

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2011–2014

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Marcela Novotná

Důsledky stresu v profesní a soukromé oblasti života

Praha 2014

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Fischerová – Katzerová Vladka

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2011-2014

BACHELOR THESIS

Marcela Novotná

**Consequences of stress in professional and private
sphere of life**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Fischerová –
Katzerová Vladka

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 17. 2. 2014

Marcela Novotná

Poděkování

Chtěla bych poděkovat Mgr. Vlad'ce Fischerové – Katzerové, za její cenné rady a připomínky k vytvoření této práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá obecným představením stresu, jeho prolínáním do pracovní i soukromé oblasti života a také možnou problematikou prevence tohoto problému. Cílem práce je utřídit a porovnat příčiny stresu, které působí v pracovním prostředí a jehož důsledky mohou ovlivňovat soukromý život a naopak. V praktické části je proveden průzkum výskytu možného stresu a druhů stresorů u bezpečnostních pracovníků v konkrétním pracovním prostředí organizace ambasádního typu.

Klíčová slova

Stres, zátěž, stresor, vulnerabilita, coping, psychosomatické nemoci, rodina a práce .

Annotation

Bachelor thesis deals with the general performance of stress, its diffusion in the field of work and private life and the possibilities of how to prevent it. The aim is to classify and compare the causes of stress, which operates in the work environment and the consequences of which may affect privacy and vice versa. Practical part is a survey of possible kinds of stress and stressors with security personnel in a real working environment embassy type.

Key words

Stress, stress factor, vulnerability, coping, psychosomatic illnesses, family, work.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1. STRES	11
1.1 Přístup ke stresu.....	12
1.2 Druhy stresu.....	13
1.3 Reakce na stres	14
1.4 Výskyt stresových situací.....	16
2. SOUKROMÁ OBLAST.....	19
2.1 Druhy stresorů v rodině.....	20
2.2 Krize	21
2.3 Rozvod.....	22
2.4 Výchova dětí.....	24
2.5 Řídící pozice versus rodina	25
2.6 Komunikace – zdroj stresu nebo prevence.....	26
3. PRACOVNÍ OBLAST	29
3.1 Vliv pracovního prostředí.....	30
3.2 Pracovní adaptace	35
3.3 Ztráta zaměstnání	36
4. ŠIKANA NA PRACOVIŠTI - Mobbing	38
4.1 Průběh mobbingu	39
4.2 Výskyt mobbingu	41

5. DŮSLEDKY STRESU NA PRACOVNÍ A SOUKROMÝ ŽIVOT ..	43
6. PREVENCE DŮSLEDKŮ STRESU	44
6.1 Řešení problému	45
6.2 Resilience	47
6.3 Praktické rady	48
6.4 Možnosti řešení distresové situace	49
6.5 Rozhodování v boji se stresem	50
6.6 Využití poznatků z psychologie učení.....	53
6.7 Hlubší přístupy ke zvládnání stresu.....	54
6.8 Další přístupy zvládnání	58
PRAKTICKÁ ČÁST	61
7. PRŮZKUM V KONKRÉTNÍM PODNIKU.....	61
7.1 Analýza získaných dat.....	63
7.2 Interpretace dat a návrh opatření	71
ZÁVĚR.....	73
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ:	74
SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK	76
SEZNAM PŘÍLOH	78

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá důsledky stresu v profesní a soukromé oblasti života.

Stres se stává čím dál více problémem dnešní doby, tím že ovlivňuje lidský život a tím i jeho kvalitu.

Stres není nový pojem, byl tu s námi už od nepaměti, mění se pouze podněty, které tento stres vyvolávají. V dnešní době jsou nejčastějšími stresory problémy v mezilidských vztazích, rychlé životní tempo, informační chaos nebo otázka vlastní seberealizace. Uspěchaný život, který v současné době lidé vedou, přispívá k potížím se sladováním pracovního a rodinného prostředí. V tomto problému může pomoci i přístup zaměstnavatele a vhodná firemní kultura. Je velmi důležité, aby zaměstnanci, kteří v zaměstnání tráví většinu svého denního času, byli v práci spokojeni a nebyli stresováni již pouze faktem, že další den musí opět do zaměstnání.

Gillernová tvrdí, že pracovní-rodinný rodinný konflikt je v podstatě konfliktem rolí a tlaky jedné role znemožňují řádné plnění povinností ve druhé roli. Konflikt je pak dán omezeným množstvím času, který je-li investován do práce, ubírá z času, který je možné věnovat rodinným povinnostem. Kromě boje o časové zdroje se konflikt projevuje i v podobě stresu a nedostatku energie, což se pak promítá v osobním životě. Podobně i problémy v rodinném životě, neshody s partnerem, potíže s dětmi či rodiči se mohou projevovat jako prvek narušující pracovní výkon (2011, s. 206).

V současném světě dochází k nerovnováze pracovní-rodinného života převážně také proto, že je v rámci konkurenčního boje kladen větší důraz na rychlost a kvalitu služeb a práce vůbec. S tím souvisí i potřeba flexibility u zaměstnanců, kteří jsou ze strachu o ztrátu zaměstnání ochotni vyhovět požadavkům zaměstnavatele a tedy udělat co je v jejich silách a někdy i více. To se samozřejmě může projevit také na fyzickém či psychickém zdraví jedince, čemuž se budu ve své práci rovněž věnovat. Zdroje stresů mohou být různé, ale vždy záleží hlavně na člověku samotném, jak ke každé situaci přistupuje a jestli ji bude považovat za stresor, či nikoli. Nejdůležitějším faktorem změny stresového prožívání je změna sebe sama. Nejlepším příkladem může být vnímání chování lidí, s kterými se denně setkáváme. Mnoho z nich nás může rozčítit a my máme na výběr, zda se necháme unést a toto jednání se stane stresorem nebo je

ignorovat a tím se vyhnout konfliktu, což ovšem někdy bývá velmi těžké. Avšak i my bychom se měli snažit, aby naše chování nebylo pro ostatní pověstnou "rozbuškou".

Teoretické část bakalářské práce bude věnována, po obecném seznámení s tématem, problematice možného stresu v práci a v soukromí z kterých pochází asi nejvíce stresorů. Těžké životní situace mohou mít různou podobu, někdy přicházejí v podobě zklamání v rodině ve formě rozvodu nebo rozchodu s blízkým člověkem, problémy s dětmi, vážné nemoci nebo smrti blízkého člověka. Mnohdy jsou ryze osobní ve smyslu zjištění, že na něco nestačím a tedy pocity méněcennosti a sníženého sebevědomí. I těmito otázkami se bude autorka práce zabývat.

Následně se práce bude věnovat důsledkům stresu na pracovní a rodinný život a také prevenci těchto důsledků.

Cílem práce je utřídit a porovnat příčiny stresu, které působí v pracovním prostředí a jehož důsledky mohou ovlivňovat soukromý život.

Praktická část bude poté zjišťovat, prostřednictvím průzkumu v konkrétní firmě, jak se zaměstnanci cítí být stresem ovlivněni a zda se u nich pracovní stres promítá do jejich soukromí. Bude tedy popsán průzkum vlivu stresu na pracovní výkon a to u bezpečnostních pracovníků v konkrétním pracovním prostředí ambasádního typu. Tuto část práce ukončí autorka interpretací dat a návrhem opatření na zlepšení nedostatků, které z průzkumu vyplynuly.

TEORETICKÁ ČÁST

1. STRES

Slovo stres k nám proniklo z angličtiny, z které se překládá jako „tlak, napětí“ a my jej můžeme chápat jako vystavení člověka různým tlakům. Původně však pochází z latiny, kde znamenalo „utahovati, stahovati“, což si lze představit, například jako utažení smyčky kolem krku odsouzence.

V obecném pojetí, pojem stres označuje reakci organismu na nadměrnou zátěž. Zatěžující věci, které působí zvenčí, nazýváme stresory. Stresorem může být neuspokojení základních lidských potřeb (hlad, žízeň), působení jednoho člověka na druhého, ale i nedostatek času, místa nebo osamění.

Vždy samozřejmě záleží hlavně na člověku samotném, zda vzniklou situaci bude považovat za stresor či nikoliv. Stresory mohou být podle H. Selye buď fyzikální (alkohol, nikotin, kofein, drogy) nebo emocionální (úzkostnost, smutek, obavy, strach). Dále je můžeme rozdělit na ministresory (mírné okolnosti) a makrostresory (děsivě působící). Křivohlavý uvádí, že podle výzkumu Holmes a Rache, kteří zkoumali ve kterých situacích se lidé necítí dobře, byl vytvořen žebříček stresorů, Ty jsou poté bodově ohodnoceny intenzitou působícího podnětu (1995, s.23).

Tabulka č. 1: Žebříček stresorů

<i>Stresor</i>	<i>Body</i>	<i>Stresor</i>	<i>Body</i>
smrt manžela či manželky	100	negativní změna příjmu	38
Rozvod	73	(snížení výdělku)	
rozpad manželství	65	smrt přítele	37
Věznění	63	změna zaměstnání	36
smrt blízkého člena rodiny	63	manželský spor	36
lehčí nehoda nebo choroba	53	odchod dítěte z domova	29
Sňatek	50	konflikt s tchyní	29
ztráta zaměstnání	47	nástup do nového zaměstnání	28
odchod do důchodu	45	konflikt s představeným	23
choroba blízké osoby	44	změna bydliště	20
Těhotenství	40	změna rytmu spánku a bdění	15
narození dítěte	39	dopravní přestupek	10

Zdroj: KŘIVOHLAVÝ, *Jak zvládat stres* (1995, s.23).

„Holmes a Rahe se však nespokojili jen s výše uvedeným zjištěním. Šli dále. Domnívali se, že existuje určitá hranice nahromadění stresu, kterou není možno překročit bez následků, tj. jejíž překročení se projeví radikální změnou zdravotního stavu. Holmes a Rahe ji zkusmo stanovili na 300 bodů za 3 až 5 let. U lidí, kteří tuto hranici překročili (součtem bodů podle výše uvedené tabulky), pak zjišťovali změny typu infarktu myokardu, mozkové mrtvice ap.“ (Křivohlavý 1994, s. 24).

1.1 Přístup ke stresu

Tyto studie byly dále rozvíjeny dalšími autory, kteří se zaměřovali na způsoby vyrovnání se s konkrétním problémem, rozdílností individuální zranitelnosti (vulnerabilita) a schopností zvládat těžkosti (coping) (Tamtéž, s. 24)

Rozlišujeme dva druhy životních postojů:

- re-aktivní myšlení - jedinec má více sklony ke stresu, cítí se jako bezmocné oběti, které jsou ovládány okolím, vlastní zodpovědnost přenáší na druhé,
- pro-aktivní myšlení - aktivní utváření vlastního života, orientace na přítomnost, přejímání vlastní odpovědnosti, chápání problémů jako výzvy, schopnost řešit problémy.

Snaha člověka vyrovnat se se stresovými situacemi (coping) má dvě formy:

- 1) zaměření na problém – vymezení problému a hledání možností řešení,
- 2) zaměření na emoce – obrana jedince před negativními pocity.

Dále lze rozlišit následující strategie: behaviorální a kognitivní.

- behaviorální - použití nejrůznějších prostředků jako drogy, alkohol, fyzické cvičení, které zmírňují naléhavost problému,
- kognitivní - dočasné odsunutí problému z vědomí a přehodnocování významu problému.

Tomuto problému se budu podrobně věnovat v kapitole 4. Prevence důsledku

stresu.

Křivohlavý upozorňuje na Aarona Antonovského, který se zabýval výzkumem odolnosti lidského organismu a objevil salutogenní faktory, které posilují zdraví (2001, s. 23).

Křivohlavý dále uvádí, že u salutogeneze v pojetí Antonovského jde o takové faktory, které posilují obranu organismu nejen proti zcela konkrétní nemoci, ale obecně proti všem, možným zdravotním rizikům. Příkladem může být to, co se nazývá nezdolnost typu koherence nebo to, co se nazývá termínem hardiness nebo o čem hovoří psychologie resilience. Je možné, že jde o určitou dobu imunologického působení – v daném případě však v psychologické oblasti (Tamtéž, s. 23).

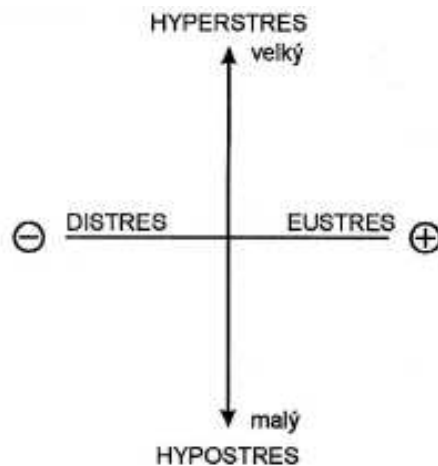
1.2 Druhy stresu

V běžném hovoru bývá někdy zaměňována zátěž a stres. Tyto pojmy mají však zásadní rozdíl. Zátěž zpravidla vyvolává požadavky, které jsme schopni zvládnout, a nejsou tedy pro nás zdravotním rizikem. Na rozdíl od toho stres je vyvolaný požadavky, na které nestačíme, a tedy mohou být zdrojem zdravotních problémů.

I samotný stres však může být rozdílný. Dělíme jej na distres a eustres. Distres je negativně působící až patologický, ovlivňuje výkonnost a způsobuje psychickou a tělesnou nepohodu. Na rozdíl od toho eustres na nás emočně působí pozitivně, má stimulační efekt, vede nás k osvojování nových forem chování a také k sebepoznání našich možností.

Kromě toho lze rozlišovat stres na akutní, krátce a jednorázově působící, jež nepředstavuje zdravotní riziko a chronický, dlouhodobě působící, který když není dlouhodobě zvládnán, může být nebezpečný. Vždy je důležité sledovat průběh a stresor, který je podnětem, vyvolávající stresovou reakci, která je odpovědí organismu a poté má nějaké důsledky. Tak lze zmínit hyperstres (předkračující hranice adaptability) a hypostresu (nedosahujícím obvyklých tolerancí stresu) (1994, s. 8).

Obr. 1: Základní rozměry stresu



Zdroj: KŘIVOHLAVÝ.: *Jak zvládat stres*. 1994, s. 8

„Jiným způsobem je možno pojem stresu přiblížit technickým obrazem namáhání materiálu. Nosník můžeme zatěžovat a tím namáhat až po určitou hranici, Stejně se v tomto příoměru rozumí namáhání na samotnou hranici únosnosti, Ještě se nic nehrouťí, ale stačila by jen jedna jediná kapka a došlo by k tomu“ (Křivohlavý 1994, s. 9).

1.3 Reakce na stres

Chamoutová mezi psychické reakce na stres zahrnuje:

- 1) úzkost- nejčastější reakce (starost, obava, napětí),
- 2) vztek a agrese,
- 3) apatie a deprese,
- 4) oslabení kognitivních funkcí (problem soustředit se) (2006, s. 25).

Z úzkosti může dojít ke vzniku tzv. posttraumatické stresové poruchy, která se nejčastěji projevuje určitou otupělostí k životu, potížemi soustředit se nebo poruchami spánku. Tato porucha se může projevit ihned po stresu, nebo i za dlouhou dobu po něm.

Z biologického pohledu je fyzická reakce organismu na stres odpovědí na nové, náročné podmínky, což se projevuje vzestupem tepové frekvence, zrychlením dýchání, zvýšeným krevním tlakem, svalovým napětím, rozšířenými zorničkami atd. Je to vlastně poplachová reakce, jímž se organismus snaží zajistit energetické rezervy na ohrožený podnět. Ve většině případů je vliv na organismus negativní, ale dlouhodobě je možné i vypěstování si tzv. stresové tolerance, což znamená míru snášenlivosti vůči stresu a frustracím.

Na vznik a vývoj stresové situace se rovněž podílejí hormony. K nejdůležitějším patří dopamin (ovlivňuje aktivitu, iniciativu a jeho nedostatek vede k apatii), adrenalin (útok, útek), noradrenalin (vliv na náladu, nedostatek vede k útlumu a nadbytek k neklidu) a kortizol (při stresu vyvolává hubnutí, zvyšuje svalovou výkonnost, činnost srdce a snižuje imunitu).

Protože tělo a mysl tvoří přirozenou jednotu, onemocní-li duše, projeví se to na těle a naopak. Tyto nemoci se nazývají psychosomatické a jsou jimi nejčastěji nemoci kardiovaskulární, nádorové, zažívací, bronchiální astma atd.

Křivohlavý uvádí, že jedním z momentů, který podnítl zájem o otázky tělesných a duševní jevů byly například Cannonovy pokusy z roku 1932. Těmito pokusy bylo prokázáno, že emoce nejen doprovázejí tělesné změny, ale i fyzické změny způsobují. Nastalé změny mohou vést k fyzické nemoci. Výzkum dále pokračoval a například Dunbar prokázal, že k obdobným změnám může dojít nejenom v důsledku emocí, ale i opakováním určitých stereotypů (zvykových činností). Tak se zrodila představa o tom, že existuje určitý vztah jak mezi emocionálními a fyzickými jevy, tak mezi osobnostními charakteristikami a nemocí. Zrodila se tak představa biopsychosociálního modelu nemoci. Jeden ze zastánců tohoto pojetí (Oken) to vyjádří, že ne ta či ona nemoc, ale všechny nemoci jsou psychosomatické, neboť každá nemoc obsahuje ve své etiologii jak somatické, tak psychologické faktory (2001, s. 22).

„H. Selye o tom říká: Stres může způsobit psychické změny. Platí však i opak, změny v psychickém stavu mohou způsobit fyziologické změny, například ty, které charakterizují GAS (General Adaptation Syndrom -obecný adaptační syndrom)“ (Křivohlavý 1994, s. 35).

Křivohlavý uvádí, že velmi nebezpečný je hromadící se stres. Lidé žijící

dlouhodobě ve stresu, se mohou dostat do dalšího stresu. Jedna výzkumná práce se zaměřila na tyto situace. Pokusnými osobami byli mladí muži v chronickém stresu. V laboratoři se jim dostalo záměrně dalšího krátkodobého stresového zatížení. Porovnávala se činnost endokrinního a imunitního systému u nich i u srovnatelné skupiny jiných mladých mužů, kteří nebyli vystaveni chronickému stresu, ale jen obdobné, krátkodobé laboratorně přípravné stresové zátěži. Ukázalo se, že muži, kteří byli vystaveni chronickému stresu, reagovali daleko výraznějšími změnami endokrinní a imunitní činnosti než ti, kteří nebyli v chronickém stresu (2001, s. 51).

1.4 Výskyt stresových situací

Stres se však nevyskytuje jen u člověka, ale i u zvířat u kterých byla stresová reakce vůbec poprvé studována. Mezi všemi zmiňme, I.P.Pavlova, který do stresu během známých pokusů dostával psy. Psovi nejprve ukázal kružnici a pak mu dal potravu, ale jindy mu ukázal elipsu a pes dostal elektrický šok. Ukázalo se, že pes se velmi rychle naučil rozlišovat kružnici od elipsy. Při pohledu na kružnici začal pes slinit, což se při pohledu na elipsu neprojevovalo. V pokusu však dále pokračoval, tím že poměr poloos elipsy stále více přibližoval poměru 1:1. Někdy si ani asistenti nebyli jisti, co obraz představuje. Reakce psa v této situaci byla u některých psů vrhnutí se na asistenta, nebo u jiných ustrnutí v nehybné poloze v koutě. Toto chování, I. P. Pavlov nazval „stržením vyšší nervové činnosti“ a tím se mu podařilo experimentálně navodit stresovou odezvu. V těchto případech se tato reakce objevuje zejména v situacích, kdy jde o holý život.

V lidské společnosti se s jejím rozvojem dostala sociální a psychologická rovina na podobné místo jako biologické přežití.

Kebza připomíná, že stres sloužil k vyjadřování stavu slasti, útrap, těžkostí, obtížných situací, tísně, neštěstí či nepřízně osudu. Od 17. - 18. století v souvislosti rozvoje průmyslové výroby se začal používat pro vyjádření tlaku či napětí. Současné pojetí zahrnuje jak fyzikální, tak psychologicko-medicínskou dimenzi (2005, s. 107).

V hovorovém jazyce se v dnešní době toto slovo stále častěji objevuje a stalo se novodobým "strašidlem". Zdroje stresů mohou být různé, věci předvídatelné, ale i náhodné.

Podle Cimického si často neuvědomujeme a zkoušíme organismus, co vydrží, čímž může dojít až ke stresovému selhání. Vždy samozřejmě záleží na kondici, protože každý má své limity (2010, s. 5).

"Jen málo lidí chápe, že možnosti a schopnosti lidského organismu jsou omezené a že systematické a neopatrné přeceňování sil vede k totálnímu vyčerpání "životních" baterií" (Cimický, 2010, s. 5).

Přitom můžeme říci, že stres náš organismus stimuluje a drží po hromadě, když však pomine, dostaví se příznaky stresového selhání. Není to nic jiného než volání našeho organismu o pomoc. Těmto příznakům je třeba věnovat pozornost a ne je přehlížet. Projevují se nejprve ve fyzické oblasti, ale jejich zrod je ve sféře psychiky. Jedná se především o poruchy spánku, dráždivost, střevní poruchy, bolesti páteře a hlavy, alergie, poruchy imunity atd.

"Podle aktuálních amerických statistik pramení v psychice téměř osmdesát procent tělesných chorob" (Cimický 2010, s. 6).

Jak již bylo zmíněno, záleží na osobních charakteristikách člověka, jak se se stresem vyrovná. Podle Friedmana a Rosemane rozlišujeme dva typy chování - typ A a typ B (Křivohlavý 1994, s.80).

Typ A je netrpělivý, má stále pocit časové tísně, je soutěživý a nepřátelský. Typ B je naopak trpělivý, není soutěživý, nemá pocit časové tísně a je přátelský. Potom existuje ještě typ X, který má rysy obou typů. Bylo zjištěno, že typ A je značně náchylnější k srdečním poruchám, než typ B.

Stresové typy lidí také rozlišujeme podle toho, kterým hlavním nervem vegetativního systému jsou řízeny jejich orgány:

- 1) osobnost typu A – „Sympatikotonik“ ,
- 2) osobnost typu B – „Vagotonik“.

Sympatikotonici mají sklony k nemocem krevního oběhu, cukrovce, vysokému tlaku. Oproti tomu vagotonici mají potíže s činností trávicího ústrojí, spíše sklon k žaludečním vředům, snížené imunitě a nižšímu krevnímu tlaku.

Jak poznáme člověka ve stresu:

- chová se nepřírodným způsobem, strnule a křečovitě a to hlavně je-li důvodem jeho stresu problém s druhými lidmi (strach, neúcta). Jeho chování se stane přirozeným, až pokud se zlepší jeho vztah k těmto lidem,
- má negativní pohled na lidi kolem sebe,
- má zkreslený pohled i hodnocení druhých lidí a to jak v pracovním, tak i domácím prostředí, poté z tohoto důvodu dochází k pocitům osamocení,
- snaží se dosáhnout úspěchů a to i na úkor svého okolí (vyvolávání konfliktů, agresivita),
- hledá si omluvu za veškeré své provinění, to však neplatí pro hodnocení druhých (Atributivní teorie).

„Co bychom si měli zapamatovat? Každý z nás sám hodnotí smysl událostí ve svém životě. Ten, kdo se domnívá, že je obětí toho či onoho, přisuzuje životním událostem smysl, který lze vyjádřit slovy „žádná naděje“. Každý z nás sám volí způsob, jak bude reagovat na to, co ho v životě potká. Intenzita stresu je dána významem, který přisuzujeme události, jež stres vyvolává a pravidly, která si pro zvládání stresu zvolíme (O.A.Simonton, S.Simonton)“ (Křivohlavý 1995, s.133).

Nejdůležitější v ochraně před stresem (zejména chronickým) je optimistický pohled na svět a snaha být nad věcí, což asi pomáhá v životě obecně.

„To, co je při zvládání stresových situací podstatné, není to, co se nám stane, ale to, jak vnímáme stresovou situaci (H.Selye)“ (Křivohlavý 1995, s.110).

2. SOUKROMÁ OBLAST

Stresových faktorů v soukromí může být celá řada počínaje problémy v manželství či partnerství, problémy s dětmi nebo problémy s přicházejícím stářím. Problémy v této oblasti nás poté ovlivňují i ve všech ostatních oblastech našeho života.

V minulosti bylo trvání manželského svazku zajišťováno světovým názorem a náboženstvím. Církevní učení o nerozlučnosti manželství bylo společenskou normou, která byla dlouho závazná i právně. Dříve bylo pro spoustu lidí zcela nemožné vystoupit z manželství, protože na něm stálo hospodářské přežití. Pevně dané role pohlaví a ekonomická nutnost zajišťovaly manželství zvnějšku a to pak muselo téměř nevyhnutelně vydržet bez ohledu na to, jak manželství vypadalo uvnitř, jaké obtíže a těžkosti se ve vztahu vyskytly.

Manželé spolu nikdy nežili tak dlouho jako dnes. Průměrná délka života se stále prodlužuje, v posledních dvou stech letech se téměř zdvojnásobila. Manželství má šanci trvat více než půl století.

Na rozdíl od našich předků dnes rodinu nepotřebujeme k tomu, abychom přežili. Manželství a rodina je dnes především záležitostí emočních a citových potřeb. Stabilita manželství závisí téměř výlučně na tom, zda jsme či nejsme schopni vycházet se svými partnery.

Konflikty a nedorozumění ve vztahu často vyplývají z toho, že se k opačnému pohlaví chováme podle toho, co sami potřebujeme. Pokud o rozdílech víme, můžeme konfliktům předcházet a využívat především výhod obou světů. K tomu potřebujeme některé věci znát a naučit se s nimi zacházet, neshazovat je, respektovat je, naučit se vnímat jejich výhody, možnosti doplňování se a obohacování se, naučit se v určité míře vycházet vstříc odlišným potřebám.

Kratochvíl uvádí, že muži se od dětství učí obstát ve vnějším světě, měřit síly, podávat výkon, dosahovat cílů, soutěžit, konkurovat. Ženy dávají přednost vztahům, komunikaci a spolupráci. K typickým vlastnostem mužského rodu se obvykle přiřazuje průbojnost, bojovnost až agresivita, dominance, soupeřivost, racionálnost a snížená citlivost. Ženy výrazněji prožívají emoce, bývají citlivější, vstřícnější a submisivnější,

pečující, pomáhající a obětavé, nezřídka také pasivní a závislé. Častěji dbají na svůj vzhled, jsou výřečnější a pohotovější v komunikaci. Konkrétně muži se pohybují a orientují spíše na věcné, racionální úrovni a ženy spíše na úrovni emocionální. Při potížích, problémech a konfliktech začnou muži spontánně hledat řešení a soustředí pozornost a energii na ovládnutí řízení, zatímco ženy často pomohou již svým pozorným nasloucháním, pochopením a soucitem. Jazyk mužů vyjadřuje hlavně fakta, informace, klade důraz na přesnost, může být až strohý. Jejich jazyk je více vymezující, vyžadující, aargumentující, vyjednávající. Jazyk žen vyjadřuje hlavně emoce, používají slov v nepřesném významu, nejde o přesnou formulaci, užívají více metafor a zobecnění. Jazyk je více akceptující. To je třeba brát v úvahu a tím předcházet stresovým situacím ve vztazích. (2000, s. 20)

2.1 Druhy stresorů v rodině

Jak jsem již zmínila, zdroje stresu mohou být různé, ale nejčastějším bývá rodina a pracovní prostředí.

Praško, Prašková uvádí, že optimálně fungující rodina je bezpečným zázemím jak pro partnery, tak pro děti. Správně fungující rodina pomáhá vyrovnat se s překážkami každodenního života i se závažnými životními událostmi. Pohoda, která ve vztahu panuje, se poté přenáší i na děti a ty se cítí bezpečně a spokojeně. Bohužel ne každý vztah je takto dobře fungující a proto se lidé nejčastěji psychicky hrouť v souvislosti s problémy v partnerských vztazích nebo ve vztazích k rodičům a dětem. Rychlost moderního života, nedostatek času a náročnost na výkon vytváří řadu frustrací a nespokojenosti. Protože nejbližšími lidmi pro přenášení těchto negativních emocí jsou právě členové rodiny, ztrácí se zde místo ke zklidnění a odpočinku. Ve většině případů je stres v rodině vyvolán nedostatečnou komunikací mezi partnery (2007, s. 33 -34).

"Rodinné vztahy od nás vyžadují značné investice. Základní investicí je vnímat druhého, jeho potřeby, udělat si pro něho čas, uvědomit si, v čem si ho vážím, co na něm miluji, a dávat mu to najevo. Dále pak všimnout si konkrétních věcí, které druhý dělá

a umět je ocenit, pokud možno také konkrétně a ihned. Složitější investicí je přemýšlet o tom, co druhému udělá radost, co bude potřebovat, jak můžeme společně co nejlépe trávit čas apod." (Praško, Prašková 2007, s. 35).

Rodina však může být nejen poklidným zázemím, zdrojem klidu, pohody a životního smyslu, ale i v pravém slova smyslu polem válečným. Lidé se v rodině se nejčastěji dostávají do stresu, jsou -li vystaveni zklamání ve svých mezilidských vztazích (krize, nevěra, rozvod, zrada, zklamání důvěry). Otázkám krizí, rozvodu, výchově dětí a komunikaci se budu věnovat v dalších podkapitolách.

2.2 Krize

V každém vztahu je krize nebo jen konflikt jev zákonitý a nevyhnutelný. Zákonitost krize je třeba znát, počítat s nimi a přizpůsobit jim své postoje i chování. V průběhu trvání krize se doporučuje trpělivost, smysluplná komunikace, vyvarování se ukvapených rozhodnutí a uchování si naděje úspěšného vyřešení konfliktu a překonání krize. Krize je emočně silně zabarvená, konfliktně vyhocené prožívání a chování v určitých obdobích života nebo v zátěžových životních situacích. Nové životní úkoly nebo zvládnání nových požadavků může vést, ke zvýšenému psychickému napětí a nestabilitě, dosavadní možnosti nebo koncepty života jsou zpochybněny nebo již nestačí. Je to stav, kdy není možné zůstat stejným, ale nová cesta není otevřena nebo je velmi nesnadná, současně se ztrácí něco starého. Jde o přerod a zejména na vědomé úrovni o ztrátu kontinuity. Krize jsou často provázeny negativními emocemi (strachem, úzkostí, hněvem, pocity viny) a je to stav vyžadující změny. Ve vztahu je důležité vytvořit si dostatek volného prostoru k rozvoji individuality a stále znovu se domlouvat o potřebách jednotlivce v mezích tolerance jeho partnera. Každou krizi nebo konflikt, ale lze využít také jako příležitost k růstu. Krize může pomoci prolomit zaběhlé zvyklosti, objevit nové schopnosti, otevřít nové možnosti a to individuální i vztahové. Krize může být pokynem pro další krok ve vztahovém nebo individuálním vývoji.

Jestliže je v rodině dítě, měli by se rodiče snažit zvládat nejen vlastní stres, ale hlavně pokusit se nevystavovat mu (nebo jeho projevům) své děti. Stres u rodičů je totiž

může negativně ovlivňovat třeba sníženou imunitou a tím zvýšenou nemocností nebo psychickými následky.

2.3 Rozvod

Další psychická zátěž pro každého člena rodiny může být rozvod. Předchází jí období více či méně intenzivního rodinného rozvratu, který zvyšuje stres manželů a napětí mezi nimi, současně rodiče činí méně vnímavými pro potřeby dětí. Rozvod by dospělí měli svým dětem oznámit společně, spolu s podrobnostmi, jak se změní jejich každodenní život. Chronické konfliktové vztahy jsou pro vývoj dětí škodlivější než klidné soužití v neúplné rodině s jedním s rodičů, s nímž má dítě kladnou citovou vazbu. Je však potřeba, aby i po rozvodu oba zachovávali rodičovskou roli.

„Ať chceme, nebo nechceme, rodina je primární zkušeností člověka od narození až do jeho smrti, neboť ci jiného přispívá k našemu osobnímu růstu, než realizace našich vzájemných vztahů, úspěšných i neúspěšných“ (Boková, 2011, s. 37).

Vyrovňávání se s rozvodem lze z psychologického hlediska přirovnat se smrtí někoho z rodiny a nejlepší pomocí může být podpora přátel a rodiny. Odmítnutý partner prochází v průběhu emočního rozvodu několika fázemi:

- odmítání skutečnosti – snaží se partnera získat zpět,
- léčba bolesti – ke slovu se dostávají emoce,
- odpoutání se – začátek aktivního řízení svého života,
- nová koncepce života – vnímání reality bez emoční zátěže.

Křivohlavý uvádí, že Kielcolt – Glaser se svým týmem zkoumal ženy v rozvodovém řízení a po něm. Bylo zjištěno, že takovýto dlouhodobě trvající stres má negativní vliv na imunitní kompetenci (schopnost organismu úspěšně bojovat s infekcemi apod.). Tyto studie (Parkes) jsou v souladu s dřívějším zjištěním, kdy byla odhalena vyšší mortalita žen po úmrtí jejich manžela. Šlo o studii, která podnítila zájem

o negativní vliv stresu na odolnost, nemocnost a úmrtnost (viz např. objevení rakoviny u osob v obdobných situacích) (2001, s. 52).

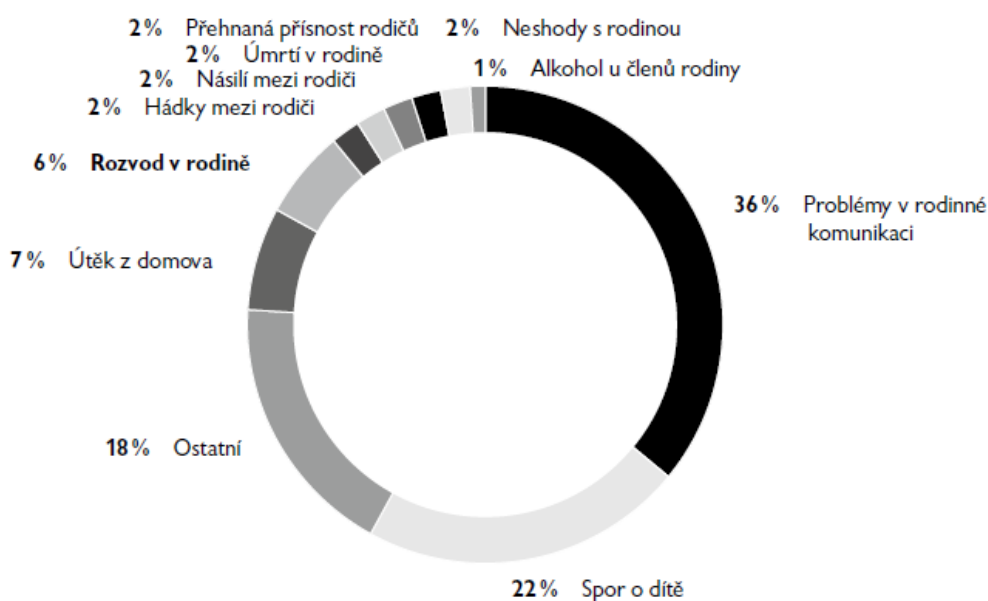
Člověk je tedy v takovýchto situacích velmi oslaben a obezřetným by měl být hlavně k uchýlení se k různým druhům závislostí. Jestliže člověk nemá doma přívětivé prostředí, kde by mohl „dobít baterky“, uchyluje se nejčastěji k alkoholismu, gamblerství nebo dokonce k narkomanii.

Alkohol je jedním z nejdostupnějších protiúzkostných prostředků, který na rozdíl od léků má daleko rychlejší a příjemnější působení. Oba návyky jsou však podobné a nezřídka se i kombinují. Hlavní problém je ovšem v tom, že jak požívání alkoholu, tak užívání jiných návykových látek je spojeno s potřebou zvyšování dávek. Člověk se tím dostává do bludného kruhu a prostředek, který byl zprvu pomocníkem proti stresu, se stává nástrojem, který jej k dalším stresům přivádí.

Rozvod však nepřináší ztráty jen rodičům, ale také jejich dětem. Ti poté mnohdy přispívají ke stresové atmosféře v rodině a tím se problém dostává do začarovaného kruhu.

Podle Bokové je to nejčastěji strach z odloučení, snaha sblížit rozcházející rodiče a prožívání odpovědnosti či viny za rozvod rodičů. Tyto pocity později mohou děti vést dokonce k úvahám o útěku z domova (2011, s. 49).

Obr. 2 : Nejčastěji řešené problémy v rodině



Zdroj: BOKOVÁ: *Rodiče, děti a jejich problémy*. 2011, s. 55

2.4 Výchova dětí

V současné době dochází k proměně rodiny a rodičovských rolí, která je odrazem změn provázející celou společnost. Změny se objevují ve smyslu seberealizace rodičů, bohužel někdy i prostřednictvím dětí. Tím, že rodiče více pracují, kompenzují dětem svou nepřítomnost materiálně a tím vzniká omezení, tak důležitých vztahů v rodině. Sborník studií uvádí, že vzhledem k tomu, že téměř vymizela zařízení typu jeslí, majetnější sociální skupiny využívají možnosti chův, kde jsou potřeby dětí uspokojovány jen částečně. To může vést k citové deprivaci dítěte a jeho neukotvenosti ve vztazích. Vývoj dítěte je tímto veden ke schopnosti prosadit se za každou cenu, objevuje se u nich sebestřednost a míra empatie klesá. Pro dítě to může znamenat problémy ve vztazích s blízkými lidmi a neschopnost rozlišení kvality pevného emočního vztahu a vztahu povrchního (2011, s. 28).

To se však naštěstí týká jen části populace. Druhým extrémem je úzkostná výchova, kdy se rodiče obrací na řadu odborníků se strachem z neúspěchu při výchově. Úkolem dítěte je pak naplnit nenaplněné představy rodičů, které u nich v případě selhání mohou vést k neurotickým projevům, úzkosti a pocitům viny.

Naštěstí větší část dětí se rodí rodičům žijících v trvalejším vztahu, kde je dodržováno tradiční rozdělení rolí. Změnou v těchto rodinách oproti původnímu modelu je jakési narovnání rovnoprávnosti rodičů, kdy je otec ochoten postarat se o dítě a tím umožnit ženě kontakt s vnějším světem. Děti v takovýchto rodinách vyrůstají v prostředí vnitřní svobody, což upevňuje jejich emoční stabilitu a schopnost pohybovat se zdravě v sociálních vztazích.

„Samozřejmě asi v úplných rodinách není vyloučena patologie rodinných vztahů. Ta není dobrým základem pro úspěšný a bezproblémový socioemoční vývoj dětí. Dítě z takové rodiny je ohroženo zvýšenou tendencí k úzkostným projevům, depresím, popř. poruchám chování (za kterými se nezřídka skrývá nejistota, úzkost a depresivní rozlady)“ (Boková 2011, s. 30).

Podle Sobotkové, je pro zdravé fungování rodiny důležitá hlavně soudržnost, adaptabilita a komunikace. To se posléze odráží i ve zvládnutí zátěže v rodině. Odolnost rodiny pak znamená její nezdolnost a vnitřní sílu. Na to, jak je rodina odolná, má vliv

několik faktorů a to závažnost stresoru, zranitelnost rodiny, typ rodinného fungování, zdroje odolnosti rodiny (sociální podpůrná síť, kulturní a ekonomická úroveň rodiny, komunikace uvnitř rodiny a individuální charakteristiky jejích členů), způsob jak rodina hodnotí vzniklou situaci, strategie řešení problémů v rodině, strategie zvládnání zátěže a osobnost rodičů (2001, s. 80).

2.5 Řídící pozice versus rodina

Práce na vedoucí pozici je časově, ale i psychicky a fyzicky velmi náročná. Vedoucí pracovníci čelí větší zodpovědnosti, dodržování termínů a rozporů jak s vnějším, tak vnitřním světem podniku. A tím jsou vystaveni stálému stresu. Rozhodující při vstupu do takovéto pozice je určitě podpora životního partnera, hlavně jestli chtějí nebo mají děti. Ve vnímání slova podpora je rozdíl, zda jde o muže či ženu, protože toto slovo si každý z nich vykládá rozdílným způsobem. Žena si představuje pomoc v domácnosti a muži klidné zázemí a domácí servis. Muži i ženy si vcelku představují šťastný život stejným způsobem. Tento život zahrnuje práci, která by je naplňovala a spokojenou rodinu s pohodovým zázemím. Spokojenost jak v pracovním, tak i rodinném životě však někdy bývá (hlavně u žen) těžce uskutečnitelné. V tomto případě v rodině velmi záleží na uspořádání genderových rolí, tedy jak mají rozdělenou práci v domácnosti a péči o děti. Jednání se o tradiční rozdělení rolí (muž živitel, žena pečovatelka), nebo zda je možné rozdělení těchto rolí a u žen možnost budování kariery.

Beňo uvádí, že řada výrazných a slavných top-manažerů považuje za jeden z nejdůležitějších zdrojů své výkonnosti a slávy dobře fungující rodinu a chápajícího partnera (2003, s. 89).

V rámci sladění pracovního a rodinného života však mohou pomoci i zaměstnavatelé. Základní rámec pro vytváření vhodných podmínek je určen na státní úrovni. Tímto směrem vzniká mnoho projektů například projekt evropského sociálního fondu v České republice. V tomto případě může jít o zkrácený pracovní úvazek, práce z domu, pružnou pracovní dobu, sdílení pracovního místa nebo hlídání dětí

zaměstnanců v dětských koutcích. Vždy však záleží na zaměstnavateli, zda bude ochoten takovouto pomoc nabídnout.

2.6 Komunikace – zdroj stresu nebo prevence

Komunikací se rozumí každá výměna informací mezi lidmi. K jejímu zvládnutí má každý jedinec určité předpoklady, které jsou částečně vrozené a částečně naučené ve svém životě. Komunikace je však důležitá rovněž k celkovému duševnímu rozvoji a utváření člověka.

„Sebevědomí, nálada, pocity a chování, to vše je ovlivňováno setkáváním se s ostatními. Podobně i to, jak se k nám druzí chovají, je ovlivněno způsobem naší komunikace s nimi“ (Praško, Prašková 2007, s. 12).

Je proto velmi důležité umět asertivně vyjádřit své potřeby a pocity a tím se vyhnout jak psychickým, tak i fyzickým problémům. Asertivitu musíme chápat jako umění prosadit se, ale ne na úkor ostatních.

Dobré komunikační schopnosti pomáhají snížit distres, tím že jsou dobrou prevencí sociální úzkosti.

“Účinný způsob komunikace může zabránit stresujícím situacím a konfliktům již v zárodku. Pomáhá nám zejména to, že své pocity dostáváme "před sebe" a tak je lépe kontr;olovat. Brání to pocitům bezmoci a zažíváme pocit úlevy a bezpečí” (Praško, Prašková 2007, s. 15).

Vše samozřejmě záleží na schopnosti komunikovat, tedy na sociální zdatnosti.

Praško, Prašková se zamýšlí, že řada osob, které trpí úzkostí nebo depresí tyto schopnosti ztratila nebo je nikdy neměla. Díky řadě studií víme, že tito lidé hůře vyjadřují své pocity, zájem o druhého, bývají málo aktivní v mezilidských vztazích, často pasivně mlčí, dostávají tedy méně pozitivních projevů od ostatních, protože málo jich i oni dávají. Tím cítí více úzkosti a propadají negativním myšlenkám. To vše má za následek problém jak najít a udržet si přátelství, ale také práci. Tito lidé se tomuto nikdy

nenaučili buď z důvodu neexistence vzorů jak v rodině, škole nebo u svých vrstevníků, vzhledem k sociální izolaci, stresovou událostí nebo změnou sociálního prostředí o něj přišli (2007, s. 20).

"Lidé, kteří nedokáží jasně vyjádřit své pocity a potřeby jiným lidem, ztrácejí v životě potěšení a stávají se citlivější k tělesnému i emočnímu utrpení. Cena, kterou platí za to, že neumějí vyjádřit pocity a pomocí komunikace kultivovat vztah s druhými lidmi, je vysoká" (Praško, Prašková 2007, s. 18).

Sociálním dovednostem proto stojí za to se naučit a to jak pozorováním jiných lidí, nácvikem dovedností v simulované situaci, tak získáním zpětné vazby od druhých lidí.

Proč mají někteří lidé málo rozvinuté sociální dovednosti? Někdy to může být neexistencí vzorů v rodině, učitelích nebo vrstevnících. O své dovednosti však můžeme i přijít a to sociální izolací, traumatizující událostí, náhlé změny v životě nebo změnou sociálního prostředí.

Komunikace pro nás může být buď zdrojem stresu (při nevhodném a komplikovaném komunikačním procesu) nebo může napomoci předcházení stresu a vyrovnávání se s ním (coping).

Stranou by neměla zůstat oblast sociální percepce, tedy to jak se účastníci komunikace vnímají. Nedílnou součástí komunikace tvoří rovněž otázky, resp. způsob pokládání otázek. Na první pohled bezproblémový způsob získávání informací však často slouží jako nepřímá forma hodnocení druhých. Může signalizovat vlastní nadřazenou roli v rozhovoru. Nepřímo vyjadřuje negativní kritiku. Známe různé druhy otázek, můžou navozovat spolupráci (otevřené), můžou být konfrontační (zpochybňují důvěryhodnost druhé strany) a rizikové až zakázané (obviňující). Někdy nemusí být otázka špatně míněna, jen podána nesprávnou formou, to bohužel neumenšuje její negativní dopad v komunikaci.

V současnosti narůstá důraz na elektronickou komunikaci, která může ve svých důsledcích přinášet nové a poněkud odlišné zdroje stresorů (co stres vyvolává) a salutorů (co přispívá ke zvládnutí). K nejpodstatnějším patří fetišizace (za každou cenu být „in“, dostupnost informací funguje jako kritérium sociálního rozvrstvení), předávkování informacemi (bez rozlišování priorit a faktických významů), nekritičnost

(„co je v médiích je pravda“), tlak na nové osobní komunikační strategie (rozdíl otázky položené vyhledávači oproti živému člověku), tlak na rozvoj komunikace bez dodatkových rovin (neverbální a paralingvistická forma je nahrazena „smajlíky“) a ubývání přímých kontaktů. Samozřejmě, že tato komunikace má i svá pozitiva jako např. dostupnost komunikace na velké vzdálenosti. Stále častěji může být zdrojem konfliktů a stresu také „svět plný katastrof“, který nám zprostředkovávají media.

Perspektivy dalšího vývoje stresového prostředí můžeme vidět v kulturních odlišnostech, s nimiž budeme stále častěji konfrontováni. Budeme nuceni se s těmito odlišnostmi vyrovnávat i v běžném každodenním životě. Naopak možným ziskem je zde přesnější představa o souvislostech a odlišných hodnotách jednotlivých kultur, životních stylů a hodnotových systémů, kterou takto můžeme získat. Rozvoj komunikačních technologií bude klást stále větší nároky na flexibilitu lidského faktoru a do jisté míry degradovat starší generaci znehodnocováním dříve nabyté zkušenosti. V pozitivní rovině vidíme naopak nové možnosti uživatelsky vstřícnějších postupů člověk-technologie, které si vynutí rozšiřování nových technologií, ale i individuálních dovedností. Narůstající množství nepřímé komunikace mezi lidmi může oslabit dosud přirozeně nabývané komunikační a percepční kompetence. Na druhé straně, ale i zde je možná percepce formou důrazu kladeného na bazální komunikační sociální gramotnost.

Předcházením stresu může být dostatek znalostí i výcvik v praktických komunikačních dovednostech. Měli bychom mít na mysli, že nejdůležitější není pouze to, co sdělujeme, ale také jak to sdělujeme, jakým tónem hlasu a jak se u toho tváříme a chováme. Pocity jsou totiž při vzájemné komunikaci důležitější než skutečný obsah sdělení.

Neexistuje žádná jiná věc, která by sama o sobě byla nejdůležitější v našem úsilí dosáhnout toho, aby naše práce byla smysluplná a aby se naše vztahy naplnily, než naučit se umění komunikovat a v praxi jej obratně používat.

3. PRACOVNÍ OBLAST

Práce zajisté patří k člověku a člověk by z ní měl mít radost, ať se jedná o jakýkoliv druh vykonávané činnosti.

Namáhavá fyzická práce sama o sobě z dlouhodobého hlediska na zdraví stresově nepůsobí, protože se na ni člověk adaptuje. U duševní práce je to však jiné.

„Těžištěm zájmu o pracovní stres jsou takové situace, kdy stres působí, ale fyzická práce se nevykonává a změny přeměny látek při stresové reakci nejsou vyrovnávány fyzickou námahou. To je také ten mechanismus, který v civilizované společnosti stres asi nejvíce ovlivňuje lidské zdraví“ (Schreiber 1992, s. 31).

Jestliže se podíváme do minulosti, do dvou prvních fází lidské existence, tedy lovců a sběračů a poté zemědělců, zde byl stres kompenzován fyzickou námahou. A to je také hlavním rozdílem oproti moderní společnosti. V nynější fázi lidského vývoje, se začaly uplatňovat formy stresu, které nejsou spojeny s fyzickou námahou, ale naopak nejvíce postihuje lidi s jejím nedostatkem. Naše současná doba se dá charakterizovat přetížením z informací. Pro duševně pracujícího člověka se počet informací, které pro svou činnost potřebuje, stále násobí.

Podle Schreibera jsou hlavní pracovní faktory stresující moderního člověka tyto:

- příliš rychlý pracovní postup nebo naopak zklamání z nepovýšení,
- příliš mnoho, nebo příliš málo práce,
- přemístění, změna pracovního prostředí nebo spolupracovníků,
- změna charakteru práce nebo stylu řízení,
- nevyjasněné vztahy nadřízenosti, nedostatek prostoru pro samostatnost,
- nepravidelná nebo dlouhá pracovní doba, monotónnost práce,
- nebezpečná práce (pocit rizika), násilnost na pracovišti.

V práci se však mohou projevat i faktory soukromého života jako nemoc, úmrtí v rodině, problémy v manželství či rodině nebo snížení výkonnosti v souvislosti se stářím nebo nemocí (1992, s. 33-34).

3.1 Vliv pracovního prostředí

„Koncept funkčních stavů člověka je pro psychologii práce a organizace významný. Pojem funkční stavy vychází z fyziologie a intenzivněji se začal používat v inženýrské psychologii a ergonomice v šedesátých letech. Vytvořila se tak vazba mezi na užitý fyziologický a lékařsko-hygienický výzkum, zejména při výzkumu otázek stresu, únavy a pracovních schopností“ (Štikar, 2003, s. 16).

Koncept funkčních stavů člověka lze brát jako koncept všedních typických funkcí a rysů pracovníka, které vytváří pracovní výkon. Je mnoho činitelů, kteří ovlivňují dynamiku funkčních stavů člověka. Je to například fyzikální prostředí, sociální prostředí, technická zařízení, pracovní procesy, obsah práce nebo individuální charakteristiky pracovníka.

V kontextu se změnami technologií a pracovních činností se větší měrou započaly studia vigilance, informačního přetížení, monotonie a emoční tenze. Zkoumaly se dále psychofyziologické změny při vlivu hluku, stavu beztlíže, spánkové deprivace a jiných stresorů.

Pracovní podmínky mají vliv na psychický a zdravotní stav zaměstnanců a tedy na jejich spokojenost a výkonnost. Mezi pracovní podmínky zahrnujeme:

- osvětlení na pracovišti (nařízení vlády č. 361/2007 Sb., stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, určuje požadavky z hlediska osvětlení pracoviště),
- barevnou úpravu pracoviště (mělo by se využít psychologického vlivu barev na člověka),
- zvukové podmínky na pracovišti (nařízení vlády č. 272/2011 Sb., o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací, stanovuje hygienické limity hluku na pracovišti, pro chráněný vnitřní a venkovní prostor staveb a chráněný venkovní prostor. Rovněž stanoví minimální rozsah opatření k ochraně zdraví zaměstnanců a hodnocení rizik hluku pro pracoviště.),
- mikroklimatické podmínky na pracovišti – jedná se o teplotu, vlhkost a proudění vzduchu (nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany

zdraví při práci, stanoví mikroklimatické parametry jako rizikové faktory pracovních podmínek),

- organizační podmínky práce (zajištění plynulosti práce),
- sociální pracovní podmínky (kvalita mezilidských vztahů).

„Pracovní prostředí je třeba záměrně upravovat tak, aby optimálně působilo na lidské smysly a jejich prostřednictvím na jednání, myšlení a city člověka. Znamená to, že je třeba zajišťovat nejvhodnější a člověku nejpříjemnější pracovní podmínky, které by umožňovaly vysokou produktivitu lidské práce a současně pracovní pohodu“ (Štikar, 2003, s. 47).

Pracovní pohodou se rozumí vše, co v pracovním prostředí příznivě působí na člověka.

Součástí pracovních podmínek je rovněž pracovní doba, která může být rozdílná. Podle lékařů je optimální denní osmi hodinová, protože noční směny narušují lidský bioritmus a ne každý jedinec je schopen se s tím vyrovnat.

Štikár uvádí, že v případě špatné adaptace organismu může dojít k žaludečním problémům, onemocnění oběhové soustavy nebo k poruchám soustředění což může vést k častějším úrazům (2003, s. 53).

Noční směny však nemají pouze negativní dopad zdravotní, ale i společenský. Aby byli lidé v kontaktu se členy rodiny, musí si pečlivě naplánovat svůj denní program mezi spánkem a společenským životem.

Dlouhé směny mohou dále ovlivnit poles výkonnosti, zhoršení kvality práce a zvýšení úrazovosti. Při takovémto provozu je nutné dodržovat přiměřené přestávky mezi směnami, aby se člověk mohl zregenerovat.

„Mezisměnový odpočinek musí být zvláště po noční práci tak dlouhý, aby nezanechával spánkové dluhy vedoucí buď k ohrožení zdraví, duševní vyčerpanosti nebo provokaci latentních dispozic, vzniku psychosomatických poruch a aby nevedl k ohrožení bezpečnosti výkonu v nadcházející směně.“ (Štikár, 2003, s. 53).

Únava je přirozeným jevem při každé činnosti. Rozlišujeme však různé druhy únavy:

- nutná (zmizí do druhého dne),
- zbytečná (vlivem špatné organizace práce),
- škodlivá (nezmizí do druhého dne a stále se hromadí).

Negativní vliv může mít na zaměstnance také monotónní práce, která však neovlivňuje jedince stejně. Na jednoho může tato práce působit příznakem stálosti a jistoty, ale druhému je nepříjemná.

Jak snižovat stres na pracovišti se tedy snaží psychologové práce a to prostřednictvím úprav práce a pracovního prostředí. To se provádí obohacením práce, aby se omezily mechanické a znovu se opakující úkony, dále úpravou směnného provozu, aby neměl negativní vliv na zdraví pracovníků. Ke snižování pracovního stresu přispívá i určitý stupeň řízení vlastní práce a zplnomocnění pracovníků, které vede k tomu, že lidé snáze vykonávají požadovanou práci.

„Dokonalé pracovní prostředí je takové, ve kterém jsou všechny složky kultury práce v souladu s úrovní techniky a technologie, z hlediska estetiky a ergonomie je dobře vyřešeno, má kladný vliv jak na produktivitu a kvalitu lidské práce, tak i na společenský rozvoj člověka a kultivaci jeho schopností a vlastností (Štikár, 2003, s. 47).

Zlepšování pracovního prostředí má význam ekonomický, morální i sociální. Naopak jestliže jsou tyto podmínky nepříznivé, ovlivňuje to u člověka jak tělesnou i duševní pohodu, tak i pracovní schopnosti a kvalitu práce.

Stres ovlivňuje, jak již bylo zmíněno výkonnost pracovníků a horší vliv má na jedince, kteří jsou úzkostní, neurotičtí a silně ctižádostiví. Menší výkonnost pak opačně působí na jedince a způsobuje mu stres.

Výkonnost člověka dále ovlivňují také subjektivní předpoklady jedince jako vlastnosti, schopnosti, kvalifikace, jeho vytrvalost, odolnost proti stresu a dále technologie a technické vybavení, organizační řízení pracovního procesu, způsoby hodnocení a sociální podmínky.

Protože při zvládnutí stresu závisí v první řadě na osobních vlastnostech pracovníků, není divu, že je při přijímacích pohovorech velmi důležité i psychologické hodnocení. Toto hodnocení by mělo pomocí osobnostního profilu odhadnout používané

strategie zvládnání stresu. To se provádí například za pomoci teorie osobnosti v pojetí Big Five, tedy pětifaktorového modelu osobnosti.

Dalšími jsou například Bochumský osobnostní dotazník (BIP), který posuzuje profesní předpoklady jako motivace k výkonu, motivace k vedení, svědomitost, flexibilita, rozhodnost, orientace na tým schopnost prosadit se, emocionální stabilita, odolnost vůči zátěži a sebevědomí. Dále to mohou být testy strategie zvládnání stresu nebo zátěžový test regulace kognitivních procesů.

Mezi další závažné stresory na pracovišti nesmíme opomenout, také neosobní vztahy, pomlouvání nebo nadměrnou kritiku, která může vést ke stresu v tomto prostředí. I zde (jako v soukromí) jsou zapotřebí určité investice do vztahů.

"Těmito investicemi jsou všímavost k druhým, ochota jim naslouchat, porozumět, ocenit je, vzpomenout si např. na jejich narozeniny, ale i vyslechnout jejich kritiku, otevřeně s nimi mluvit o tom, co je problémem mezi námi, naučit se říkat, co sami potřebujeme a cítíme, ale i naslouchat tomu, co druhí potřebují, naučit se uzavírat kompromisy v případě konfliktu zájmů" (Praško, Prašková 2007, s. 36).

Někdy mohou být také zdrojem problémů v mezilidských vztazích sociální úzkost nebo fobie.

Ale stejně jako kontakt s druhými lidmi, může být naopak i sociální izolace pro některé lidi stresující. Každý člověk pak také potřebuje občasnou samotu, nejenom dovolenou z práce, ale také volno od rodiny. V opačném případě roste naše nervozita, jsme podráždění a snadno dojde ke konfliktům.

Do pracovního stresu může zahrnout i stres z dálkového cestování, pokud se letadlem překračuje několik časových pásem (jet lag). Zde se doporučuje vystavení se silnému slunečnímu záření, tedy tzv. světelná terapie. Podobně je tomu i při práci na nočních směnách. Na pracovišti by mělo být silné osvětlení (kolem 10 000 luxů) a spát by se naopak mělo ve zcela zatemněné místnosti.

Proto, že se pracovní prostředí stává pro převážnou většinou lidí ústředním zdrojem stresu, mělo by být jedním z nejdůležitějších úkolů každého zaměstnavatele zajistit pracovníkům dobré pracovní podmínky bez stresujících faktorů. To vše totiž napomáhá výkonnosti zaměstnanců, což je spojeno s ekonomickými faktory. Všechny

stresující okolnosti totiž mohou vést jak ke zvýšené nemocnosti, tak i nespokojenosti a stížnostem, které vedou k větší fluktuaci. Je vždy lepší se snažit stresovým situacím na pracovišti předcházet, než řešit jejich následky. Zaměstnavatelé by neměli tento problém podceňovat, protože odpovědí jim nebude pouze okamžité snížení výkonnosti zaměstnanců, ale do budoucna i možné odškodnění za zdravotní nebo psychické následky dlouhodobě působícího stresu.

Tabulka č. 2: Klasifikace stresorů působících na pracovníky v podnikovém prostředí

Skupina	Zdroj
Svalová zátěž	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stereotypnost pohybů 2. Nutnost vysoké koordinace pohybů 3. Velká přesnost pohybů 4. Vysoká hmotnost břemen 5. Nerovnoměrné rozložení pohybů 6. Trvalé stání či trvalý sed 7. Extrémní poloha 8. Prostorová omezení
Senzorická zátěž	<ol style="list-style-type: none"> 1. Velký počet přímých zrakových informací 2. Trvalé sledování jednoho místa 3. Snížená viditelnost 4. Velká náročnost zrakového či sluchového rozlišování 5. Nedostatek zrakových či sluchových podnětů 6. Vysoké nároky na přesnost čtení a rozlišování údajů
Mentální zátěž	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jednotvárná a monotónní práce 2. Vysoká náročnost přípravy 3. Vysoká náročnost identifikace odchylek 4. Vysoká náročnost řešení mimořádných situací 5. Složité výpočty či kalkulace
Hluk a vibrace	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nadměrná hlučnost 2. Vysoké impulsy či tóny 3. Nadměrné hodnoty vibrací
Osvětlení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nedostatečná intenzita 2. Nerovnoměrné osvětlení 3. Nevhodná barva světla
Klimatické podmínky	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extrémní či vysoce proměnlivá teplota 2. Nepřiměřené proudění větru 3. Relativní vlhkost vzduchu
Chemické látky	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtěžující plyny, výpary či zápach 2. Zdraví škodlivé plyny a výpary 3. Přímý kontakt s chemickými látkami
Rizika pracovního úrazu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mechanické příčiny 2. Elektrický proud či záření

	3. Exploze 4. Nevyhovující osobní ochranné pomůcky
Sociální faktory	1. Uzavřený prostor 2. Velký počet lidí 3. Velké nároky na spolupráci a komunikaci

Zdroj: ŠTIKAR: *Psychologie ve světě práce*. 2003, s. 81 (upraveno)

3.2 Pracovní adaptace

Podle Štikara je pracovní adaptace výrazným zdrojem celkové životní spokojenosti jedince a může vytvářet vhodné kompenzační prostředí, při nezdarech v jiných sférách života, například v rodinném životě. Úroveň pracovní adaptovanosti se projevuje v sebehodnocení člověka, v jeho vztazích k druhým lidem a promítá se do celkové životní spokojenosti (2003, s. 89).

Adaptace může být v pohledu zařazování pracovníka na pracoviště nebo adaptace v nových podmínkách práce. V obou případech zahrnuje předpoklady člověka zvládat nároky pracovní činnosti, proces jejich zvládnání a výsledný stav. Adaptaci můžete také chápat jako pracovní a sociální, přičemž se obě formy navzájem prolínají, avšak mohou mít odlišnou úspěšnost. Pracovní adaptace začíná již vstupem pracovníka do zaměstnání a projevuje se po celou dobu pracovní aktivity.

Štikar uvádí, že dosažení relativní vyváženosti a harmonie vztahu pracovník a pracovní činnost nemusí být ani snadné nebo krátkodobé a zpravidla ani definitivní. Zdrojem možných nesnází na straně pracovníka bývají neodpovídající odborná příprava, nedostatek potřebných specifických zkušeností, neadekvátní představa o práci a jejích podmínkách nebo nízká identifikace s profesí. Problémy vytváří také práce s danou konstelací pracovních podmínek (psychická nebo fyzická náročnost, enormní odpovědnost, emocionální zátěž, nepříznivý pracovní režim, extrémní fyzikální pracovní podmínky) (2003, s. 90).

Tabulka č. 3: Přehled faktorů ovlivňující pracovní adaptaci

Faktory objektivní	Faktory subjektivní
Obsah a charakter práce	Odborná připravenost
Vnější pracovní podmínky	Výkonová dispozice
Způsob vedení pracovníků	Osobní vyhraněnost
Pracovní skupina	Hodnotová orientace
Hodnocení pracovníků	Postojové zaměření
Odměňování pracovníků	Motivační vyladění
Pracovní režim	Zvládnutí pracovní role
Organizace práce	
Sociální vybavení pracoviště	

Zdroj: ŠTIKAR, J.: *Psychologie ve světě práce*. 2003, str. 90

Sociální adaptaci lze rozdělit na adaptaci na firemní kulturu a adaptaci na pracovní tým. V prvním případě by do tohoto procesu měli vstoupit manažeři, personalisté a jiní představitelé organizace a jeho smyslem je přijetí všech norem, hodnot a cílů firmy.

V druhém případě záleží na vnějších faktorech (styl vedení, kvalita sociálního klimatu) a vnitřních faktorech (sociální zralosti jedince).

Usměrňování pracovní adaptace je výhodné jak pro zaměstnance, tak i zaměstnavatele. Zaměstnanec se tím identifikuje s prací a celou organizací, což vyjadřuje určitý psychický vztah k vykonávané činnosti. To dále vyjadřuje, že jej tato činnost uspokojuje, naplňuje ho a je součástí smyslu jeho života.

3.3 Ztráta zaměstnání

Ztráta zaměstnání je stresovou událostí, která se v poslední době dostává do popředí souvislosti s ekonomickou a hospodářskou krizí.

Dvěma nejdůležitějšími důsledky nezaměstnanosti jsou sociální stigmatizace a destrukce života dotčených jedinců. Má tedy vliv na materiální stránku života, zdravotní

a emoční stav, personální vztahy a sociální zájmy.

Štikar tvrdí, že ztráta zaměstnání znamená, zablokování vyšší lidské potřeby a tím dochází k deprivaci. Prožívání situace ztráty zaměstnání je zpravidla velmi intenzivní a to i za situace, kdy je pracovník o této skutečnosti dávno předtím informován.(2003, s. 170).

V této souvislosti samozřejmě záleží na kvalifikaci pracovníka, jeho pružnosti, na věku, pohlaví, finančních rezervách, reakci rodiny a na odolnosti vůči psychické zátěži.

Ztráta zaměstnání bývá velmi emocionální zátěž a způsobený šok, může vést k frustraci a iracionálnímu chování. Je brána jako závažná životní událost, která má vliv na tělesné i duševní zdraví. Rozvíjí se apatie, deprese, rezignace a sebezpochybování a tím se snižuje sebehodnocení. Působí tak psychickou dislokaci a dezorientaci, jedinec se mnohdy snaží utajit svůj stav a distancovat se od něj. Podle mnoha studií se prokázalo, že muži se se ztrátou zaměstnání vyrovnávají hůře než ženy. Souvisí to zřejmě s možností ženy realizovat se i v jiných oblastech, než je pouze zaměstnání.

Dopady nezaměstnanosti na běžný život však rovněž závisí na její délce. Studie této oblasti varují před nebezpečnými dopady dlouhodobé nezaměstnanosti. U jedinců může dojít k prudkému poklesu sebevědomí, ale i snížení schopnosti a odhodlání nalézt jiné. Důvodem může být i nezdokonalování profesních znalostí a tím ztrátu dovedností, což opět vede ke ztrátě sebevědomí a chronickému stresu.

Aby se nezaměstnaní vyrovnali se svou situací, měli by se snažit:

- potlačit nepříjemné situace,
- aktivně hledat nové zaměstnání,
- o únik do příjemného prostředí,
- věnování se svým koníčkům,
- zdokonalování se v původní profesi (být v obraze).

Obavy však mohou působit i na pracovníky, kteří propuštěni nebyli a ve firmě zůstali. Ti mohou ztratit důvěru v organizaci a začít se obávat budoucnosti. Manažeři by se proto měli snažit, aby negativní působení na pracovníky, kteří ve firmě zůstali, bylo co nejmenší.

4. ŠIKANA NA PRACOVIŠTI - MOBBING

Nejčastější formou šikany na pracovišti, které bych se chtěla ve své práci věnovat je mobbing. V poslední době je aktuálním tématem, se kterým se setkáváme často jak na stránkách tisku, tak v každodenním životě. Psychologové je řeší při setkání s klienty v poradnách či při terapiích. Jedná se o poměrně nový fenomén, který u nás dosud není do hloubky psychologicky zpracován a vyžaduje naši pozornost.

Specifickou a rozšířenou formou mobbingu je bossing (šikanování ze strany vedoucího).

Kvůli tomu, že má nadřízený vyšší postavení a tedy i možnosti a moc bossing ve většině případů pro podřízené zničující.

Při popisu systematického, hostilního, manipulativního a neetického chování zaměřeného na poškození jedince se dále setkáváme s pojmy jako šikana, mobbing nebo bullying (užívaný v anglosaských oblastech), stalking (obtěžování za pomoci telefonního hovoru) chairing (neférové metody vedoucích v boji o vyšší pozice), staffing (chování podřízených vůči nadřízenému, které má vést k jeho sesazení) defaming (útok na pověst prostřednictvím médií) nebo ageismus (vyřazení starších lidí z některých činností).

Zatímco v případě šikany jde o relativně primitivní a bezprostřední ponižování, zesměšňování nebo týrání, jsou u tzv. mobbingu, kteréžto slovo bývá do češtiny nejčastěji překládáno jako psychoteror na pracovišti, formy ubližování a agrese mnohem rafinovanější, netransparentnější a složitější.

Mobbing ve většině případů spočívá v systematickém psychickém pronásledování zaměstnance, který zpravidla směřuje k tomu, aby postižený ukončil pracovní poměr. Obětí se ve většině případů stávají jedinci, kteří se nějakým způsobem liší od ostatních. Zvýšené riziko je určité pro osoby osamocené, nějakým způsobem odlišné, pro osoby úspěšné či pro nově příchozí zaměstnance. Často může jít také o zaměstnance, který se ve firmě zákonným způsobem domáhá svých práv a tím se určitým způsobem odlišuje. Může se jednat o lidi z jiných kultur, náboženských skupin, lidi s tělesnou vadou, jiného pohlaví než je normou v daném prostředí, nebo lidi s vyjimečným talentem.

Abychom mohly mluvit o mobbingu musí jít o takové chování, které se opakuje pravidelně a delší dobu. Charakteristické pro tuto činnost je nerovnoměrné rozložení sil ve smyslu všichni proti jednomu.

Mobbing má samozřejmě vliv na psychiku i na zdravotní stav. U obětí byla zaznamenána zvýšená nemocnost, ale i deprese, poruchy koncentrace, pochybnost o sobě, stavy úzkosti, pomýšlení na sebevraždu či postraumatická stresová porucha.

“Oběti mobbingu bývají vystaveny obvykle velké stresové zátěži, která může končit nemocí, v horším případě pokusem o sebevraždu” (Beňo 2003, s. 9).

Beňo si pokládá otázku: Jakou roli sehrává životní partner oběti mobbingu nebo bossingu? Rodina by beze sporu měla být místem, kde se nabíjejí baterky, tedy v případě, že dobře funguje. Chápající partner je v tomto případě velmi důležitý nejenom, že umí naslouchat a povzbudit, ale také proto, že rozumí negativním reakcím jako změnám nálad doprovázených možnými výbuchy emocí (2003, s. 90).

Za původcem pojmu mobbing se považuje Konrad Lorenz a Heinz Leymann. Etolog Lorenz se zabýval studiem chování zvířat a tento pojem používal k popisu jejich teritoriality. U zvířat žijících ve smečkách je toto chování ještě výraznější. Zde můžeme vidět podobnost s chováním lidí při snaze vypudit cizího vetřelce např. na venkovských tancovačkách.

Psycholog Leymann se ve své práci věnoval převážně vztahy na pracovišti. Při studiu a s tím spojeným pozorováním vzniku problému označil některé chování pracovníku firmy ke kolegovi za způsob útočící smečky.

4.1 Průběh mobbingu

Jednou z příčin, proč nebývá mobbing odhalen dříve, bývá jeho plíživost a zákeřnost. Vše může začít jako nevinná legrace na účet někoho kdo se v něčem jiný a proto se tomu ani nikdo nepodivuje. Tento konflikt však můžeme považovat za první fázi, kterou si osoby testují situaci. Není-li tento konflikt vyřešen již v začátku, může přerůst do další fázi, tedy do systematického teroru.

Druhou fází bývá omezování kompetencí v podobě odepírání důležitých informací a dále odřezávání oběti od svého okolí, formou zpochybňování odborných kompetencí a pouštění do oběhu různých fám.

Do další fáze pak již vstupuje šéf. Oběť, která je ze strany mobérů vystavena velkému stresu je stále více vyčerpaná, což se začíná projevovat na její kvalitě a produktivitě práce, čehož si všímá (nebo je upozorněn) vedoucí. Oběti často ještě přitíží skutečnost, že se ve své zoufalé situaci obrací o pomoc u cizích lidi, kde hledá tolik potřebnou podporu. To může být bráno jako neloyalita a tím je i osud takového zaměstnance zpečetěn.

Tím se dostáváme do poslední fáze, kterou je samotná snaha vedení o odchod takového nepohodlného pracovníka.

Jak se tedy těmto útokům účinně bránit? Nejdříve máme na výběr z dvou možností, tedy jestli se podvolíme nebo jestli chceme bojovat. V prvním případě se buď zařadíme do pozice, která nám byla přisouzena, nebo ze zaměstnání odejdeme. V druhém případě, tedy pokud jsme zvolili boj, je třeba tento problém zachytit co nejdříve, tedy již v první fázi.

Beňo ve své knize radí, že je lepší být ve firmě za hysterika tím, že při prvotních legráckách stropím křik, než že se mobbing dostane do další fáze. Z té totiž, již mnohdy nebývá cesty zpět (2003, s. 82).

Důležité pravidlo spočívá v tom, že bychom se měli snažit nebýt ve věci sami. Zatěžkávací zkouškou zde projdou rodinné a osobní vztahy, které budou tímto způsobem dobře prověřeny. Zde bývá problém u lidí, kteří se snaží striktně oddělovat, co je v práci a co doma. Tím, že se nikomu nesvěří, podstupují útok na svou psychiku nejen ze strany mobera, ale také ze svého nitra. Změněné chování pak působí i na členy rodiny a ti dávají najevo svou nelibost. To bere mobbovaná osoba jako pocit ztráty bezpečí a ještě více se uzavírá do sebe. V této chvíli je třeba hledat oporu jinde, a když není v zásobě dobrý přítel, měla by na řadu přijít konkrétní instituce, která se tímto problémem zabývá.

Dalším pravidlem je znovu si ujasnění svého přesvědčení, že do dalšího boje chci opravdu jít, že nechci raději v míru odejít. Pokud si mobbovaný odpoví kladně, je třeba se na tuto situaci důkladně připravit. Příprava tkví převážně v práci, se všemi

dokumenty jako jsou: pracovní smlouvou, náplň práce nebo popis pracovní činnosti, pověření o hmotné odpovědnosti, odpovědnosti za škodu, osobní hodnocení atp. K případné pozdější konfrontaci se též hodí tzv. “Mobbingový deník”. Do tohoto deníku by mělo být zaznamenáno vše o konkrétní situaci jako kdy, kde, průběh, kdo co udělal a kdo byl případný svědek. Tato činnost vám může pomoci nejenom k případné konfrontaci, ale rovněž k uvolnění emočního napětí.

Na závěr je třeba zmínit, že Beňo se za svou praxi setkal s opravdu mizivým procentem lidí, kteří tuto situaci ustáli a ve firmě zůstali i po vítězství v tomto boji (2006, s. 86).

4.2 Výskyt mobbingu

Podle toho jakým způsobem se aktéři mobbingu (mobběři) na činnosti podílejí, je také rozdělujeme. Jsou to: strůjci (tedy ti, co vše vymýšlí), náhodní pachatelé (ti, u kterých mobbing vznikl z konfliktu, jež se rozrostl v dlouhotrvající spor) a aktivní podporovatele (to jsou ti, co předstírají, že problém nevidí a nic proti němu nečiní).

Všichni tito mobběři jsou zpravidla zdatnými manipulátory, navozují pocit viny u ostatních, přenášejí zodpovědnost na druhé, zpochybňují kvality, schopnost a kvality druhých, stavějí se do role oběti, nedbají žádosti ostatních, využívají druhé ve svůj prospěch, snaží se vyvolat dojem převahy, lžou, jsou egocentričtí, závistiví, odmítají kritiku své osoby atd.

Výskyt mobbingu na pracovišti ovlivňuje firemní kultura. Důležité je posilovat mezilidské vztahy, ale i správný styl vedení. Z druhů řídicích stylů autokratického, liberálního a demokratického se mobbing objevil nejčastěji u direktivního řízení, kde se problémy řešily z pozice moci. Nejmenší výskyt byl naopak v prostředí, kde převládal demokratický styl vedení a problémy se tedy, řešily diskuzí.

V tom, zda se vedoucímu podaří mobbing ve své společnosti objevit se ukazuje jeho schopnosti spojené s profesionalitou a také autoritou. Je totiž mnohem jednodušší přidat se na stranu toho silnějšího, tedy mobbera a, zbavit se nepohodlné oběti, než jít

opačnou cestou. Tímto rozhodnutím klid do mezilidských vztahů, však jistě nenavodí. To, že to mobberům nyní vyšlo je totiž jen signálem, že to příště mohou zkusit znovu. A oni to zkusí!

“Efektivní řešení, které musí udělat vedoucí nezřídka i přes odpor většiny, je jediné: odhalit iniciátora či iniciátory mobbingu a "zatočit s nimi" takovým způsobem, aby všichni členové kolektivu pochopili, že se mobbing nevyplácí” (Beňo 2003, s. 107).

Beňo však uvádí, že se takto ze tří set případů zachovají pouze dva až tři vedoucí (2003, s. 107).

5. DŮSLEDKY STRESU NA PRACOVNÍ A SOUKROMÝ ŽIVOT

Jak již bylo v této práci zmíněno, naše práce nás v současné době zaměstnává stále více a to nejenom v podobě častých přesčasů, ale také tím, že jsme díky mobilním telefonům pro zaměstnavatele prakticky stále k dispozici. To je samozřejmě na úkor rodiny a náš rodinný život se stále více prolíná s tím pracovním.

„Když je na zaměstnance kladen v práci příliš velký tlak, případně se k tomu připojují potíže v rodině a neschopnost se soustředit na práci, koincidence těchto faktorů může vést ke snížení pracovní a rodinné spokojenosti. S pracovní-rodinným konfliktem rovněž souvisí i vyšší hodnoty frustrace a absencí, což má dopad i na samotné zaměstnavatele“ (Gillernová a spol. 2011, s. 207-208).

Jestliže má pracovník mnoho úkolů, které nestačí v pracovní době dokončit, má tendenci si práci nosit domů a dokončovat ji po večerech a tím začíná být poznamenán nejen jeho rodinný život, ale má dopad i na jeho zvýšenou únavu a stres. Negativní dopad interference je pak znát jak na fyzickém, tak psychickém zdraví jedince.

Podle aktuálně.cz je raritou například syndrom Karóši, který byl definován v roce 1982 v Japonsku. Tento termín znamená smrt z přepracování a podle japonského ministerstva zdravotnictví se vyskytuje u pracovníků, kteří pracují průměrně 65 hodin týdně po více jak čtyři týdny, nebo 60 hodin týdně po více jak osm týdnů . Jde v zásadě o náhlou smrt, které nepředcházejí dlouhodobé závažné zdravotní problémy a obvykle se jedná o selhání srdce nebo o mrtvici. Její příčinou je dlouhodobý stres, v jehož důsledku se člověk fyzicky i psychicky vyčerpá. Přestože smrt přepracováním není výlučně jen japonský úkaz, v této zemi se vyskytuje nejvíce a mnozí vědci se na něho zaměřují. Tento problém je nutné řešit (online, cit. 2008-07-20).

V práci je nutné hlavně vyhnout se přetahování pracovní doby. Je potřeba, aby zbylo ještě dostatek času na odpočinek, který by měl být aktivní. Zde nemluvíme o jednorázových přesčasech, které mohou být i přínosem, ale spíš o pravidelném prodlužování pracovní doby. Ta se totiž jako stresor nejčastěji projevuje i v rodinném prostředí.

6. PREVENCE DŮSLEDKŮ STRESU

Prvním krokem k zvládnutí stresu je naučit se rozpoznávat příznaky stresu, tedy uvědomění si to, že jsem ve stresu. Tělo, ale i mysl nám podává zprávu, kterou stačí pouze rozpoznat. Jak jsem již dříve uvedla při popisu stresu z biologického pohledu, v těle probíhají určité chemické a nervové změny, které se nevyplatí ignorovat. Tělesnými reakcemi mohou být například celková únava, bolesti svalů, zubů, sucho v ústech, stažený žaludek, třes nebo tělesná slabost či zrychlené dýchání. Člověk se také může chovat jinak, než jsme u něho zvyklí, nemá chuť k jídlu, sexu a životu vůbec, nebo se naopak přejídá, má problémy se spánkem nebo začne užívat alkohol či drogy. Jeho emocionální reakce jsou pocity jako nervozita, úzkost, strach, deprese, panika, zloba, výpadky paměti nebo pocity méněcennosti.

Na každého jedince reaguje stres jiným způsobem a v každém jedinci mohou vyvolat odlišné reakce a to se týká jak behaviorálních, tak tělesných nebo emocionálních. Jestliže je stres krátkodobý, reakce časem vymizí, problém nastává v případě, že se jedná o stres dlouhodobý. Je proto třeba příznaky pozorovat a včas reagovat a to třeba snížením životního tempa nebo změnou životního stylu.

V některých případech si však lidé plně uvědomují, že ve stresu jsou, ale neumí tuto situaci sami řešit. Podle statistik narůstá užívání léků, které pomáhají tyto problémy zmírnit, skutečné řešení však nepřinášejí. Jedná se o léky, které napomáhají zmírnit úzkost a pocity napětí, mohou zlepšit pokleslou náladu, upravit spánek. Všechny léky a tudíž i jejich indikace k užívání však patří do rukou odborníků. Při jejich neuváženém užívání hrozí riziko nejen řady možných vedlejších účinků, ale co je pro organismus závažnější i možné riziko závislosti a tudíž i celkového poškození organismu.

Stresem lze chápat na jedné straně vlastnosti situace, která na nás stresogenně působí a na druhé straně to jsou somatické příznaky, vegetativní reakce, napětí apod. Odtud potom můžeme vymýšlet celou řadu intervencí: zásahy do prostředí a jeho úprava, změny vnímání stresogenních situací, relaxace, pohybové aktivity a aktivizace chování obecně, režimový přístup, uplatnění mentálně hygienických pravidel atp.

6.1 Řešení problému

Tam, kde se již setkáváme s dopadem stresu v podobě nejrůznějších příznaků, potíží nebo dokonce choroby neléčíme stres přímo, ale pracujeme s projevy stresu na úrovni poruchy (úzkostné poruchy, excesivní strachy a fobie, depresivní porucha, posttraumatická stresová porucha). Když si neumíme poradit se stresem našeho života, přemáhá nás úzkost. Na úrovni příznaků se setkáváme s napětím, somatickými a vegetativními pocity a prožitky, panikou, úzkostí, psychickým vyčerpáním, příznaky zmatenosti aj.

Při vyhledání pomoci odborníka se nejedná vždy pouze o terapie, ale také o intervence v podobě poradenství, nácviku dovedností apod. Trénink zvládání stresu obvykle zahrnují nácvik a využití několika typů dovedností jako sebe-pozorování, kognitivní rekonstrukce, relaxační trénink, plánování času a řešení problémů.

Sebe-pozorování nám pomáhá uvědomit si chování, které obvykle člověk přehlíží (rutinní odmítání, vyhýbání), uvědomění si kognitivních a behaviorálních reakcí spojených se situačními antecedenty a konsekventy a pomáhá uvědomit si, jak změnit chování k efektivnímu zvládání stresu.

Kognitivní rekonstrukce nabízí pomoc při uvědomování si a změně rigidních a nevhodných myšlenek, přesvědčení a očekávání. Děje se tak v individuální i skupinové terapii. Smyslem je najít logičtější anebo vůbec jiné vzorce myšlení, nahlížení na svět i na sebe.

Relaxační trénink se provádí nejčastěji podobou Schulzova autogenního tréninku, Jacobsonovy progresivní relaxace nebo například relaxace pomocí hlasu. Problém většina relaxačních technik je v tom, že je třeba si je důkladně osvojit v situacích nestresových, aby je bylo následně možné snadno vyvolat. To co není dostatečně upevněno, bývá stresem a celým doprovodným psychickým stavem snadno vyloučeno a nevpouštěno.

U plánování času je třeba dodržovat následující kroky:

- první krok: uvědomit si stávající vzorce práce s časem,
- druhý krok: stanovit priority,

- třetí krok: stanovení cílů.

Řešení problémů je dovednost zaváděná v pokročilejších stádiích tréninku zvládání stresu. Nejprve bychom měli identifikovat problém, generovat alternativy a jejich vyhodnocení, vybrat nejlepší řešení a implementovat jej.

Přidat je možno ještě příjemné aktivity jako mohutné relaxující aktivity. Ukazuje se, že lidé mají poměrně málo příjemných aktivit ve svých denních programech. Přitom právě zajištění si příjemných aktivit je poměrně nejsnazší intervence a prevence před propadáním se do depresivního prožívání, před snadným otevřením se stresogennímu vlivu nejrůznějších situací.

Se zvládáním stresu a nácvikem antistresových dovedností se sice nejčastěji pojí techniky kognitivně behaviorální terapie, ovšem přesněji vzato každá psychoterapeutická orientace pomáhá zvládnout stres v našem životě.

Hlubinné a tzv. humanistické terapie by co do souvislosti se stresem měly roli více preventivní, tedy tvořící jakousi hloubkově osobnostní a stabilizující bázi, která pomáhá ve všech dalších životních stresových situacích.

- psychoanalýza v tomto smyslu pomáhá odstraňovat zastřené, až nevědomé konflikty,
- Rogersovská terapie nabízí pomoc při rozvoji vnitřních potencialit člověka,
- Gestalt terapie pomáhá dotvářet spojení našeho poznání s prožitky a výrazem,
- Existenciální terapie klade člověku základní otázky kdo je, jaký je a proč je.

Do stresů všedních dnů, ale do situací kritických nás může dobře vyzbrojit kultivování schopnosti přemýšlení o lidském životě, o filosofii našeho bytí.

„Je-li tomu tak, že stres je v našem životě běžným jevem a že jeho důsledky mají negativní vliv na náš zdravotní i psychický stav, pak není zbytečné snažit se poznat, jak se s ním dá bojovat a jak ho lze zvládat. Je to velice aktuální otázka pro každého z nás“ (Křivohlavý 1994, s. 14).

6.2 Resilience

Pro odolnost ke stresu se používá termín resilience (pružnost, nezlomnost, nezdolnost) a má vystihovat schopnost rychle se zotavit ze stresové situace.

Křivohlavý dále uvádí, že jedním z nejdůležitějších činitelů působících ve vztahu ke vzniku onemocnění jsou některé osobnostní vlastnosti a zvláště jejich seskupení (hardiness) (1994, s. 171).

Jedinci s vysokou úrovní hardiness jsou přesvědčeni a jednají jako by mohli ovlivnit události ve svém životě. Považují změny ve svém životě nejen za normální a běžné, ale zároveň za nutnou podmínku dalšího vývoje. Při konfrontaci se stresogenními životními událostmi jsou schopni podniknout pohotovou protiakci. Optimistické kognitivní zpracování náročných situací a okolností spolu se schopností adekvátně na ně reagovat jim umožňuje transformovat působící životní události do méně stresujících forem. Ke zjišťování úrovně hardiness je možno použít dotazník Personal Views Survey (PVS).

Druhou významnou koncepcí psychické odolnosti je pojem tzv. smyslu pro soudržnost (sense of coherence), tedy integritu. Jeho autorem je A. Antonovsky, který zaměřil svou pozornost na židy, kteří přežili holokaust. Na základě svého výzkumu předpokládá, že právě osobnostní soudržnost, je klíčovou charakteristikou při zvládnání stresu.

Mezi hlavní protektivní faktory v této oblasti patří sociální opora. Složkami jejího obsahu je opora emocionální (empatie, láska, víra), hodnotící (hodnocení komunikace relevantní pro sebehodnocení), informační (rady, jež pomáhají) a instrumentální (hmotná nebo materiální). Lidé s rozvinutými sociálními vazbami žijí podle některých zjištění déle a disponují celkově lepším fyzickým i duševním zdravím, než lidé bez těchto vazeb. Negativní stranou rozvinutých vazeb může být větší riziko osobních ztrát souvisejících s interpersonálními vztahy.

6.3 Praktické rady

Osvojení uvedených postupů není podmíněno nějakými zvláštními schopnostmi či dovednostmi. Jejich znalost by se měla stát základem pro změnu životních postojů a životního stylu. Doporučuje se tedy:

- vytvořit si pořadí důležitosti – je třeba vidět různorodé nároky v perspektivě,
- vyhnout se stresu – v opakujících se denních nepříjemnostech, najít způsob, jak se jim vyhnout,
- naučit se vypnout – tzn. věnovat se tomu, co vás baví, naučit se odpočívat,
- pohybovat se, cvičit – pohybová aktivita má okamžité účinky na snižování stresu a dlouhodobě snižuje reaktivitu oběhové soustavy na stresory psychosociální povahy,
- pěstovat své vztahy s druhými lidmi, navazovat nová přátelství – získat nejen oporu a porozumění, ale také zpětnou vazbu na vaše chování, které je poté moci změnit,
- dbát na správnou výživu – vyvážená výživa příznivě působí na procesy látkové výměny v našem těle,
- dbát o spánkový režim, spánek pomáhá v obnově mysli i těla,
- být pozitivní - usmívat se, štěstí je stav mysli,
- udělat si čas na zábavu – najít si koníčka nebo náplň volného času,
- naučit se relaxovat – osvojit si relaxační cvičení, které vytváří pocit pohody a snižuje negativní pocity,
- naučit se hovořit o svých problémech – neskrývat pocity zklamání a obavy,
- rozhodovat o svém životě – snažit se získat co největší kontrolu nad důležitými událostmi, které se ve vašem životě odehrávají,
- nestydět se plakat - slzy odplavují negativní emoce.

Po poctivém, sebekritickém zhodnocení vlastních postojů a přístupů a po vytipování těch, které jsou škodlivé, je může prakticky každý člověk včlenit do každodenního života a aktivně se podílet na snížení pravděpodobnosti onemocnění vyvolané stresem.

6.4 Možnosti řešení distresové situace

Jak již bylo popsáno v kapitole 1.2. Druhy stresu - stres dělíme na distres a eustres. Distres je negativně působící až patologický, ovlivňuje výkonnost a způsobuje psychickou a tělesnou nepohodu. Na rozdíl od toho eustres na nás emočně působí pozitivně, má stimulující efekt, vede nás k osvojování nových forem chování a také k sebepoznání našich možností.

Distresovou situaci můžeme chápat jako narušení jakési rovnováhy (kdy na jedné straně je zátěž a na druhé schopnost člověka vyrovnat se se stresem) při zvládnání obtíží. Znovunastolení porušené rovnováhy lze buď změnou na straně zátěže, nebo změnou na straně možností obrany. Jestliže se zaměříme na první zmiňovanou možnost, jsou zde dvě oblasti a to objektivní a subjektivní stav světa.

Křivohlavý uvádí, že možnosti jak změnit objektivní stav světa jsou:

1. ubrat zátěž (něco neudělat),
2. něco zkrátit (přijít později, odejít dříve),
3. delegovat,
4. kooperovat.

Možnost jak změnit subjektivní stav je změna vnímání člověka, tedy brát věci klidně, bez dramatického zveličování, na což je možné se připravit dříve než tato situace nastane (1994, s. 47).

Při změně pohledu na stav světa je však zapotřebí se vyvarovat zavírání očí u stresových situací - „strategie pštrosa“. Jako příklad si můžeme uvést pozdní příchod nemocného k lékaři, nebo nedbání úřadů na vyvíjející se stav věci a tedy jejich

nečinnost.

Druhou zmiňovanou možností řešení narušení rovnováhy je změna na straně obrany. Dle Křivohlavého sem patří hlavně.

- 1) zbavení se falešných představ (pomůže nám zázrak),
- 2) dozvědět se na základě spolehlivých informací jak se věci skutečně mají,
- 3) udělat prověrku všech strategií, které přicházejí v úvahu,
- 4) zlepšovat dovednosti boje s těžkostmi (dle očekávaných obtíží),
- 5) posilovat obranu změnou životního stylu, budováním sociální opory apod.

(1994, s. 50).

6.5 Rozhodování v boji se stresem

Při rozhodování jak se zachovat v boji se stresem samozřejmě záleží na tom, zda jde o situaci, která je hlediska řešitelnosti beznadějná, nebo nadějná. Z tohoto pohledu je třeba zvolit odpovídající strategii, nejprve však musíme situaci správně vyhodnotit. Situace může být změnitelná nebo nezměnitelná a podle toho se rozhodují, zda ji přijmu nebo s nepříznivou situací budu bojovat (obrana, útěk). Správným rozhodnutím je přijmout to, co je nezměnitelné a bojovat s tím, co se změnit dá. Někdy se však lidé uchylují i k nesprávným rozhodnutím, tedy boji, v případě nezměnitelné situace a akceptují stav, který by bylo ještě možné změnit.

V případě samotného zvládnutí těžkých životních situací jde o složitý myšlenkový proces, v němž hraje nejdůležitější roli osobnostní charakteristiky jednotlivců a tedy jejich rozdílné pohledy na svět.

„Při volbě strategie je třeba brát v úvahu tři oblasti: myšlenkovou (kognitivní), emocionální (citovou) a volní, projevující se chováním (činností) toho, kdo se pro danou strategii rozhodl“ (Křivohlavý 1994, s. 52).

Strategie zvládnutí stresu můžou být různé, zpravidla však jde o prohloubení

informací o mé situaci, přímá činnost, nalezení vlastní cesty řešení nebo vyhledání odborné nebo sociální pomoci.

Jak se rozhodně nedoporučuje řešit distres? Pro někoho může být řešením chvilkové zapomenutí na nepříjemný stav s pomocí cigarety, alkoholu nebo drog. Není to však zadarmo!

I když nebudeme zmiňovat zdravotní problémy vznikající s kouřením, z výzkumů vyplývá, že nikotin vede ke zvýšení úrovně celkového vzrušení organismu, i když má kuřák pocit opačný.

V pokusech s alkoholem zase docházíme k potvrzení toho, že alkohol má v malých dávkách stimulační účinek a pocit povzbuzení, není to však skutečné uvolnění, ale jen subjektivní pocit. Lidé často pijí i z důvodu posílení své sociální síly, která může vyústit (při větších dávkách) až ztrátou jakéhokoliv ohledu na druhé lidi. Dalším důvodem může být i zvyšování pocitu odvahy a sebevědomí, který může vyvolávat pocit napětí. Ve všech těchto případech se jedná o pocit falešný, který vymizí s účinky alkoholu.

V případě drog se za hlavním důvod jejich užívání neuvádí ani tak uvolnění stresového napětí jako touha po vzrušujících zážitcích. Za drogy však nemusíme nutně považovat jen psychotropní látky, ale i pití kávy (ve větším množství), užívání léků, promiskuitní chování, přejídání nebo poruchy příjmu potravy. Všechny tyto způsoby řešení stresových situací, jsou jen chvilkové úniky ze situace, které se stávají z dlouhodobého hlediska dalším problémem, kterému musí jedinec čelit.

Podle Křivohlavého můžeme členění způsobu řešení životních obtíží rozdělit do třech skupin:

- 1) řešení heuristickým způsobem,
- 2) řešení životních těžkostí pomocí obranných mechanismů,
- 3) zvládání stresu pomocí souboru vhodných strategií.

Do první skupiny řadíme samostatné řešení, podněcování vlastního myšlení a hledání vlastní cesty. U tohoto způsobu se předpokládá, že daný problém je řešitelný.

U dalších dvou způsobů jde spíše o řešení neřešitelného problému. Odlišují se v

zásadě různým vztahem k realitě. Zatímco v případě řešení pomocí obranných mechanismů jde o klamná pojetí skutečnosti a s tím spojené neuskutečnitelné způsoby řešení, v případě zvládnání stresu pomocí vhodných strategií jsou brány ohledy hlavně na realitu (1995, s. 59).

Obranné mechanismy jsou nevědomé procesy, které se objeví v případě obtíží s nimiž, by se člověk jen těžce vypořádával. Tyto mechanismy zkreslují fakta a tím působí na motivaci chování. Nejdůležitějšími jsou:

- 1) vytěsnění obtížných situací z vědomí (represe),
- 2) ústup do vývojově mladšího stadia (regrese),
- 3) sebeobviňující chování,
- 4) chování, které je v protikladu toho, co by daná osoba sama nejraději udělala,
- 5) odčinění chyby opravou původního jednání,
- 6) promítání vlastních záměrů do volní sféry druhých lidí (projekce),
- 7) promítnutí údajů zvenčí do vlastního nitra (introjekce),
- 8) vyhýbání se styku a jednání s druhými lidmi,
- 9) formování opačných postojů, než daná osoba zaujímá.

Represe je určitý moment z našeho života (nepříjemné události nebo to, co s ní souvisí), který je vytěsněn z našeho vědomí, děje se tak nevědomě a zcela automaticky.

Regrese znamená ústup o krok zpátky z hlediska vývoje. Protože jinak bude reagovat v zátěžové situaci dítě, ten kdo je v pubertě a dospělý člověk - je to vlastně nepřiměřené chování vůči věku.

Inverze je známá jako obrat o 180°, tedy opačná forma chování. Tedy nepřátelské chování (ke svému nadřízenému) může být nahrazeno velmi uctivým. Podobným inverzi je i záměrné vytvoření opačných reakcí.

Introjekce je nadměrné prožívání starostí jiných lidí, na základě kterých se pak postižený sám zhroutí.

Racionalizace je hledání dobrých důvodů pro různé zlozvyky.

Popírání je postoj, při kterém nechci vidět ani slyšet žádné informace.

Obranných mechanismů existuje celá řada a výše zmíněné jsou pouze nejznámějšími z nich. Je jasné, že tyto způsoby nejsou dobrým řešením krizových situací, ale při nečekané životní krizi nemusí být k dispozici správné způsoby řešení.

Křivohlavý ve své knize doporučuje na první dobu pomoci například popírání. Ne jako konečné řešení, ale jako vhodný způsob k překlenutí doby, než se podaří sebrat dostatek sil k vhodnému a správnému způsobu (1994, s. 67).

6.6 Využití poznatků z psychologie učení

„Psychologie učení patří k poměrně nejvíce a nejlépe zpracovaným tematickým oblastem psychologie“ (Křivohlavý 1994, s. 67).

P. C. Kendall naznačil postup těchto přístupů:

- 1) nejprve zjistit, jakých metod člověk využívá při zvládnání obtížných situací,
- 2) vhodné metody zdokonalovat,
- 3) vybrané metody rozšiřovat o další (nejprve v představách a pak v praxi),
- 4) zjištění nerozumných představ a myšlenek dané osoby,
- 5) pomocí psychologické metody „odnaučení“ je odstranit a s použitím metody „přeučení“ nahradit vhodnějšími,
- 6) připravovat osobu i na události, které se v budoucnu vyskytnou, vypracovat způsoby jejich zvládnání.

Tyto postupy známe i s určitými obměnami, které byly postupem času zkoumány.

Křivohlavý dává příklady na čtyřech konkrétních úkolech, jak si lze poradit se zvládnáním strachu, bolesti, infarktogenního chování a zlosti.

Úzkost a strach známe v mnoha formách a druzích. Při pojednání o sociální úzkosti a strachu z druhých lidí budeme mít na mysli celou škálu forem – od projevu stydím se až po sociální fobii (1994, s. 69).

Člověk, postižený touto úzkostí na sebe začne pohlížet s despektem a tak se i nevědomky prezentuje před druhými lidmi. Jestliže poté selže, snaží se na příště těmto situacím vyhnout. Pomocí těmto lidem může být zvýšení obratnosti:

- v sociální komunikaci (hraní rolí, vedení dialogu, sebeprosazení),
- posílení sebevědomí (změna myšlení, kognitivní rekonstrukce),
- ovládání negativních emocí (vizualizace, imaginace),
- desentizací (snížení citlivosti k negativním projevům).

6.7 Hlubší přístupy ke zvládnání stresu

„Člověk by se měl vyrovnat s temnými kouty svého nitra a zvítězit nad nimi, jinak se stane jejich otrokem (J. A. Knight)“ (Křivohlavý 1995, s. 110).

Způsoby zvládnání stresu můžeme rozdělit na dvě skupiny. Jde o formulaci cílů psychoterapie tedy o odstranění chorobných příznaků a poté o restrukturalizaci lidské osobnosti. Jestliže se zaměříme na druhou skupinu cílů, musíme se snažit o hledání a odkrývání kořenů příznaků. Je to cesta k místu, kde bylo působení stresoru chronické a stres, trval delší dobu. Dojdeme zde ke zjištění, že nejde o jediný kořen, ale o složité předeivo vlivů nebo se tyto kořeny nalézají přímo v jádru osobnosti. I v této situaci je naděje na vysvobození člověka z těchto vlivů a to na základě:

- zdravého sebepojetí a síle vůle, kde se využívají metody jako biologická zpětná vazba (ovládání biologických pochodů), tělesná cvičení, dechová a relaxační cvičení, výcvik sebeprosazení (asertivita), meditace nebo video-feedback (pozorování svého chování a výrazů v různých situacích pomocí videa),
- síly smysluplnosti našich snah, smyslu našeho života, kde je třeba se zamyslet nad motivací našeho jednání, našimi potřebami a hodnotovým systémem (ten, kdo má pro co žít zvládá těžkosti lépe než ten, co ztratil o vše zájem),
- ujasnění, správnost a síla našich přesvědčení, kam můžeme zařadit uvědomění si věcí, kterým v životě skutečně věříme a ne je jen předstíráme před ostatními.

Křivohlavý píše, že se ukázalo daleko lepší zvládnání různých životních stresů u zralých osobností než u nezralých. Zde máme na mysli zralost v emocionálních, sociálních a morálních projevech (1995, s. 128).

Stupeň zralosti osobnosti lze ovlivňovat osobním setkáváním se zralejšími lidmi, prošlapáváním vlastní cesty nebo postupným získáváním životní moudrosti.

Tím, že budeme nablízku osobnostně zralejším lidem, než jsme sami, dochází k našemu ovlivnění jimi tedy k tzv. sociální infekci.

„K procesu zrání není nutný jen podnět zvnějšku. Naše osobnost může zrát i díky naší vlastní práci, smysluplné činnosti, díky naší snaze dělat vše, jak nejlépe umíme. Odpovědná práce neznamena jen odpovědnost k lidem nám nadřazeným, ale především k vlastnímu svědomí nebo, řečeno Janem Drdou, „vyššímu principu“ (Křivohlavý, s. 131).

Zralejším postojem k životu a také zralejším sebevědomím si lze snadněji ujasnit smysl vlastního života a tak plněji prožívat svůj život. Smysluplnost života je důležitá také v problematice lepšího zvládnání stresu. Životní smysluplnost lze hledat stejně jako dospění ke zralosti v osobním setkání s lidmi, kteří žijí smysluplným životem, meditací nebo hledáním smysluplnosti vlastní práce.

Důležitá je však rovněž i ujasněnost, správnost a síla našich přesvědčení. Málo lidí si uvědomuje, jakou silou působí naše víra, že něco dokáží, či nikoliv. Prostá představa, že něco nedokáží, působí jako nepřekonatelná překážka. Stejně tak pocit štěstí může být u dvou lidí za stejných podmínek zcela opačný jen v důsledku svých představ.

Ovlivňovat naše přesvědčení se doporučuje takto:

- snažme se zvýšit informovanost o situaci, před kterou stojíme,
- využitím rozumu a citů při navozování změn ve struktuře představ a emocí,
- výchovou mysli a ovlivňováním zaměřeným na vlastní jádro naší mysli,
- imaginací a vizualizací – postupy, pracující s naší představivostí, fantazií a schopnost odpoutat se od tíživých momentů skutečnosti,
- akceptací – souhlasné přijetí toho, co se nedá změnit,

- pokus o vidění více možností než jen jedné jediné.

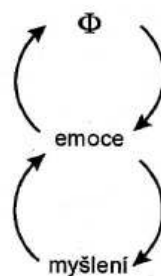
V našich představách je třeba dávat pozor na polopravdy, tedy falešné představy nebo přesvědčení. K těm může docházet nadměrným zobecňováním negativních zkušeností, kladením důrazu na negativní události před kladnými, zdůrazňováním chyb před úspěchy, vyhýbáním se rozhodnutím, nadměrným zabýváním se povinnostmi a nesplněnými úkoly nebo odpovědností, která nespadá do mé kompetence.

Bránit se těmto falešným představám je možné logickou úvahou a porovnáním s věcně správnou představou. Jestliže však na tuto obranu jedinec sám nestačí, je nutná pomoc druhé osoby.

„ To, co si člověk sám o sobě myslí a co si myslí o světě, je podstatné pro jeho způsob vyrovnávání se s těžkostmi. Jestliže vnímá svět jako nepřátelský a nepřívětivý, jestliže se domnívá, že si ho druzí lidé dost neváží, pak tím budou ovlivněny i jeho pocity, postoje a jeho činnost (H. R. Beech)“ (Křivohlavý 1995, s. 157).

V psychologii jsou známé Schachterovy pokusy, které dokazují vztah mezi myšlením a emocemi. V těchto pokusech dostala pokusná osoba injekci, která zvyšovala její živost. V čekárně seděl jiný pacient, který měl stejnou injekci dostat dříve. Pokusná osoba vždy projevovala stejné emoce jako pacient v čekárně a to bez ohledu na to, jak se sám cítil. Opačný vztah, tedy emoce s myšlením zase dokazuje vliv dobrého či špatného počasí na náladu člověka. Je tedy prokázán vztah v obou směrech.

Obr. 3: Propojení psychických a fyzických stavů při zvládnání stresu



Zdroj: KŘIVOHLAVÝ: *Jak zvládat stres* (1995, s. 158)

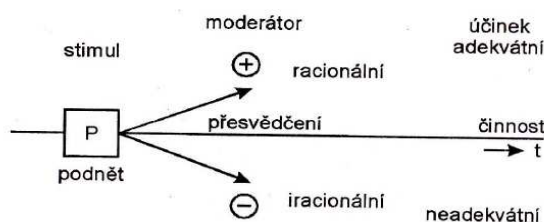
Tělesný stav působí nejen na emoce, ale i na myšlení, které zpětně působí jak na emoce, tak jejich prostřednictvím i na tělesný stav člověka ve stresu (1995, s. 158)

Vzájemný vztah tak existuje i mezi emocemi, představou a stresem vedoucí k nemoci. Strach může zhoršit situaci, do které se ve stresu dostáváme. To se projevuje hlavně v extrémních situacích, do kterých se lidé dostávali například v koncentračních táborech nebo při vypuknutí cholery. V běžném životě se naštěstí s takto extrémními podmínkami nesetkáváme.

Jestli se zaměříme na běžné stresové situace, které člověk běžně prožívá, je jasné, že každý jedinec přijme tyto situace odlišným způsobem a tím dojde i k rozdílným následkům. Křivohlavý uvádí Ellisův „systém přesvědčení“, který označuje způsob, jak se daná osoba dívá na to co se děje, jak to chápe, jak se k tomu staví a jaké je její přesvědčení o významu, smyslu a hodnotě události. Systémy přesvědčení lze rozdělit do dvou kategorií:

- racionální, rozumné, věci přiměřené pojetí (pomáhá člověku adaptovat se),
- neracionální, nerozumné, věci nepřiměřené pojetí (emoce, které člověka poníží a deprimují).

Obr. 4: Pojetí RET – teorie stresu



Zdroj: KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres* (1995. s. 160)

Iracionální představy mají vliv na zrod stresu a osobám, které tyto představy mají, je nejlépe pomoci tím, že se jim pokusíme otevřít oči. Oni sami by měli pochopit, že to co způsobuje stres, není ani tak situace do které se dostali, jako jejich pohled na ni. Je

třeba se zamyslet nad tím, zda to co považujeme za nutné, co myslíme, že musíme a nesmíme, nejde ve skutečnosti přehodnotit a změnit.

K těmto výsledkům můžeme dospět i pomocí meditace, imaginace a vizualizace. Existuje mnoho druhů meditace, jádrem však je proces, který vede k tišení vnitřního napětí, zvýšení vnitřního pokoje a míru sama se sebou a s okolím. To vede k celkové úlevě, která nás posiluje v boji se stresem.

Křivohlavý uvádí výsledky výzkumu vlivu meditace na meditujícího člověka. Ty prokázaly pozitivní vliv nejenom na psychický a fyzický stav člověka, ale i na střední formy hypertenze (vysoký krevní tlak), zánět tlustého střeva, migrénu, snížení menstruačních obtíží nebo insomni (nespavost). Spánek ovlivněný meditací byl dokonce více osvěžující než ten navozený farmakoterapeuticky. Spojení meditace a relaxačních technik minimalizuje stresové reakce, a tak podporuje uzdravovací procesy v orgánu, který je stresem postižen. Má harmonizující vliv i na imunologický aparát, tedy přecitlivělost organismu (1995, s. 166).

Při meditaci mají své důležité místo též vizualizace a imaginace. Spojením těchto postupů dochází v mysli k vytváření obrazů žádoucích stavů a událostí. Příkladem může být jedinec, který se učí ozdravit své představy, zbavit se falešných obranných mechanismů a své rezignace. V těchto případech je však důležitá hlavně vazba na důležitý cíl, změna v postojích a celkovém žebříčku hodnot.

6.8 Další přístupy zvládání

Často se setkáváme s údaji o tom, že pravidelné cvičení pomáhá zvládání problémů každodenního života a naopak. To se týká i stresem vyvolaného napětí.

„Cvičení ovlivňuje nejen fyzickou stránku člověka. Má vliv i na zlepšení řady psychických projevů. Příkladem může být pozitivní vliv cvičení na zlepšování depresí zatížené psychiky, na snižování úzkosti (anxiety), zvyšování kladného sebehodnocení a posilování psychiky v boji se stresem“(Křivohlavý 2001, s. 139).

Tělesná zdatnost však nepomáhá pouze v boji se stresem, ale také se hovoří o tzv. kardiovaskulární zdatnosti, nižším výskytu srdeční mrtvice a výskytu rakoviny. V tom mohou přispět, ale i zaměstnavatelé.

Váchal uvádí, že aby zaměstnanci zvládli stresové situace a podpořili své zdraví, mnozí zaměstnavatelé zavádějí wellness programy a doufají, že tak jejich zaměstnanci upevní své zdraví a budou podávat optimální pracovní výkony. Hlavním důvodem, proč by měli zaměstnavatelé věnovat tomuto problému pozornost je:

- že mají společenskou odpovědnost za dobrou kvalitu pracovního života,
- vyhnoutí se onemocnění zaměstnanců způsobeného nadměrným stresem,
- vyhnoutí se neschopnosti zaměstnanců vyrovnávat se s požadavky na práci,
- vyhnoutí se snížené efektivnosti zaměstnance z důvodu stresu.

Způsoby, kterými podniky mohou regulovat stres jsou:

- vytváření pracovních míst - je záhodné vyjasňovat role a snižovat nebezpečí vyplývající z nejasnosti rolí nebo jejich konfliktu,
- cíle a normy výkonu- měli by být stanoveny v dosažitelné, reálné výši. Nadměrné břemeno pracovníka demotivuje a stresuje,
- umíst'ování a rozmíst'ování – pracovník by měl být umístěn na takovou pozici, která je adekvátní jeho schopnostem a vzdělání,
- rozvoj kariéry – plánování kariery a jejich povyšování by mělo být v souladu s jejich schopnostmi,
- procesy řízení pracovního výkonu-umožňují dialog mezi podřízeným a nadřízeným o práci, problémech, ambicích a motivacích,
- konzultace – pracovníci by měli mít možnost mluvit o svých problémech s personalistou nebo s podnikovým lékařem,
- vzdělávání manažerů – především o tom, jak snižovat stres vlastní i ostatních,
- politika rovnováhy mezi pracovním a nepracovním životem- je nutné brát v úvahu tlaky na zaměstnance, kteří mají starost o rodinu. Lze vytvářet taková opatření, jako je zvláštní dovolená nebo pružná pracovní doba.

Bylo zjištěno, že nedostatek fyzického cvičení snižuje svalovou hmotu, sílu, pružnost, kvalitu kostní hmoty, zpomaluje metabolismus a snižuje schopnost spánku, čímž se zvyšuje pravděpodobnost onemocnění pracovníka. Nedostatek aktivního pohybu vede rovněž k zvýšení procenta tuku, které je dalším rizikovým faktorem pro vznik onemocnění. Velké korporace proto zavádějí ozdravné programy ve snaze předcházet zdravotním rizikům svých zaměstnanců formou aktivního cvičení. Cílem podpory těchto programů je hlavně optimalizace jejich pracovního výkonu (2013, s. 331).

PRAKTICKÁ ČÁST

7. PRŮZKUM V KONKRÉTNÍM PODNIKU

Cílem praktické části je prostřednictvím explorativní metody, ověřit znalosti získané v teoretické části této bakalářské práce. V konkrétním podniku, ve kterém autorka zároveň pracuje na pozici administrativní manažerka, průzkum založila na poznacích získaných zejména pomocí dotazníkového šetření. Tato metoda je dále doplněna jejími zkušenostmi o chodu daného podniku a procesů v ní probíhajících a také o znalost základní charakteristiky zkoumaného zařízení.

Z bezpečnostních důvodů bohužel není možné uvést jméno firmy, které se průzkum týká, protože jde o bezpečnostní pracovníky pracující v prostředí ambasádního typu. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 39 zaměstnanců, které lze počítat za stálé jádro této firmy. Celková fluktuace zaměstnanců je zde na minimální úrovni, protože už při náboru je zde kladen důraz na výběr vhodných kandidátů a do užšího výběru se dostanou jen ti nejlepší z nich. Důraz je kladen hlavně na celkovou motivaci pracovat právě v takovémto zařízení a fyzickou a jazykovou připravenost. Nový zaměstnanci pak prochází podrobným školením, aby byli co nejlépe připraveni. Školením, dalšími výcviky a testováním však prochází i stávající zaměstnanci, kteří se takto udržují ve stálé kondici.

Pracovníci zde slouží v nepřetržitém provozu, což znamená rozdělení na denní a noční směny. Délka směny je tedy 12 hodin včetně 60 minutové přestávky. Stravování je zajištěno závodní jídelnou a kantýnou a celkové zázemí zaměstnanců je na celkem vysoké úrovni. To se týká rovněž hygienických a pracovních podmínek na pracovišti. V zázemí jsou šatny opatřeny sprchami a vybavená kuchyňka.

V praktické části bude zkoumán výzkumný problém:

- 1) Považují zaměstnanci pracovní prostředí za stresové?
- 2) Pomáhá zde stres zlepšit jejich pracovní výkon?
- 3) Jak často zaměstnanci relaxují?

- 4) Jaké jsou mezilidské vztahy na pracovišti?
- 5) Obávají se zaměstnanci ztráty zaměstnání?
- 6) Jaké jsou nejčastější obtíže související s pracovní činností?
- 7) Jaký je nejčastější stresor, který zaměstnanci v práci pociťují?

Ústřední výzkumnou metodou práce je zvoleno dotazníkové šetření, které je z pohledu autorky přehledné a časově nenáročné (vzor použitého dotazníku je součástí přílohy k bakalářské práci). Pomocí této metody chce autorka dospět k odpovědím na otázku vlivu stresu na pracovní výkon zaměstnanců. Dotazník je sestaven s přihlédnutím k jednotlivým oblastem možného vzniku stresorů, které jsou zmíněny i v teoretické části mé práce. Všem pracovníkům, kteří se průzkumu zúčastnili, byl vysvětlen důvod této práce a za účelem anonymity byla na operačním středisku firmy umístěna zapečetěná urna na vyplněné dotazníky. I přes to, že lhůta na odevzdání nebyla nijak limitována, všichni dotazník odevzdali během téhož dne, kdy jej obdrželi.

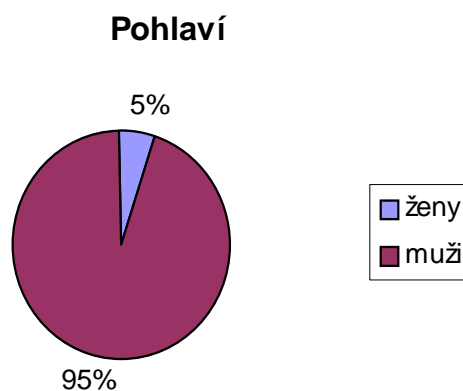
Dotazníky odevzdalo 39 zaměstnanců z celkového počtu 50 kusů rozdaných, což znamená, že odpověděli téměř všichni dotázaní. Zároveň je to již dostatečný počet, který tvoří reprezentativní vzorek pro tento účel.

7.1 Analýza získaných dat

Otázka č. 1: Pohlaví

Ve firmě pracuje převážná většina mužů - 95% a jen 5% žen.

Graf č. 1: Genderové obsazení

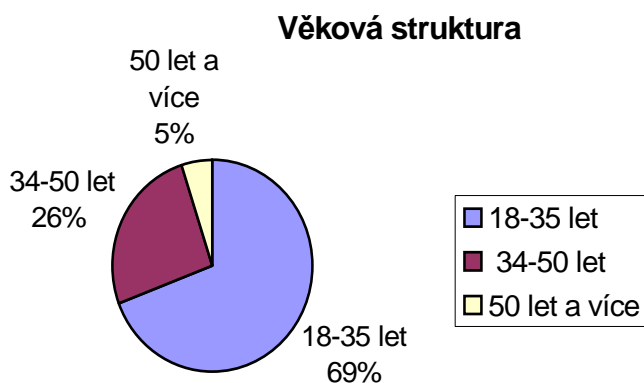


Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 2: Věk?

Věková struktura dotázaných (viz graf č. 2) ukazuje, že většina zaměstnanců je ve věku 18-35 let (tvoří 69% dotázaných zaměstnanců) 10 zaměstnanců je ve věku 35 – 50let (tedy 26% dotázaných zaměstnanců) a pouze 2 zaměstnanci jsou nad 50 let (tvoří tedy 5% dotázaných zaměstnanců).

Graf č. 2: Věkové zastoupení

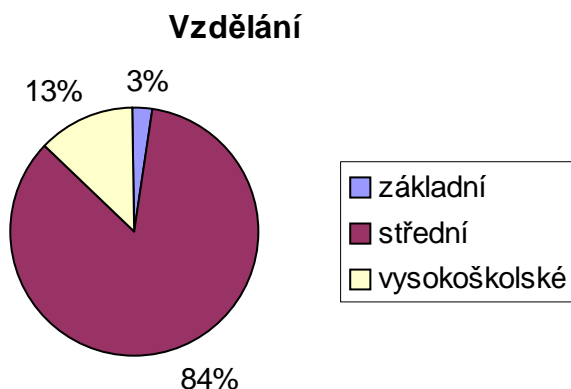


Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 3: Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Jestliže se podíváme na nejvyšší dosažené vzdělání (graf č. 3) je v podniku nejvíce zastoupena skupina se středoškolským vzděláním (84%), méně je zaměstnanců s vysokoškolským vzděláním (13%) a pouze jeden zaměstnanec má vzdělání základní (3%).

Graf č. 3: Vzdělání respondentů

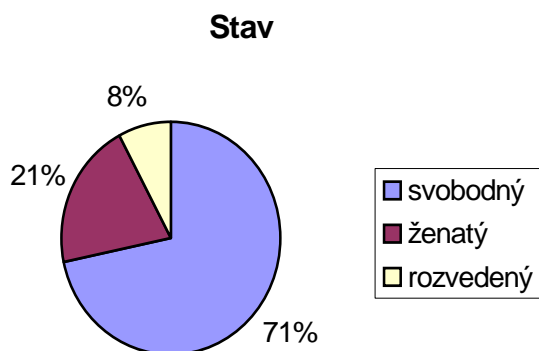


Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 4: Váš stav?

Z této otázky vyplývá, že většina dotázaných je svobodná (71%), 8 zaměstnanců je ženatých (21%) a 3 rozvedení (8%).

Graf č. 4: Rodinný stav

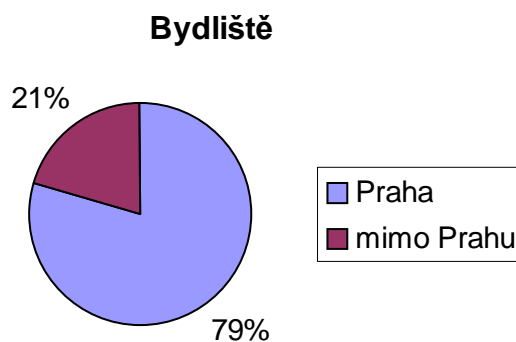


Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 5: Bydliště?

Z otázky číslo 5 plyne, že 79% všech dotázaných žije v Praze a jen zbylých 21% mimo Prahu.

Graf č. 5: Bydliště



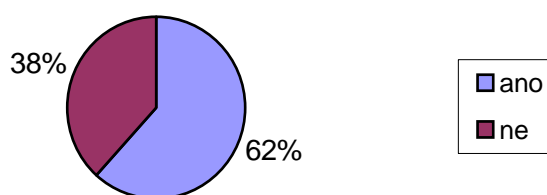
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 6: Je stres součástí vašeho každodenního života?

Na tento dotaz odpovědělo 62% ano a 38% ne. Zároveň však na otázku zda lidé pracují ve stresovém prostředí, ve většině případů bylo odpovězeno občas 64%, ano v 36% a nikdo si nemyslí, že ne.

Graf č. 6: Výskyt stresu v každodenním životě

Je stres součástí vašeho každodenního života?



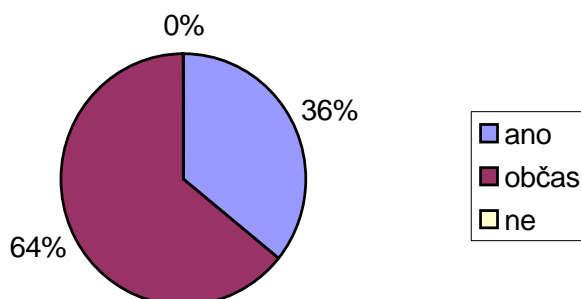
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 7: Pracujete ve stresovém prostředí?

64% dotázaných si myslí, že aspoň občas pracují ve stresovém prostředí a 36% jej rozhodně nepovažuje za stresové.

Graf č. 7: Pocit stresového prostředí

Pracujete ve stresovém prostředí?



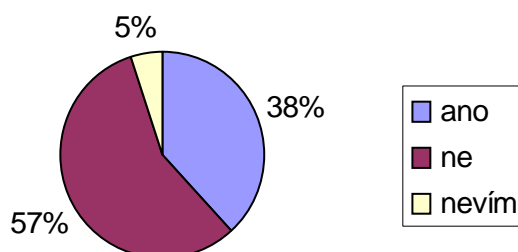
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 8: Pomáhá vám stres zlepšit váš pracovní výkon?

Odpovědi na tuto otázku ukazují, že největší část 57% si nemyslí, že by jim stres pomohl zlepšit pracovní výkon. 38% se domnívá, že ano a jen 2 pracovníci neví (5%).

Graf č. 8: Zvýšení výkonu důsledkem stresu

Pomáhá vám stres zlepšit pracovní výkon?



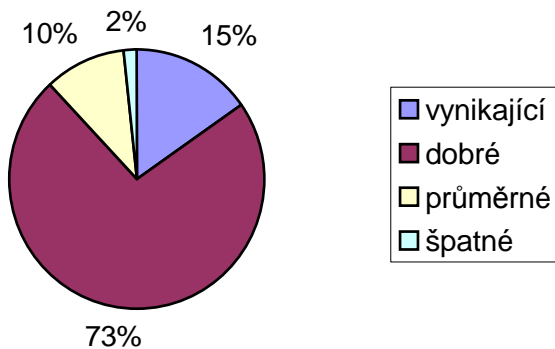
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 9: Jaké jsou vztahy na vašem pracovišti?

Zajímavé jsou odpovědi na tuto otázku, které uvádí u 73% vztahy jako dobré, u 15% jako vynikající, u 10% jako průměrné a za špatné je označují pouze 1 pracovník, což tvoří 2. % celkově

Graf č. 9: Vztahy na pracovišti

Jaké jsou vztahy na vašem pracovišti?



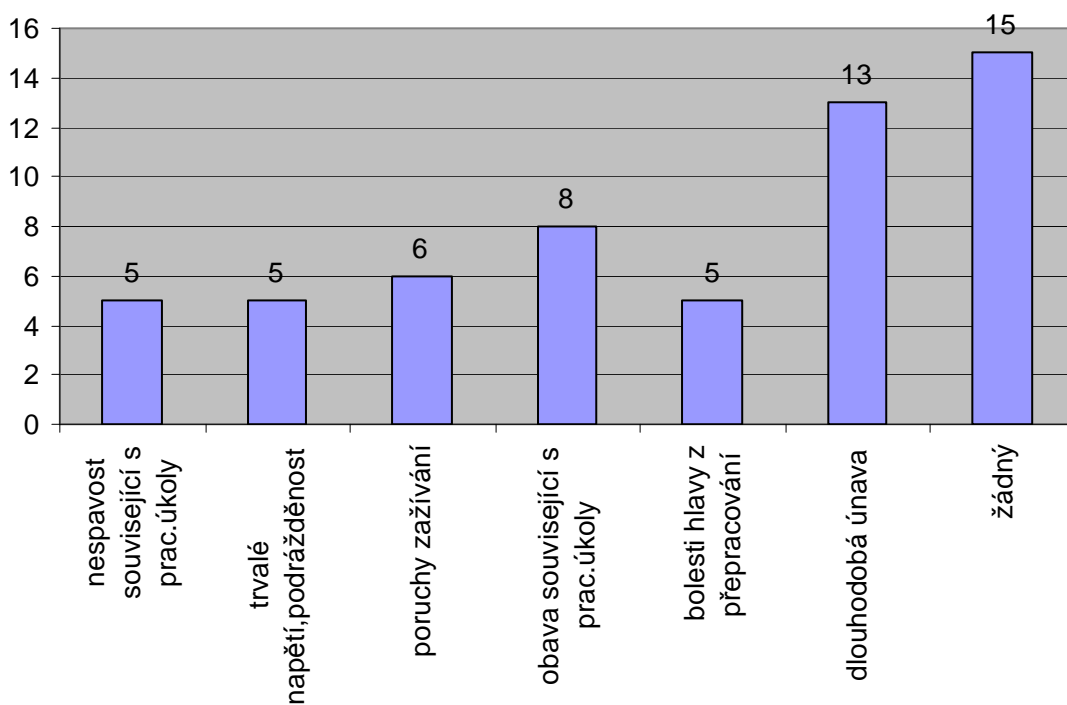
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 10: Projevují se u vás některé z obtíží?

Toto je jedna z nejdůležitějších otázek. Popisky dat zde zaznamenávají, v kolika případech se příznak objevuje. Nejčastěji, tedy v 15 případech zaměstnanci nepocítují žádné obtíže, v 15 případech se objevuje dlouhodobá únava, v 8 případech obava související s pracovními úkoly, dále poruchy zažívání, nespavost související s pracovními úkoly a trvalé napětí a podráždění.

Graf č. 10: Nejčastější obtíže důvodem stresu

Projevují se u vás některé z těchto obtíží?



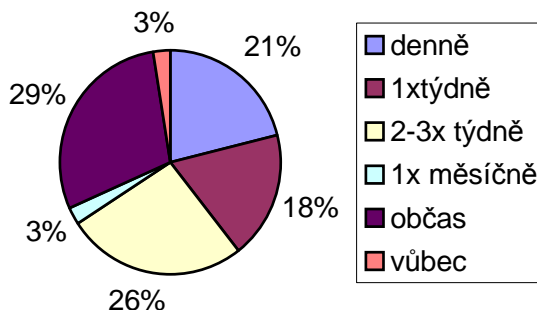
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 11: Jak často relaxujete?

Otázka představuje, že aspoň občas relaxuje největší část respondentů.

Graf č. 11: Relaxace

Jak často relaxujete?



Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

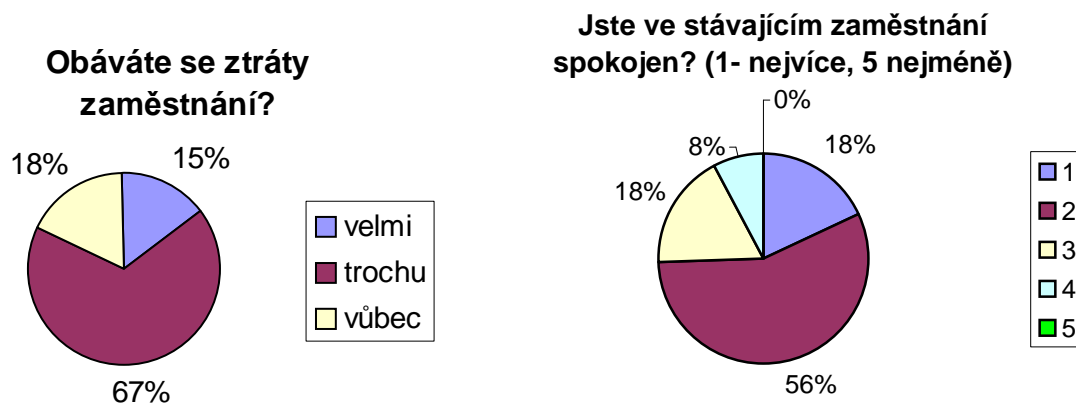
Otázka číslo 12: Obáváte se ztráty zaměstnání?

Trochu se tohoto problému obává 67%, vůbec 18% a 15% se obává velmi. S tím souvisí další otázka tedy...

Otázka číslo 15: Jste ve stávajícím zaměstnání spokojen? (oznámkujte 1 - nejvíce, 5 – nejméně)

Známkou 2 ohodnotilo stávající zaměstnání nejvíce dotázaných (56%), známkou 1 nebo 3 -18%, 4 dalo 8% a nikdo nehodnotil známkou 5.

Graf č. 12 a 13: Obava ze ztráty zaměstnání a spokojenost v zaměstnání



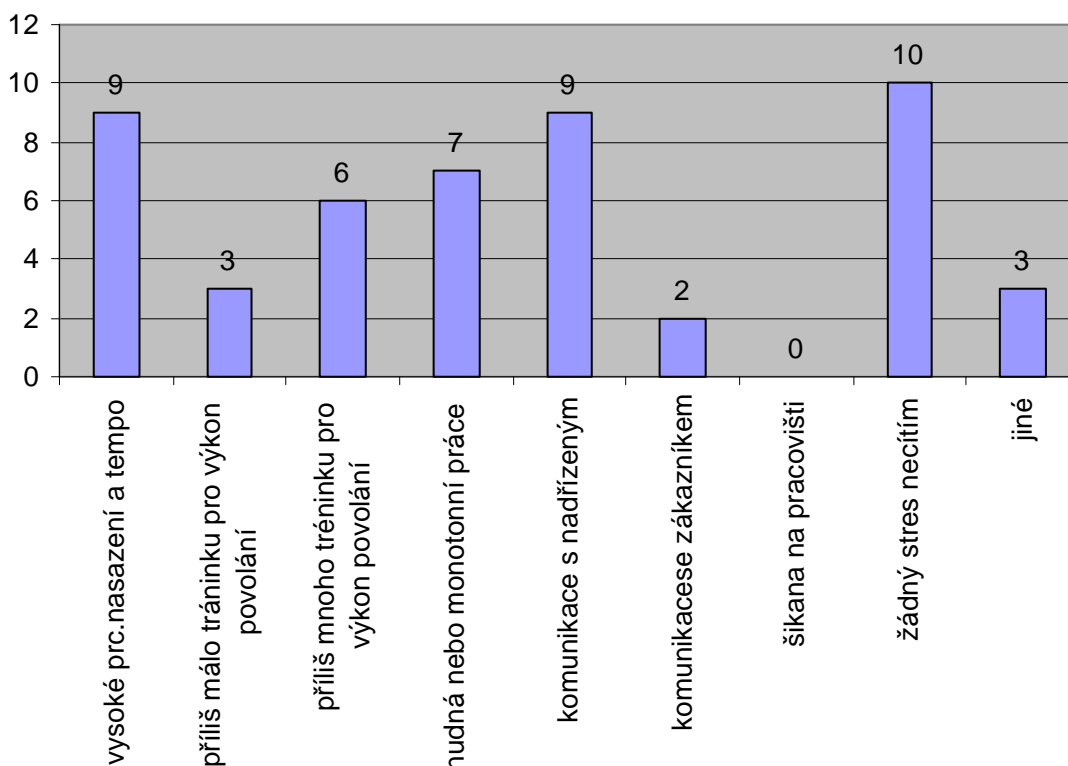
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 13: Cítíte některý z problémů, které u vás vyvolávají stres?

Dostáváme se k další otázce a to zda někdo cítí některý z problémů, které u nich vyvolávají stres. Největší část respondentů žádný stres necítí, ti co nějaký stres cítí, za něj nejčastěji považují vysoké pracovní nasazení a komunikaci s nadřízeným, nudnou nebo monotónní práci nebo příliš mnoho tréninku pro výkon povolání. Nepatrně respondentů za stres považuje příliš málo tréninku pro výkon povolání, komunikaci se zákazníkem nebo jiné důvody. Nikdo se necítí být v práci šikanován.

Graf č. 14: Problémy důsledkem stresu

Cítíte některý z problémů, které u vás vyvolávají stres?



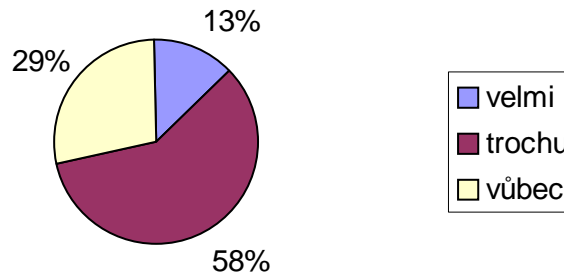
Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

Otázka číslo 14: Máte pocit, že má stres vliv na váš soukromí život?

V poslední otázce se projevuje, že 58% si myslí, že trochu ano, 29% jej neovlivňuje vůbec a 13% velmi.

Graf č. 15: Ovlivnění soukromého života stresem

Máte pocit, že má stres vliv na váš soukromý život?



Zdroj: AUTORKA PRÁCE (vlastní šetření)

7.2 Interpretace dat a návrh opatření

Člověk tvoří firmě jeden z nejdůležitějších kapitálů a každý správný manažer by si měl toto uvědomovat a podle toho k zaměstnancům přistupovat. Aby byl pracovník ve své práci spokojen, měl by být dostatečně motivován, měla by být naplněna jeho potřeba seberealizace a v zaměstnání by měl mít celkově dobré podmínky k práci, tak pracovní klima. Jestliže nejsou tyto podmínky splňovány, dochází k časté fluktuaci, která není dobrá ani pro jednu ze stran

V praktické části se došlo k následujícím zjištěním. Většinu zaměstnanců tvoří lidé ve věku 18 - 50 let, kteří jsou převážně svobodní a bydlí nejvíce v Praze.

Za stresové pracovní prostředí jej považuje aspoň občas nejvíce respondentů [1]. Tento stav není zvláště alarmující, protože v tom je možné cítit zdravé prožívání pracovních úkolů.

Na zlepšení pracovního výkonu si však myslí většina z nich, že stres vliv nemá, to znamená, že pracovníci ke zvýšení výkonu stres nutně nepotřebují [2].

Vzhledem k relaxování ve volném čase se každý aspoň občas nějaké formě odpočinku věnuje, což si myslím, že je velmi dobrý výsledek [3].

Velkým pozitivem jsou mezilidské vztahy na pracovišti. Ty byly označeny za dobré až vynikající a známkou byly nejčastěji ohodnoceny dvojkou, jedničkou nebo trojkou [4]. To znamená, že se lidé v tomto pohledu cítí dobře, což ze svého pohledu může autorka jen potvrdit. Z pravidelných návštěv v tomto pracovním týmu je znát jejich dobrá nálada a vzájemná spolupráce a pracovní pohoda.

Ztráty zaměstnání se trochu obává většina dotázaných, což je na zdravé hranici, která ještě netvoří v tomto případě nebezpečný stresor [5].

Nejčastěji zmíněnými problémy souvisejícími s pracovní činností je dlouhodobá únava, která může souviset se směnným provozem a tréninkem, který je k výkonu pracovní pozice vyžadován [6]. V tomto případě je možné snad jen doporučit častější odpočinek jak pasivní, tak i aktivní, který únavu pomůže překonat.

Za nejčastější stresor bylo označeno vysoké pracovní nasazení a tempo a komunikace s nadřízeným. V případě vysokého pracovního tempa si lze představit jako důvod určitý druh zodpovědnosti za ochranu právě takového objektu. Ta závisí jak na správném vyhodnocení vzniklé situace, tak fyzické připravenosti každého jedince. Jiné je to v případě komunikace s nadřízeným, kde je z tohoto pohledu dán prostor ke zlepšení stávajícího stavu [7]. Poslední otázka se poté týká ovlivnění soukromého života pracovním stresem. Zde si většina dotázaných myslí, že je jejich soukromý trochu ovlivněno.

Ve firmě se autorka práce pokusí navrhnout častější komunikaci nadřízeného se zaměstnanci a to nejen (dnes převládající) elektronickou formou, ale hlavně formou osobních setkání. Pomoci by také mohlo zavedení teambuildinkových programů, které by mohly pomoci najít cestu mezi nadřízenými a zaměstnanci. Je dobré, že tento problém je pouze na komunikační úrovni, což potvrzuje fakt, že na šikanu na pracovišti si nestěžoval nikdo.

ZÁVĚR

Rodina a práce tvoří základní instituce, se kterými je dospělý člověk v průběhu života v kontaktu. Jsou to základní pilíře a hrají v životě jedince významnou stabilizační roli, protože od spokojenosti s nimi se odvíjí celková životní spokojenost a pohoda jedinců. Vzájemně se prolínají a jsou čím dál více propojené, neboť pomocí technologií jsme s prací spojeni i v domácím prostředí. V souvislosti s propojením pracovní a rodinné sféry dochází i k jejich vzájemnému ovlivňování. Člověk zastává několik rolí, které jsou spojeny s očekáváním na splnění různých požadavků. K tlakům na straně práce patří zejména zvyšující se nároky na pracovní výkonnost, nutnost být stále k dispozici, časté přesčasy nebo nepříznivé rozvržení pracovní doby. Narůstá tedy intenzita a množství práce, kterou musí člověk vykonat ve stejný čas. Rodina má však také své potřeby, jejichž nenaplnění má dopad na spokojenost všech členů rodiny. Jedinec se tedy snadno dostane do konfliktu sladování rodinných a pracovních povinností. To se může projevit v podobě nedostatku času, napětí (stresu) nebo nesouladu chování v pracovní a rodinné roli. Stejně jako může práce ovlivňovat rodinný život, může toto působit i opačně, tedy rodina může ovlivňovat pracovní život. Negativní důsledky tohoto prolínání se poté mohou objevit jak na fyzickém, tak psychickém zdraví jedince. Což může být v podobě depresí, úzkostí, poruch nálad, hypertenze nebo jinak narušeného zdraví.

Pro schopnost sladovat pracovní a rodinný život má zásadní význam firemní kultura a opatření, které zaměstnancům poskytuje s cílem o toto sladování. Může se jednat o flexibilitu v pracovní době, práci z domova nebo firemně podporovaná péče o děti. Firemní kultura může pro-rodinným opatřením pomoci porozuměním a podporou managementu a dobrými vztahy ve firmě. Vnímání podpory nadřízeného působí k odbourání napětí, které v této oblasti může nastat. Schopnost úspěšně sladovat je silně individuální a závisí na mnoha faktorech jako hodnotách jednotlivce, subjektivní důležitosti pracovní či rodinné role nebo povahy práce. Svou roli však sehrává i sociální opora, dostupnost služeb nebo legislativa. Cílem by mělo být sledovat potřeby zaměstnanců, vycházet vstříc těmto potřebám k prospěchu firmy i jejich pracovníků.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů:

BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003.

ISBN 80-86517-34-9.

BOKOVÁ, L. a spol. *Rodiče, děti a jejich problémy.* 1.vyd. Praha: linka bezpečí, 2011.

ISBN 978-80-904920-0-4.

CIMICKÝ, J. *Minimum proti stresu.* 1.vyd. Praha: Olympia, 2010.

ISBN 978-80-7376-199-8.

GILLERNOVÁ, I. a kolektiv. *Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí.* 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-2798-1

CHAMOUTOVÁ, K., CHAMOUTOVÁ, H. *Duševní hygiena.* 1.vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2006. ISBN 80-213-1452-4.

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví.* 1.vyd. Praha: Academia, 2005.

ISBN 80-200-1307-5.

KRATOCHVÍL S. *Manželská terapie.* 1.vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-332-3

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

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví.* 1.vyd. Praha: Portál, 2001.

ISBN 80-7178-551-2.

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu.* 2. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.

SCHREIBER, V., *Lidský stres.* 2., upr. vyd. Praha: Academia, 2000.

ISBN 80-200-0240-5

SOBOTKOVÁ I., *Psychologie rodiny.* 1. vyd. Praha: Portál, 2001.

ISBN 80-7178-559-8

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. 1.vyd.Praha: Karolinum, 2003.

ISBN 80-246-0448-5

VÁCHAL, J. A KOLEKTIV, *Podnikové řízení*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2013.

ISBN 978-80-247-4642-5

Seznam použitých internetových zdrojů

AKTUÁLNĚ.CZ. *Smrt si říká Karoši. Japonci se upracovávají k smrti*. [online]. 20.7.2008. [cit. 2014-02-10].

Dostupné z: <http://aktualne.centrum.cz/zahranici/asi Pacifik/clanek.phtml?id=610970>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

Seznam obrázků

Obr. 1: Základní rozměry stresu	14
Obr. 2: Nejčastěji řešené problémy v rodině	23
Obr. 3: Propojení psychických a fyzických stavů při zvládání stresu	56
Obr. 4: Pojetí RET – teorie stresu	57

Seznam grafů

Graf č.1: Genderové obsazení	63
Graf č. 2: Věková struktura.....	64
Graf č. 3: Vzdělání.....	64
Graf č.4: Rodinný stav	65
Graf č.5: Bydliště.....	65
Graf č.6: Je stress součástí vašeho každodenního života.....	66
Graf č. 7: Pracujete ve stresovém prostředí	66
Graf č. 8: Pomáhá vám stress zlepšit pracovní výkon	67
Graf č.9: Jaké jsou vaše vztahy na pracovišti	67
Graf č.10: Projevují se u vás některé z obtíží	68
Graf č.11: Jak často relaxujete	69
Graf č. 12: Obáváte se ztráty zaměstnání	69
Graf č. 13: Jste ve stávajícím zaměstnání spokojen.....	69
Graf č. 14: Cítíte některý z problém, které u vás vyvolávají stress	70
Graf č. 15: Máte pocit, že má stress vliv na váš soukromý život	71

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Žebříček stresorů.....	11
Tabulka č. 2: Klasifikace stresorů působících na pracovníky v podnikovém prostředí...	34
Tabulka č.3: Přehled faktorů ovlivňující pracovní adaptaci.....	36

SEZNAM PŘÍLOH

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

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

Jmenuji se Marcela Novotná a tento dotazník slouží pro účely studijní bakalářské práce,“ **Důsledky stresu v profesní i soukromé oblasti života**“ jedná se o anonymní formu a výsledky nebudou nikde zveřejněny. Předem Děkuji za Váš čas.

OTÁZKY DO DOTAZNÍKU

1. Pohlaví:

žena
muž

2. Věk:

18 – 35 let
35 – 50 let
50 a více let

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

základní
středoškolské
vysokoškolské

4. Váš stav:

Svobodný/á
Ženatý/vdaná
Rozvedený

5. Bydliště:

Praha
mimo Prahu

6. Je stres součástí vašeho každodenního života?

ano
ne

7. Pracujete ve stresovém prostředí?

ano
občas
ne

8. Pomáhá vám stres zlepšit pracovní výkon?

ano
ne

9. Jaké jsou vztahy na vašem pracovišti?

vynikající
dobré
průměrné
špatné

10. Projevují se u vás některé z těchto obtíží?

nespavost související s pracovními úkoly
trvalé napětí, podrážděnost
poruchy zažívání
obava související s pracovními úkoly
bolesti hlavy z přepracování
dlouhodobá únava
žádný

11. Jak často relaxujete?

denně
1 x týdně
2-3 x týdně
1 x měsíčně
občas
vůbec

12. Obáváte se ztráty zaměstnání?

velmi
trochu
vůbec

13. Cítíte některý z problémů, které u vás vyvolávají stres?

vysoké pracovní nasazení a pracovní tempo
příliš málo tréninku pro výkon povolání
příliš mnoho tréninku pro výkon povolání
nudná nebo monotónní práce
komunikace s nadřízenými
komunikace se zákazníkem
šikana na pracovišti
žádný stres necítím
jiné

14. Máte pocit, že má stres vliv na váš soukromý život?

velmi
trochu
vůbec

15. Jste ve stávajícím zaměstnání spokojen? (prosím oznámkujte 1 - nejvíce, 5 - nejméně)

1
2
3
4
5

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Marcela Novotná

Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Důsledky stresu v profesní a soukromé oblasti života

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 65

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů českých použitých zdrojů: 14

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 1

Počet ostatních zdrojů: 0

Vedoucí práce: Mgr. Vladka Fischerová –Katzerová