

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2015-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Hana Novosadová

Pracovní distres a jeho zvládání

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Pavel Beňo

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2015-2018

BACHELOR THESIS

Hana Novosadová

Coping with Distress at Work

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Pavel Beňo

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 13. února 2018

Hana Novosadová

Poděkování

Upřímně děkuji PhDr. Pavlovi Beňovi za laskavou pomoc a spolupráci při vedení mé bakalářské práce a také své rodině za trpělivost a podporu.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou pracovního distresu a jeho zvládnání. Práce je rozdělena do dvou částí. V první, teoretické části práce vymezují základní pojmy, jakými jsou stres, eustres, distres, stresory, psychické násilí na pracovišti, coping a jiné klíčové termíny. Dále se práce zaměřuje na příznaky stresu, nositelé stresu a distres v zaměstnání. Následně práce objasňuje pojem coping a přibližuje několik přístupů k zvládnání distresu. Metodou teoretické části práce je studium odborné literatury. Poznatky z teoretické části jsou posléze využity v rámci druhé, praktické části práce, kde je realizován vlastní průzkum s použitím techniky dotazování. Výsledky šetření jsou zaznamenány v grafech, následuje jejich interpretace a rozbor.

Cílem bakalářské práce je poukázat na negativní až ničivé dopady pracovního distresu na jedince. Práce se snaží zjistit a vysvětlit stresující situace a podmínky, které nás ovlivňují v pracovním životě, a způsoby, které nejčastěji volíme při zvládnání pracovního distresu.

Klíčová slova

Coping, distres, eustres, pracovní distres, psychické násilí, stres, stresory, zahořklost

Annotation

The bachelor thesis deals with issue of working distress and its coping. The thesis is divided into two parts. In the first, theoretical part of the thesis the basic terms such as stress, eustress, distress, stressors, psychic violence at work, coping and other key terms are defined. In addition, the work focuses on symptoms of stress, stressors, and distress at work. Subsequently, the thesis clarifies the concept of coping and analyzes a several approaches to coping with distress. The method of theoretical part of the thesis is the study of literature. The knowledge from the theoretical part is used in the second, practical part of the thesis, where own survey is conducted using the questioning technique. The survey results are recorded in graphs, followed by their interpretation and analysis.

The aim of the bachelor thesis is to point out the negative devastating effects of the work distress on an individual. The thesis tries to find out and explain stressful situations and circumstances that affect us in working life and the ways we most often choose to manage work distress.

Keywords

Bitterness, coping, distress, eustress, psychological violence, stress, stressors, work distress.

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 STRES.....	9
1.1 Definice stresu	9
1.2 Eustres a distres	10
1.3 Příznaky stresu.....	12
2 STRESORY.....	14
3 DISTRES V ZAMĚSTNÁNÍ.....	17
3.1 Stresory v zaměstnání	18
3.2 Psychické násilí na pracovišti.....	21
3.3 Radost z práce.....	24
4 ZVLÁDÁNÍ DISTRESU.....	25
PRAKTICKÁ ČÁST.....	32
5 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	32
5.1 Vymezení průzkumného cíle	32
5.2 Výzkumné otázky	32
5.3 Metodika průzkumu.....	33
6 VÝSLEDKY PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	34
7 SHRUTÍ A ROZBOR PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	48
ZÁVĚR.....	55
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	58
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ.....	60
SEZNAM PŘÍLOH.....	61
Příloha – Dotazník	I

ÚVOD

Stres je bezesporu fenoménem současnosti, není ovšem ničím novým ani nepřirozeným. Je velkým tématem každodenního života a předmětem mnoha diskuzí, studií a zkoumání. Je mnoho podob stresu a stresovým situacím jsme vystavováni zdá se čím dál častěji. Stres souvisí také s mnoha změnami ve společnosti a rychlostí dnešního života. Je ovšem otázkou do jaké míry si styl a tempo života určujeme my sami. Naše psychická stránka ovlivňuje celý náš život a projevuje se v našem chování a jednání. Psychický stav ve velké míře působí na naši fyzickou stránku. Psychika se odráží v našem prožívání, projevuje se spokojeností, potěšením nebo naopak napětím, pocity úzkosti, strachu, beznaděje až frustrací. To, jak se cítíme, závisí na míře námi prožívaného stresu a na mnoha dalších faktorech. Stres prožíváme každý odlišně a dopady stresu na jedince jsou tedy zcela individuální. Stres může být ve svém působení na nás pozitivní nebo negativní. Jako problematický vnímáme stres neúměrně zatěžující, leckdy až zničující, který je odborně nazýván distres. Přičemž právě pracovní distres je uváděn jako druhý nejčastější po stresu v osobních a rodinných vztazích. V této bakalářské práci se budu věnovat tomu, jak vnímáme a prožíváme distres, jak s ním dokážeme bojovat, a které metody a přístupy k zvládnání distresu volíme.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES

1.1 DEFINICE STRESU

Pojem *stres* je možné definovat několika způsoby, jelikož samotný výraz má řadu významů. Na stres lze pohlížet jako na stav napětí či pnutí, z pohledu působení na lidský organismus hovoříme o zátěži, náporu, tlaku, který na nás působí. *Stress* je původní anglický termín vyjadřující zátěž, tíseň nebo tlak. V psychologii ho poprvé použili R. Grinker a J. Spiegel (1945) ve své výzkumné práci, která se zabývala psychologickými reakcemi vojenských letců v různých tísnivých situacích.¹

Patrně nejčastěji užívanou definicí stresu je definice zakladatele výzkumu stresu kanadského lékaře Hanse Selyeho, která zní: „*Stres je nespecifická (tj. nastávající po nejrůznějších zátěžích stereotypně) fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok na organismus kladený*“.²

Jak definuje Křivohlavý, stresem se zpravidla rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo podobné ohrožení očekává a současně má za to, že jeho schopnost obrany proti těmto vlivům není dostatečně silná.³

Rozdílnosti v porozumění termínu stres dle Křivohlavého:

- Stres jako celá těžká situace, v které se člověk nachází;
- Stres jako podmínka, okolnost či nepříznivý faktor, který na člověka dopadá a působí;
- Stres jako odpověď organismu na stresující činitele;
- Stres jako celkový vnitřní stav - fyzický i psychický, jako stav člověka, který je zasažený a ochromený nepříznivými okolnostmi.⁴

¹ HYHLÍK, F., NAKONEČNÝ, M.: *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: SPN, 1977, s. 270, 14-411-77.

² SCHREIBER, V.: *Lidský stres*. 2. vydání. Praha: Academia, 2000, s. 11, ISBN 80-200-0240-5.

³ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 10, ISBN 80-7169-121-6.

⁴ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 11, ISBN 80-7169-121-6.

1.2 EUSTRES A DISTRES

Stres většinou vnímáme jako jev negativní, ovšem ne všechn stres je vždy škodlivý. Stres ve svém působení na nás není jednostranný. Může v nás vyvolávat různé pocity, v různé míře na nás působit a také nás různě ovlivňovat. Na tom, jak stres vnímáme, mají zásadní vliv následující dva faktory:

- míra zátěže působící na organismus;
- odolnost jedince neboli schopnost organismu snášet zátěž.⁵

Plamínek charakterizuje odolnost vůči stresu jako typický lidský zdroj s převažující povahou schopnosti. Mění se v čase, závisí na řadě faktorů, lze ji vědomě ovlivňovat. Můžeme však říci, že stres se zvyšuje úměrně se zvyšující se zátěží. Přičemž platí, že čím větší je odolnost jedince, tím je prožívaný stres menší.⁶

Z hlediska reakce organismu na nadměrnou zátěž Praško a Prašková rozlišují stres přijatelný nazývaný eustres a stres negativní nazývaný distres. *Eustres* vzniká při překonávání různých druhů překážek a výzev, pojí se s napětím a očekáváním. Důležité je, že danou situaci máme pod kontrolou. *Distres* nastupuje, když věci přestáváme zvládat, ztrácíme jistotu, kontrolu nad situací, cítíme se bezradní a přetížení. Fyzicky se eustres i distres projevují obdobně, rozhodující je rozsah a intenzita stresu a četnost opakování. Stres se stává škodlivým, až po překročení určité naší individuální hranice snášenlivosti.⁷

Taktéž Plamínek vysvětluje tuto rozdílnost: „Zatímco distres je pustošivý, vyčerpává nás, otravuje a ničí, eustres nás spíše posiluje, pomáhá nám nalézat rovnováhu a stabilitu. Při distresu se uvolňují do našeho těla látky, které mohou být nebezpečné. Při eustresu se uvolňují sexuální hormony a tělo zvyšuje svou odolnost vůči distresu.“⁸

⁵ PLAMÍNEK, J.: *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládní*. 3. vydání. Praha: Grada, 2013, s. 128, ISBN 978-80-247-4751-4.

⁶ PLAMÍNEK, J.: *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládní*. 3. vydání. Praha: Grada, 2013, s. 128, ISBN 978-80-247-4751-4.

⁷ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 14, ISBN 978-80-247-1697-8.

⁸ PLAMÍNEK, J.: *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládní*. 3. vydání. Praha: Grada, 2013, s. 132, ISBN 978-80-247-4751-4.

Jako příklad eustresu Křivohlavý uvádí situace, kdy se snažíme zvládnout něco, co vyžaduje určitou námahu, avšak přináší nám radost a dobrý pocit. Do skupiny situací, které vyvolávají eustres, patří kladné zážitky jako např. svatba, narození dítěte, výhra, různé slavnostní a pro nás významné události. Eustres je propojen také se sportovními či adrenalinovými výkony, kde se dotyční z vlastního popudu a rozhodnutí nacházejí v hraniční situaci rizika.⁹

Křivohlavý dále v této souvislosti nazývá distres jako negativně prožívaný stres, kdy se člověk ocitá v situacích, které vnímá a prožívá jako osobní ohrožení, přičemž danou situaci hodnotí vzhledem ke svým možnostem jako negativní a nezvladatelnou.¹⁰

Podle Rheinwaldové distres vyvěrá z pocitů bezmoci, zoufalství, proher a přetížení. Z eustresu se stává distres, když míra únosnosti přeteče, náš pohled na událost se změní a začneme ztrácet pocit přiměřenosti, jistoty a bezpečí.¹¹

Jinými slovy prožívání negativních emocí nás unavuje a sklíčuje, stimulují se centra nevole a nespokojenosti, zatímco pozitivní prožitky nám dávají pocit životní svěžesti, síly, vitality, zdraví a radosti. Proto bychom se měli snažit si eustres pěstovat a distresu se umět vyhýbat či jeho působení na nás zmírnit. Na distres, tedy stres škodlivý a neúnosný, se dále zaměřím ve své práci.

⁹ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 171, ISBN: 978-80-7367-568-4.

¹⁰ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 171, ISBN: 978-80-7367-568-4.

¹¹ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 3, ISBN 80-85901-07-2.

1.3 PŘÍZNAKY STRESU

Jak poukazuje Praško, jistá míra stresu je pro život potřebná a žádoucí. Zlepšuje paměť, soustředění, vyburcuje k činnosti a řešení situace. Život bez stresu by byl mdlý, jednotvárný a dokonce až únavný. Řada lidí jako jsou například sportovci a milovníci napětí záměrně vyhledávají nejrůznější stresové situace pro pocit potěšení a uspokojení z jejich překonávání. Ovšem přemíra stresu působí negativně, znemožňuje regeneraci, uvolnění a celkově oslabuje výkon. Život v silně stresujících podmínkách dopomáhá a vede k rozvoji úzkostí a deprese.¹²

Pokud nároky na nás kladené přesahují naše schopnosti a možnosti, náš organismus je vystaven distresu.

Křivohlavý rozčlenil příznaky distresu do tří základních skupin. Fyziologické příznaky, kam zahrnuje tělesné reakce; citové neboli emocionální příznaky a příznaky projevující se v našem chování a jednání tzv. behaviorální příznaky.

Fyziologické příznaky stresu:

- Nepříjemné pocity vyvolané rytmem srdce - vnímání zrychlené, krajní či nepravidelné činnosti srdce;
- Bolest a svírání na hrudi;
- Křeče a bolesti v dolní části břicha, případně spojené s průjmem;
- Nechutenství a plynatost - tlaky v břišní oblasti;
- Časté nucení na močení;
- Snížení až vymizení sexuální touhy (sexuální impotence a frigidita);
- Nepravidelnosti v menstruačním cyklu;
- Třes a mravenčení v rukou a nohou;
- Svalové napětí a bolesti v oblasti krční a v dolní části páteře;
- Vytrvalé bolesti hlavy a migrény - záchvatová bolest jedné poloviny hlavy;
- Nepříjemné pocity v krku (tzv. knedlík v krku);
- Mlhavé až dvojité vidění.

¹² PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkostí*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 26, ISBN 80-247-0185-5.

Emocionální příznaky stresu:

- Prudké a extrémní změny a výkyvy nálad;
- Přílišné trápení se věcmi, jež zdaleka nejsou tak důležité;
- Neschopnost projevit emocionální náklonnost (sympatii či empatii);
- Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický zjev;
- Stáhnutí se ze společenského života (omezení kontaktu a komunikace s druhými lidmi);
- Enormní pocity únavy, spavost;
- Potíže se soustředěním (koncentrací), nepozornost, roztěkanost;
- Častější a neúměrná podrážděnost, náládovost a úzkostnost;
- Obavy, strachy, úzkosti až deprese.

Behaviorální příznaky stresu:

- Nerozhodnost a nesoudnost;
- Zvýšená absence v práci, zvýšená nemocnost, pomalé uzdravování se;
- Sklon k nepozornosti (např. při řízení auta a ovládání strojů);
- Zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, vyhýbaní odpovědnosti, častější používání výmluv a růst falešných forem jednání i mluvení (podvádění, lhaní atp.);
- Narůst počtu vykouřených cigaret;
- Zvýšená konzumace alkoholických nápojů;
- Hlubší závislost na drogách všeho druhu (např. užívání většího počtu tablet na spaní, uklidnění nebo vyladění nálad);
- Ztráta chuti k jídlu, nebo naopak přejídání;
- Změny v denním režimu - noční bdění a pozdní vstávání (často s pocitem velké únavy ihned po ránu), problémy s usínáním a zaspáním po probuzení apod.;
- Snížené množství vykonané práce, klesající kvalita práce.¹³

¹³ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 181, ISBN 978-80-7367-568-4.

2 STRESORY

Termín *stresor* můžeme chápat jako negativně působící vliv na člověka. Stresorem může být činitel materiální - například nedostatek potravy, tekutiny či základních lidských potřeb. Může jím být také faktor sociální, jakým je působení jednoho člověka na druhého, kupříkladu vliv protivných, útočných, neurvalých lidí. Stresorem může být i situace osamění, nepochopení, nedostatek času či nedostatek místa.¹⁴

Dr. Selye vymezil pojem stresor následovně: „*vše, co na nás a náš organismus má určité požadavky a čemu se musíme přizpůsobovat.*“¹⁵

Dr. Selye stresory dále rozlišuje na fyzikální a emocionální.

Fyzikální stresory - jedy a skoro-jedy (nikotin, kofein, alkohol, a jiné drogy), radiace, vyzařování ultrafialových a infračervených paprsků, nízký přísun kyslíku, znečištění vzduchu, změny tlaku vzduchu vibrace, otřesy, meteorologické vlivy, změny ročních období, viry, bakterie, katastrofy (zemětřesení, záplavy, požáry), nehody, úrazy, genetická zátěž, těhotenství, nechtěný sexuální styk.

Emocionální stresory - obavy, strach, úzkostnost, zármutek, nenávisť, nepřátelství, zloba, nevspělost, přílišná ustaranost - očekávání něčeho strašného, obavy z porušení obecně závazných pravidel či zákazů.¹⁶

Naproti tomu Praško označuje stresory jako spouštěče a rozlišuje:

- **Spouštěče vnější** - například rozchod s partnerem, úmrtí blízkého člověka, ztráta zaměstnání, změna role v životě, ale i okolní podmínky, jakými jsou dlouhodobý hluk, horko aj.

- **Vnitřní spouštěče** - faktory související s prožíváním stresu, kromě zvýšené vrozené citlivosti sem patří celá řada vlastností a postojů, které jsme se naučili během života (např. nadměrná ctižádost, touha být dokonalý, neschopnost přijmout a vidět věci, tak jak jsou, příliš kritické sebehodnocení apod.).¹⁷

¹⁴ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 12, ISBN 80-7169-121-6.

¹⁵ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 7, ISBN 80-85901-07-2.

¹⁶ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 12, ISBN 80-7169-121-6.

¹⁷ PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 25, ISBN 80-247-0185-5.

Jak již bylo zmíněno, zásadní pro prožívání stresu je míra a intenzita stresu. Křivohlavý objasňuje a používá speciální termíny pro tzv. malé a velké stresory. *Mikrostresory* vyjadřují relativně mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres, jakým může být dlouhodobě pocíťovaný hromadící se nedostatek lásky, pochopení či přijetí, který může dosáhnout až hranice stresu a člověka uvádí do stavu vnitřní tísně. Děsivě působící, deptající až zkázonosné vlivy řadíme mezi makrostresory.¹⁸

Každý z nás je v různé míře vystavován různým stresorům, které souvisejí s problémy v každodenním životě, které na nás působí jako spouštěče obav a starostí.

Praško v této souvislosti zmiňuje následující časté mikrostresory:

- kritika;
- potlačení vzteku;
- podceňování nebo přehlížení ze strany okolí;
- nedostatek uznání nebo ocenění;
- porovnávání se s druhými lidmi;
- porovnávání se se sebou v jiném období;
- nerozhodnost;
- selhání v situaci, chybování;
- náhlá nepříznivá změna situace;
- odkládání nebo nedodělání činnosti;
- nespravedlnost;
- nedostatek projevů lásky;
- závislost na blízkém člověku.¹⁹

Nositelem stresu neboli stresorem může být pro každého z nás něco jiného a každý také může stresovou situace prožívat jinak. Stresory v mezilidském kontaktu jsou tedy vždy zcela individuální.

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, 192 s., ISBN 80-7169-121-6.

¹⁹ PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 28, ISBN 80-247-0185-5.

Nejčastější stresory každodenního života Praško shrnuje do těchto čtyř skupin:

- Vztahové stresory;
- Pracovní a výkonové stresory;
- Stresory související s životním stylem;
- Nemoci a handicapy.²⁰

Praško zaměřuje pozornost také na možný druh stresoru označovaný jako psychosociální stresor. *Psychosociálním stresorem* bývá nazýváno určité chování a vzájemný druh komunikace mezi lidmi vyplývající z toho, co si o sobě myslí a co k sobě cítí. Ovšem zda se pro nás psychosociálním stresorem stane, o tom rozhodne náš postoj k němu, tedy naše očekávání a hodnocení této vzájemné interakce. Můžeme si o takových lidech myslet své nebo se jim vyhnout. Někdy však vyhnoutí není možné a nereagovat na stresovou situaci je velmi těžké. Obzvláště když jsou jimi členové rodiny nebo kolegové v práci.²¹

Rheinwaldová upozorňuje, že stresovým reakcím se můžeme vyhnout, když si uvědomíme skutečnost, že tito lidé jsou stresory, které je nutné brát jako nemocné. Většinou trpí poruchou charakteru, kterou u nich způsobily životní zkušenosti, problematické dětství a možná i genetik a nemoci. Pravděpodobně neumějí být lepší, nikdy se to nenaučili. Určitě je tyto negativní povahové rysy nedělají šťastnými a také oni sami na ně časem doplácují psychickým a fyzickým zdravím. Bohužel, většinou nejsou schopni, nebo odmítají své nedostatky vidět, natož pak změnit.²²

²⁰ PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 26, ISBN 80-247-0185-5.

²¹ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 15, ISBN 978-80-247-1697-8.

²² RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 10, ISBN 80-85901-07-2.

3 DISTRES V ZAMĚSTNÁNÍ

Druhým nejčastějším zdrojem sociálního stresu je pracovní prostředí. Nepříjemné nebo vypjaté vztahy mezi spolupracovníky, donášení, pomlouvání, nadměrná kritika, nebo naopak velmi studené neosobní vztahy, málo důvěry, perfekcionismus nadřízených, emoční sterilita, to vše může vést k silně prožívanému stresu v pracovních vztazích.²³

Pracovní stres představuje určitou životní zátěž, spojenou s pracovními podmínkami v širokém smyslu. Jde vždy o nerozlučné spojení stránek tělesných a duševních s tím, že při některých pracovních činnostech dominuje více práce svalů, spojená s výdejem tělesné energie, kdežto v jiných více činnost duševní, spojená s příjmem a zpracováním informací. Stres představuje vystupňovanou zátěž, kdy požadavky hraničí s možnostmi organismu je zvládnout. V psychické oblasti je pak stres nerozlučně spjat s emoční zátěží. Dlouhodobá akumulace stresu může vést k trvalejším poruchám v oblasti mentálního zdraví. Jde o příznaky chronické nespokojenosti (tzv. vyhasnutí).²⁴ V praxi to pak znamená, že pracovník není schopen uspokojivě plnit své pracovní povinnosti nebo je nezvládá vůbec.

Je dobré si uvědomit, že naše tělo, jeho reakce a změny v chování dává nám i našemu okolí řadu varovných signálů, které bychom neměli podceňovat, jelikož tyto pak vedou k řadě problémů, jak na pracovišti, tak v soukromém životě.

Rheinwaldová řadí mezi *varovné signály distresu* pocity deprese, slabosti, bolesti hlavy, migrény, potíže s rozhodováním, zvýšenou starostlivost o každou maličkost a naopak nezáměr v případě skutečných problémů, nedůvěřivost a odtažitost vůči okolí, problémy a konflikty s lidmi, zapomínání závazků a důležitých schůzek a informací. Do té doby dobrý spolehlivý zaměstnanec se stává lhostejným a nedbalým. Ten, který rád pracoval v týmu a vyhledával společnost, se začne stranit lidí a stává se samotářem, často má také tendence od všeho utéci.²⁵

²³ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 34 – 36. ISBN 978-80-247-1697-8.

²⁴ ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J.: *Metody psychologie práce a organizace*. Praha: Univerzita Karlova v Praze - Nakladatelství Karolinum, 2000, s. 47 – 48. ISBN 80-246-0048-X.

²⁵ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 88, ISBN 80-85901-07-2.

3.1 STRESORY V ZAMĚSTNÁNÍ

Stresory v zaměstnání mohou pocházet z různých oblastí, okolností a činností. Může se jednat o pracoviště jako takové, organizaci práce, pracovní náplň a obsah práce, časté změny a v neposlední řadě vztahy na pracovišti a to jak se v zaměstnání cítíme.

Výčet pracovních stresorů dle Krivohlavého:

- Přetížení množstvím práce;
- Časová tíseň;
- Neúměrně velká zodpovědnost;
- Nevyjasnění kompetencí;
- Úmorná snaha o kariéru;
- Kontakt s lidmi;
- Hluk;
- Spánek;
- Vztahy mezi lidmi;
- Nesvoboda a pocit bezmoci;
- Dlouhodobá napětí;
- Omezený prostor;
- Nezaměstnanost.²⁶

Pracovní prostředí a podmínky

Pracovní prostředí zahrnuje senzorické faktory, jakými jsou hluk, světlo, teplota, prach, přísun kyslíku. Dále sem řadíme dostatek pracovního prostoru a vybavení pracovního místa. Každý pracující by měl mít v tomto ohledu, co nejvíce vyhovující podmínky, jelikož mají přímý vliv na jeho výkon, spokojenost a taktéž na bezpečnost práce. Dlouhodobě nevyhovující pracovní prostředí a podmínky snižují naši koncentraci a ubírají nám fyzické i psychické síly.

²⁶ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 175 – 179. ISBN: 978-80-7367-568-4.

Organizace práce a pracovní náplň

Pod tento okruh můžeme zařadit špatnou nebo nedostačující komunikaci, nedostatečné vedení, nereálná očekávání nadřízených, stereotypnost práce, neperspektivnost práce, nadměrné množství práce a informací či mimořádnou odpovědnost. S mimořádnou odpovědností v zaměstnání se setkáváme především u profesí ovlivňujících zdraví či bezpečnost jedince nebo společnosti. Jedná se zejména o profese, jakými jsou lékaři, záchranáři, hasiči, policisté, řidiči a jiné. Při výkonu těchto profesí se člověk dostává do vypjatých a hraničních situací prakticky denně a musí se snažit být na tyto situace co nejlépe připraven.

Dle Fontany obvyklým důsledkem špatné komunikace v zaměstnání je, že lidé přijímají rozhodnutí, aniž by měli k dispozici přesná fakta, nedokážou předat důležité detaily příslušnému oddělení, jsou špatně informováni a obecně pak mají pocit menší kontroly nad během událostí.²⁷ Dodává, že: „špatné komunikační kanály jsou často potenciálním zdrojem stresu bez ohledu na to, jak dobře se spolu lidem pracuje na individuální rovině. Nikdo totiž neví, co a kdy může komu říct.“²⁸

Distres vzniká tam, kde povinnosti a úkoly nejsou jasně určeny a vymezeny, tudíž zaměstnanci přesně nevědí, co a kdy se od nich očekává. Špatná komunikace má za následek neustálou nejistotu a napětí, kdy nikdo neví na čem je, co se bude dít, zdali nebude například přeřazen nebo dokonce o zaměstnání neprijde.²⁹

Obzvláště nebezpečné a závažné jsou *stresory přetížení*. Rheinwaldová objasňuje, že: „stres z přetížení pramení z nadměrné stimulace, kdy mozek a nervový systém je nucen pracovat nad své přirozené možnosti zpracovávání informací. Když požadavky na přizpůsobování přesáhnou adaptační schopnost jedince, nastává distres z nadměrné stimulace, který vede k poruše celého systému a až ke zhroucení.“³⁰

²⁷ FONTANA, D.: *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, s. 67, ISBN 978-80-2621-033-7.

²⁸ FONTANA, D.: *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, s. 66, ISBN 978-80-2621-033-7.

²⁹ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 76, ISBN 80-85901-07-2.

³⁰ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 75, ISBN 80-85901-07-2.

Avšak Rheinwaldová poukazuje také na jiný aspekt vzhledem k pracovnímu vytížení. Distres vyvolává nejen práce, ale především také vědomí nesmyslnosti a zbytečnosti s ní spojené. Jediným smyslem často jsou peníze, které se prací dají získat a ty pak, díky šikovnému marketingu a psychologickému nátlaku prodávajících, lidé utrácejí za zbytečnosti, a tak vše jde neustále dokola. Peníze se točí a život lidí plyne v nesmyslnosti plné stresu.³¹

Vztahy na pracovišti

Hirigoyenová vysvětluje, následovně: „v životě dochází k podnětným setkáním s druhými lidmi, setkáním, která nás inspirují a vedou k vydání toho nejlepšího, co v nás je. A dochází také k setkáním, která ochromují a mohou nás zničit. Člověk může druhého člověka ničit psychickým týráním.“³²

Pro výraz *psychické týránění* používá psycholog Heinz Leymann výrazy *psychoteror* nebo anglický termín *mobbing*, všechny tyto výrazy jsou ovšem ve svém významu shodné. Profesor Leymann se dlouhodobě a intenzivně zabýval sledováním a zkoumáním vztahů na pracovišti a jak upřesňuje Beňo, „Leymann se věnoval sledování pracovního prostředí a zlepšování podmínek výkonu práce ve smyslu humanizace - polidštění pracoviště. Výsledkem tohoto sledování bylo objevení specifického druhu distresu - distresu z mezilidských vztahů, který byl posléze označen jako **stres psychosociální**.“³³

Mezi psychosociální rizika, která mohou psychickou zátěž či stres způsobovat Beňo řadí špatné chování nadřízeného a spolupracovníků, nepříznivé firemní klima, nedostatek uznání a podpory, příliš vysoká odpovědnost, tlak na čas a termíny, malý prostor pro rozhodování, nedostatek informací a nedostatečná komunikace, nejasné kompetence, nejasné předávání úkolů a rozporuplné příkazy, málo prostoru pro jednání, přetěžování prací a informacemi, popř. záměrné nepřidělování práce, narušování či znemožňování průběhu práce a pracovních procesů.³⁴

³¹ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 59, ISBN 80-85901-07-2.

³² HIRIGOYEN, M. - F.: *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, s. 5, ISBN 80-200-0994-9.

³³ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 51, ISBN 978-80-262-0938-6.

³⁴ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 53, ISBN 978-80-262-0938-6.

3.2 PSYCHICKÉ NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

Mezi pracovní podmínky způsobující psychosociální rizika je řazeno psychické týrání, psychické násilí a sexuální obtěžování.

Příčemž *psychické týrání na pracovišti* je každé zneužívající chování projevující se konkrétně v jednání, slovech, činech, gestech nebo textech, které poškozují osobu, její důstojnost a fyzickou nebo psychickou integritu a které ohrožují její zaměstnanecké místo nebo znehodnocují pracovní klima.³⁵

Jak dále varuje Hirigoyenová, „týrání vzniká nebolestivým způsobem a šíří se zákeřně. Pokud se týrání objeví, připomíná stroj, který když je jednou uveden do chodu, může již všechno samospádem rozdrtit. Jedná se o strašný jev, k jehož vlastnostem patří nelidskost, nelítostnost a bezcitnost. Kolegové se ze zbabělosti, sobectví či ze strachu raději drží stranou. Jakmile se tento druh symetrické a ničivé interakce objeví, bude se už jen rozrůstat do větších rozměrů, pokud ovšem někdo z vnějšku energicky nezasáhne.“³⁶

Za *psychické násilí* jsou považovány tyto formy chování: ponižování, zastrasování (manipulace strachem), obviňování (manipulace vinou), ignorování (odepření pozornosti, náklonnosti, lásky), odmítání (nepřijetí). Dále se jedná o jevy, jakými jsou izolace vybrané osoby, nadávky, znevažování a šíření fám, zesměšňování, urážení na veřejnosti a obtěžování. Veškeré tyto projevy a činy mají za záměr dotýčnou osobu vyvést z míry, diskreditovat, vyvolat v ní pocit strachu a pochyb o sobě samým, zpochybnit její schopnosti i ji celkově.³⁷

Na zhoubnost a rafinovanost takovýchto jevů poukazuje Beňo: „Psychické násilí, které se odehrává na úrovni emocí, je mnohem hůře identifikovatelné než u násilí fyzického (tělesného). Proto je také bohužel mnohem méně předmětem výzkumu a veřejných diskuzí. Spektrum násilných činů tohoto typu je však obsáhlé a jizvy, které takové jednání způsobuje, bývá mnohem těžší vyléčit, než tomu je u fyzických útoků.“³⁸

³⁵ HIRIGOYEN, M. - F.: *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, s. 59, ISBN 80-200-0994-9

³⁶ HIRIGOYEN, M. - F.: *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, s. 60 - 61, ISBN 80-200-0994-9

³⁷ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 150, ISBN 978-80-262-0938-6.

³⁸ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 15, ISBN 978-80-262-0938-6.

Posttraumatická stresová porucha (PTSP) neboli katastrofický syndrom

Toto duševní poškození postihuje jedince, kteří prožijí těžký emoční šok. Zdrojem mimořádně nebezpečných situací jsou například přírodní katastrofy, teroristické útoky, nehody, přepadení, znásilnění, šikana a jiné obzvláště psychicky zatěžující situace a události. Pouze 15% přeživší účastníků dokáže racionálně jednat, 70% z nich nedokáže jednat patřičně a účelně a u 15% zasažených dochází k PTSP.

Příznaky PTSP byly rozděleny do tří skupin:

- 1) vtíravé příznaky - prožívání situace a zážitku znovu
- 2) únikové příznaky - vyhýbání se vyprovokování vzpomínek
- 3) nadměrné vzrušení - citově i tělesně je člověk připraven na další psychické zranění (trauma).³⁹

Posttraumatická zahořklost (PTED)

Jedná se o následek opakujících se prožitků a událostí silně negativního charakteru. Soubor psychických příznaků po prožitých zátěžových situacích traumatického charakteru. Výzkumu tohoto syndromu se věnoval a pojmenoval ho německý psychiatr Michael Linden v roce 2003. Podle Lindena mimo jiného vznikají po traumatickém zážitku pocity nespravedlnosti, křivdy, zahořklosti a zatrpklosti, se kterými se nedokážeme vyrovnat. Důsledkem vzniklé bezmocnosti je vztek, hněv, touha po odplatě, agrese někdy i deprese. Tyto destruktivní pocity pak zasahují také tělesnou stránku a přetavují se do nespavosti, migrén, žaludečních potíží atd.⁴⁰

Linden charakterizuje zahořklost následovně: „*Zahořklost je směsí agresivity a rezignace, touhy po pomstě a sebezničení.*“⁴¹ Takový stav lze podle Lindena považovat za nemoc.

³⁹ <http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2008/06/stres.html#>.

⁴⁰ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 158, ISBN 978-80-262-0938-6.

⁴¹ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 159 - 160, ISBN 978-80-262-0938-6.

Lidé postižení touto poruchou vykazují tyto znaky:

- Zažili osobní negativní zážitek – jednorázový či opakující se, velmi pronikavý a závažný, kvůli němuž se cítí poníženi a zatrpklí.
- Tuto kritickou událost pocítují jako křivdu spojenou s intenzivním pocitem ublížení, nespravedlnosti. Postižený se cítí jako oběť.
- Postižená osoba si je vědoma toho, co se stalo, a že to změnilo její psychický stav a život negativním způsobem.
- Postižení prožívají opakující se, nutkavé a obtěžující vzpomínky, myšlenky nebo sny o kritické události.
- Při vzpomínce na tuto událost se opakuje prudká citová reakce.
- Událost je postiženou osobou prožíván jako křivda a zahořklost.

Postižení také často trpí některými z těchto pocitů a změn v chování:

- vyhýbání se osobám a místům, které by mohly upomínat na kritickou událost;
- závažné výčitky a zloba na sebe sama;
- časté depresivně - agresivní nálady a ladění;
- častá podrážděnost a rozladěnost;
- ovlivnění rodinného života;
- ovlivnění pracovního života;
- omezení a snížení koníčků, volnočasových a společenských aktivit.⁴²

⁴² BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 159 - 160, ISBN 978-80-262-0938-6.

3.3 RADOST Z PRÁCE

Můžeme říci, že radost z práce patří spolu se spokojeností a štěstím mezi základní životní potřeby nebo jakýsi životní sen. Jelikož trávíme v práci velkou část svého života, většina z nás si uvědomuje důležitost a sílu této potřeby. Náš postoj k práci a radost z práce má větší vliv na celkovou kvalitu života, než si někdy přejeme, nebo si dokážeme připustit.

Radost z práce, pocit uspokojení a štěstí se dostavují tehdy, pokud jsou uspokojeny naše osobní potřeby, tužby a přání a také pokud jsou naše osobní hodnoty v souladu s hodnotami v podniku, pro který pracujeme.⁴³

Beňo poukazuje, že práce je pro člověka místem uspokojování jeho základních existenciálních potřeb, kde může uspokojovat svou potřebu něčím přispívat k hodnotě celku nebo potřebu něco vyrábět a vytvářet. Neméně významnou je potřeba sociálních kontaktů, tedy možnost stýkat se s jinými lidmi a někam patřit.⁴⁴

Podle německé pracovní poradkyně Hannelore Fritz existuje v zásadě jen několik řešení nespokojenosti spojené s prací. Tato řešení jsou shrnuta do následujícího známého tvrzení: *Love it, leave it or change it* (zamilovat si ji, opustit ji nebo ji změnit). Tedy buď svou práci máte rádi, nebo si najděte jinou, anebo se pokuste změnit současnou situaci.⁴⁵

Pracovní vztahy, podobně jako rodinné, potřebují naše investice do vztahů. Těmito investicemi jsou všímavost k druhým, ochota jim naslouchat, porozumět, ocenit je, ale i vyslechnout jejich kritiku, otevřeně s nimi mluvit o tom, co je problémem mezi námi, naučit se projevit a říkat, co sami potřebujeme a cítíme, ale i naslouchat tomu, co druzí potřebují, naučit se uzavírat kompromisy v případě konfliktu zájmů.⁴⁶

⁴³ FRITZ, H.: *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006, s. 7, ISBN 80-7367-113.1.

⁴⁴ BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, s. 152, ISBN 978-80-262-0938-6.

⁴⁵ FRITZ, H.: *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006, s. 8, ISBN 80-7367-113.1.

⁴⁶ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 36, ISBN 978-80-247-1697-8.

4 ZVLÁDÁNÍ DISTRESU

Slovo *koupink*, počestěné anglické slovo *coping*, znamená dokázat si poradit, vypořádat se s mimořádně obtížnou, skoro až nezvládnutelnou situací, zvládnout či vyrovnat se s neobvykle těžkým úkolem. Termín coping je používán například ve vazbě „*coping with stress*“ - zvládání stresu, nebo „*coping with illness*“ - zvládání nemoci.⁴⁷

Pojmem coping tedy rozumíme proces zaměřený na zvládnutí stresové situace. Jedná se především o naše rozhodnutí bojovat se stresovou situací. Pokud se tak rozhodneme, naše rozhodnutí vyžaduje, abychom situaci, před níž se nacházíme, vyhodnotili.

Dle Křivohlavého můžeme situaci zařadit do jedné ze dvou tříd:

- a) situace je nezměnitelná;
- b) situace je změnitelná.

Naše rozhodnutí pak bude mít jednu z následujících dvou forem:

- 1) Přijmout neboli akceptovat to, co se událo či děje;
- 2) Bojovat s nepříznivou situací - utkat se se stresorem a snažit se zvládnout obtíže vhodnou strategií (obrannou či útokem).⁴⁸

Autorem nejčastěji citované a obecně respektované definice copingu, respektive zvládání distresu, je Richard S. Lazarus, který jej společně se svými kolegy, definoval takto: „*Zvládním (koupinkem) se rozumí snaha, jak vnitřní, tak zaměřená na určitou činnost.*“ Jde o snahu uvědomovat si, snižovat a usměrňovat vnitřní a vnější požadavky kladené na člověka a střety mezi těmito požadavky. Často jde o požadavky značně vysoké, které člověka velmi zatěžují a namáhají nebo převyšují zdroje, které má k dispozici.⁴⁹

⁴⁷ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 40 - 41, ISBN 80-7169-121-6.

⁴⁸ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 51, ISBN 80-7169-121-6.

⁴⁹ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 43, ISBN 80-7169-121-6.

Tato Lazarusova definice zvládání distresu dává důraz na tyto čtyři skutečnosti:

- Zvládání je dynamický proces, není jednorázovou záležitostí;
- Zvládání není automatickou reakcí;
- Zvládání vyžaduje vědomou snahu a námahu;
- Zvládání je snahou řídit dění.⁵⁰

Mimo to poukazuje Lazarus na další opory, jež nám mohou pomoci v boji se stresem. Jsou jimi: dobrý zdravotní stav, pozitivní postoj, dostatek sil jedince, jeho dobré znalosti a dovednosti sociálního chování a taktéž aktuální životní situace a přítomnost sociální opory jedince.

Podobný pohled vyjadřuje také Praško a Prašková: „ Po vystavení stresorům naše tělo i duše mohou zažívat stresovou reakci. Naše porozumění situaci však ovlivní, zda situaci budeme považovat za stresor, nebo nikoliv, Stresová reakce tedy nebude záviset jenom na tom, co se událo, ale hlavně na tom, jak tomu porozumíme.“⁵¹

Rheinwaldová ve své knize *Dejte sbohem distresu* radí, že pokud chcete ze svého života odstranit distress jeho škodlivými účinky, musíte se naučit identifikovat jednotlivé stresory, nejlépe si udělat vlastní seznam svých osobních stresorů, poněvadž bojovat proti něčemu, co nemá konkrétní podobu je velice nesnadné.⁵²

⁵⁰ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, 280 s., ISBN 978-80-7367-568-4.

⁵¹ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 14, ISBN 978-80-247-1697-8.

⁵² RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 205, ISBN 80-85901-07-2.

Příklad takového možného *osobního plánu zvládnání distresu* Rheinwaldová představuje následovně:

Zodpovězte si následující otázky:

1. S čím si děláte starosti?
2. Jaký je to problém a co ho způsobuje?
3. Co pro to, co vám dělá starosti, můžete udělat?

Dále:

1. Napište si různá řešení!
2. Rozhodněte se, co uděláte!
3. Jednejte co nejdříve! ⁵³

Podobně Praško hovoří o tzv. *krizovém plánu*, kdy by se měl jedinec zamyslet nad náročnými situacemi, které ho v nejbližší budoucnosti mohou potkat a tím předcházet situaci, kdy nám stres jakoby podlomí nohy. ⁵⁴

Rheinwaldová dále vysvětluje, že naše představa o sobě samých ovlivňuje stresové reakce, a tím i náchylnost k nemocem a jejich průběh. Čím více lidé cítí, že mají kontrolu nad sebou a svým životem, tím menší jsou jejich stresové reakce. Z toho plyne, že pocit bezmocnosti a nemožnosti změnit své okolí, může být zásadní příčinou distresu. ⁵⁵

⁵³ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 132, ISBN 80-85901-07-2.

⁵⁴ PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 193, ISBN 80-247-0185-5.

⁵⁵ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 41, ISBN 80-85901-07-2.

Strategie zvládání distresu

Pokud se jedná, o přístup k zvládání stresu Krivohlavý hovoří o dvou druzích strategií zvládání stresu: strategie zaměřené na řešení problému, který působením stresu vyvstal, a strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem, spojený s existencí daného stresu.

Strategie zaměřené na řešení problému - jedná se o vyvinutí vlastní aktivity a snahy věcně a adekvátně řešit danou situaci - například odstranit to, co působí strach a obavy, odstranit stresující vlivy a pokusit se změnit podmínky, které zhoršují celkový stav.

Strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem - jedná se o vědomé usměrňování a řízení emocionálního stavu, který se rázně změnil v důsledku stresu, do něhož se daný jedinec dostal. Jde například o snížení míry obav a strachu či o snížení míry zlosti a vzteku.⁵⁶

Relaxační techniky

Na cestě při zvládání stresu jsou velmi vhodné také *relaxační techniky* a všechna cvičení, při kterých používáme naše tělo a mysl. Relaxační cvičení jsou výborná pro zmírnění pocitu napětí, únavy, navozují pocit klidu a rovnováhy a celkově nám pomáhají tzv. dobít energii. K snížení napětí a uvolnění se dochází především pomocí dechových cvičení, kdy dochází k nácviku klidného dýchání a procítění tohoto zklidnění.

Jsou známy různé druhy relaxací, podle času, náročnosti, vhodnosti pro danou osobu a situaci. Jejich výběr záleží pouze na nás samotných. U relaxačních cvičení je zásadní klidné prostředí, systematickosti cvičení jednotlivých fází, četnost a pravidelnost. Důležité je, že nám tyto techniky pomáhají navázat kontakt s vlastními emocemi, lépe jim porozumět, ovládat a vyjádřit.

⁵⁶ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 86, ISBN 978-80-7367-568-4.

Autogenní trénink je jednou z relaxačních technik vyrovnávání se s akutním neboli bezprostředním stresem vypracovanou německým lékařem J. H. Schultzem. Základní principy autogenního tréninku jsou relaxace a koncentrace (uvolnění a soustředění). Během cvičení sestavy procházíme postupně uvědoměním si následujících pocitů: pocit tíhy, pocit tepla, klidný dech, srdeční tep, teplo v břiše, chladné čelo, které vedou k uvolnění těla i mysli.⁵⁷

Mezi relaxační techniky řadíme také *meditaci*, kdy dochází k přímému soustředění na těžkosti a problémy, které nás konkrétně trápí, tím získat vhled do situace a následně nechat problém takzvaně odeznít a odplynout.

Všechny relaxační techniky pracují s relativně vědomým uvolňováním svalstva. Jelikož člověk je jeden celek a stejně jako psychické napětí vede ke zvýšenému svalovému napětí, platí to i naopak. Podaří-li se nám snížit svalovou tenzi, sníží se i psychické napětí.⁵⁸

Komunikační dovednosti

Významně snížit distres mohou také dobré *komunikační dovednosti*. Dobře zvolený způsob komunikace může předejít a zabránit konfliktům a stresujícím situacím v samém počátku. Pokud jsme schopni své potřeby a pocity vyjádřit, je pro nás i mnohem snazší je kontrolovat, máme nad situací větší kontrolu a lépe zabráníme propuknutí pocitů bezmoci. Když se podělíme o stresující situace s někým jiným, kdo nás chápe, dostaví se pocit úlevy a bezpečí.⁵⁹

Shodně uvádí Rheinwaldová: „když si budeme nechávat všechno pouze pro sebe a izolujeme se, bude se v nás zvětšovat napětí a distresové reakce. Tím, že o problémech upřímně hovoříme, získáváme sílu a unikneme pocitu osamocení, bezradnosti a vyčerpání.“⁶⁰

⁵⁷ PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, s. 107 - 108, ISBN 80-247-0185-5.

⁵⁸ CAPPONI, V., NOVÁK, T.: *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992, s. 62, ISBN 80-85424-88-6.

⁵⁹ PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 15, ISBN 978-80-247-1697-8.

⁶⁰ RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, s. 200, ISBN 80-85901-07-2.

Osobní vztahy - sociální opora

Vybudovaná síť dobrých osobních vztahů, jak v rodině, tak mimo ni, je pro nás při odolávání distresu obrovskou výhodou a podporou. Rodina, přátelé či nám blízká osoba nám může být mnohdy doslova záchranou. Pocit, že se máme na koho obrátit, a že nejsme na všechno sami, nás dokáže uklidnit a zmírnit pocity beznaděje a osamocení.

Fontana nahlíží na důležitost osobních vztahů následovně: „Spokojený domácí život plný blízkých a láskyplných vztahů s partnerem nebo s dětmi může mít pozitivní dopad na naši schopnost odolat stresu. Jestliže jsme milováni, potřební a rodina i přátelé o nás smýšlejí dobře, máme šanci pokaždé zrekonstruovat svůj sebeobraz, rozbitý jinými událostmi, v bezpečí naší životní základny, kde si můžeme odpočinout. Tato základna nám dává jistotu, že s námi okolí cítí, že je zajímaví naše problémy, že nejsme ve své podstatě izolovaní a máme na své straně další lidi.“⁶¹

Křivohlavý zdůrazňuje jako velice silný pozitivní faktor při zvládnání stresu sociální oporu. Termín *sociální opora* se vztahuje k síle a podpoře, která se člověku, bojujícímu se stresem, dostává od jemu blízkých lidí. Jde zde v první řadě o tzv. primární sociální skupinu, tou se rozumí rodina - manžel, manželka, rodiče, děti a tzv. širší rodina. Blízko k tomu má také kolektiv spolupracovníků. Patří sem však i podpora tzv. významných, pro daného člověka důležitých lidí.⁶²

Křivohlavý dále upřesňuje, „v průběhu života se dostáváme do těžkých situací, které máme řešit. Při řešení těžkých životních situací nám může pomoci mnohé. Sociální opora je formou pomoci, která přichází člověku v těžkostech od druhého člověka.“⁶³

Projevy laskavosti, pochopení, něhy a lásky dokážou pomoci těžké situace zjemnit a přeladit na jiné pocitové vlny.

⁶¹ FONTANA, D.: *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, s. 174, ISBN 978-80-2621-033-7.

⁶² KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, s. 176, ISBN 80-7169-121-6.

⁶³ KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, s. 103 - 104, ISBN 978-80-7367-568-4.

Psychická odolnost

Jak jsem již zmínila, jednu ze zásadních rolí v našem chápání, reagování a zvládnutí stresové situace sehrává naše psychická odolnost neboli resilience. **Resilience** je duševní odolnost, nezlomnost a houževnatost jedince. Schopnost zvládat nepříznivé životní situace a podmínky.⁶⁴ Míru resilience má každý jedinec jinou. Ředitel a lektor vzdělávací společnosti APAS – akademie osobního rozvoje PhDr. Milan Hutta vysvětluje pojem následovně: „ resilience je schopnost odolávat i ve velmi těžkých a stresujících situacích a každý ji může v sobě objevit. Zvyšování odolnosti je ale proces velmi individuální, protože každý člověk reaguje na stresové a traumatické události jinak.“⁶⁵

Duševní hygiena - pozitivní prvky života

Pod odborným termínem **duševní hygiena neboli psychohygiena** se skrývá nauka o zdravém způsobu života, o očistě těla i duše. Stěžejním pro předcházení a odolávání stresu je najít si na čas na sebe, orientovat se na pozitivní prvky v životě, jakými jsou láska, smích, uvolnění, klid, odpočinek, sport, cvičení, koníčky, tvořivost a veškeré pro nás příjemné aktivity.

Další škála praktických doporučení v boji s distresem, kterou popsal Plamínek:

1. Dostatek času na spánek;
2. Pohyb - pravidelný a přirozený pohyb vede k vyplavování endorfinů;
3. Zdravá strava - kvalitní a v přiměřeném množství;
4. Relaxace - umění uvolnit se;
5. Omezení užívání prostředků, které uměle stimulují k aktivitě - káva, alkohol, kouření, cigarety, léky, drogy, apod.;
6. Aktivní vyhledávání pozitivně působících situací - eustresové situace;
7. Být dobrým člověkem - svědomí ze špatných skutků může vést k porušení

⁶⁴ <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/resilience>.

⁶⁵ <https://www.hrnews.cz/lidske-zdroje/rozvoj-id-2698897/7-kroku-jak-zvysit-svou-emocni-apsychickou-odolnost-id-3016899>

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRŮZKUMNÉ ŠETŘENÍ

5.1 Vymezení průzkumného cíle

Pro tento průzkum jsem si vymezila tyto cíle:

- Zjistit jak respondenti vnímají pracovní stres.
- Zjistit jaké stresory - stresové podněty, vlivy a situace na respondenty v rámci pracovního života působí a které je nejvíce stresují.
- Zjistit jaké cesty a způsoby volí v boji proti pracovnímu stresu.
- Získat hlubší vhled do dané problematiky a podělit se o svá zjištění.

5.2 Výzkumné otázky

Jako výzkumné otázky této práce byly stanoveny následující čtyři otázky, týkající se postojů a chování lidí v pracovním životě. Následné dotazníkové šetření na ně hledalo odpovědi.

1. Jak respondenti vnímají vliv a přítomnost stresu v zaměstnání?
2. Co vnímají respondenti v zaměstnání jako stres?
3. Jak se projevuje u respondentů pracovní stres z hlediska vlivu na psychiku?
4. Jak se respondenti nejčastěji snaží zvládnout pracovní stres?

5.3 Metodika průzkumu

Pro účely tohoto průzkumu jsem zvolila kvantitativní metodu šetření formou dotazování pomocí standardizovaného dotazníku. Jako nástroj sběru dat byl sestaven a použit elektronický dotazník, který byl zveřejněn k vyplnění online. Dotazník byl uveřejněn na webových stránkách www.survio.cz. Osloveno bylo prostřednictvím emailu 100 respondentů. Emailová zpráva obsahovala účel a cíl průzkumu, strukturu dotazníku a odkaz na webové stránky, kde byl dotazník přístupný k vyplnění. Podmínkou pro zapojení do průzkumu byla trvající pracovní zkušenost, tedy osloveni byli pouze pracující respondenti. Kvóta byla stanovena na celkový počet 100 pracujících respondentů.

Dotazník byl zcela anonymní, a to z důvodu ochrany účastníků a také očekávání větší míry otevřených upřímných odpovědí. Dotazník se skládal z celkem 18 otázek. Obsahoval otázky, kde byla možnost zvolit jen jednu z nabízených variant odpovědí a pět otázek, kde byla možnost zvolit více možností odpovědí. U každé z těchto otázek je tato možnost uvedena a vysvětlena. Součástí dotazníku byly pouze dvě identifikační otázky a to s cílem zjistit zařazení do věkové skupiny a pohlaví respondentů. Časová náročnost dotazníku byla koncipována na 5 – 10 minut.

Pro potřeby dotazníkového šetření byl používán termín stres, jelikož je na rozdíl od odborného výrazu *distres* více všeobecně znám jeho význam. V kontextu běžného užívání pojmu stres jako negativního a škodlivého jevu, jsem se rozhodla i pro jeho použití v dotazníku. Termín stres je zde chápán jako synonymum termínu *distres*.

6 VÝSLEDKY PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

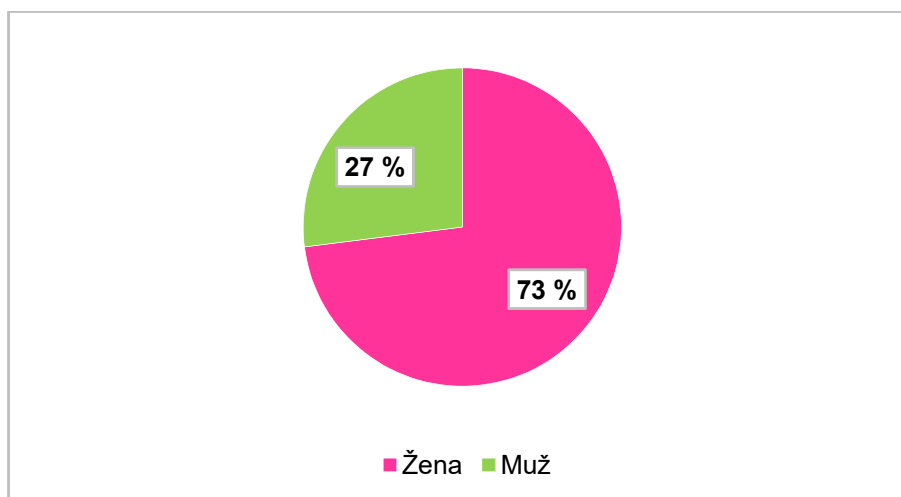
Z celkových 100 oslovených respondentů vyplnilo a odpovědělo na všechny otázky 84 respondentů, tedy návratnost dotazníku byla 84%. S tímto výsledkem jsem ve svém odhadu přibližně počítala, doufala v něj a jsem s ním spokojená.

Výsledky dotazníkového šetření jsou zaznamenány v graficky dle odpovědí na danou otázku. Kladou si za cíl nalézt odpovědi na položené výzkumné otázky, které uvádím vždy před grafickým znázorněním výsledků.

Na úvod zařazuji znění a odpovědi na položené identifikační otázky, které v daném případě byly pouze dvě.

Otázka: Jste?

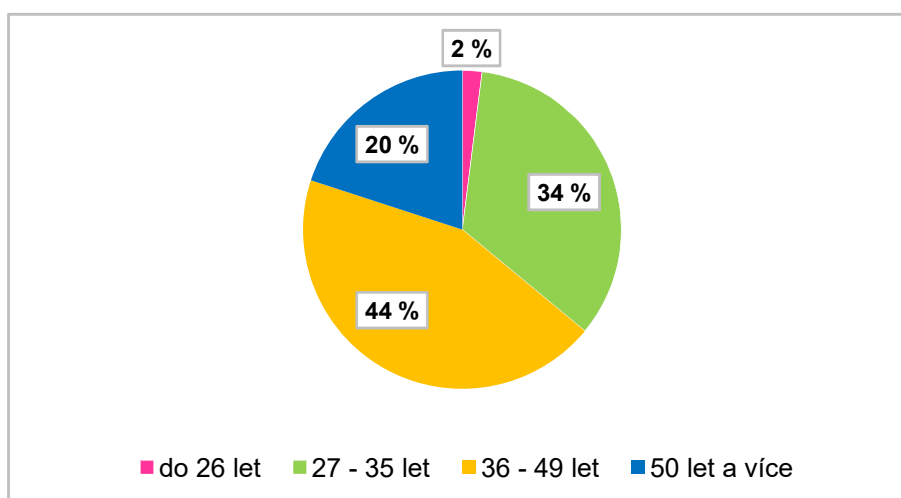
Graf 1 – Zastoupení respondentů podle pohlaví



Z tohoto grafu je zřejmé, že průzkumu se zúčastnilo více žen nežli mužů. Celkem odpovídalo 61 žen a 23 mužů.

Otázka: Do jaké věkové skupiny patříte?

Graf 2 – Složení respondentů podle věku



Zastoupení respondentů v jednotlivých daných skupinách:

Do 26 let: 2 respondenti (2 %)

27 – 35 let: 28 respondentů (34 %)

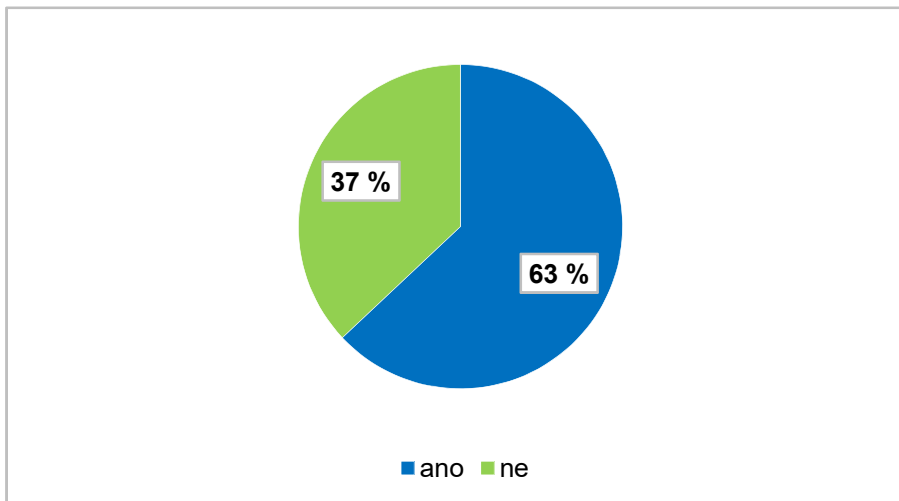
36 – 49 let: 37 respondentů (44 %)

50 let a více: 17 respondentů (20 %)

Výzkumná otázka č. 1: Jak respondenti vnímají vliv a přítomnost stresu v zaměstnání?

Otázka: Souhlasíte s tvrzením, že stres je v zaměstnání nevyhnutelný?

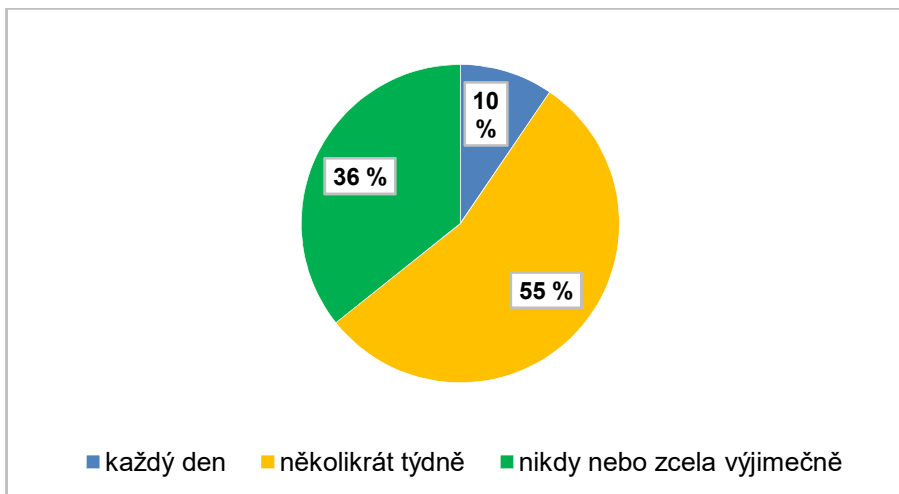
Graf 3 – Nevyhnutelnost stresu v pracovním životě



53 respondentů (63 %) souhlasilo s tvrzením, že stres je v pracovním životě nevyhnutelný. Oproti tomu 31 respondentů (37 %) s tímto tvrzením nesouhlasí a za nezbytný ho nepovažuje.

Otázka: Jak často pocítujete v zaměstnání neúměrný/nadměrný stres?

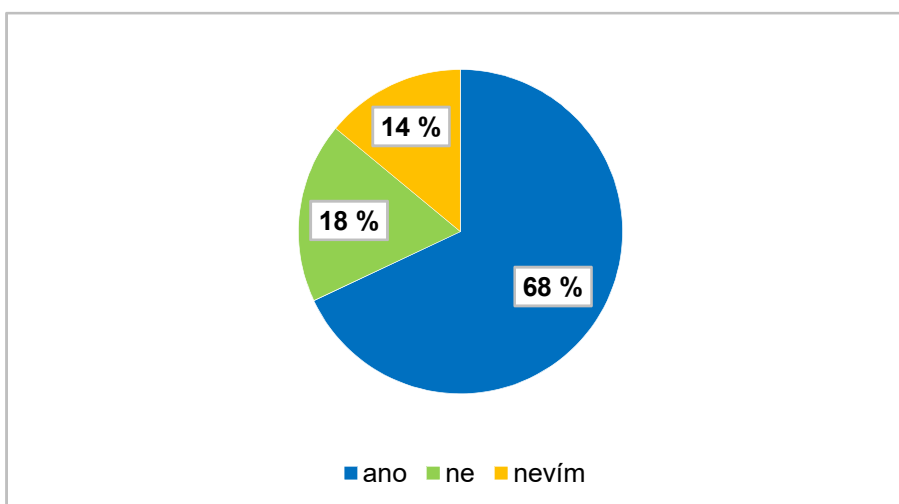
Graf 4 – Zažívání neúměrného stresu v zaměstnání



Na tuto otázku odpovědělo 54 respondentů (64 %), že neúměrný stres zažívá denně nebo několikrát týdně. Naopak nikdy, nebo jen zcela výjimečně nadměrný stres pocítuje 30 respondentů (36 %).

Otázka: Máte pocit, že má pracovní stres vliv na Vaši celkovou pohodu, spokojenost a kvalitu života?

Graf 5 - Vliv pracovního stresu na kvalitu života



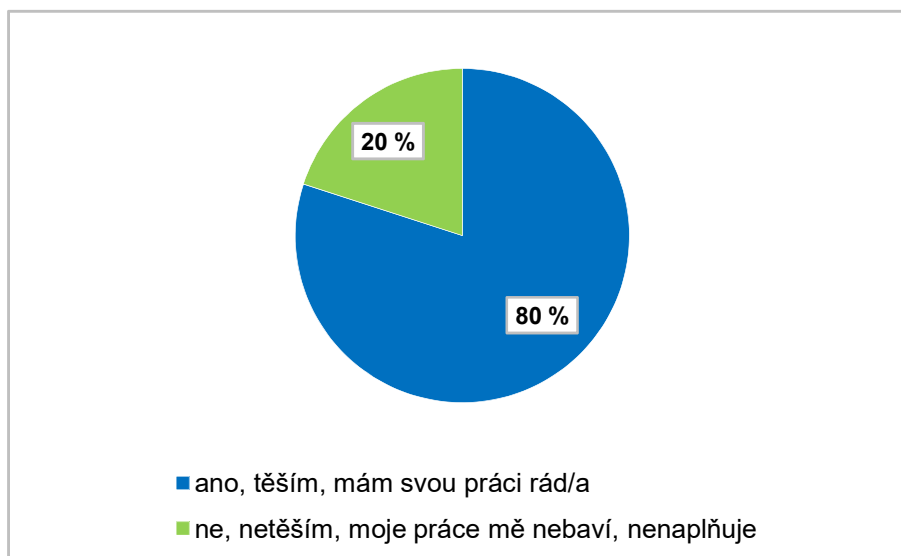
Ano – 57 respondentů (68%),

Ne – 15 respondentů (18%),

Nevím – 12 respondentů (14%)

Otázka: Těšíte se do práce?

Graf 6 - Uspokojení a radost z práce



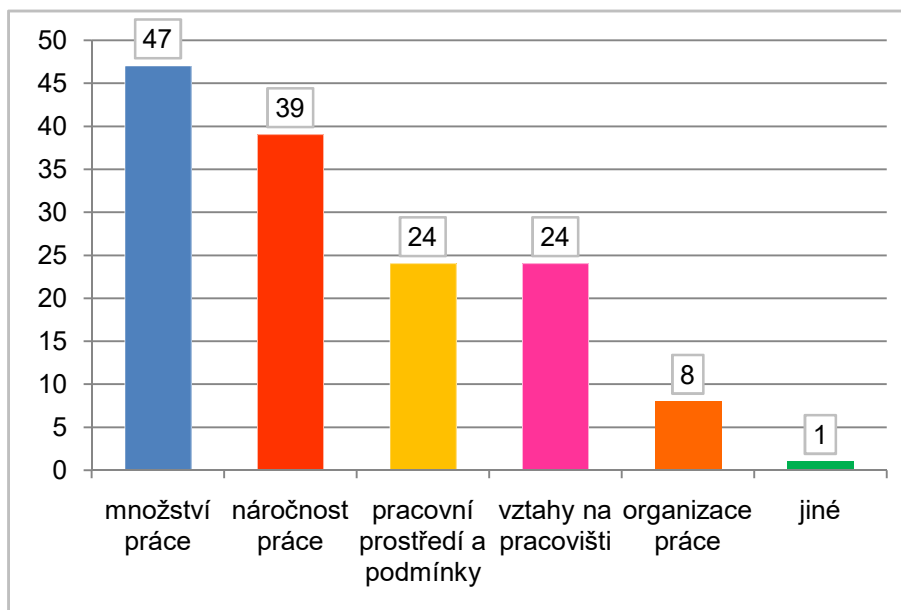
Drtivá většina - 67 respondentů (80 %) se do práce těší a má ji ráda. Oproti tomu 17 respondentů (20 %) vnímá svoji práci jako nenaplnující a práce je nebaví.

Výzkumná otázka č. 2: Co vnímají respondenti v zaměstnání jako stres?

Otázka: Čím se domníváte, že je Váš pracovní stres způsoben?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 5 možností.

Graf 7 – Stresory v zaměstnání



V této otázce mohli respondenti, dle svého uvážení, zvolit jednu nebo více variant odpovědí.

Z hlediska hodnocení charakteru a objemu práce byly odpovědi zastoupeny takto:

- množství práce – 47 responzí
- náročnost práce – 39 responzí
- organizace práce – 8 responzí

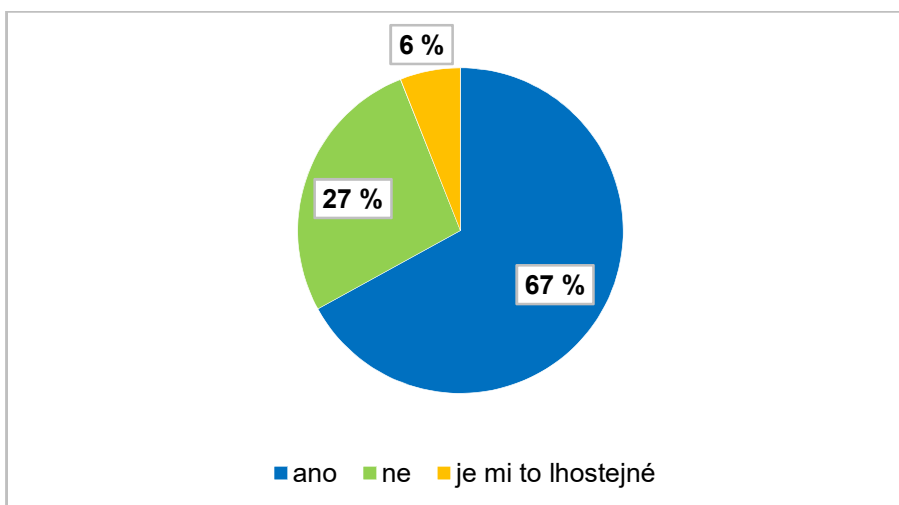
Z hlediska vnímání pracovních podmínek a vztahů na pracovišti následovně:

- pracovní prostředí a podmínky – 24 responzí
- vztahy na pracovišti – 24 responzí

Mezi jiné příčiny pracovního stresu byly uvedeny vztahy s dodavateli – 1 responze.

Otázka: Vyhovují Vám Vaše pracovní prostředí a podmínky?

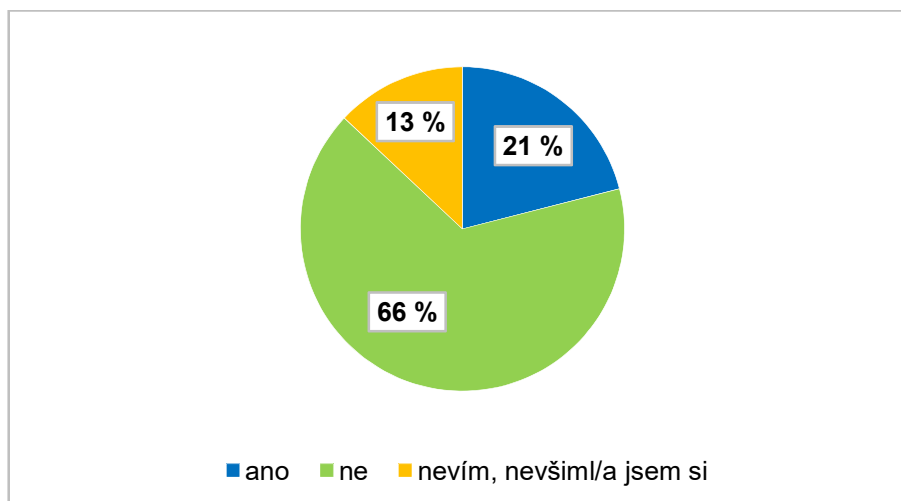
Graf 8 – Spokojenost s pracovním prostředím a podmínkami



Více než polovina respondentů - 56 respondentů (67%) uvedla spokojenost, 23 respondentů (27%) spokojená není a 5 respondentů (6%) odpovědělo, že jim je pracovní klima lhostejné a nezajímají se o ně.

Otázka: Vyskytují se na Vašem pracovišti konflikty, projevy psychického násilí, šikany?

Graf 9 – Psychosociální stresory na pracovišti

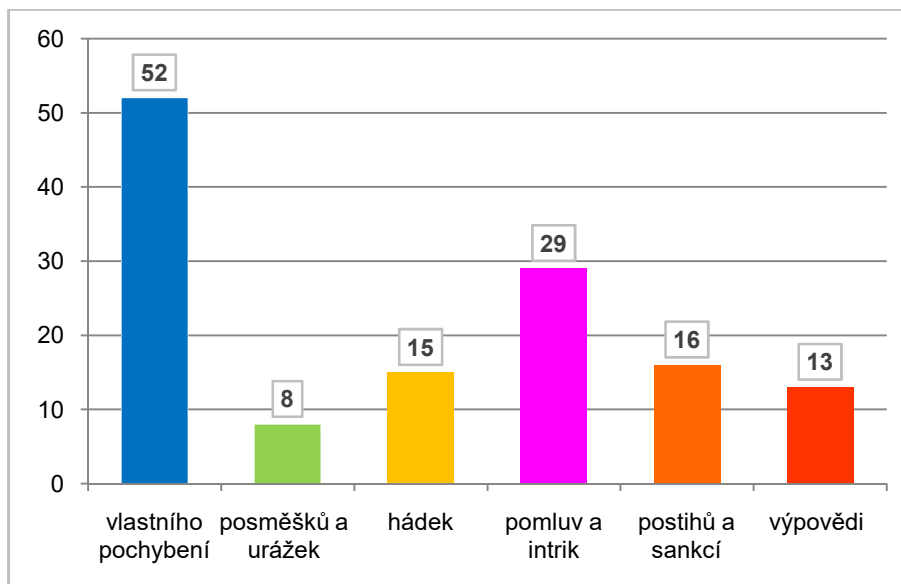


55 respondentů (66 %) na tuto otázku uvádí, že dle jejich soudu se na pracovišti projevy psychického násilí a šikany neobjevují. Naproti tomu jejich přítomnost uvádí 18 respondentů (21 %). 11 respondentů (13 %) připouští, že neví, nezaznamenalo či si není jisto výskytem těchto jevů na pracovišti.

Otázka: Jakých z následujících situací/jevů se v práci obáváte nejvíce?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možností.

Graf 10 – Hrozby v zaměstnání



Žebříček nejobávanějších hrozeb v zaměstnání dle četnosti odpovědí:

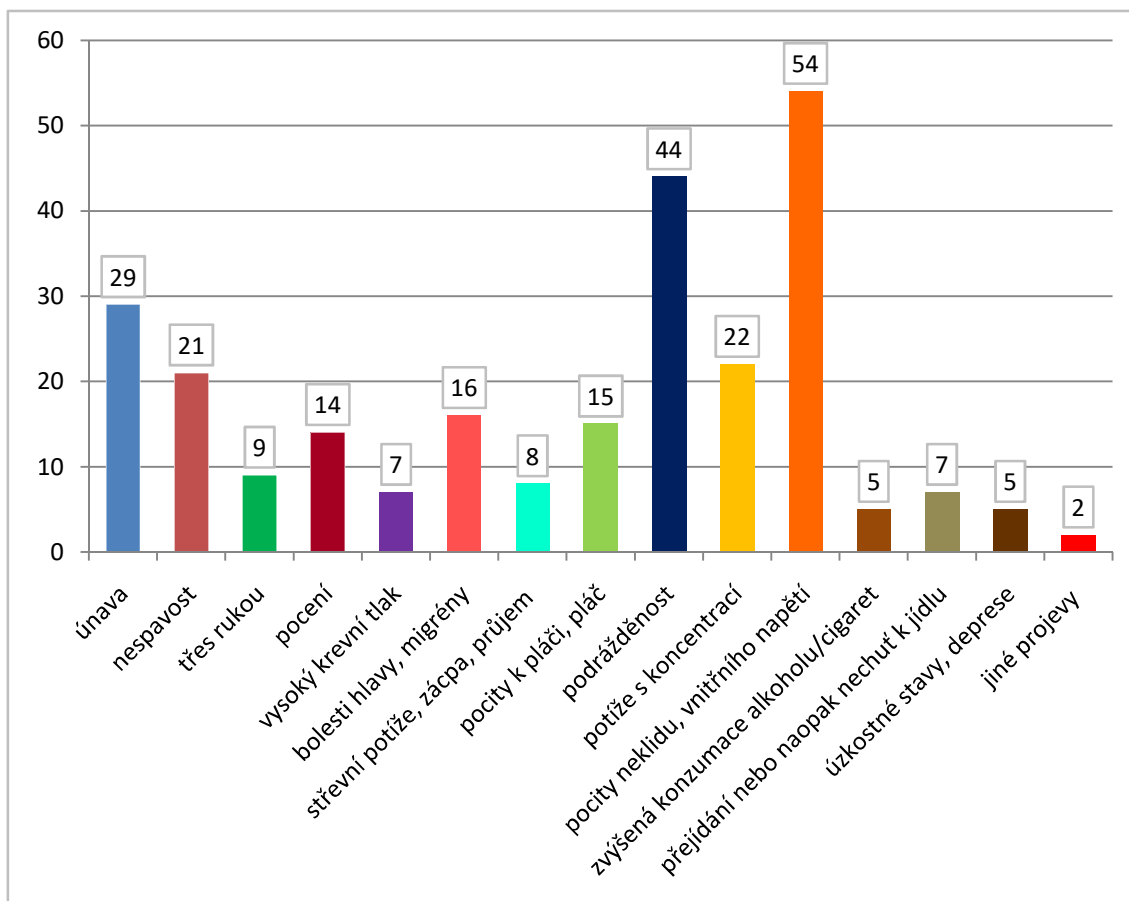
1. vlastní pochybení a selhání – 52 responzí
2. pomluvy a intriky – 29 responzí
3. postihů a sankcí – 16 responzí
4. hádek – 15 responzí
5. výpovědi ze zaměstnání – 13 responzí
6. posměšků a urážek – 8 responzí

Výzkumná otázka č. 3: Jak se projevuje u respondentů pracovní stres z hlediska vlivu na psychiku?

Otázka: Jak se u Vás pracovní stres projevuje?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 14 možností.

Graf 11 – Příznaky pracovního stresu



V této otázce mohli respondenti zvolit jednu nebo více variant odpovědí.

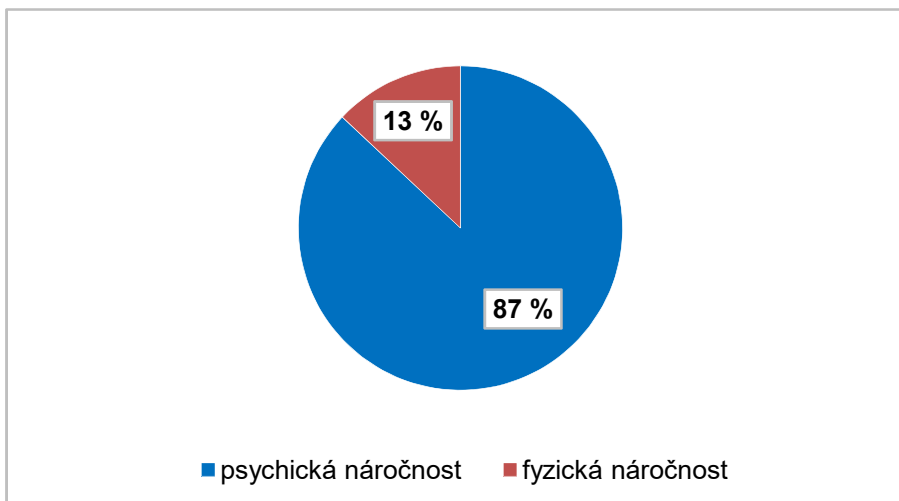
Zde je žebříček nejčastějších symptomů pracovního stresu dle četnosti odpovědí:

1. pocitý vnitřního napětí a neklidu – 54 responzí
2. podrážděnost (nervozita, vztek, zlost) – 44 responzí
3. únava (vyčerpanost, zpomalenost) – 29 responzí
4. potíže s koncentrací – 22 responzí
5. nespavost – 21 responzí

Do jiných projevů stresu byly doplněny tik v oku – 1 responze a svalová ztuhlost – 1 responze.

Otázka: Hodnotíte svoji práci jako více psychicky nebo fyzicky náročnou?

Graf 12 – Psychická versus fyzická zátěž



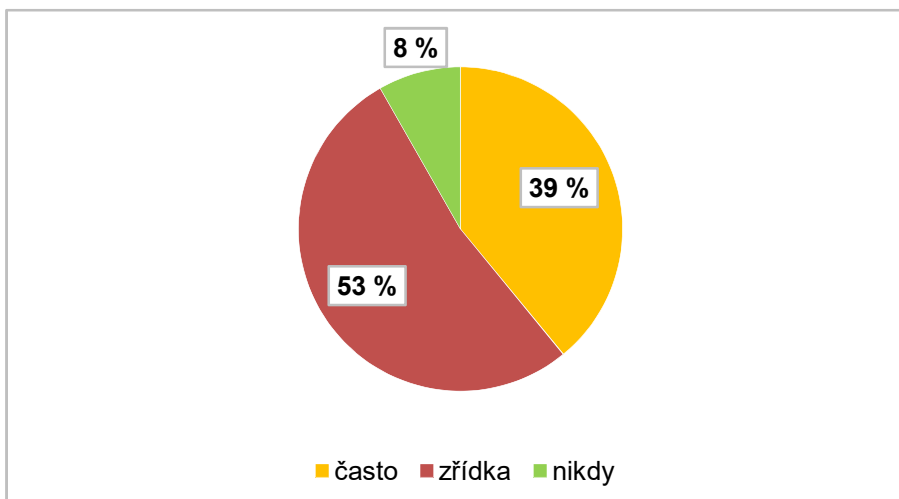
Psychická náročnost – 73 respondentů (87 %)

Fyzická náročnost – 11 respondentů (13 %)

V odpovědích na tuto otázku jasnou převahu získalo hodnocení práce z hlediska psychické neboli duševní náročnosti a zátěže.

Otázka: Cítíte se být v zaměstnání pod psychickým tlakem?

Graf 13 – Vnímání psychického tlaku v zaměstnání



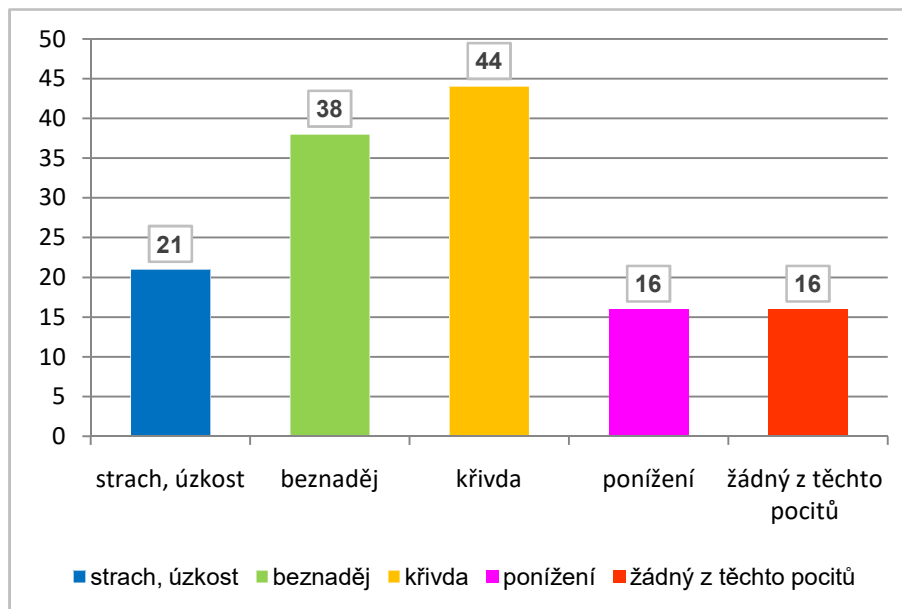
Často – 33 respondentů (39 %)

Zřídka – 44 respondentů (53 %)

Nikdy – 7 respondentů (8 %)

Otázka: Který z těchto negativních pocitů zažíváte či jste zažili v práci?
Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 4 možnosti.

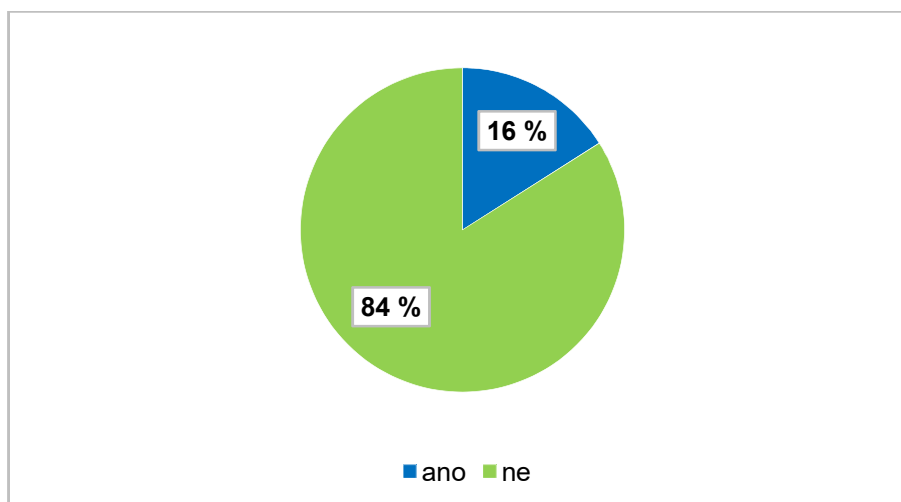
Graf 14 – Zahořklost



U této otázky mohli respondenti opět, dle svého uvážení, zvolit jednu nebo více variant odpovědí. Zobrazení výsledků je dle četnosti odpovědí. Nejčastěji uvedeným negativním pocitem zažívaným v zaměstnání je pocit křivdy (bezpráví, nespravedlnosti) a beznaděje. Pouze 16 respondentů nepocítilo v práci ani jeden z uvedených negativních pocitů.

Otázka: Bojíte se v práci vyjádřit, co cítíte (např., že jste tzv. ve stresu)?

Graf 155 – Obava vyjádřit své pocity v práci



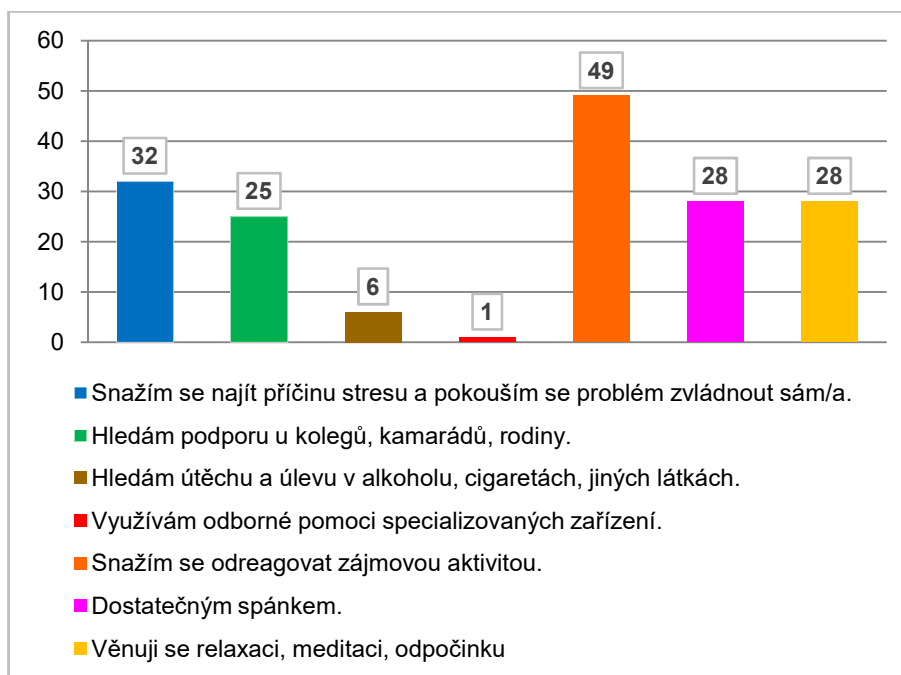
Naprostá většina respondentů – 71 (84%), odpověděla, že se nebojí vyjádřit v práci svoje pocity. Naproti tomu 13 respondentů (16%) uvedlo, že tuto obavu ve svém zaměstnání pociťuje.

Výzkumná otázka č. 4: Jak se respondenti nejčastěji snaží zvládnout pracovní stres?

Otázka: Jak se snažíte pracovní stres zvládnout?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 7 možností.

Graf 16 – Způsoby zvládání pracovního stresu

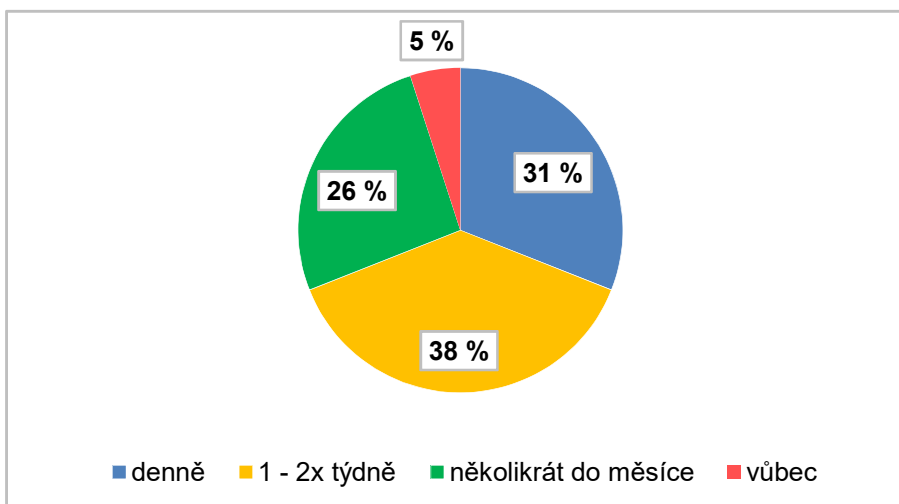


Žebříček nejčastěji zvolených metod a přístupů zvládání pracovního stresu dle četnosti odpovědí:

1. zájmová aktivita – 49 responzí
2. sebe-řízení – sebeovládání – 32 responzí
3. spánek – 28 responzí; relaxace – 28 responzí
4. hledání podpory u rodiny, kamarádů a kolegů – 25 responzí

Otázka: Jak často relaxujete, odpočíváte nebo se jinak věnujete sobě?

Graf 17 – Relaxační techniky



Denně – 26 respondentů (31 %)

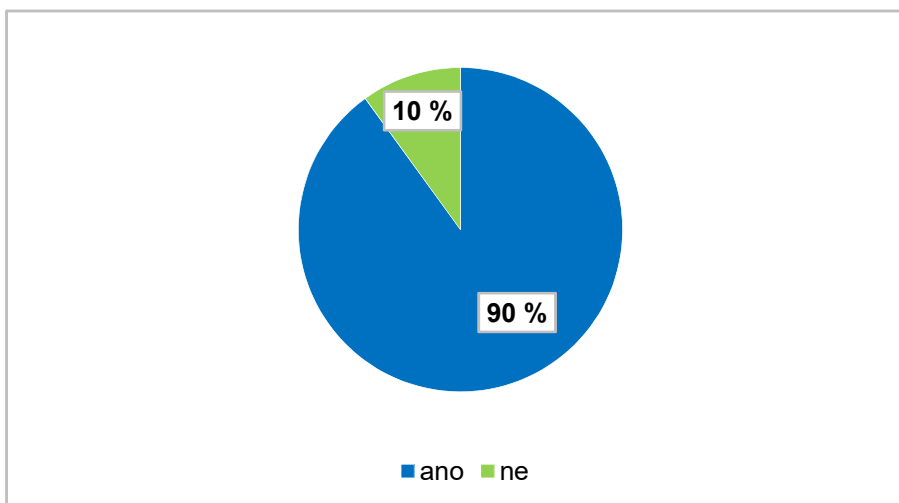
1-2x týdně – 32 respondentů (38 %)

Několikrát do měsíce – 22 respondentů (26 %)

Vůbec – 4 respondenti (5 %)

Otázka: Víte, na co se zaměřuje duševní hygiena?

Graf 18 – Povědomí o duševní hygieně



76 respondentů (90%) uvedlo, že jim je známo, čemu se duševní hygiena věnuje.

Pouze 8 respondentů (10%) naopak odpovědělo, že neví, na co se duševní hygiena zaměřuje.

7 SHRNUÍ A ROZBOR PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Tato kapitola se věnuje shrnutí a rozboru výsledků dotazníkového šetření, vzhledem k položeným výzkumným otázkám.

Výzkumná otázka č. 1: Jak respondenti vnímají vliv a přítomnost stresu v zaměstnání?

Pro nalezení odpovědí na první výzkumnou otázku byly položeny respondentům následující čtyři otázky:

- **Souhlasíte s tvrzením, že stres je v zaměstnání nevyhnutelný?**
- **Jak často pocít'ujete v zaměstnání neúměrný stres?**

Z výsledků je zřejmé, že téměř dvě třetiny respondentů (63 %) akceptuje přítomnost stresu v zaměstnání a chápe ho jako nevyhnutelný a nezbytný. Co se týče frekvence prožívání nadměrné zátěže a neúměrného stresu na pracovišti, takřka shodný počet respondentů (64 %) odpověděl, že se s ním potýká často, tedy každý den nebo několikrát do týdne. Tyto výsledky jasně ukazují, že respondenti se stresu v práci nevyhnou. Je ovšem otázkou, jak vnímají tuto skutečnost ve spojitosti s celkovou kvalitou života a k postoji k práci. Proto byly položeny také další otázky:

- **Máte pocit, že má pracovní stres vliv na Vaši celkovou pohodu, spokojenost a kvalitu života?**
- **Těšíte se do práce?**

K těmto otázkám bylo zjištěno, že celých 68 % respondentů spojuje svou celkovou pohodu a kvalitu života s vlivem pracovního stresu. Tato část respondentů cítí a vnímá jeho přesah i do osobního života. Pouze 14 % respondentů neumí vyhodnotit, zdali je to právě aspekt pracovního stresu, co má vliv na jejich celkovou pohodu a spokojenost a volilo odpověď nevíím. Na přímou otázku, zdali se respondenti do práce těší, tedy jestli chodí do práce s chutí, byla drtivá většina odpovědí kladná (80 %). Z toho vyplývá, že i přestože respondenti dle předchozích odpovědí vnímají svou práci jako stresující, svoji práci mají rádi a do práce se těší. Negativa si tudíž uvědomují, ale od pozitivního vztahu ke své práci je neodrazují.

Výzkumná otázka č. 2: Co vnímají respondenti v zaměstnání jako stres?

Pro nalezení odpovědí na tuto druhou výzkumnou otázku byly položeny respondentům následující čtyři otázky:

- **Čím se domníváte, že je Váš pracovní stres způsoben?**

Z počtu zvolených odpovědí vyplývá, že respondenti shledávají původ svého pracovního stresu převážně v objemu, náročnosti a organizaci práce - 94 responzí. Pracovní prostředí a podmínky byly jako zdroj stresu uvedeny v počtu 24 responzí, shodný počet responzí měly vztahy na pracovišti – 24 responzí.

K ověření poznatků z teoretické části, poukazujících na vliv pracovního prostředí, jako možného významného pracovního stresoru (Křivohlavý, 2009) byla zařazena tato doplňující otázka:

- **Vyhovuje Vám Vaše pracovní prostředí a podmínky?**

Více než polovina respondentů - 56 respondentů (68 %) uvedla spokojenost a shledává své pracovní prostředí a podmínky přijatelnými.

Odpovědi na tyto dvě otázky ukazují, že respondenty nejvíce stresují úkolové a výkonové stresory, tedy charakter, množství a organizace práce. Také naznačují, že pracovnímu prostředí a podmínkám, čímž rozumíme pracovní prostor, jeho rizikové faktory (hluk, prach, teplota, osvětlení, aj.) či vybavení pracoviště, nepřisuzují respondenti tak zásadní význam, Proto by se pracovní změny k lepšímu měly orientovat především na přiměřené zvládnutelné množství práce a informací, jelikož opak vede ke stresu z přetížení (Rheinwaldová, 1995), kterým je dle výsledků ohroženo nejvíce respondentů. Řešením by mohla být také lepší organizace práce, jak ze strany vedení, tak ze strany zaměstnanců, například při stanovování priorit a reálných cílů. Toto vše se nedá ovšem realizovat bez vzájemné komunikace a spolupráce (Fontana, 2016).

- **Vyskytují se na Vašem pracovišti konflikty, projevy psychického násilí, šikany?**

Tato otázka se zaměřovala na vztahy na pracovišti, konkrétně na zjištění možné přítomnosti psychosociálních stresorů na pracovišti, jako jednoho ze závažných pracovních jevů a stresorů, projevující se určitým negativním chováním a komunikací (Beňo, 2015). Dvě třetiny z respondentů (66 %) na tuto otázku uvádí, že dle jejich soudu se na pracovišti projevy psychického násilí a šikany nevyskytují. Ovšem určitá část respondentů (13 %) připouští, že neví nebo je na pracovišti nezaznamenala. V tomto případě nemusí znamenat, že k těmto jevům podle nich nedochází, poněvadž tito respondenti připouští, že si není jistých jejich výskytem, nebo tyto projevy nedokážou odhalit a pojmenovat.

- **Jaké z následujících situací/jevů se v práci obáváte nejvíce?**

I tato otázka měla za cíl, zjistit jakého původu a druhu jsou stresory, kterých se respondenti v zaměstnání obávají úplně nejvíce.

Úniková odpověď (např. žádné nebo nevím) záměrně nebyla v nabídce odpovědí, jelikož otázka měla za cíl konkrétněji určit obavy strachy a hrozby v zaměstnání. Z výsledku je viditelné, že největší zastoupení, co do počtu odpovědí má u respondentů hrozba vlastního pochybení či selhání – 52 responzí. S velkým odskokem byla dále uváděna hrozba v podobě pomluv a intrik na pracovišti – 29 responzí. Následuje obava z postihů a sankcí – 16 responzí a obava z hádek a rozepří – 15 responzí.

Výzkumná otázka č. 3: Jak se projevuje u respondentů pracovní stres z hlediska vlivu na psychiku?

K prověření názorů a tvrzení z teoretické části práce a pro nalezení odpovědí na třetí výzkumnou otázku bylo položeno respondentům následujících pět otázek:

- **Jak se u Vás pracovní stres projevuje?**

Nejčastěji se u respondentů projevuje pracovní stres výskytem těchto symptomů: pocity vnitřního napětí a neklidu – 54 responzí, podrážděnost (nervozita, vztek, zlost) – 44 responzí, únava (vyčerpanost, zpomalenost) – 29 responzí, potíže s koncentrací – 22 responzí, nespavost – 21 responzí, pocity k pláči – 15 responzí. Z těchto odpovědí vychází zjištění, že se u respondentů pracovní stres projevuje především v podobě emocionálních reakcí, tedy na úrovni citového prožívání (Křivohlavý, 2009). Emocionální příznaky stresu, projevující se pocity strachu, úzkostí až stavem deprese, byly označeny v počtu 5 responzí. Z tělesných příznaků byly uvedeny nejčastěji bolesti hlavy a migrény – 16 responzí a pocení – 14 responzí. Mezi nejméně často zastoupené odpovědi patřily behaviorální příznaky stresu.

- **Hodnotíte svoji práci jako více psychicky nebo fyzicky náročnou?**

Zde bylo cílem zjistit, zda má u respondentů vykonávaná práce větší dopady v rovině duševní nebo tělesné náročnosti. Od této skutečnosti by se pak mohl odvíjet výběr vhodné metody zvládnání stresu (copingové metody). Z hlediska povahy a charakteru práce považuje 87 % respondentů svou práci jako psychicky náročnější.

- **Cítíte se být v zaměstnání pod psychickým tlakem?**

K této otázce bylo zjištěno, že určitý psychický tlak, napětí či tíseň v práci v různé nepravidelné frekvenci pociťuje 92 % respondentů. Nikdy se s psychickým tlakem v práci nesešlo nebo ho nepocítilo 8 % respondentů.

- **Který z těchto negativních pocitů zažíváte či jste zažili v práci?**

Otázka se zaměřovala na zkoumání zažívání pocitů, jako následek opakujících se prožitků a událostí silně negativního charakteru. Tyto pocity nespravedlnosti, křivdy, zahořklosti a zatrpklosti vznikají v zaměstnání po prožití zátěžových situací traumatického charakteru, tedy stresujících situací, při kterých se cítíme být přímo ohroženi (Beňo, 2015). V odpovědích je nejčastěji uváděným negativním pocitem zažívaným v zaměstnání pocit křivdy neboli bezpráví, nespravedlnosti – 44 responzí a beznaděje neboli zoufalství – 38 responzí, za ním následuje pocit strachu a úzkosti – 21 responzí. Pouze 16 respondentů nepocítilo v práci ani jeden z uvedených pocitů.

Výsledky odpovědí na tuto otázku mohou být považovány za rozporuplné vzhledem k výsledkům odpovědí na otázku: *“Vyskytují se na Vašem pracovišti konflikty, projevy psychického násilí, šikany“*., kde 66 % respondentů uvedlo, že dle jejich soudu na pracovišti ke konfliktům a projevům psychického násilí a šikany nedochází. Ovšem dle odpovědí a tuto otázku se ukazuje, že pocity křivdy, beznaděje a strachu v práci zažívají.

- **Bojíte se v práci vyjádřit, co cítíte (např., že jste tzv. ve stresu)?**

Položením této otázky byla zkoumána přítomnost obavy vyjádřit se v zaměstnání. Naprostá většina respondentů (84 %) odpověděla, že se nebojí vyjádřit v práci svoje pocity a strach ozvat se nemá. Naproti tomu 13 respondentů uvedlo, že tuto obavu ve svém zaměstnání pociťuje.

Výchozím předpokladem pro tuto výzkumnou otázku byly poznatky z teoretické části, které uvádí, že vystavení distresu má neblahé až pustošivé následky na naše psychické zdraví (Plamínek, 2013). Toto tvrzení bylo potvrzeno, jelikož na výsledcích se ukazuje, že respondenti jsou v zaměstnání vystaveni převážně psychické zátěži, kam patří například práce pod tlakem, přehnané nároky, konflikty na pracovišti a jiné duševně zatěžující situace či požadavky. Vyzdvihují, že se u nich projevují především emocionální příznaky stresu, jakými jsou pocity vnitřního napětí, podrážděnost a nervozita, únava a nespavost. Negativní pocity, jako jsou pocity křivdy, beznaděje, úzkosti a strachu v zaměstnání prožívá převážná většina z nich. Z toho lze usuzovat, že přítomnost pracovního stresu se na naši psychice odráží a vybírá si svou daň.

Je však zajímavé zjištění a současně i příslib možného řešení situace, že na otázku týkající se obav vyjádřit v práci co cítíme, bylo dosaženo jednoznačných výsledků odmítajících tuto obavu. Nabízí se tedy prostor pro prohloubení oboustranné otevřené komunikace, sdělení svých pocitů a obav, které může předejít konfliktům a stresujícím situacím, může dostat situaci pod kontrolu a zabránit propuknutí pocitů bezmoci a tísně (Praško, Prašková, 2007).

Výzkumná otázka č. 4: Jak se respondenti nejčastěji snaží zvládnout pracovní stres?

Pro nalezení odpovědí na tuto čtvrtou výzkumnou otázku byly položeny respondentům následující tři otázky:

- **Jak se snažíte pracovní stres zvládnout?**

Tato otázka si kladla za cíl zjistit, jakým způsobem a za pomoci jakých copingových technik a přístupů se snaží respondenti zvládnout pracovní stres. Výsledky ukázaly, že nejčastěji respondenti volí zájmovou aktivitu - 49 responzí, druhou nejčastější odpovědí byla snaha najít příčinu stresu a problém vyřešit - 32 responzí. Odborně je tento způsob zvládání stresu uváděn jako strategie zaměřená na problém (Křivohlavý, 2009). Lze tedy potvrdit, že tato metoda je hojně využívána. Dále jsou dle výsledků využívány metody zvládání stresu v podobě spánku a relaxace. Dostatečný spánek, jako jedna z dalších metod, zaznamenal celkem 28 responzí. Shodného zastoupení odpovědí dosáhly relaxační techniky. Respondenti taktéž hledají podporu u rodiny, kamarádů a kolegů - 25 responzí.

- **Jak často relaxujete, odpočíváte nebo se jinak věnujete sobě?**

Tato otázka rozvíjí otázku předešlou a dotazuje se na pravidelnost relaxace a odpočinku, jako jednu z klíčových podmínek a metod pro zvládání pracovního, ale i mimopracovního distresu. Z výsledků odpovědí vyplývá, že pravidelně relaxuje, odpočívá či se jinak věnuje sobě 58 respondentů (69%), což lze považovat za pozitivní skutečnost.

- **Víte, na co se zaměřuje duševní hygiena?**

Obeznamenost s pojmem duševní hygiena uvádí celých 90 % respondentů. Tato zjištění jsou velmi příznivá, jelikož informovanost a s tím související zájem o prospívání duše a těla u respondentů je přítomen v bohaté míře.

Zde je zajímavé a velmi pozitivní zjištění, že copingové techniky do svého života zařazujeme, čas i prostor si na ně ve svém životě najdeme a zájem respondentů o aktivní a zdravý způsob života je přítomen.

ZÁVĚR

Tato práce se zabývala tématem pracovního distresu a jeho zvládnání. Zaměřila se na distres v zaměstnání, jako na druhý nejčastěji zažívaný po distresu v osobních a rodinných vztazích a zjišťovala, jakými způsoby lze pracovní distres zvládnout. Jako svůj hlavní cíl si kladla poukázat na negativní až ničivé dopady pracovního distresu na jedince.

V teoretické části práce byly charakterizovány základní pojmy stres, eustres a distres, příznaky a příčiny distresu. Podrobněji práce cílila na problém distresu v pracovním životě, na různé druhy pracovních stresorů, na vtahy na pracovišti a s tím související jevy a specifické jednání, jakým je například psychické týrání na pracovišti. Dále byly představeny různé možnosti zvládnání distresu. Vysvětlena byla rozdílnost v prožívání stresu a dělení stresu na přijatelný aktivující stres nazývaný eustres, se kterým jsme schopni se snadno vyrovnat a ve většině případů ho naopak vnímáme a přijímáme, jako stres normální a vítaný. Eustres se vyznačuje tím, že máme situaci s ním spojenou pod kontrolou a po jeho působení jsme schopni opět dosáhnout stavu rovnováhy a vyrovnanosti. Jeho protipólem je stres negativní vyčerpávající, až pustošivý, který je nazýván distresem. Distres se vyznačuje ztrátou pocitu jistoty, bezpečí a kontroly nad situací. Namísto toho nastupují negativní pocity, jakými jsou pocity přetížení, bezmoci, prohry, strachu a zoufalství. Distres se pro nás stává ohrožením a k jeho zvládnutí či zmírnění musíme vyvinout nemalé úsilí. Boj s distresem nás obecně stojí hodně sil a energie. Tento zápas nás vyčerpává a oslabuje jak tělesně, tak psychicky. Příznaky distresu jsou děleny do několika základních skupin a to na fyziologické, emocionální a behaviorální příznaky distresu. Zásadní pro pochopení a zvládnutí distresu je příčina, tento zdroj distresu je nazýván stresorem. Pro každého může být stresorem něco jiného, jelikož distres je ve svém působení a dopadu na jednotlivce vždy zcela individuální. Distres prožívá každý odlišně. Stresory můžeme rozdělit na vnější a vnitřní spouštěče distresu. Dále rozlišujeme stresory fyzikální a emocionální. Specifickým druhem stresoru je určité negativní chování a druh komunikace mezi lidmi, který je označován jako psychosociální stresor. Tomuto druhu stresoru se lze jen velice těžko vyhnout a není vůbec lehké s ním bojovat, jelikož většinou se s ním setkáváme v rodině nebo v zaměstnání.

Pracovní distres představuje určitou zátěž spojenou s výkonem práce. Stresorem v zaměstnání mohou být pracovní podmínky a prostředí, množství a náročnost práce, organizace práce i vztahy na pracovišti. Vztahy s lidmi, které nás ochromují a vyčerpávají, jsou zdrojem distresu z mezilidských vztahů, který byl označen jako psychosociální stres. Mezi příčiny způsobující tento druh stresu je řazeno psychické týrání, psychické násilí a sexuální obtěžování. Mezi psychické násilí na pracovišti řadíme obzvláště závažné jevy, jakými jsou ponižování, zastrašování, obviňování, ignorování, pomlouvání, znevažování, zesměšňování a urážení vybrané osoby na veřejnosti. Tyto negativní praktiky se většinou odehrávají na úrovni emocí a jsou zpravidla nenápadné až rafinované, proto je velmi obtížné toto násilí identifikovat a postavit se mu. Setkání s takovýmto jednáním a chováním v nás zanechává výrazné negativní stopy a jizvy a může mít za následek výskyt a zažívání pocitů nespravedlnosti, křivky, zatrpklosti až rezignace, které nesou odborný název posttraumatická zahořklost. Poslední kapitola teoretické části se zaměřila na zvládání distresu neboli coping. Výraz coping znamená dokázat si poradit a vypořádat se s mimořádně obtížnou situací či těžkým úkolem. Je mnoho metod a technik, které nám ve zvládání stresu mohou pomoci. Práce přiblížila několik zásadních strategií a přístupů, jakými jsou sestavení osobního krizového plánu, strategie zaměřené na řešení problému, strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem, relaxační techniky, komunikační dovednosti, vybudovaná síť pevných osobních vztahů, zvyšování a udržování psychické odolnosti. Patří sem také umění najít si čas na sebe a orientovat se na pozitivní prvky v životě, jako jsou láska, smích, odpočinek, pohyb, spánek, zájmová činnost a veškeré pro nás příjemné aktivity. Všechny metody zvládání distresu mají za cíl, zvládnout situaci tak, aby se hrozba snížila či zanikla, změnit stresovou situaci a udržet příznaky stresu ve zvládnutelných mezích. Zdrojem pro zpracování teoretické části práce bylo studium literatury věnující se této tematice.

Praktickou část práce tvoří vlastní průzkumné šetření, které bylo prováděno metodou dotazování. Dotazování probíhalo formou elektronického dotazníku. Cílem tohoto průzkumu bylo zjistit, jak respondenti vnímají distres v zaměstnání, jaké stresové situace a podněty je nejvíce stresují, jak se u nich stres projevuje a jakými způsoby se snaží pracovní distres zvládnout. Byly položeny čtyři výzkumné otázky, které zjišťovaly a hledaly odpovědi.

Průzkumné šetření odhalilo, že respondenti chápou a akceptují stres v zaměstnání jako nevyhnutelný a čelí mu v práci často, tedy denně nebo několikrát do týdne. Respondenti uvádí, že vnímají vliv pracovního stresu na svou celkovou pohodu a kvalitu života. Ovšem současně naprostá většina z nich uvádí, že do práce se těší a svou práci má ráda. Z výsledků tedy vyplývá, že ačkoliv se respondenti v práci takzvaně stresují, od pozitivního vztahu ke své práci je prožívání stresu neodrazuje. Z hlediska povahy a charakteru práce považuje svou práci 87% respondentů za psychicky náročnou, tedy převažuje u nich přítomnost duševní zátěže nad fyzickou. Jako nejvíce stresující shledávají množství a náročnost své práce. Vztahy na pracovišti je také stresují, ovšem vyhrocené konflikty, projevy psychického násilí a šikany na svém pracovišti převážná většina respondentů nezaznamenává. Nejvíce se respondenti obávají svého pochybení a selhání v práci. Z čehož vyplývá, že největším stresorem je pro ně stresor výkonový a myšlenkový. Mezi nejčastější projevy pracovního stresu respondenti uvedli pocity vnitřního napětí, podrážděnost, únavu, potíže s koncentrací, nespavost, pocity k pláči, bolesti hlavy a pocení. Převládajícími jsou tedy emocionální příznaky prožívaného stresu. Výsledky také ukázaly, že respondenti v práci zažívají negativní pocity, jakými jsou křivda a beznaděj. Pouze malý zlomek z nich tyto pocity ve svém zaměstnání nezažívá. Avšak pozitivním výsledkem a protikladem je zjištění, že naprostá většina respondentů (84%) se nebojí vyjádřit v práci svoje pocity a projevit nespokojenost. Zvládnout pracovní stres se snaží respondenti nejčastěji zájmovou aktivitou a činností, hledáním příčiny stresu a řešením tohoto problému, dále pomocí relaxace, dostatečného spánku, ale taktéž hledají podporu u rodiny, kamarádů a kolegů. Odpovědi na položené otázky jsem získala, tedy cílů, které byly pro praktickou část práce stanoveny, bylo dosaženo.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BEŇO, P.: *Šarmantní násilníci*. Praha: Portál, 2015, 200 s., ISBN 978-80-262-0938-6.
- CAPPONI, V., NOVÁK, T.: *Sám sobě psychologem*. Praha: Grada, 1992, 216 s., ISBN 80-85424-88-6.
- FONTANA, D.: *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016, 184 s., ISBN 978-80-2621-033-7.
- FRITZ, H.: *Spokojeně v zaměstnání*. Praha: Portál, 2006, 200 s., ISBN 80-7367-113.1.
- HIRIGOYEN, M. - F.: *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, 229 s., ISBN 80-200-0994-9.
- HYHLÍK, F., NAKONEČNÝ, M.: *Malá encyklopedie současné psychologie*. Praha: SPN, 1977, 340 s., 14-411-77.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grad Publishing, 1998, 136 s., ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, 192 s., ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, 280 s., ISBN 978-80-7367-568-4.
- PLAMÍNEK, J.: *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládnání*. 3. vydání. Praha: Grada, 2013, 192 s., ISBN 978-80-247-4751-4.
- PRAŠKO, J.: *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada Publishing, 2003, 204 s., ISBN 80-247-0185-5.
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, 280 s., ISBN 978-80-247-1697-8.
- RHEINWALDOVÁ, E.: *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus, 1995, 211 stran, ISBN 80-85901-07-2.
- SCHREIBER, V.: *Lidský stres*. 2. vydání. Praha: Academia, 2000, 106 s., ISBN 80-200-0240-5.
- ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J.: *Metody psychologie práce a organizace*. Praha: Univerzita Karlova v Praze - Nakladatelství Karolinum, 2000, 188 s., ISBN 80-246-0048-X.

Seznam použitých internetových zdrojů

HR NEWS. *Jak zvýšit svou emoční a psychickou odolnost*. [on line]. © 2017 [cit. 2017-12-30]. Dostupné z: <https://www.hrnews.cz/lidske-zdroje/rozvoj-id-2698897/7-kroku-jak-zvysit-svou-emocni-a-psychickou-odolnost-id-3016899>.

PSYCHOLOGIE, PEDAGOGIKA. *Stres*. [on line]. © 2008 [cit. 2017-12-19]. Dostupné z: <http://psychologie-pedagogika.studentske.cz/2008/06/stres.html#>.

SLOVNÍK CIZÍCH SLOV ABZ. *Resilience*. [on line]. © 2005 [cit. 2017-12-21]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/resilience>.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam grafů

Graf 1 – Zastoupení respondentů podle pohlaví.....	34
Graf 2 – Složení respondentů podle věku.....	35
Graf 3 – Nevyhnutelnost stresu v pracovním životě.....	36
Graf 4 – Zažívání neúměrného stresu v zaměstnání.....	37
Graf 5 - Vliv pracovního stresu na kvalitu života.....	37
Graf 6 - Uspokojení a radost z práce.....	38
Graf 7 – Stresory v zaměstnání.....	39
Graf 8 – Spokojenost s pracovním prostředím a podmínkami.....	40
Graf 9 – Psychosociální stresory na pracovišti.....	40
Graf 10 – Hrozby v zaměstnání.....	41
Graf 11 – Příznaky pracovního stresu.....	42
Graf 12 – Psychická versus fyzická zátěž.....	43
Graf 13 – Vnímání psychického tlaku v zaměstnání.....	43
Graf 14 – Zahořklost.....	44
Graf 15 – Obava vyjádřit své pocity v práci.....	45
Graf 16 – Způsoby zvládnání pracovního stresu.....	46
Graf 17 – Relaxační techniky.....	47
Graf 18 – Povědomí o duševní hygieně.....	47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
----------------------------	---

PŘÍLOHA – DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Hana Novosadová a jsem studentkou 3. ročníku na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze.

Dostává se k Vám dotazník, který se zabývá problematikou *pracovního stresu a jeho zvládnání* a bude základním podkladem pro průzkum v rámci mé bakalářské práce.

Mým cílem je zjistit jaké stresory - stresové situace a podněty na Vás v rámci pracovního života působí. Jaké cesty a způsoby volíte v boji proti stresu a jak ho celkově vnímáte.

Dotazník je zcela anonymní. Dotazník se skládá z 18 otázek, kde vybíráte buď jen jednu z variant odpovědí nebo můžete zvolit více možností odpovědí (otázky 5, 8, 11, 13 a 15). Vyplnění dotazníku zabere přibližně 5 - 10 minut.

V případě Vašeho zájmu mě kontaktujte na hanka.novosadova@seznam.cz, výsledky tohoto šetření velice ráda poskytnu.

Děkuji za Váš věnovaný čas a cenné odpovědi.

1. Jste?

žena muž

2. Do jaké věkové skupiny patříte?

do 26 let

27 - 35 let

36 - 49 let

50 let a více

3. Souhlasíte s tvrzením, že stres je v zaměstnání nevyhnutelný?

- ano ne

4. Jak často pociťujete v zaměstnání neúměrný/nadměrný stres?

- každý den několikrát týdně nikdy nebo zcela výjimečně

5. Jak se u Vás pracovní stres projevuje?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 14 možností.

- únava
- nespavost
- třes rukou
- pocení
- vysoký krevní tlak
- bolesti hlavy, migrény
- střevní potíže, zácpa, průjem
- pocity k pláči, pláč
- podrážděnost, přecitlivělost
- potíže s koncentrací
- pocity neklidu, vnitřního napětí
- zvýšená konzumace alkoholu/cigaret
- přejídání nebo naopak nechut' k jídlu
- úzkostné stavy, deprese
- jiné projevy (*prosím uveďte jaké*)

6. Hodnotíte svoji práci jako více psychicky nebo fyzicky náročnou?

psychická náročnost fyzická náročnost

7. Cítíte se být v zaměstnání pod psychickým tlakem?

často zřídka nikdy

8. Čím se domníváte, že je Váš pracovní stres způsoben především?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 5 možností.

- množství práce
- náročnost práce
- pracovní prostředí a podmínky
- vztahy na pracovišti
- organizace práce
- jiné (*prosím uveďte*)

9. Vyhovují Vám Vaše pracovní prostředí a podmínky?

ano ne je mi to lhostejné

10. Vyskytují se na Vašem pracovišti konflikty, projevy psychického násilí či šikany?

ano ne nevím, nevšiml/a jsem si

11. Který z těchto negativních pocitů zažíváte či jste zažili v práci?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 4 možnosti.

- strach, úzkost
- křivda
- beznaděj
- ponížení
- žádný z těchto pocitů

12. Bojíte se v práci vyjádřit, co cítíte (např., že jste tzv. ve stresu)?

- ano
- ne

13. Jakých z následujících situací/jevů se v práci obáváte nejvíce?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 6 možnosti.

- vlastního pochybení, selhání
- posměšků a urážek
- hádek
- pomluv a intrik
- postihů a sankcí
- výpovědi ze zaměstnání

14. Máte pocit, že má pracovní stres vliv na Vaši celkovou pohodu, spokojenost a kvalitu života?

- ano
- ne
- nevím

15. Jak se snažíte pracovní stres zvládnout?

Zvolte alespoň jednu možnost, maximálně 7 možností.

- Snažím se najít příčinu stresu a pokouším se problém zvládnout sám/a.
- Hledám podporu u kolegů, kamarádů, rodiny.
- Využívám odborné pomoci specializovaných zařízení (psychoterapie atd.).
- Hledám útěchu a úlevu v alkoholu, cigaretách, jiných látkách.
- Snažím se odreagovat zájmovou aktivitou.
- Dostatečným spánkem.
- Věnuji se relaxaci, meditaci, odpočinku.

16. Jak často relaxujete, odpočíváte nebo se jinak věnujete sobě?

- denně 1 - 2 x týdně několikrát do měsíce vůbec

17. Těšíte se do práce?

- ano, těším, mám svou práci rád/a
- ne, netěším, moje práce mé nebaví, nenaplňuje

18. Víte, na co se zaměřuje duševní hygiena?

- ano ne

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Hana Novosadová

Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: Kombinované

Název práce: Pracovní distres a jeho zvládnání

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 50

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 15

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 3

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Beňo