědnosti, ale především **nemožnost řídit průběh činnosti**. Vzhledem k tomu, že pracovní činnost státních zaměstnanců je určována legislativou, potažmo změnami v ní, pociťují oprávněně tento druh stresu řadoví zaměstnanci, ale především vedoucí jednotlivých oddělení. Složitost hierarchického systému organizace Úřadu práce ČR může přispívat k neprostupnosti informací o vnímaných potřebách systémových změn a o reakcích na změny provedené od nejnižších složek až k zákonodárcům. Maroon (2012) popisuje charakteristiky instituce, které přispívají ke vzniku syndromu vyhoření: nárůst byrokracie, nedostatek loajality vůči instituci, pracovní přetížení, nedostatek autonomie, centralizace moci.

Na množství práce a časový stres na ÚP má velký vliv samozřejmě aktuální **podíl nezaměstnaných** ve společnosti, který se regionálně liší. Při vysoké nezaměstnanosti jsou pod největším tlakem zprostředkovatelé zaměstnání, kteří musejí pracovat s vysokým počtem uchazečů. Nemají tím pádem příliš prostoru pro individuální přístup. Pokud je ve společnosti také malý počet volných pracovních míst, může být práce s uchazeči frustrující, protože jim zprostředkovatelé nemají co nabídnout. Podobně je zatížena i oblast státní sociální podpory a hmotné nouze, protože je zde více žádostí, které se musejí v zákonné lhůtě ověřit. Naopak při nízké nezaměstnanosti a vysokém počtu volných míst v evidenci ÚP zůstávají ty „nejtěžší případy.“ Jedná se nejčastěji o klienty s kumulovanými problémy v osobním životě, zdravotně postižené, matky po mateřské dovolené, pečující o děti, nebo i osoby dobrovolně nezaměstnané, případně pracující načerno. S těmito uchazeči je práce složitější, protože pracovní uplatnění často není jejich hlavním osobním cílem. Nízká nezaměstnanost také ve větší míře zatěžuje pracovníky oddělení trhu práce, kteří díky ní administrují velké množství žádostí o zaměstnání cizinců.

Stresor neúměrně velké odpovědnosti se v činnosti ÚP příliš nevyskytuje, protože pracovník se nepohybuje na hranici života a smrti. Stresor **nevyjasnění pracovních kompetencí** může být aktuální pro pracovníky oddělení poradenství a dalšího vzdělávání, protože pole jejich působnosti je velmi široké a představy pracovníka o náplni práce se nemusejí setkávat s představami vedoucího oddělení.

V neposlední řadě k většině pracovních pozic na ÚP patří **setkávání se s lidmi**. A to specifickou skupinou lidí, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, v poslední době mnoho z nich trpí duševním onemocněním. Pracovníci vyjadřují, že nevědí, jak s těmito lidmi pracovat. U klientů v těžké krizi nebo s emocionální poruchou jsou pracovníci zatíženi **pocitem nekompetence** (Maroon, 2012). Často jde také o lidi, se kterými by se za jiných okolností radši nesetkali, nebo s nimi nepracovali, protože jejich motivace ke změně je nízká, nebo ambivalentní, případně jsou agresivní a manipulativní. Ale pracovníci si nemůžou své klienty vybírat nebo je odmítat. Instituce stanovuje i pomocí směrnic pravidla pro kontakt pracovníka s klientem, což zahrnuje i zjišťování a ověřování detailů ze života klientů. Tyto situace mohou být potenciálně **zdrojem konfliktů** a vyhoření (Maroon, 2012).

Další pracovní stresory souvisejí s charakteristikami konkrétního pracoviště. V první řadě jsou to vztahy na pracovišti, ale také fyzické podmínky jako počet pracovníků v místnosti, materiální vybavení, přítomnost klimatizace, regulovatelného topení apod. Maroon (2012) udává jako důležité faktory pro vznik nebo prevenci syndromu vyhoření ještě dostatečnou **kompenzaci vydaného úsilí** v práci, která může být vnitřní (pocit uspokojení) a vnější (adekvátní odměna). Dále je to **stimulující prostředí**, které poskytuje pracovníkovi výzvy, ale i možnost oddechnout si a nabrat síly. Významná je také **role jedince** v instituci, případně konflikt rolí, nebo ambivalence v roli.

Na rozdíl od sociálních pracovníků v jiných institucích (myšleno nestátních neziskových) obsahuje pozice úředníka na ÚP konflikt role v tom, že pracovník se na jednu stranu snaží pochopit problémy klienta a být mu nápomocen, na druhou stranu omezeně rozhoduje o záležitostech, které mají na život klienta přímý vliv. Přestože v instituci je snaha veškeré procesy standardizovat, má konkrétní úředník určitou moc (zodpovědnost) rozhodnout o dalším postupu ohledně konkrétního klienta, ať už si ji uvědomuje, nebo ne. Zde se projevuje u některých přísnost, kterou si ospravedlňují příslušnými paragrafy, ale podle mé zkušenosti i úzkostnost některých jedinců, kteří se opírají o metodiky, aby jejich postup nebyl napadnutelný, když přijde kontrola. Tito lidé také velmi tápou v oblasti, kde metodiky ještě nejsou zcela opracované. Oravcová (2017)

v této souvislosti mluví o konfliktu role sociálního pracovníka a úředníka, který se o klienta příliš nezajímá, protože na to nemá čas. Stejně jako u sociálního pracovníka jinde zahrnuje pracovní náplň pracovníka ÚP přímou práci s klienty a administrativu s tím spojenou. Poměr těchto dvou složek se liší podle konkrétní pozice. U některých přímá práce absentuje. Tento poměr, případně nepochopitelný poměr těchto složek může být pro někoho stresující. Oravcová (2017) uvádí, že za smysluplné považují pracovníci ÚP právě setkávání se s klienty a je to důvod, proč tuto práci vykonávají.

Stresory úředníků na ÚP se samozřejmě liší i podle jednotlivých oddělení. Úřad práce ČR je zřízen na základě zákona 73/2011 Sb. Tento zákon definuje jeho organizační členění a pole působnosti. Určuje za nadřízenou složku Úřadu práce Ministerstvo práce a sociálních věcí. V čele Úřadu práce stojí Generální ředitelství, pod něž spadají Krajské pobočky. Území působnosti Krajských poboček je shodné s vymezením krajů ČR. Dřívější samostatné Úřady práce jsou od platnosti tohoto zákona začleněny do hierarchie jako Kontaktní pracoviště spadající pod Krajské pobočky. Ty jsou členěny na dva odbory, a to na **odbor zaměstnanosti** a **odbor nepojistných sociálních dávek**. Všechna oddělení, která svou činností spadají pod odbor zaměstnanosti, se nějakým způsobem podílejí na poradenském procesu, jehož cílem je uplatnění klienta na trhu práce. Především pracovníci oddělení zprostředkování zaměstnání a poradenství jsou většinu pracovní doby v přímém kontaktu s klienty. Některé aktivity se pořádají skupinově pro větší počet klientů. Pracovníci oddělení trhu práce naproti tomu více komunikují se zaměstnavateli a organizují výběrová řízení. Pracovníci odboru nepojistných sociálních dávek se zabývají administrativní činností spojenou s ověřováním nároků na dávky a jejich vyplácením. Sociální pracovníci na těchto odděleních však také ověřují některé rozhodné skutečnosti v terénu a navštěvují domácnosti klientů. Charakter práce s nezaměstnanými je zde jiný, protože nejde primárně o změnu nepříznivé životní situace klienta, ale o zmírnění jejích dopadů. Tito pracovníci jsou však častěji vystaveni vyhrcovaným situacím ze strany agresivních nespokojených klientů.

6.1. Dosavadní výzkumy stresu státních sociálních pracovníků

Britský autor Stewart Collins se ve svých článcích (2008; 2015) věnuje psychologickým otázkám na poli sociální práce, shrnuje výzkumné poznatky a formuluje doporučení pro praxi. V článku z roku 2015 navrhuje začlenění psychologických teorií „self-efficacy“, „sense of coherence“, „locus fo constrol“, primární zhodnocení jako výzvy do vzdělávání sociálních pracovníků a studentů oboru sociální práce. Díky rozvoji těchto

vlastností by se mohli stát více soběstační, sebevědomí a odolní se silnějším vnitřním závazkem k práci, a pociťovat větší uspokojení z práce. Proto zdůrazňuje, aby se sociální pracovníci učili pod vhodným dohledem a supervizí vyhodnotit situaci jako výzvu, rozvíjeli sebevědomí, snažili se udržovat hranice jejich pracovního vytížení a hledali další zdroje (Collins, 2015). V článku z roku 2008, věnovaném státním sociálním pracovníkům, v závěru uvádí, že státní správa by měla své sociální pracovníky náležitě odměnit a podpořit citlivým dobře informovaným supervizorem. Důraz by měl být podle něj kladen na péči a odpovídající autonomii pracovníka, nikoli přemrštěné zaměření se na dodržování standardů. Za těchto podmínek by se vztah sociálních pracovníků k jejich práci mohl vyvíjet pozitivně (Collins, 2008).

Diplomové práce několika autorek se věnovaly syndromu vyhoření na půdě Úřadu práce ČR. Vašíčková (2017) se zabývala percepcí syndromu vyhoření u pracovníků odboru Nepojistných sociálních dávek. Zjistila, že za stresující považují **nadměrné množství práce**, zároveň nemají dostatek informací o průběhu a vývoji syndromu vyhoření. Ze strany zaměstnavatele vnímají nedostatek prevence syndromu vyhoření, především absenci supervize.

Loderová (2011) se zabývala stresory u zprostředkovatelů na pracovišti v Třinci. Došla k závěru, že převládají vnitřní stresory nad vnějšími. Proto navrhuje **posilování salutorů** podle Jeklové a Reitmanové (2006 in Loderová, 2011): změny vnitřních postojů, práce s emocemi, kognitivní zpracování zátěžových situací a změnu životního stylu. Z hlediska organizace práce doporučuje snížit frekvenci návštěv uchazečů o zaměstnání: z původní jedenkrát měsíčně na interval, který se přizpůsobí podle potřeby; zrušení dvojího vedení evidence v papírové a elektronické podobě, zjednodušení vnitřních směrnic určujících kontakt s klientem, zřízení relaxační místnosti, omezení požadavků na plnění nečekaných úkolů (Loderová, 2011).

Doležalová (2016) se zabývala profesí sociálního pracovníka na ÚP ve smyslu míry ohrožení syndromem vyhoření. Zjistila, že syndrom vyhoření se týká pracovníků s delší praxí, ale vyskytuje se i u krátce zaměstnaných do 5 let praxe. **Náročnost práce s klienty** podle ní má vliv na syndrom vyhoření. Respondenti uvedli, že minimalizují ohrožení syndromem vyhoření pomocí sportu, koníčků, nebo v rámci rodinných vztahů. Svě pracovní místo považují za nedostatečně materiálně vybavené. Autorka výzkumu proto navrhuje ze strany zaměstnavatele zlepšit materiální zabezpečení, zprostředkovat supervize a vhodné vzdělávání pro sociální pracovníky.

Středová (2017) se zabývala syndromem vyhoření u pracovníků Státní sociální podpory. Za příčiny syndromu vyhoření považovali respondenti **nevhodné chování klientů**, špatnou organizaci práce s **narůstající administrativní zátěží** a **nezájem nadřízených orgánů**. Na otázku o projevech syndromu vyhoření uvedli zdravotní obtíže jako bolesti hlavy, únava, psychické obtíže: ztráta nadšení z práce, nechů učít se novým věcem, ztráta empatie, cynismus. Autorka přichází s poznatkem, že pracovníci státní sociální podpory na pracovišti v Náchodě vědí o syndromu vyhoření, ale vyjadřují, že jich osobně se netýká. Lze tedy souhlasit s poznatkem, že je třeba o syndromu vyhoření nadále informovat. Středová (2017) jako řešení současného stavu navrhuje personální posílení a úpravu pracovního prostředí.

Z uvedených studií vyplývá, že většina autorů se shoduje na tom, že ze strany Úřadu práce jako zaměstnavatele je třeba zvýšit informovanost o problematice syndromu vyhoření a zprostředkovat pracovníkům supervizi. V souladu s výzkumníky jsou i Pajmanová a Elichová (2014), které se věnují kompetencím sociálních pracovníků. Upozorňují na to, že schopnost být dobrým sociálním pracovníkem z poloviny záleží na měkkých dovednostech, které však lze postupně rozvíjet a kultivovat. Tento fakt zatím ovšem není reflektován ze strany vzdělávacího systému (Pajmanová & Elichová, 2014). Maďarská autorka Ana Rădulescu (2010) jde ještě dál a zdůrazňuje důležitost supervize už v rámci praxí během vzdělávání, které umožní studentům správně propojit teoretické znalosti s praktickými dovednostmi. V praxi se totiž sociální pracovníci setkávají se širokou škálou problémů, k jejichž řešení je mnohdy třeba kromě nabitých znalostí použít především kreativitu.

VÝZKUMNÁ ČÁST

7. Výzkumný problém

V teoretické části jsme popsali druhy stresu a teorie, které jsou s tímto konceptem spojeny. Pozice pracovníka Úřadu práce se v některých aspektech překrývá s profesí sociálního pracovníka. Podle Oravcové (2017) v sobě profese zaměstnance ÚP obsahuje konflikt rolí sociálního pracovníka, který řeší obtížnou situaci klienta, a úředníka, který pouze plní svou agendu. Z toho lze usuzovat, že stresory pracovníků ÚP se shodují se stresory sociálních pracovníků na poli přímé (sociální) práce s klienty. Maroon (2012) uvádí specifické stresory v sociální práci: kromě charakteristik instituce jsou to vnitřní stresory jako pocit nekompetence vůči klientům v akutní krizi nebo s duševním onemocněním, dále konfliktní situace při kontaktu s klienty. V pracovním prostředí Úřadu práce byly dosud rozpoznány jako stresující tyto skutečnosti: nevhodné chování klientů, organizace práce, narůstající administrativní zátěž (Středová, 2017) a nadměrné množství práce (Vašíčková, 2017). Autoři výzkumů prováděných na pracovnících ÚP shodně doporučují zaměřit se na rozvoj odolnosti pracovníků a jejich informovanosti na poli stresu, jeho zvládání a syndromu vyhoření, jednak formou vzdělávání, tak i supervizí. Rozvoj měkkých dovedností u sociálních pracovníků, potažmo pracovníků ÚP, je tedy klíčový v souvislosti s kvalitou vykonávané práce (Pajmanová & Elichová, 2014).

Jednou z nejvýznamnějších dovedností v profesi sociálního pracovníka/pracovníka ÚP je schopnost zvládat stresové situace, které zákonitě k jejímu vykonávání patří (Collins, 2008). V teoretické části jsme uvedli různá dělení copingových strategií. Strategie zvládání stresu zatím nebyly na populaci pracovníků Úřadu práce ČR zkoumány. Z výzkumů copingových strategií u sociálních pracovníků v zahraničí vyplynulo, že používají častěji pozitivní strategie (Gellis, 2002). Při zvládání konfliktu rolí v práci a v rodině, jehož existence byla prokázána, využívají sociální pracovníci kognitivní přerámování, stanovování jasných reálných očekávání, podporu od okolí, včasnou komunikaci, time-management, pracovní flexibilitu a rozvíjejí osobní koníčky (Kalliath, 2014). Při řešení krizové situace ve formě napadení pracovníka klientem pracovníci využívají copingové strategie: plánované řešení problému, hledání sociální opory a pozitivní znovuposouzení (Padyab & Ghazinour, 2013). Významné pro zvládání stresových situací se jeví vnitřní psychické zdroje, jako pocit kompetence (Acker, 2010) a připravenost na krizové situace (Pack, 2014), ale i vnější jako potřeba sociální opory (Meier, 2002; Pack, 2014) a dobrý vztah s nadřízeným (Pack, 2014). Pociťovaná sebe účinnost („self-efficacy“) u sociálních pracovníků snižuje emocionální vyčerpání (Baker et al., 2007). Aktivní coping sociálních pracovníků má pozitivní vliv na psychické zdraví (Padyab & Ghazinour, 2013); coping

zaměřený na emoce zvyšuje uspokojení z práce (Gellis, 2002). Tréninkový program pro začínající sociální pracovníky má potenciál zvýšit citlivost k sobě, self-efficacy a schopnost reflexe (Kinman & Grant, 2017).

Jak již bylo zmíněno, rozhodující pro vznik stresové reakce, případně syndromu vyhoření, není jen charakter práce, ale i osobnostní vlastnosti pracovníka. Z hlediska osobnostních rysů má na schopnost adaptivně zvládat stres největší negativní vliv neuroticismus. Naopak vysoce svědomité osoby mají tendenci volit aktivní a efektivní řešení stresových situací (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986). Osobnost pracovníků ÚP zatím nebyla v České republice zkoumána pomocí psychologických metod. Ohledně osobnosti studentů sociální práce v zahraničí se zatím ukazuje, že pro výkon profese a studijní výsledky je nejvýznamnější osobnostní rys Přívětivost, dále Otevřenost vůči zkušenosti a Extraverze (Sowbell & Miller, 2015). V souladu s tímto poznatkem je i Kašparová (2014), která provedla kvalitativní výzkum na vzorku klientů ÚP, kterých se ptala na charakteristiky, které považují za důležité u pracovníků ÚP. Z analýzy rozhovorů vyplynuly klíčové kompetence: umění komunikace a emoční inteligence (Kašparová, 2014).

Státní zaměstnanci Úřadu práce jsou specifickou skupinou pracovníků, kteří z části vykonávají sociální práci a z části úřednickou administrativní činnost. Tato profese nemá ve společnosti příliš velký status, protože většina laické veřejnosti se domnívá, že jejich cílem není pomáhat osobám v obtížné životní situaci. Sami zaměstnanci ÚP hodnotí svou práci za velmi stresující a vyjadřují, že postrádají supervizi zajišťovanou zaměstnavatelem, která je samozřejmostí u jiných poskytovatelů sociálních služeb.

V době realizace výzkumu (červen – listopad 2018) je v České republice rekordně nízká nezaměstnanost. To má samozřejmě vliv na pracovníky Úřadu práce, kteří evidují jen ty nejsložitější případy. Zároveň se neustále zvyšuje množství administrativních úkonů. Zaměstnanci ÚP také velmi citlivě vnímají, že ve veřejném prostoru se diskutuje o možnosti snižovat počty úředníků vzhledem k nízké nezaměstnanosti. Proti tomu namítají, že až se nezaměstnanost zase zvýší, bude stát opět potřebovat kvalifikované pracovníky a bude je muset znovu nabírat. Někteří už zažili velké organizační změny v roce 2011, které byly také spojeny s propouštěním a novým nabíráním pracovníků.

7.1. Výzkumné cíle

Osobnost a měkké dovednosti jako je coping, jsou nejdůležitějším nástrojem v sociální práci, a zatím nebyly na české populaci úředníků ÚP zkoumány. Proto jsme se

rozhodli, že na základě související literatury a dosavadních výzkumů stanovíme tyto výzkumné cíle:

- 1) Popsat strategie zvládnání stresu pracovníků Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji.
- 2) Popsat osobnostní charakteristiky pracovníků Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji.
- 3) Prozkoumat souvislost strategií zvládnání stresu s osobnostními rysy pracovníků Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji.
- 4) Prozkoumat, jak souvisí zvládnání stresu s věkem zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji.
- 5) Prozkoumat, jak souvisí zvládnání stresu s délkou zaměstnání na ÚP ČR v Ústeckém kraji.
- 6) Prozkoumat, jak souvisí zvládnání stresu s pohlavím zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji.

Kromě výzkumných cílů jsme si také stanovili vedlejší cíl praktický: informovat zaměstnance ÚP o teoriích stresu, strategiích zvládnání, syndromu vyhoření a poskytnout jim prostor pro diskusi na toto téma. Za tímto účelem se konalo 12 půldenních seminářů.

7.2. Výzkumné hypotézy

Vzhledem k tomu, že strategie zvládnání stresu nebyly zatím na zaměstnancích ÚP ČR testovány, vycházíme při stanovování hypotéz z výzkumů sociálních pracovníků. U sociálních pracovníků se zatím ukázalo, že využívají více pozitivní zvládací strategie, než negativní (Gellis, 2002). Užívání pozitivních strategií lze identifikovat také jako větší odolnosti vůči stresu, nebo lepší adaptabilitu na něj. V souvislosti s tím, že zaměstnanci ÚP ČR jsou vystaveni různým stresorům, které jsou nuceni nějakým způsobem zvládat, lze předpokládat, že budou v tomto ohledu odolnější než běžná populace.

H1a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyšších skóre v pozitivních strategiích než běžná populace.

H1b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více pozitivní strategie zvládnání stresu než negativní.

Osobnost zaměstnanců ÚP ČR zatím nebyla testována. Z výzkumů studentů sociální práce (Sowbell & Miller, 2015) prozatím vyplynulo, že především osobnostní rys

přívětivost je považován za důležitý pro vykonávání této profese. Z hlediska zvládnání stresu je nejvýznamnější neuroticismus (negativně) a svědomitost (Watson & Hubbard, 1996). Vzhledem k DeYoungově teorii (2006) dvou nadřazených osobnostních faktorů, se v našem výzkumu zaměřujeme na rys Stability, který je charakterizován nízkým neuroticismem, vysokou přívětivostí a svědomitostí. Předpokládáme tedy, že zaměstnanci ÚP ČR jsou dobře adaptováni na stresové situace, a proto u nich naměříme nižší míru neuroticismu a vyšší míru svědomitosti a přívětivosti, než vykazuje populace. Z tohoto východiska formulujeme hypotézy:

H2a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóru v Přívětivosti než běžná populace.

H2b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóru ve Svědomitosti než běžná populace.

H2c: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují nižšího skóru v Neuroticismu než běžná populace.

Efektivní zvládnání postihují pozitivní strategie, které vedou k odstranění stresoru nebo snížení stresové reakce. Přívětivost, Otevřenost vůči zkušenosti a Extraverze byly ve výzkumu (Sowbell & Miller, 2015) identifikovány jako významné pro výkon sociální práce. Předpokládáme tedy, že zaměstnanec ÚP ČR s výraznými rysy přívětivost, extroverze a otevřenost je zároveň vhodně adaptován na pracovní činnost ve smyslu využívání pozitivních strategií zvládnání. U osobnostního rysu Svědomitost se již dříve prokázala souvislost s copingem (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986), proto předpokládáme, že i v našem souboru se projeví vzhledem k pozitivním strategiím. Podobně u zaměstnanců s výrazným rysem neuroticismu předpokládáme vzhledem k předchozím výzkumům (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986), že spíše využívají negativní strategie. U osobnostního rysu vyvozujeme také negativní souvislost s Pozitivními strategiemi.

H3a: Míra Přívětivosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Přívětivosti častěji využívají pozitivní strategie.

H3b: Míra Svědomitosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Svědomitosti častěji využívají pozitivní strategie.

H3c: Míra Otevřenosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Otevřenosti častěji využívají pozitivní strategie.

H3d: Míra Extraverze zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Extraverze častěji využívají pozitivní strategie.

H3e: Míra Neuroticismu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu využívají pozitivní strategie méně.

H3f: Míra Neuroticismu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním negativních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu častěji využívají negativní strategie.

V souladu s výzkumy copingových strategií (Diehl, Coyle & Labouvie-Vief, 1996; Hertel, Rauschenbach, Thielgen & Krumm, 2015) předpokládáme, že starší zaměstnanci využívají zralejších způsobů zvládnání a jsou lépe adaptováni. Využívají tedy pozitivní strategie více, než mladší. Stejný efekt předpokládáme u seniority.

H4: Věk souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že starší zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než mladší pozitivní strategie.

H5: Seniorita souvisí s využíváním pozitivních zvládacích strategií tak, že zaměstnanci, kteří na ÚP ČR v Ústeckém kraji pracují déle, častěji při zvládnání stresu využívají pozitivní strategie.

Z výzkumů, které se věnují rozdílům mezi muži a ženami (Cramer, 1991; Diehl, Coyle, & Labouvie-Vief, 1996) vyplývá tendence mužů k externalizaci, tedy užívání

strategií zaměřených na problém a u žen tendence k internalizaci a užívání strategií zaměřených na emoce a sociální oporu (Ekşi, 2010). Proto předpokládáme u žen větší skór ve strategii Potřeba sociální opory.

H6: Ženy zaměstnané na ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než muži strategii Sociální opory.

8. Metodologický rámec

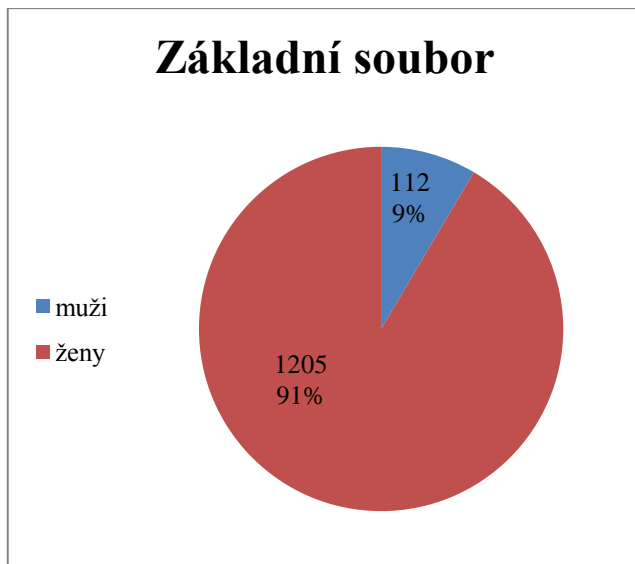
Vzhledem k povaze výzkumného problému jsme zvolili kvantitativní formu výzkumu, konkrétně dotazníkové šetření. Použili jsme dva standardizované dotazníky (NEO-FFI a SVF 78), které jsou níže podrobněji popsány. Sebraná data byla nejprve vyčištěna a upravena v programu Microsoft Excel, a poté statisticky zpracována v programu Statistica 13.

8.1. Výzkumný soubor

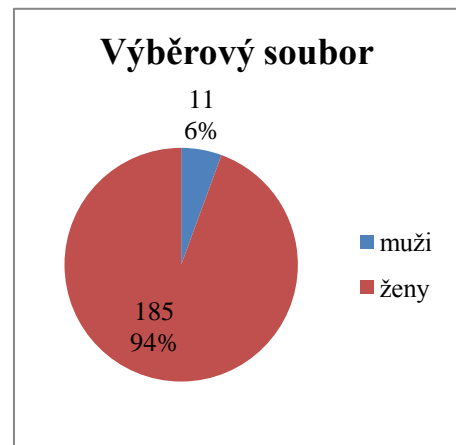
V době konání výzkumu měla Krajská pobočka ÚP v Ústí nad Labem 1 317 zaměstnanců vyjma vedoucích pracovníků, z toho 8,5% činili muži a 91,5% ženy (www.uradprace.cz, získáno 31. 10. 2018).

Výzkum byl realizován na souboru 196 pracovníků Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji. Výběr vzorku z populace byl učiněn formou samovýběru. Byli osloveni pracovníci projektu Efektivní služby zaměstnanosti (EFES) z jednotlivých Kontaktních pracovišť, kteří organizují mimo jiné interní školení zaměstnanců ÚP. Nabídli jsme jim termíny, kdy se může konat školení o stresu, jehož součástí bude vyplnění dotazníků k výzkumným účelům. Ve spolupráci s pracovníky projektu EFES jsme rozeslali pozvánky zaměstnancům, kteří se mohli přihlásit na seminář. Informace o výzkumné části byla součástí pozvánky. Účastníci školení o stresu byli seznámeni s možností neúčastnit se výzkumu, pokud nebudou chtít. Součástí baterie dotazníků byl informovaný souhlas o účasti ve výzkumu (viz Přílohy).

Celkem proběhlo 12 seminářů na osmi kontaktních pracovištích: Děčín ($n=37$), Litoměřice ($n=21$), Most ($n=40$), Chomutov ($n=26$), Louny ($n=19$), Rumburk ($n=8$), Ústí nad Labem ($n=24$), Teplice ($n=21$), v rámci kterých účastníci vyplnili dotazníky. Ve výzkumném souboru převládaly ženy ($n=185$) nad muži ($m=11$). Poměr mužů a žen v základním souboru a ve výzkumném vzorku znázorňuje graf 1 a 2. Nejmladšímu probandovi bylo v době konání výzkumu 21 let, nejstaršímu 70 let. Věkový průměr činil 42 let. Z celkového počtu 196 účastníků má 121 středoškolské vzdělání, 23 osob vyšší odbornou školu a 52 osob vystudovalo vysokou školu. Sledovali jsme také délku služebního poměru na Úřadu práce. Průměrná doba, po kterou jsou účastníci zaměstnaní na ÚP, činí 11 let. Délka zaměstnání na současné pozici je v průměru osm let. Z celkového počtu 196 pracovníků bylo 120 z oddělení zprostředkování a poradenství, zbylých 49 z ostatních oddělení. Výzkumu se neúčastnili vedoucí pracovníci.



Graf 1



Graf 2

8.2. Metody sběru dat

NEO-FFI

NEO pětifaktorový osobnostní inventář patří k vícerozměrným osobnostním sebeposuzovacím dotazníkovým metodám. Českou verzi inventáře vytvořili Martina Hřebíčková a Tomáš Urbánek (2001), kteří jsou autory i norem pro českou populaci. Uvádějí, že metoda je vhodná pro klinickou praxi, poradenství ohledně školní úspěšnosti a volbu povolání, psychologii práce a organizace. Inventář obsahuje 60 položek. Zkoumaná osoba má na pětibodové škále určit, jak moc ho daná věta vystihuje („vůbec nevystihuje“ až k „úplně vystihuje“). Inventář vychází z pětifaktorové teorie osobnosti, tzv. Velké pětky – „Big five“, která pracuje s pěti dimenzemi osobnosti: Extraverze, Neuroticismus, Přívětivost, Svědomitost, Otevřenost vůči zkušenosti.

Škála Neuroticismu zjišťuje úroveň emoční lability nebo stability. Lidé s vysokým skórem neuroticismu silně prožívají negativní emoce, často cítí nejistotu, neklid, nervozitu, je snadné je uvést do rozpaků, jejich vyrovnanost je snadno narušitelná. Naopak lidé s nízkým neuroticismem jsou více klidní, vyrovnaní, sebejistí, uvolnění, stresující situace je nevyvedou jen tak z míry.

Škála Extraverze popisuje společenskost osoby, ale také živost, aktivitu, energičnost. Extraverti jsou rádi součástí skupiny, mají rádi vzrušení a jsou optimističtí. Introverze není přímo opakem extraverze, ale spíše její nepřítomností. Introvertní jedinci jsou spíše zdrženliví, více nezávislí a samostatní, než společenští, rádi jsou o samotě.

Škála Otevřenost vůči zkušenosti se vztahuje k zájmům a míře zaujetí pro nové prožitky a dojmy. Někdy bývá alternativně označována jako Intelekt, nebo Kultura. Osoby s vysokým skórem v této dimenzi jsou vnímavější k prožitkům pozitivních i negativních emocí, mají velkou fantazii, ochotní experimentovat, zajímají se o umění, jsou schopni kriticky zhodnotit a přeformulovat platné normy. Naproti tomu lidé s nízkým skórem Otevřenosti se většinou chovají konvenčně, zastávají konzervativní postoje, mají tlumenější emoční reakce a raději si vybírají známé a osvědčené.

Škála Přívětivost se vztahuje k interpersonálnímu chování. Jedince s vysokým skórem přívětivosti charakterizuje altruismus, pochopení pro druhé, laskavé chování k druhým, ochota pomoci a přesvědčení, že ostatní pomůžou jim, když to budou potřebovat, mají sklon důvěřovat druhým a spíše spolupracují, než soutěží. Naproti tomu osoby s nízkým skórem přívětivosti jsou soutěživí, nepřátelští, egocentričtí, mají tendence znevažovat záměry druhých.

Škála Svědomitosti postihuje vztah k práci, výkonu, plánování, organizace práce a plnění požadavků. Osoby s vysokým skórem jsou cílevědomé, pilné, vytrvalé, ctižádostivé, systematické, pořádkumilovné a spolehlivé. Přestože jde o společensky uznávané pozitivní vlastnosti, můžou ve svém extrému působit spíše negativně jako pedantičnost, přehnaná pořádkumilovnost a workoholismus. Osoby s nízkým skórem svědomitosti jsou naopak nedbalé, lhostejné, bez vůle, bezcílné.

SVF 78

Test strategií zvládnání stresu (Stressverarbeitungsfragebogen) zjišťuje různé způsoby, které zkoumaná osoba používá při vyrovnávání se se zátěží a zvládnání stresu. Jedná se o sebeposuzovací inventář, což znamená, že postihuje uvědomované reakce. Tyto strategie jsou relativně nezávislé na druhu prožívané zátěžové situace. Autory této metody jsou Wilhelm Janke a Gisela Erdmannová, českou verzi vytvořil Josef Švancara (2003). Test je vhodný pro klinickou praxi, pracovní a poradenskou psychologii.

Inventář obsahuje 78 položek, které začínají větou: „Když jsem něčím nebo někým poškozen(a), vnitřně rozrušen(a) nebo vyveden(a) z míry...“ Pokračuje konkrétní položka např. „...mám sklon rezignovat.“ Zkoumaná osoba označí váhu každé odpovědi na škále od „vůbec ne“ k „velmi pravděpodobně.“

Dotazník má 13 subtestů podle jednotlivých strategií: Podhodnocení, Odmítání viny, Odklon, Náhradní uspokojení, Kontrola situace, Kontrola reakcí, Pozitivní sebeinstrukce, Potřeba sociální opory, Vyhýbání se, Úniková tendence, Perseverace,

Rezignace a Sebeobviňování. Test rozděluje reakce na Pozitivní (POZ 1, POZ 2, POZ 3), Negativní (NEG) a zřídka se vyskytující.

První skupina pozitivních strategií POZ 1 jsou strategie přehodnocení a strategie devalvace. Tyto strategie přehodnocují a snižují závažnost stresoru, prožívání stresu nebo stresovou reakci. Patří sem subtest 1 Podhodnocení, který zachycuje podhodnocování vlastní reakce při porovnání s ostatními, nebo příznivější hodnocení. Druhým subtestem v této skupině je Odmítání viny, který vyjadřuje, že není subjektem vnímána odpovědnost za zátěž.

Druhá skupina pozitivních strategií POZ 2 jsou Strategie odklonu. Sem spadá subtest 3 Odklon, který popisuje tendenci odvrátit zátěž a tendenci navodit psychické stavy, které zmírňují stres. Kladné navozené pocity podle autorů mohou souviset s uplatněním strategií sebeprosazení. Druhým subtestem v této skupině je Náhradní uspokojení, který zachycuje tendenci k navození kladných citů s účinkem sebeposílení pomocí vnějších odměn.

Třetí skupina pozitivních strategií POZ 3 jsou Strategie kontroly, které zahrnují konstruktivní snahu kontrolovat situaci. Patří sem subtest 5 Kontrola reakcí, který postihuje analýzu akutní situace a jejího vzniku, plánování opatření k jejímu zlepšení, aktivní zásah. Tyto reakce jsou považovány za nejvíce konstruktivní. Dále jde o subtest 6 Kontrola reakcí, který zachycuje snahu nedovolit, aby došlo ke vzrušení, případně nedat ho na sobě znát a snahu čelit již vzniklému vzrušení. Třetím subtestem v této skupině je Pozitivní sebeinstrukce, který se vztahuje ke schopnosti přisuzovat sobě kompetenci a dodávat si odvalu. Zahrnuje dvě komponenty: kladné postoje a myšlenky, které zvyšují sebedůvěru, tzv. subjektivní kompetence; a apelování vydržet a nevzdat se.

Další strategie nejsou autory označeny ani jako pozitivní, ani negativní, ale zřídka se vyskytující strategie, které je nutné vyhodnocovat v kontextu ostatních. Patří sem subtest 8 Potřeba sociální opory, který může být jak pozitivní ve smyslu aktivního hledání opory, tak negativní jako pasivně rezignační postoj bezmoci. Druhým subtestem v této skupině je Vyhýbání se, který může postihovat pozitivní snahu, pokud není v možnostech jedince zabránit zátěži, nebo negativní zpracování situace, kdy už jde pouze o to vyhnout se zátěži. Zde se projevuje efekt věku, kdy starší osoby vykazují vyšší hodnoty, což může podle autorů znamenat adaptační facilitaci.

Poslední skupinou jsou negativní strategie, které způsobují spíše zvětšení stresu, než jeho redukci a poukazují na únikové tendence, rezignaci a neschopnost uvolnit se. Patří sem subtest 10 Úniková tendence, který zachycuje maladaptivní rezignační tendenci

vyváznout ze zátěžové situace, která snižuje pohotovost čelit jí. Dále subtest 11 Perseverace popisuje neschopnost se myšlenkově odpoutat od prožívané zátěže, vnucování negativních myšlenek a představ, které zabírají kapacitu myšlení. Subtest 12 Rezignace zahrnuje pocit bezmocnosti a beznaděje vzhledem k zátěži a vlastním možnostem ji zvládnout. Do této skupiny patří i subtest 13 Sebeobviňování, který zachycuje sklon ke sklíčenosti a přisuzování chyb sobě.

Testové normy pocházejí od německých autorů Isinga a Weyerse z roku 1999 (in Janke, Erdmannová, 2003). Na zkoumaném souboru se projevil efekt věku a efekt pohlaví. Muži vykazují vyšší hodnoty než ženy v subtestech Podhodnocení a Odmítání viny. Ženy mají vyšší skóre v subtestech Potřeba sociální opory, Úniková tendence, Perseverace, Rezignace, Sebeobviňování; a tendence k vyšším hodnotám subtestů Náhradní uspokojení a Vyhýbání se. Muži mají signifikantně vyšší hodnoty v oblasti POZ 1 a ženy v oblasti Negativních strategií NEG. Mladší osoby (20-34 let) mají vyšší hodnoty než starší osoby (35-49 a 50-64 let) v subtestech Náhradní uspokojení, Potřeba sociální opory, Rezignace a Sebeobviňování. Mladší osoby mají signifikantně vyšší skóre než osoby střední generace (35-49 let) v subtestu Perseverace. Dále mají mladší osoby vyšší skóre než starší v oblasti POZ 2 (Odklonové strategie) a oblasti Negativních strategií NEG. Skupina starších osob (50-64 let) vykazuje nejvyšší hodnoty oproti ostatním skupinám v subtestu Vyhýbání se.

8.3. Etické aspekty výzkumu

Výzkum se konal v rámci semináře o stresu. Informace o výzkumné části byla součástí pozvánky. Účastníci školení o stresu byli seznámeni s možností neúčastnit se výzkumu, pokud nebudou chtít. Součástí baterie dotazníků byl informovaný souhlas o účasti ve výzkumu (viz Příloha 2). Každému probandovi byl přidělen anonymní kód, který obsahoval dvě části: monogram jejich matky za svobodna a prostřední tři číslice telefonního čísla probanda. Takto byla zajištěna anonymita a zároveň lze konkrétního probanda ve spolupráci s ním dohledat ve výzkumném souboru, pokud by chtěl ukončit svou účast na výzkumu.

9. Metody zpracování dat a výsledky

9.1. Metody zpracování dat

Sebraná data byla vyčištěna a upravena v programu Microsoft Excel, a poté statisticky zpracována v programu Statistica 13. Chybějící odpovědi byly dopočítány metodou *imputation*, tedy doplněny průměrnou hodnotou v příslušné škále u konkrétního probanda. Jeden dotazník SVF 78 byl ze statistiky vyřazen, protože proband nevyplnil 30% testových položek. Z toho důvodu je pro analýzu strategií zvládnání stresu platných 195 případů. Probanda jsme z výzkumu nevyřadili úplně. Pro zpracování demografických údajů a osobnosti zůstává tedy platných 196 případů.

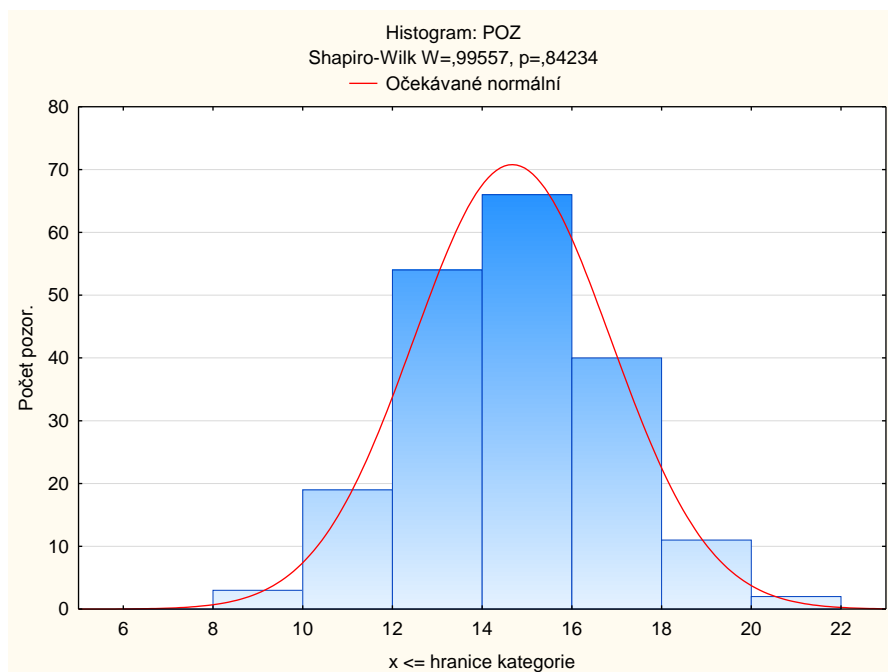
9.2. Výsledky testování hypotéz

Hypotézy jsme testovali pomocí parametrických a neparametrických metod na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$. U každé proměnné je uveden výsledek Shapiro-Wilkova testu normality. Uvádíme nejprve testy hypotéz týkajících se strategií zvládnání stresu, dále osobnosti, poté souvislosti strategií zvládnání stresu a osobnosti, dále souvislosti strategií s věkem a senioritou a nakonec rozdíly mezi muži a ženami ve strategiích zvládnání.

9.2.1. Strategie zvládnání stresu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji

H1a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyšších skóre v pozitivních strategiích než běžná populace.

Při testování hypotézy H1a jsme vycházeli z inventáře SVF 78, konkrétně ze škály POZ Pozitivní strategie. Pro posouzení normality proměnné Pozitivní strategie jsme použili Shapiro-Wilkův test. Histogram naměřených hodnot zobrazuje graf 3. Statistika W se rovná 0,996 a p -hodnota je rovna 0,84. Z toho vyplývá, že rozložení dat se signifikantně neliší od normálního rozložení. Při dalším testování můžeme tedy použít parametrické metody.



Graf 3: Distribuce proměnné POZ Pozitivní strategie

Průměrná hodnota naměřená na škále Pozitivní strategie činí u zkoumaného souboru $x_{POZ} = 14,67$ se směrodatnou odchylkou $s_{POZ} = 2,2$. Porovnání s normami populace (průměr populace $\mu = 12,22$; $SD = 2,32$) jsme provedli pomocí z-testu:

$$Z = \frac{x - \mu}{\frac{SD}{\sqrt{n}}}$$

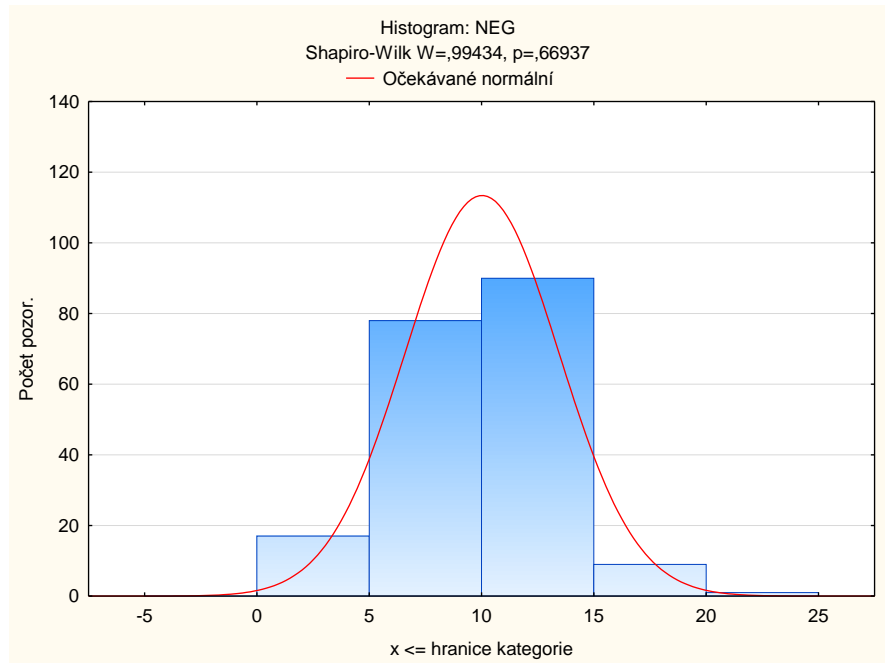
$$Z = \frac{2,45}{\frac{2,32}{\sqrt{195}}}$$

$$Z = 14,4$$

Platnost nulové hypotézy, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji vykazují stejné nebo nižší skóry v pozitivních strategiích, jsme ověřovali na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$. Alternativní hypotéza je v našem případě jednostranná, proto je kritickou hodnotou 1,64 v z-skóru. Statistika z v našem případě vychází 14,4. Tato hodnota leží za hranicí 1,64, a proto nepotvrzujeme platnost nulové hypotézy a přijímáme alternativní hypotézu.

H1b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více pozitivní strategie zvládání stresu než negativní.

Při testování hypotézy H1b jsme vycházeli z inventáře SVF 78, ze škály POZ Pozitivní strategie a NEG Negativní strategie. Nejprve jsme u proměnné Negativní strategie provedli Shapiro-Wilkův test normality, ze kterého vyšla statistika $W = 0,994$; $p=0,67$. Distribuci dat zobrazuje graf 4.



Graf 4: Distribuce skóre proměnné Negativní strategie

Hypotézu H1b jsme ověřovali pomocí t-testu pro závislé výběry na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$. Hrubé skóre jsme převedli podle tabulek v příručce k testu na T-skóre (Janke & Erdmannová, 2003). Průměr škály Pozitivních strategií je $x_{POZ} = 56,82$ se směrodatnou odchylkou $s_{POZ} = 8,23$; průměr škály Negativních strategií je $x_{NEG} = 48,82$ se směrodatnou odchylkou $s_{NEG} = 9,35$. Statistika $t(194) = 8,74$; průměrný rozdíl mezi pozitivními a negativními strategiemi je $D = 8$, se směrodatnou odchylkou $s_d = 12,78$. Zjištěná p-hodnota = 0,00. Potvrzujeme tedy platnost alternativní hypotézy.

Cohenovo d jako ukazatel praktické významnosti míry účinku jsme spočítali podle vzorce pro závislé výběry:

$$d = \frac{D - \mu_0}{s_d}$$

$$d = \frac{8 - 0}{12,78}$$

$$d = 0,63$$

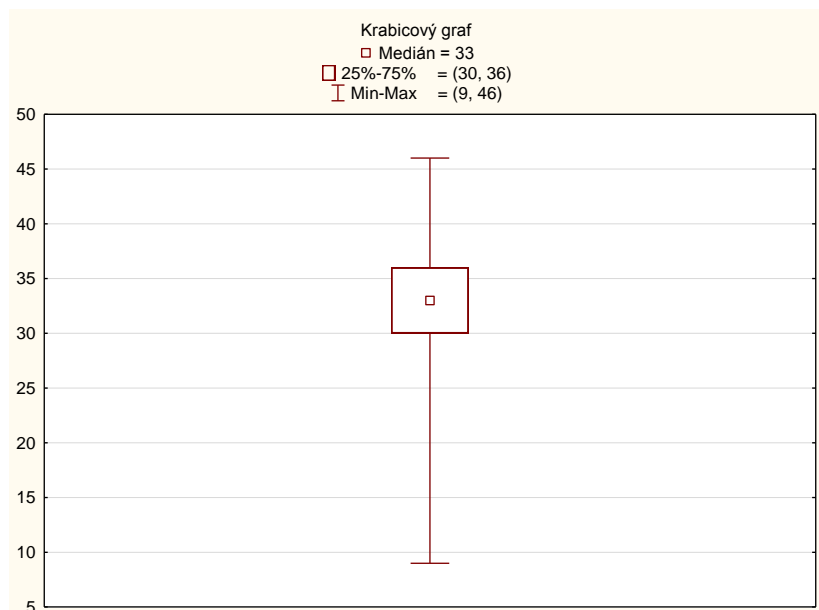
Výsledná hodnota d udává, jak jsou od sebe vzdáleny průměry dvou výběrů. V našem případě je to 0,63 směrodatné odchylky, což považujeme za středně významný rozdíl.

9.2.2. Osobnost zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji

H2a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóru v Přívětivosti než běžná populace.

Při testování hypotézy H2 jsme vycházeli z inventáře NEO-FFI, ze škály Přívětivost. Vzhledem k tomu, že normy uvádějí statistické údaje v hrubých skórech a v percentilech, ponecháme pro tento výpočet naměřené hodnoty také v hrubých skórech. Data nesplňují podmínky pro užití parametrických testů (Shapiro-Wilkův test pro normalitu: $W = 0,96$, $p < 0,001$). Nicméně se v našem případě můžeme spolehnout na centrální limitní teorém. Hypotézu H2 jsme testovali pomocí jednovýběrového t-testu, se 195 stupni volnosti ($v = n-1$) na hladině spolehlivosti $\alpha = 0,05$. Průměrná hodnota v populaci na škále Přívětivost je $x = 30,3$. Průměrný hrubý skór v našem vzorku je $x_{\text{priveřivost}} = 32,61$, se směrodatnou odchylkou $sd = 5,1$. Výsledná statistika $t = 6,38$, s p -hodnotou menší než α .

Následující graf 5 zobrazuje, jak jsou hodnoty distribuovány vzhledem k mediánu. Střední hodnota medián leží přesně uprostřed všech naměřených hodnot $x_m = 33$. Mezikvartilové rozpětí činí v hrubých skórech 6 bodů (11,76 v T-skóru), tedy 50% naměřených hodnot leží mezi hodnotami 30 a 36. Rozpětí mezi minimální a maximální hodnotou činí 37 bodů.



Graf 5: Krabicový graf proměnné Přívětivost, medián, mezikvartilové rozpětí

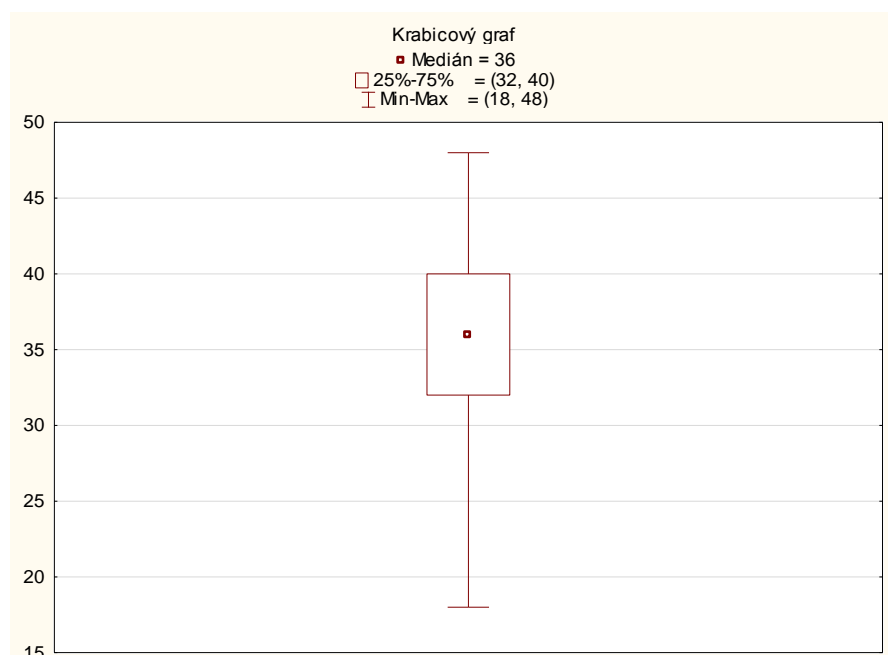
Míru účinku Cohenovo d jsme spočítali podle vzorce:

$$d = \frac{x_{\text{prívětivost}} - x}{sd}$$
$$d = \frac{32,61 - 30,3}{5,1}$$
$$d = 0,45$$

Hodnota d ukazuje, že pozorovaný průměr se liší od průměru populace o 0,45 směrodatné odchylky, což značí slabou významnost rozdílu průměrů. Zamítáme tedy platnost nulové hypotézy a přijímáme alternativní hypotézu.

H2b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóru ve Svědomitosti než běžná populace.

Při testování hypotézy H2b jsme vycházeli z inventáře NEO-FFI, ze škály Svědomitost. Svědomitost považujeme za normálně rozloženou ($W=0,99$, $p=0,47$). Hrubé skóry jsme pomocí jednovýběrového t-testu ($v = 195$, $\alpha = 0,05$) porovnali s průměrnou hodnotou populace $x = 28,67$. Průměr našeho vzorku činí $x_{\text{svědomitost}} = 35,82$; $sd = 5,79$. Výsledná statistika $t = 17,3$; $p < 0,05$. Jak je patrné z grafu 6, více než 75% naměřených hodnot leží nad skórem 32, který označuje dolní kvartil Q_1 . Populační průměr $x = 28,67$ se nachází v našem vzorku také v této spodní čtvrtině. Hodnotu menší než populační průměr má pouze 20 osob, což v našem vzorku činí 10%.



Graf 6: Krabicový graf proměnné Svědomitost, medián, mezikvartilové rozpětí

Míru účinku jsme spočítali podle vzorce pro Cohenovo d :

$$d = \frac{x_{\text{svědomitost}} - x}{sd}$$
$$d = \frac{35,82 - 28,67}{5,79}$$
$$d = 1,23$$

Pozorovaný průměr je vyšší, než očekávaný o 1,23 směrodatné odchylky, což značí velkou významnost rozdílů. Přijímáme tedy alternativní hypotézu H2b.

H2c: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují nižšího skóru v Neuroticismu než běžná populace.

Při testování hypotézy H2c jsme vycházeli ze škály Neuroticismus inventáře NEO-FFI. Neuroticismus v našem vzorku splňuje podmínky normálního rozložení ($W = 0,99$, $p = 0,24$). Vzhledem k počtu případů $n = 196$ se můžeme spolehnout na centrální limitní teorém. Hrubé skóry jsme testovali jednovýběrovým t -testem ($v = 195$, $\alpha = 0,05$). Průměrná hodnota populace $x = 22,42$. Průměr vzorku je $x_{\text{neuroticismus}} = 19,96$; $sd = 6,17$. Výsledná hodnota $t = -5,59$; $p < 0,01$. Míru účinku Cohenovo d jsme počítali podle stejného vzorce, jako předchozí hypotézu: $d = -0,4$, což značí slabou významnost rozdílů.

Naměřený průměr leží pod průměrem populace, rozdíl průměrů je statisticky významný, praktická významnost je slabší. Nalezli jsme důkaz k zamítnutí nulové hypotézy. Přijímáme alternativní hypotézu H2c.

9.2.3. Souvislost osobnostních rysů se strategiemi zvládnání stresu

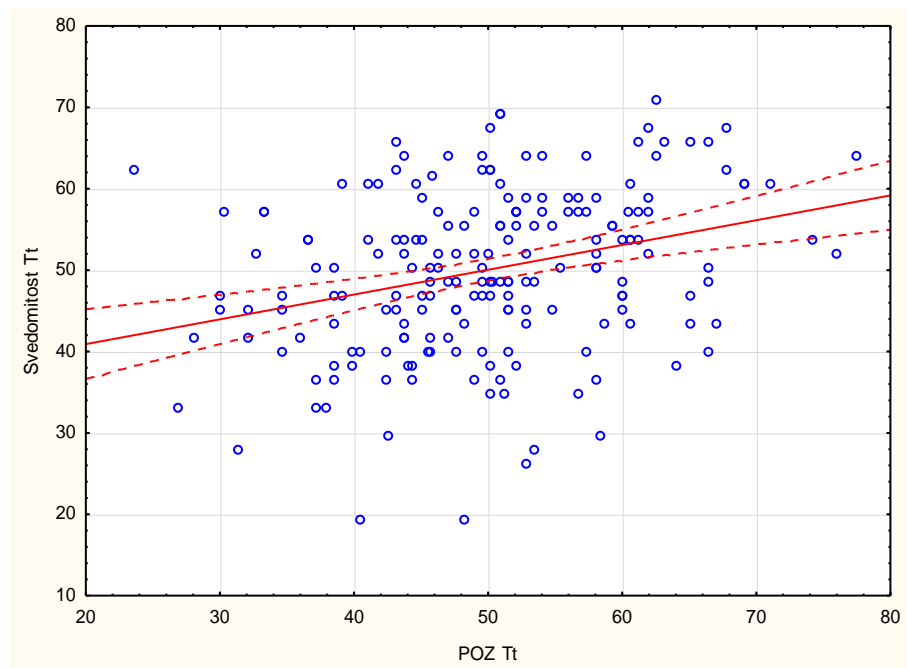
H3a: Míra Přívětivosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Přívětivosti častěji využívají pozitivní strategie.

Při testování hypotézy H3a jsme vycházely z inventáře SVF 78, škály POZ Pozitivní strategie a z inventáře NEO-FFI, škály Přívětivost. Hrubé skóry jsme v obou případech převedli na T-skóry. Přívětivost není v našem vzorku normálně rozložená, spoléháme však na centrální limitní teorém. Získané hodnoty jsme vzájemně korelovali pomocí Pearsonova korelačního koeficientu na hladině významnosti $\alpha = 0,05$ při stupních volnosti $v = 193$. Výsledná hodnota $r = 0,05$, $p < 0,05$. Z toho usuzujeme, že mezi těmito

proměnnými není lineární vztah. Nenašli jsme tedy důkaz k zamítnutí nulové hypotézy a alternativní hypotézu nemůžeme přijmout.

H3b: Míra Svědomitosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Svědomitosti častěji využívají pozitivní strategie.

Při testování hypotézy H3b jsme vycházeli ze škál Svědomitosti inventáře NEO-FFI a Pozitivní strategie POZ inventáře SVF 78. Hrubé skóry jsme převedli na T-skóry. Pro testování volíme Pearsonův korelační koeficient s hladinou spolehlivosti $\alpha = 0,05$. Výsledná hodnota $r = 0,3$; $p < 0,05$, což značí slabou závislost obou proměnných. Korelaci zobrazuje graf 8. Přijímáme tedy alternativní hypotézu H3b.

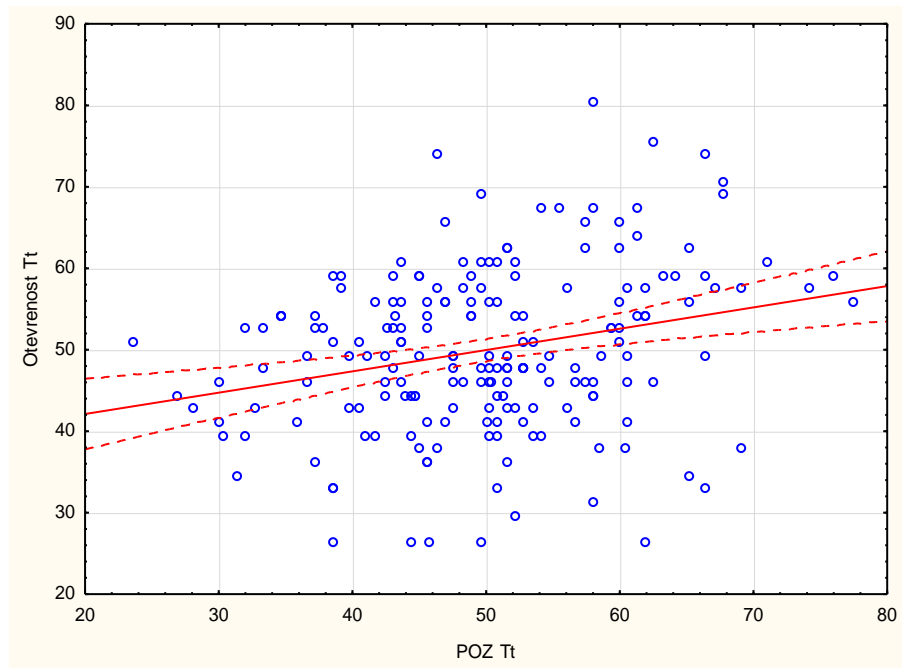


Graf 7: Korelace proměnné Svědomitost a Pozitivní strategie POZ

H3c: Míra Otevřenosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Otevřenosti častěji využívají pozitivní strategie.

Při testování hypotézy H3c jsme vycházeli ze škály Otevřenost inventáře NEO-FFI a Pozitivních strategií inventáře SVF 78. Hrubé skóry jsme převedli na T-skóry. Otevřenost splňuje podmínku normality ($W = 0,99$; $p = 0,37$), proto volíme Pearsonův korelační koeficient na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Výsledná hodnota $r = 0,26$; $p < 0,05$,

což značí slabou závislost obou proměnných. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Vzájemnou souvislost proměnných zobrazuje graf 8.



Graf 8: Korelace proměnné Otevřenost a Pozitivní strategie

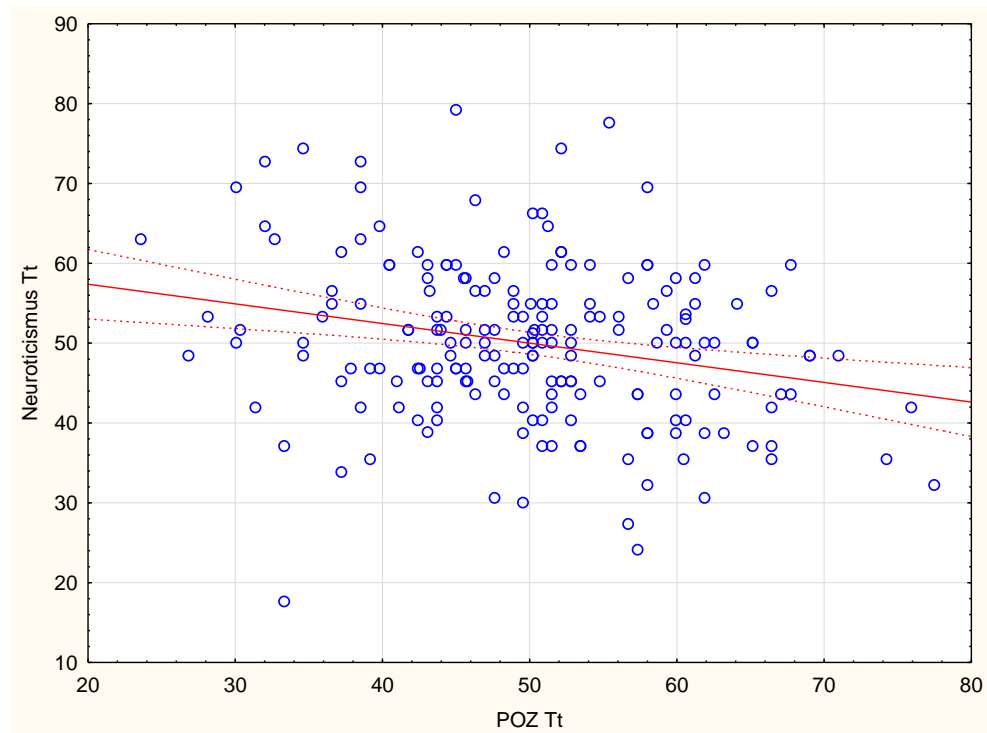
H3d: Míra Extraverze zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Extraverze častěji využívají pozitivní strategie.

Při testování hypotézy H3c jsme vycházeli ze škál Extraverze inventáře NEO-FFI a Pozitivní strategie inventáře SVF 78. Hrubé skóry jsme převedli na T-skóry. Extraverze splňuje podmínky normality ($W = 0,99$; $p = 0,3$), proto volíme k testování Pearsonův korelační koeficient. Výsledná hodnota $r = 0,15$; $p < 0,05$, což značí souvislost malého významu. Zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní.

H3e: Míra Neuroticismus zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu využívají pozitivní strategie méně často.

Při testování hypotézy H3e jsme vycházeli ze škál Neuroticismu inventáře NEO-FFI a Pozitivní strategie inventáře SVF 78. Hrubé skóry jsme převedli na T-skóry. Neuroticismus splňuje podmínky normality ($W = 0,99$; $p = 0,26$), proto jsme k testování použili Pearsonův korelační koeficient na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Výsledná hodnota

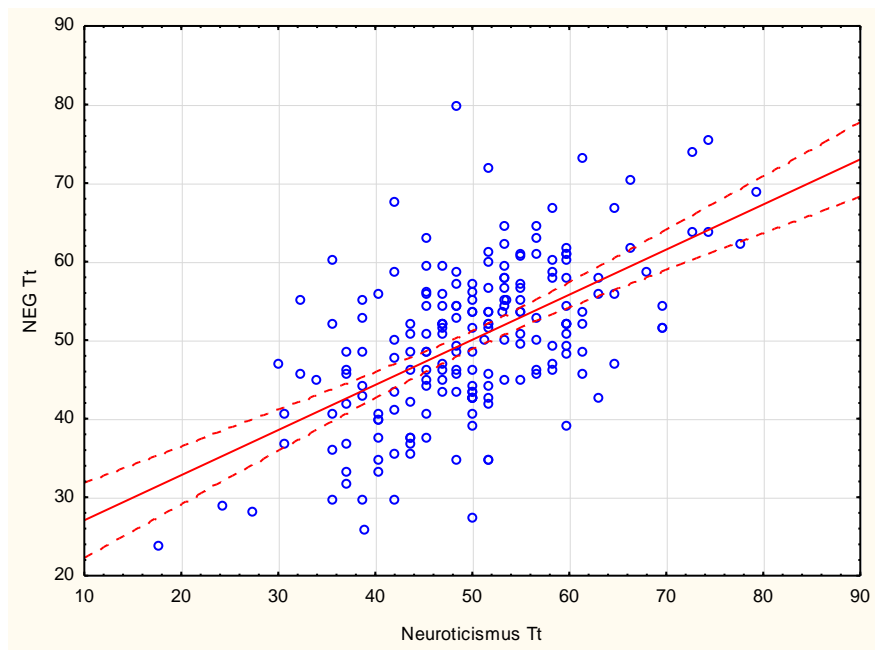
$r = -0,25$; $p < 0,05$, což značí slabou negativní závislost proměnných. Potvrzujeme tedy alternativní hypotézu H3e. Korelaci zobrazuje graf 9.



Graf 9: Korelace proměnné Neuroticismus a Pozitivní strategie

H3f: Míra Neuroticismu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním negativních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu častěji využívají negativní strategie.

Při testování hypotézy H3f jsme vycházeli ze škál Neuroticismu dotazníku NEO-FFI a Negativních strategií dotazníku SVF 78. Hrubé skóry jsme v obou škálách převedli na T-skóry. Sebraná data splňují podmínku normality. Z toho důvodu volíme pro korelaci proměnných Pearsonův korelační koeficient na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Výsledná hodnota $r = 0,6$, $p < 0,05$; což značí souvislost středně velkého významu. Koeficient determinace $r^2 = 0,36$ stanovuje procento rozptylu (36%), které spolu korelované veličiny sdílejí. Korelaci znázorňuje graf 10. Přijímáme tedy alternativní hypotézu H3f.



Graf 10: Korelace proměnné Neuroticismus a Negativní strategie NEG

9.2.4. Souvislost věku se strategiemi zvládnání stresu

H4: Věk souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že starší zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než mladší pozitivní strategie.

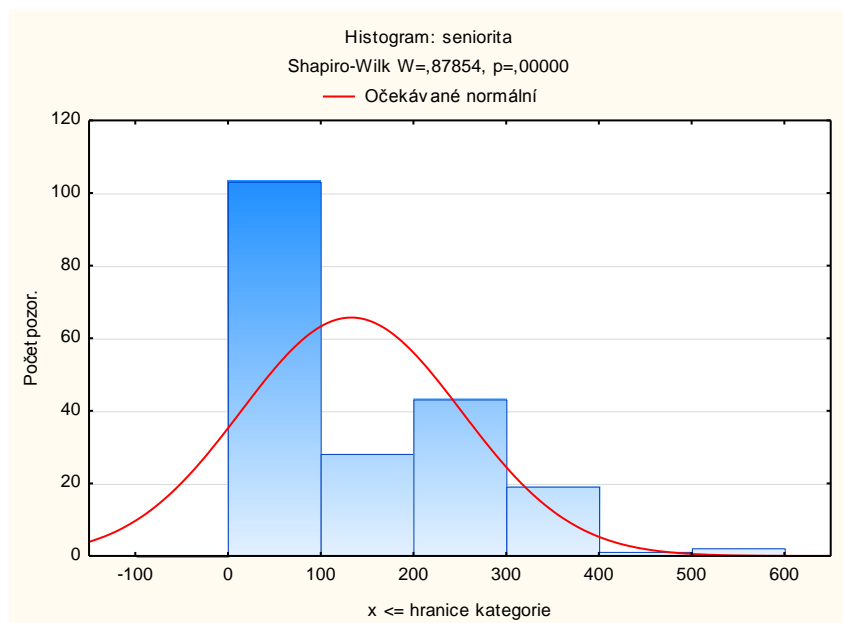
Pro testování hypotézy H4 jsme použili škálu Pozitivní strategie z dotazníku SVF 78 a věk, který účastníci uvedli v dotazníku. Rozložení věku neodpovídá normálnímu rozložení ($W = 0,98$, $p = 0,03$). Hypotézu jsme testovali pomocí Spearmanova korelačního koeficientu na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Výsledné r_s ($n = 195$) = 0,3, $p < 0,05$. Jde o slabou závislost zkoumaných proměnných. Zamítáme tedy nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu H4.

9.2.5. Souvislost seniority se strategiemi zvládnání stresu

H5: Seniorita souvisí s využíváním pozitivních zvládacích strategií tak, že zaměstnanci, kteří na ÚP ČR v Ústeckém kraji pracují déle, častěji při zvládnání stresu využívají pozitivní strategie.

Při testování hypotézy H5 jsme vycházeli ze škály Pozitivní strategie POZ z dotazníku SVF 78 a údaje, který účastníci uvedli jako dobu, po kterou jsou zaměstnání na ÚP v měsících. Průměrná doba, po kterou pracují na ÚP ČR je $x_{seniorita} = 133$ měsíců, což je

zhruba 11 let, směrodatná odchylka $sd_{seniorita} = 119$ měsíců (necelých 10 let). Seniorita v našem výběrovém souboru nemá normální rozložení, je kladně zešikmená, jak zobrazuje graf 9. (53% účastníků je zaměstnáno na ÚP ČR méně než 8 let, což zřejmě souvisí s reformou úřadů práce v roce 2011, která zahrnovala i personální politiku. Více než polovina současných zaměstnanců v našem výzkumu nastoupila na ÚP ČR po této reformě.) Proto jsme k testování použili neparametrické metody: Spearmanův korelační koeficient s hladinou významnosti $\alpha = 0,05$. Výsledné $r_s (n = 195) = 0,2$; $p < 0,05$ což značí malou souvislost zkoumaných proměnných, která je sice statisticky významná, ale prakticky příliš ne. Koeficient determinace $r^2 = 0,04$ stanovuje procento sdíleného rozptylu na 4%. Přijímáme alternativní hypotézu H_5 .



Graf 9: Distribuce dat proměnné Seniorita v měsících

9.2.6. Rozdíl mezi pohlavími v užívání strategií zvládnání stresu

H6: Ženy zaměstnané na ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než muži strategii Sociální opory.

Při testování hypotézy H6 jsme vzájemně porovnávali skóry mužů ($n_0 = 11$) a žen ($n_1 = 184$) na škále Sociální opora testu SVF 78. Proměnná Sociální opora nesplňuje podmínku normálního rozložení ($W=0,98$, $p = 0,007$). Hypotézu H6 jsme testovali neparametrickou metodou Mann-Whitneyovým U-testem. Výsledné hodnoty: $U = 685$; $z = 1,8$; $p = 0,07$; $AUC = 34\%$. Medián pro skupinu žen je 16, pro muže 12. Mezi skupinami mužů a žen sice pozorujeme určitý rozdíl, není však statisticky významný. Zamítáme tedy alternativní hypotézu H6.

9.3. Vyjádření k hypotézám

H1a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyšších skóre v pozitivních strategiích než běžná populace. Hypotézu **přijímáme**.

H1b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více pozitivní strategie zvládnání stresu než negativní. Hypotézu **přijímáme**.

H2a: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóre v Přívětivosti než běžná populace. Hypotézu **přijímáme**.

H2b: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyššího skóre ve Svědomitosti než běžná populace. Hypotézu **přijímáme**.

H2c: Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují nižšího skóre v Neuroticismu než běžná populace. Hypotézu **přijímáme**.

H3a: Míra Přívětivosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Přívětivosti častěji využívají pozitivní strategie. Hypotézu **zamítáme**.

H3b: Míra Svědomitosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Svědomitosti častěji využívají pozitivní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H3c: Míra Otevřenosti zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Otevřenosti častěji využívají pozitivní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H3d: Míra Extraverze zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Extraverze častěji využívají pozitivní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H3e: Míra Neuroticismu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu využívají pozitivní strategie méně. Hypotézu **přijímáme**.

H3f: Míra Neuroticismu zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji souvisí s využíváním negativních strategií tak, že zaměstnanci s vyšší mírou Neuroticismu častěji využívají negativní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H4: Věk souvisí s využíváním pozitivních strategií tak, že starší zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než mladší pozitivní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H5: Seniorita souvisí s využíváním pozitivních zvládacích strategií tak, že zaměstnanci, kteří na ÚP ČR v Ústeckém kraji pracují déle, častěji při zvládnání stresu využívají pozitivní strategie. Hypotézu **přijímáme**.

H6: Ženy zaměstnané na ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než muži strategii Sociální opory. Hypotézu **zamítáme**.

10. Diskuze

10.1. Strategie zvládání stresu

Prvním cílem výzkumu bylo popsat strategie zvládání stresu u zaměstnanců Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji. Zjistili jsme, že využívají častěji pozitivní, tedy efektivní, strategie, než negativní, neefektivní ($t(194) = 8,74; p < 0,05; d = 0,63$). S tímto poznatkem korespondují i zahraniční výzkumy sociálních pracovníků (Gellis, 2008). Dále jsme ověřili, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji užívají pozitivní (efektivní) strategie zvládání stresu více, než je běžné v populaci ($z = 14,4; p < 0,05$).

Považujeme-li pozitivní strategie za adaptivní, docházíme k závěru, že navzdory komunikovaným stresorům ve formě narůstající administrativní zátěže, nevhodného chování klientů a nadměrného množství práce (Středová, 2017; Loderová, 2011) jsou zaměstnanci na tyto stresory schopni adekvátně reagovat a zvládnout je. Zřejmě je způsobilost ke zvládání stresu v tomto pracovním prostředí nutná.

Můžeme si klást otázku, jestli osoby, které tuto dispozici nemají, v tomto pracovním prostředí nevydrží, nebo jestli a jak je možné se efektivní způsoby zvládání stresu naučit a přizpůsobit se tak prostředí. Autoři inventáře SVF 78 se přiklánějí k názoru, že strategie zvládání stresu jsou v čase neměnné, relativně nezávislé na situaci a nejsou reakčně specifické (Janke & Erdmannová, 2003) a na těchto předpokladech inventář konstruovali. Nicméně existují i opačné názory, že s věkem se může měnit způsob, jak lidé stresory hodnotí a následně zvládají. Stresové situace v tomto pojetí můžou představovat příležitost k rozvoji dalších zdrojů zvládání, například moudrosti (Aldwin & Yancura, 2010). Souvislosti generativity a seniority se zvládacími strategiemi jsou diskutovány níže.

Interpretace našich výsledků je limitována především způsobem výběru účastníků. Zaměstnancům ÚP ČR v Ústeckém kraji bylo nabídnuto školení o stresu s informací, že jeho součástí bude výzkum, na kterém můžou dobrovolně participovat. Seminář o stresu byl využit jako motivační faktor pro účast ve výzkumu. Snažili jsme se školení zpřístupnit co největšímu počtu zaměstnanců a učinit je dostatečně atraktivní, například díky podávání drobného občerstvení. Školení tohoto typu není mnoho, málokdy se konají přímo v místě výkonu práce, proto jsme seminář realizovali ve všech bývalých okresech Ústeckého kraje. Protože účastníci výzkumu projeví zájem o seminář o stresu, lze předpokládat, že k tématu stresu mají vztah, pociťují potřebu s prožívanou mírou stresu něco dělat, a volí aktivní přístup spíše než vyhýbavý. V tom případě by v našem vzorku převládaly osoby s dobrými předpoklady pro zvládání stresu (pozitivní strategie). Způsob výběru mohl také

eliminovat výrazně rezignované jedince, kteří už nevěří v možnost zlepšení míry prožívaného stresu, nebo mají obecnou nedůvěru k těmto typům školení. Teoreticky mohl výběr eliminovat také osoby, které si myslí, že už o tomto tématu vědí dost a nepotřebují se dále vzdělávat.

Je důležité zamyslet se i nad limity zvolené testové metody. Normy, které jsou uvedené v příručce české verze (Ising & Weyers, 1999 in Janke & Erdmannová), pocházejí z roku 1999 z Německa. Přenositelnost na českou populaci je diskutabilní. Otázkou také zůstává, jestli se za uplynulých 20 let nezlepšila celospolečensky schopnost zvládat stres efektivně a jestli tudíž tyto normy nejsou zastaralé.

10.2. Osobnostní rysy

Druhým cílem bylo popsat osobnostní rysy zaměstnanců Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji. Zajímaly nás rysy přívětivost, svědomitost a neuroticismus vzhledem k populaci. Zjistili jsme, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji jsou mírně přívětivější a výrazně svědomitější, než běžná populace, a vykazují o něco málo nižší míru neuroticismu. Přívětivost, jak je pojímána autory inventáře NEO-FFI (Hřebíčková & Urbánek, 2001), značí altruistický přístup, pochopení pro druhé, laskavé chování k druhým, ochotu pomoci, sklon důvěřovat druhým, zdvořilost a snahu o spolupráci. Vyšší přívětivost ($t(195) = 6,38; p < 0,05; d = 0,45$) může být pro čtenáře překvapující, protože přívětivý zaměstnanec ÚP neodpovídá zažité představě o úřednících. V oblasti sociální práce by však pravděpodobně tolik překvapen nebyl. Profese zaměstnance ÚP v sobě obsahuje konflikt rolí sociálního pracovníka, který pomáhá lidem v nouzi, a úředníka, který plní svou agendu. Samotní zaměstnanci ÚP ve svých výpovědích akcentují právě roli sociálního pracovníka (Oravcová, 2017). S tím korespondují i naše výsledky. Vzhledem k tomu, že přívětivost je vnímána jako nejvýraznější osobnostní předpoklad pro vykonávání sociální práce (Sowbell & Miller, 2015), jeví se zaměstnanci ÚP jako vhodní pro přímou (sociální) práci s klienty.

U zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji pozorujeme výrazně vyšší Svědomitost, než je v populaci běžné ($t(195) = 17,3; p < 0,05; d = 1,23$). Svědomitý zaměstnanec je přínosem především pro zaměstnavatele, protože spolupracuje s kolegy, brání organizaci navenek a dokáže si poradit s nevyjasněnou profesní rolí (Miller, Griffin & Hart, 1999), při nadměrné zátěži používá aktivní efektivní coping (Watson & Hubbard, 1996). Toto zjištění můžeme interpretovat tak, že pracovní prostředí Úřadu práce zřejmě přitahuje výrazně svědomité osoby, takové osoby jsou do týmu vybírány ve výběrových řízeních. Stojí za

zmínku, že většina zaměstnanců ÚP ČR se rekrutuje z klientů, tedy uchazečů o zaměstnání. Odtud může pramenit loajalita vůči státu, která je nezbytná pro státního zaměstnance. A pravděpodobně toto pracovní prostředí svědomitým osobám vyhovuje, protože v zaměstnání zůstávají dlouho. (V našem vzorku je průměr seniority 11 let.)

Svědomitost, tedy zodpovědný vztah k práci, výkonu, organizaci práce a plnění požadavků, ctizádostivost, vytrvalost a systematickosti, může však ve svém extrému přecházet až v přehnanou pořádkumilovnost, pedantičnost, rigidní lpění na principech a workoholismus (Hřebíčková & Urbánek, 2001). Navzdory tomu, že svědomitost je považována za pozitivní vlastnost, protože svědomité osoby volí aktivní přístup při řešení životních obtíží (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986), přehnaná svědomitost je ze své podstaty maladaptivní. Extrémní míra svědomitosti byla rozpoznána jako nejvýznamnější rys obsedantně-kompulzivní poruchy (Widiger, Costa & McCrae, 2009). Vysoká míra svědomitosti se manifestuje v perfekcionismu, nerealistických očekáváních od sebe, i od ostatních (včetně zaměstnavatele), jejichž nenaplnění vede k nespokojenosti (Stoeber, Otto & Dalbert, 2009). Pokud se extrémně svědomité osoby setkají s neúspěchem, jako je například vyhazov z práce, často se domnívají, že příčinou neúspěchu byla nedostatečná svědomitost (Presnall, 2013). Takto můžou zůstat v začarovaném kruhu maladaptivních reakcí. Vzhledem k tomu, že 86% naměřených hodnot na škále Svědomitosti leží nad populačním průměrem, je pravděpodobně osobnost větší části zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji akcentovaná tímto směrem.

U zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji jsme zaznamenali o něco nižší míru Neuroticismu, než je v běžné populaci ($t(195) = -5,59$; $p < 0,01$; $d = -0,4$). Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji jsou podle našeho zjištění spíše emočně stabilní, vyrovnaní, mají předpoklad zvládnout stresové situace. Toto zjištění můžeme interpretovat tak, že určitá emoční stabilita je výhodná, případně žádaná, v pracovním prostředí Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji. Osoby s výrazným rysem Neuroticismu si pravděpodobně tuto profesi nezvolí, nebo v ní nebudou spokojené.

Podle DeYounga (2006), který formuloval dva nadřazené faktory Stabilitu a Plasticitu, odpovídá náš vzorek profilu Stability. Pozorujeme nižší míru Neuroticismu a vyšší míru Přívětivosti a Svědomitosti, než je populační průměr. Z toho lze usuzovat, že osobnosti s výrazným rysem Plasticity se vyskytují mezi zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji méně často. Profil Stability také ukazuje na specifické copingové strategie, ve kterých je pravděpodobně náš vzorek koherentní.

10.3. Souvislosti osobnostních rysů se strategiemi zvládání stresu

Třetím cílem bylo prozkoumat souvislost strategií zvládání stresu s osobnostními rysy pracovníků Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji. Mezi Přívětivostí a užíváním Pozitivních strategií zvládání jsme nenašli významný vztah ($r(193) = 0,05$; $p < 0,05$). Z tohoto zjištění můžeme vyvodit závěr, že ačkoli je Přívětivost nejdůležitější předpoklad pro přímou práci s klienty (Sowbell & Miller, 2015), tento rys nijak neovlivňuje, jestli si zaměstnanec poradí s pracovními stresory. Limitující v našem případě může být i výběr testové metody SVF 78, která zkoumá stresory obecně, nejen v pracovní oblasti. Nebylo možné tedy odlišit, jak zaměstnanci reagují na stresory v interpersonální komunikaci s klienty, kde by se možná efekt Přívětivosti projevil. Dosavadní výzkumy zatím prokázaly souvislost Přívětivosti se strategií hledání sociální opory a negativní korelaci s konfrontačním způsobem řešení, protože přikládají velkou hodnotu harmonii ve vztazích (O'Brien & DeLongis, 1996).

Nicméně pracovní stresory, které byly dosud popsány zaměstnanci ÚP ČR, jsou mimo konfliktů s klienty také pracovní přetížení (Vašíčková, 2017), narůstající administrativní zátěž a organizace práce (Středová, 2017). Od zaměstnance ÚP ČR v Ústeckém kraji je tedy vyžadováno více, než jen Přívětivost, která sama o sobě nestačí ke zvládnutí všech nároků. Podobnou myšlenku uvádějí i autoři Sowbell a Miller (2015), kteří dodávají, že Přívětivost, sice vnímaná jako předpoklad k vykonávání sociální práce u studentů, nemusí nutně znamenat, že student ve střetu s realitou neztratí iluze a nezačne se chovat maladaptivně.

U zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji jsme našli slabou souvislost osobnostního rysu Svědomitost s užíváním Pozitivních strategií zvládání ($r(193) = 0,3$; $p < 0,05$). V souladu s naším zjištěním jsou i zahraniční výzkumy (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986; Ekşi, 2010), ve kterých je nacházena souvislost Svědomitosti s efektivními způsoby zvládání stresu a negativní korelace s únikovými tendencemi a sebeobviňujícími strategiemi (O'Brien & DeLongis, 1996). Svědomité osoby se také častěji zapojují do plánování řešení problémů, protože za něj přejímají zodpovědnost, zjistí, co je potřeba udělat k odstranění stresoru a postupují podle plánu, dokud nedosáhnou cíle (O'Brien & DeLongis, 1996).

Mohli jsme však očekávat větší souvislost Svědomitosti s Pozitivními strategiemi, protože podle dosavadních studií byla rozpoznána jako nejvýznamnější pozitivní prediktor efektivního copingu (Watson & Hubbard, 1996). Přehnaná svědomitost má však negativní vliv na pocíťovanou životní spokojenost a souvisí s častým výskytem negativních pocitů

(Carter, Guan, Maples, Williamson & Miller, 2016). Jak už bylo zmíněno, v našem vzorku se vyskytuje významně vyšší úroveň Svědomitosti, než je běžné. Proto se lze domnívat, že podobně jako u životní spokojenosti, která se zvyšuje s narůstající Svědomitostí, ale v určitém bodě naopak klesá, je tomu u zvládacích strategií. Zatímco „přiměřeně“ svědomité osoby mají tendenci využívat efektivní coping, extrémně svědomité osoby můžou mít sklon k neefektivním strategiím, jako je perseverace a sebeobviňování.

Pozitivní zvládací strategie podle našich zjištění také u zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji slabě korelují s osobnostním rysem Otevřenost vůči zkušenosti ($r(193) = 0,26; p < 0,05$). Otevřenost v sobě zahrnuje zvědavost, bohatou fantazii, citlivost na estetické podněty, nezávislý úsudek, vnímavost k pozitivním i negativním prožitkům (Hřebíčková & Urbánek, 2001). Dosavadní výzkumy potvrzují souvislost Otevřenosti s pozitivním myšlením (McCrae & Costa, 1986), copingovou strategií pozitivní přehodnocení (O'Brian & DeLongis, 1996). Díky flexibilnímu myšlení se osoby s velkou mírou Otevřenosti projevují nekonvenčně, ale také dokážou mít širší kreativní pohled na stresor, zhodnotit jej jako výzvu, nebo příležitost k růstu a najít v něm smysl. Jsou citlivé k pocitům svých blízkých, dokážou projevit empatii a citlivě reagovat na člověka ve stresové situaci (O'Brian & DeLongis, 1996). Lze se domnívat, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji s velkou mírou Otevřenosti můžou být díky schopnosti empatie prospěšní ve svém pracovním týmu, nebo i směrem ke klientům. Může však také docházet k neshodám s vyhořelými a rezignovanými jedinci, kteří jsou alergičtí na pozitivní myšlení a nekonvenční přístup.

Velmi malou souvislost jsme našli mezi Pozitivními strategiemi a osobnostním rysem Extraverze ($r(193) = 0,15; p < 0,05$). McCrae a Costa (1986) předpokládají, že jejich nalezené korelace (mezi Extraverzí a hledáním sociální opory, a negativní korelace Extraverze s akceptací zodpovědnosti) jsou nepravé, způsobené negativní interkorelací osobnostních rysů Extraverze a Neuroticismus. Podobně interpretujeme náš výsledek i my vzhledem k níže uvedeným zjištěním ohledně Neuroticismu. Pozorujeme tendenci extravertních jedinců volit spíše efektivní (pozitivní) strategie zvládnání stresu, nicméně tuto tendenci připisujeme interkorelaci rysů Extraverze a Neuroticismus.

Slabou negativní souvislost jsme zjistili mezi Pozitivními strategiemi a osobnostním rysem Neuroticismus ($r(193) = -0,25; p < 0,05$). Významnou korelaci jsme našli mezi Negativními strategiemi a osobnostním rysem Neuroticismus ($r(193) = 0,6; p < 0,05$). Tento poznatek koresponduje s předchozími zjištěními, že vysoká úroveň Neuroticismu v osobnosti souvisí s užíváním neefektivních, především vyhybavých

copingových strategií (Watson & Hubbard, 1996; McCrae & Costa, 1986). Neuroticismus představuje emocionální labilitu a stabilitu, způsob, jakým jsou prožívány negativní emoce. Negativní strategie zahrnují kromě *únikové tendence* také neefektivní zacházení s pocity, jako je *perseverace*, tedy neschopnost odpoutat se od nepříjemné situace, *rezignace*, tedy subjektivně pociťovaný nedostatek možností situaci zvládnout, pocity bezmoci a beznaděje, vzdávání se, a *sebeobviňování*, tedy sklon ke sklíčenosti a přisuzování chyb vlastnímu jednání (Janke & Erdmannová, 2003). Osoby s vysokou mírou Neuroticismu disponují omezenými možnostmi zvládat stres. Nízká úroveň Neuroticismu je tedy dobrým předpokladem k adaptivnímu zvládnání obtížných stresových situací. Podle našeho zjištění osoby s vysokým Neuroticismem využívají výrazně více negativní, tedy neefektivní strategie a mají tendenci užívat méně pozitivních strategií. Pociťovaná nejistota pravděpodobně způsobuje volbu úhybných strategií před přímou konfrontací a řešením problému.

Negativní strategie v pojetí SVF 78 souvisejí s konceptem syndromu naučené bezmocnosti Martina Seligmána (1975), který však také předpokládá, že se lze naučit i opačnému způsobu přemýšlení, a to optimistickému. Syndrom bezmocnosti a beznaděje je jedním z příznaků deprese, proto můžeme předpokládat, že osoby, které hojně využívají negativní strategie jako je rezignace, jsou depresí ohroženy. Rezignace předpokládá, že člověk už vzdal snahu něco změnit na své nepříznivé situaci. Zřejmě se o to v minulosti pokoušel, ale nedosáhl zlepšení, a proto se už o nic nesnaží. U zaměstnanců ÚP ČR byly identifikovány stresory: administrativní zátěž, pracovní přetěžování a nevhodné chování klientů (Středová, 2017; Loderová, 2011). Pokud jde o rezignovanost na stresor, kterým jsou problematičtí klienti, domníváme se, že pro zvýšení kompetence a získání jistoty, by bylo vhodné zařadit do vzdělávání nových a mladých zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji asertivní techniky, nekonfrontační způsoby řešení situace, aktivní naslouchání, ale také možnost supervizí. V případě, že se vyskytuje u zaměstnanců rezignovanost vůči stresoru přetížení množstvím práce, může to být důsledek neúspěšné snahy jej komunikovat s nadřízeným, případně nepředání informace vyšším složkám, které mohou situaci ovlivnit. Dále také může být rezignovanost způsobena nerovnoměrným rozdělováním zátěže v pracovním týmu, nebo například důrazem na soutěživost místo spolupráci. Pracovníkům, kteří pociťují rezignaci vzhledem k přílišnému přetížení, by mohlo pomoci zaměřit se na stanovení vlastních hranic a životních priorit, ujasnění, za jakých podmínek jsou ochotni práci dělat, co je pro ně důležité a smysluplné, vyvodit z toho závěry, a následně je komunikovat okolí. Co se týká stresoru narůstající

administrativní zátěže, je nejspíš velmi snadné na tento stresor rezignovat, protože jde o oblast, na kterou řadový zaměstnanec, ani jeho přímý nadřízený nemají vliv. Činnost zaměstnanců ÚP ČR se řídí zákonem, vyhláškami, metodikami a dalšími dokumenty vydávanými Ministerstvem práce a sociálních věcí a Generálním ředitelstvím Úřadu práce ČR. Je tudíž v moci pouze těchto nadřízených orgánů, aby administrativní zátěž redukovali. Nicméně zaměstnancům lze doporučit, aby se pokusili získat kontrolu nad situací formou kognitivního přerámování, nebo podhodnocení například přiznáním faktu, že administrativní zátěž se zvyšuje ve všech sektorech a mohlo by to být i horší. Syndrom vyhoření v souvislosti s vysokou mírou Neuroticismu může hrozit osobám, které jsou emočně nestabilní a práce je pro ně zdrojem uspokojování potřeb (Freudenberger, 1974 in Maroon, 2012).

Přestože oba koncepty, ze kterých vycházejí inventáře NEO FFI a SVF 78, předpokládají neměnnost osobnostních rysů a strategií zvládání v čase, můžeme usuzovat na určitou míru flexibility. V tomto kontextu uvedeme jako příklad Bandurovu teorii „self-efficacy“ (1997). Pociťovanou sebeúčinností, tedy opak rezignace, lze podle něj rozvíjet., například pozitivní zkušeností dosažení cíle díky vytrvalosti a vlastním schopnostem, nebo skrze modelový příklad, verbální ocenění a zpětnou vazbu. Považujeme za důležité upozornit na to, že ani vzhledem ke svojí rezignaci jako formě copingu by neměl člověk rezignovat, když ji u sebe objeví.

10.4. Souvislost věku a seniority se strategiemi zvládání stresu

Čtvrtým a pátým cílem bylo prozkoumat zvládací strategie vzhledem k věku a k senioritě. Nalezli jsme slabou souvislost Pozitivních strategií a věku ($r_s = 0,3$; $p < 0,05$) a slabou tendenci profesně starších zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji užívat více Pozitivní strategie ($r_s = 0,2$; $p < 0,05$). Jsme si vědomi, že obě sledované kategorie věk a seniorita jsou spolu ve vzájemném vztahu. Proměnná Seniorita je v našem vzorku značně zešíkmená. Výsledky jsou pravděpodobně zkresleny formulací položené otázky („*Celková délka doby, po kterou jste zaměstnaní na ÚP ČR*“), protože Úřad práce ČR vznikl až v roce 2011. Pro budoucí výzkum by bylo vhodnější položit otázku na senioritu obecněji, nespojovat ji s institucí nebo pozicí. Otázka by mohla znít např.: „Jak dlouho vykonáváte svoji současnou práci?“ Účastníků výzkumu jsme se také ptali na to, jak dlouho pracují na své současné pozici, ale tato čísla jsme do výzkumu nezahrnuli. Důvodem byly časté změny názvů pozic a pracovní náplně. Pro naše výzkumné záměry bylo důležitější prozkoumat, jak souvisí celková délka s užíváním efektivních strategií.

U věku a seniority pozorujeme efekt stejného směru. Z našich zjištění lze vyvodit, že zaměstnanci, kteří disponují předpoklady pro efektivní coping a kterým tato práce vyhovuje, zůstávají na ÚP. Naopak zaměstnanci, kteří nemají dostatečnou schopnost zvládat stres, a kterým tato práce nevyhovuje, z ÚP ČR v Ústeckém kraji odejdou. Proto je ve starší věkové kohortě méně osob, které neumí dostatečně využívat Pozitivní strategie. Starší zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více pozitivních strategií, což může také znamenat jejich přizpůsobení se podmínkám (efekt vývoje). To by znamenalo, že efektivní zvládací strategie se lze do určité míry naučit. S našim zjištěním koresponduje i výzkum prováděný na americké populaci sociálních pracovníků (Schwartz, Tiamyiu, Dwyer, 2007), ve kterém se prokázalo, že státní sociální pracovníci s přibývajícím věkem užívají více nadějeplný přístup ke klientům, než mladší. V souvislosti s věkem a senioritou připomínáme teorii kognitivní disonance Leona Festingera (1975 in Cooper & Feldman, 2019). Kognitivní disonance je diskomfort způsobený nekonzistentními idejemi, přesvědčeními a chováním. Snížení tohoto diskomfortu se obvykle děje změnou kognice, která je vůči změně nejméně odolná. Tak se nastolí rovnováha, protože chování je opět konzistentní s postoji. Výzkum (Carstensen, 2006 in Cooper & Feldman, 2019) potvrzuje, že starší lidé mají větší tendenci zachovat si emocionální spokojenost než mladší, protože pociťují, že jsou zranitelnější. Podobně výzkum strategií zvládnání (Diehl, Coyle & Labouvie-Vief, 1996) prokázal, že starší osoby využívají více strategií kognitivní reinterpretace a zdůrazňují pozitivní aspekty situace. Ve vyšším věku pravděpodobně i zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dají před možnou změnou stresujícího zaměstnání (navyklého chování) raději přednost změně postoje vůči němu. Snížení prožívané nepohody změnou postojů, nebo využíváním pozitivních kognitivních zvládacích strategií může být forma zmírnění disonance a v podstatě přizpůsobení se pracovním podmínkám, kterým je zaměstnanec ÚP ČR vystaven.

10.5. Rozdíl mezi muži a ženami ve strategii Sociální opora

Šestým cílem našeho výzkumu bylo popsat rozdíly ve strategiích mezi muži a ženami. Tento rozdíl jsme předpokládali v kontextu dosavadních výzkumů (Ekşi, 2010) ve strategii Sociální opora. Náš výsledek ($U = 685$; $z = 1,8$; $p = 0,07$; $AUC = 34\%$) neposkytl důkaz k zamítnutí nulové hypotézy. Vzhledem k nerovnoměrnosti porovnávaných skupin žen ($n = 184$) a mužů ($m = 11$), nelze náš výsledek spolehlivě interpretovat, protože zde narážíme na limity statistického testování.

10.6. Semináře pro zaměstnance

Vedlejším praktickým cílem našeho výzkumu bylo informovat zaměstnance ÚP ČR v Ústeckém kraji o teoriích stresu, syndromu vyhoření a možnostech, jak stres zvládat. Seminář jsme využili jako motivační faktor pro účast v našem výzkumu. Naším záměrem nebylo zkoumat dopady tohoto semináře. Nepředpokládali jsme výraznou změnu po naší intervenci, protože strategie zvládnání stresu alespoň podle autorů inventáře SVF 78 (Janke & Erdmannová, 2003) jsou v čase stabilní. Domníváme se, že určitá změna nebo vývoj v čase možný je, nicméně aby bylo možné pozorovat rozdíl, je k tomu zapotřebí velké úsilí ze strany subjektu a intervence by měla být prováděna spíše individuální formou. Seminář měl v první části informativní charakter, v druhé části probíhala diskuze na téma, co zaměstnance v práci nejvíc stresuje, jak se s tím vyrovnávají a co by poradili ostatním. Často se diskuze ubírala směrem k systémovým nedostatkům, na které si zaměstnanci stěžovali. Z reakcí účastníků bylo znát, že se jim seminář líbil. I když někteří vyjadřovali, že pro ně byl příliš obecný. V průběhu seminářů častokrát zaznívalo, že podobných školení není dostatek a že by zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji ocenili možnost skupinové supervize pracovních týmů.

11. Závěry

O zaměstnancích Úřadu práce České republiky v Ústeckém kraji bylo zjištěno, že:

- Využívají více pozitivní (efektivní) strategie zvládnání stresu, než negativní.
- Pozitivní strategie užívají více než běžná populace.
- Osobnostní profil odpovídá nadřazenému faktoru Stabilita (nižší Neuroticismus, vyšší Přívětivost a Svědomitost).
- Osobnost je akcentovaná v oblasti extrémní Svědomitosti, což se může projevat v tendenci k obsedantně-kompulzivnímu chování.
- Míra Přívětivosti nesouvisí s užíváním pozitivních strategií.
- Pozitivní strategie souvisejí se Svědomitostí, Otevřeností a Extraverzí, negativně s Neuroticismem.
- Negativní strategie významně souvisejí s mírou Neuroticismu.
- Pozitivní strategie souvisejí s věkem a senioritou.

Dosud byly u zaměstnanců ÚP identifikovány tyto stresory: nevhodné chování klientů, narůstající administrativní zátěž, nadměrné množství práce a pocíťovaný nezáměr nadřízených orgánů. Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji jsou přívětiví, emočně stabilní a velmi svědomití. Zároveň dokážou zvládat stres, protože využívají efektivní strategie. Míra Svědomitosti je v našem souboru extrémně vysoká, což má zřejmě vliv na nižší nalezenou souvislost s pozitivními strategiemi. Nicméně takové osoby jsou vybírány do pracovních týmů a zřejmě jim pracovní prostředí ÚP vyhovuje, protože zde zůstávají dlouho. Čím starší (i profesně) zaměstnanci jsou, tím více dokážou využívat efektivní strategie. Ve starší věkové kohortě zůstávají osoby, které disponují předpoklady pro efektivní coping, což může případně poukazovat i na vývoj směrem k efektivnímu copingu. Nejvýznamnější souvislost jsme našli u Neuroticismu a negativních strategií, což koresponduje s dosavadními výzkumy, ve kterých je nacházena souvislost Neuroticismu s neefektivními vyhýbavými strategiemi. Nepotvrzení rozdílů mezi muži a ženami není v našem vzorku dostatečně průkazné z důvodu nerovnoměrnosti obou skupin.

12. Souhrn

Diplomová práce je zaměřená na strategie zvládání stresu a osobnostní rysy a souvislosti mezi nimi u zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Ústeckém kraji. Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část.

První kapitola se věnuje pojmu stres, uvádíme zde několik definic. Dále se zabýváme pojmem stresor, uvádíme ho do kontextu celostního přístupu k člověku, protože příčina stresu může vzniknout na všech rovinách bio-psycho-socio-spirituálního komplexu. Dále uvádíme různé druhy stresu. V kapitole věnované biologickému přístupu ke stresu shrnujeme poznatky o stresové reakci na fyzické rovině. V kapitole Psychologický přístup uvádíme teorie, které se vážou k odolnosti a zranitelnosti člověka, dále rozdělujeme přístupy ke stresu podle zaměření na dispoziční faktory, situační faktory a proces vzniku stresu. V poslední kapitole se zabýváme stresem v pracovním prostředí, který může vznikat na rovině zaměstnavatele, na straně zaměstnance, z charakteru vykonávané činnosti, nebo při interakci mezi těmito složkami.

Druhá kapitola se věnuje strategiím zvládání. Nejprve odlišujeme pojmy coping a obranné mechanismy. Dále uvádíme rozdělení zvládacích strategií na vyhýbavé a nevyhýbavé, zaměřené na emoce, zaměřené na problém a zaměřené na útěk, příklonové a odklonové, adaptivní a neadaptivní. V podkapitole uvádíme přehled dosavadních výzkumů strategií zvládání u sociálních pracovníků, které se věnovaly rozdílům mezi muži a ženami, staršími a mladšími osobami, vlivu prožívané vlastní kompetence na stresovou reakci a syndrom vyhoření, porovnání výskytu pozitivních a negativních strategií, vlivu strategií na uspokojení z práce, zvládání konfliktu mezi prací a rodinou, významu internetové peer skupiny jako druhu sociální opory, vlivu zkušenosti násilí v pracovním prostředí, roli vztahu nadřízeného při řešení krizových situací, vlivu možnosti kontrolovat svou práci na volbu zvládací strategie.

Ve třetí kapitole se zabýváme pojmem syndrom vyhoření. Uvádíme jeho definice a typický průběh. Dále složky, které mají vliv na vznik syndromu vyhoření: osobnost jedince, charakter vztahu pracovník-klient a pracovní prostředí. V závěru uvádíme výzkum, který se zaměřoval na pociťovaný syndrom vyhoření u státních sociálních pracovníků a nestátních.

Čtvrtá kapitola je věnována osobnosti. Nejprve uvádíme definice osobnosti v psychologii, idiografický a nomotetický přístup. V podkapitole osobnostní charakteristiky vzhledem k zátěži seznamujeme čtenáře s koncepty resilience, hardiness, locus of kontrol, self-efficacy, naučené bezmocnosti, chování typu A, sense of coherence.

Dále uvádíme přehled dosavadních výzkumů osobnosti u sociálních pracovníků, které byly zaměřené na komponenty resilience, dopady tréninku self-efficacy, vliv self-efficacy na emoční vyčerpání, typologii pracovníků podle zvládání dilematických situací, osobnostní předpoklady pro vykonávání sociální práce, roli svědomitosti v pracovním prostředí.

Pátá kapitola je nazvána Osobnost a coping. Uvádíme zde tři možné přístupy ke copingu z pozice osobnostních rysů: coping jako vlastnost, coping jako osobnostní předpoklad a coping jako vzorec osobnostních rysů. V přehledu dosavadních výzkumů jsou zahrnuty studie, které se zaměřovaly na hledání souvislostí osobnostních rysů Big Five a copingových strategií, na hledání rozdílů mezi muži a ženami. Naposledy je uveden přístup dvou nadřazených vlastností: stabilita a plasticita, se kterými souvisí dva odlišné vzorce zvládání stresu.

Šestá kapitola je zaměřena na stresory pracovníků Úřadu práce. Věnujeme se stresorům: omezená možnost řídit průběh pracovní činnosti, aktuální podíl nezaměstnaných ve společnosti, pocit nekompetence vůči klientům s psychickým onemocněním nebo v krizi, konfliktní situace s klienty. Závěrem kapitoly uvádíme dosavadní výzkumy, ve kterých byly samotnými pracovníky identifikovány jako stresující tyto faktory: nadměrné množství práce, nevhodné chování klientů, narůstající administrativní zátěž a pocíťovaný nezájem nadřízených orgánů.

Výzkumná část diplomové práce začíná kapitolou věnovanou výzkumnému problému. Shrnujeme zde poznatky získané z literatury a stanovujeme výzkumné otázky a výzkumné hypotézy. Cílem výzkumné části bylo prozkoumat strategie zvládání stresu u zaměstnanců Úřadu práce ČR v Ústeckém kraji, popsat jejich osobnostní rysy, prozkoumat souvislost osobnostních rysů se strategiemi zvládání stresu, souvislost věku a seniority se strategiemi zvládání stresu a prozkoumat rozdíly mezi muži a ženami v užívání strategií zvládání stresu. Výzkumný soubor činil 196 účastníků, z toho bylo 185 žen a 11 mužů. Věkový průměr byl 42 let. Výzkum jsme provedli formou dotazníkového šetření, využili jsme k tomu testové metody NEO-FFI a SVF 78. Data byla zpracována anonymně. Jako motivační faktor k účasti ve výzkumu jsme použili seminář o stresu pro zaměstnance.

Zjistili jsme, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují vyšších skóre v Pozitivních strategiích než běžná populace, využívají více Pozitivní strategie zvládání stresu než Negativní. Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji dosahují na rozdíl od běžné populace vyššího skóre v Přívětivosti, významně vyššího skóre ve Svědomitosti a nižšího skóre v Neuroticismu. Míra Přívětivosti u zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji nesouvisí s využíváním Pozitivních strategií. S častějším využíváním Pozitivních strategií u nich

souvisí vyšší míra Svědomitosti, vyšší míra Otevřenosti vůči zkušenosti, vyšší míra Extraverze a nižší míra Neuroticismu. S častějším užíváním Negativních strategií souvisí vyšší míra Neuroticismu. Používání Pozitivních strategií roste u zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji s věkem a senioritou. Nepotvrzujeme, že ženy zaměstnané na ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají více než muži strategii Sociální opory.

Profese zaměstnance ÚP ČR v sobě obsahuje konflikt rolí sociálního pracovníka a úředníka. Naše výsledky ohledně zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji korespondují s dosavadními výzkumy sociálních pracovníků. Osobnost a coping zatím nebyly na této populaci zkoumány. Zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji podle našich zjištění mají k sociálním pracovníkům blízko vysokou mírou Přívětivosti a schopností efektivně zvládat stres. Osobnost zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji je dle našich zjištění akcentovaná v oblasti extrémní Svědomitosti, která byla autory (Widiger, Costa & McCrae, 2009) označena za maladaptivní a poukazující na obsedantně-kompulzivní sklony osobnosti. Což má zřejmě vliv na jejich prožívanou životní (ne)splněnost a sklon k neefektivním strategiím, jako je perseverace a sebeobviňování. Proto jsme zřejmě nenalezli tak významnou souvislost Svědomitosti s Pozitivními strategiemi. Nejvýznamnější nalezenou korelací byl Neuroticismus a Negativní strategie, což koresponduje s dosavadními výzkumy. Nepotvrzení rozdílů mezi muži a ženami v copingu není dostatečně průkazné, protože skupiny jsou nerovnoměrné. Největším limitujícím faktorem našeho výzkumu je způsob výběru účastníků.

Seznam literatury

1. Acker, G. M. (2010). How Social Workers Cope with Managed Care. *Administration in Social Work, 34*(5), 405-422.
2. Adamson, C., Beddome, L. & Davys, A. (2014). Building Resilient Practitioners: Definitions and Practitioner Understanding. *British Journal of Social Work, 44*(3), 522-541.
3. Aldwin, C. M. & Yancura, L. (2010) Stress, Coping and Adult Development. In Contrada J. R. & Baum, A. (Ed.), *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology and Health* (263 – 274). New York: Springer Publishing Company.
4. Amirkhan, J.H., Risinger, R.T., & Swickert, R.J. (1995). Extraversion: A Hidden Personality Factor in Coping? *Journal of Personality, 63*, 189-212.
5. Baker, L., O'Brian, K. & Salahuddin, N. M. (2007). Are shelter workers burned out?: An Examination of Stress, Social Support and Coping. *Journal of Family Violence, 22*(6), 465-474.
6. Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. *Psychological Review, 84*(2), 191-215.
7. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*, New York, W. H. Freeman.
8. Beddome, L., Davys, A. & Adamson, C. (2013). Educating Resilient Practitioners. *Social Work Education, 32*(1), 100-117.
9. Bishop, G. D., Tong, E.M.W., Diong, S.M., Enkleman, H.C., Why, I.P., Khader, M. et al. (2001). The Relationship between Coping and Personality among Police Officers in Singapore. *Journal of Research in Personality, 35*, 353-374.
10. Blatný, M. a kol. (2010). *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Praha: Grada.
11. Carter, N.T., Guan, L., Maples, J.L., Williamson, R.L. & Miller, J.D. (2016). The Downside of Extreme Conscientiousness for Psychological Well-being: The Role of Obsessive Compulsive Tendencies. *Journal of Personality, 84*(4), 510-522.
12. Collins, S. (2008). Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work, 38*(6), 1173-1193.
13. Collins, S. (2015). Alternative psychological approaches for social workers and social work students dealing with stress in the UK: Sense of coherence, challenge appraisals, self-efficacy and sense of control. *British Journal of Social Work, 45*(1), 69-85.

14. Connor-Smith, J. K. & Flachsbart, C. (2007). Relations Between Personality and Coping: A Meta-Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(6), 1080-1107.
15. Cooper, J. & Feldman, L. A. (2019). Does Cognitive Dissonance Occur in Older Age? A Study of Induced Compliance in a Healthy Elderly Population. *Psychology and Aging*, 34(5), 709-713.
16. DeYoung, C. G. (2006). Higher-order Factors of the Big Five in a Multi-Informant Sample. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(6), 1138-1151.
17. Diehl, M., Coyle, N. & Labouvie-Vief, G. (1996). Age and Sex Differences in Strategies of Coping and Defense Across the Life-Span. *Psychology and Aging*, 11(1), 127-139.
18. Doležalová, E. (2016). *Profese sociálního pracovníka na kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, míra jeho ohrožení syndromem vyhoření*. (Nepublikovaná diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci.
19. Drapela, V. J. (1997). *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál.
20. Ekşi, H. (2010). Personality and Coping among Turkish College Students: A Canonical Correlation Analysis. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 10(4), 2159-2176.
21. Freibergová, Z. & Maříková, P. (2013). *Zprostředkování zaměstnání a poradenství pro uchazeče o zaměstnání realizované Úřadem práce České republiky*. Praha: Středisko podpory služeb Národního vzdělávacího fondu. Získáno dne 19. 4. 2019 z: <http://www.nvf.cz/metodika-poradenskeho-procesu-realizovaneho-s-uchazeci-o-zamestnani-na-uradu-prace-ceske-republiky>
22. Freibergová, Z. (2013). *Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky*. Praha: Národní vzdělávací fond.
23. Freud, A. (2006). *Já a obranné mechanismy*. Praha: Portál.
24. Furman, M., Joseph, N. & Miller-Perrin, C. (2018). Associations between Coping Strategies, Perceived Stress and Health Indicators. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 23(1), 61–71.
25. Gellis, Z. D. (2002). Coping with Occupational Stress in Healthcare: A Comparison of Social Workers and Nurses. *Administration in Social Work*, 26(3), 37-51.
26. Hartl, P. & Hartlová, H. (2009). *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
27. Hertel, G., Rauschenbach, C., Thielgen M.M., & Krumm, S., (2015). Are Older Workers More Active Copers? Longitudinal Effects of Age-Contingent Coping on Strain at Work. *Journal of Organisational Behavior*, 36, 514-537.

28. Holmes, T. H. & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), 213 – 218.
29. Hřebíčková, M. & Urbánek, T. (2001). *NEO pětifaktorový osobnostní inventář*. Praha: Testcentrum.
30. Janke, W. & Erdmannová, G. (2003). *Strategie zvládnutí stresu – SVF 78*. Praha: Testcentrum.
31. Kalliath, P. & Kalliath, T. (2014). Work-Family Conflict: Coping with Strategies Adopted by Social Workers. *Journal of Social Work Practise*, 28(1), 111-126.
32. Kašparová, M. (2014). *Emoční inteligence jako předpoklad účinné komunikace v sociální práci na vybraném pracovišti Úřadu práce České republiky*. (Nepublikovaná diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci.
33. Kinman, G. & Grant, L. (2017). Building Resilience in Early-Career Social Workers: Evaluating a Multi-Modal Intervention. *British Journal of Social Work*, 47(7), 1979-1998.
34. Kliment, P. (2014). *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
35. Kobasa, S., Maddi, S., Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of personality and social psychology*, 42(1), 168-177.
36. Král, J. (2007). *Definování poradenství*. Studijní text. CEPAK.
37. Křivohlavý, J. (2001). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
38. Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum.
39. Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada Publishing.
40. Lamacz, L. (2012). *Politika zaměstnanosti České republiky*. Bakalářská práce. Brno: Mendlova univerzita v Brně.
41. Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company dostupné z <http://gen.lib.rus.ec/book/index.php?md5=7965CDC5D7F7DD5143146B6B5346B5B5>
42. Lev, S. & Ayalon, L. (2016). Coping with the Obligation Dilemma: Prototypes of Social Workers in the Nursing Home. *British Journal of Social Work* 46(5), 1318-1335.
43. Liberecký kraj. (21. dubna 2019). *Sociální dávky*. Získáno z <https://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/oddeleni-socialni-prace/socialni-prace/socialni-davky>.

44. Loderová, S. (2011). *Stresory v práci pracovníků oddělení zprostředkování zaměstnání na Úřadu práce v Třinci*. (Nepublikovaná bakalářská diplomová práce). Univerzita Palackého v Olomouci.
45. Manktelow, R. & Lewis, Ch. A. (2005). A Study of the Personality Attributes of Applicants for Postgraduate Social Work Training to a Northern Ireland University. *Social Work Education*, 24(3), 297-309.
46. Marková, M. (2016). *Syndrom vyhoření u pracovníků oddělení nepojistných sociálních dávek Úřadu práce České republiky*. (Nepublikovaná diplomová práce). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
47. Maroon, I. (2012). *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál.
48. Mayerová, M. (1997). *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada.
49. McCrae, R. R., & Costa Jr., P. T. (1986). Personality, Coping, and Coping Effectiveness in an Adult Sample. *Journal of Personality* 54(2), 385.
50. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Národní soustava povolání (21. dubna 2019), *Referent zaměstnanosti – poradce pro zprostředkování*. Získáno z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/referent-zamestnanosti-po>.
51. O'Brien, T.B. & DeLongis, A. (1996). The Interaction Context of Problem-, Emotion- and Relationship-Focused Coping: the Role of the Big Five Personality Factors. *Journal of Personality*, 64(4), 775-813.
52. Oravcová, M. (2017). *Postavení sociálního pracovníka na oddělení příspěvku na péči – úředník nebo sociální pracovník?* (Nepublikovaná diplomová práce). Masarykova univerzita.
53. Orel, M. et al. (2012). *Psychopatologie*. Praha: Grada.
54. Pack, M. J. (2014). The Role of Managers in Critical Incident Stress Management Programmes: A Qualitative Study of New Zealand Social Workers. *Journal of Social Work Practise*, 28(1), 43-57.
55. Padyab, M. & Ghazinour, M. (2013). Coping and Mental Health of Iranian Social Workers: the Impact of Client Violence. *Social Behavior and Personality*, 41(5), 805-814.
56. Pajmanová, M. & Elichová, M. (2014). Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků. *Czech and Slovak Social Work/Sociální Práce/Sociálna Práca*, 15(1), 101-109.
57. Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing.

58. Presnall, J. R. (2013). Disorders of Personality: Clinical Treatment from a Five-Factor Model Perspective. In T. A. Widiger & P. T. Costa Jr. (Ed.), *Personality Disorders and the Five Factor Model of Personality, 3rd ed.* (409-432). Washington DC: American Psychological Association.
59. Rădulescu, A. (2010). Learning Opportunities in Building the Professional Competences in Social Work Intervention. *Social Work Review/Revista de Asistența Socială* 9(1), 64-69.
60. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80 (1), 1-28.
61. Selye, H. (2016). *Stres života*. Praha: Nakladatelství Pragma.
62. Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: On depression, development and death*. Freeman. San Francisco. Dostupné z <http://gen.lib.rus.ec/book/index.php?md5=2F00CB0CCF54D560F9D6326FF7A835B5>
63. Schwartz, R. H., Tiamiyu, M. F. & Dwyer D. J. (2007). Social Worker Hope and Perceived Burnout: The Effects of Age, Years in Practice, and Setting. *Administration in Social Work*, 31(4), 103-119.
64. Smékal, V. (2004). *Pozvání do psychologie osobnosti*. Brno: Barrister & Principal.
65. Sowbel, L. R. & Miller, S. E. (2015). Gatekeeping in Graduate Social Work Education: Should Personality Traits be Considered? *Social Work Education*, 34(1), 110-124.
66. Steinberg, A. & Ritzmann, R. F. (1990). A living systems approach to understanding the concept of stress. *Behavioral Science*, 35(2), 138-146.
67. Stoeber, J., Otto, K. & Dalbert, C. (2009). Perfectionism and the Big Five: Conscientiousness Predicts Longitudinal Increase in Self-Oriented Perfectionism. *Personality and Individual Differences*, 47(4), 363-368.
68. Sředová, M. (2017). *Syndrom vyhoření na oddělení státní sociální podpory Úřadu práce*. (Nepublikovaná bakalářská práce). Univerzita Hradec Králové.
69. Štikar, J. & Rymeš, M. & Riegel, K. & Hoskovec, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Nakladatelství Karolinum.
70. Suls, J. & Fletcher, B. (1985). The Relative Efficacy of Avoidant and Nonavoidant Coping Strategies: A Meta-Analysis. *Health Psychology*, 4(3), 249-288.
71. Vašíčková, Š. (2017). *Percepce syndromu vyhoření a jeho prevence u sociálních pracovníků na Úřadu práce*. (Nepublikovaná diplomová práce). Masarykova univerzita.

72. Watson, D. & Hubbard, B. (1996). Adaptational Style and Dispositional Structure: Coping in the Context of the Five-factor Model. *Journal of Personality*, 64, 737-774.
73. Widiger, T.A., Costa, P.T. & McCrae, R.R. (2009). A Proposal for Axis II: Diagnosing Personality Disorders Using the Five-factor Model. In P.T. Costa & T.A. Widiger (Ed.), *Personality Disorders and the Five Factor Model of Personality* (431-456). Washington DC: American Psychological Association.
74. Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR.
75. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Český a anglický abstrakt

Příloha 4. 2: Informovaný souhlas

Příloha č. 1: Český a anglický abstrakt magisterské diplomové práce

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Strategie zvládání stresu a osobnost zaměstnanců Úřadu práce v Ústeckém kraji

Autor práce: Bc. Markéta Jonczy

Vedoucí práce: doc. PhDr. Matúš Šucha, PhD.

Počet stran a znaků: 79, 153 558

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury: 75

Abstrakt

Tato práce se zabývá copingovými strategiemi a osobností zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Ústeckém kraji. Teoretická část je věnována stresu, copingu, syndromu vyhoření, osobnosti, souvislostem osobnostních rysů s copingem, a stresorům zaměstnanců ÚP. Cílem výzkumu, který je popsán v druhé části práce, bylo prozkoumat strategie zvládání a osobnost zaměstnanců ÚP ČR v Ústeckém kraji, souvislosti strategií s osobnostními rysy, věkem a senioritou, a rozdíly mezi muži a ženami v copingu. Výzkum byl proveden kvantitativně, formou dotazníkového šetření. Byly použity metody NEO-FFI a SVF 78. Výzkumu se zúčastnilo 196 osob (185 žen, 11 mužů). Vzorek byl získán formou samovýběru. Z výsledků vyplývá, že zaměstnanci ÚP ČR v Ústeckém kraji využívají pozitivní strategie více než negativní a více než běžná populace. Na rozdíl od populace dosahují vyšších skóre v Přívětivosti, výrazně vyšších ve Svědomitosti a nižších v Neuroticismu. Přívětivost u nich nesouvisí s pozitivními strategiemi. Pozitivní strategie souvisejí se Svědomitostí, Otevřeností a Extraverzí, věkem, senioritou a negativně s Neuroticismem. Negativní strategie významně souvisejí s Neuroticismem. Limity jsou uvedeny v diskuzi.

Klíčová slova: coping, osobnost, státní sociální pracovníci, zaměstnanci Úřadu práce České republiky

ABSTRACT OF THESIS

Title: Coping Strategies and Personality of Employees of the Czech Republic Labour Office in the Ústecký Region

Author: Bc. Markéta Jonczy

Supervisor: doc. PhDr. Matúš Šucha, PhD.

Number of pages and characters: 79, 153 558

Number of appendices: 2

Number of references: 75

Abstract

This thesis focuses on coping and personality of employees of the Czech Republic labour office in the Ústecký region. In theoretical part, concepts of stress, coping, burn-out syndrome, personality, link between personality and coping, and finally stressors of employees of the Czech Republic labour office, are described. The aim of the research described in the second part was to examine personality and coping of the Czech labour office employees in the Ústecký region, personality and coping connections, age and seniority in relation to coping and differences between men and women in coping. The research was quantitative, questionnaire survey. Questionnaires NEO-FFI and SVF 78 were used. 196 people participated in the research (185 women and 11 men). The sample was obtained by self-selection. We have found out, that Czech labour office employees in the Ústecký region use more positive than negative coping strategies and use them more compared to common population. In addition, they score higher in Agreeableness, extremely higher in Conscientiousness and lower in Neuroticism in comparison to common population. Agreeableness is not related to positive coping strategies. Also, positive (effective) coping strategies are connected with Conscientiousness, Openness and Extraversion, age and seniority, negatively with Neuroticism. Moreover, negative strategies are strongly connected with Neuroticism. In conclusion, limitations of the research are discussed.

Key words: coping, personality, state social workers, employees of the Czech Republic labour office

Příloha č. 2: Informovaný souhlas

Prožívání stresových situací u zaměstnanců ÚP ČR

Informovaný souhlas:

Zodpovězením následujících otázek souhlasíte s účastí na výzkumu, který je zaměřen na mapování prožívání a zvládání stresových situací u poradců na Úřadu práce ČR. V první fázi Vás poprosím o vyplnění následující testové baterie. Prosím, abyste odpověděli na všechny uvedené otázky. Každý dotazník bude zpracován anonymně. Součástí výzkumu je i školení o stresu s relaxačními technikami a skupinovou diskuzí. Účast na výzkumu můžete kdykoliv ukončit. Data budou použita k výzkumným účelům. Pokud budete mít otázky týkající se výzkumu, nebo stojíte o podrobnější sdělení výsledků výzkumu, kontaktujte autorku výzkumu Bc. Markétu Jonczy přes email: marketajonczy@gmail.com, marketa.jonczy@uradprace.cz.

Jedinečný kód:

(napište iniciály Vaší matky za svobodna, prostřední 3 číslice Vašeho osobního telefonního čísla; např.: MP491)

Demografické otázky

Pohlaví: _____

Věk: _____

Nejvyšší dosažené vzdělání:

.....
.....

Celková délka doby, po kterou jste zaměstnaní na ÚP ČR (v letech a měsících, např. 5 let a 7 měsíců):

Délka doby, po kterou jste zaměstnaní na Vaší současné pozici (v letech a měsících):

Vaše současná pracovní pozice a oddělení:

.....
.....