

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2020-2021

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Adéla Halenčáková

Zátěžové životní a pracovní situace

Praha 2021

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Bohumír Fiala

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2020-2021

BACHELOR THESIS

Adéla Halenčáková

Stressful life and work situations

Prague 2021

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Bohumír Fiala

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

Adéla Halenčáková

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu práce, panu doktorovi PhDr. Bohumíru Fialovi, za podporu a věcné rady, při psaní této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá tématem zátěžových situací, jak z pohledu osobního života, tak života pracovního. Její teoretická část je zaměřená na informace, které se týkají aktuální pandemické situace u nás, a taktéž se zaměří na vysvětlení a popsání základních pojmů, které se této tematiky týkají, a přináší vhled do řešení těchto náročných situací. Praktická část se potom zaměřuje na zhodnocení rozhovorů s oslovenými respondenty, kteří odpovídali na otázky ohledně jejich reakcí na aktuální dění v pracovním procesu, spojeným s pandemickou situací v České republice.

Klíčová slova

COVID-19, konflikty, pandemie, pracovní proces, stres, rozhovory, zátěžové situace.

Annotation

The bachelor's thesis deals with the topic of stressful situations, both from the point of view of personal life and work life. Its theoretical part is focused on information that relates to the current pandemic situation in our country, and also focuses on explaining and describing the basic concepts that relate to this topic, and provides insight into the solution of these difficult situations. The practical part then focuses on the evaluation of interviews with the respondents, who answered questions about their reactions to current events in the work process, associated with the pandemic situation in the Czech Republic.

Keywords

Conflicts, COVID-19, interviews, pandemics, stress, stressful situations, workflow.

ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČÁST	10
1 PANDEMICKÁ SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE	10
2 VYMEZENÍ VYBRANÝCH POJMŮ	12
2.1 Stres	12
2.2 Konflikt	15
2.2.1 Typy konfliktů	16
2.3 Zátěž.....	19
2.4 Zátěžové situace.....	21
3 FIREMNÍ KULTURA	23
3.1 Funkce kultury	24
4 NÁROČNÉ SITUACE	25
4.1 Problémové situace	26
4.2 Frustrační situace	26
4.3 Stresující situace	26
4.4 Konfliktní situace.....	28
5 TECHNIKY VYROVNÁVÁNÍ	29
5.1 Coping.....	32
5.2 Zvládání stresu	33
PRAKTICKÁ ČÁST	36
6 ROZHOVORY	36
6.1 Zkoumaná skupina.....	36
6.2 Výzkumné metody	36
6.3 Struktura rozhovoru	37
6.4 Hypotézy.....	38
6.5 Jednotlivé rozhovory.....	38
6.6 Zhodnocení rozhovorů	48
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	52

SEZNAM PŘÍLOH.....	55
---------------------------	-----------

ÚVOD

Zátěžové situace je téma, se kterým se potká v životě každý jedinec. Nemusí se přímo týkat hraničních témat, avšak každý si v životě projde obdobím, kdy se musí potýkat se stresem, frustrací či určitou zátěží. Tyto zátěžové situace se mohou týkat jak osobního, tak pracovního života. Je však zapotřebí si uvědomit, z čeho tyto situace vznikají, jak se odlišují, a jak je jedinec může řešit a vyřešit. Jak celkový problém uchopit, a jak ho správně zpracovat, aniž by to mělo větší negativní dopad nejen na psychické zdraví tohoto jedince.

Cílem této bakalářské práce je přehledně vymežit základní pojmy, které se týkají tematiky zátěžových situací jak v životě osobním, tak i pracovním. Zaměřit se především jak specifikace těchto pojmů, jak se rozlišují, a jakými technikami se s nimi jedinec může vypořádávat. Dále má tato práce za cíl analyzovat dopady pandemické situace, která se právě celosvětově řeší, na pracovní uplatnění dotazovaných respondentů. Zaměřit se na to, jak moc je aktuální situace u nás zasáhla, jak ji museli řešit a jak jsou na tom aktuálně.

Teoretická část této bakalářské práce se nejdříve zaměří na popis aktuální pandemické situace, která se odehrává nejen u nás, ale i ve světě. Jak na tuto situaci reagovala vláda ČR, a co všechno to pro obyvatele České republiky znamená. Poté se práce bude zabývat vymezení základních pojmů, jako je stres, konflikt nebo zátěž. Taktéž nastíní téma firemní kultury, která je taktéž v tomto tématu práce velmi důležitá. Dále se tato část práce bude orientovat na náročné životní situaci, především tedy na rozdíly situací problémových, stresových, frustračních, problémových a konfliktních. Nakonec bude zaměřena na vybrané techniky vyrovnávání se s náročnými situacemi a další možné řešení vyrovnávání se se stresem či zátěží.

Praktická část bude zaměřena na kvalitativní výzkum ve formě rozhovorů. Bude se jednat o rozhovory strukturované, a budou vedeny na téma, jak se oslovení respondenti vyrovnávají s aktuální pandemickou situací, a jak jejich zaměstnavatelé na tuto situaci reagovali.

TEORETICKÁ ČÁST

1 PANDEMICKÁ SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE

Dne 1.3.2020 se na území České republiky objevily první případy nákazy onemocněním zvaným COVID-19. Toto onemocnění je způsobeno novým typem koronaviru s odborným označením SARS-CoV-2. Tato nemoc je vysoce infekční onemocnění, mezi jehož příznaky patří zejména horečka, respirační potíže (kašel, dušnost), bolest svalů a únava. Onemocnění COVID-19 může mít u starších a chronicky nemocných osob vážnější průběh, a může vést až k jejich úmrtí. Samotný počátek epidemie COVID-19, kdy byly první případy hlášeny v čínském městě Wu-Chan v provincii Chu-Pej, je datován k 31. prosinci 2019. (MZČR, online, cit. 2021-01-09)

S postupujícím šířením onemocnění COVID-19 se již situace nedala nazývat epidemií, nýbrž pandemií. Je tedy potřeba si vysvětlit rozdíl mezi pojmem epidemie a pandemie. *„Epidemie – zvýšený výskyt infekčního onemocnění, které je omezeno na jednu oblast během jednoho časového úseku. Onemocnění se jako epidemie označuje tehdy, má-li infekční onemocnění vyšší výskyt neboli výrazně převyšuje výskyt, než se předpokládalo. Pandemie – výskyt infekčního onemocnění bez omezení prostoru. Pandemie tedy vzniká, když se infekční onemocnění rozšíří do okolních států a kontinentů. Není omezena ani časem, může se na čas zastavit a propuknout znovu. Patogeny musí být zmutovány a pro člověka či jiný organismus musejí mít zcela nový vzorec. Patogeny jsou imunní vůči dosud známým lékům a musí se vymýšlet nové. Z epidemie tedy vzniká pandemie v té době, kdy se epidemie rozšíří do okolních států či kontinentů. Epidemie je zvýšený výskyt infekčního onemocnění, která ovšem ještě může reagovat na léčbu, u pandemie toto bohužel není. Preventivní opatření mohou vést ke snížení rizika vzniku epidemie i pandemie, ovšem patogeny často mutují a objevují se nové kmeny dosud neznámých infekčních chorob, které jsou rezistentní na ATB i na ostatní léky, které známe. Včasné zareagování státu a lékařů může pandemii zabránit. Izolace, léky a výjimečný stav jsou zde klíčové.“* (online, cit. 2021-01-09)

Vláda České republiky začala na tuto celosvětovou situaci reagovat rychle, a došlo k nastavení různých opatření a omezení. Mezi největší a nejtvrďší z nich, patří takzvaný lockdown – uzamčení, uzávěra, hromadná, celostátní či plošná karanténa, nebo také zákaz volného pohybu osob. Jde o dočasný požadavek, aby lidé zůstali tam, kde jsou (doma), obvykle kvůli specifickým rizikům pro sebe nebo pro ostatní (pokud se do té doby mohli volně pohybovat). Tento lockdown byl nařízen v podstatně ihned poté, kdy vláda ČR dne 12.3.2020 vyhlásila první nouzový stav. *„Nouzový stav se vyhláší na základě ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky. Doba trvání nouzového stavu je nejvýše 30 dnů. Prodloužit se může pouze po předchozím souhlasu Poslanecké sněmovny. Nouzový stav se vyhláší jako zákon. Vyhlášení, prodloužení a zrušení nouzového stavu se oznamuje dalšími způsoby v místě obvyklými, zejména prostřednictvím hromadných informačních prostředků a místního rozhlasu. V případě vyhlášení nouzového stavu mohou být dle krizového zákona č. 240/2000 Sb. na nezbytně nutnou dobu a v nezbytně nutném rozsahu omezena některá práva a svobody. Občanů ČR se vyhlášená krizová opatření mohou dotknout např. v povinnosti strpět zákaz vstupu, pobytu, pohybu ve vymezených objektech nebo rizikových oblastí z důvodu omezení šíření nákazy.“* (MVČR, online, cit. 2021-01-09)

Společně s nouzovým stavem a vyhlášení omezení volného pohybu osob se na území České republiky vyhlásila i další omezení a opatření, jež měla za následek okamžitou požadovanou a potřebnou reakci zaměstnavatelů v celé zemi. Práce, které bylo možné vykonávat z domova, mezi než patří například práce administrativní či jakákoliv kancelářská práce, byly rázem přesunuty do takzvaného online režimu. Lidé své pracovní místo přesouvali do svých domovů, a museli vše vykonávat na dálku. Bohužel to však mělo za následek i přerušování práce mnoha osob samostatně výdělečně činných, ale i lidí ze služeb. Začala se řešit situace okolo náhrady mzdy, či jaká bude následná výše ošetrovného. Postupně začalo docházet i na hromadné propouštění.

Situace okolo COVID-19 tedy měla za následek především ztrátu zaměstnání, nebo omezení pracovní působnosti. Práce se bude vyhybat tématu zdraví a celkové situaci ohledně vakcíny či úmrtí na toto onemocnění.

2 VYMEZENÍ VYBRANÝCH POJMŮ

Pro pochopení tématu této bakalářské práce je potřeba si nejprve vysvětlit vybrané a používané pojmy, mezi které patří pojem stres, konflikt, zátěž a zátěžové situace.

2.1 STRES

O stresu bylo napsáno již velké množství publikací a definic. Tato oblast budí značnou pozornost především díky velkému výskytu a vlivu stresu v moderní společnosti, a také proto, že jde o složité a těžko uchopitelné téma. V každodenním životě se termínem stres označuje mnoho reakcí a situací. (Kebza, 2005, s. 107)

Veškeré životní události a situace, jež vedou k nutnosti, aby na ně jedinec reagoval na úrovni fyziologické, psychologické a behaviorální i sociální, tvoří homogenní skupinu. Z toho důvodu je zapotřebí rozlišovat charakteristické znaky stresových situací, tedy znaky, které zvyšují stresogenní vliv na jedince. Charakteristické znaky stresových situací popisuje ve své publikaci Atkinsonová (2003, s. 487-492) takto:

1. Traumatické události

- mimořádně nebezpečné situace, které se vymykají běžné lidské zkušenosti;
- přírodní katastrofy, katastrofy způsobené člověkem (války), autonehody nebo fyzické útoky.

2. Neovlivnitelnost události

- situaci nemůžeme ovládnout, mít ji pod kontrolou, nemůžeme ji zabránit;
- smrt milovaného člověka, ztráta zaměstnání nebo vážná nemoc.

3. Nepředvídatelnost události

- člověk se na přicházející stresovou událost nemůže připravit;
- závažné nemoci, náročná povolání (hasiči, lékaři).

4. Nepřiměřené nároky

- překročit vlastní hranice (vědomostní, tolerance, ...);
- může jít i o pozitivní události, do kterých vstupujeme s nadšením.

5. Přizpůsobení se nové životní změně

- změna, která vyžaduje značné přizpůsobení či omezení vlastních dosavadních návyků a již vzniklé funkční strategie.

6. Vnitřní konflikty

- vnitřní procesy, nevyřešené konflikty (vědomé i nevědomé);
- když se člověk musí rozhodnout mezi neslučitelnými nebo vzájemně vylučujícími cíli nebo postupy jednání;
- když proti sobě stojí dva vnitřní motivy nebo vnitřní potřeby;
- v naší společnosti se nejčastěji vyskytují silné konflikty mezi následujícími motivy:
 - nezávislost versus závislost;
 - intimita versus osamělost;
 - spolupráce versus soutěžení;
 - vyjádření impulzu versus morální zásady.

Ani v současnosti nemá termín stres jednotný obsah. Stres je vnímán z různých perspektiv, a to jako nadlimitní zátěž, porušení vnitřní rovnováhy organismu či odpověď organismu na stresující stimuly, až po složitější definice, jako např. že stres je výsledkem interakce mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku (Seley, in Křivohlavý, 1994, s.9).

Křivohlavý (1994) taktéž chápe pojem stresor jako „negativně na člověka působící vliv“ a nabízí celou paletu stresorů. Níže je přehled těch faktorů ovlivňující pracovní zátěž, které jsou dle Křivohlavého (2001, s.174-176) charakteristické ve vztahu zaměstnání a stres.

Každý z těchto faktorů má negativní dopad na zdraví jedince, od kardiovaskulárních nemocí, přes gastrointestinální potíže až k psychopatologickým problémům:

- Přetížení množstvím práce

Jedná se o situaci, kdy množství práce je vyšší, než je konkrétní jedinec schopen vykonat za čas, který k tomu má k dispozici. Je však třeba brát v úvahu individuálnost každého jedince. Co pro jednoho může být nadměrné, může pro druhého být v mezích normálu, a naopak.

- Časový stres

Příliš málo potřebného času k vykonání určité práce. Nedostatek potřebného času může vést až k distresu – negativní stres.

- Neúměrně velká odpovědnost

Stresogenním faktorem může být především odpovědnost za svěřené lidské životy.

- Nevyjasnění pravomoci

Pracovní úkol je nejasně stanoven, nejsou přesně stanoveny limity a hranice. Pracovníkovi se nedostává adekvátní zpětná vazba, a pracovník pak žije v nejistotě.

- Vysilující snaha o kariéru

Jedinci přicházející do pracovního procesu s očekáváním a ambicemi, s touhou prokázat své schopnosti a dovednosti, nedostanou příležitost k pracovnímu růstu a s ním spojeným navýšením platu aj.

- Kontakt s lidmi

Pro pracovníky může být stresogenním jak druh práce, kde je styk s lidmi dán charakterem práce, ale také druh práce, kde je jedinec izolován od společnosti v organizaci.

- Nezaměstnanost

Ztráta zaměstnání a nemožnost nalezení nového vhodného pracovního místa, a s tím i související problémy ohledně ekonomické stránky.

Na výskyt stresu má, mimo organizační faktory v zaměstnání, vliv také řada pracovních podmínek, jako je hluk a nedostatek spánku, například z důvodu směnného provozu.

2.2 KONFLIKT

Definicí konfliktů je mnoho, stejně jako je tomu u definic stresu. Vše zaleží na pohledu vnímání jednotlivých autorů i s ohledem na teoretické přístupy. Možno jej tedy formulovat odlišně a nahlížet na něho různými způsoby.

Medlíková (2012, s.17) ve své knize popisuje konflikt rovněž jako proces, a to „*všudypřítomný, přirozený a potřebný. Systém bez konfliktů, ať už vztah, firma nebo státní zřízení, by byl mrtvý nebo stagnující, nevyvíjel by se*“.

Podle Plamínka (2012, s.15) je konflikt „*faktor, který ohrožuje a porušuje rovnováhu a stabilitu systému. Má tendenci vychylovat systémy ze stavů blízkých rovnováze a tím podněcovat jejich změny*“.

Čakrt (2000, s.12) uvádí, že „*konflikt je proces, v němž jedna strana vynakládá vědomé úsilí ve formě blokačních činů na zmaření snahy jiné strany, s cílem znemožnit dosažení jejich záměrů nebo sledování jejich zájmů*“.

Ke vzniku konfliktu je tedy zapotřebí mít i druhou stranu, to znamená minimálně jednoho člověka v opozici. Tento člověk musí mít povědomí o tom, že se jedná o spornou situaci, ve které je vyžadující spolupráce ve věci právě probíhajícího "zápasu". (Čakrt, 2000, s.11-12) Konflikt je ve své podstatě vlastně docela užitečný, informuje nás, že něco není v pořádku, a umožňuje určitý preventivní zásah. Význam je ovšem daleko zásadnější. Konflikty jsou klíčovou podmínkou života. Jde o takový motor vývoje, bez nichž se zastavuje evoluce a stagnují systémy. (Plamínek, 2009, s.15-16).

Bedrnová a Nový (1998, s.85) připomínají, že se jedná o běžnou součást mezilidských vztahů, není to tedy něco, co bychom měli ze soukromého nebo pracovního života plně odstraňovat. Význam konfliktu může být jak negativní, tak pozitivní. Pokud dojde k jeho správnému řešení, podílí se na dynamickém vývoji, a to pozitivním směrem. Vyladňuje chování lidí ve skupině tak, aby bylo snadnější vyhovět společným cílům, tak cílům jednotlivce.

2.2.1 TYPY KONFLIKTŮ

Plamínek (2006, s. 15-17) ve své publikaci uvádí tyto typy konfliktů:

- Extrapersonální – zde člověk není přímým účastníkem konfliktu, spadá sem primárně příroda, a její konflikty, konflikty mezi živočichy a spory týkající se neživých látek nerostů;
- Interpersonální – zde už jde o spory a konflikty mezi dvěma nebo více lidmi, skupinami, řadí se sem také typy konfliktů, které jedinec zažívá v každodenním životě, tedy spory v partnerství, rodině až mezi spory politické;
- Intrapersonální – zde už jde přímo o vnitřní prožívání člověka, tedy konflikty odehrávající se uvnitř nás, kdy sem spadají i konflikty mezi svěřenými úlohami či spory v životních rolích. Jde o oblast, o kterou se v případě problémů starají psychologové či psychiatři.

Na rozdíl od Plamínka (2006) se Koubek (2007, s. 336-338) zaměřoval především na konflikty v rovině pracovní. Zde je rozdělení podle vzniku, nebo spíše řečeno dle zdroje vzniku:

- Osobnost a sociální chování jedince – zejména se jedná o jedince se sklonem k násilí, potíží, osoby se špatným vztahem k okolí, osoby co nedodržují zákony a pravidla slušnosti, jedinci co obtěžují ostatní, moralisté, osoby nedbalé, líné a neukázněné.

Řešení: Snažit se o usměrnění, avšak doporučené je spíše jejich vyčlenění z kolektivu.

- Nedorozumění – zde je příčina především ve špatné komunikaci, nespécifické instrukce a špatné vysvětlení pracovního úkolu či pravidel, nedostatečná kvalifikace pracovníků či nedostatečná kvalifikace a inteligence osoby poskytující dané informace.

Řešení: Volit vhodné vzdělávání zaměstnanců, především v oblasti komunikace a vedení lidí, až po zajištění instruktáží pro nezkušenější jedince.

- Nedostatky personální práce – zde najdeme příčinu především ve špatném stylu vedení pracovníků, převažující direktivita, sklony k byrokracii, nerespektování lidských práv, nerespektování zájmů a pracovníků samotných.

Řešení: Zde přichází v úvahu pouze změna personální politiky a personální praxe.

- Styl vedení lidí v organizaci – tady bychom hledali příčinu zejména ve špatném získávání a výběru zaměstnanců, volbě nevhodného zařazení na pracovní místo, nedostatkách ve vytváření pracovních úkolů, nejasných pravidlech povyšování a odměňování pracovníků, až po zanedbávání ve výběru vhodného vzdělávání pracovníků.

Řešení: Zaměřit se na zlepšení či změnu stylu vedení a zajistit vhodné vzdělávání vedoucích pracovníků.

- Formování týmů – zde se nahlíží spíše na kvalifikační strukturu v týmu, avšak pozornost by měla být vedena spíše na charakteristiku osobností členů týmů.

Řešení: Hlavní je pečlivější výběr pracovníků, používat validní kritéria a metody výběru zaměstnanců, a myslet na vytvoření vhodné atmosféry na pracovišti výběrem vhodných osobnostních charakteristik budoucích zaměstnanců.

- Změny techniky, technologie, organizace práce nebo organizační struktury – základním problémem nastává ve chvíli, kdy dojde ke změnám bez ohledu na názory a postoje pracovníků. Nedochozí zde k potřebné informovanosti, zhoršuje se morálka a vztahy na pracovišti.

Řešení: Základem je včas a jasně informovat dané pracovníky. Konzultovat s nimi a probírat případné změny v jakékoliv fázi pracovního procesu.

- Umístění pracoviště a pracovní podmínky – dochází k tomu zejména díky souvislosti se vzdáleností potřebných skladů, materiálů nebo kanceláří a administrativních budov, od pracovního místa zaměstnanců. Izolace a dislokování pracoviště od potřebných oddělení. Také sem spadají celkové pracovní podmínky jako jsou stísněné prostory, nepořádek na pracovišti či celková nálada a atmosféra.

Řešení: Zde je hlavní se zaměřit na vytvoření autonomních celků s dislokovanou obsluhou, kompenzování nevýhod, zvýšení pozornosti managementu a omezení či eliminování negativních vlivů pracovního prostředí.

- Příčiny mimo organizaci – jde o problémy, související s životními podmínkami pracovníků, jejich životní situací a jejich osobními problémy, ale i případná nezaměstnanost, inflace, či další negativní jevy ve společnosti.

Řešení: Pokud je toho firma schopná, řešení spočívá především s pomocí pracovníkovi s jeho složitou životní situací. Vedení by mělo mít jasnou průpravu, jak rozpoznat změnu chování a nálad u svých podřízených a měli by vědět, jak na takové chování a dané možné vzniklé situace reagovat.

2.3 ZÁTĚŽ

Z jisté nejednotnosti v definování pojmů zátěž a stres taktéž vyplývá jejich nejednoznačnost ve vnímání těchto dvou pojmů. Může docházet k jejich prolínání až ztotožňování. Zátěž může být z perspektivy stres-zdraví vnímána pouze jako určitá část celkového pracovního stresu (Hladký et al., 1993, s.29).

Hladký však v jiné jeho publikaci prezentuje informace o zátěži jako o jakýchkoli nárocích prostředí kladených na daného jedince (Hladký & Židková, 1999, s.6), přičemž stres je zde považován za zátěž nepřiměřenou dané situaci. Podobné odlišení stresu od nároků (zátěže) uvádějí i další autoři. Stres podle nich nastává tehdy, překročí-li zátěž schopnost organismu zvládat ji.

V návaznosti na tuto informaci je také vhodné zmínit pojmy, jako je hyperstres a hypostres. Zde je hyperstres uváděn jako stres, který překračuje hranici možné adaptability jedince. Za to zátěž je vnímána jako pojem pro nižší než uvedenou hraniční úroveň stresu. (Křivohlavý, 1994, s.8).

Kebza uvádí, že většina autorů odborných literatur rozlišuje pojem zátěž a stres především proto, že vyjadřují odlišný obsah. Bez zátěže by organismus stagnoval ve vývoji, jde totiž o jistý impuls, stimulující faktor, ve smyslu takové úrovně požadavků kladených na organismus. *„Z hlediska výsledného vlivu na organismus je rozhodující především rozložení účinku stresorů v čase a způsob řešení stresogenní situace: jednorázový, akutní a relativně silný stres, jehož působení je aktivně řešeno s pozitivním vyústěním a následným odpočinkem, nepředstavuje pravděpodobně samostatně působící riziko pro zdraví, dlouhodobě působící nezvládaný chronický stres je naopak takovým rizikem vždy.“* (Kebza, 2005, s.108)

Mikšík, O. (1969, s.20-23) rozeznává čtyři stupně zátěže – od nejmírnější po nejzávažnější:

1. Běžná zátěž

Jde o zátěž, na kterou si člověk vytvořil jakousi hladinu vyrovnávání se s životními podmínkami.

Jedinec reaguje na tento druh zátěže určitým naučeným procesem či postupem. Jeho duševní činnost není nijak razantně narušena. Tato zátěž představuje pro psychiku takovou úroveň zátěže, na kterou je vrozenou bází, dovednostmi či tendencemi, získané i následnou životní praxí, plně přizpůsoben.

2. Zvýšená zátěž

O tento druh zátěže se jedná, pokud se jedinec setká s jistou novotou v řešení nové zátěžové situace, kterou dříve neřešil. Jedná se taktéž o životní a pracovní situace, kdy si jedinec nemůže vystačit s již zažitými běžnými způsoby řešení. V tu chvíli je donucen využít a transformovat své vnitřní podmínky. Lidé jsou vyzbrojeni schopností řešit nové, ještě nezažité životní situace. V případě, že tyto předpoklady existují, a jsou aktivizovány k řešení dané situace, mluvíme již o zvýšené zátěži. Tato zátěž končí jistým ovládnutím situace a následným vyrovnáním se s ní.

Dochází k osvojování nových schémat, nových zkušeností. Při řešení zvýšené zátěže nedochází k jakýmkoliv negativním důsledkům na psychiku jedince.

3. Hraniční zátěž

Pokud jedinec již překročí jistou míru, nebo také hranici adaptability, dochází k hraniční zátěži. Dochází k vyrovnávání se se situací mimořádným vypětím psychických sil a obětování určitých funkcí, což je doprovázeno jistými specifickými reakcemi.

"Vznikají tu i různé funkční poruchy a objevují se různé vývojově nižší způsoby chování a obranné mechanismy (cestou zvýšené aktualizace biologicky významných funkcí). Při hraniční zátěži zůstávají výrazné stopy v psychice, hlavně v oblasti emocionální a ve sféře integrace psychiky (může docházet k funkčním poruchám různého stupně kvality)." (Mikšík, 1969, s.22-23) I tato zátěž je však pro člověka, i přes všechny negativní průvodní jevy, stále řešitelná.

4. Extrémní zátěž

O extrémní zátěž se jedná ve chvíli, kdy jedinec přichází do interakce se zátěží takové míry a kvality, že není v jeho silách, aby realizoval integrovanou interakci s prostředím, a plně podlehně tlaku dané situace. Dochází k plnému rozporu mezi možnostmi jedince a požadavky vnějšího prostředí. Ke změnám a selhání dochází jak ve fyziologických procesech, tak je doprovází výrazné poruchy v jednání. Často dochází k trvalým důsledkům na zdraví člověka.

V případě přetrvávání určitého druhu zátěže, dochází k jejímu vystupňování. Tedy dochází z přechodu ze zátěže mírné na zvýšenou, nebo i z hraniční na extrémní. V tomto kontextu tedy může nastat, že z důvodu dlouhotrvajícího působení zátěže na člověka, jež pocíťoval zátěž mírnou, postupně dochází k eskalaci až na zátěž extrémní. To má za následek problémy v oblasti jak psychické, tak fyzické, v určitých případech může dojít až k příznakům syndromu vyhoření.

2.4 ZÁTĚŽOVÉ SITUACE

Na zátěžové situace by se nemělo nahlížet pouze jako na nežádoucí jev. Dalo by se spíše říct, že se jedná o jev mobilizující organismus, který podněcuje člověka k růstu a učení. Mohou člověka vybízet k hledání nových cest a pohledů na svět, a taktéž ho vést k vyšším výkonům. Naopak, k nežádoucím stavům mohou vést situace, které jsou ve své podstatě nepřiměřené stupňované, co se náročnosti týče, a vzhledem k jedincovým možnostem v určité situaci, jsou spíš negativní. Tento stav již za nežádoucí považovat můžeme.

Paulík (2010, s.50) ve své knize uvádí, že označení situací představující pro většinu lidí zvýšenou zátěž se používají různé pojmy. „*Mnohdy se obsahově více či méně kryjí nebo jsou jejich rozdíly vyvolány akcentem na jejich jednotlivé stránky, případně jedny jako obecnější koncepty zahrnují druhé, ať již částečně, či jako celky.*“ (Paulík, 2010, s.50) Situace, které přesahují akceptovatelnou míru zátěže jedince, jsou řazeny termíny jako je problém, frustrace, již zmiňovaný konflikt, nebo také deprivace, utrpení, krize, a dokonce i nemoc. Tyto termíny můžeme chápat jako stresové, náročné, či zátěžové situace samy o sobě, nebo o nich můžeme uvažovat jako o důsledcích stresu samotného.

3 FIREMNÍ KULTURA

Náročné situace se mohou odehrávat jak v čistě osobním životě, tak v životě pracovním. Obvykle se tyto dvě roviny protínají, jelikož není v silách jedince, aby v pracovním procesu vytěsnil problémy, které zažívá ve svém osobním životě. Proto je potřeba se zaměřit i na pracovní prostředí. Zde se jedná především o zaměření na firemní kulturu.

Spory a konflikty na pracovišti úzce s firemní kulturou souvisí. „*Kultura organizační (podniková, firemní) je souborem hodnot, norem, vzorů jednání a institucí v celku, který určuje způsob a podoby chování zaměstnanců, jejich vztahy uvnitř sociálního systému organizace i vztahy navenek.*“ (Nový, Surynek, 2002, s. 127).

Armstrong ve své publikaci vysvětluje firemní kulturu takto: „*kultura organizace neboli podniková kultura představuje soustavu hodnot, norem, přesvědčení, postojů a domněnek, která sice asi nebyla nikde výslovně zformulována, ale určuje způsob chování a jednání lidí a způsoby vykonávání práce. Hodnoty se týkají toho, o čem se věří, že je důležité v chování lidí a organizací. Normy jsou pak nepsaná pravidla chování*“ (Armstrong, 2007, s. 257).

Samotné konflikty již byly rozebrány výše, avšak je zapotřebí se zaměřit i na samotné konflikty na pracovišti. Jsou součástí každodenního života, jsou přirozené.

Jde o faktory, které určitým způsobem mohou narušovat a narušují či vychylují danou rovnováhu jedince, či skupiny. Konflikt má dva druhy vlivů na společnost, ve které se dle Cejthamra a Dědiny (2005, s.271) odehrávají:

Negativní vliv konfliktu:

- odstup mezi soupeři;
- nedůvěra a podezírání;
- růst fluktuace;
- růst odporu a vzdoru;
- zhoršení týmové práce;
- pocit ponížení a poražení.

Pozitivní přínos konfliktu:

- nové, lepší nápady;
- schopnost řešení problémů;
- hledání nových řešení;
- vyjasnění individuálních názorů a stanovisek;
- možnost otestování schopností.

„Konflikt má pozitivní účinek pouze tehdy, jestliže jeho výsledkem je: posílení vztahu, lepší vzájemné porozumění, větší ochota splnit potřeby druhého člověka, posílení důvěry, odstranění zdroje budoucích konfliktů, získání širšího pohledu na problém.“ (McConnon, 2009, s. 40–41)

3.1 FUNKCE KULTURY

Firemní kultura má dle Pfeifera a Umlaufové v konečném důsledku vliv na dvě odvětví:

1) Vnější, tedy způsob, jak se firma adaptuje na okolní podmínky, její pružnost a způsob reakce na změnu, a danou situaci na trhu; tvář firmy, image – jak se firma prezentuje na venek, a jak je vnímána jejím okolím (propagační předměty, architektura, logo).

2) Vnitřní, tedy způsob integrace uvnitř firmy, to znamená začlenění, či adaptace nového zaměstnance, novelty v nastavení pracovních metod a nová strategie; průbojnost strategie firmy. (Pfeifer, Umlaufová, 1993, s. 33)

4 NÁROČNÉ SITUACE

Pokud se na pojem zátěžové situace podíváme z hlediska publikace od Řezáče, dojdeme k informacím, že už samotná orientace v sociálním prostoru může do tohoto tématu zapadat. Člověk se čím dál tím více ocitá v situacích, na které musí reagovat, a které musí řešit. Učí se novým technikám komunikace, rychlému rozhodování a zvládnání nových životních problémů. Z tohoto důvodu je zapotřebí rychle rozpoznat, o jakou situaci se jedná. Bez tohoto vědomí není možné včas a kvalitně pomoci sobě, či okolí. Sám Řezáč rozděluje náročné životní situace na situace konfliktové, stresové a problémové.

Pokud se ještě zaměříme na samotný pojem náročné situace, je potřeba pamatovat, že náročnost je spíše subjektivní, a každý jedinec ji vnímá jinak, stejně tak její míru. Pro všechny z nás je její situace náročnou ve chvíli, kdy nemáme dostatek sil nebo vnitřních předpokladů na to, situaci v klidu vyřešit. Převážně je však možné akceptovat fakt, že se tato situace jeví jedinci náročná především díky vlivům vnějších okolností. (Řezáč 1998, s. 133)

Stručně by se dalo poznamenat, že jedinci se jeví situace náročnou ve chvíli, kdy je:

- nečitelná, tedy situace, kdy se jedinec v dané situace nemůže vyznat, chybí mu určitý náhled na situaci;
- neřešitelná, tedy fakt, kdy jedinec situaci chápe, ale neví, jaký zvolit postup, nemá žádnou představu o tom, jak ji vyřešit;
- nezvládnutelná, tedy situace, kdy jedinec má jak nadhled, tak ponětí, jak situaci řešit, ale chybí mu určité prostředky k tomu, aby situaci vyřešil;
- ohrožující, což znamená stav, kdy samotné řešení situace znamená určité následní ohrožení jedince, jiných osob nebo hodnot někoho z nich.

4.1 PROBLÉMOVÉ SITUACE

Tyto situace jsou nejčastějším případem náročných situací. U těchto situací jsou zahrnuty dvě stránky, stránka subjektivní a objektivní. Objektivní stránka zahrnuje reálný stav, prostředí, skutečnou reálnou situaci.

Subjektivní pak odráží pohled a prožívání daného jedince. „*J. Linhart, který se touto problematikou zabýval, užíval pojmu problémová situace jak k označení souhrnu podmínek, které určují vznik problému, tak i označení subjektivně zpracovaného vnitřního obrazu modu problému.*“ (Řezáč, 1998, s.134) Dochází tedy k tomu, že jedinec má přehled o tom, co se děje, problém se jeví jako srozumitelný, avšak jedinci chybí potřebné prostředky, aby byl schopen jí plně porozumět a vykonstruovat potřebné řešení.

4.2 FRUSTRAČNÍ SITUACE

V případě samotného pojmu frustrace, jde o dvě skutečnosti. Jde o frustraci jako situaci a frustraci jako vnitřní prožitek daného postiženého jedince. Je však potřeba tyto dvě skutečnosti rozlišovat. Pokud jde o frustraci jako situaci, jde třeba přihlížet na jeden základní element, a to chování a reakce daného jedince na tuto situaci. Jedná se o stav objektivní. Tato situace je příznačná zablokováním či znemožněním cíle, jež si jedinec vytýčil. Pokud jde o frustraci jako prožitek, kdy každý jedinec tento prožitek vnímá jinak, individuálně, dle vnitřního prožitku. Je tedy výsostně subjektivní. Pokud se zaměříme na reakce na frustrační situace, patří sem agrese, projekce, racionalizace, sublimace, somatizace, potlačení, kompenzace, únik nebo ústup, identifikace, regrese, transgrese, stereotypizace, vytváření reakcí a rezignace, manipulování a substituční chování.

4.3 STRESUJÍCÍ SITUACE

Stresující situace jsou frustračním situacím, které byly vysvětleny výše, velmi blízké. I pocit samotné frustrace se podobá svou povahou vnitřním prožitkům při stresující situaci. Rozdíl je pouze v tom, že v případě stresové situace dominuje pocit tlaku a tíže.

Taktéž je rozdíl v tom, že jedinci je značně ztížena cesta ke chtěnému stanovenému cíli. Ta je ztížena jistými faktory, jak vnějšími, do kterých spadá například sociální tlak, tak vnitřními, tedy nedostateční předpoklady k dané situaci, nebo nedostatek spánku. Tyto okolnosti nazýváme stresory. Díky těmto stresorům dochází ke specifickým prožitkům, tlaku, nebo k fyziologickým, emocionálním a kognitivním změnám. Taktéž se to může projevit v oblasti chování. I zde však hraje roli subjektivní nahlížení na situaci.

„Jistěže některé okolnosti takřkajíc objektivně stres vyvolávají (např. nedostatek spánku, nadměrné množství podnětů, které člověk již nedokáže zpracovat v čase ap.), avšak neméně důležité je i subjektivní nazírání stavu věcí, které v člověku stres vyvolávají.“ (Řezáč, 1998, s.146)

Ke stresujícím situacím také spadá pojem syndrom vyhoření. Ten souvisí především s profesemi, kdy je jedinec v přímém kontaktu péče, léčení, vedení, výchovou apod. Míněno tedy tam, kde je výsledek práce závislý na vztazích a obtížně se zde poměruje jeho výsledek. To ale neznamená, že se syndrom vyhoření nemůže týkat i jiných profesí. *"Naznačený proces probíhá v několika základních etapách:*

- 1. nadšení – plná angažovanost v pedagogické práci;*
- 2. zchladnutí – snížená motivace k práci; práce je obtěžující přítěží; pesimismus;*
- 3. zklamání z nenaplnění; negativní percepce; ztráta zájmu o výkon;*
- 4. apatie – odklánění, vyhýbání se činností, protože se jeví jako "marné";*
- 5. vyhasnutí, "stržení", naprostá rezignace, až ztráta původních ideálů.“*

(Řezáč, 1998, s.147)

4.4 KONFLIKTNÍ SITUACE

Samotný pojem konflikt tu byl již zmiňován. V jednoduchosti jde o střet dvou nebo více navzájem neslučitelných tendencí, které vyvolávají napětí. Tento popis odráží především konflikt vnitřní, konflikt jako prožitek, stav. Podstatou jsou zde však konfliktní situace, kdy se střetávají vnější vlivy či faktory, s nějakým psychickým faktorem vnitřním.

„Můžeme to také říct tak, že často půjde o prožitky vnitřního /psychologického“) konfliktu v důsledku toho, že se střetávají vnější okolnosti, vnější faktory sociálního prostředí, jež na jedince evidentně působí, tj., k nimž má vztah (např. konflikt uvnitř norem, nebo konflikt skupin, střet zájmů, cílů vztahných skupin atd.). Dá se říct, že spouštěcím podnětem pro tento typ („vnitřního“) konfliktu je právě („vnější“) konflikt vlivů.“ (Řezáč, s.151)

5 TECHNIKY VYROVNÁVÁNÍ

To, jak tělo, a samotný jedinec reaguje na nepříjemné skutečnosti, jež se v životě odehrávají, zabezpečují takzvané obranné mechanismy. *"Obranné mechanismy jsou více či méně neuvědomované způsoby omezování úzkosti pramenící z ohrožení sebepojetí. Jejich základem je změna (mnohdy zkreslení) hodnocení a prožívání vnímané reality."* (Paulík, 2010, s.77) Sigmund Freud se jimi zabýval do detailů, popsal jich celkem deset. Jeho dcera, Anna Freudová, poté dodala ještě pár dalších. Celkem jich je v dnešní době několik desítek, níže jsou jen vybrané z nich.

- Vytěsnění a potlačení

Jde o základ obrany sebepojetí a pocitu jistoty. Jde především o nevědomé vytěsnění a vědomé potlačení. Základem vytěsnění je odstranit nepříjemné a nepříjemné myšlenky a pocity z vědomí jedince. Tyto myšlenky a pocity mohou jedince ovlivňovat, i když si je člověk plně neuvědomuje. *"Potlačení spočívá v upuštění od určité subjektivně atraktivní aktivity nebo její odložení na později."* (Paulík, 2010, s.77)

- Projekce

Jde o promítání si psychických obsahů, myšleno primárně nežádoucích, do jiných, druhých, osob nebo sociálních dějů. Jedinec se díky tomuto způsobu zbavuje nežádoucích psychických stavů, snižuje určitou úzkost. *"Projekce se však netýká jen motivů, resp. činů, ale i pocitů, představ, myšlenek a povahových rysů."* (Nakonečný, 1997, s.229)

- Regrese

Neboli návrat k již prožitým projevům či stavům určitého vývojového mentálního stupně. Tento stav může probíhat buď pouze omezenou dobu, kdy se jedinec poté navrátí na svůj vývojový stupeň, nebo může tento stav trvat, až dojde k následné fixaci tohoto stavu.

- Introjekce

Jde o přesun či přeměnu zevní zkušenosti na zkušenost vnitřní. Jedná se především o zvnitřnění různých postojů či slonů od druhých osob z našeho okolí.

- Popření

Jedná se o stav, kdy jedinec odmítá, či nechce uznat nebo vnímat, danou náročnou situaci a napřímenou realitu, díky které zažívá pocity úzkosti.

- Racionalizace

Jde o stav či situaci, kdy si daný jedinec snaží rozumově zdůvodnit nebo vysvětlit chování, nebo myšlenky, které jsou jinak nevhodné. Snaží se vysvětlit, jinak neakceptovatelné, přijatelným způsobem.

- Sublimace

Jde o přeměnu nebo potlačení nežádoucí emoce či tendence, do společensky hodnotové a přijatelné činnosti nebo aktivity.

- Intelektualizace

Jde o techniku přizpůsobení, využívající postupy pro navození jistého afektivního a emočního odstupu od dané náročné situace. V tomto stavu jsou veškeré emoce a prožitky ignorovány, jsou použity neosobní či abstraktní výrazy.

- Reaktivní výtvar

Chování jedince je navenek opačné nežli pokoušená reakce, kterou se snaží vytěsnit. Opačné postoje nahrazují nepříjemné sklony.

- Izolace

Jedinec se vědomě stáhne do samoty, ztrácí sociální kontakty se svým okolím. Jde o zbavení afektivního náboje ze zážitků, jedinec je začne považovat za lhostejné.

- Identifikace

Jde o stav, kdy si jedinec zvyšuje vlastní hodnotu tím, že se snaží napodobit jiné osoby, nebo jejich chování, hodnoty a názory.

- Fixace

Jedinec lpí na určitém daném způsobu chování nebo reagování, i když již mohlo dojít k prokázání jeho neúčinnosti. Správnost onoho chování nebo reagování se snaží dokázat opakováním, místo aby dokázal uznat, že udělal chybu.

- Sebeobviňování

Jedinec cítí pocity viny pouze vůči své osobě, obrací vše špatné pouze na sebe. Následně zaměřuje veškerou agresi vůči své osobě.

- Disociace

Jde o oddělování nebo odloučení od emočních prožitků, citů a myšlení od samotného chování jedince. Může jít i o ztrátu kontaktu s realitou, či plné odloučení od reality.

- Kompenzace

Jedinec se snaží vyrovnat s určitým nedostatkem pomocí usilujícího naplnění nějakého předsevzetí. Zažívá pocity nedostatečnosti v určité oblasti, a pomocí nastavení vysokých cílů, se snaží dosílit úspěchu v oblasti jiné.

- Přemístění

Jde o stav, kdy jedinec zažívá negativní emoce způsobené jiným objektem, než na které tyto emoce přesune. Jedinec pak přenesse vytěsněné emoce na jiný náhradní objekt.

- Útěk do fantazie

Může jít o stavy denního snění nebo prožívání fantazie něčeho nedosažitelného. Tímto uniká z nepříjemné reality a situace, kterou aktuálně prožívá.

- Rezignace a apatie

Jedinec má zapotřebí přerušit veškeré kontakty se svým okolím, snaží se určitým způsobem vyloučit emoční účast se společností, ve které se nachází.

5.1 COPING

Anglické slovo coping, jež zní v počeštěné verzi jako kóupink, by se dalo vyložit jakožto zvládnání něčeho či vědět, jak s tím naložit. Jde tedy o jisté snahy (poznávací a sociální), kterými se snaží jedinec regulovat a omezovat vnitřní či vnější napětí související s ním a jeho okolím.

"Lazarus vyvinul teoretickú koncepciu stresu, ktorá zdôrazňuje subjektívne hodnotenie, to znamená zohľadňuje ohrozenia vyplývajúce zo situácií, ako aj osobné zvládacie zdroje." (Výrost, Slaměník, 2001, s. 194)

Výrost a Slaměník ve své knize uvádějí vyrovnávací fáze se stresovou situací podle Lazaruse:

- První fáze – prvotní hodnocení

V této fázi jedinec posuzuje, zdali je pro něho daná situace nebezpečná či jinak ohrožující, nebo zda pro něho představuje nějaká pozitiva.

- Druhá fáze – druhotné hodnocení

Tato fáze zahrnuje, co by jedinec mohl s touto situací dělat, jak ji zpracovat, jaké jsou možnosti možného řešení, reakcí a případných důsledků vybraného konání.

> výsledkem těchto dvou fází je výběr konkrétní copingové strategie

- Třetí fáze – přehodnocení

v této poslední fázi člověk hodnotí získané informace a zkušenosti, díky kterým změní pohled na danou situaci.

5.2 ZVLÁDÁNÍ STRESU

Pokud se zaměříme na zvládání stresu z hlediska pracovního prostředí, bylo by dobré zmínit i možnost zvládání stresu z hlediska management stresu.

„Blonna (2005) uvádí tzv. pět R (The five R's) v rámci zvládání stresu, který zahrnuje vícestupňový přístup k managementu stresu:

- *Přehodnocení (rethink)*

Tyto strategie nám pomáhají minimalizovat kognitivní nabuzení a snížit opakující se negativní nutkavé myšlenky. Pomáhají nám přehodnotit naše myšlenky a nelogické, iracionální očekávání o životě a nahradit je logickými a racionálními a také nám pomáhají zneškodnit potenciální stresor pomocí změny pohledu na něj. Např. strategie stanovení cílů, naučeného optimismu, racionálně-emoční terapie, management zlosti apod.

- *Redukce (redukce)*

Tyto strategie jsou zaměřeny na všechny tři úrovně nabuzení s cílem redukovat množství stresorů v našem životě. Mezi tyto strategie patří např. management času, efektivní komunikace, asertivita a strategie trojího „A“-„abolish“ (odstranit), „avoid“ (vyhnout se) a „alter“ (změnit) apod.

- *Relaxace (relax)*

Relaxace je nekompatibilní se stresem a snižuje kognitivní, nervosvalovou a neurotransmiterní excitaci (arousal). Např. řízené dýchání, relaxace, meditace, biofeedback, autogenní trénink, progresivní svalová relaxace aj.

- *Uvolnění (release)*

Tyto strategie nabízí pozitivní a intenzivní fyzický ventil pro energii, která je produkována stresovou reakcí k udržení homeostázy tváří tvář ohrožení. Tyto strategie pomáhají redukovat všechny tři úrovně nabuzení navozením stavu uvolnění, který je asociován s fyzickou aktivitou. Uvolněný, relaxovaný stav, který pak nastává, je nekompatibilní se stresovou reakcí. Zde patří např. redukce stresu pomocí fyzické aktivity, úprava stravovacích návyků, fyzický kontakt jako forma fyzické aktivity aj.

- *Reorganizace (reorganize)*

Smyslem reorganizace je integrace technik z předchozích úrovní do více stresu rezistentního životního stylu. Takový životní styl více odolává stresu ve všech sedmi dimenzích-fyzické, sociální, spirituální, emocionální, intelektuální, pracovní a enviromentální.“ (online, cit. 2021-02-10)

Do této kapitoly také můžeme zahrnout Hoškovy (1999, s.56-57) strategie zvládání zátěže. Tedy tyto strategie dělí na ofenzivní (aktivní) a defenzivní (pasivní).

Aktivní strategie je charakteristická jistou odvahou, kterou má jedinec, a díky které se chce pustit do samotného boje se stresorem. V tomto případě se rozlišují následující taktické kroky:

- diagnóza situace – jedinec si zvyšuje informovanost a detaily o stresoru, vlastním stavu a prognóze;
- mobilizace rezerv – jedinec uvádí své síly do pohotovosti, mobilizuje obranyschopnost například pomocí změny životního stylu, mobilizuje motivaci, zvládání emocí a osobní jistoty, zbavuje se napětí a pocitu viny, učí se zvládat jisté obtíže;
- plánování boje – jedinec si musí rozčlenit svou cestu boje na etapy, stanovit si přesný první krok a daný cíl, který chce splnit;

- realizace – jedinec si začne tvořit antistresové bariéry pomocí jistých opatření, stanoví si iniciativu a případný protiútok ve formě terapie;
- persistence (výdrž) - jedinec se nesmí dát odradit případnými komplikacemi, musí akceptovat případné obtíže a být hlavně vytrvalý.

Pasivní postupy strategie se charakterizují vnějším klidem a pasivitou. Patří sem tyto kroky:

- vyčkávání – jedinec se distancuje od problému, nebo ho začne ignorovat a čekat, až přejde sám;
- lhostejnost – jedinec zaujme stoický postoj, pohltí ho apatie a nezájem;
- rezignace – jedinec se plně odevzdá osudu;
- odepsanost – jedinec zaujme cynický postoj, pohltí ho bezmoc.

Účinnost těchto postupů je individuální, vždy záleží na osobnosti daného jedince a na situaci, ve které se nachází.

PRAKTICKÁ ČÁST

6 ROZHOVORY

Pro splnění praktické části této bakalářské práce byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Sběr dat tedy bude probíhat prostřednictvím rozhovorů s dotazovanými respondenty. Samotný sběr dat probíhal pomocí nahrávání hlasu a následné přepsání nahrávky do dokumentu. Tento dokument byl poté zdrojovým prvkem k vypracování praktické části této bakalářské práce. Analýza, nebo také zhodnocení těchto rozhovorů následně probíhala pomocí porovnávání získaných odpovědí, tedy jak daní respondenti reagovali za zmíněné situace a změny v jejich životě.

6.1 ZKOUMANÁ SKUPINA

Cílovou zkoumanou skupinou byl zvolený vzorek zaměstnanců z různých částí pracovního trhu. Celkem bylo osloveno šest respondentů, z toho byli tři (3) ženy a tři (3) muži, všichni v rozmezí 24 do 52 let, kteří jsou aktuálně stále součástí pracovního trhu. Škála pracovního uplatnění je rozmanitá, od osobního bankéře až po vedoucího skladu.

Výběr těchto respondentů byl cílený. Jde o osoby z blízkého okolí, u kterých byla jejich situace ohledně problémů s pandemií COVID-19 dlouhodobě sledována autorkou této bakalářské práce. Cílem bylo oslovit především zaměstnance z řady odlišných segmentů, aby byla škála zaměstnání co nejpestřejší.

Účast na rozhovorech byla dobrovolná. Všichni oslovení respondenti přijali žádost o rozhovor, a jeho následné zpracování pro účely této bakalářské práce.

6.2 VÝZKUMNÉ METODY

K dosažení stanovených cílů byl zvolen kvalitativní metodologický postup, který byl vedený prostřednictvím rozhovorů.

Pelikán (2007, s.117) ve své publikaci uvádí, že rozhovor je jedna z explorativních technik, která se neopírá o písemné vyjádření respondenta, ale vychází z ústní komunikace. Někteří autoři, jako je Maršálová a Mikšík (1990, s.169-270), naznačují možnost odlišení rozhovoru, který je podle nich spíše volnou formou komunikace, narozdíl od interview, které je charakteristiky předem připraveným a strukturovaným postupem, kde jsou již předem stanovené otázky na respondenty.

Avšak jiní, například Gavora (1996, s.66), používají výše zmíněný pojem interview pro oba přístupy, tedy pro volnou komunikaci i pro předem naplánovaný rozhovor. Pro jejich rozlišení pak používá adjektiva strukturovaný rozhovor a nestrukturovaný rozhovor.

U volného, nestrukturovaného rozhovoru jde především o navázání kontaktu výzkumníka se zkoumanou osobou, její hlubší poznání a zjištění potřebných informací. Tento druh rozhovoru známe z běžné každodenní mezilidské komunikace. Jde o volnou výměnu názorů a vzájemné reagování na ně.

Strukturovaný rozhovor plní jinou funkci, a i proto je jeho realizace odlišná. Cílem je především získat odpovědi na předem stanovené a připravené otázky. Tyto otázky se používají pro celý soubor respondentů.

Třetí možnou variantou je pak takzvaný rozhovor polostrukturovaný. Tento rozhovor má charakter motivačního a kontaktujícího rozhovoru, tedy nezávazné komunikace, jejímž cílem je získat důvěru toho, s kým chceme následně vést rozhovor strukturovaný. (Pelikán, 2007, s.118-119)

6.3 STRUKTURA ROZHOVORU

S vybranou skupinou respondentů bude veden takzvaný strukturovaný rozhovor. Budou tedy předem stanovené otázky, na které je potřeba získat od respondentů odpovědi, a ty poté využijí k tomu, abych získala potřebné informace k vypracování zhodnocení těchto rozhovorů. Otázky se nijak nelišily, a všem byly podány stejně.

6.4 HYPOTÉZY

Pro účel výzkumu budou stanoveny následující tři hypotézy:

H1: Dotazované ženy reagovaly na pandemickou situaci hůře nežli dotazovaní muži.

H2: Zaměstnavatelé dotazovaných respondentů reagovali na druhou vlnu pandemie COVID-19 laxněji nežli na vlnu první.

H3: Respondenti, jež během pandemie COVID-19 přišli o práci, či jim byla práce, jakkoliv omezena, využili vzniklý volný čas prospěšněji, nežli využívali svůj volný čas před propuknutím pandemie.

6.5 JEDNOTLIVÉ ROZHOVORY

Níže se nachází výsledky všech šesti (6) jednotlivých rozhovorů. Respondenti jsou rozlišení pomocí čísel od 1. do 6., aby bylo možné poznat, jaký respondent podal jakou odpověď.

Kdo jste a kde pracujete? (ANONYMNÍ – muž/žena, věk)

Respondent č.1. žena, osobní bankéř, 24 let

Respondent č.2. žena, administrativa, 51let

Respondent č.3. žena, kosmetická poradkyně, 49 let

Respondent č.4. muž, gastronomie, 31 let

Respondent č.5. muž, vedoucí skladu, 52 let

Respondent č.6. muž, IT, 27 let

Otázka č.1

Jaké jste měl/a pocity, když byl začátkem roku 2020 vyhlášen nouzový stav z důvodu pandemie COVID-19?

Respondent č.1.

„Měla jsem velký strach o své blízké. Zároveň, krátce po začátku vypuknutí pandemie, nám byl oznámen krach realitní společnosti, kde jsem pracovala. Toto ve mně budilo velkou bezmoc a strach z budoucnosti.“

Respondent č.2.

„Ze začátku jsem to nebrala moc vážně, ale s postupem času jsem začala mít obavu co z toho všeho bude. Jediný pocit, který jsem z toho všeho měla, byl stále více narůstající strach o své blízké.“

Respondent č.3.

„Hlavní pocity, které jsem prožívala, byla nejistota a strach. Přemýšlela jsem o tom, jaké to bude mít dopady na mou práci, na to, jak bych uživila živobytí, a hlavně, jak by to mohlo ublížit mé rodině.“

Respondent č.4.

„Možná to bude znít blbě, ale žádný špatný pocit mě z počátku netížil. Nějak jsem si to zprvu nepřipouštěl a neuvědomoval.“

Respondent č.5.

„Samozřejmě, že jsem měl strach! Nikdo nevěděl, co bude, a co se všechno bude dít.“

Respondent č.6.

„Hodně smíšené. Doufal jsem, že to bude rychlé, ale po teď již roce, již nevěřím, že to bude zas jako dříve ...“

Otázka č.2 Jak reagoval Váš zaměstnavatel na vyhlášení nouzového stavu? + reagoval takto Váš přímý nadřízený, nebo společnost ve které pracujete?

Respondent č.1.

„Můj přímý nadřízený byl zároveň ve statutárním orgánu společnosti. V prvopočátku se k celé situaci stavil velmi laxně a nedůvěřoval médiím, že je situace opravdu tak vážná, jako prezentují. Po sléze zavedl převažující home office, pravidelnou návštěvu kanceláře a porady si ale neodpustil. Což na mě působilo velmi nezodpovědně, protože četnost byla i přesto vysoká.“

Respondent č.2.

„Čekali jsme, že se o nás budou bát, ale bylo jim to jedno, jak přímému nadřízenému, tak evidentně i vedení celé společnosti. Nic pro nás neudělali. V podstatě až když jsme se začali ozývat, tak jsme dostali „dokonce“ gel na ruce...“

Respondent č.3.

„Uzavřeli nám provozovny, zůstaly jsme doma za 100 % platu. Zaměstnavatel nás vybízel k nejrůznějším aktivitám jako šití roušek, natáčení videí na téma, „ACT BEAUTY“, sdílet na sociálních sítích produkty naší firmy a účastnit se online schůzek.“

Respondent č.4.

„Zaměstnavatel hlavně řešil, co musí zavřít, a jak uživit nás, zaměstnance.“

Respondent č.5.

„Zaměstnavatel bohužel nereagoval nijak, dostali jsme dvě látkové roušky a chodili jsme dál do práce. Nikdo neřešil, jak by nás to mohlo ohrozit, hlavní bylo, aby se nezastavil chod sklady, a všechny zakázky odešly v čas tam, kam měly.“

Respondent č.6.

„Kdo mohl, začal pracovat na home office. Jinak se museli začít dodržovat pravidla a doporučení, která dávala smysl.“

Otázka č.3 Narušil nouzový stav Váš rodinný chod domácnosti?

Respondent č.1.

„Měla jsem veliké štěstí, nikdo z domácnosti neměl v důsledku pandemie ze dne na den ztrátu zaměstnání, tudíž nouzový stan nenarušil rodinný chod domácnosti.“

Respondent č.2.

„Naštěstí nedošlo k nějakému ráznému narušení naše rodinného chodu domácnosti. Děti mám dospělé, takže žádná domo výuka se nekonala. Jen se nevidám tak často s rodinou, jelikož nežijeme ve společné domácnosti.“

Respondent č.3.

„Ano velmi, i když možná v tom pozitivním slova smyslu. Díky tomu, že jsem byla hlavně doma, měla jsem možnost v klidu udělat práci, kterou bych v běžném režimu zvládala ve spěchu a stresu.“

Respondent č.4.

„Ne, neuvědomuji si, že by k nějakému narušení došlo.“

Respondent č.5.

„Narušil, byl sem donucen se separovat od svých příbuzných, jelikož mé děti jsou již dospělé, a nežijeme ve společné domácnosti.“

Respondent č.6.

„V tom nejhorším možném měřítku. Distancování v rodinném domě a naprostá izolace. Cítil jsem se jako nemocný pořád, i když samotný COVID jsem chytil až v lednu 2021.“

Otázka č.4 Jak probíhala Vaše práce po rozvolnění nouzového stavu s létě 2020?

Respondent č.1.

„Dokončovali jsme veškeré potřebné úkony, které byly spojeny s likvidací společnosti. Během podzimu jsem se začala poohlížet po novém zaměstnání, což nebylo vůbec jednoduché. Na trhu práce bylo velké množství volné kvalitní pracovní síly a málo kvalitních pracovních míst. Novou práci se mi podařilo po usilovném dvouměsíčním hledání.“

Respondent č.2.

„Jelikož nedošlo k razantním změnám v rámci nouzového stavu, tak práce byla stále stejná, protože jsme neměli zavřeno. Takže kdybych nevěděl, že je nějaké rozvolnění, nijak by to mou práci neovlivnilo. Stále jsem musela chodit fyzicky do práce.“

Respondent č.3.

„Zaměstnavatel nám zajistil další dezinfekci, ochranná skla, jednotlivé části personálu se mezi sebou nesměli stýkat.“

Respondent č.4.

„Normálně, bez omezení.“

Respondent č.5.

„Chodil jsem do práce stejně, jako během nouzového stavu, takže k žádné změně nedostalo.“

Respondent č.6.

„Až na větší množství práce tak vlastně stejně jako za nouzového stavu. Moje pracovní pozice vyžaduje fyzickou přítomnost v kanceláři, takže změna byla akorát ta, že jsem zas mohl chodit normálně do kanceláře.“

Otázka č.5 Když nastala tzv. druhá vlna, reagoval zaměstnavatel stejně, jako ve vlně první? Pokud ne, jaké byly změny?

Respondent č.1.

„Vzhledem k tomu, že se jednalo o poslední měsíc fungování společnosti, bylo potřeba velké pracovní nasazení od všech z nás. Proto šla zároveň i pandemická situace stranou a přístup byl za mě ještě laxnější nežli ve vlně první.“

Respondent č.2.

„V práci jsme ani nezaregistrovali že skončila první vlna. Od února 2020, nebo kdy to vlastně celé začalo, jedeme stále ve stejném modelu. Jelikož pracuji v poštovních službách, není možné, aby se provoz nějak omezil, neděj bože zastavil.“

Respondent č.3.

„Protože nám opět uzavřeli provozovnu, v druhé vlně reagoval zaměstnavatel mnohem aktivněji. Firma se více zaměřila na online prodej, někteří zaměstnanci z domova obvolávali zákazníky a uzavírali s nimi e-shop objednávky nebo obsluhoval e-shop výdejní okénko. Díky tomu si firma vedla poměrně slušně. Vše za 100 % platu.“

Respondent č.4.

„Ano, zaměstnavatel zareagoval stejně, jako ve vlně první.“

Respondent č.5.

„Reagoval stále stejně, dělali nám dezinfekci do společných prostor. K žádnému omezení pohybu nedošlo, všichni museli stále chodit do práce a plnit zakázky.“

Respondent č.6.

„Reagoval stejně, takže opět přechod převážně na HO, střídání se v kanceláři, když byla nutnost – nemohli jsme tam být přes povolený počet, a už vůbec ne tam být nastálo.“

Otázka č.6 Jak celkově COVID-19 ovlivnil Váš soukromý a pracovní život?

Respondent č.1.

„Po pracovní stránce, jak jsem již zmiňovala došlo ke krachu společnosti a následnému hledání nového zaměstnání. Ohledně soukromého života, došlo k rozpadu partnerského vztahu. Myslím si, ale, že díky covidu hodně páru dokáže rychleji rozklíčovat mnoho negativního, co za běžném chodu uspěchaného života trvá pomaleji.“

Respondent č.2.

„V soukromí je to méně cestování, takže se tolik nevidím s přáteli a rodinou, v práci je více nemocných, a samozřejmě se víc bojím o zdravotní stav svůj i ostatních.“

Respondent č.3.

„Omezila jsem osobní kontakt se svými příbuznými a přáteli a kulturní život. Musela jsem si osvojit nové pracovní dovednosti.“

Respondent č.4.

„Negativně, omezení v pohybu a styku s okolím a rodinou. Jelikož se vše snažíme dodržovat tak, jak je nám nařízeno, už jsem se dost dlouho neviděl s přáteli, které za normálních okolností vidám skoro denně. Online kontakt prostě nestačí.“

Respondent č.5.

„Nijak, chodím do práce a domů jako kdykoliv dřív. Jelikož, jak jsem již zmiňoval, nedošlo v práci k žádnému omezení či změně, tak až na to, že má partnerka byla během tohoto celého chaosu doma, tak žádnou změnu nepociťuji. Já do práce ale stále chodím, takže nějaké své rituály jsem nezměnil.“

Respondent č.6.

„Soukromý až moc. Nucené odstěhování, časté hádky a podobné stresové situace. Pracovní život se krom restrikcí moc nezměnil.“

Otázka č.7 Jak jste se se změnami, které v roce 2020 nastali, vyrovnával/a?

Respondent č.1.

„Zprvu jsem z toho byla frustrovaná a bylo mi nepříjemně. Postupem času jsem si ale na věci zvykla. Opatření mě tedy trápí čím dál tím méně.“

Respondent č.2.

„Brala jsem to tak, že to prostě musí být. Nějak jsem se s tím srovnala a snažím se žít spokojeně dál. Samozřejmě to má i nějaké psychické následky, ve formě většího strachu, přecitlivělosti, a tak ... ale snažím se to nějak zvládat. Nedá se totiž nic jiného dělat.“

Respondent č.3.

„Dobře, jsem introvert. Nepočítám-li nejbližší rodinné příslušníky, omezený kontakt s lidmi a samota mi vyhovuje. Nevadí mi tedy tolik, že je omezené vídání lidí, jelikož ani před „koronou“ jsem toho nebyla úplně největší zastáncí.“

Respondent č.4.

„Jako se vším, prostě to tak je. Mám se z toho hroutit? Mám brečet? Nic z toho by mi nepomohlo. Jediná změna je, že poslední dobou jsem více doma. Zaměstnám hlavu a snažím se fungovat tak, abych to celé zvládnul já i má rodina.“

Respondent č.5.

„Vcelku dobře, co jiného mi zbývá. Musím fungovat, abych uživil domácnost, a abych tu mohl být pro své blízké. Jelikož se nemůžeme vídat osobně, snažíme se alespoň dělat videohovory, a alespoň nějak si nahrazovat to, že se nemůžeme vidět ...“

Respondent č.6.

„Nevyrovnal a zatím ani nevím, kdy přijde to vyrovnání. Je to hlavně z důvodu změn v osobním životě, které nastaly důsledkem příchodu pandemie COVID.“

Otázka č.8 Co byste doporučil/a lidem, kteří se dostali do stejné situace jako Vy?

Respondent č.1.

„Hlavně zachovat pozitivního ducha a nemyslet jen na to nejhorší. Věnovat maximum svého času na věci, na které jsme doposud neměli čas, eventuálně si urovnat priority.“

Respondent č.2.

„Snažit se žít dál, možná více vnímat běh života. To, co nejde dělat nahradit něčím jiným a radovat se stejně jako vždy z maličkostí. Mám možná výhodu, že jsem nepřišla o práci, a proto nemusím řešit tolik finance.“

Respondent č.3.

„Nelze nic doporučovat, zatím jsem vším prošla bez obtíží. Naštěstí tahle situace pro mě neznamenal ztrátu zaměstnání, ani rodinné ztráty (DÍKY BOHU!), takže se nemohu radit v něčem, o čem sama nic nevím, protože jsem se s tím zatím nesešla.“

Respondent č.4.

„Aby se více vzdělávali a trávili méně času na sociálních sítích. V první vlně se lidé snažili šít roušky, cvičit, vzdělávat se ... ale teď už pouze prokrastinují doma, nic nedělají, a i díky tomu nám to všem začíná lézt na hlavu. Možná by vypnutí telefonů pár lidem prospělo více než neustálé online připojení.“

Respondent č.5.

„Nic, nemám co doporučit. Žiji si stále svůj život. Možná jen využívat možnosti hovorů a videohovorů, jako to děláme my, abychom si s rodinou nebyly tak daleko. Není to sice ono, ale alespoň něco.“

Respondent č.6.

„Sednout si a dobře se zamyslet co od sebe člověk čeká, a i přes tento stav v této „Republice“ si jít za svým cílem. Vždy je cesta a naděje.“

Otázka č.9 Jak to ve vašem zaměstnání vypadá aktuálně? (leden/únor 2021)

Respondent č.1.

„Pracuji ve službách, takže kromě snížené příchodovosti klientů a poklesu businessu jiné výrazné změny nepociťuji. Současný zaměstnavatel se nám maximálně snaží vyjít vstříc, zajistil ochranné pomůcky a celé situaci přizpůsobil i pracovní dobu.“

Respondent č.2.

„Nic se nezměnilo. Máme prostě roušky, ale do práce normálně chodíme. Musíme fungovat, doručování a zasilání pošty nejde jen tak zastavit. Pošta má stále fronty, takže změna rozhodně žádná (smích).“

Respondent č.3.

„Aktuálně máme uzavřené provozovny, takže jedeme v režimu z druhé vlny, opět vše za 100 % platu a přijímáme tři nové zaměstnance na naši provozovnu. Firma úspěšně funguje.“

Respondent č.4.

„V lednu jsem ještě chodil do práce, teď je to bohužel složitější. Práce je čím dál tím míň a míň. Jelikož nemáme žádné výdejní okénko, ale pracovali jsme v gastronomii pro firmy, vše se zastavilo. Zakázky už skoro nejsou, a když jsou, je nás moc, abychom se každý mohli zapojit ...“

Respondent č.5.

„Stále stejně, máme nové zakázky. Nedělám v průmyslu, který by to nějak razantně omezilo, takže díky bohu práci mám stále, a zakázky také.“

Respondent č.6.

„Hodně lidí na HO a ten zbytek, převážně nemocný, takže v podstatě totéž, co na začátku vypuknutí tohoto celého zmatku.“

6.6 ZHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

Na začátku bylo cílem zjistit, jaký měli respondenti celkový pocit, když byl začátkem roku 2020 vyhlášen stav nouze z důvodu pandemie COVID-19. Nejvíce respondentů se shodlo na tom, že jejich převažující emocí byl strach. Strach z neznáma, strach o své zdraví, a především o zdraví jejich rodin. Až jako druhotné viděli téma práce VS COVID.

Ohledně otázky na reakci zaměstnavatele, po vyhlášení tohoto nouzového stavu, byl bohužel převážně negativní názor. Zaměstnavatelé zprvu sami nevěděli, jak na danou novou situaci reagovat, až později začali řešit ochranná opatření pro zaměstnance, jako jsou možnosti práce z domova, uzavření poboček či alespoň potřebné dezinfekční prostředky.

Ač to je překvapivé, většina respondentů se shodla na tom, že to jejich rodinný chod domácnosti nijak razantně nenarušilo. Hlavní téma se točilo především ohledně odloučení od rodiny, se kterou daní respondenti nežijí v jedné domácnosti. Šlo pouze o individuální případ, kdy došlo k razantní změně v životě jednoho z respondentů.

Když jsme se s respondenty zaměřili na otázku toho, zdali došlo k nějakým změnám v době, kdy došlo k rozvolnění nouzového stavu, skoro jednotně všichni odpověděli, že v podstatě žádné větší změny nezaznamenali. Což všichni brali jako vhodné rozhodnutí, jelikož při větších změnách by to mohlo mít ještě razantnější dopady na stav, který přišel potom.

Na otázku, zdali při příchodu tzv. druhé vlny zaměstnavatel reagoval obdobně, jako při vlně první, nebo se jejich opatření nějak změnilo, bylo zajímavé, že své pobočky zavřel pouze jeden zaměstnavatel. Vzhledem k zaměření práce jednotlivých respondentů by sice dávalo smysl, že k uzavření všech by dojít nemohlo, nedošlo u nich ani k nějakému většímu omezení. U zbylých respondentů došlo ke stejnému přístupu zaměstnavatele, jako při vlně první.

Velice důležitá otázka ohledně ovlivnění soukromého a pracovního života respondentů, byly odpovědi velice individuální. A to především z důvodu, že každý respondent na tuto otázku reagoval z jiného úhlu pohledu.

Snoubily se zde odpovědi jako omezené cestování, omezení kulturního života, omezený sociální život i mnohem razantnější změny a rozhodnutí, jako odstěhování od rodiny.

Ač jsem čekala větší dopady na psychiku jedinců, u otázky ohledně vyrovnávání se se změnami, které nastaly v roce 2020, tak mě odpovědi celkem překvapily. Většina z dotazovaných se s tím poprala se slovy „musí to tak být“, „je to něco, co plně neovlivním“, „hlavně se z toho nehroutit“.

Ohledně doporučení se respondenti shodovali především na tom, mít lehkou hlavu, žít dál a ideálně se i více vzdělávat, netrávit čas tolik na telefonu. Poté se ohlíželi na to, že většina z nich si ještě onemocněním neprošla, a tak nemohou přímo radit těm, kteří si onemocněním zrovna procházejí.

A nakonec, u otázky, jak to v jejich zaměstnání vypadá aktuálně, tedy v období leden a únor roku 2021, respondenti uvádějí především, že stav, který se konal v minulém roce, stále přetrvává. V případě uzavřených provozoven, uzavření stále trvá. V případě nezměněné práce, mají stále nové zakázky. Pouze respondent z gastronomie uvádí, že se stav stále zhoršuje, a to především proto, že práce je čím dál tím méně a méně, a už není moc míst, na to, kolik zaměstnanců by tuto práci potřebovalo.

ZÁVĚR

Tato práce si kladla za cíl zaměřit se na náročné situace, jak v osobním, tak pracovním životě. Jejich analýzu, rozpoznání a techniky, jak je možné se s nimi vyrovnávat. Taktéž bylo cílem zjistit aktuální stav zaměstnanců napříč pracovním trhem, pomocí rozhovorů s nimi.

V první části této bakalářské práci došlo na popis aktuálního stavu pandemické situace v České republice a k vzhledu, jak s touto situací pracuje česká vláda. Dále se práce zaměřila na vymezení základních pojmů, užívaných v částech následných, a k zaměření se na samotné náročné situace z pohledů vybraných autorů. Taktéž se v této části nacházejí techniky, jak se se stresem a náročnými situacemi jedinec vyrovnává.

Druhá část se zaměřila na kvalitativní výzkum, který byl realizován pomocí strukturovaných rozhovorů s oslovenými respondenty. Mezi oslovenými zaměstnanci byl jak pohled z pracovní pozice bankéře z banky, tak pohled kuchaře, či vedoucího skladu. Ohledně základních myšlenek se většina respondentů shodla na tom, že již od začátku vyhlášení pandemie prožívají především strach o své blízké. Taktéž ve zhodnocení došlo k závěru, že většina zaměstnavatelů najela v takzvané druhé vlně na stejný režim, jako ve vlně první, což bohužel u mnohých z dotazovaných nebyl nijak radikální zásah pro zajištění jejich zdraví. V podstatě došlo především k zajištění dezinfekčních gelů a povinnosti nosit ochranné prostředky přes ústa a nos. Pouze jeden zaměstnavatel, z hlediska zaměstnavatelů oslovených zaměstnanců, došel k radikálnímu řešení, tedy uzavření všech poboček. K tomuto kroku byl veden především díky nařízení vlády ČR.

Pokud bychom se v tuto chvíli zaměřili na hypotézy, které byly pro splnění praktické části této bakalářské práce stanoveny, došly bychom k těmto závěrům:

Hypotéza č.1 pojednává o tom, že „*Dotazované ženy reagovaly na pandemickou situaci hůře nežli dotazovaní muži.*“ Tato hypotéza byla vyvrácena, a to z toho důvodu, že na celkovou pandemickou situaci ženy reagovaly vyváženě, jako muži, tedy dopad na jejich psychiku byl dle odpovědí ve stejné míře, jako dopad na muže.

Hypotéza č.2 udává, že „Zaměstnavatelé dotazovaných respondentů reagovali na druhou vlnu pandemie COVID-19 laxněji nežli na vlnu první.“ Tato hypotéza byla také vyvrácena, a to z toho důvodu, že dle dotazovaných respondentů reagovali zaměstnavatelé buďto stejně, jako při vlně první, nebo dokonce lépe.

Hypotéza č.3 číslo tři se zaměřuje na následující – „Respondenti, jež během pandemie COVID-19 přišli o práci, či jim byla práce, jakkoliv omezena, využili vzniklý volný čas prospěšněji, nežli využívali svůj volný čas před propuknutím pandemie.“ Tato hypotéza byla jako jediná potvrzena.

S ohledem na zaměření práce samotné, by mohla mít přínos v podobě posloužení jako základ pro další následný výzkum dopadů pandemie COVID-19 na zaměstnanou část společnosti v České republice. Taktéž mohou aspekty této práce posloužit jako vhodný materiál pro manažery organizací na pracovním trhu, kteří by znalost této problematiky měli mít jako součást manažerských dovedností. Je zapotřebí, aby se na tuto problematiku nahlíželo jako na součást života celé společnosti, jelikož nikdo z lidí celkové společnosti se nevyhne řešení náročným situacím, jak v životě osobním, tak pracovním. Vždy bude mít tato problematika jakýsi dopad na oblast jak psychiky jedince, tak i pracovního týmu.

Závěrem by mělo být řečeno, že je především zapotřebí řádné ukotvení omezení a nařízení správně zvolených vládních opatření, které by celá společnost měla řádně dodržovat. Proto není plně možné říct, jaké doporučení by autorka této práce uvedla jako vhodné, jelikož tato zodpovědnost padá především na vedení státu, tedy na vládu ČR. Z hlediska přístupu zaměstnavatelů je pouze vhodné říci, aby se především zaměřila na celkové zdraví jejich společnosti či organizace, udělala vše možné, aby jejich zaměstnanci nemuseli plně opouštět svá pracovní místa, tedy své pracovní pozice, a to jak z pohledu aktuální pandemické situace, tak především z pohledu celkového psychického dopadu jakékoliv náročné životní situace. Otázka work balance a řádné včasné řešení jak osobních problémů, tak problémů na pracovišti, je klíčem ke zdravému pracovnímu týmu a celkové pracovní atmosféře a ke spokojeným zaměstnancům a tím i spokojené a prospěšné společnosti.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ATKINSONOVÁ, R. L. et al. *Psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-57-3

CEJTHAMR, V., DĚDINA, J. *Management a organizační chování*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1300-4

ČAKRT, M. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-85943-81-6

GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1996. ISBN: 80-85931-15-X

HLADKÝ, A., MATOUŠEK, O., ŽIDKOVÁ, Z., VAŠINA, B., FRANC, Z., & HYŠKA, P. et al. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-784-2

HLADKÝ, A., & ŽIDKOVÁ, Z. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-890-5

HOŠEK V. *Psychologie odolnosti*. Vyd. 2. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-889-1

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4. rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2007, ISBN 978-80-7261-168-3

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2

MCCONNON, S. & M. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-3003-5

MARŠÁLOVÁ, L. MIKŠÍK, O. *Metodológia a metódy psychologického výskumu*. Vyd. 1. Bratislava: SPN, 1990. ISBN: 80-0800-019-8

MEDLÍKOVÁ, O. *Umíme to s konfliktem*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4016-4

MIKŠÍK, O. *Člověk a svízelné situace*. Vyd. 1. Praha: Naše vojsko, 1969. ISBN 28-026-69

NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Vyd. 2. rožš. Praha: Academia, 1997. ISBN: 80-200-0625-7

NOVÝ, I. a SURYNEK A. *Sociologie a ekonomie pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0384-X

PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6

PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2007. ISBN: 978-80-7184-569-0

PFEIFER, L., UMLAUFOVÁ M. *Firemní kultura*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 1993. ISBN 80-7169-018-X

PLAMÍNEK, J. *Jak řešit konflikty*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1591-0

PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání*. Vyd. 3. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4485-8

PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2944-2

PLAMÍNEK, J. *Konflikty a vyjednávání*. Vyd. 3. Praha: Grada. 2012. ISBN 978-80-247-4485-8

ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6

VÝROST J., SLAMĚNÍK I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Vyd. 1. Praha: Grada. 2001. ISBN 80-247-0042-5

Seznam použitých internetových zdrojů

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Vysvětlení základních pojmů* [online]. [cit. 2021-01-09]. Dostupné z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19--vysvetleni-pojmu>

PANDEMIE. *Pandemie vs epidemie* [online]. [cit. 2021-01-09]. Dostupné z: <https://www.pandemie.cz/pandemie-vs-epidemie>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Nouzový stav*. [online]. 2020 [cit. 2021-01-09]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-nouzovy-stav.aspx>

VYBRANÉ KAPITOLY Z MANAŽERSKÉ PSYCHOLOGIE. *Zátěžové situace, stres a coping* [online]. [cit. 2021-02-10]. Dostupné z: <https://publi.cz/books/171/07.html>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Polostrukturovaný rozhovor	I
--	---

Příloha A – Polostrukturovaný rozhovor

Kdo jste? Kde pracujete? (ANONYMNÍ – muž/žena, věk)

Otázka č.1

Jaké jste měl/a pocity, když byl začátkem roku 2020 vyhlášen nouzový stav z důvodu pandemie COVID-19?

Otázka č.2

Jak reagoval Váš zaměstnavatel na vyhlášení nouzového stavu?

+ reagoval takto Váš přímý nadřízený, nebo společnost ve které pracujete?

Otázka č.3

Narušil nouzový stav Váš rodinný chod domácnosti?

Otázka č.4

Jak probíhala Vaše práce po rozvolnění nouzového stavu s létě 2020?

Otázka č.5

Když nastala tzv. druhá vlna, reagoval zaměstnavatel stejně, jako ve vlně první? Pokud ne, jaké byly změny?

Otázka č.6

Jak celkově COVID-19 ovlivnil Váš soukromý a pracovní život?

Otázka č.7

Jak jste se se změnami, které v roce 2020 nastali, vyrovnával/a?

Otázka č.8

Co byste doporučil/a lidem, kteří se dostali do stejné situace jako Vy?

Otázka č.9

Jak to ve vašem zaměstnání vypadá aktuálně? (leden-únor 2021)

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Adéla Halenčáková

Obor: Andragogika (Bc. A Voš)

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Zátěžové životní a pracovní situace

Rok: 2021

Počet stran textu bez příloh: 43

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 28

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: PhDr. Bohumír Fiala