

Posudzovanie copingových stratégií z hľadiska sociálno-demografických charakteristík obchodných manažérov

PhDr. Mgr. et Mgr. Eva Brijová*
Prešovská univerzita v Prešove
Katedra manažérskej psychológie
Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia
eva.brijova@gmail.com

Mgr. et Mgr. Veronika Mlynárová
Prešovská univerzita v Prešove
Katedra manažérskej psychológie
Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia
veronika.mlynar@gmail.com

Ing. Peter Mlynár
Prešovská univerzita v Prešove
Katedra manažérskej psychológie
Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia
peto.mlynar@gmail.com

*corresponding autor

Abstrakt

V súčasnosti viacero faktorov vplýva na úspešnosť firiem. Jedným z faktorov sú aj pracovné záťažové situácie, ktoré súvisia so zníženým pracovným výkonom obchodných manažérov na pracovisku. Hlavným cieľom príspevku je analýza rozdielov medzi copingovými stratégiami z hľadiska sociálno-demografických charakteristík obchodných manažérov (N = 184) Slovenskej republiky. Čiastkovým cieľom je zistiť, či existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií obchodných manažérov z hľadiska rodu, veku a pracovnej pozície prostredníctvom metodiky Brief Cope. Na plnenie cieľov štúdie sme použili matematicko-štatistické metódy softvéru IBM SPSS 27: frekvenčnú analýzu, test spoľahlivosti, Studentov t-test, One Way ANOVA a korelácie. V štúdiu sme pracovali s dátami zozbieranými od obchodných manažérov online dotazníkovou metódou.

Kľúčové slová

Copingové stratégie. Dotazník Brief Cope. Obchodný manažér.

1. Úvod

Súčasťou každodenného života, či už jednotlivca, zamestnanca alebo obchodného manažéra sú záťažové situácie. Manažment zamestnancov je typickou oblasťou, v ktorej je existencia záťažových situácií bežnou skutočnosťou. Obchodní manažéri vo vysoko konkurenčnom pracovnom prostredí musia čeliť

nespočetnekrát výzvam, ktoré môžeme charakterizovať nedostatkom času alebo priestoru, množstvom nekontrolovateľných činiteľov, rušivými impulzmi na pracovisku, či ďalšími administratívnymi úlohami. Tieto, ako aj mnohé ďalšie faktory sa spoločne podieľajú na záťažovej situácii, ktorú musia obchodní manažéri eliminovať, pretože v ich dôsledku môže vzniknúť pracovný stres. Obchodní manažéri preto pri hľadaní riešenia na odstránenie alebo elimináciu záťažových situácií musia zmobilizovať svoje sily, či už s väčším alebo menším úspechom ich zvládania. Svensson et al. (2016) vo všeobecnosti uvádza, že stratégie zvládania záťaže sú spojené s dosiahnutými výsledkami u obchodných manažérov, preto je potrebné podporiť prístupy na zvládanie pracovných záťaží (Buetow, Goodyear-Smith, Coster 2001).

2. Základné teoretické východiská

Duševný dištanc od kolegov manažérov, zamestnancov alebo klientov predstavuje pracovnú záťaž (Semmer, McGrath, Beehr 2005), čo má vplyv na výšku úrovne pracovného stresu, ktorý môžeme determinovať ako emocionálny nesúlad medzi pracovnými požiadavkami a schopnosťami manažérov, respektíve ho môžeme chápať ako nebezpečenstvo z povolania (Schub 2018). Posilňovanie a kvalitný vzťah manažérov so zamestnancami alebo klientmi pomáha predchádzať stresu, pozitívne vplýva aj na zvládanie stresových situácií a vytvára emocionálnu pohodu u zamestnancov alebo klientov (Rajnoha et al. 2016). V odborných publikáciách sme zistili, že existujú rôzne prístupy na zvládanie pracovného stresu, ktoré sú všeobecne známe ako copingové stratégie. Stratégie zamerané na riešenia problémov sú spojené s elimináciou škodlivých emócií, na zosilnenie vnímania priaznivých emócií a na posilnenie flexibility manažérov (Carlson et al. 2015). Napríklad stratégie zvládania, ktoré obsahujú sebaobviňovanie, pozitívne preformulovanie alebo ventilovanie sú zamerané na emócie. Pozitívne preformulovanie interpretuje adaptívnu samoregulačnú stratégiu zameranú na emócie spojené s bezvýznamnými negatívnymi vplyvmi (Garnefski, Kraaji 2006). Metódy stratégií zameraných na emócie aplikované do praxe môžu u obchodných manažérov zlepšiť sebaadaptáciu, pozdvihnúť sebavedomie a schopnosť prekonať potenciálne ťažkosti (Bisri, Karsiyanto, Zahra, Chusniyah 2021). Rodové rozdiely poukazujú na spôsoby, akými sa muži a ženy navzájom odlišujú pri zvládaní stresových záťažových situácií. Štúdie zvládania stresu sa vo väčšej miere dopracovali k záveru, že v porovnaní s mužmi, ženy bežnejšie používajú techniky zvládania emócií (Carver, Scheier, Weintraub 1989; Stone, Neale 1984). Čo sa týka veku obchodných manažérov, tí v každej životnej etape prechádzajú rôznymi životnými a pracovnými udalosťami a sériou životných štádií, preto napríklad mladší manažéri častejšie používajú techniky zvládania emócií ako starší manažéri (Erikson 1982). Stupne pracovnej pozície manažérov sú dané kompetenciou implementovať etické alebo súcitné postoje k riešeniu problémov, schopnosťou manažéra podieľať sa na aktívnom počúvaní alebo komunikácii, ktoré majú vplyv na elimináciu pracovnej záťaže (Kelly, Herald 2020). Štúdie o vzťahu medzi pracovnou pozíciou a pracovným životom manažérov odhalili význam pracovných pozícií a štýlov vedenia. To malo základ v oprávnení vrcholových manažérov používať vhodné metódy na riešenie spoľahlivej úrovne kontroly a relevantnosť odmeny pre optimistické ovplyvnenie uspokojenia manažérov a zamestnancov (Lee, Cummings 2008).

3. Metodológia a metódy výskumu

Cieľom predkladaného príspevku je zistiť existencie štatisticky významných rozdielov medzi copingovými stratégiami a sociálno-demografickými charakteristikami u obchodných manažérov. Prieskum bol realizovaný online dotazníkovým šetrením, pričom bolo oslovených 200 obchodných manažérov v Slovenskej Republike, po správne vyplnených dotazníkov sme do prieskumu zaradili 184 dotazníkov. Dotazníkový

prieskum prebiehal počas dvoch mesiacoch a obsahoval 31 otázok, ktoré boli určené pre obchodných manažérov. Respondenti odpovedali na vopred určené otázky – 3 otázky zamerané na sociálno-demografické charakteristiky a 28 otázok dotazníkom copingových stratégií Brief COPE, ktoré merajú neúčinné a účinné metódy zvládať záťažové situácie. Dotazník Brief COPE je upravenou a skrátenou verziou pôvodného dotazníka COPE (Carver, Scheier a Weintraub 1989). Pôvodne obsahoval 60 otázok, v súčasnosti má 28 otázok, ktorý obsahuje 14 prístupov po dve otázky, ktoré sú charakteristické na riešenie určitej stratégie. 28 otázok obsahuje štvorbodovú škálu odpovedí, 0 – nikdy, 1 – len výnimočne, 2 – často, 3 – vždy. Dotazník bol dobrovoľný a anonymný. Na plnenie cieľov štúdie sme v rámci metodológie použili frekvenčnú analýzu, test spoľahlivosti a zisťovali sme štatistické rozdiely. Získané údaje boli spracované matematicko-štatistickými metódami pomocou softvéru IBM SPSS 27.

Na základe určeného cieľa boli pre analytickú časť stanovené nasledujúce hypotézy štúdie:

Hypotéza I: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska rodu obchodných manažérov.

Hypotéza II: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska veku obchodných manažérov.

Hypotéza III: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície obchodných manažérov.

Výskumná vzorka

Výskumnú vzorku tvorilo 184 obchodných manažérov, z toho 77 (41.85 %) mužov a 107 (58.15 %) žien. Obchodní manažéri boli vo veku od 20 do 62 rokov ($M = 42,59$, $SD = 8.78$). Na pozícii manažér bolo z reprezentatívnej vzorky na nižšom stupni manažmentu 97 (52.72 %) manažérov, stredný manažment tvorilo 56 (30.43 %) manažérov a top manažment 31 (16.85 %) manažérov.

4. Výsledky a diskusia

Spoľahlivosť metodiky Brief Cope Cronbachovou alfou

Na verifikovanie hypotézy I, hypotézy II a hypotézy III sme v prvom kroku potrebovali zistiť spoľahlivosť výskumnej metodiky Brief Cope, ktorú sme vymedzili analýzou Cronbachovej alfy.

Spoľahlivosť výskumnej metodiky je zaručená ak výsledok Cronbachovej alfy nebude menší ako 0,7 na základe prijateľných štandardov (Nunally, Bernstein 1994). Zo zistených výsledkov Cronbachovej Alfy bola zaručená spoľahlivosť metodiky Brief Cope ($\alpha = 0.73$).

Následne sme stanovili spoľahlivosť jednotlivých determinantov metodiky Brief Cope pomocou Cronbachovej alfy. Výsledné hodnoty Cronbachovej alfy u jednotlivých determinantov metodiky Brief Cope Aktívne zvládanie ($\alpha = 0.78$), Inštrumentálna opora ($\alpha = 0.84$), Plánovanie ($\alpha = 0.71$), Akceptácia ($\alpha = 0.73$), Emocionálna opora ($\alpha = 0.86$), Humor ($\alpha = 0.76$), Pozitívne preformulovanie ($\alpha = 0.75$), Viera ($\alpha = 0.79$), Odangažované správanie ($\alpha = 0.78$), Popieranie ($\alpha = 0.73$), Sebarozptýlenie ($\alpha = 0.71$), Sebaobviňovanie ($\alpha = 0.75$), Užívanie návykových látok ($\alpha = 0.73$), Ventilovanie ($\alpha = 0.75$) ukázali, že stanovená vnútorná kompaktnosť jednotlivých determinantov bola na rozhraní prijateľnej spoľahlivosti.

Interpretácia Hypotézy I, Hypotézy II a Hypotézy III

Hypotéza I: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska rodu obchodných manažérov.

Do testovania vstupovali otázky copingových stratégií z hľadiska rodu.

H0: Predpokladáme, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely.

H1: Predpokladáme, že medzi premennými existujú štatisticky významné rozdiely.

Tabuľka 1. Posudzovanie rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska rodu

	Rod	Mean	Smerodajná odchýlka	F	t	p
Aktívne zvládanie	Muž	2.786	.805	1.225	-.517	.350
	Žena	2.720	.891			
Inštrumentálna opora	Muž	2.468	.825	1.539	-.299	.058
	Žena	2.425	1.023			
Plánovanie	Muž	2.682	.794	1.118	1.641	.610
	Žena	2.883	.840			
Akceptácia	Muž	2.909	.818	1.087	-1.475	.705
	Žena	2.724	.853			
Emocionálna opora	Muž	2.474	.906	1.103	-.383	.655
	Žena	2.421	.952			
Humor	Muž	2.331	.845	1.221	1.119	.358
	Žena	2.481	.934			
Pozitívne preformulovanie	Muž	2.604	.912	1.099	.978	.648
	Žena	2.734	.870			
Viera	Muž	2.247	.969	1.099	1.665	.647
	Žena	2.481	.924			
Odangažované správanie	Muž	2.597	.943	1.072	-1.450	.736
	Žena	2.397	.910			
Popieranie	Muž	2.481	.968	1.162	-1.073	.472
	Žena	2.332	.898			
Sebarozptýlenie	Muž	2.675	.854	1.018	.710	.942
	Žena	2.766	.861			
Sebaobviňovanie	Muž	2.260	.927	1.088	1.051	.683
	Žena	2.402	.889			
Užívanie návykových látok	Muž	2.403	.928	1.099	-.940	.647
	Žena	2.276	.886			
Ventilovanie	Muž	2.506	.948	1.015	-.604	.955
	Žena	2.421	.955			

Analýza posudzovania rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska rodu obchodných manažérov bola realizovaná prostredníctvom Studentovho t-testu pre dva nezávislé výbery. Posudzovaním rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska rodu nebola zaznamenaná štatistická významnosť ani v jednom determinante (tabuľka 1). Metódou Priemer sa zachytili len mierne rozdiely, ktoré skôr vypovedajú, že v prípade copingových stratégií otázka rodu stráca na hlbšom význame. Hodnota p je vyššia ako 0,05 takže zamietame čiastkovú hypotézu H1 a prijímame výsledok, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely, a preto prijímame hypotézu H0.

Hypotéza II: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska veku obchodných manažérov.

Do testovania vstupovali otázky copingových stratégií z hľadiska veku.

H0: Predpokladáme, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely.

H1: Predpokladáme, že medzi premennými existujú štatisticky významné rozdiely.

Tabuľka 2. Posudzovanie rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska veku

	Personová korelácia	p
Aktívne zvládanie	-.076	.307
Inštrumentálna opora	-.036	.626
Plánovanie	.126	.090
Akceptácia	.045	.549
Emocionálna opora	.069	.352
Humor	.073	.323
Pozitívne preformulovanie	.032	.664
Viera	-.072	.331
Odangažované správanie	-.096	.195
Popieranie	-.048	.516
Sebarozptýlenie	.114	.123
Sebaobviňovanie	.016	.826
Užívanie návykových látok	-.022	.764
Ventilovanie	.058	.433

Analýza posudzovania rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska veku obchodných manažérov bola realizovaná prostredníctvom Pearsonovej korelácie. Posudzovaním rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska veku nebola zaznamenaná štatistická významnosť ani v jednom determinante (tabuľka 2). Hodnota p je vyššia ako 0,05 takže zamietame čiastkovú hypotézu H1 a prijímame výsledok, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely, a preto prijímame hypotézu H0.

Hypotéza III: Predpokladáme, že existujú štatisticky významné rozdiely v posudzovaní copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície obchodných manažérov.

Do testovania vstupovali otázky copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície.

H0: Predpokladáme, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely.

H1: Predpokladáme, že medzi premennými existujú štatisticky významné rozdiely.

Tabuľka 3. Posudzovanie rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície

	Stupne manažmentu	Priemer	Smerodajná odchýlka	F	Štatistická významnosť
Aktívne zvládanie	Nižší manažment	2.727	.817	2.983	.053
	Stredný manažment	2.607	.888		
	Vyšší manažment	3.065	.854		
Inštrumentálna opora	Nižší manažment	2.397	.992	1.377	.255
	Stredný manažment	2.607	.867		
	Vyšší manažment	2.290	.902		
Plánovanie	Nižší manažment	2.845	.802	1.310	.272
	Stredný manažment	2.839	.826		
	Vyšší manažment	2.581	.886		
Akceptácia	Nižší manažment	2.820	.864	.103	.902
	Stredný manažment	2.759	.831		
	Vyšší manažment	2.823	.812		
Emocionálna opora	Nižší manažment	2.381	.889	.482	.618
	Stredný manažment	2.491	1.020		
	Vyšší manažment	2.548	.907		
Humor	Nižší manažment	2.273	.899	3.134	.046
	Stredný manažment	2.518	.884		
	Vyšší manažment	2.694	.863		
Pozitívne preformulovanie	Nižší manažment	2.737	.839	.438	.646
	Stredný manažment	2.607	.957		
	Vyšší manažment	2.629	.922		
Viera	Nižší manažment	2.582	.954	6.253	.002
	Stredný manažment	2.036	.847		
	Vyšší manažment	2.387	.946		
Odangažované správanie	Nižší manažment	2.412	.890	.574	.564
	Stredný manažment	2.545	.988		
Popieranie	Nižší manažment	2.581	.941	.131	.878
	Stredný manažment	2.361	.904		

	Stredný manažment	2.429	.993		
	Vyšší manažment	2.435	.911		
	Nižší manažment	2.763	.836		
Sebarozptýlenie	Strený manažment	2.723	.809	.286	.752
	Vyšší manažment	2.629	1.016		
	Nižší manažment	2.361	.937		
Sebaobviňovanie	Stredný manažment	2.500	.894	3.160	.045
	Vyšší manažment	2.000	.742		
	Nižší manažment	2.361	.921		
Užívanie návykových látok	Stredný manažment	2.268	.868	.189	.828
	Vyšší manažment	2.339	.934		
	Nižší manažment	2.330	.979		
Ventilovanie	Stredný manažment	2.589	.935	1.845	.161
	Vyšší manažment	2.613	.854		

Analýza posudzovania rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície obchodných manažérov bola realizovaná prostredníctvom One Way ANOVA s Post Hoc testom s použitím výberu Tukeyho testu. Posudzovaním rozdielov determinantov copingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície bola zaznamenaná štatistická významnosť v troch determinantoch (tabuľka 3). Je zaujímavým zistením, že rozdiely sa našli v determinante copingovej stratégie Humoru, Viery a Sebaobviňovaní z hľadiska pracovnej pozície. Pri Humore sme zisťovali, na ktorom stupni bolo najviac odpovedí prikláňajúcich sa k odpvediam Humoru, a zistili sme, že najviac odpovedalo respondentov na nižšom stupni manažmentu. Pri Viere sme zistili tiež, že na nižšom stupni manažmentu to boli skoro všetci respondenti. Pri Sebaobviňovaní sme zistili, že na rovnako to boli respondenti na nižšom a strednom stupni manažmentu, len 6 obchodných manažérov na vyššom stupni sa priklonili k Sebaobviňovaniu. Napriek tomu u ostatných copingových stratégií je hodnota p vyššia ako 0,05 takže zamietame čiastkovú hypotézu H1 a prijímame výsledok, že medzi premennými neexistujú štatisticky významné rozdiely, a preto prijímame hypotézu H0.

5. Záver

V rámci výsledkov našej štúdie sme zistili, že posudzovaním copingových stratégií na zvládanie pracovnej záťaže sa nepotvrdili existencie významných rozdielov z hľadiska rodu, veku a pracovnej pozície obchodných manažérov. Výsledky tejto štúdie môžu viac prispieť k pochopeniu vzťahov medzi rodom, vekom a pracovnou pozíciou s rôznymi stratégiami zvládania, stresorov, ako aj pozitívnymi a negatívnymi vplyvmi na emócie obchodných manažérov. Tu však je potrebné povedať, že naše výsledky interpretujeme z ohľadom na obmedzenia. V budúcnosti by sme odporúčali rozšíriť výskumnú vzorku aj o zamestnancov podnikov.

Zoznam bibliografických odkazov

1. Bisri, M., Karsiyanto, P. A. A., Zahra, A. C. A., and T. Chusniyah. 2021. "Emotion-focused coping strategies as predictors of new inmates' adjustment in the pandemic era." *KnE Social Sciences* 21–31. doi.org/10.18502/kss.v4i15.8186.
2. Buetow, S., Goodyear-Smith, F., and Coster, G. 2001. "Coping strategies in the self-management of chronic heart failure." In *Family Practice* 18(2):117-122. <https://doi.org/10.1093/fampra/18.2.117>.
3. Carlson, E., Saarikallio, S., Toiviainen, P., Bogert, B., Kliuchko, M., and Brattico, E. 2015. "Maladaptive and adaptive emotion regulation through music: a behavioral and neuroimaging study of males and females." In *Frontiers in Human Neuroscience* 9(466):1–13. <https://doi.org/10.3389/fnhum.2015.00466>.
4. Carver, Charles S., Scheier, Michael F., and Weintraub, Jagdish K. 1989. "Assessing coping strategies: A theoretically based approach." *Journal of Personality and Social Psychology* 56(2):267–283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>.
5. Erikson, Erik. H. 1982. "The life cycle completed: A review." New York, NY: W. W. Norton. ISBN 9780393016222.
6. Garnefski, Nadia., and Kraaij, Vivian. 2006. "Relationships between cognitive emotion regulation strategies and depressive symptoms: A comparative study of five specific samples." *Personality and Individual Differences* 40(8):1659–1669. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.12.009>.
7. Kelly, Reena. J., and Hearld, Larry. R. 2020. "Burnout and leadership style in behavioral health care: A literature review." *The Journal of Behavioral Health Services & Research* 47(4):581–600. <https://doi.org/10.1007/s11414-019-09679-z>.
8. Lee, How., and Cummings, Greta. G. 2008. "Examining relationships between director leadership practices and manager worklife and burnout." *Journal of Leadership Studies* 2(2):47–62. <https://doi.org/10.1002/jls.20061>.
9. Nunally, J. C., and Bernstein, I. H. 1994. "Psychometric theory." 3rd edition. New York: McGraw-Hill. ISBN 978-00-70478-49-7.
10. Rajnoha, R., Štefko, R., Merková, M., and Dobrovič, J. 2016. "Business Intelligence as a Key Information and Knowledge Tool for Strategic Business Performance Management." In *E+M Ekonomie a Management* 19(1):183-203. DOI: 10.15240/tul/001/2016-1-013.
11. Semmer, Norbert. K., McGrath, Joseph E. and Beehr, Terry A. 2005. "Conceptual issues in research on stress and health." In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of Stress Medicine and Health* 2nd ed.:1-43.
12. Schub, Tanja. 2018. "Job Stress and Burnout in Nurses." Retrieved from <https://www.ebsco.com/sites/g/files/nabnos191/files/acquiadam-assets/Nursing-Reference-Center-Plus-Job-Stress-Burnout-in-Nurses-Care-Sheet.pdf>
13. Stone, A. A., and Neale, J. M. 1984. "New measure of daily coping: Development and preliminary results." *Journal of Personality and Social Psychology* 46(4):892–906. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.892>.
14. Svensson, Thomas et al. 2016. "Coping strategies and risk of cardiovascular disease incidence and mortality: the Japan Public Health Center-based prospective Study." In *European Heart Journal* 37(11):890-899. doi: 10.1093/eurheartj/ehv724.