



## VPLYV ZNALOSTÍ, SKÚSENOSTÍ, INFORMÁCIÍ, OSOBNOSTNÝCH CHARAKTERISTÍK A VLASTNOSTÍ OBYVATEĽOV NA SPRÁVANIE SA V STRESOVÝCH SITUÁCIÁCH

### THE INFLUENCE OF PEOPLE'S KNOWLEDGE, EXPERIENCE, INFORMATION, PERSONAL CHARACTERISTICS AND FEATURES ON THE STRESS SITUATIONS BEHAVIOUR

Milan KOVALČÍK<sup>1</sup>

#### SUMMARY:

*The unexpected crisis occurrences that have arisen in the recent time have not only caused the extensive damage on the property, but also have left the individuals with significant mental problems. The most often, these mental problems appear by the individuals who have found themselves at the stress situations. The reaction to the mental changes can be observed on individuals and crowds.*

**KEYWORDS:** stress, direct experience, mass occurrences

#### ÚVOD

Takmer každý z nás už v živote čelil stresu alebo sa ocitol v stresovej situácii. V prípade vzniku mimoriadnej udalosti alebo krízového javu sa oveľa intenzívnejšie prejavujú psychologické faktory. Medzi najčastejšie sa vyskytujúce psychologické faktory, ktoré priamo súvisia s následným správaním sa obete katastrofy patria: frustrácia, konflikt, deprivácia, či stres. Ich prítomnosť priamo vplýva na spôsob, akým jedinec postihnutý katastrofou reaguje, koná a tiež ako sa so vzniknutou situáciou vyrovnáva.

V tejto súvislosti je jednou z najdôležitejších úloh krízového manažéra včas odhadnúť predpoklady a možnosti na zvládnutie špecifických úloh a odhadnúť reakcie ľudí v záťažových situáciách. Stresujúcim faktorom každého krízového javu je smrť jedincov a veľké množstvo zranených a nezvestných obyvateľov.

V čase priameho pôsobenia krízového javu sa formujú bližšie nešpecifikované skupiny ľudí, ktorí prežívajú všetky fázy krízového javu. Prežívanie krízového javu je priame, alebo

sprostredkované. Deštruktívne krízové javy sú ťažko stresujúce a u mnohých jedincov spôsobujú zlyhanie adaptačných mechanizmov. Podľa pôvodnej Selyeho teórie sa môžu neprimerané adaptačné reakcie podieľať na vzniku viacerých chorôb [1]. V prípade, že na jedinca pôsobia rôzne druhy záťaží, môže to viesť k dočasnému, či trvalému narušeniu psychickej rovnováhy. Narušenie psychickej rovnováhy sa prejaví zmenou prežívania, myslenia i správania. Tieto situácie možno diferencovať z pohľadu ich závažnosti i možného prínosu k ďalšiemu vývinu osobnosti.

#### 1. SPRÁVANIE SA OBYVATEĽOV V STRESOVÝCH SITUÁCIÁCH

Vzhľadom na rastúce životné tempo, stupňujúce sa požiadavky na výkon a čoraz častejší výskyt krízových javov sa stres v rozvinutých spoločnostiach stáva súčasťou bežného spoločenského života. Obyvatelia sa pod vplyvom deštruktívnych síl krízového javu pomerne často ocitnú v situácii, ktorú niektorí jedinci nedokážu po psychickej stránke zvládnuť. Vybočujú z normálneho správania a reagujú neočakávane na vonkajšie

<sup>1</sup> Milan Kovalčík, Ing., doktorand Katedry krízového manažmentu, Fakulta špeciálneho inžinierstva ŽU v Žiline, Ulica 1. Mája 32, 010 26 Žilina, pracovisko VÚ 1037 Martin, Jilemnického 1, 03608 Martin. tel.: 0915 919661, e-mail: milkovalcik@centrum.sk

alebo vnútorné podnety. Toto chovanie môžeme pozorovať ako u jedincov, tak aj u stabilných sociálnych skupín.

### 1.1 Správanie sa jedinca v stresových situáciách

Správanie sa jedincov v stresových situáciách je u každého jedinečné a špecifické. Každý reaguje na vzniknutú situáciu inak. Jednotlivci, ktorí boli postihnutí krízovým javom sa stávajú jej potencionálnymi obeťami. Následkom pôsobenia deštruktívnych síl krízového javu, alebo mimoriadnej udalosti býva smrť obyvateľov. V takýchto prípadoch musíme počítať i s množstvom zranených a nezvestných obyvateľov. Paradoxom pri deštruktívnych krízových javoch je skutočnosť, že niektorí jedinci sa už pred krízovým javom radia do skupín, u ktorých predpokladáme vyššiu zraniteľnosť. Na základe tejto skutočnosti rozpoznávame niekoľko skupín obetí. Obvykle sú členené do štyroch až šiestich skupín.

#### Obete prvej úrovne (primárne obete)

Tu zaraďujeme jedincov, alebo skupiny obyvateľov, ktorí boli priami účastníci krízového javu a boli vystavení priamemu pôsobeniu deštruktívnych síl. U tejto úrovne sa v prvom rade počíta s najväčšími stratami na ľudských životoch. V druhom rade sa počíta s množstvom zranených a nezvestných. V treťom rade môžeme počítať s materiálnymi a kultúrnymi stratami.

#### Obete druhej úrovne (sekundárne obete)

Sú to obyvatelia, ktorí v dôsledku deštruktívnych síl krízového javu prišli o rodinných príslušníkov, svojich blízkych, kolegov, známych.

#### Obete tretej úrovne

Sú to obete, ktoré sa podieľali na záchranných a lokalizačných prácach (záchranníci).

#### Obete štvrtej úrovne

Sú to obete pôsobiace v tesnej súvislosti s katastrofou, alebo mimoriadnou udalosťou. Do tejto úrovne v prvom poradí radíme osoby, ktoré poskytli ako prví prvú pomoc postihnutým osobám a v dôsledku deštruktívnych síl krízového javu sa stali obeťami. V druhom poradí do tejto úrovne radíme obyvateľov, ktorí za vznik krízového javu nesú zodpovednosť.

Do ďalších skupín môžeme zaradiť obyvateľov, ktorí neboli priamo postihnutí, ale v dôsledku krízového javu sú uvrhnutí do ťažkostí.

### 1.2 Znalosti, skúsenosti a rozhodujúce informácie, ktoré majú vplyv na správanie sa jedincov v stresových situáciách

Proces chovania a rozhodovania sa jedinca v stresových situáciách je závislý od potrebného a dostatočného množstva získaných znalostí, skúseností. Ďalšími potrebnými vstupmi na rozhodovanie jedinca v krízových situáciách sú rozhodujúce informácie, osobnostné charakteristiky a vlastnosti jedinca.

Jednou z najzákladnejších a najužitočnejších výhod jedinca, ktorý musí čeliť stresovým situáciám (či už životným, alebo počas vzniku krízového javu) sú získané **skúsenosti**. Získané skúsenosti dokážu do značnej miery ovplyvniť správanie jedinca. Každý z nás v priebehu svojho života neustále získava určité množstvo poznatkov. Tieto poznatky môžeme získať buď cieľavedomou činnosťou, alebo životnými skúsenosťami. Podľa [2] môžeme ich rozdeliť na:

- priame skúsenosti,
- nepriame skúsenosti.

**Priame skúsenosti** môžeme charakterizovať ako skúsenosti, ktoré sme nadobudli v priebehu života. Napríklad sme boli priamymi účastníkmi rôznych krízových javov, nešťastí a pod.

**Nepriame skúsenosti** získavame buď edukáciou, alebo od priamych účastníkov, ktorí už niekedy v minulosti čelili mimoriadnym udalostiam. Nepriame skúsenosti môžeme získať i pomocou masových komunikačných prostriedkov.

Ďalšou z výhod jedinca pred krízovým javom sú získané **znalosti**. Získané znalosti značne ovplyvňujú chovanie jedinca počas krízového javu a majú vplyv na rozhodovací proces. Jediniec, ktorý disponuje dostatočným množstvom znalostí dokáže predvídať a predpovedať to, čo sa môže v priebehu krízového javu odohrať. Podľa [2] môžeme znalosti rozdeliť do troch základných skupín:

- všeobecné znalosti,
- špeciálne znalosti,
- špecifické znalosti.

**Všeobecné znalosti** jedinec získava v priebehu života. Získavanie znalostí je rôzne. Môže ich získať edukáciou, alebo praktickými skúsenosťami.

**Špeciálne znalosti** môžeme získať prostredníctvom špeciálneho vzdelávania, výkonom rôznych funkcií (napríklad v oblasti CO, alebo službou v silových rezortoch OS SR, MV SR a pod.).

**Špecifické znalosti** sú dané najmä miestnymi geografickými, spoločenskými, sociálnymi a verejnými podmienkami v mieste bydliska, alebo v mieste zamestnania. Špecifické znalosti obyvateľstva vo veľkej miere závisia aj od ich informovanosti.

Aby sa jedinec v stresových situáciách správne rozhodol a aby sa v dostatočnej miere vyhol deštruktívnym silám krízového javu, musí disponovať dostatočným množstvom **rozhodujúcich informácií**.

Pri stresových situáciách, alebo pri bezprostrednom ohrození jedincov priamo na ich správanie vplyvajú aj **osobnostné charakteristiky a vlastnosti**. Odvíjajú sa od povahy, sociálneho cítenia, postavenia v rodine, zamestnania, telesnej zdatnosti, schopnosti znášať záťaž a stres, od emočnej stability a pod.

## 2. KOLEKTÍVNE SPRÁVANIE, MASOVÉ JAVY

O kolektívnom správaní môžeme hovoriť vtedy, pokiaľ je oslabená spoločenská väzba, authority sú neisté a prostriedky sociálnej kontroly sú zbavené možnosti pôsobiť. Ide o reakciu ľudí na spoločný podnet. Odlišuje sa od normálneho bežného správania tým, že prebieha v stabilných sociálnych skupinách. Symptómy kolektívneho správania môžeme pozorovať medzi **jednotlivcami** vo veľkých zoskupeniach ľudí, ktorí na seba pôsobia kratší čas a povrchnejšie bez vytvorenia hlbších väzieb medzi sebou. Kolektívne správanie zvyčajne nastáva v situáciách prudkých sociálnych zmien (napr. počas vojen, hospodárskych kríz, krízových javov, katastrofách a pod.). Dôvodom kolektívneho správania v takýchto situáciách je vplyv nových a nepoznaných situácií. Gustave Le Bon (1841-1931) - francúzsky sociálny psychológ, v tejto súvislosti napísal, že „jednotlivec koná za určitých podmienok celkom inak a práve tieto podmienky sa stávajú rozhodujúcimi pre jeho zaradenie do zoskupenia ľudí, ktoré získalo charakter – psychologické masy“. Poslucháčstvo, zhromaždenia, manifestácie, kolektívne prejavy, nákupná horúčka, sociálna vzbura, všetky uvedené pojmy vypovedajú o skupinovom správaní. Skupinové správanie vzniká spontánne a vyvíja sa neplánovite. Je

väčšinou neorganizované, nepredpovedateľné. Medzi hlavné príčiny vyvolávajúce masové javy môžeme zaradiť:

- spoločenskú labilitu,
- núdzu a katastrofu,
- výnimočné expresívne situácie,
- iné.

Masové javy sa najčastejšie vyznačujú rôznorodosťou príčin vzniku, prejavov, vzájomnou podobnosťou i odlišnosťou v prejavoch. Ich priebeh nie je riadený podľa jednotnej schémy. Vznikajú spontánne a ich priebeh je zvyčajne krátky.

### Klasifikácia masových javov

Najčastejším používaným kritériom rozdelenia masových javov je aktivita zúčastnených ľudí. Zoskupenia ľudí delíme do dvoch základných skupín:

- aktívne zoskupenie ľudí,
- pasívne zoskupenie ľudí.

Medzi **aktívne zoskupenia ľudí** môžeme zaradiť dav a sociálne hnutia. Dav môžeme charakterizovať ako prechodné zhromaždenie ľudí, ktorí reagujú na rovnaké podnety podobným, alebo identickým spôsobom. Medzi základné fenomény davu patrí sugescia (je prostriedkom transformácie jednotlivcov na dav), nápodoba a kruhová reakcia (odovzdávanie podnetu ďalej). Poznáme štyri základné typy davu (agresívny, unikajúci, získavajúci, výrazový). Každý z týchto typov davu je niečím charakteristický a má svoje špecifiká. Vzhľadom na rozsiahlosť problematiky davu a kolektívneho správania podrobnejšie popíšem typ unikajúceho davu a jeho reakcie v stresových situáciách.

**Unikajúci dav** je sprevádzaný nadmernými emóciami, strachom a hrôzou. Hlavnou úlohou pre tento typ davu je útek z miesta ohrozenia. Ohrozenie môže byť iluzórne, alebo reálne. Tento únik davu z ohrozeného priestoru môže byť organizovaný, alebo neorganizovaný. Unikajúci dav sa od ostatných typov davu líši tým, že po dobu úniku prevláda v dave panika. Paniku v tomto prípade môžeme rozdeliť na:

- paniku v organizovanom dave,
- paniku v neorganizovanom dave.

Pri šíriacej sa **panike v organizovanom dave** je určený riadiaci subjekt (napr. krízový manažér), ktorého úlohou je skoordinať činnosť unikajúceho davu, poskytnúť najaktuálnejšie informácie a hľadať najracionálnejšie riešenie na ochranu a bezpečnosť unikajúceho davu.

Najvýstižnejšími príkladmi sú napr. evakuácia obyvateľstva alebo exodus (hromadný odchod obyvateľstva pod tlakom, napr. vojny).

**Panika v neorganizovanom dave** je charakteristická tým, že sa tam nenachádza riadiaci subjekt. Dav je neorganizovaný, neusmerňovaný, nestabilný a ľahko zraniteľný. V dave začína prevládať stupňujúca sa lokálna a difúzna (rozptýlená) panika. Najtypickejším príkladom pre tento druh davu je napr. samovoľná evakuácia.

U unikajúceho davu, okrem organizovanej a neorganizovanej paniky môžeme pozorovať i symptómy lokálnej a difúznej paniky.

**Lokálna panika** má povahu zmäteného pobežovania, egoistický boj o záchranu života. V množstve produkovaných pohybov je cieľom nájsť ten správny k úteku z ohrozeného priestoru. Z toho dôvodu je lokálna panika viazaná k určitému priestoru, miestu.

**Difúzna panika** sa vyznačuje bezhlavým a nekontrolovateľným útekem väčšieho počtu ľudí z miesta ohrozenia. Typickým prejavom

u unikajúcich ľudí pre tento druh paniky je pud sebazáchovy. Striktne sa neviaže k vymedzenému priestoru, miestu.

## ZÁVER

Podľa viacerých autorov [6] dochádza u jedincov, ktorí boli priamymi účastníkmi krízového javu a prežili jeho deštruktívne sily k vyššiemu percentu psychického ochorenia. Každá mimoriadna udalosť, alebo krízový jav má okrem priamo postihnutých aj takzvané skryté obete. Ide o ľudí, ktorí sa priamo podieľali na záchranných a lokalizačných prácach, osoby, ktoré stratili svojich blízkych dôsledkom deštruktívnych síl krízového javu, alebo ľudia, ktorí prišli o svoj majetok, udomácnené zvieratá a pod. Uvedené skutočnosti majú priamu súvislosť s neočakávanými mimoriadnymi udalosťami a prípadnou samovoľnou evakuáciou. Ich skúmanie môže mať pozitívny dopad na prípravu krízových manažérov a obyvateľstva v reakcii na mimoriadne udalosti a riešenie ich následkov.

## LITERATÚRA

- [1] CHARVÁT, J.: *Život, adaptácia a stres*. Praha, Avicenum 1970. 136 s. ISBN 08-044-70.
- [2] NOVÁK, L.: Východiská na skúmanie samovoľnej evakuácie. In: Zborník na CD z medzinárodnej vedeckej konferencie Manažment – teória, výučba a prax 2013. AOS MRŠ Liptovský Mikuláš 2013. str. 275 – 279. ISBN 978-80-8040-477-2.
- [3] KMOŠENA, M.: *Dav a panika*. Liptovský Mikuláš, 2004.
- [4] BAUMGARTNER, F.: *Zvládanie stresu – coping*. In J. VÝROST, I. SLAMĚNÍK, (Eds.), *Aplikovaná sociálna psychológia II* Praha: Grada, 2001, (pp. 191-208).
- [5] GLASOVÁ, M.: *Rodinné systémy s chronicky chorým dieťaťom a kvalita života*, 2002 In: ANDRAÁNSKA, V.: *Psychologické faktory ovplyvňujúce kvalitu života jedincov s rozličnými druhmi postihnutia* (pp. 59). Bratislava: UK.
- [6] ČÁP, J., DYTRICH, Z.: *Utváření osobnosti v náročných životných situacích*. Praha: SPN, 1968.