



VPLYV ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ NA KRÍZOVÝCH MANAŽÉROV A ICH ZVLÁDANIE

INFLUENCE STRESSFUL SITUATIONS ON CRISIS MANAGERS AND THEIR MANAGEMENT

Valéria MORICOVÁ¹

SUMMARY:

Specifics of the work in the field of crisis management is also reflected in specific requirements for personality of crisis managers, their preparation for the implementation of this work must be comprehensive and focused to cope with stressful situations. Crisis managers can hardly avoid stress situations, because they are confronted with them very often and when carrying out their profession they must be effectively overcome, cope and deal with them.

KEYWORDS: *load, stress, crisis manager, coping with stressful situations*

ÚVOD

Pracovníci pracujúci v oblasti krízového riadenia pracujú v pracovných podmienkach, ktoré si vyžadujú väčšiu mieru psychickej odolnosti. Ich práca je často náročná aj z dôvodov, že pracujú v špecifických podmienkach, ktoré môžu pre nich predstavovať *záťaž a stres*. Náplňou ich práce je

- zabezpečiť analýzu možných rizík a ohrození,
- popísať predpokladaný vývoj a priebeh kríz, koordinovať prípravu krízových plánov,
- v prípade vzniku krízových javov efektívne riadiť priebeh záchranných prác,
- adekvátne a okamžite reagovať na krízu, dostať ju pod kontrolu a minimalizovať škody a straty,
- komunikovať s obeťami, verejnosťou, médiami,
- zabrániť šíreniu paniky, podávať pravdivé informácie a vyvarovať sa nepremyslenej činnosti a iné.

Úlohy, pôsobnosť a právomoc pracovníkov krízového riadenia (riadiacich i výkonných) sa odlišujú na základe úrovne riadenia, úrovne verejnej správy a konkrétneho vzniknutého krízového javu. [1; 2]

Krízoví manažéri svojou osobnosťou ovplyvňujú proces riešenia kríz, a preto je možné povedať, že činnosti v rámci krízového riadenia majú technický, technologický a sociálno-psychologický charakter. Krízoví manažéri sú pri vykonávaní svojej práce často vystavení psychickej záťaži, hlavne pri riešení vzniknutých kríz, pretože tieto sa vyznačujú charakteristikami, na ktoré pracovníci nemusia byť pripravení (odborne, psychicky, fyzicky), môže zlyhať technické zabezpečenie, nemajú dostatok potrebných informácií a mnoho iných vonkajších a vnútorných faktorov, ktoré môžu významne ovplyvniť ich výkonnosť a priebeh krízy. Záťaž a stres všeobecne pôsobia na organizmus môžu vyvolať únavu, znižovať pracovný výkon a motiváciu, znižovať koncentráciu, koordináciu, zvyšovať podráždenosť, konfliktnosť, ovplyvniť správne fungovanie celej osobnosti.

1. ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE A ICH VPLYV NA PRÁCU KRÍZOVÝCH MANAŽÉROV

Situácie, ktoré vznikajú pri riešení krízových javov každý pracovník prežíva subjektívne. Tá istá udalosť pôsobí na rôznych ľuďoch odlišne a môžu ju prežívať ako záťažovú, čo môže mať pozitívny ale i negatívny vplyv na daného pracovníka. Záťažová situácia je chápaná ako taká situácia, ktorá si vyžaduje zvýšenú aktivitu

¹ Valéria Moricová, Mgr., Fakulta špeciálneho inžinierstva, Katedra krízového manažmentu, Žilinská univerzita v Žiline, Ul. 1 mája 32, 010 26 Žilina, 041/513 6731, Valeria.Moricova@fsi.uniza.sk .

na jej zvládnutie alebo prispôsobenie sa novo vzniknutým podmienkam. Človek si nevystačí s predchádzajúcimi schémami myslenia a správania, a teda musí hľadať a pretvárať zaužívané spôsoby riešenia a zvládania vzniknutých situácií.

Stres je dôsledkom a prejavom stavov záťaže, predstavuje ich krajnú formu, ktorú zapríčiňujú extrémne požiadavky prostredia. Stres je dôsledok psychickej a fyziologickej reakcie na stresor (stresová situácia, udalosť, faktor, čokoľvek, čo človek považuje za ohrozujúce niektoré z dôležitých hodnôt). [3; 4; 5]

Pri záťaži a strese často dochádza aj k myšlienkovému a emocionálnemu preťaženiu, čo vyvoláva potrebu mobilizácie síl a môže viesť k dezorganizácii správania. Medzi *charakteristické znaky negatívne prežívaných stresových situácií* je možné zaradiť pocity neovplyvniteľnosti, nepredvídateľnosti a nezvládnuteľnosti situácie, v podmienkach nepríjemného tlaku okolností, ktoré vyžadujú príliš veľa zmien. *Prejavy záťaže a stresu* je možné pozorovať v oblastiach prežívania, motorických prejavov, kognitívnych a fyziologických prejavov; zasahujú oblasť vôle; narúšajú integritu osobnosti; vyvolávajú mobilizáciu autoregulačného systému. Pri nadmernej aktivizácii, ktorú vyvolávajú záťažové situácie, dochádza k narušeniu priebehu jednotlivých funkcií, k prejavu neschopnosti cieľavedomého a adekvátneho konania, ale aj dezorganizácii celkového správania človeka [6].

Paulík [7] špecifikuje *prejavy stresu* a uvádza nasledujúce delenie:

- *aktívna reakcia na stres*, ktorá sa prejavuje svalovým napätím, silným potením, pocitmi horúčavy, výraznými emóciami, autoagresívnymi tendenciami, nesústredenosťou, zhoršenou schopnosťou komunikácie a iné) a
- *pasívna reakcia na stres*, ktorá sa prejavuje strnulosťou, obmedzením pohybu, nemotornými, nekoordinovanými pohybmi, spomalením fyziologických funkcií, ľadovými rukami, nohami, zblednutím, rozšírením zorníc, znížením percepcie tela, výrazným znížením schopnosti porozumieť verbálnym oznámeniam, informáciám a iné).

Krízoví manažéri by mali byť schopní poznať prejavy záťaže nie len na sebe, ale aj na svojich podriadených. Mali by taktiež poznať možné zdroje a príčiny záťažových situácií, ktoré môžu ovplyvniť ich výkonnosť, výkonnosť ich podriadených alebo zmeniť priebeh

riešenia krízy, aby boli schopní adekvátne reagovať na vzniknutú situáciu a následne ju efektívne riešiť.

Zdroje záťaže a stresu vychádzajú nie len z vonkajšieho prostredia, ale majú pôvod aj vo vnútornej oblasti osobnosti človeka. Zdrojom záťaže a stresu môže byť čokoľvek, čo považuje jedinec za nezvládnuteľné, ohrozujúce a prevyšujúce jeho aktuálne možnosti.

Medzi možné *zdroje záťaže* krízových manažérov je možné zaradiť:

- nové, priveľmi silné, rýchlo sa meniace podnety,
- prerušovanie a sústavné menenie zamerania pozornosti, príval informácií,
- nezosúladené príkazy, úlohy, pokyny od vedenia na pracovisku,
- nedostatok informácií, keď je pracovník nútený zaujať stanovisko, rozhodnúť sa, delegovať, plánovať,
- nové a náhle požiadavky na zmenu každodenne používaných, stereotypných spôsobov správania,
- práca v premenlivých a náročných pracovných podmienkach,
- práca pod tlakom,
- nehody na pracovisku,
- ťažko zranené obete, príp. smrť pri výkone služby (dieťaťa, dospelého, kolegu, blízkej osoby),
- ohrozenie vlastného zdravia a života,
- nedostatočná prax, skúsenosti a iné.

K zdrojom záťaže je nutné zaradiť aj udalosti z osobného života človeka, závažné životné situácie (napr.: smrť blízkej osoby, ochorenie, strata zamestnania ...), ktoré môžu zasahovať do práce, čím môžu ovplyvniť jeho výkonnosť, ale aj naopak môžu zasahovať rôzne pracovné problémy do osobného života človeka. Preto je potrebné sa naučiť ich riešiť a zvládať.

Určitá intenzita záťaže a stresu je dôležitá a dokonca pre život, rast a rozvoj osobnosti veľmi významná a potrebná. Stres môže byť pozitívny, označovaný ako *eustres*, ktorý v živote sprevádza vzrušujúce udalosti (napr.: výhru). *Distres* je negatívnou a veľmi nebezpečnou formou stresu. Jeho sprievodnými javmi sú neuvolnené frustrácie, obavy, zlosť a úzkosť. Sú však rozdiely medzi nebezpečným, patogénnym stresom, keď prežívame subjektívne negatívne zafarbené napätie a stresom pozitívnym, s príjemným emocionálnym zafarbením, ktorý vedie k zvyšovaniu odolnosti a podporuje rozvoj osobnosti. Každý človek by mal poznať svoje

silné a slabé stránky osobnosti a vedieť kedy sú pre neho záťažové faktory motivujúce a únosné a kedy naopak ho už poškodzujú, znemožňujú mu plniť úlohy, dosahovať stanovené ciele.

2. ZVLÁDANIE ZÁŤAŽOVÝCH SITUÁCIÍ

Zvládanie záťažových situácií (*coping*) je možné chápať ako formu správania, pomocou ktorého človek dokáže odolávať alebo prekonávať záťažové situácie. Je to proces zvládania, vyrovnania sa s vonkajšími i vnútornými požiadavkami, ktoré sú prežívané ako zaťažujúce, čiže aktuálne presahujúce možnosti jedinca. Zvládanie prebieha na vedomej i nevedomej úrovni prežívania človeka. Je potrebné uviesť dôvody, prečo zvládať záťažové situácie a aké dôsledky môže mať ich dlhodobé pôsobenie na osobnosť.

Je zrejmé že záťažové situácie ovplyvňujú fungovanie organizmu po psychickej i fyzickej stránke. Čím dlhšie na človeka záťaž a stres pôsobí, tým viac ho poškodzuje. Paulík [7] uvádza delenie *dôsledkov záťaže a stresu* z časového hľadiska:

- *bezprostredné prejavy záťaže a stresu* ako sú psychické reakcie a krátkodobé stavy (emocionálne reakcie, striedanie nálad, únava, znížená bdelosť, ospalosť, zreteľný pokles výkonnosti, nepríjemné pocity, bolesť hlavy, brucha, agresívne alebo hostilné správanie, pasivita),

- *prejavy trvalejšieho charakteru* psychologické symptómy (nespokojnosť, vyčerpanie), somatické symptómy ochorení (respiračné a obehové problémy, dlhodobé bolesti hlavy, pretrvávajúce sexuálne problémy), poruchy duševného zdravia (adaptačné poruchy, posttraumatická stresová porucha, krátka reaktívna psychóza).

V odbornej literatúre sú medzi poruchami spôsobenými dlhodobou pôsobiacou záťažou uvedené tiež:

- patologická únava až chronická patologická únava,
- reakcie na závažný stres a poruchy prispôsobenia sa,
- akútna reakcia na stres,
- disociatívna amnézia,
- trvalá zmena osobnosti po katastrofickej skúsenosti,
- selektívny mutizmus,
- chronický únavový syndróm,
- syndróm vyhorenia. [8; 9]

Človek nie je schopný dlhodobo existovať v nerovnovážnom stave s prostredím, v ktorom žije, a ktoré je výsledkom pôsobenia záťažových situácií. Preto sa usiluje vyrovnať so záťažou a stresom a znižovať ich negatívny vplyv. *Vyrovňovanie sa so záťažovými situáciami*, krízami je chápané mnohými autormi rôzne. V tabuľke 1 je uvedený prehľad priebehu fáz, ktoré majú podobný priebeh.

Tabuľka 1

Porovnanie priebehu vyrovnávania sa so záťažovými situáciami

Fázy	Autor				
	H. Selye (GAS)	G. Caplan	J. Cullberg	M.J. Horowitz	E. Küblerová – Rossová
1	Poplachová reakcia	Mierne zvýšenia napätia	Šok	Výkrik	Šok
2	Rezistencia	Pokračujúce zvyšovanie napätia	Odozva	Popretie	Agresia
3	Vyčerpanie	Ďalší nárast napätia	Spracovanie	Intrúzia	Vyjednávanie
4		Ďalší nárast napätia		Vyrovňovanie sa	Depresia
5				Zmierenie sa	Prijatie

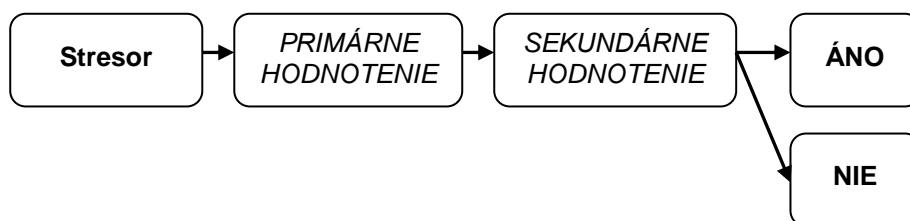
Zdroj: Paulík, *Psychologie lidské odolnosti*, 2010, s. 66

V tabuľke 1 je uvedené porovnanie fáz priebehu vyrovnávania sa so záťažovými

situáciami, teda so aj so záťažou a stresom, významnými odborníkmi v tejto oblasti.

Jednotliví autori sa zhodujú v niektorých krokoch vyrovnávania sa so záťažovými situáciami. Na začiatku, keď sa jedinec vyrovnáva so záťažovou situáciou vzniká u neho normálna reakcia na stres, postupne si plne uvedomuje, čo sa s ním deje a dochádza k úplnému rozvoju krízovej reakcie s prejavmi stresu v jednotlivých oblastiach prežívania a správania jedinca. V literatúre sa najčastejšie uvádza priebeh vyrovnávania sa so

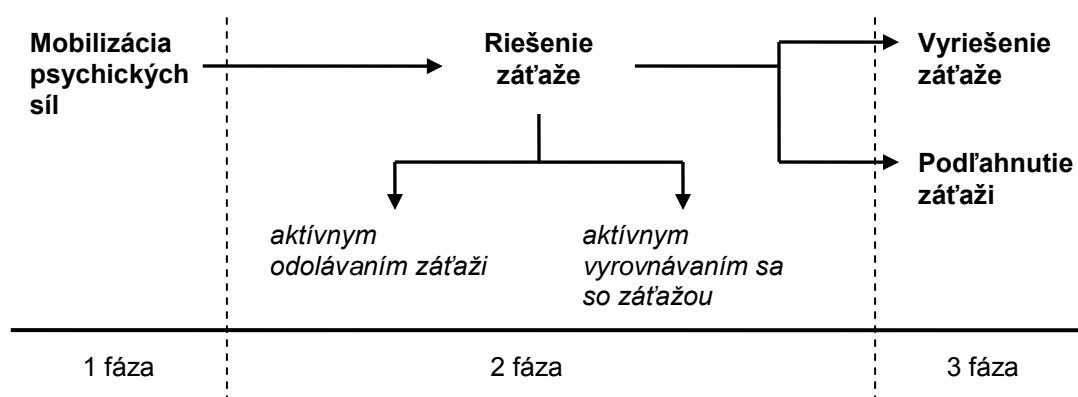
záťažovými situáciami GAS (autor H. Selye), ktorý je zobrazený a podrobnejšie popísaný na obrázku 2. Fázy priebehu záťažových situácií majú spoločné prvky, podobne ich uvádza aj Lazarus a Folkmanová, ktorý vytvorili kognitívno-transakčný model zvládania záťažových situácií (obr. 1) na základe štúdií transakcií medzi osobou a prostredím [10]. Uvedený model pozostáva z troch fáz vyrovnávania sa so záťažou a stresom.



Obrázok 1. Model zvládania stresu podľa Lazarusa a Folkmanovej [10]

Na organizmus pôsobí stresor v prvej fáze človek hodnotí či je daná udalosť pre neho prospešná, škodlivá, ohrozujúca alebo nebezpečná. Emócie sú generované počas hodnotenia. V druhej fáze človek prehodnocuje či sa môže vyrovnáť so stresom a aké sú alternatívy. V poslednej, tretej fáze, je

ukončenie, prehodnotenie, či človek zvládol stresovú situáciu (áno), čo následne predstavuje pre neho minimálny stres alebo nezvládol (nie) a podľahne, nastane vyčerpanie organizmu. Bratská [3] popisuje vyrovnávanie sa so záťažovými situáciami podobne (obr. 2).



Obrázok 2. Fázy vyrovnávania sa so záťažovými situáciami [3, s. 62]

Pod vplyvom stresora na organizmus sa mobilizujú psychické obranné sily (prvá fáza) organizmu, čo predstavuje vytváranie pohotovosti k činnosti na základe orientácie v nových podmienkach, dočasne vzrastá celková aktivita a organizmus sa pripravuje na odvrátenie nebezpečenstva. Druhá fáza zahŕňa zvyšovanie odolnosti voči rôznym vplyvom, uskutočňuje sa riešenie záťažovej situácie. Počas tejto fázy je možné pozorovať fyziologické prejavy stresu, emocionálne prejavy stresu, prejavy stresu v behaviorálnej

rovine. V tretej fáze nastáva vyriešenie záťaže, a teda stabilizácia alebo vyčerpanie. Človek uplatňuje konkrétne spôsoby vyrovnávania sa so záťažou zamerané na obnovenie rovnováhy alebo nastane zlyhanie v záťažovej situácii a podľahnutie záťažovým vplyvom. Krízoví manažéri pracujú prevažne v podmienkach, ktoré sú náročné na psychiku a musia sa vyrovnáť s mnohými situáciami, aby dokázali zvládnuť krízu a pomôcť iným.

V literatúre zameranej na zvládanie záťažových situácií sa stretávame s termínmi *coping a adaptácia*. Coping je chápaný ako „boj“ človeka s neprimeranou aj extrémnou záťažou, ktorú nedokáže zvládať zaužívaným spôsobom správania. V porovnaní adaptácia sa chápe ako vyrovňovanie sa so záťažou, ktorú môže relatívne ľahko zvládnuť a v určitých medziach ju dokáže prekonať. Adaptácia na subjektívne nepríjemne prežívanú skutočnosť (záťažovú situáciu) je často zabezpečovaná obrannými mechanizmami, čiže zvládanie záťaže na nevedomej alebo vedomej úrovni prežívania človeka pomocou konkrétnych metód a techník. Za základ obrany sebaobrazu, pocitu istoty, bezpečnosti je možné považovať *nevedomé vytesnenie a vedomé potlačenie*. Nevedomé vytesnenie je založené na odstránení nepríjemných a neprípustných psychických zážitkov z vedomia človeka. Hoci si ich človek neuvedomuje, môžu ovplyvňovať jeho prežívanie a správanie. Vedomé potlačenie spočíva v upustení od určitej pre človeka subjektívne atraktívnej aktivity alebo jej odloženia na neskôr. [7]

Medzi obranné mechanizmy je možné ďalej zaradiť regresiu, projekciu, bagatelizáciu, racionalizáciu, sociálnu izoláciu, kompenzáciu, agresiu. *Zvládanie na vedomej úrovni* je možné chápať ako úmyselné sebaovládanie, vedomé ovplyvňovanie a používanie metód a techník zameraných na predchádzanie stresu záťažovým situáciám a vyrovňaním sa s nimi. Každý človek rieši psychickú záťaž iným spôsobom a každý na ňu reaguje rôzne. Je dôležité, aby každý človek identifikoval možné zdroje, konkrétne príčiny psychickej záťaže a hľadal adekvátne spôsoby riešenia a zvládania záťažových situácií. Je mnoho spôsobov ako zvládať záťažové situácie, preto je potrebné zvoliť si také metódy a techniky zvládania záťaže a stresu, ktoré budú vyhovovať individuálnym potrebám jednotlivca, a ktorých funkčnosť má overenú.

Zvládanie záťažových situácií má dve základné formy, *zvládanie zamerané na*:

- *problém*, ktoré zahŕňa aktívne zvládanie, zvýšenú koncentráciu a snahu dosiahnuť cieľ, plánovanie, vymedzenie problému, hľadanie alternatív, ich zvažovanie, voľba medzi nimi a realizácia vybranej alternatívy, potlačenie protichodných aktivít, zdržanlivosť zvládania, nekonať bezprostredne,
- *emócie*, ktoré zahŕňa odstránenie nepríjemných emócií, hľadanie

emocionálnej opory, identifikovanie pozitívnych aspektov problému, akceptáciu, popretie [7; 11; 12].

Medved'ová (1997), uvádza, že je dôležité rozlišovať či je zvládanie záťaže *zamerané na cieľ* alebo *na proces*. Modely zamerané na cieľ predstavujú úsilie zmeniť či ovládnuť také faktory prostredia, ktoré sú vnímané ako stresujúce alebo snahu zvládnuť či regulovať vlastné nepríjemné emócie vznikajúce v súvislosti so stresovou epizódou. Modely zamerané na proces reprezentujú tendencie stretnúť sa so stresorom alebo sa mu vyhnúť. [In 13].

Medzi spôsoby a techniky aktívneho a vedomého zvládania záťažových situácií je možné zaradiť:

- techniky na zvládanie strachu (racionálny rozbor príčin strachu, autosugescia),
- relaxačné techniky (autogénny tréning, Jacobsonova progresívna relaxácia),
- meditácia,
- techniky zamerané na zvládanie bolesti (akupunktúra, akupresúra),
- dychové cvičenia (uvedomelé dýchanie),
- pozitívna imaginácia.

Veľmi významná je *prevencia a zvyšovanie psychickej odolnosti človeka* so zameraním na zvládanie záťažových situácií. Pre prevenciu má veľký význam aj sebaopoznanie a sebariadenie, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu zdrojov záťaže jednotlivca ako aj ich riešenie a následné zvládanie. Medzi predpoklady zvládania záťažových situácií a zvyšovania odolnosti voči nim je možné uviesť:

- záujem o vlastné zdravie,
- racionálna výživa,
- pozitívne myslenie,
- relaxácia,
- používanie time manažmentu (napr.: Pareto princíp, Metóda ABC),
- asertívne správanie,
- odpočinok,
- pohybová aktivita (joga, prechádzky, aktívne športovanie),
- vzdelávanie sa zamerané na problematiku záťažových situácií a iné.

C. Hennig a G. Keller [14] vymedzili dôležité antistresové zásady:

- *Znížiť príliš vysoké ideály*, neklásť na seba vysoké ideály, nevystavovať sa nebezpečenstvu frustrácie. Je potrebné akceptovať skutočnosť, že človek je tvor nedokonalý a robí chyby.

- *Neprepadnúť syndrómu pomocníka*, vyhnúť sa nadmernej identifikácii s potrebami ostatných ľudí. Nesnažiť sa byť zodpovedný za všetkých a všetko.
- *Naučiť sa povedať „nie“*, nedať sa preťažovať. Povedať nie, ak budete cítiť, že je toho na vás priveľa.
- *Stanoviť si priority*, neplytvať svojou energiou, sústrediť sa len na podstatné činnosti.
- *Vytvoriť si dobrý plán práce*, rozdeliť si svoju prácu rovnomerne, čas si rozdeliť racionálne. Vyhnúť sa odkladaniu.
- *Robiť si prestávky*, zradiť si medzi povinnosťami krátke prestávky pre obnovu energie.
- *Vyjadrovať otvorene svoje pocity*.
- *Hľadať emocionálnu a vecnú oporu*, nájsť si dôverníka a vyrozprávať svoje problémy, požiadať o radu.
- *Vyvarovať sa negatívnemu mysleniu*.
- *V kritických okamihoch práce zachovať rozvahu*, v problémovej situácii nepodľahnúť prvým negatívnym pocitom, ktoré vedú k impulzívnej reakcii.
- *Následná konštruktívna analýza*, ešte raz si prejsť kritické situácie, analyzovať svoje správanie, navrhnúť alternatívne riešenia.
- *Doplniť energiu*, vyrovnať pracovné zaťaženie potrebnou mierou oddychu,

venovať sa vzťahom, činnostiam, v ktorých nám je dobre.

- *Žiť zdravo*, brať vážne varovné signály svojho tela, zmierniť svoje pracovné nasadenie, dostatok spánku, zdravo sa stravovať, športovať.

ZÁVER

Záťažové vplyvy v kríze pôsobia prevažne negatívne na prežívanie a správanie zúčastnených na riešení vzniknutej krízy ako aj na jej obeť. Riešenie krízových javov patrí k náročným činnostiam, v ktorých sa krízoví manažéri stretávajú s vysokým stupňom záťaže. Jej vplyv na psychiku i organizmus je výrazný, a preto je potrebné sa zaoberať riešením a zvládaním záťažových situácií. Veľký význam má vzdelávanie v tejto oblasti. Krízoví manažéri by mali disponovať základnými vedomosťami z oblasti psychológie, aby mohli podľa možností správne vyhodnotiť vzniknutú situáciu a adekvátne na ňu reagovať. Samozrejme primeraná miera záťaže a stresu je motivujúca, no v prípade potreby je vhodné vyhľadať odborníka, ktorý na základe analýzy daného problému navrhne možný spôsob jeho riešenia.

LITERATÚRA

- [1] ŠIMÁK, L.: *Krízový manažment vo verejnej správe*. [on line]. Žilina, FŠI, ŽU v Žiline 2004, 245 s. ISBN 80-88829-13-5. Dostupné na: http://fsi.uniza.sk/kkm/files/publikacie/simak_km.html.
- [2] MÍKA, V., ŠIMÁK, L., HUDÁKOVÁ, M., HORÁČEK, J.: *Manažment a krízový manažment. Úvod do krízového manažmentu*. Žilina, EDIS – vydavateľstvo ŽU 2009, 204 s. ISBN 978-80-554-0079-2.
- [3] BRATSKÁ, M.: *Vieme riešiť záťažové situácie?* 1. vyd. Bratislava, SPN 1992, 152 s. ISBN 80-08-01592-6.
- [4] MIKOLAJ, J., HERŠIC, L., HITTMÁR, Š., HORÁČEK, J., MÍKA, V., ŠIMÁK, L.: *Krízový manažment ako spoločensko-vedný problém*. 1. vyd. Žilina, RVS FŠI ŽU 2000, 141 s. ISBN 80-88829-54-2.
- [5] BRATSKÁ, M.: *Osobnosť v situáciách psychickej záťaže*. [on line]. 2011, Dostupné na: <http://www.cdvuk.sk/blade/files/UTV/prednasky%20a%20skripta/bratskatextyosobnost-v.doc>.
- [6] ČINOVSÝ, K., BLUSKOVÁ, J., ŠKODÁČEK, I.: *Zmeny psychických stavov a ich prejavy v interakcii s psychickou záťažou*. In *Psychiatria*, [on line]. ISSN 1335-423x. 2002, č. 1, s. 7 – 12. Dostupné na: <http://www.psychiatria-casopis.sk/files/psychiatria/1-2002/psy1-2002-cla2.pdf>.
- [7] PAULÍK, K.: *Psychologie lidské odolnosti*. 1. vyd. Praha, Grada Publishing, a. s. 2010, 240 s. ISBN 978-80-247-2959-6.
- [8] BREČKA, T. A.: *Psychologie katastrof. Vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha, TRITON 2009, 119 s. ISBN 978-80-7387-330-1.
- [9] BEZPEČNÝ PODNIK. *Pracovní stres a zdraví*. Praha, Výzkumný ústav bezpečnosti práce 2005, 20 s. ISBN 80-903604-1-6.
- [10] Models of Stress. [on line]. Dostupné na: <http://academics.tjhsst.edu/psych/oldPsych/ch15-2/model.html>.
- [11] KOŠČ, M.: *Základy psychológie*. 7. vyd. Bratislava, SPN 2009, 118 s. ISBN 978-80-10-01677-8.
- [12] ATKINOVÁ, R. et al.: *Psychologie*. Praha, Victoria Publishing 1995. 156 s.
- [13] HYBENOVÁ, V.: *Zvládanie záťažových situácií a relaxačné techniky v práci výchovného poradcu*. [on line]. Dostupné na: www.web.saaic.sk/nrcg_new/doc/Zbornik/20_Kap-5.4.pdf.
- [14] HENNIG, C. – KELLER, G.: *Antistresový program pro učitele*. Praha, 1996. 99 s. ISBN 80-7178-093-6.
- [15] ZÁNICKÁ HOLLÁ, K., MORICOVÁ, V.: *Human Factor Position in Rise and Demonstration of Accidents*. In *Communications*. ISSN 1335-4205. 2011, roč. 13, č.2, s. 49 – 52.
- [16] ŠTAMMOVÁ, M.: *Psychika vojakov pri plnení úloh vo vojenských operáciách. Psychické stavy v krízových situáciách*. In *Vojenská OSVETA*. [on line]. ISSN 978-80-89423-00-2. 2/2009. s. 2 – 17. Dostupné na: <http://www.domarmady.sk/index.php?ID=4581>.
- [17] KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha, Grada Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6.