

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

**Zátěž a její zvládání v souvislosti s povoláním
krupiéra**

Autor práce: Irena Lukášová

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

Studijní program: Sociální pedagogika

Datum odevzdání: 2. prosince 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 2. prosince 2011

Děkuji PhDr. Olze Vaněčkové za trpělivost a cenné rady při zpracování této práce. Také chci poděkovat svým kolegům, kteří ochotně spolupracovali a svému příteli za jeho shovívavost a pochopení.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá zátěží a jejím zvládnutím v souvislosti s povoláním krupiéra. Hlavním cílem práce je zjistit, co krupiéři jako zátěž vnímají a jaké prostředky a strategie volí k jejímu zvládnutí. V teoretické části je shrnuta problematika stresu a jeho zvládnutí. Věnuje se pracovní zátěži a stresorům v pracovní činnosti obecně a v povolání krupiéra. Praktická část formou dotazníkového šetření zkoumá, zda krupiéři považují svoji práci za stresující, co konkrétně jim stres přináší a jakým způsobem se s těmito skutečnostmi vyrovnávají.

Klíčová slova: stres, zátěž, stresory, zvládnutí zátěže, práce v noci, krupiéři.

Abstract

This bachelor work is concerning work-related stress and coping with the stress situations in the croupier profession. The main idea of this work is to identify what exactly stress means for croupier, how do they accept it and what do they use to control it. The theoretical part is about stress , its signs and consequences. This part is concerning the work stress and stressors on the working place and especially within croupier profession. The survey in the practical part tries to find out if croupiers think their job is stressful, what they concern as the stressor and how do they cope with stressful situations.

Key words: stress, stressors, working charge, controlling stress, croupier.

Obsah

OBSAH	6
1 ÚVOD	7
2 TEORETICKÁ ČÁST	9
2.1 STRES A JEHO DŮSLEDKY	9
2.1.1 Příznaky stresu	11
2.1.2 Charakteristiky stresových událostí	12
2.1.3 Fáze reakce na stres	15
2.1.4 Stresory	17
2.1.5 Důsledky nadměrného stresu	19
2.2 STRES A JEHO ZVLÁDÁNÍ	21
2.2.1 Protektivní faktory	22
2.2.2 Obranné reakce	23
2.2.3 Strategie zvládání stresu	26
2.2.4 Nevhodné způsoby zvládání stresu	29
2.3 STRES V PRÁCI	30
2.3.1 Pracovní zátěž	31
2.3.2 Podmínky práce	32
2.3.3 Stresory v pracovní činnosti	35
2.4 STRES V PROFESI KRUPIÉRA	36
2.4.1 Kdo je krupier	36
2.4.2 Organizace práce a styly vedení v kasinu	38
2.4.3 Popis práce krupiéra	41
2.4.4 Zdroje zátěže v povolání krupiéra	44
2.4.5 Další možné zdroje stresu	51
3 PRAKTICKÁ ČÁST	53
3.1 CÍL ŠETŘENÍ A STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH PŘEDPOKLADŮ	53
3.1.1 Cíl práce	53
3.1.2 Metody a techniky sběru dat	53
3.1.3 Stanovení výzkumných předpokladů	60
3.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	61
4 VÝSLEDKY A DISKUZE	62
4.1.1 Výsledky dotazníkového šetření a diskuze	62
4.1.2 Ověření výzkumných předpokladů	81
4.1.3 Interpretace výsledků šetření	82
5 ZÁVĚR	85
REFERENČNÍ SEZNAM	86
SEZNAM GRAFŮ	88
PŘÍLOHY	89

1 ÚVOD

Hlavním důvodem, proč jsem se rozhodla zvolit jako téma své bakalářské práce Zátěž a její zvládání v souvislosti s povoláním krupiéra, je fakt, že jsem sama, již čtrnáct let zaměstnána jako krupíérka v kasinu.

Když jsem tehdy četla inzerát v novinách, který lákal potenciální zájemce na práci v atraktivním prostředí, v mladém kolektivu, za zajímavých platových podmínek a s možností kariérního postupu, neměla jsem sebemenší ponětí, jak vůbec kasino vypadá, natož co tato práce obnáší. Dnes již pracuji na pozici inspektora a musím uznat, že výše uvedený obsah inzerátu nelhal. Ano, pracuji ve velmi pěkně vyhlížející budově s luxusně vybaveným sálem, moji kolegové jsou již většinou mladší nežli já a můj plat opravdu převyšuje republikový průměr. Ale jak už to tak bývá, nic není zadarmo a stejně jako každé jiné zaměstnání, i toto má řadu negativních stránek. Zadavatel inzerátu se však již nezmínil o pracovních víkendech, svátcích, třináctihodinových službách, o náročnosti práce s nazlobenými a věčně nespokojenými hosty, o dusné atmosféře panující v řadách managementu v době, kdy se nevydělává tak jak by se slušelo a řadě dalších skutečností.

První kasina se na území české republiky začala objevovat až po roce 1989 a tak jako tento druh podnikání je i samotná profese krupiéra u nás velmi mladá. Myslím si, že většina lidí zná kasino nejspíše jen z filmů a o této práci mají velmi mlhavé a zkreslené představy. Převažuje samozřejmě názor, že krupiér vydělává hodně peněz a je to velmi zajímavá práce v pěkném prostředí. Na druhou stranu je třeba říci, že společenská reputace kasin není dnes v našich podmínkách zrovna nejlepší. Pokud přijde řeč na kasino a hazard, je samozřejmé, že vyvstává řada otázek týkajících se daňových úniků či „praní špinavých peněz“ a morálních aspektů tohoto podnikání.

Problematické patologického hráčství, legalizace kasin, výše zdanění apod. je věnováno poměrně dost prostoru, ale na ty, kteří jsou přímou součástí tohoto byznysu, krupiéry, se podle mého názoru zapomíná.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, zda krupiéři svoji profesi vnímají jako stresující a které faktory u nich stres vyvolávají. Dále zkoumá, jakým způsobem se s zátěží vyrovnávají. Tato práce by měla alespoň částečně přiblížit, co tuto profesi charakterizuje, jaká jsou její negativa, rizika, pokusím se ji co možná nejlépe popsat a přiblížit.

V teoretické části se budu věnovat problematice stresu, popíši možné reakce na stres a druhy stresorů, vhodné i nevhodné strategie jeho zvládnání a dopady stresu na lidské zdraví.

V praktické části popíši samotnou práci krupiéra a pomocí kvantitativního dotazníkového šetření budu zjišťovat, zda dotazovaní hodnotí svoji práci jako stresující, co považují za nejvíce zatěžující a jak se s těmito skutečnostmi vyrovnávají. Dále předložím zápis z několika polostrukturovaných rozhovorů, které jsem provedla ještě před sestavením dotazníku a na jejichž základě jsem si stanovila předpoklady své bakalářské práce. V závěru zrekapituluji výsledky dotazníkového šetření a zhodnotím, zda se mé předpoklady potvrdily.

Zátěž a stres, které mohou vyplývat z práce krupiéra, jsou samozřejmě velmi subjektivní a zaměřila jsem se proto hlavně na ty nejvíce zjevné problémy, které se nabízejí a byly popsány u jiných profesí s podobnými charakteristikami. Práce krupiéra se odehrává převážně v nočních hodinách, a proto se budu zabývat problematikou související s noční prací. V odborné literatuře se hovoří o povoláních, která jsou více nebezpečná vzhledem k možnosti vzniku závislosti na hazardní hře, ukáže se, zda je to opravdu problém? Mají krupiéři nějaké etické problémy s vykonáváním své profese a nebo je trápí jiné záležitosti? Doufám, že se mi podaří zjistit odpovědi na tyto a další otázky.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 *Stres a jeho důsledky*

Problematice stresu je v řadách odborníků věnováno stále více pozornosti a termín *stres* je dnes již běžně používán v nejširší populaci. Život v dnešní moderní době s sebou přináší řadu nároků, změn, velké množství informací a lidé si uvědomují, že pro zvládnutí těchto situací, je nutné tento fenomén co nejlépe poznat, prozkoumat, pochopit a tak s ním co nejlépe bojovat.

Stres provází lidstvo od nepaměti a není možné ho zcela vyloučit z našeho života. Je však v našich silách naučit se eliminovat jeho dopady na zdraví a každý si můžeme zvolit vhodnou strategii jak se mu vyhýbat nebo jak mu čelit.

Denně řešíme řadu situací a některé z nich v nás zanechávají stopy v podobě citově záporného napětí. Poměrně často jsme nuceni rychle se rozhodovat, plnit rychle a kvalitně pracovní úkoly, řešíme konflikty a nedorozumění s kolegy v práci, s rodinnými příslušníky, často čelíme nejrůznějším zklamáním a neúspěchům. Tyto drobné i větší problémy způsobují, že pocítujeme jisté duševní nepohodlí, jsme unaveni, podrážděni a klesá naše tělesná i duševní výkonnost.

V odborné literatuře jsem našla řadu definic, které popisují stres, a uvádím některé z nich.¹

„Stres je výsledkem interakce (vzájemné činnosti) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.“ (H. Selye)

„Stres je extrémní a neobvyklá situace, jejíž hrozba vyvolává významnou změnu chování.“ (R. G. Miller)

„Stres je takový stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno na řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly řešit normálně.“ (A. Antonovsky)

¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada 1994. 192 s. ISBN 80–7169-121–6, s. 10

„Stresem je nejen přímé, bezprostřední ohrožení člověka, ale i předjímání (anticipace) takového ohrožení a s tím spojený strach, bolest, nejistota, úzkost ap.“
(M. H. Appley a R. Trumbull)

„Stresem označujeme takovou změnu v organismu, která v určitém stavu ohrožení (například před těžkou operací) může vyvolat vysoký stupeň napětí, rozvrátit zaběhaná schémata každodenního způsobu jednání, která oslabuje mentální výkonnost a vyvolává subjektivně nepříjemné stavy afektivního vyčerpání.“ (I. L. Janis)

Schreiber používá pojmu stres pro vyjádření jednak toho, **co** na člověka působí, tak i pro vyjádření toho, **jak** člověk na působení zevních sil reaguje. Pojmu stres se používá pro oba významy. Používají se spojení jako být ve stresu, mít stres, být stresován. Definuje stres takto: *„Stres je jakýkoli vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.“*²

Také Vágnerová upozorňuje, že termín stres má dnes široké použití, označuje se jím i **zátěžová situace** nebo **stav jedince**. Psychologické pojetí stresu je tedy širší než pojetí biomedicínké a z psychologického hlediska ho můžeme chápat jako stav nadměrného ohrožení či zatížení.³

Stres však nemusíme vždy nutně chápat jen v negativním smyslu. Tzv. **eustres**, dobrý stres, má pro člověka kladný význam. Tento mírný stres nás stimuluje, mobilizuje, dosahujeme lepších výkonů a cílů. V posledních letech vzrůstá obliba extrémních, adrenalinových sportů, někteří lidé mají rádi filmové horory. Často stresové situace dobrovolně vyhledáváme, protože vyplavením endorfinů do mozku jsme zaplaveni příjemnými pocity. Do skupiny situací, které vyvolávají eustres můžeme zařadit např. svatbu, narození dítěte, výhru, zvládnutí úkolu. Vždy se jedná o stres, který umíme zvládat a jemuž umíme čelit.

² SCHREIBER, V. *Lidský stres*. Praha: Academia 2000. 106 s. ISBN 80-200-0240-5

³ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 50

Distres je naopak nadměrná a nedobrovolná zátěž. Jaro Křivohlavý píše, že k němu dochází v situacích, o kterých se domníváme, že nás ohrožují a nemáme dost sil je zvládnout. To vše provází silně negativní emoce.⁴

Lidé jsou různí, každá osobnost je jedinečná a originální a proto také zvládání stresu je individuální záležitostí. Co jeden člověk vnímá jako stresující, nepředstavuje pro jiného závažný problém. Návštěvu pouťových atrakcí můžeme vnímat jako výbornou zábavu a relaxaci, někdo má však jen při pouhém pomyšlení na jízdu na kolotoči nepříjemné pocity.

V průběhu této práce se budu zabývat stresem a zátěží ve smyslu distresu.

2.1.1 Příznaky stresu

Světová zdravotnická organizace WHO vytvořila seznam příznaků stresu, obsahující tři druhy příznaků – behaviorální, fyziologické a psychologické.

Příznaky stresového stavu, které se objevují v našem jednání a chování jsou následující: *nerozhodnost* ve chvílích, které nabízejí více možností volby, dotyčný příliš dlouho rozvažuje, kterou variantu vybere; *změněný denní rytmus* – problémy s usínáním a spaním, bdění dlouho do noci, časté probouzení a déle trávající bdění, pozdní vstávání a pocit únavy; *neustálé nářky a bédování* – vidění světa v černých barvách; *změny ve vztahu k potravě* – ztráta chuti k jídlu či naopak přejídání; *větší závislost na drogách všeho druhu, zvýšený příjem alkoholu, vykouřených cigaret*; *zvýšená nepozornost* – zhoršená koncentrace pozornosti, *zvýšená snaha vyhnout se práci, úkolům a odpovědnosti*, ztrácí se chuť do práce a její kvalita se zhoršuje.⁵

Příznaky stresového stavu, které se objevují v našem duševním životě – v naší psychice jsou následující: *rychlé a výrazné změny nálady* projevující se radostnou euforií či naopak velkým smutkem; *zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkostnost*; *zatěžování a trápení se nepodstatnými záležitostmi*; *neúměrná starost o*

⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 171

⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada 2010. 119s. ISBN 978-80-247-3149-0, s. 22

*vlastní zdravotní stav a fyzický zjev; neschopnost projevit náklonnost a sympatie ve vztazích; časté pociťování únavy; nadměrné snění a omezování kontaktu s druhými lidmi, omezení aktivního sociálního styku.*⁶

Fyziologické příznaky stresového stavu: *velké bolesti hlavy, postupující z krční oblasti vpřed směrem od temena k čelu; zvýšené svalové napětí v krční části páteře a v kříži, provázené často výraznými bolestmi; bolesti a pocity svírání za hrudní kosti; křeče a svíravé bolesti břicha doprovázené často průjmy; bušení srdce, často nepravidelná srdeční činnost; nechutenství a plynatost v břišní oblasti; ztráta sexuální touhy až úplná sexuální impotence; změny v menstruačním cyklu; časté nucení na močení; záchvatovitá bolest poloviny hlavy – migréna; nepříjemné pocity v krku (jako by tam uvízl kus knedlíku); obtížné soustředění pohledu obou očí na jeden bod až dvojité vidění.*⁷

2.1.2 Charakteristiky stresových událostí

Existuje velké množství událostí, které mohou vyvolat stres. Válečný konflikt, jaderná katastrofa, hladomor, zemětřesení, ovlivní zásadně životy mnoha lidí. Jiné vyvolají závažné změny v životě jednotlivce – např. svatba, stěhování, ztráta partnera či nemoc rodičů. Každodenní drobné nepříjemnosti můžeme rovněž vnímat jako zatěžující – ztráta klíčů, dopravní zácpa. Zdrojem stresu mohou být i naše vnitřní konflikty nebo přání.

Traumatické události čili *mimořádně nebezpečné situace, které se vymykají běžné lidské zkušenosti*, bývají typickým zdrojem stresu. Spadají sem přírodní katastrofy, jako jsou zemětřesení a záplavy; katastrofy způsobené člověkem, jako jsou války a jaderné nehody; katastrofické nehody jako jsou automobilové havárie a letecká neštěstí; fyzické útoky, jako jsou znásilnění nebo pokus o vraždu.⁸

⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada 2010. 119s. ISBN 978-80-247-3149-0, s. 23

⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada 2010. 119s. ISBN 978-80-247-3149-0, s. 23

⁸ ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN80-7178-640-3, s. 488

Psychické trauma můžeme definovat jako náhle vzniklou situaci, která má pro jedince výrazně negativní význam, vede k určitému poškození nebo ztrátě. Postižený člověk má potíže zejména v emoční oblasti, ztrácí pocit jistoty a bezpečí, prožívá úzkost, která vyjadřuje jeho obavy z budoucnosti, i smutek nad ztrátou něčeho významného. Trauma ovlivňuje objektivitu uvažování, dotýčný se stává nekritickým a nesoudným, je silně ovlivněn svými citovými prožitky. Změny se projeví i v chování, které je zaměřeno na únik před další možnou traumatizací (izolování se), nebo je útočné a agresivní. Důsledkem prožití traumatu může být vznik poruchy, která se označuje jako **posttraumatická stresová porucha**. Pro postiženého může být zdrojem stresu nejen pocit ztráty, již utrpěl, ale i změna jeho sociálního postavení nebo chování lidí v jeho okolí. Trauma vyvolává podobnou fyziologickou reakci jako stres, rozdíl je v počáteční fázi, kdy se obvykle objevuje šok. Postupné uvědomění situace je doprovázeno řadou psychických reakcí, které lze chápat jako subjektivně specifický způsob jejího zpracování.⁹

Neovlivnitelnost. Pokud nám nějaká událost připadá jako neovlivnitelná, tím spíše ji považujeme za stresující. Příkladem závažné neovlivnitelné události je smrt blízkého člověka, vážná nemoc nebo ztráta zaměstnání. Příčinou, proč jsou tyto události stresové, je to, že je nemůžeme ovládat, řídit, mít pod kontrolou, nemůžeme jim zabránit. Pokud jsme přesvědčeni, že můžeme průběh události nějak ovlivnit, prožitek stresu se snižuje.¹⁰

Nepředvídatelnost. Pokud můžeme předvídat výskyt stresové události – i když ji nemůžeme ovlivnit – intenzita stresu se sníží. Pokud nemůžeme odhadnout, kdy by situace mohla vzniknout, a tudíž se na ni nemůžeme připravit – intenzita stresu se zvýší. Takto může působit obava z opakování přírodních katastrof, např. záplav.¹¹

⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978–80-7367–414-4, s. 52

¹⁰ ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN 80-7178-640-3, s. 489

¹¹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978–80-7367–414-4, s. 50

Výzva pro hranice našich schopností. Řadu situací můžeme poměrně snadno ovlivnit a předvídat, ale přesto je považujeme za stresující, protože nás tlačí až na hranice našich schopností. Představují výzvu pro náš pohled na sebe samé. Dobrým příkladem může být týden před závěrečnou zkouškou. Většina studentů během tohoto týdne pracuje mnohem intenzivněji a stráví nad knihami během tohoto období více hodin než za celý semestr. Někteří studenti se při zkoušce dostanou až na hranice svých vlastních vědomostí a intelektových schopností, ale i pro velmi dobrého studenta je možnost selhání výzvou pro jeho sebepojetí jako kompetentní osoby a pro jeho rozhodnutí zastávat určitou profesi. Jsou i zátěžové situace, do kterých vstupujeme s radostí a nadšením, i ony však mohou způsobit stres. V manželství se lidé musí přizpůsobit mnoha novým podmínkám a představuje velkou výzvu pro jejich hranice trpělivosti a tolerance.¹²

Holmes a Rahe tvrdili, že každou životní změnu, která vyžaduje četná přizpůsobení, lze vnímat jako stresovou a vytvořili Škálu životních událostí. Životní události seřadili od nejvíce stresujících až po ty nejméně zatěžující. Při konstrukci této škály prozkoumali tisíce rozhovorů a anamnéz, aby určili, které druhy událostí jsou pro dotazované stresové.

Vnitřní konflikty. Kromě vnějších událostí, které mohou ohrozit naši pohodu, nám stres mohou přivodit také vnitřní procesy – nevyřešené konflikty, vědomé či nevědomé. Ke konfliktům dochází, pokud se jedinec musí rozhodnout mezi neslučitelnými nebo vzájemně se vylučujícími cíly nebo postupy jednání.¹³

Konflikt se stává významným patogenním činitelem tehdy, jeli skutečně závažný, má dlouhé trvání, zahrnuje osobně důležitou oblast a člověk jej není schopen řešit. Z psychopatologického hlediska jsou vnitřní konflikty velmi významné. Pokud nebyly vytěsněny, odehrávají se ve vědomí jedince a představují střet dvou vzájemně neslučitelných, přibližně silných tendencí. Příkladem

¹² ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN80-7178-640-3, s. 491

¹³ ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN80-7178-640-3, s. 492

významného vnitřního konfliktu může být neslučitelnost přání týraného dítěte vyhnout se bolesti a jeho potřeba kontaktu s rodiči, kteří je bijí.¹⁴

2.1.3 Fáze reakce na stres

Vágnerová¹⁵ uvádí tři fáze reakce na stres podle Raheho.

1. Fáze aktivace obranných reakcí a uvědomění zátěže. Jako reakce na vzniklý stres se aktivují obranné reakce, jak fyziologické tak psychické. Z biologického hlediska vyvolává každý takový podnět specifické i nespecifické humorální reakce. Mohou být různě intenzivní, ale mají stejný charakter. Podle Selyeho se nazývá poplachová reakce a je první fází adaptace. Aktivace fyziologické reakce pak probíhá takto:

- První reakce funguje automaticky, reflexně, člověk nemá možnost vědomě zasáhnout. Dochází k podráždění sympatických nervů a tělo začne jako odezvu vyplavovat adrenalin a neradrenalin. Tyto neurotransmitery se podílejí na aktivaci energetických systémů, zrychlují srdeční funkci, zvyšují tlak, regulují oběh ve prospěch nejdůležitějších orgánů.
- Dále se aktivuje hypotalamo-hypofyzoadrenální osa a začnou se vyplavovat hormony hypofýzy a nadledvin. Tělo aktivuje energetické zdroje a získává energii z cukrů a bílkovin.
- Nakonec se aktivizují zásobní tuky a dochází ke změnám vnitřního prostředí navozeného katabolismem. Cílem tohoto procesu je aktivizace energie, která se dá využít při zvládání zátěže.

¹⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 49

¹⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 51

Psychická reakce začíná vyhodnocením určité situace za stresující. K tomu dojde, jeli situace hodnocena a prožívána negativně. Způsob jakým člověk ohodnotí situaci, je závislý na mnoha faktorech a pokud je přesvědčen, že je situace snadno zvládnutelná, k navození pocitu stresu nedojde.

- Prožitek stresu je spojen se změnou emočního prožívání. Objevuje se úzkost, pocity napětí a obavy z neurčitého ohrožení. Další typickou reakcí je vztek a hněv, které vyvolávají i reakce agresivního charakteru. Mohou se objevovat i pocity smutku a deprese z přesvědčení o neřešitelnosti situace. Může zvítězit i apatie a myšlenky na rezignaci.
- Dochází ke změně kognitivních funkcí, stres může vést ke změně uvažování. Velmi důležité je, jak zátěžovou situaci posuzujeme, jakou jí přisuzujeme závažnost. Pocit ohrožení ovlivňuje zpracovávání a hodnocení informací. Uvažování v této situaci může být zkratkovité a pesimističtější, zhoršuje se koncentrace pozornosti. Dále se mohou objevit různé asociace a vtíravé myšlenky.
- Zátěž aktivizuje psychické obranné reakce, ty jsou individuálně specifické a jejich smyslem je znovuzískání psychické rovnováhy. Vedle nevědomých obranných reakcí mohou přispět i vědomé strategie např. coping.

2. Fáze hledání účelných strategií, které mohou vést ke zvládnutí stresu nebo zmírní jeho účinky. Velmi podstatné je, zda si jedinec uchovává pocit kontroly a zda si myslí, že ji může nějak ovlivnit. Pokud zátěž zvládne, jeho psychické i fyziologické funkce se vracejí do normálu. Pokud se dlouhodobě nedaří zátěž zvládnout, nastupuje další fáze.

3. Fáze rozvoje stresem podmíněných poruch. Vznik takových potíží můžeme chápat jako projev selhání obranných reakcí. Zde se nejedná jen o akutní potíže, ale o trvalejší a závažnější problémy. Psychosomatické poruchy jsou typickým příznakem.

2.1.4 Stresory

Stresorem rozumíme okolnosti, podmínky či podněty, tedy veškeré negativní vlivy doléhající na člověka. Stresorem může být nedostatek potravy či tekutin, tedy materiální faktor, ale také faktor sociální (při fungování s jinými lidmi), nedostatek času aj.

Selye dělí stresory na **fyzikální** (alkohol, kofein, nikotin a jiné drogy) dále sem počítá i znečištění vzduchu, radiaci, změny tlaku vzduchu, vibrace, změny ročních období, viry, bakterie, katastrofy, nehody, úrazy, ale i genetickou zátěž a těhotenství. Do druhé skupiny tzv. **emocionálních** stresorů řadí úzkostnost, zármutek, obavy a strach, nenávisť, nepřátelství, nevyspalost, ustaranost.¹⁶

Stresory můžeme dělit z mnoha hledisek, další jsem našla na webových stránkách Mudr. Martina Hollého. Základní rozdělení probíhá ve dvou osách, jedna se týká charakteru podnětu (podle ní můžeme rozlišovat příčiny fyzikální, biologické, psychologické a spirituální), druhou osou je čas (podle něho můžeme stresory rozlišovat na ještě neproběhlé, právě probíhající a stresory proběhlé).¹⁷

Nejčastější každodenní stresory, se kterými se lidé setkávají, můžeme rozdělit do čtyř kategorií:

- vztahové stresory
- pracovní a výkonové stresory
- stresory související s životním stylem
- nemoci a handicap

¹⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada 1994. 190 s. ISBN 80–7169-121–6, s. 12

¹⁷ HOLLÝ, M. *Psychiatr, sexuolog – Novinky* [online] [cit. 23. února 2010]. Dostupný z WWW: <http://www.holly.medikus.cz/cz/Novinky/?id=204>.

Vztahové stresory – problémy v soukromém životě bývají často příčinou významného stresu jedince. Vzájemné vztahy mezi lidmi a způsoby komunikace mají na svědomí celou řadu projevů stresu. Nejčastěji se jedná o *neshody s rodiči; závislost (materiální či citová) na rodičích; společné bydlení s rodiči; ztížený kontakt s rodiči (např. pro vzdálenost); rozvod či rozchod s partnerem; citová či materiální závislost na partnerovi; neshody v partnerském vztahu; žárlivost (pro obě strany); nesoulad v sexuálním životě, narození dítěte; problémy dětí ve škole; výchovné problémy s dětmi, neposlušnost; potíže s dětmi v pubertě; odchod dítěte z rodiny.*¹⁸

Pracovní a výkonové stresory – *nízký příjem; ztráta práce nebo hrozba ztráty zaměstnání; velké dluhy a splátky; konfliktní vztahy s nadřízenými, kolegy nebo podřízenými; nedostatečná organizace práce, chaotičnost, měnící se podmínky, „nestíhání“; potíže delegovat práci na druhé; neschopnost říci ne při přetěžování; nedostatečné ohodnocení práce; práce v těžkých zevních podmínkách (hluk, prach, špatné osvětlení, chemické látky, horko, vlhko); nuda nebo nesmyslnost pracovní činnosti; vlastní workoholismus nebo workoholismus u partnera.*¹⁹

Stresory související se životním stylem – *nevyhovující bydlení; nedostatek příjemných aktivit; monotónní a stereotypní životní styl; chybění koníčků a zájmů; nedostatek přátel a izolace; uzavřenost rodiny.*²⁰

Nemoci, závislosti a handicapy – *vlastní tělesná nebo psychická nemoc nebo nemoc člena rodiny; zhoršování tělesného a psychického stavu rodičů; vlastní závislost na drogách, alkoholu či lécích; drogy, alkohol nebo jiná závislost u partnera; drogy a alkohol u dětí; hazardní hráčství či závislost na automatech u člena rodiny; tělesný nebo psychický handicap členy rodiny.*²¹

¹⁸ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada 2005, 201s. ISBN 80–247–0185–5, s. 26

¹⁹ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada 2005, 201s. ISBN 80–247–0185–5, s. 27

²⁰ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada 2005, 201s. ISBN 80–247–0185–5, s. 27

²¹ PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada 2005, 201s. ISBN 80–247–0185–5, s. 27

2.1.5 Důsledky nadměrného stresu

Důsledky nadměrného stresu se projevují v několika oblastech:

Duševní obtíže – neklid, úzkost, roztěkanost, změny nálad, častá únava, snížená sebekritičnost, poruchy v oblasti spánku, podrážděnost, poruchy soustředění a zhoršení paměti, apatie, deprese, nerozhodnost.

Tělesné obtíže – nechutenství nebo naopak přejídání, vysoký krevní tlak, svalové napětí, bolesti hlavy, trávicí problémy, oslabení imunitního systému, nemoci pohybového systému, bušení srdce, vyšší riziko srdečních onemocnění.

Rodinný život – nedostatečná komunikace, odcizení, skryté nebo zjevné napětí v rodině, zanedbávání dětí (citová deprivace nebo subdeprivace) a neřešení jejich problémů, nedostatek času na druhé, neschopnost projevit jim sympatii a porozumění, partner se cítí osamělý a přehlížený, vyšší riziko rozvodů.

Pracovní oblast – problémy s prací v týmu, tendence manipulovat a vytvářet nesmyslnou práci, ztráta výkonnosti, pokles sebedůvěry, ztráta energie, apatie, později zanedbávání povinností až přechod do syndromu vyhoření.²²

Vliv stresu na zdraví a osobní pohodu jednotlivce nemusí být vždy jen záporný. Aktivační a rozvíjecí role zátěže a akutního, dobře zvládaného stresu, po kterém následuje odpočinek, je dnes již prokázána. Dnes je již známo, že charakteristika účinku stresu je ovlivněna mnoha faktory nejen na straně působícího stresoru, ale též na straně subjektu, na který stres působí, a že tyto vztahy jsou také výrazně ovlivněny sociálním kontextem situace, ve které stres působí. Dlouhodobé a opakované působení stresorů, vedoucí k nízké nebo nulové zvládací efektivitě, jež není následováno obdobím rekuperace, je ve vztahu k lidskému zdraví velmi významným potenciálním rizikovým faktorem.²³

²² HERMAN, E.; DOUBEK, P. *Deprese a stres*. Praha: MAXDORF, 2008. 94 s. ISBN 978-80-7345-157-8, s. 45

²³ KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5, s. 125

Nemoc bývá způsobena řadou faktorů a stres může být jedním z nich. Stres může působit na zhoršení zdravotního stavu přímo či nepřímo. Mezi přímé účinky stresu na zdraví se zahrnuje jeho vliv na imunitní, endokrinní a nervový systém. Nepřímým vlivem se rozumí vliv stresu na chování člověka – např. změnu životního stylu.²⁴

Stres hraje důležitou roli u některých onemocnění, má vliv např. na infekční nemoci, kardiovaskulární onemocnění, hypertenzi, bolesti hlavy, astma, diabetes mellitus nebo revmatickou artritidu.

Výzkumy dokazují, že je opravdu větší pravděpodobnost, že dostaneme rýmu a nachladíme se, pokud jsme ve stresu. Také u kardiovaskulárních onemocnění se ukázalo, jak významně je ovlivňují psychologické faktory. Dlouhodobým studiem se nejprve prokázalo, že existuje úzký vztah mezi vznikem anginy pectoris a distresem působícím v období, které předcházelo objevení prvních příznaků této nemoci. Dále se zjišťoval vztah kardiovaskulárních onemocnění a stresu při záměrném sledování intenzity distresu a výsledky této studie prokázaly, že výrazný distres má vliv na vznik těchto onemocnění.²⁵

Lékaři odhadují, že u více než poloviny všech zdravotních problémů, hraje stres důležitou úlohu. Tělesné poruchy, u nichž se předpokládá, že rozhodující roli hrají emoce, jsou označovány jako psychosomatické.²⁶

²⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 184

²⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 185–186

²⁶ ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN 80-7178-640-3, s. 499

2.2 *Stres a jeho zvládání*

Všichni bychom si jistě přáli žít v klidu a spokojeně, a pokud se ocitneme v nepříjemné situaci, snažíme se udělat vše proto, abychom tento nežádoucí stav změnili. Způsoby, jaké používáme i jejich účinnost, mohou být různé.

Často citované definice zvládání R. S. Lazaruse:

„Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující zdroje.“

„Jádrem zvládání je využívání snah (jak intrapsychických, tak typu určité aktivity) řídit (monitorovat, ovládnout, minimalizovat, zmenšovat, tolerovat) vnitřní či vnější požadavky, které těžce doléhají na člověka (a konflikty mezi nimi).“²⁷

Pojmem, který je také často používán v souvislosti se zvládáním stresu je **coping**.

Coping, tj. zvládání zátěžové situace, je vědomou volbou určité strategie.²⁸

Volba závisí na charakteru hodnocení situace i posouzení možností, které existují. Zaměříme se na dosažení pozitivní změny, smíříme se s okolnostmi, které změnit nelze. Smyslem copingu je zlepšení celkové situace, ať už v důsledku změny postoje, hodnocení či prožívání zátěžové situace. Rozlišují se dva přístupy k řešení:

Coping zaměřený na řešení problému. Tento postup vyplývá z přesvědčení, že problém mohu vyřešit a jsem schopen tohoto cíle dosáhnout. Při volbě této strategie obvykle jedinec zátěž lépe zvládá. Patří sem snaha o samostatnost při řešení situace, hledání pomoci nebo podpory, kdy je vyjádřen souhlas se zvoleným postupem a potvrzena účelnost.

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 70

²⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 57

Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody. Tato strategie vychází z předpokladu, že problém nemá řešení, a proto je nutné změnit přístup, např. smířit se s ním. Řešení spočívá ve změně postoje, v objevení dostupné a přijatelné interpretace a z toho vyplývajícího přístupu. Pokud se vzdáme toho, co je nedosažitelné, vyrovnáme se s tím, pak můžeme hledat jiné možnosti uspokojení.

Používání a preferování jedné z těchto strategií závisí na vrozených dispozicích, ale i na zkušenostech s jejich efektivitou. Dospělý jedinec používá obě varianty.

2.2.1 Protektivní faktory

Obecná míra odolnosti vůči zátěžovým situacím bývá označována jako **frustrační tolerance**. Dnes je často používán termín **hardiness** (pevnost, tvrdost), který lze chápat jako vyjádření stupně odolnosti. Další termín – **resilience** (nezdolnost, houževnatost) můžeme chápat jako schopnost odolávat v průběhu času. Celkově jde o komplex **protektivních faktorů**, které člověku pomáhají zvládat negativní události a překonat je s nedotčenou duševní rovnováhou.

Frustrační tolerance se u všech lidí nerozvíjí stejným způsobem. Jak uvádí Vágnerová, je důležité:

- jak jedinec zátěžové situace **hodnotí a interpretuje** jejich význam, zda je považuje za ohrožující
- **jak je prožívá**, jaké emoční reakce vyvolávají, zda převládá úzkost a strach, bezmoc, či pozitivní ladění, optimismus a důvěra ve zlepšení situace
- zda si dokáže udržet **kontrolu nad situací**, zda je přesvědčen, že ji může zvládnout, zda je schopen chápat zátěž jako výzvu
- **zda jej zátěž aktivizuje** ve smyslu hledání účelných způsobů jejího řešení, nebo paralyzuje a vede k rezignaci
- zda je dostatečně **flexibilní** a dovede zapomenout na nepříjemné zážitky, zda se dokáže zotavit po traumatické zkušenosti a neulpívá na neúčelném způsobu reagování

- odolnost vůči zátěžím zahrnuje i **schopnost využít všech pozitivních podnětů**, které se nabízejí, především schopnost udržet sociální kontakty a přijmout nabízenou pomoc.²⁹

Míra odolnosti vůči zátěžím závisí na různých skutečnostech. Jednou z nich jsou **vrozené předpoklady**. **Geneticky podmíněné** jsou i protektivní faktory, např. celková stabilita organismu, emoční vyrovnanost, flexibilita reagování, schopnost relaxovat a zotavit se.

Způsob, jakým člověk reaguje na stresové situace, vychází z jeho **individuálních zkušeností**. Opakovaně používáme takové varianty řešení, které se osvědčily. Zafixujeme si je a máme tendenci je dále využívat.

Odolnost můžeme ovlivňovat na úrovni **učení**, rozvojem účelných způsobů zvládání problémů. Zátěžové situace nás vedou ke hledání nejrozumnějších způsobů, které by vedly ke zlepšení dané situace.

Volbu strategie zvládání zátěže ovlivňuje i **sociokulturní norma**, protože každá společnost upřednostňuje některé způsoby před jinými.

2.2.2 Obranné reakce

Způsoby vyrovnávání se zátěží, vycházejí ze dvou základních, fylogeneticky starých mechanismů, kterými jsou **útok a únik**.

Útok představuje aktivní variantu, člověk s nepříznivou situací bojuje. Zaměřil se přímo na zdroj ohrožení či na náhradní objekt. Agrese může být směřována i vůči sobě samému a to jak sebeobviňováním, v krajních případech i sebevražednými myšlenkami. Dispozice k agresivnímu chování jsou vrozené, ale mohou se rozvíjet i prostřednictvím učení. Zde je velmi podstatné, jak je agresivní chování efektivní a jaká je tolerance společnosti k agresivním projevům. Pozitivní formou agrese může být asertivita, tj. schopnost sebeprosazení v rámci uznávaných norem.

²⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4, s. 55

Opačnou variantou je únik. Představuje tendenci ze zdánlivě neřešitelné situace utéci. Může se jednat o faktický útěk, přenesení odpovědnosti na jiného člověka, popírání existenci problému.

Způsoby vyrovnávání se zátěžovými situacemi lze dělit podle toho, zda jsou vědomé či probíhají neuvědomovaně. Mezi těmito variantami existuje plynulý přechod, jedinec může reagovat zároveň různými způsoby.

OBRANNÉ REAKCE, KTERÉ NEJSOU PLNĚ UVĚDOMOVANÉ:

- **Popření.** Pokud se stane, že je situace velmi nepříjemná, může se stát, že člověk odmítá realitu přijmout, nechce o ní mluvit, myslet na ni.
- **Vytěsnění a potlačení.** Freud považoval vytěsnění za základní a nejdůležitější obranný mechanismus, kdy jsou ohrožující či bolestné vzpomínky vyloučeny z vědomí. Potlačení je proces úmyslného sebeovládání, kdy člověk ovládá svoje přání nebo dočasně odsune nepříjemné vzpomínky, když se potřebuje věnovat něčemu jinému. Lidé si uvědomují potlačované myšlenky, ale vytěsněné impulzy si neuvědomují.
- **Racionalizace.** Zde se jedná o přiřazení logických nebo sociálně žádoucích motivů tomu, co děláme, takže se zdá, že jednáme racionálně. Slouží dvěma účelům: zmírní naše zklamání při nedosažení cíle, a poskytuje nám přijatelné motivy pro naše chování.
- **Sublimace.** Prostřednictvím tohoto mechanismu je potřeba, která nemůže být uspokojena určitým způsobem, zaměřena na náhradní cíl.³⁰
- **Regrese** představuje únik na vývojově nižší stupeň chování, obvykle vyjadřuje odmítnutí samostatnosti a potřebu větší pomoci ze svého okolí.

³⁰ ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN80-7178-640-3, s. 516

- **Identifikace** je pokusem posílení vlastní hodnoty ztotožněním s někým, kdo je hoden obdivu. Může jít o ztotožnění s jedním konkrétním člověkem, ale i s celou skupinou. Identifikace může být pouze přechodná, negativní důsledky může mít ztotožnění s agresivní asociální skupinou nebo skupinou, která experimentuje s drogami apod.
- **Substituce** znamená nahrazení jednoho nedosažitelného uspokojení jiným, jež se jeví jako dostupné. Hledání náhradního cíle je obvyklou reakcí na překážku, která je považována za nezvládnutelnou. Tento postup docela neodstraní pocit frustrace, ale zmírní zklamání. Náhradní cíl není vždy sociálně žádoucí, ale je pro dotyčného snadno dosažitelný.
- **Projekce** se projevuje tím, že promítáme své vlastní obavy či názory do jednání druhých lidí. Přisuzujeme vlastní chyby druhým, resp. očekáváme takové jednání, ke kterému máme sami sklony.
- **Rezignace.** K té obvykle dochází, pokud je člověk dlouhodobě vystaven zátěžové situaci a vzdává se dosažení cíle. Je vyjádřením bezmocnosti, pasivity a apatie. Její obranný efekt spočívá ve vědomí, že pokud nic neočekávám, nemůžu být zklamán.³¹

V odborné literatuře můžeme najít další druhy obranných mechanismů, výše uvedené tvoří jen stručný přehled. Odborníci definují obranné mechanismy jako iluzorní, klamná, matoucí pojetí reality a fantazijní způsoby zvládání obtíží. Ke skutečnému řešení stresové situace směřují strategie zvládání stresu.

³¹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978–80-7367–414-4, s. 58

2.2.3 Strategie zvládání stresu

V literatuře můžeme nalézt stovky popsaných způsobů zvládání a desítky způsobů jejich klasifikace. Většina postupů obsahuje kromě teoretických východisek také konkrétní návody a rady, jak si ve stresové situaci počínat.

Velmi často je kladen důraz na aktivní přístup k životu, na schopnosti bojovat co nejlépe se všemi obtížemi, které nám život přináší.

Zásady aktivního přístupu k životu:

1. Otevřenost svému okolí, zájem o vše, co se děje a snaha chápat události a jevy v okolí jako zajímavé a smysluplné.
2. Nebát se změn. Přijímat a chápat je jako něco přirozeného a považovat je za dobrou příležitost k realizaci svých schopností.
3. Při střetu s těžkou životní událostí nebýt pasivní, ale aktivně hledat možnosti vhodné k řešení.
4. Počítat se stresujícími situacemi a uvědomit si, že se jim v dnešním světě nevyhneme.
5. Umět izolovat stres od ostatních životních aktivit. Nenosit si své partnerské problémy do práce, ale ani práci domů.
6. Dbát na dobré vztahy s ostatními. Dobré sociální zázemí a pevné zakotvení ve vztazích s druhými nám velmi pomáhá při zvládání stresu. Pocit sounáležitosti, podpory, možnost podělit se o své problémy s někým blízkým, to vše je nám prospěšné.
7. Vytvořit si příznivé prostředí – najít si práci, která nás uspokojuje, snažit se o vytvoření harmonického domova.
8. Osvojit si zásady zdravého životního stylu.³²

Nicky Hayes popisuje teorii nazvanou **centrum kontroly**. Vypovídá o tom, jak podle nás vznikají situace a zejména zda jsme přesvědčeni, že nad nimi máme kontrolu, nebo ne. Jedinec s vnějším centrem kontroly má pocit, že není schopen situace kolem sebe ovlivnit. Takový člověk si pak připadá bezmocný a frustrovaný.

³² KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia 2005. 263 s. ISBN 80–200–1307–5, s. 49

Naopak člověk s vnitřním centrem kontroly je přesvědčen, že může svůj život kontrolovat. Pocit **kompetence**, pocit, že aktivně ovlivňujeme dění kolem nás, je velmi podstatný při zvládání stresu.³³

Jednou z psychologických technik zvládání stresu je **pozitivní myšlení a naučený optimismus**. Pokud vidíme vše v černých barvách, stres se stává silnějším. Psychologové zjistili, že lidé celkově optimisticky naladěni se s každodenními problémy vyrovnávají lépe než pesimisté. Optimismu se lze naučit a poradenští psychologové pracují s různými metodami, jejichž pomocí se lidé učí dívat na svět optimističtěji.

Dalším prostředkem, který má své významné místo mezi nástroji snižujícími negativní dopad stresu na organismus, je **sport**. V této souvislosti je myšlen sport provozovaný rekreačně. Sport jako forma aktivního odpočinku je vhodnou aktivitou ke kompenzaci převážně duševní námahy. Při pravidelném tréninku dochází ke zvýšení kardiovaskulární výkonnosti, posiluje se zdraví, zlepšuje životní pocit i duševní kondice. Důležité ovšem je, abychom si fyzickou námahu spojovali s kladným citovým prožitkem.

Dalšími metodami, které slouží člověku vystavenému psychicky náročným situacím k navození pocitu duševní harmonie, jsou **psychologické autoregulační techniky**. Jejich cílem je navození vyrovnanosti, zbavení pocitu únavy a úzkosti a duševního rozladění. Vyrůstá počet lidí, kteří jsou vystaveni velkému množství stresorů a již si nevystačí s přirozenými regeneračními způsoby vyladování psychofyzilogického stavu. Odpočinek jim nepřináší adekvátní úlevu, často mívají narušený proces spánku, jsou rozladění a cítí únavu.

Psychologické autoregulační metody mohou pomoci odstranit nebo alespoň zmírnit tyto obtíže. Nemají nahradit přirozené formy vyladování, pouze je doplňují.

Jóga je jednou z nejstarších technik. Slovo „jóga“ pochází ze sanskrtu a znamená „spojit, sjednotit“. Jógové cviky působí celistvě a uvádějí tělo, mysl,

³³ HAYES, N. *Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál 2003. s 220. ISBN 80-7178-807-4, s 80

vědomí i duši do rovnováhy. Jóga představuje systém, který obsahuje rady týkající se těla, dechu, soustředění, uvolnění i meditace.³⁴

Meditace. Jako meditování bývá označováno hledání vnitřní jednoty emocí, myšlení a postojů. Dále je to přemýšlení, pohroužení se do vlastního nitra a to při úplném vysazení vnější stimulace. Meditace sama není náboženství, ale je součástí prakticky všech náboženských systémů a vznikla z náboženství a filosofii východních zemí. Vyjadřuje snahu člověka, jak najít správnou cestu k zvládnutí svých duševních i tělesných procesů.³⁵

Schultzův autogenní trénink (AT) je jedním z nejčastěji používaných postupů v evropské psychoterapeutické praxi. Tato technika je zaměřena na ovlivnění svalů a vegetativního nervového systému. Její pravidelné provádění přispívá k rychlému obnovení sil a k odstranění napětí. Prakticky probíhá tak, že pomocí nacvičeného sledu představ a slovních formulí vyvoláme stav a projevy, které odpovídají stavům, popisovaným při hypnóze. Základem jsou relaxace a koncentrace. Relaxace znamená uvolnění svalstva, které na základě fyziologických souvislostí umožňuje navodit duševní klid a zároveň zharmonizovat i činnost vnitřních orgánů. Koncentrace spočívá v soustředění se na určitou představu, která také ovlivňuje organismus. Uvolnění zvyšuje účinek koncentrace. Cvičení se provádějí 3x denně a jejich systém má vyšší a nižší stupeň.³⁶

Při zvládání těžkostí může být pro některé jedince významnou pomocí náboženská víra. Jsou lidé žijící jen pro svou rodinu, radost z dobrých vztahů se svými nejbližšími je naplňuje silou a optimismem do dalších dní. Stresu můžeme čelit i smyslem pro humor a smíchem. Masáže, četba poezie, umění, aromaterapie, to jsou také výborné prostředky pro relaxaci. Je známa celá řada doporučení jak efektivně bojovat se stresem a každý si může vybrat způsob, který nejlépe vyhovuje jeho charakteru, typu osobnosti a povaze zaměstnání.

³⁴ Mahéšvaránanda, P. *Jóga v denním životě*. Praha: Mladá Fronta 2006. 446 s. ISBN 80-204-1277-8, s. 10

³⁵ Machač, M. *Psychické rezervy výkonnosti*. Praha: Karolinum 1991. 125 s. ISBN 80-7066-485-1, s. 62

³⁶ Machač, M. *Psychické rezervy výkonnosti*. Praha: Karolinum 1991. 125 s. ISBN 80-7066-485-1, s. 67

2.2.4 Nevhodné způsoby zvládání stresu

Lidé jsou neustále nuceni řešit nepříjemné situace, všichni denně čelíme řadě drobných i větších problémů a vyloučit stres z našeho života je nemožné. Je přirozené, že se nepříjemného pocitu, který s sebou stres přináší, snažíme zbavit. Pro člověka bylo vždy lákavé, najít si rychle a bez vynaložení námahy prostředek, který mu přinese pocit štěstí a pohody. Nejvíce oblíbenými se staly alkohol, drogy všeho druhu, cigarety a sex.

Tyto látky nám opravdu mohou na chvíli přinést určitou úlevu, často si však vybírají příliš vysokou daň ve formě podlomeného zdraví, ale i zmařeného života.

Alkohol

Konzumace alkoholu provází lidstvo celými jeho dějinami, byl součástí náboženských obřadů i společenských akcí již před tisíci lety v Babylónii, Egyptě, starém Řecku a Římě. Vždy byl ceněn pro jeho společenský přínos, negativní stránky jeho užívání si však lidé také uvědomovali. Hlavním důvodem jsou rizika související s pitím alkoholu. Při užívání alkoholu se zvyšuje množství potřebné k dosažení stejného prožitku – tolerance, ta je různá u každého jednotlivce. Může dojít k závislosti na alkoholu, jejíž průběh i léčba mají také individuální podobu a může skončit i smrtí nebo závažným poškozením zdraví postiženého.

Lidé pijí z nejrůznějších důvodů, aby se uvolnili, odreagovali, aby si zvýšili sebevědomí, dodali si odvahy nebo pocit důležitosti a sociální síly.

Kouření

„Nikotin je – přinejmenším dočasně – efektivním způsobem zvládnání problémů každodenního života.“ S. E. Taylor³⁷

Ještě na začátku dvacátého století bylo kouření záležitostí mužské části populace. V jeho polovině kouřilo asi 50 % mužů a ženy je začaly dohánět. Dnes jich kouří 39 % a mezi mladistvými dokonce více než mužů. Kouření můžeme nazvat multifaktoriálním jevem. Důvody, proč lidé kouří, jsou fyziologické, psychologické a sociální. Odvykání kouření je jedním z nejsložitějších psychoterapeutických úkonů.

Prvotním impulzem bývá, ve většině případů, naléhání vrstevníků. V dospívání prožíváme nejrůznější stresové situace, a jak se ukazuje, kouření je vhodným prostředníkem mezi stresem a jeho zvládnutím. Kouření **dočasně** snižuje napětí a úzkost, zvyšuje kladné pocity (radost, pohoda, potěšení), zlepšuje výkon, zvyšuje kapacitu paměti a schopnost vybavovat si.

Psychika potenciálního kuřáka má také významný vliv ve vztahu k možné závislosti. Kouření vyhledávají zvláště jedinci nejistí, se zvýšenou mírou pocitů méněcennosti, dále lidé žijící v relativní sociální izolaci a ti, kteří snadněji podlehnou působení druhých a napodobují jejich chování.³⁸

2.3 *Stres v práci*

Předpokládám, že většina lidí se někdy setkala se stresem na pracovišti. Může se jednat o výjimečné situace související se splněním termínu, ale mnozí jsou vystaveni stresu permanentně a dlouhodobě. Lze jistě říci, že pocit napětí při práci má neblahé důsledky na zdraví zaměstnanců a jejich zaměstnavatele.

„Existuje stále větší shoda ohledně definice stresu na pracovišti a to jako „interakce“ mezi zaměstnancem a jeho pracovním okolím. V rámci tohoto modelu je možno říci, že stres nastává v případě, kdy požadavky okolí na zaměstnance přesahují jeho schopnosti jim dostát (nebo je zvládat). Takováto definice stresu je

³⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 189

³⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 192

*zaměřena na pracovní příčiny jednotlivých případů stresu a potřebná opatření k jeho zvládnutí.*³⁹

2.3.1 Pracovní zátěž

Pracovní zátěž, resp. pracovní stres představuje určitou vyčleněnou kategorii celkové životní zátěže nebo stresu, spojenou s pracovními podmínkami v nejširším smyslu. Vždy se jedná o nerozlučné spojení složek tělesných a duševních s tím, že při některých pracovních činnostech převažuje více práce svalů, spojená s výdejem tělesné energie, zatímco jinde dominuje duševní činnost, spojená s přijímáním a zpracováváním informací.⁴⁰

Za pracovní zátěž je možno pokládat výkon pracovní činnosti samotné v daných společenských a fyzikálně-biologických podmínkách, ať zde převažují složky psychické nebo fyzické. Jedná se o obecnou kategorii, jejímž zvláštním případem je stres, který znamená vystupňovanou zátěž, kdy požadavky hraničí s možnostmi organismu je zvládnout. V psychické oblasti je stres úzce spjat s emoční zátěží. Přiměřená zátěž je taková, kdy úroveň požadavků a podmínek lze zvládnout v rámci adaptačních možností člověka. Nepřiměřená zátěž může být nedostatečná (jednostranná, podtížení) nebo nadměrná (přetížení). Přetížení může mít kvantitativní (množství informací, úkolů, činností nebo kvalitativní charakter (vysoká obtížnost, náročnost úkolu).⁴¹

³⁹ Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. *Osha.europa.eu : Shrnutí zprávy agentury* [online]. 22. 6. 2007 [cit. 2011–11-21]. Výzkum stresu na pracovišti. Dostupné z WWW: <http://osha.europa.eu/cs/publications/factsheets/cs_08.pdf>.

²⁰ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 273

⁴¹ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 273

2.3.2 Podmínky práce

V psychologii práce se stále častěji hovoří o nutné potřebě vyhledávat, pozorovat a popisovat faktory prostředí, které spoluutvářejí pracovní činnosti a zdravotní stav lidí. Při zkoumání faktorů prostředí psychologové upřednostňují faktory sociálně psychologické, ale značný význam mají i faktory fyzikálně chemické a vlivy odvozené od druhu a organizace práce.⁴²

Práce a životní prostředí. Pod pojmem pracovní prostředí se rozumí soubor činitelů působících na činnost člověka v určitém prostoru, nebo soubor podmínek, za kterých se odehrává pracovní proces. Tito činitelé, mají být v souladu s fyziologickými, hygienickými, psychologickými i estetickými požadavky pracovníků. Je třeba ho záměrně upravovat tak, aby co nejlépe působilo na lidské smysly a jejich prostřednictvím pak na jednání, myšlení a city člověka. Je nutné vytvářet co možná nejvhodnější a nej příjemnější pracovní podmínky, které by zajišťovaly vysokou produktivitu lidské práce a zároveň pracovní pohodu. Za dokonalé pracovní prostředí považujeme takové, ve kterém jsou všechny složky kultury práce v souladu s úrovní techniky a technologie, z estetického i ergonomického hlediska je optimálně vyřešeno, má pozitivní vliv jak na produktivitu a kvalitu práce, tak i na společenský rozvoj zaměstnance a kultivaci jeho vlastností a schopností.⁴³

Fyzikálně chemické podmínky. Negativní vliv těchto podmínek na člověka lze rozdělit na obtěžující, rušivé a škodlivé vlivy hluku a vibrací; osvětlení; teploty; prachu a chemických škodlivin.

Hluk v současné době představuje velký problém a to nejen na pracovišti, ale i v běžném životě. Účinky jeho působení jsou přímé a nepřímé. Těmi přímými se zabývá pracovní lékařství a zjišťuje poškození sluchových orgánů v důsledku hluku. Nepřímé účinky je možné sledovat při studiu vlivu hluku na stres u lidí hluku

⁴² ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5, s. 47

⁴³ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5, s. 47

vystavených. Byly provedeny studie, které zjistily negativní důsledky pobytu lidí v hlučném prostředí. Byla zaznamenána zvýšená nespavost, bolesti hlavy, zvracení, žaludeční vředy, hypertenze, „náladovost“, hádavost, impotence apod. Bylo zjištěno, že hluk, který dělá někdo jiný, nás obtěžuje mnohem více než hluk, který děláme sami.⁴⁴

Teplota. Řada experimentálních prací se věnovala zjišťování hranice vhodných tepelných podmínek. Měnila se teplota a vlhkost vzduchu, proudění vzduchu bylo nulové. Dotazované osoby měly říci, zda jsou jim určité tepelné podmínky příjemné či nepříjemné. Hranice tepelné pohody byly pro údaje zjištěné v létě: +20,6°C až +22,8°C relativní účinné teploty, v zimě +18,3°C až +21,1°C. Ženy uváděly hranici optima v průměru o 0,5°C výše než muži. Osoby nad 40 let uváděli též hranici optima o 0,5°C výše než mladší osoby. Extrémní teploty mají vliv na přesnost lidské činnosti a mohou být příčinou nehod.⁴⁵

Chemické škodliviny. Při některých pracích dochází k uvolňování látek, které mohou na člověka působit negativně. Již velmi malé dávky těchto škodlivin působí chronicky a vyvolávají nežádoucí fyziologické a psychologické účinky. Slabé intoxikace mohou vyvolat nervozitu, bolesti hlavy, podrážděnost, poruchy spánku, poruchy koncentrace, poruchy paměti a mohou dokonce zapříčinit úrazy a nehody.⁴⁶

Vlivy biorytmu. Nelze pracovat bez odpočinku, vydávat energii bez načerpávání nové. Svalové i duševní napětí musí přejít v uvolnění. Práce na směny vyžaduje čas na odpočinek, a pokud jsou přestávky mezi jednotlivými směnami příliš krátké, dochází k únavě. Zvláště po noční práci musí být mezisměnový odpočinek tak dlouhý, aby nezpůsobil spánkové dluhy vedoucí buď k ohrožení zdraví, duševní vyčerpanosti nebo provokaci latentních dispozic, vzniku psychosomatických poruch a aby nevedl k ohrožení výkonu ve směně následující.⁴⁷

⁴⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80–7178-774–4, s. 177

⁴⁵ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 52

⁴⁶ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 53

⁴⁷ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 53

Monotónní práce může způsobovat nepříjemné pocity nudy, únavy, námahy a může vést ke ztrátě zájmu o práci. Pracovník se stává nepozorným nebo nedbalým, snaží se práci vyhnout a hledá jinou zajímavější. Monotónní práce působí na každého jiným způsobem. Lidé vnímají monotonii rozdílně. Někteří ji snášejí poměrně dobře, vyvolává u nich pocity stálosti a jistoty, jiným může být krajně nepříjemná. Krátké (až desetiminutové) přestávky na odpočinek jsou dobré pro snižování negativního vlivu monotónnosti.⁴⁸

Bezpečnost práce se zabývá analýzou pracovní činnosti, která je zaměřená zejména na zjišťování příčin nehodovosti a úrazovosti a dále na uspořádání pracovního procesu a pracovních podmínek. Při zjišťování příčin nehod je žádoucí pomoc psychologa, psychologický rozbor nehod lze zobecňovat a využívat při uplatňování preventivních opatření. Bezpečnost práce je závislá na výkonových možnostech člověka, na jeho způsobilosti, která zahrnuje charakterové vlastnosti (zodpovědnost); připravenost (zkušenosti a znalosti); tělesné, psychické i smyslové předpoklady. Bezpečnost práce je dále závislá na požadavcích práce. Zde se jedná o druh pracovní činnosti, pracovní předpisy, pracovní situace a jiné.⁴⁹

⁴⁸ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5, s. 54

⁴⁹ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5, s.

2.3.3 Stresory v pracovní činnosti

Činitele, které při vykonávání pracovní činnosti představují požadavky a podmínky vedoucí ke vzniku zátěže, tj. stresory, můžeme rozdělit do několika kategorií:

Proces práce, tj. pracovní úkoly a jejich provádění. Zde můžeme z hlediska parametrů výkonu obecně rozeznávat činitele:

- množství – počet signálů, množství informací, hmotnost břemene či vzdálenost jeho přemísťování atd.
- čas – doba potřebná či stanovená k příjmu informací, jejich zpracování a prováděcí akci, rytmus pracovní činnosti, trvání jednotlivých operací, střídání stavu aktivace s uvolněním atd.
- charakteristiky práce – způsob prezentace signálů, šum, statická nebo dynamická svalová práce atd.

Při dalším popisu pracovní činnosti můžeme rozlišovat:

- činnosti spojené s nároky na pozornost soustředěnou buď na jedno místo nebo vyžadující sledování více míst či dějů
- činnosti kladoucí nároky na myšlení koncepčního a tvořivého typu
- pracovní činnosti stereotypní
- činnosti s dlouhými nepravidelnými přestávkami
- práce s vysokým či nízkým energetickým výdajem
- časté přesčasové hodiny či nestejněměrná délka směn

Podmínky fyzikálního a biologického charakteru, ovlivňující pracovní činnost a výkon. Zde se jedná o faktory vyplývající z rizika pracovních úrazů, nemocí z povolání a jiných negativních a zdravotně závadných vlivů na člověka.

Ohrožení se týká působení chemickými látkami, elektrickým proudem, zářením, biologickými látkami, fyzikálními vlivy a podobně. Jedním z nejčastěji se vyskytujících faktorů pracovního prostředí je hluk – jeho intenzita, frekvence a časový průběh, dále mikroklimatické podmínky – teplota, vlhkost atd. Tyto podmínky může jedinec vnímat jako rušivé (pocit'uje je jako rušivý prvek, který zpomaluje a znesnadňuje pracovní činnost), nebo jako ohrožení (pocit'uje je jako hrozbu, ohrožení zdraví, osobnosti, života).

Sociálně psychologické podmínky, které vyplývají ze vzájemného kontaktu s lidmi. Zde se jedná o činnosti spojené se sociální či hmotnou odpovědností, práce v izolovaných podmínkách s nedostatkem sociální interakce nebo naopak neustálý styk s lidmi, kdy je často narušován rytmus práce. Dále pak o pracovní činnosti, kdy jednání mohou vést ke konfliktům a další.⁵⁰

2.4 Stres v profesi krupiéra

V této části práce se budu blíže zabývat povoláním krupiéra. Popíši znalosti, dovednosti a vlastnosti potřebné k jeho vykonávání, dále přiblížím způsob organizace práce v kasinu a náplň práce krupiéra. Budu se věnovat stresorům, se kterými se v této profesi můžeme setkat.

2.4.1 Kdo je krupiér

„Krupiér je zástupce bankéře, který vede sázkovou hru u hracího stolu.“⁵¹

Krupiér je zaměstnanec kasina, který přijímá sázky, vyplácí výhry a asistuje u hracího stolu. Představy lidí u nás o tomto povolání jsou velmi nekonkrétní a pod pojmem krupiér si většinou vybaví člověka v obleku, který roztáčí kolo rulety nebo rozdává karty, ale nevědí, co tato profese obnáší a jak zásadní je krupiérův podíl na chodu kasina. Hazardní průmysl u nás je pro běžného člověka neustále velmi vzdálenou věcí nepatřící k realitě běžného života. V USA, obzvláště v Nevadě je

⁵⁰ ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80–246-0448–5, s. 81

⁵¹ Best One Service s.r.o. *Www.slovník-cizích-slov.cz* [online]. 2005–2011 [cit. 2011–11-29]. Slovník cizích slov. Dostupné z WWW: <<http://www.slovník-cizích-slov.cz/?q=krupi%C3%A9r&typ=0>>.

situace naprosto odlišná a již střední školy nabízejí různé kurzy a tento obor můžete dokonce studovat na Las Vegasské univerzitě.

Pokud se chce někdo stát krupiérem v České republice, může si zaplatit několika týdenní kurz v jednom ze školicích center, nebo počkat, zda některé kasino neuspořádá vlastní bezplatný kurz, kdy si z řady uchazečů vybírá vhodné adepty pro svůj podnik. Kurz trvá obvykle dva měsíce a v jeho průběhu se ukáže, zda je dotyčný vhodný pro vykonávání této práce. V počátcích bylo požadováno střední vzdělání s maturitou, dnes tomu již tak není a záleží na vedení kasina, jaké požadavky na zájemce o tuto profesi uplatňuje. Samozřejmostí je dosažení 18 let a čistý trestní rejstřík.

Obecně lze říci, že je požadována alespoň částečná znalost anglického a německého jazyka, protože klientelu tvoří převážně zahraniční hosté. Každá hra má svá pevná pravidla a jejich dokonalé zvládnutí je také nezbytným předpokladem pro tuto profesi. Manuální zručnost je také velmi důležitá, ale při poctivém trénování se s hracími žetony naučí pracovat téměř každý. Dále je požadováno dobré společenské vystupování a samozřejmostí je reprezentativní vzhled. Pohotovost a rychlost jednání je nutné pro zvládnutí samotné hry a bezproblémové přijímání velkého množství sázek během omezeného časového intervalu. Krupiér se musí za každé situace chovat maximálně profesionálně a nedávat průchod emocím. Sebeovládání je nezbytná výbava krupiéra. Při hře samotné je nutná schopnost rozlišovat výborně barvy a barevné odstíny, dobrý rozsah zvukového pole, krátkodobá paměť, praktické a samostatné myšlení, rozlišování směru zvuku, prostorové vidění, preciznost a rozhodnost.

2.4.2 Organizace práce a styly vedení v kasinu

Jednotlivá kasina se liší v mnoha ohledech, budu tedy popisovat práci krupiéra a chod kasina tak, jak ho znám já ze své vlastní zkušenosti.

Moje první zkušenost s touto prací je stará přibližně 14 let a tehdy jsem pracovala v malém kasinu s americkým způsobem vedení. Ten spočívá hlavně v řadě striktních nařízení a pravidel. Je přesně dáno, jakým způsobem a kdy krupiér provádí jednotlivé úkony své práce. Do posledního detailu je zde propracován systém práce na stole a nadřízení přísně dbají na jeho dodržování. Všichni jsou poučeni a při nejasnostech mají k dispozici písemný dokument, kde si mohou vše prostudovat.

Panuje zde hierarchie, kde na posledním místě stojí nový krupiér tzv. *chipper*. Ještě většinou samostatně nehraje s hosty, obvykle pomáhá hrajícímu dealerovi, připravuje a podává mu žetony. Zpočátku je posílán jen na malé hry. Podle šikovnosti se postupně dostává i ke větším hrám. V kasinu, které se potýká s nedostatkem krupiérů, je tato fáze přeskočena a hraje hned od začátku. Ve smlouvě má však uvedenu pozici *chipera* a je tak i finančně hodnocen.

Následuje pozice *dealera*, který hraje a na správnost jeho hry dohlíží inspektor. *Inspektorem* se stane zkušený dealer, někdo dříve a někdo čeká řadu let. Svoji roli zde hraje celá řada faktorů, v profesionálně vedeném kasinu záleží jen na schopnostech a odvedené práci dotyčného, jinde spíše na osobních sympatiích a „filosofii“ vedení. Inspektor je samozřejmě lépe ohodnocen, takže záleží i na ochotě platit zaměstnancům. Inspektor obvykle sedí na vysoké židli v čele stolu u kola rulety nebo po straně karetního stolu a sleduje hru. Kontroluje správnost výplat pro hosty a také dohlíží na to, aby hosté nepodváděli. Dealer je povinen plnit pokyny inspektora.

Nadřízeným inspektora je tzv. *pitboss*, který je pravou rukou manažera a sleduje dění na jednotlivých stolech a v celém kasinu. Tato funkce již vyžaduje větší množství schopností a znalostí nejen o hře samotné, ale i organizační dovednosti, dokonalé zvládnutí používaného cizího jazyka, umění vést, motivovat. Průběžně informuje manažera o dění „na place“, o aktuálním výsledku kasina a zvláštních

událostech. Vyjasňuje hostům sporné situace, ke kterým nezřídka dochází, ale vede s nimi i běžnou konverzaci, podílí se na vytváření přátelské atmosféry mezi kasinem a hosty. Součástí jeho práce je i rozdělování krupiérů k jednotlivým stolům. Po skončení pauzy jdou všichni přítomní krupiéři k pitbossovi a ten je pošle na určené místo. Tento systém má obrovské výhody, protože pitboss má dokonalý přehled o dění na stolech a ví co se kde děje. Má tedy velký prostor pro ovlivňování výsledku kasina tím, že může poslat zkušeného dealera k větší hře a začátečníka ke hře malé. Je pouze na jeho uvážení, jakou strategii zvolí, může i riskovat a zvolit opačnou taktiku, která se ve výsledku projeví jako správná. Svým rozhodnutím, koho a kam pošle, se vlastně stává zodpovědným za konečný výsledek kasina. Krupiéři se nemusejí starat a dohadovat mezi sebou a pauzu plnohodnotně využijí ke zotavení. Hlavním úkolem krupiéra je technicky dokonale zvládnout hru a zodpovědným za případnou prohru je tedy pitboss. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že jsem nikdy nebyla kárána za případnou prohru a práce v takto vedeném kasinu, pro mne byla mnohem příjemnější.

V současné době pracuji v kasinu, kde se na stoly rozdělují sami krupiéři a spatřuji v tom celou řadu negativ jak pro krupiéry, tak pro kasino a jeho konečný výsledek. Pauzy bývají různě dlouhé a svojí délkou se liší jak podle počtu krupiérů, tak podle množství otevřených stolů. Při deseti minutové pauze bývá občas problém se dohodnout, protože někdo spěchá na toaletu, další si chystá jídlo a ve výsledku dochází k častým nesrovnalostem a zatímco na jeden stůl jde více lidí, některé stoly zůstanou nevystřídané. Celou situaci kolem střídání bych označila za velmi úsměvnou, někdy však za tragickou. Dospělí lidé se předhánějí a strkají, jen aby si stačili vybrat stůl, který je pro ně z nejruznějších důvodů nejvýhodnější. Tak dochází k tomu, že se na velkou hru nedostane zkušený dealer, ale ten nejrychlejší. Celý večer se pak na stejných stolech střídají ty samé tváře, což nemusí být některým hostům příjemné a může to podle mého názoru ovlivnit i výsledek kasina. Tento systém je pro krupiéry zatěžující a pro kasino neefektivní.

Dalším stupněm profesionálního žebříčku může být *asistent managera nebo manager*. Obsah a náplň jeho práce zůstává pozorovateli skryta, protože na první pohled to vypadá, že nedělá nic. Pokud je přítomen, většinou si povídá s hosty a stará se o jejich spokojenost. Řeší záležitosti ohledně provozu kasina, dohlíží na jeho chod, zodpovídá se majiteli, má konečné slovo při rozhodování ve všech záležitostech a jiné.

Protože dnes již pracuji v kasinu s jiným stylem vedení a mohu srovnávat, musím říci, že já osobně shledávám výše uvedený americký styl vedení za méně stresující. Jasně daná pravidla, o kterých nikdo nediskutuje, a jasné vymezení vztahů mezi jednotlivými pracovními funkcemi, ulehčují práci všem. Chaos a přílišná volnost ve velkém kolektivu lidí, kde se nedbá na dodržování pravidel a postupů, je pro většinu zaměstnanců v důsledku zatěžující.

Na tomto místě chci zdůraznit, že zde uvádím pouze své subjektivní názory a je téměř jisté, že řada mých kolegů nahlíží na věc odlišně a s mými názory by se neztotožnili.

Nyní pracuji v kasinu s německo-českým vedením, kde se používá jiné označení pro pitbosse, zde funguje *saalschef*. Náplň jeho práce je přibližně stejná, odpadá jen rozdělování krupiérů na stoly. Pokud je třeba otevřít pro hosty nový hrací stůl, zavolá do místnosti určené pro krupiéry, tzv. *staff room*, a obvykle dva krupiéri (dealer a inspektor) jdou do sálu. Stoly jsou označeny čísly a zbylí krupiéri napíší na papír, v kolik se bude konkrétní stůl střídat. Výměna krupiérů probíhá po 30 minutách a střídá se ve čtvrt nebo v půl každé hodiny. Pokud je otevřeno více stolů, rozepisují se v deseti minutových intervalech.

Rozpis služeb je: 5 dní v práci – 4 dny volny, 5 dní v práci – 3 dny volna, 6 dní v práci – 5 dny volna. První den se nastupuje na 19 hodinu a končí ve 4 hodiny, stejně i druhý den. Pak následují tři dny od 15 hodin, konec směny je různý, odvíjí se od množství hostů a počtu krupiérů v práci. Je tedy možné odejít po devíti hodinách, ale také po třinácti. Otevřeno je po celý rok od 15 hodin do 4 hodin ráno, jedinou výjimkou je 23. prosinec.

Krupiéři jsou povinni být připraveni a převlečeni do pracovní uniformy 15 minut před otevřením kasina. V této čtvrt hodině, se vynášejí z kasy hodnotové žetony, kontroluje se jejich množství a ukládají se na příslušné stoly. Po otevření stolů se čeká na první hosty. V místnosti pro krupiéry je k dispozici kuchyňská linka s varnou deskou, základní vybavení pro přípravu jídla, lednice a mikrovlnná trouba. Dále je zde televize, sedací souprava, stoly, židle. Zde se zdržují krupiéři o svých pauzách.

2.4.3 Popis práce krupiéra

V kasinu kde pracuji, se provozují tři duhy hazardních her, které obsluhují krupiéři, tzv. živé hry, a dále jsou zde desítky výherních automatů. Mezi živé hry patří Americká ruleta, Black Jack a Caribbean poker. Abych přiblížila práci krupiéra, vybrala jsem si „královnu sázkových her“ ruletu, kdy na jednotlivých úkonech popíši, co konkrétně krupiér dělá.

Na krupiérův povel: „Vaše sázky, prosím.“, umístí hráči na hracím plátně své sázky. Druh sázky a její výše se řídí pravidly daného kasina. Na každém stole je umístěna informační tabulka s údaji o maximálních a minimálních sázkách u jednotlivých sázkových možnostech.

Dealer otočí kolem rulety a vhodí kuličku proti směru pohybu cylindru do vodící drážky mísy rulety. Může se stát, že kulička z ruletového kola vyletí. Dealer nebo inspektor ohlásí tzv. žádný spin (angl.: *no spin*), inspektor oznámí poslední číslo a kulička se položí na políčko, které náleží poslednímu vyhrávajícímu číslu. Kolo se nechá volně dvakrát otočit, pak dealer roztočí kolo na druhou stranu a začne nový *spin*.

Před dopadem kuličky oznámí dealer konec sázek a po vyslovení této věty krupiérem již nejsou povoleny další sázky. *V praxi to ovšem není tak jednoduché a hosté mnohdy konec sázek nerespektují. Zde také dochází k mnoha problémům, protože pokud se pozdní sázka týká vyhrávajícího čísla a dealer ji vrátí, hosté obvykle protestují a dožadují se výplaty. Nad každým stolem jsou umístěny kamery, takže pokud se ukáže, že host opravdu vsadil žeton ještě před dopadem kuličky, je mu*

obvykle výhra vyplacena i když se neřídil pokyny dealera. Tyto sporné situace řeší inspektor spolu se saalschefem, někdy hosté reagují tak hlasitě a emotivně, že se zapojí i manager.

Po dopadu kuličky krupiér oznámí vyhrávající číslo a jeho barvu a zároveň ho označí pomocí markéru na hracím plátně. Dále *očistí plátno*, shrábne prohrávající sázky a vyplatí vyhrávající sázky. Vyplácení začíná sázkami vnějšími sázkami a končí sázkami na jedno číslo. Dealer začíná vyplácet od vrchního žetonu a sečte všechny sázky stejné barvy, tedy sázky patřící jednomu hráči. Zřetelně oznámí součet a barvu, která je vyplácena. Pokud je vše v pořádku a inspektor souhlasí, může dealer odvézt výhru před hosta.

Na ruletě je možno vsadit na *vnější sázky*, což je červená nebo černá, sudá nebo lichá, malá (1–18) nebo velká (19–36) čísla. Výhra u těchto sázek je ve výši jednoho násobku sázky. Dále sázka na dvanáct čísel (sloupec) nebo na dvanáct čísel (tucet). Zde je výhra ve výši dvojnásobku sázky. Dále je možné hrát kombinované *sázky*. Sázka na dvě čísla je *split* někdy *a cheval* a výhra je ve výši 17 násobku sázky. Sázka na tři čísla v řadě je *street* nebo *transversale pleine* a výhra je ve výši 11 násobku sázky. Sázka na čtyři čísla je kříž, *corner*, *carre* a vyplácí se 8 násobek sázky. Sázka na šest čísel je *six-line* a výhra je ve výši 5 násobku sázky. Sázka na jediné číslo je označována jako *straight* nebo *en plein* a výhra je ve výši 35 násobku sázky.⁵²

Sázky, které hráč ohlásí krupiérovi a ten je umístí na určené místo, se nazývají *hlášené sázky*. Je jich celá řada a jen pro příklad uvedu *zero spiel*, nejoblíbenější sázku našich německých hostů. Pokud má host pocit, že kulička padá do určitých výsečí ruletového kola, začne sázet na skupiny čísel, která v kole rulety sousedí. Jednoduše řečeno, *zero spiel* je sázka 4 kusů žetonů na sedm čísel, která leží vedle 0. Nula se označuje jako *zero*. Umístění žetonů je takové: 0/3, 12/15, 26, 32/35.

⁵² TUČEK, J.; DOLINOVÁ, M. *Kasina: aneb co nevíte o nejrychlejším hazardu*. Praha: Euromedia Group 2001. 294 s. ISBN 80-7202-785-9, s. 73–74

S hlášenými sázkami se pojí také řada komplikací. I když dealer opakuje hlášenou sázku po hostovi, aby nedošlo k chybě, stejně vznikají ohledně hlášených sázek časté konflikty. Dealer může špatně rozumět, na stole bylo nahlášeno tolik sázek najednou, že se nepodařilo všechny zachytit, někteří hosté si také vymýšlejí a snaží se využít chaotickou situaci ve svůj prospěch. Hosté jsou rozčilení, překřikují se a jsou nepříjemní na dealera i inspektora. Verbální napadání nebo bouchání do stolu není nic neobvyklého. Hlavně pro začínající krupiéry jsou to opravdu nepříjemné chvíle, ti starší už jsou zvyklí, ale mnohdy vznikají tak vypjaté situace, že i po letech praxe je těžké zůstat v klidu.

I když se práce krupiéra přímo u hracího stolu může zdát snadná, začínající dealer to tak nevnímá. Musí se dokonale naučit pravidla, všechny potřebné násobky, všechny varianty hlášených sázek. Musí zvládnout pracovat se žetony, házet kuličku, stahovat plátno a odvážet výplaty. Pro někoho může být nepříjemné nezvyklé množství lidí, kteří si vás z těsné blízkosti prohlíží a někdy i komentují váš vzhled. A to vše provádět elegantně a pokud možno s úsměvem nebo alespoň s neutrálním výrazem na tváři.

Instrukce a zásady ohledně chování krupiéra k hostům vyžadují, aby všechny konflikty byly řešeny taktně a diplomaticky. Krupiér se nesmí hádat s hosty a všechna nedorozumění řeší inspektor nebo další nadřízený. Není dovoleno radit hráčům, jak sázet. Krupiér by neměl zbytečně zdržovat hru, ale ani házet krátké spiny, aby hosté mohli sázet. V průběhu hry se krupiér nesmí otočit zády ke hracímu stolu. Je zakázána konverzace mezi dealerem a inspektorem, která se vyloženě nevztahuje ke hře. Ke hráčům by se měl každý zaměstnanec chovat zdvořile a navozovat příjemnou atmosféru.⁵³

⁵³ TUČEK, J.; DOLINOVÁ, M. *Kasina: aneb co nevíte o nejrychlejším hazardu*. Praha: Euromedia Group 2001. 294 s. ISBN 80-7202-785-9, s. 103

2.4.4 Zdroje zátěže v povolání krupíera

Práce krupíera je velmi specifická a paleta stresorů, se kterými se při jejím vykonávání může setkat, je velmi pestrá. Nejprve popíši zdroje zátěže, které jsou charakteristické i pro jiné obory lidské činnosti.

Práce v nočních hodinách je samozřejmostí v mnoha odvětvích lidské činnosti – ve zdravotnictví, v gastronomii, v chemickém a báňském průmyslu, u policie, u hasičů, na dráze. Přibližně každá osmá žena a každý pátý muž (z výdělečně činných) jsou nuceni žít proti svému přirozenému biorytmu. Ráno bývá tělesná teplota, krevní tlak a tepová frekvence nejnižší a ti lidé musejí podávat maximální výkony; po půlnoci, kdy žaludek produkuje nejméně trávicích šťáv, jedí; ve dne, kdy je intenzita hluku a světla nejvyšší, spí.⁵⁴

Noční práce je v Zákoníku práce v §78 odst. 1 písm. k) definována jako práce, která je konaná v noční době, přičemž noční dobou je doba mezi 22. hodinou večerní a 6. hodinou ranní. Zaměstnancem pracujícím v noci je podle § 78 odst. 1 písm. l) Zákoníku práce ten, který během noční doby pravidelně odpracuje nejméně 3 hodiny ze své pracovní doby v rámci 24 hodin po sobě jdoucích. Podle § 94 (2) je zaměstnavatel povinen zajistit, aby zaměstnanec pracující v noci byl vyšetřen lékařem závodní preventivní péče:

- před zařazením na noční práci
- pravidelně podle potřeby, nejméně však jednou ročně kdykoliv během zařazení na noční práci, pokud o to zaměstnanec požádá.⁵⁵

Mohu potvrdit, že poslední čtyři roky můj zaměstnavatel opravdu dbá, aby všichni zaměstnanci toto vyšetření absolvovali. Jeho průběh se asi liší podle vykonávajícího lékaře a často má pouze formální charakter.

⁵⁴ PFLUGBEIL, K. *Biologické hodiny*. Praha: Euromedia Group 2009. 192 s. ISBN 978-80-242-2471-8, s. 111–112

⁵⁵ www.zakonik-prace-online.cz : *Kompletní úplné znění – Zákoník práce 2011 online* [online]. 2011 [cit. 2011-11-29]. Zákoník práce online. Dostupné z WWW: <<http://www.zakonik-prace-online.cz/kompletni-zneni/>>.

Lidé spí dnes v průměru o dvě hodiny méně než na začátku minulého století. Spánek často bez výčitek ošidíme, aniž bychom si uvědomili, že se jedná o základní lidskou potřebu a v naší životosprávě má významné postavení.

Vztah mezi poruchami spánku a stresem byl častokrát pozorován a vliv spánku na člověka se podařilo studovat i experimentálně. Jednalo se o pokusy, kdy se dobrovolníci rozhodli nespát bez přestání 60 – 120 hodin. Byly zjišťovány změny v jejich fyzickém i psychickém stavu a vyšlo najevo, že nedostatek spánku je významný stresor. Má přímý vliv na snížení pozornosti, zhoršení soustředění, objevily se halucinace. Studuje se také svévolné zkracování míry spánku a stavem organismu způsobená nespavost a jejich vliv na člověka. I zde se ukazuje jak důležitý spánek je. Jeho nedostatek vede k nadměrným pocitům únavy, úzkostem, stěžuje rozhodování apod. Odhady hovoří o 30 – 50 % lidí, kteří si dobrovolně zkracují množství potřebného spánku.⁵⁶

Potřebu spánku řídí melatonin, který se tvoří v lidském těle v cirkadiánním rytmu a odráží změny světla a tmy v průběhu 24 hodin. Za normálních okolností se tvoří v noci. Jeho zvýšená hladina je spojena s nutkáním ke spánku, a pokud během dne dojde k jeho patologické sekreci, objeví se pocit ospalosti. Spánek je nezbytný pro optimální funkci mozku. Krátce po usnutí se objeví spánek synchronní, který je několikrát za noc vystřídán spánkem paradoxním. Délka jednoho cyklu trvá přibližně hodinu a půl. V průběhu paradoxního spánku je svalstvo ochromeno, ale aktivita mozku je vysoká. Sny v této fázi jsou mimořádně živé a mají bizarní, nelogický charakter. Mozek si utřídí informace o denních událostech a ukládá vzpomínky. Pak nastupuje opět synchronní fáze, kdy je činnost mozku utlumena. Optimální pro odpočinek je pět až šest spánkových cyklů, tedy osm hodin spánku.⁵⁷

„Spánkový dluh“ je termín, který dnes běžně používáme a jeho častým viníkem je práce v noci a na směny. Při současné úrovni naší společnosti je jistě nutné zajistit kontinuitu provozu v nejrůznějších oblastech, ale na druhou stranu je

⁵⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4, s. 177

⁵⁷ ŽIDKOVÁ, Z. Sestry a spánek. *Sestra* [online]. 2005, 10, [cit. 2011-11-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/news/check-sub?id=288288>>.

nutné eliminovat dopady směnové práce na člověka a hledat preventivní opatření. Jedním z nejzávažnějších důsledků takové práce jsou poruchy spánku.⁵⁸

„Za zdravý, plnohodnotný spánek považujeme takový spánek, po kterém se člověk probudí dostatečně svěží, bez pocitu únavy a ospalosti a v požadované době bez násilného buzení.“⁵⁹

Důsledky nedostatku spánku: dlouhodobě může způsobovat zhoršení zdravotního stavu ve středních letech a dřívější smrt; negativně ovlivňuje cévní systém, krevní tlak, narušuje imunitní systém; způsobuje psychický stres, náchylnost k depresi a podrážděnost; dochází ke zpomalení práce; zhoršuje se paměť, časté výpadky paměti a potíže s ukládáním nových informací; může vyprovokovat záchvat epilepsie; způsobuje bolesti hlavy; potíže zažívacího traktu, zvyšuje se riziko alkoholismu; dochází ke ztrátě pozornosti; zvyšuje možnost dopravní nehody (nedostatek spánku je příčinou dvou ze tří nehod na silnici a 25% smrtelných nehod na dálnici souvisí s ospalostí řidiče).⁶⁰

Jsou lidé, kteří práci v noci za zátěž nepovažují a dokonce ji vyhledávají. Mezi lidmi je běžně rozšířeno užívání pojmů „ranní ptáče“ a „noční sova“. „Ranní ptáčata“ jsou nejvíce čilá brzy ráno, zatímco „sovy“ pocítují největší příliv energie odpoledne nebo večer. Tyto rozdíly nejsou pouze subjektivní a srovnávací studie těchto dvou typů potvrdily, že se liší v několika důležitých směrech. „Ranní ptáčata“ mají větší produkci adrenalinu než „noční ptáci“, což vede k celkově vyšší aktivační úrovni. Vrcholu své tělesné teploty dosahují během dne o něco dříve než „noční ptáci“. Tyto rozdíly v tělesných stavech a v aktivitě mají výrazný vliv na chování i výkonnost.⁶¹

⁵⁸ ŽIDKOVÁ, Z. Sestry a spánek. *Sestra* [online]. 2005, 10, [cit. 2011–11-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/news/check-sub?id=288288>>.

⁵⁹ ŽIDKOVÁ, Z. Sestry a spánek. *Sestra* [online]. 2005, 10, [cit. 2011–11-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/news/check-sub?id=288288>>.

⁶⁰ ŽIDKOVÁ, Z. Sestry a spánek. *Sestra* [online]. 2005, 10, [cit. 2011–11-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/news/check-sub?id=288288>>.

⁶¹ PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia 2011. 472 s. ISBN 978–80–200–1499–3, s. 89

„Schopnost přizpůsobit se nočním směnám se věkem zhoršuje. Hranicí adaptability je věk kolem padesáti let.“⁶²

Délka našeho cirkadiánního rytmu je dvacet pět hodin, proto je vhodnější, aby byl sled směn ranní – odpolední – noční než odpolední – ranní – noční. Pro organismus je přijatelnější střídání směn po dvou dnech než v delších intervalech. Směnný provoz má řadu důsledků: chronobiologické – únava, ospalost, poruchy soustředění, snížená výkonnost; společenské – omezení společenských aktivit, narušení rodinného či partnerského života; somatické problémy – zvýšené riziko kardiovaskulárních onemocnění, vředy, zažívací potíže, závislost na alkoholu a hypnotikách, úrazy.⁶³

Zvýšená možnost vzniku patologického hráčství

Karel Nešpor uvádí v jedné ze svých knih, že existují nebezpečná povolání ve vztahu k možnosti vzniku závislosti na hazardních hrách.

„Nebezpečná povolání jsou ta, při kterých přichází člověk do styku s hazardní hrou“⁶⁴

Patologické hráčství se v Mezinárodní klasifikaci nemocí řadí mezi „návykové a impulzivní poruchy“, tedy ne mezi závislosti. V předchozí verzi Mezinárodní klasifikace nemocí se tato diagnostická jednotka vůbec neobjevovala, kdežto Americká psychiatrická asociace ji mezi duševní poruchy zařadila již v roce 1980, tedy zhruba o 10 let dříve.⁶⁵

⁶² BORZOVÁ, C., et al. *Nespavost a jiné poruchy spánku*. Praha: Grada 2009. 141 s. ISBN 978–80–247–2978–7, s. 84

⁶³ BORZOVÁ, C., et al. *Nespavost a jiné poruchy spánku*. Praha: Grada 2009. 141 s. ISBN 978–80–247–2978–7, s. 84

⁶⁴ NEŠPOR, K. *Hazardní hra jako nemoc*. Ostrava: Nakladatelství Aleny Krtilové 1994. 146 s. s. 20

⁶⁵ NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost*. Praha: Portál 2007. 170 s. ISBN 978–80–7367–267–6, s. 26

Patologické hráčství podle Světové zdravotnické organizace (MKN-10):

1. Během období nejméně jednoho roku se vyskytnou dvě nebo více epizod hráčství.
2. Tyto epizody nejsou pro jedince výnosné, ale opakují se přesto, že vyvolávají tíseň a narušují každodenní život.
3. Jedinec popisuje silné puzení ke hře, které lze těžko zvládnout, a hovoří o tom, že není schopen silou vůle hře odolat.
4. Jedinec je zaujat myšlenkami a představami hraní a okolností, které tuto činnost doprovázejí.⁶⁶

Od patologického hráčství je třeba rozlišovat:

Hráčství a sázkařství (Z72.6) – tito lidé často hrají pro pocit vzrušení ze hry nebo se pokoušejí vyhrát peníze. Pokud musejí čelit těžkým ztrátám, snaží se držet tento zvyk na uzdě. Tato diagnostická kategorie se neřadí duševní poruchy, ale do skupiny „faktory ovlivňující zdraví a kontakt se zdravotnickými zařízeními.“

Nadměrné hráčství u manických pacientů (F30)

Hráčství u sociopatických osobností (F60.2) – u těchto lidí se vyskytuje širší trvalá porucha sociálního chování, která se projevuje agresivními činy nebo jinak výraznými projevy nedostatku zájmu o blaho a city jiných lidí. Zde je nutné dodat, že typický patologický hráč, pokud se dopustí trestné činnosti, dopustí se jí až poté, co se stal patologickým hráčem. Sociopatická osobnost se trestné činnosti zpravidla dopouští ještě předtím, než začne intenzivně hazardně hrát.⁶⁷

Je pravda, že znám pár jedinců, které hraní hazardních her dostalo do velkých potíží a jednoho dokonce na léčení do Červeného Dvora. I v jednom z mých rozhovorů se ukáže, že dotyčný má k hazardní hře velice blízko. Myslím, že všeobecně se bude krupiórů týkat spíše hráčství a sázkařství, protože kromě jednoho

⁶⁶ NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost*. Praha: Portál 2007. 170 s. ISBN 978–80-7367–267-6, s. 27

⁶⁷ NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost*. Praha: Portál 2007. 170 s. ISBN 978–80-7367–267-6, s. 27

výše zmiňovaného jedince, všichni z mého okolí drží svoji vášeň na uzdě. Tím ale nepopírám, že krupiéri rádi hrají o peníze. Zatímco běžného člověka návštěva kasina neláká, každý začínající krupiér se chce obvykle podívat na svoji práci také z druhé strany stolu. Další velmi oblíbenou „zábavou“ krupiérů jsou výherní automaty a kdykoli se po práci jde posedět, obvykle někdo z přítomných skončí u automatů. V ranních hodinách, kdy my končíme v práci, už jsou otevřené jen non-stop bary a tak jsme vystaveni jejich blikání častěji než lidé pracující ve dne. O přestávkách běží na staffu neustále sportovní přenosy nebo záznamy a převážně muži, dívky ovšem také, často živě debatují o svých sázkách na sportovní výsledky. Někteří chlapi tráví velkou část volného času hraním pokeru v oblíbeném baru, jiní doma sedí hodiny u počítačových her. Zde se sice nejedná o hazardní hru, ale za vhodnou formu trávení volného času to nepovažuji. Ve výčtu typů hazardních her bych mohla pokračovat, ještě jsou zde on-line herny... Nezbyvá mi než konstatovat, že krupiéri (z jednoho konkrétního kasina) jsou velmi hraví.

Pasivní kouření

V tabákovém kouři je řada látek, které mohou způsobit závažné zdravotní problémy. Bylo prokázáno, že obsahuje více než 5 tisíc látek, které vznikají během procesu hoření, ale existují odhady hovořící o tom, že jejich skutečný počet může být 10 až 20 x vyšší. V tabákovém kouři bylo odhaleno přes 60 látek s karcinogenními účinky. Tyto látky jsou obsaženy přímo v tabáku nebo vznikají během hoření. Tabákový kouř je zařazen do seznamu karcinogenů I A třídy – nejvyšší nebezpečnost.

Vliv pasivního kouření byl opakovaně prokázán u rakoviny plic. Riziko jejího vzniku vzrůstá průměrně o 20%. Rakovina nosních dutin je až 3 x častější u pasivních kuřáků, než u lidí, kteří mu nejsou vystavováni. Zvyšuje se riziko vzplanutí astmatu. Dalšími zdravotními důsledky může být vznik ischemické choroby srdeční, která se může projevit jako infarkt myokardu, angina pectoris nebo náhlé úmrtí. Až o

82% se zvyšuje se riziko vzniku cévních mozkových příhod. Na následky pasivního kouření zemře v ČR ročně 3 tisíce lidí, v zemích Evropské unie 22 tisíc.⁶⁸

ČR a její zákony, které se věnují problematice kouření na veřejných místech, jde bohužel mimo hlavní proud současného myšlení, a zatímco v mnoha zemích Evropské unie se již s kuřáky setkáme pouze na ulici, v našich restauracích a dalších podnicích, se kouří dál. Naši zákonodárci by se tímto tématem měli co nejrychleji zabývat.

Někdo se možná domnívá, že namodralý oblak dýmu, který se vznáší nad hracími stoly, ke kasinu patří a dotváří atmosféru tohoto místa. Lidé, kteří zde pracují a tráví zde nezřídka 12 hodin, budou jistě souhlasit, že personál kasina zakouřené prostředí obtěžuje. Zvláště na karetních stolech, kde krupiér stojí v těsné blízkosti hrajících hostů, se velmi často nedá před tabákovým kouřem nijak schovat a po celou dobu na stole ho krupiér dýchá. Někteří hosté kouří jednu cigaretu za druhou a na krupiéry ohledy neberou. Jsou i slušní hosté, kteří se alespoň snaží foukat kouř stranou, ale těch moc není a valný význam to také nemá. Krupiéři jsou tedy podle mého názoru velmi ohroženi možným poškozením zdraví z následků pasivního kouření.

⁶⁸ www.dokurte.cz [online]. 2011 [cit. 2011–11-28]. Jak škodí pasivní kouření. Dostupné z WWW: <http://www.dokurte.cz/?stranka=pasivni_koureni&typ=sablony>.

2.4.5 Další možné zdroje stresu

Konflikty

Slovo „konflikt“ je latinského původu, *conflictus* – srážka. Konflikt znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí.⁶⁹

Další možnou skupinou stresorů v práci krupiéra mohou být konflikty. Malé či větší konflikty provázejí člověka na každém kroku a ani na pracovišti o ně není nouze. Občas k nim jistě dochází v každém kolektivu a já se o nich zmiňuji z toho důvodu, že v práci krupiéra jsou podle mého názoru ještě častější, protože vše v kasinu se točí okolo peněz a tento fakt doléhá na všechny zúčastněné.

Konflikty můžeme rozdělit (mimo jiné) do čtyř tříd podle počtu zúčastněných osob:

1. intrapersonální konflikty, neboli vnitřní, osobní konflikty jedné osoby;
2. interpersonální konflikty, konflikty mezi dvěma lidmi;
3. skupinové konflikty, které existují uvnitř dané skupiny lidí;
4. meziskupinové konflikty, konflikty mezi dvěma skupinami lidí.⁷⁰

V práci krupiéra často dochází ke konfliktům interpersonálním. Dochází ke konfliktům mezi dvěma kolegy, a spory vznikají ohledně toho, kdo si dá pauzu a kdo půjde na stůl. Dalším oblíbeným tématem dohadů je, kdo půjde kdy domů apod. Jak už jsem se zmínila, pokud by vedení kasina jasně určilo pravidla pro všechny tyto skutečnosti, k těmto sporům by nedocházelo. Mezi krupiéry sice existuje hierarchické rozdělení na dealery a inspektory, v praxi je to však, zejména dealery, ignorováno a nadřazení se těmito spory zabývají jen ve vyhrocených případech. Všichni víme, že někdy máme problém domluvit se s jedním člověkem, jak se má tedy domluvit čtyřicet lidí, pokud nejsou jasně dána pravidla a není dbáno na jejich dodržování?

⁶⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha. Portál 2008. 189 s. ISBN978-80-7367-407-6, s. 17

⁷⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha. Portál 2008. 189 s. ISBN978-80-7367-407-6, s. 20

Další konflikty mezi dvěma osobami vznikají ve vztahu krupiér x saalschef. Zde vidím největší problémy (v tomto konkrétním kasinu) v nerovném zacházení se zaměstnanci. Bohužel se stává, že dodržování nějakého nařízení je požadováno plnit jen některým krupiérům, jiní se jím řídit nemusí. Co je jednomu vytýkáno, u druhého se přehlíží. Nedávno jsem slyšela někoho říkat, že takhle to funguje všude. Doufám, že neměl pravdu.

Bohužel dochází i ke konfliktům meziskupinovým, mezi krupiéry a saalschefy. Ty se týkají konkrétní práce na stole a často pramení z neinformovanosti krupiérů o některých záležitostech. Komunikaci mezi těmito skupinami bych označila za velmi slabou a často má podobu kusu papíru, který vedení vyvěsí na nástěnku. Následující dva tři týdny se dbá na dodržování tohoto nařízení, po čase jeho aktuálnost vyprchá. Vedení také není ve svých požadavcích a názorech jednotné, takže každý saalschef vyžaduje něco jiného. Opravdu není jednoduché fungovat jako zaměstnanec v takto vedeném podniku.

Jako stresující mohou krupiéři vnímat také to, že vlastně stojí mezi zájmy vedení kasina a zájmy hostů. Kasino funguje proto, aby vydělávalo co nejvíce peněz, hosté navštěvují kasino, protože chtějí vyhrát. Pokud tedy host vyhrává a je spokojený, pravděpodobně bude i přívětivý ke krupiérovi. Pokud jde o malé částky, nic významného se neděje. Pokud ale host vyhrává větší sumu peněz, zástupci vedení kasina se začínají, nápadně častěji než obvykle, objevovat v blízkosti stolu kde se vše odehrává. V těchto situacích se může krupiér cítit pod tlakem, protože on sám nemůže danou situaci nijak ovlivnit. Hlavní roli zde hraje štěstí a náhoda, i když vedení často připisuje tento faktor osobě krupiéra a jeho „schopnostem“.

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Cíl šetření a stanovení výzkumných předpokladů

3.1.1 Cíl práce

Cílem praktické části mé bakalářské práce bylo zjistit, zda krupiéri svoji práci vnímají jako stresující a co konkrétně jim stres vytváří. Dalším cílem bylo zjistit jaké prostředky a metody volí ke zvládání zátěže.

3.1.2 Metody a techniky sběru dat

Na samém začátku výzkumu jsem provedla pilotní studii, abych si ověřila, zda je můj výzkum mezi krupiéry realizovatelný. Využila jsem základní používanou metodu, rozhovor. Oslovila jsem osm kolegů krupiérů a vysvětlila jsem jim, čeho se týká má bakalářská práce. Vybrala jsem krupiéry, se kterými se lépe znám, ale chtěla jsem dosáhnout i rovnoměrného rozdělení ve vztahu muž x žena, začínající x zkušený krupiér, dealer x inspektor. Všichni oslovení byli ochotni rozhovor uskutečnit. Jednalo se o polostrukturovaný rozhovor a jeho stěžejní otázky jsem měla předem připraveny.

Všem jsem položila otázky:

- 1) Kolik je ti let?**
- 2) Jak dlouho pracuješ jako krupiér?**
- 3) Jaký je tvůj stav?(svobodný, ženatý, rozvedený)**
- 4) Jaké je tvé nejvyšší dosažené vzdělání?**
- 5) Co tě přivedlo k práci krupiéra?**
- 6) Považuješ práci krupiéra za stresující?**
- 7) Co přesně vnímáš jako zátěž?**

- 8) Máš nějaké problémy se spaním?
- 9) Máš nastavený nějaký denní režim?
- 10) Hraješ hazardní hry?
- 11) Jsi „noční sova“ nebo „ranní ptáče“?
- 12) Co považuješ za pozitiva této práce?
- 13) Jak trávíš volný čas?
- 14) Co ti pomáhá vyrovnávat se s pracovní zátěží?
- 15) Jaké jsou tvé další plány ohledně této práce?

Další otázky jsem pokládala podle povahy odpovědí a odpovědi zapisovala. Přepis rozhovoru jsem pořizovala co možná nejdříve.

Na základě odpovědí dotazovaných a svého pozorování prostředí kasina, jsem si stanovila výzkumné předpoklady a sestavila dotazník. Výhodou této metody je úspora času a finančních prostředků, lze získat poměrně velké množství dat v relativně krátkém časovém úseku. Celé znění tohoto nestandardizovaného dotazníku je uvedeno v příloze bakalářské práce. Dotazník obsahuje stručný úvod a dále vlastní výzkumné otázky. V dotazníku využívám otázky identifikační, uzavřené, otevřené a polootevřené, respondenti odpovídali celkem na 24 otázek.

Předvýzkum jsem provedla v jedné pracovní skupině krupiérů o 15 členech, kterým jsem předložila dotazník nejdříve. Tímto krokem jsem si zamýšlela ověřit, zda jsou otázky srozumitelné a zda jsou respondenti ochotni na ně odpovídat. Všichni přítomní vyplnili dotazník bez problémů a nikdo neměl problémy s povahou položených otázek. Po vyhodnocení situace jsem tedy předložila dotazník zbylým krupiérům.

Záznam z polostrukturovaných rozhovorů:

Rozhovor č. 1:

Muž, 22 let, praxe krupiéra 3 roky, svobodný, ve vztahu jeden rok, vzdělání středoškolské. V prvním semestru studia na pedagogické fakultě se rozhodl pracovat v kasinu.

Práci krupiéra si vybral, protože mu připadá zajímavá a velmi ho baví. Práci nepovažuje za stresující, někdy mu vadí stereotyp při malých hrách a dále uvádí, že by bylo dobré zpřísnit pravidla pro chování hostů. Domnívá se, že vedení kasina je příliš benevolentní ohledně přijímání pozdních sázek, umožňuje vstup i značně podnapilým hostům a toleruje nevhodné chování ke krupiérům. Pro personál by si přál lepší podmínky v zázemí, také by uvítal možnost stravování. Obtěžuje ho zakouřené prostředí kasina (sám je kuřák) a nevhodná klimatizace.

Stěžuje si na problémy s usínáním, nemá žádný režim. V pracovní dny spí různě, někdy 3 hodiny jindy 9. O volnu spí 12 hodin i více. Po práci chodí téměř pravidelně do non-stop barů nebo heren, kde pije alkoholické nápoje a hraje výherní automaty.

Hazard se snaží v současné době omezit, uvádí, že hraje jednou týdně. Ještě před dvěma měsíci hrával každý den, což nezůstalo bez následků. Dostal se do finančních potíží a poznamenalo to i jeho vztahy s rodiči. Došlo i k tomu, že ho vyhodili z domu a nějaký čas bydlel v nájmu. Peníze do hry si půjčoval od přátel, nejvyšší prohru uvádí 30 tisíc korun, největší výhra 25 tisíc. Nejčastěji hrál automaty, pokud měl více peněz, navštěvoval i kasina.

Je „noční sova“ a práce v noci mu vyhovuje. Kladně hodnotí i dny volna a kontakt s lidmi. Volný čas tráví s přítelkyní, hodně spí, sportuje, v oblíbeném baru hraje poker.

Jeho snem je být majitelem herny nebo kasina.

Rozhovor č. 2:

Žena, 21 let, praxe 1 rok, svobodná, bez vážného vztahu, středoškolské vzdělání. Bydlí u rodičů a do zaměstnání dojíždí autobusem cca 5h z Moravy. Využívá ubytování, které kasino poskytuje zaměstnancům a na volno odjíždí domů. Jeden rok byla zaměstnána v bance jako konzultantka a pak se rozhodla zaplatit kurz ve školícím středisku. Práce krupiéra jí připadala zajímavá a ochotně zaplatila 20 tisíc korun.

Práci krupiérky považuje za poměrně stresující. Jako nejvíce zatěžující uvádí práci v noci a v zakouřeném prostředí. Dále uvádí, že má strach z konfliktů s inspektory, kteří dohlíží na práci dealera. Má nepříjemné pocity a obavy z chybného výpočtu výplaty pro vyhrávajícího hosta a následného „seřvání“ od nadřízeného. Hrubé chování hostů, jako jsou sprosté nadávky a hlasité projevy, jí také nedělá dobře.

Ohledně spánku vypověděla, že usíná dobře, ale trápí ji špatné sny. Po vzbuzení z takového snu se klepe a nepříjemný pocit. Spí průměrně 8 hodin, jak doma o volnu tak během pracovní směny. Doma spí do poledních hodin, chodí spát kolem třetí hodiny ranní. Po týdnu volna je schopna přejít na režim, kdy vstává ráno a usíná před půlnocí.

Za rok práce v kasinu přibrala 8kg, říká, že stres kompenzuje jídlem a nakupováním. Nekouří, nepije. Práce jako taková jí baví, zejména karetní hry. Za největší motivační sílu označuje peníze. V ČR chce získat dostatečnou praxi a do budoucna by chtěla pracovat v nějakém zahraničním kasinu.

Také se označuje za „noční sovu“ a volno tráví s přáteli, ráda chodí do kina, na spinning a do aqua parků.

Rozhovor č. 3:

Muž, 36 let, praxe 15 let, ženatý, 6letý syn, vzdělání středoškolské, dva semestry VŠ. Pracoval krátce jako prodavač, jako dělník v Německu. Práci v kasinu mu doporučil kamarád.

Na moji první otázku, zda mu práce krupiéra připadá stresující, odpověděl nejprve „ne“, v průběhu rozhovoru svůj názor změnil a opakovaně mě vyzýval, ať to přepíši na „ano“. Za nejvíce stresující považuje neustálý strach, že kasino nevydělá dostatečné množství peněz a v důsledku toho, on nedostane náležitě zapláceno. Neustále má obavy, že neuživí dítě a ženu na mateřské dovolené. Do práce dojíždí asi 1,5 hodiny vozem a využívá proto možnost ubytování poskytovanou kasinem. Dojíždění a odloučení od rodiny, také označuje za zátěž. K organizaci práce v kasinu a k jeho vedení, má také výhrady.

Usíná dobře, spí asi 5 hodin během pracovních dní, o volnu 8 hodin. Po práci uléhá mezi sedmou a osmou hodinou ránní, doma kolem půlnoci. Ve dnech volna přehazuje noční režim na denní. Označuje se za „noční sovu“.

Nejvíce volného času tráví s rodinou, věnuje se údržbě rodinného domu, sleduje filmy, spravuje zpravodajský server. Pokud mu tato práce i nadále bude přinášet stálý příjem, nehodlá ji opouštět.

Rozhovor č. 4:

Žena, 25 let, praxe 7 let, svobodná, vážný vztah, vyučená kadeřnice. Pracovala jako barmanka a obsluha pobočky kursového sázení. Chtěla pracovat jako krupíerka a absolvovala kurz pořádaný kasinem.

Práci v kasinu za stresující nepovažuje, velmi jí baví. Za zátěž považuje vztahy a konflikty mezi zaměstnanci navzájem. Také se jí nelíbí přístup vedení ke krupíérům a způsob jejich hodnocení, který se jí nezdá objektivní.

Pociťuje trvalý nedostatek spánku. Před spaním si dá sklenku vína, piva. Usíná dobře. Spí v průběhu pracovní směny 7 hodin, o volnu asi 9 hodin. Je „noční sova“.

V současné době omezuje příjem alkoholu. Kouří. Hraje výherní automaty, o výši proher nechce hovořit. Někdy si na hraní i půjčí. Otázky kolem hazardu jsou jí nepříjemné a cítím, že o tom nechce dál mluvit.

O volnu, kdy je dostatek času, ráda jí, schází se s přáteli, stará se o domácnost a čte. Jako zdroj uvolnění uvádí sex.

Za největší klad své práce považuje dny volna a změnu zaměstnání neplánuje.

Rozhovor č. 5:

Muž, 21 let, praxe 1 rok, svobodný, vzdělání střední. Práci krupiéra si vybral, protože je zajímavá, přináší možnosti pracovat v zahraničí a uvedl, že je to „čistá práce“. Zaplatil si kurz ve školicím středisku.

Největší stres prožívá při velkých hrách, cítí zodpovědnost za peníze, které vyplácí a za jejich správné spočítání. Jako zátěž uvádí omezení v osobním životě, často mu unikají různé společenské a kulturní události. Uvítal by vyšší finanční ohodnocení a zavedl přísnější pravidla pro hosty.

V průběhu pracovních dní spí dobře, doma (také dojíždí z větší vzdálenosti) usíná hůř. Po práci chodí občas na pivo a usíná dobře, spí asi 7 hodin. Doma usíná k ránu a spí 9 hodin. Je „noční sova“.

Po práci občas hraje v baru výherní automaty. Největší prohru uvedl 800 Kč, někdy si i půjčí. Mívá z toho výčitky svědomí.

Volný čas věnuje hře na kytaru, velkým koníčkem je mu jízda autem. V budoucnu by rád pracoval v některém zahraničním kasinu, kde by se mohl zdokonalovat v cizích jazycích a rozvíjet svoji osobnost.

Rozhovor č. 6:

Žena, 26 let, praxe 4 roky, svobodná, žije s přítelem, vzdělání vysokoškolské.

Práci v kasinu považuje za stresující, první co se jí vybaví, je nedostatek spánku. Občas má problém usnout a druhý den se cítí v práci unavená. V pracovních dnech spí asi 6 hodin, o volnu i 10 hodin.

Další zátěž spatřuje ve vztazích mezi zaměstnanci. Nedostatky vidí i ve způsobu organizace práce a vadí jí styl vedení. Nadřízení nejsou často objektivní při hodnocení práce a do hry vstupují osobní sympatie. Nedostatek informací ze strany vedení a naopak řešení záležitostí nepodstatných, považuje také za zátěž.

Ve volném čase ráda spí, podniká výlety, chodí do kina, do klubů a na koncerty. V létě sportuje, hraje tenis, plave, jezdí na in-line bruslích. V zimě stráví hodně času u PC, chatuje a kouká na filmy.

Za pozitivní považuje dlouhé volno a relativně dobrý plat. V současné době neuvažuje o změně zaměstnání.

Rozhovor č. 7:

Muž, věk 28 let, praxe 7 let, vzdělání střední, svobodný, bez vztahu, žije s matkou, v předchozím zaměstnání pracoval tři roky jako prodavač v elektu. O možnosti pracovat jako krupiér se dozvěděl od bratrance a přihlásil se na kurz pořádaný kasinem.

Práci krupiéra považuje za stresující. Nejvíce ho zatěžují konflikty s kolegy a nedostatek komunikace ze strany vedení.

Se spánkem nemá problémy, je také „noční sova“. V průběhu pracovních dní spí 7, 8 hodin, o volnu více 10 – 12 hodin. Žádný zvláštní režim nemá, protože je bez závazků, spí a vstává podle své potřeby. Uvádí občasné noční pocení.

Problémy spojené se stresem často řeší jídlem. Občas si zahráje výherní automaty, ale snaží se to omezovat, při prohře má výčitky svědomí. Největší prohru uvedl dva tisíce korun.

O volnu hodně spí, hraje počítačové a konzolové hry. U počítače stráví průměrně 4 hodiny denně. Dále se věnuje rodině, malým neteřím a snaží se cvičit a chodit na procházky.

Na práci krupiéra mu vyhovuje dlouhé volno, a relativně dobré peníze. Některé dny jsou klidnější a práce ho baví.

V současné době si hledá práci v Německu a Rakousku, touží po změně. Chce se zdokonalit v němčině, seznámit se s novými lidmi, nalézt nové podmínky pro svůj osobní růst.

3.1.3 Stanovení výzkumných předpokladů

P1 Předpokládám, že většina krupiérů hodnotí svoji práci jako stresující.

P2 Předpokládám, že nejvíce označovanými stresory budou:

- 1) ze skupiny stresorů, které vyplývají z výkonu práce – rutina
- 2) ze skupiny fyzikálně chemických stresorů – zakouřené prostředí
- 3) ze skupiny sociálně psychologických stresorů – nedostatek komunikace ze strany vedení.

P3 Předpokládám, že většina dotazovaných jsou „noční sovy“.

P4 Předpokládám, že nejméně třetina dotazovaných provozuje pravidelně hru o peníze.

P5 Předpokládám, že nejoblíbenějším druhem hazardní hry u krupiérů jsou výherní automaty.

P6 Předpokládám, že nejméně polovina krupiérů se domnívá, že se dostatečně věnuje péči o své zdraví.

P7 Předpokládám, že krupiéri budou ve snaze o kompenzaci pracovní zátěže ve volném čase nejčastěji provozovat sportovní aktivity.

P8 Předpokládám, že nejméně polovina dotazovaných hodnotí partnerské vztahy krupiérů jako více komplikované.

P9 Předpokládám, že většina krupiérů nemá morálně etické pochybnosti o vykonávání své profese.

3.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek vytvořili krupiéri jednoho nejmenovaného kasina. Dotazníky jsem respondentům rozdala osobně, oslovila jsem 45 krupiérů. Zpátky se vrátilo 44 vyplněných dotazníků. Dotazníky byly vyplněny bez závad, jeden krupiér se šetření odmítl účastnit.

4 VÝSLEDKY A DISKUZE

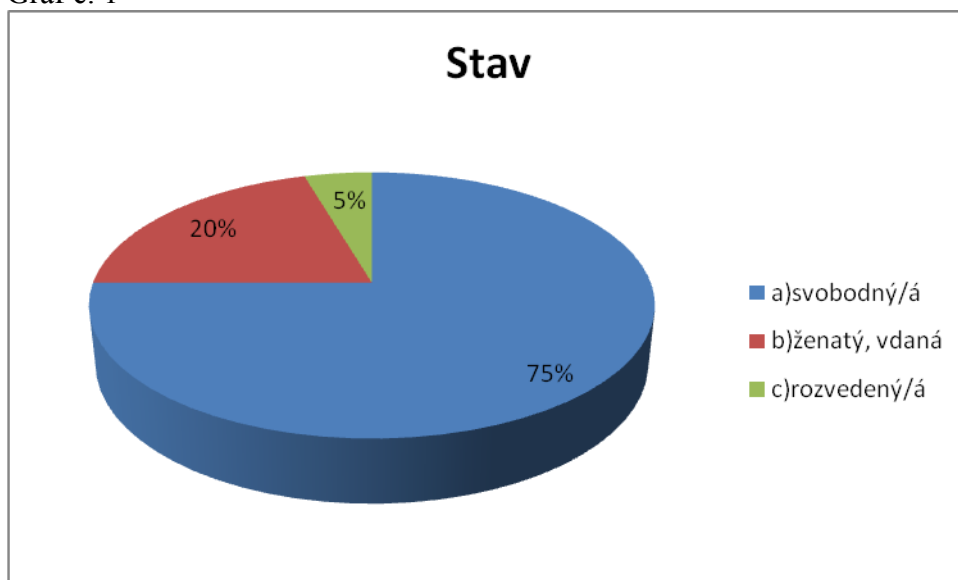
4.1.1 Výsledky dotazníkového šetření a diskuze

Otázka č. 1:

Průměrný věk krupíerů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, je 29,5 let, přičemž nejmladšímu respondentovi bylo 21 a nejstaršímu 43 let.

Otázka č. 2:

Graf č. 1



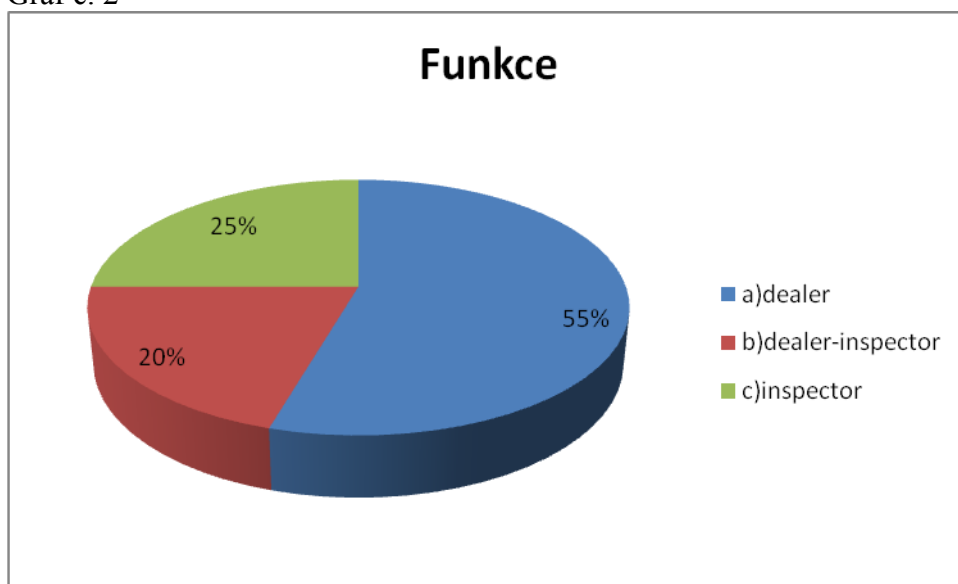
Z odpovědí vyplývá, že v manželském svazku žije jen 20% dotazovaných, tedy 9 krupíerů. Rozveden je jeden muž (36 let) a jedna žena (33 let), což je 5% soboru. 33 krupíerů je svobodných, což je 75%. Myslím, že 9 osob žijících v manželství mezi 44 respondenty je poměrně malé číslo. Domnívám se, že to souvisí se specifiky práce v noci a na směny.

Otázka č. 3:

Průměrná délka praxe v kasinu dotazovaných krupiéřů je 7,5 roku. Nejdelší uvedená praxe je 16 let. Z toho vyplývá, že v tomto kasinu pracují poměrně zkušení krupiéři.

Otázka č. 4:

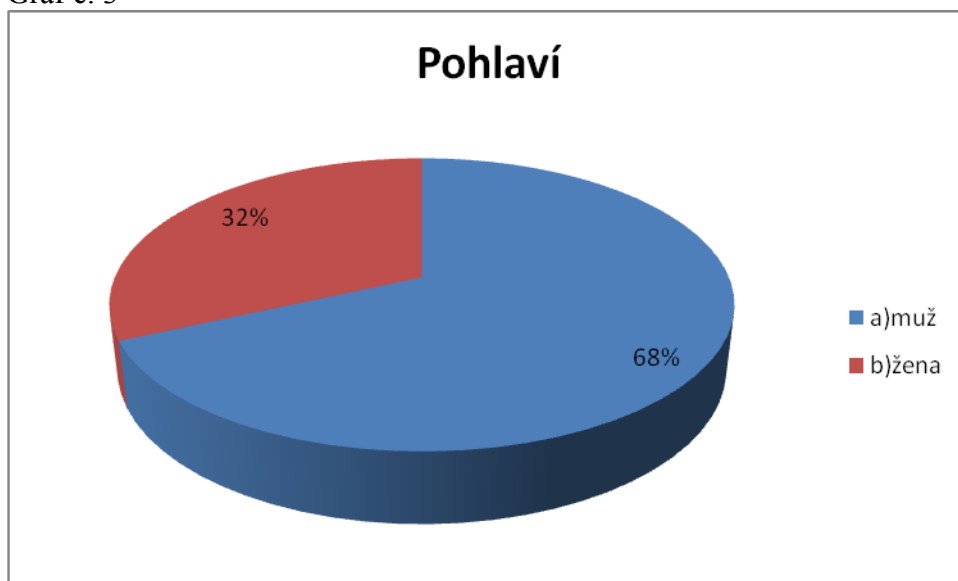
Graf č. 2



24 dotazovaných krupiéřů (55%) zastává pozici dealera, 9 dealer-inspektora (20%) a 11 (25%) inspektora. Toto rozložení v podstatě odpovídá potřebám zaměstnavatele, ale zároveň omezuje možnosti profesního růstu, což je třetí nejčastější zdroj stresu v odpovědích na otázku č. 9 (Graf č. 7).

Otázka č. 5:

Graf č. 3



Mužů zde pracuje 68% a žen 32%. Poměr mužů a žen 30 : 14 nepovažuji vzhledem k charakteru práce za překvapivý.

Otázka č. 6:

Graf č. 4

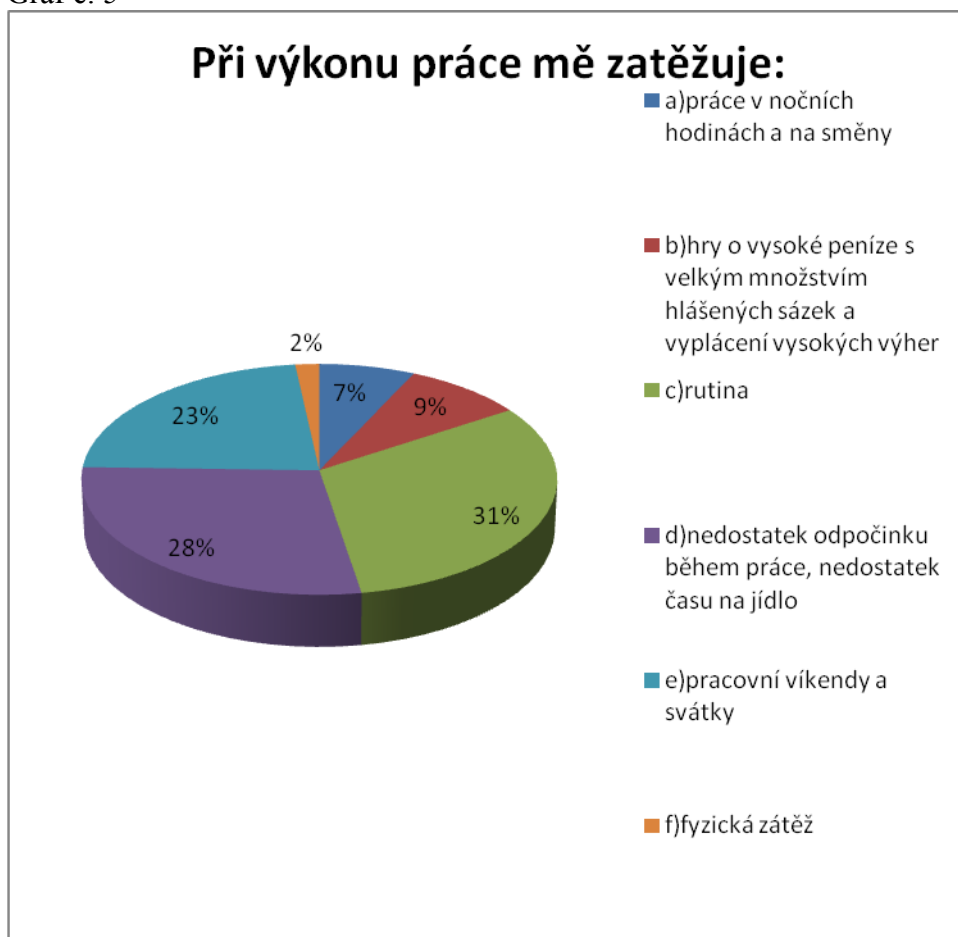


45% dotazovaných odpovědělo „spíše ne“, je to 20 krupíerů, 50% odpovědělo „spíše ano“, 20 krupíerů. Práci krupíera jako stresující hodnotí „spíše ne“ a „rozhodně ne“ celkem 22 respondentů, stejně jako možnost „spíše ano“. Hodnocení „rozhodně

ano“ se v odpovědích neobjevilo. Pro mne osobně je tento výsledek překvapující, z vlastní zkušenosti bych očekávala více odpovědí ve spektru „spíše ano“ a „rozhodně ano“.

Otázka č. 7:

Graf č. 5

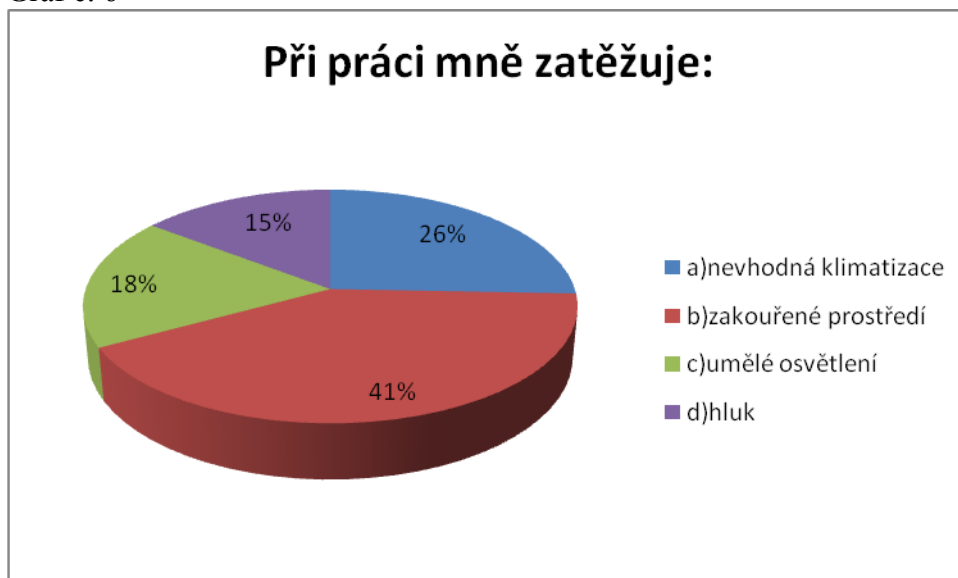


Tento graf vyjadřuje z kolika procent se jednotlivé stresory podílely na celkovém množství volených stresujících faktorů. Rutina byla z celkového množství stresorů volena nejčastěji a podílela se z 31% , dále se umístil nedostatek odpočinku s 28%, pracovní víkendy a svátky 23%. Rutinu uvedlo jako zdroj zátěže při práci 18 respondentů (41%), nedostatek odpočinku během práce a nedostatek času na jídlo 16 respondentů (36%), pracovní víkendy a svátky 13 (29%). Naopak fyzickou zátěž jako zdroj zátěže při práci uvedl jen jeden dotazovaný, hry o vysoké peníze uvedlo 5 respondentů(11%). Z toho, že 30% dotazovaných má problém s nedostatkem

odpočinku během práce a zároveň jen 2% s nadměrnou fyzickou zátěží usuzují, že pracovní zátěž krupíera je hlavně psychického charakteru.

Otázka č. 8:

Graf č. 6



Tento graf znázorňuje z kolika procent se jednotlivé stresory podílely na celkovém množství volených stresorů. V otázce zaměřené na zdroje fyzikálně chemických stresorů uvedlo 77% tedy 34 respondentů zakouřené prostředí, 47% (21 osob) nevhodnou klimatizaci, 34% (15 osob) umělé osvětlení a 27% (12 osob) hluk. Legislativa České republiky v čele se zákonodárci je bohužel v boji proti kouření stále velice benevolentní a zaměstnání krupíera patří mezi ty nejvíce exponované profese v rámci ohrožení zaměstnanců pasivním kouřením.

Otázka č. 9:

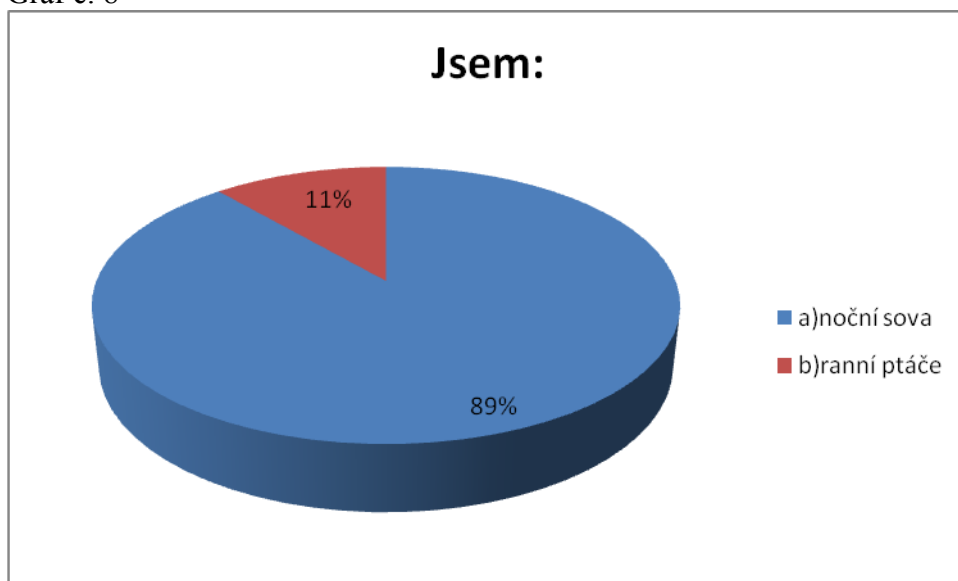
Graf č. 7



Jako dva nejčastější zdroje sociálně psychologického stresu v povolání krupiéra uvedli respondenti nedostatek komunikace ze strany vedení (55%, 24 osob) a nerovné zacházení se zaměstnanci (50%, 22 osob). To dle mého názoru poukazuje na neprofesionalitu, či nekompetenci vedení. Ostatní odpovědi jsou poměrně symetricky rozložené do všech možností, z čehož usuzuji, že sociálně psychologická zátěž v tomto kasinu je značná. Na třetím místě jsou omezené možnosti postupu v profesním žebříčku (41%, 18 osob). Jeden respondent doplnil, že ho zatěžuje výše finanční odměny za vykonanou práci.

Otázka č. 10:

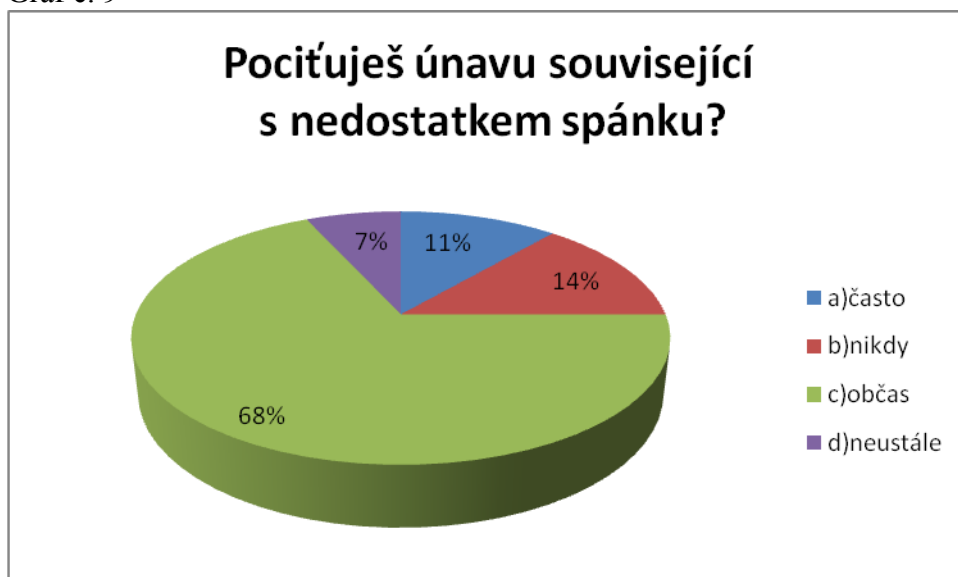
Graf č. 8



39 dotazovaných (89%) by se označilo jako „noční sova“ a 5 dotazovaných (11%) jako „ranní ptáče“. Předpokládám, že toto povolání si vybírají převážně lidé, kteří nemají problém s nočním životem.

Otázka č. 11:

Graf č. 9

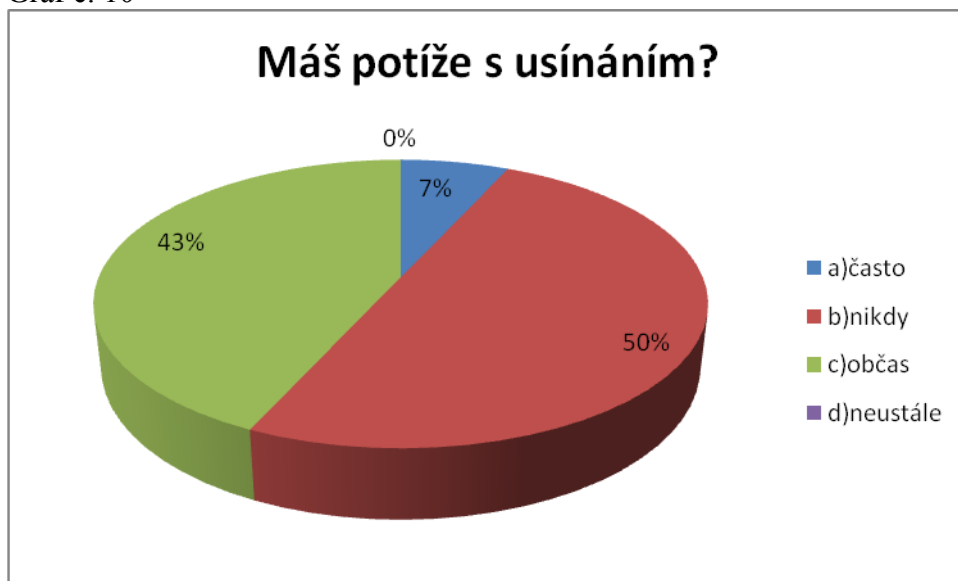


Pouze 14% respondentů (6) nemá nikdy problémy související s nedostatkem spánku. Naproti tomu chronické obtíže udává 7% dotazovaných (3). Občasné

problémy udává 68% dotazovaných krupíerů (30). Z pěti „ranních ptáčat“ (otázka č. 10) odpovídal na tuto otázku „často“ jeden respondent, „nikdy“ jeden respondent, „občas“ dva respondenti a „neustále“ také jeden respondent. 86% dotazovaných uvádí alespoň občasnou únavu související s nedostatkem spánku.

Otázka č. 12:

Graf č. 10



Potíže s usínáním nikdy nemá 50% dotazovaných krupíerů. Dalších 50% uvádí problémy občasné a časté. Z toho 3 krupíeri často (7%) a 19 krupíerů (43%) občas. Chronické problémy s usínáním se v odpovědích nevyskytly.

Otázka č. 13:

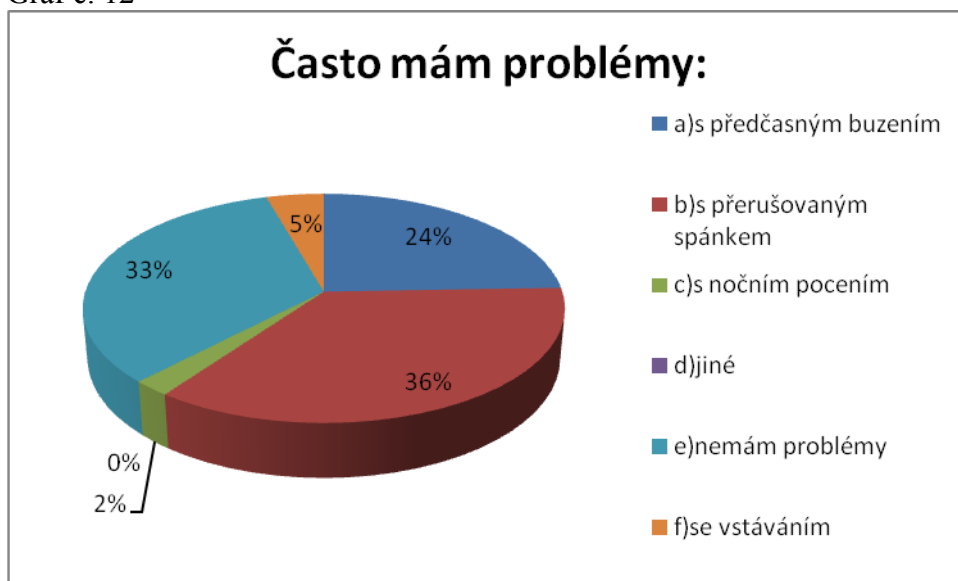
Graf č. 11



61% respondentů (27) uvádí, že nemá problémy s usínáním, což nekoreluje s odpověďmi na otázku č. 12, kde uvedlo, že nikdy nemá problémy s usínáním 50% dotazovaných. 6 krupíerů (14%) řeší problémy s usínáním pomocí alkoholu. Léky na spaní bere 1 krupíer. Jako jiný způsob řešení problémů s usínáním respondenti 4x uvedli užívání marihuany, 4x PC a 2x sledování televize.

Otázka č. 14:

Graf č. 12



Jako nejčastější problém spojený s narušeným biorytmem uváděli dotazovaní krupiéři přerušovaný spánek 36% (16) . 33% (15) respondentů neuvádí žádné problémy ve spojitosti se spánkem. 24% (11) má problémy s předčasným buzením. 2 respondenti mají problémy se vstáváním.

Otázka č. 15:

Graf č. 13



36 dotazovaných krupiérů (82%) přiznává osobní zkušenost s hazardní hrou.
8 krupiérů (18%) nemá žádnou zkušenost s hazardní hrou o své peníze.

Otázka č. 16:

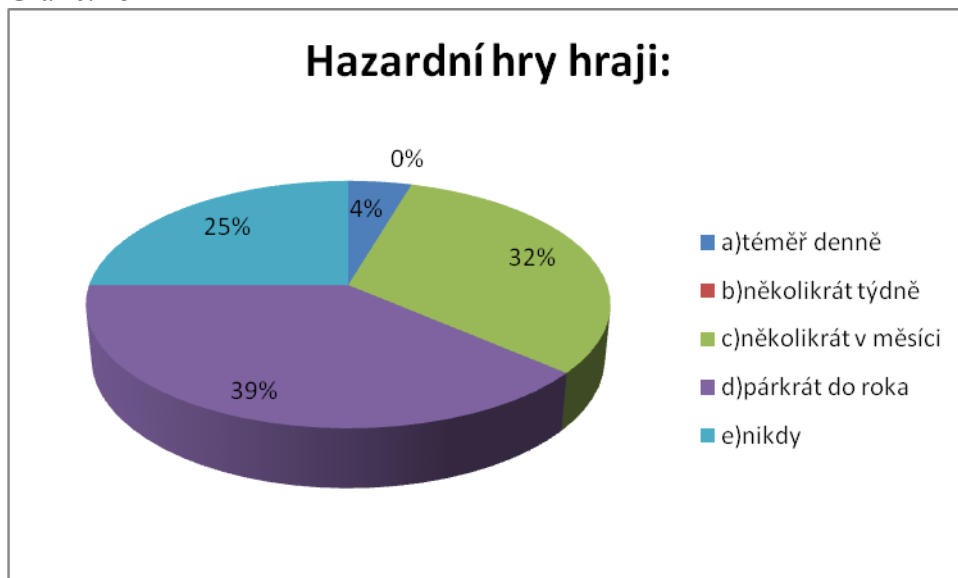
Graf č. 14



Nejoblíbenější hazardní hrou mezi respondenty jsou výherní automaty, které uvedli dotazovaní 16x, následuje živá hra 13x a sportovní sázky 9x. Jako „jiné“ uvedli dotazovaní živý texas holdem poker (4x).

Otázka č. 17:

Graf č. 15



Pouze dva dotazovaní hrají hazardní hry téměř denně (4%), 32% krupiérů uvádí frekvenci několikrát v měsíci (14x) a 39% několikrát v roce (17x). 11

respondentů (25%) nehraje nikdy. Mezi nimi je 8 krupíerů (6 žen a 2 muži), kteří uvedli v otázce č. 15, že nemají osobní zkušenost s hazardní hrou o své vlastní peníze a z toho vyplývá, že pouze 3 krupiéři, kteří takovou zkušenost mají, dále hazardní hry neprovozují vůbec.

Otázka č. 18:

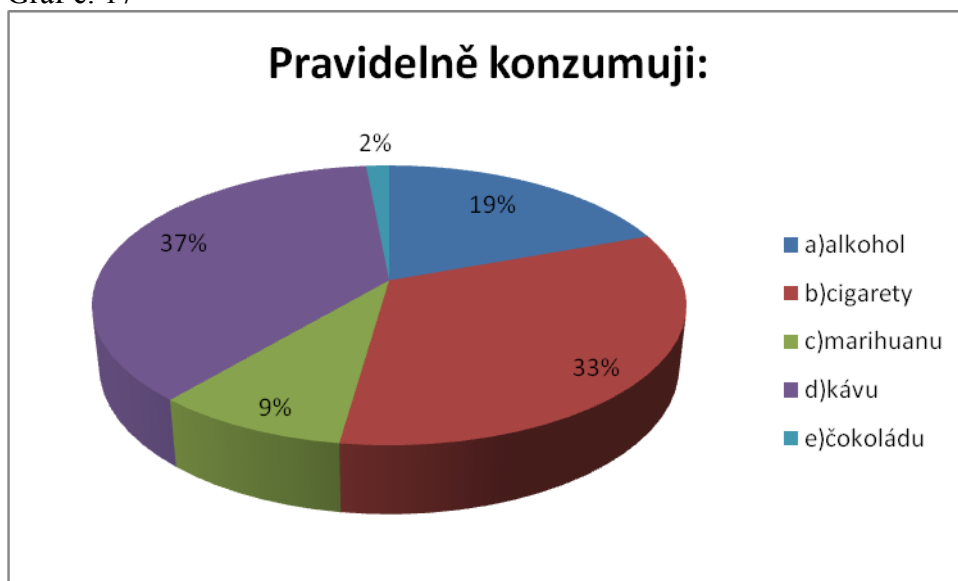
Graf č. 16



Pouze 41% respondentů (18) spěchá po skončení pracovní doby domů spát, ostatní se věnují ještě jiným činnostem. Na jednu sklenku zajde 27% (12), 20% se zdrží se déle (9) a 2 kouří marihuanu a 3 dělají něco jiného.

Otázka č. 19:

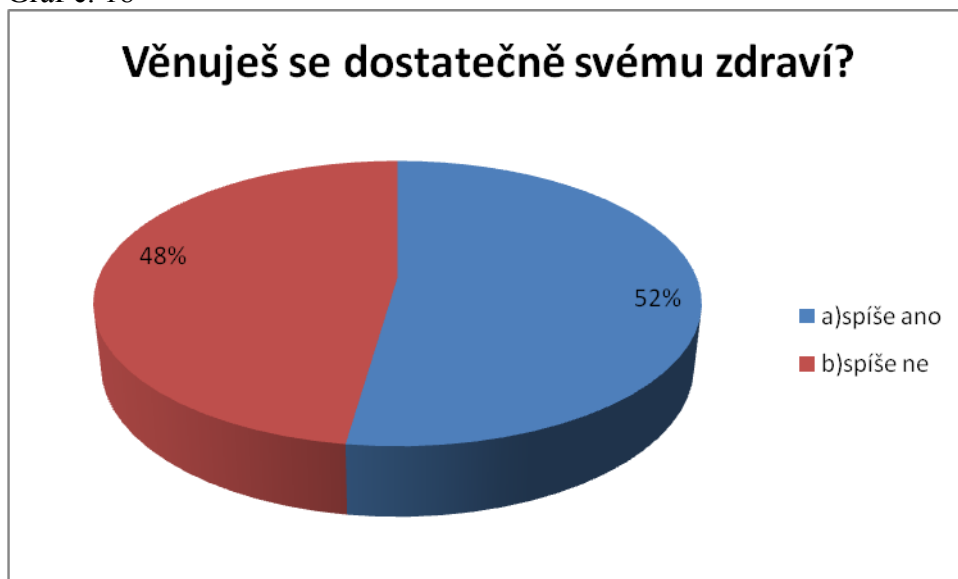
Graf č. 17



25 respondentů (37%) uvádí pravidelnou konzumaci kávy. 33% (22 krupíerů) pravidelně kouří, což koreluje s výskytem tabakismu v České republice. Alkohol pravidelně konzumuje 19% (13). 6 dotazovaných krupíerů (9%) přiznává užívání marihuany. 4 krupiéři už dříve uvedli (otázka č. 13) konzumaci marihuany při problémech s usínáním. Jedna žena uvedla pravidelnou konzumaci čokolády.

Otázka č. 20:

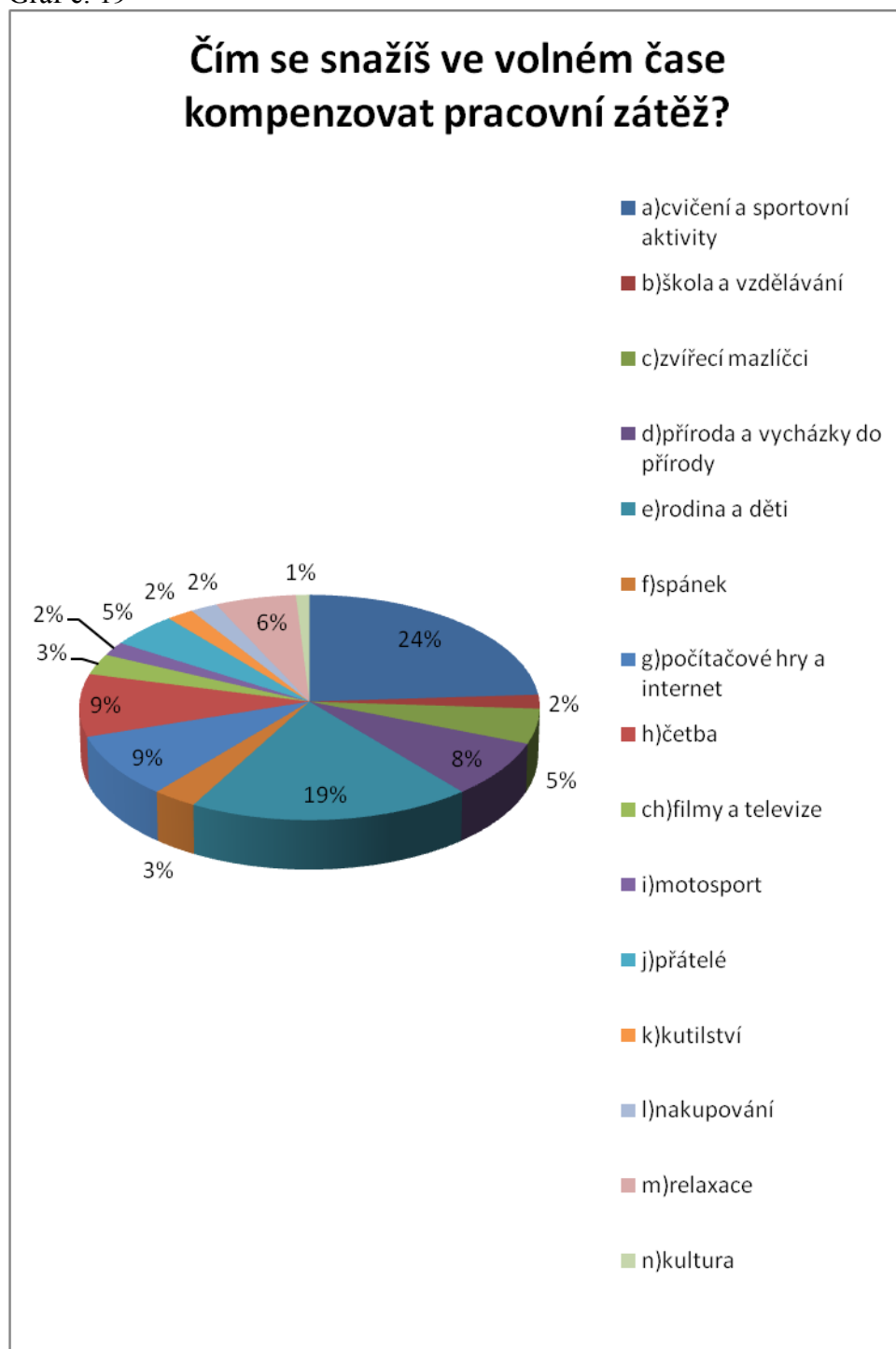
Graf č. 18



23 dotazovaných krupíerů (52%) se domnívá, že o své zdraví spíše dostatečně pečují a 21 (48%) se jich domnívá, že spíše ne.

Otázka č. 21:

Graf č. 19

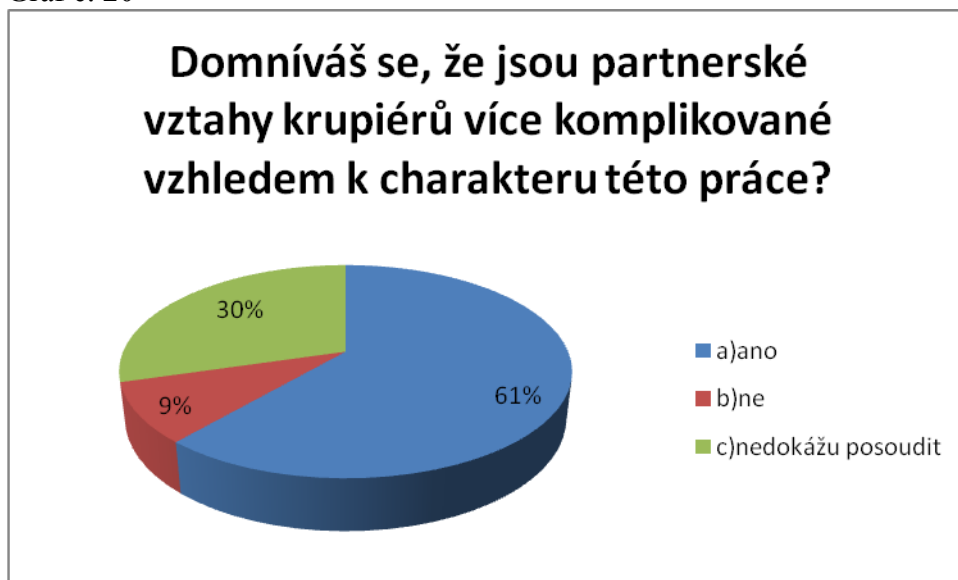


55% respondentů (24) ve volném čase kompenzuje pracovní zátěž pomocí cvičení a sportovních aktivit. 43% se věnuje rodině a dětem (19) a to přesto, že jen

20% žije v manželství (otázka č. 2). V odpovědích se nevyskytly žádné nevhodné formy kompenzace pracovní zátěže.

Otázka č. 22:

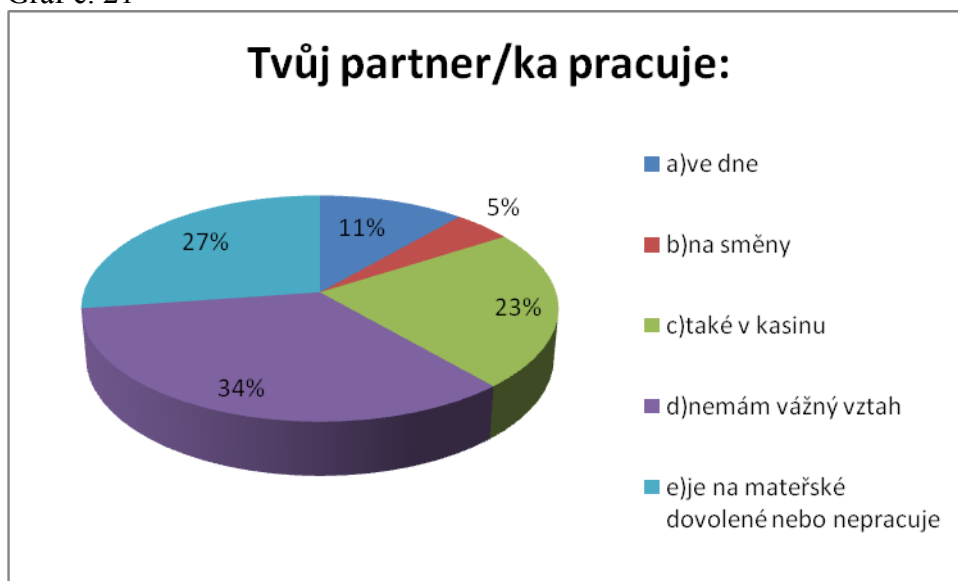
Graf č. 20



Respondenti se v 61% domnívají, že jejich partnerské vztahy jsou více komplikované vzhledem k charakteru této práce. 27 krupíerů uvedlo „ano“, 4 krupíři (9%) uvedli „ne“ a 13 krupíerů (30%) to nedokáže posoudit.

Otázka č. 23:

Graf č. 21



15 dotazovaných krupiérů (34%) nemá vážný vztah. Jejich věkový průměr je 27,5 roku a jsou to 4 ženy a 11 mužů. Na mateřské dovolené nebo nepracuje 12 partnerek/ů (27%). Na směny pracují 2 partneři (5%), Partneři 10 respondentů (23%) pracuje v kasinu, ve dne pracuje 5 partnerů (11%).

Otázka č. 24:

Graf č. 22



Přesně polovina dotazovaných krupíerů si nepřipouští pochybnosti o morálně etických aspektech svého povolání. Oproti tomu 2 (5%) přiznávají, že mívají tyto pochybnosti často. 20 krupíerů uvedlo „ano, občas“ (45%).

4.1.2 Ověření výzkumných předpokladů

P1 Předpokládám, že většina krupiérů hodnotí svoji práci jako stresující.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 6. Jako spíše stresující vnímá své povolání 50% respondentů. Předpoklad č. 1 nebyl **potvrzen**.

P2 Předpokládám, že nejvíce označovanými stresory budou:

- 1) **ze skupiny stresorů, které vyplývají z výkonu práce – rutina**
- 2) **ze skupiny fyzikálně chemických stresorů – zakouřené prostředí**
- 3) **ze skupiny sociálně psychologických stresorů – nedostatek komunikace ze strany vedení.**

K tomuto předpokladu se vztahují otázky č. 7, 8, 9. Z první skupiny stresorů se v odpovědích nejčastěji objevila rutina (31%, 18x), z druhé skupiny stresorů to bylo zakouřené prostředí (77%, 34x) a ze třetí skupiny nedostatek komunikace ze strany vedení (20%, 24x). Předpoklad č. 2 **byl potvrzen**.

P3 Předpokládám, že většina dotazovaných jsou „noční sovy“.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 10. 89% (39x) respondentů se označuje za „noční sovu“. Předpoklad č. 3 **byl potvrzen**.

P4 Předpokládám, že nejméně třetina dotazovaných provozuje pravidelně hru o peníze.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 17. 2 respondenti hrají téměř denně a 14 několikrát v měsíci. 36% dotazovaných tedy pravidelně hraje hazardní hry o své vlastní peníze. Předpoklad č. 4 **byl potvrzen**.

P5 Předpokládám, že nejoblíbenějším druhem hazardní hry u krupiérů jsou výherní automaty.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 16. Nejoblíbenější hazardní hrou mezi respondenty jsou výherní automaty, které uvedli dotazovaní 16x (33%). Předpoklad č. 5 **byl potvrzen**.

P6 Předpokládám, že nejméně polovina krupiérů se domnívá, že se dostatečně věnuje péči o své zdraví.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 20. 52% (23x) dotazovaných se domnívá, že o své zdraví pečuje spíše dostatečně. Předpoklad č. 6 **byl potvrzen**.

P7 Předpokládám, že krupiéri budou ve snaze o kompenzaci pracovní zátěže ve volném čase nejčastěji provozovat sportovní aktivity.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 21. Nejčastější kompenzační aktivitou volného času bylo v odpovědích cvičení a sportovní aktivity (24%, 24x). Předpoklad č. 7 **byl potvrzen**.

P8 Předpokládám, že nejméně polovina dotazovaných hodnotí partnerské vztahy krupiérů jako více komplikované.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 22. 27 (61%) respondentů považuje partnerské vztahy krupiérů za komplikované. Předpoklad č. 8 **byl potvrzen**.

P9 Předpokládám, že většina krupiérů nemá morálně etické pochybnosti o vykonávání své profese.

K tomuto předpokladu se vztahuje otázka č. 24. Morální pochybnosti o své profesi nikdy nemá 22 (50%) dotazovaných krupiérů. Předpoklad č. 9 **nebyl potvrzen**.

4.1.3 Interpretace výsledků šetření

Praktická část bakalářské práce obsahuje výzkumné šetření, jehož cílem bylo zjistit, zda krupiéri vnímají svoji práci jako stresující a co za stres v práci prožívají. Dále zkoumám, jakým způsobem pracovní zátěž zvládají, zda využívají vhodné strategie pro zvládání pracovní zátěže či nevhodné způsoby. Pro své šetření jsem zvolila kvantitativní přístup v podobě nestandardizovaného dotazníku. Oslovila jsem krupiéry jednoho kasina a shromáždila 44 vyplněných dotazníků.

Musím přiznat, že některé výsledky vyplývající z dotazníkového šetření mně překvapily. Práci krupiéra sama jako stresující považují a při množství konfliktů, problémů a nepříjemných situací, které tato práce krupiérům skýtá, jsem celkem suverénně předpokládala, že tak to cítí i moji kolegové. Nakonec se ukázalo, že možnost odpovědi „*rozhodně ano*“ v otázce zda krupiéri svoji práci považují za stresující, neoznačil nikdo. Projevilo se tu tedy, jak odlišně mohou lidé vnímat klima v jednom podniku. První předpoklad nebyl potvrzen a výsledky ukázaly, že jako spíše stresující vnímá své zaměstnání jen polovina respondentů. Pravděpodobně jsem byla ovlivněna provedenými rozhovory, kde z osmi dotázaných, šest svoji práci jako stresující vnímá. Je zajímavé, že ti, kteří odpověděli „*spíše ne*“, v dalších otázkách zaškrtnli i více stresorů z každé skupiny. Možné je i to, že samotný význam slovního spojení „stresující práce“, chápe každý odlišně.

Výsledky vyplývající z jiných odpovědí, naopak potvrdily mé předpoklady a tak mně celkové vítězství nočních sov v poměru 39 : 5 ranním ptácatům nepřekvapilo. Myslím, že se zde dobře projevilo, že tuto práci si budou vybírat lidé nastavení na noční život. Na základě toho se domnívám, že proto se neobjevily žádné výraznější problémy související s narušeným biorytmem. Pár krupiérů si sice dá před spaním skleničku vína, ale to dělají jistě i lidé pracující ve dne. Pouze tři krupiéri uvedli, že se cítí neustále unaveni z nedostatku spánku a léky na spaní bere jeden dotazovaný na spaní.

Další kategorií, u které jsem byla velice zvědavá na výsledky, byly stresory. Očekávala jsem, že ze skupiny stresorů souvisejících s výkonem práce bude nejčastěji volena *rutina*, ale předpokládala bych ji spíše u inspektorů s dlouhou praxí než u dealerů. Překvapivě často ji označovali i lidé s tříletou praxí. Možná to souvisí i s jistým úpadkem návštěvnosti v kasinu a s často velice nudnými hrami, nebo dlouhým stáním na prázdných stolech. Nejčastější volba zakouřeného prostředí se také dala předpokládat. Jak již jsem se zmínila v teoretické části své práce, situace v tomto kasinu je opravdu špatná. Z kategorie sociálně psychologických stresorů byla nejčastěji volena možnost *nedostatek komunikace ze strany vedení*. Myslím, že řada stresorů, které krupiéri označovali ve všech skupinách, by se dala velice snadno odstranit nebo alespoň omezit jejich dopady na krupiéry. Myslím, že opravdu dobrý

manager nebo vedoucí, by si měl uvědomit, že pohoda jeho zaměstnanců se v konečném výsledku projeví na jeho zisku. Dbát o zdraví svých zaměstnanců bych pak označila za jeho povinnost.

Krupiéři uvedli, že ve volném čase se snaží kompenzovat pracovní zátěž nejvíce sportem a péčí o rodinu a děti. To je velmi pozitivní zjištění, sport je jistě velmi účinnou strategií zvládání stresu. Trochu jsem v odpovědích postrádala oblíbené hraní počítačových her a surfování po internetu. Přisuzuji to snaze každého člověka vyjevit se v dobrém světle a dotazování tedy neuváděli kontroverzní možnosti trávení volného času.

Někdo by mohl předpokládat, že nám výzkum ukáže řadu závažných patologických jevů v řadách krupiéřů, ale nestalo se tak. Problémy s hazardem, alkoholem ani s drogami se neobjevily. Volná čas tráví většinou plnohodnotným způsobem a velkým překvapením pro mne bylo zjištění, že polovina dotazovaných pochybuje o morálně etických aspektech svého povolání.

5 ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo zjistit, zda krupiéři považují svoji profesi za stresující, co konkrétně jim stres působí a jakým způsobem se s ním vyrovnávají. Zda volí úspěšné strategie k jeho zvládnutí či nevhodné způsoby zvládnutí stresu. Ve své práci jsem shromáždila, setřídila a vyhodnotila dostačující množství informací, které mi umožnily stanovené cíle naplnit. K získání potřebných informací jsem mohla zvolit i jiné varianty sběru dat, přesto si dovoluji konstatovat, že zvolená metoda dotazníkového šetření přinesla odpovědi na kladené otázky a splnila požadavky k vyhodnocení nashromážděných údajů.

Při vypracování teoretické části mé práce jsem mohla vybírat z velkého množství literatury, která se zabývá problematikou stresu a jeho zvládnutí. Problémem se ukázalo malé množství zdrojů, ze kterých bych mohla čerpat v části pojednávající o profesi krupiéra. Toto povolání nemá v České republice dlouhou tradici a neobjevila jsem tedy více literatury k tomuto tématu. Stresory v práci krupiéra, které jsem následně popsala, jsou tedy z velké části stanoveny subjektivně.

Je zřejmé, že pracovní stres v současné době představuje pro pracující velké zdravotní riziko. Z posledních výzkumů v rámci Evropské unie zjišťujeme, že pracovní stres, je podle samotných pracujících, jednou z nejčastějších příčin problémů v práci. Tato zvyšující se míra stresové zátěže na pracovišti by v budoucnu mohla mít globální ekonomické důsledky. Výzkumné studie vedené v této oblasti pomáhají odhalovat konkrétní zdroje stresorů a mohou v konečném důsledku výrazně napomoci při tvorbě vhodných strategií zvládnutí pracovní zátěže.

Referenční seznam

Seznam literatury:

ATKINSON, R. *Psychologie*. Praha: Portál 2003. 751 s. ISBN 80-7178-640-3.

BORZOVÁ, C., et al. *Nespavost a jiné poruchy spánku*. Praha: Grada 2009. 141 s. ISBN 978-80-247-2978-7.

HAYES, N. *Aplikovaná psychologie*. Praha: Portál 2003. s. 220. ISBN 80-7178-807-4.

HERMAN, E.; DOUBEK, P. *Deprese a stres*. Praha: MAXDORF, 2008. 94 s. ISBN 978-80-7345-157-8.

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

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

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál 2008. 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada 2010. 119s. ISBN 978-80-247-3149-0.

MAHÉŠVÁRANANDA, P. *Jóga v denním životě*. Praha: Mladá Fronta 2006. 446 s. ISBN 80-204-1277-8.

MACHAČ, M. *Psychické rezervy výkonnosti*. Praha: Karolinum 1991. 125 s. ISBN 80-7066-485-1.

NEŠPOR, K. *Hazardní hra jako nemoc*. Ostrava: Nakladatelství Aleny Krtilové 1994. 146 s.

NEŠPOR, K. *Návykové chování a závislost*. Praha: Portál 2007. 170 s. ISBN 978-80-7367-267-6.

PFLUGBEIL, K. *Biologické hodiny*. Praha: Euromedia Group 2009. 192 s. ISBN 978-80-242-2471-8.

PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada 2005, 201s. ISBN 80-247-0185-5.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia 2011. 472 s. ISBN 978-80-200-1499-3.

SCHREIBER, V. *Lidský stres*. Praha: Academia 2000. 106 s. ISBN 80-200-0240-5.

ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.

TUČEK, J.; DOLINOVÁ, M. *Kasina: aneb co nevíte o nejrychlejšíh hazardu*. Praha: Euromedia Group 2001. 294 s. ISBN 80-7202-785-9.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

Elektronické zdroje:

Best One Service s.r.o. *Www.slovník-cizích-slov.cz* [online]. 2005–2011 [cit. 2011–11-29]. Slovník cizích slov. Dostupné z WWW: <<http://www.slovník-cizích-slov.cz/?q=krup%C3%A9&typ=0>>.

Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. *Osha.europa.eu : Shrnutí zprávy agentury* [online]. 22. 6. 2007 [cit. 2011–11-21]. Výzkum stresu na pracovišti. Dostupné z WWW: <http://osha.europa.eu/cs/publications/factsheets/cs_08.pdf>.

HOLLÝ, M. *Psychiatr, sexuolog – Novinky* [online] [cit. 23. února 2010]. Dostupný z WWW: <http://www.holly.medikus.cz/cz/Novinky/?id=204>.

Www.dokurte.cz [online]. 2011 [cit. 2011–11-28]. Jak škodí pasivní kouření. Dostupné z WWW: <http://www.dokurte.cz/?stranka=pasivni_koureni&typ=sablony>.

Www.zakonik-prace-online.cz : Kompletní úplné znění – Zákoník práce 2011 online [online]. 2011 [cit. 2011–11-29]. Zákoník práce online. Dostupné z WWW: <<http://www.zakonik-prace-online.cz/kompletni-zneni/>>.

ŽIDKOVÁ, Z. *Sestry a spánek. Sestra* [online]. 2005, 10, [cit. 2011–11-26]. Dostupný z WWW: <<http://www.zdn.cz/news/check-sub?id=288288>>.

Seznam grafů

- Graf č. 1: Stav, str. 62
- Graf č. 2: Funkce, str. 63
- Graf č. 3: Pohlaví, str. 64
- Graf č. 4: Hodnotíš práci krupiéra jako stresující, str. 64
- Graf č. 5: Při výkonu práce mne zatěžuje, str. 65
- Graf č. 6: Při práci mne zatěžuje, str. 66
- Graf č. 7: Za stresující považuji, str. 67
- Graf č. 8: Jsem, str. 68
- Graf č. 9: Pociťuješ únavu související s nedostatkem spánku?, str. 68
- Graf č. 10: Máš potíže s usínáním?, str. 69
- Graf č. 11: Pravidelně řeším problémy s usínáním, str. 70
- Graf č. 12: Často mám problémy, str. 71
- Graf č. 13: Hrál jsi někdy hazardní hru o své peníze, str. 72
- Graf č. 14: Zaškrtni oblíbené druhy hazardních her, str. 73
- Graf č. 15: Hazardní hry hraji, str. 73
- Graf č. 16: Po skončení práce obvykle, str. 74
- Graf č. 17: Pravidelně konzumuji, str. 75
- Graf č. 18: Věnuješ se dostatečně svému zdraví, str. 76
- Graf č. 19: Čím se snažíš ve volném čase kompenzovat pracovní zátěž, str. 77
- Graf č. 20: Domníváš se, že jsou partnerské vztahy krupíerů více komplikované vzhledem k charakteru této práce, str. 77
- Graf č. 21: Tvůj partner/ka pracuje, str. 79
- Graf č. 22: Máš nějaké morálně etické pochybnosti o vykonávání své profese, str. 80

Přílohy

Příloha č. 1

DOTAZNÍK

Vážení kolegové, ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci na téma Zátěž a její zvládání v souvislosti s povoláním krupiéra. Vaše anonymita je zaručena. Děkuji za Váš čas.

Vyhovující odpověď, prosím, zaškrtněte x, nebo doplňte číselný údaj.

1. Věk:

2. Stav

- a) svobodný/á
- b) ženatý, vdaná
- c) rozvedený/á

3. Délka praxe v kasinu:

4. Funkce

- a) dealer
- b) dealer-inspektor
- c) inspektor

5. Pohlaví

- a) muž
- b) žena

6. Hodnotíš práci krupiéra jako stresující?

- a) rozhodně ano
- b) rozhodně ne
- c) spíše ano
- d) spíše ne

7. Při výkonu práce mě zatěžuje: (můžete označit libovolný počet možností)

- a) práce v nočních hodinách a na směny
- b) hry o vysoké peníze s velkým množstvím hlášených sázek a vyplácení vysokých výher
- c) rutina
- d) nedostatek odpočinku v průběhu práce, nedostatek času na jídlo
- e) pracovní víkendy a svátky
- f) fyzická zátěž

8. Při práci mě zatěžuje: (lze označit více možností)

- a) nevhodná klimatizace
- b) zakouřené prostředí
- c) umělé osvětlení
- d) hluk

9. Za stresující považují: (lze označit více možností)

- a) konflikty s hosty
- b) konflikty s kolegy
- c) konflikty s nadřízenými
- d) omezené možnosti postupu v profesním žebříčku
- e) nedostatek komunikace ze strany vedení
- f) nerovné zacházení se zaměstnanci
- g) organizace práce
- h) jiné (prosím uveď)

10. Jsem:

- a) noční sova
- b) ranní ptáče

11. Pociťuješ únavu související s nedostatkem spánku?

- a) často
- b) nikdy
- c) občas
- d) neustále

12. Máš potíže s usínáním?

- a) často
- b) nikdy
- c) občas
- d) neustále

13. Pravidelně řeším problémy s usínáním

- a) alkoholem
- b) léky na spaní
- c) jiným způsobem (rozveď)
- d) nemám problémy s usínáním

14. Často mám problémy:

- a) s předčasným buzením
- b) s přerušovaným spánkem
- c) s nočním pocením
- d) jiné (rozveď)
- e) nemám problémy

15. Hrál jsi někdy hazardní hru o své vlastní peníze?

- a) ano
- b) ne

16. Zaškrtni oblíbené druhy hazardních her:
(libovolný počet)

- a) sportovní sázky
- b) živá hra v kasinu
- c) výherní automaty
- d) on-line herny
- e) jiné (uveď)
- f) žádné

17. Hazardní hry hraji:

- a) téměř denně
- b) několikrát týdně
- c) několikrát v měsíci
- d) párkrát do roka
- e) nikdy

18. Po skončení práce obvykle:

- a) co nejrychleji spěchám domů spát
- b) jdu s přáteli na jednu skleničku a spát
- c) většinou se chodím ještě pobavit do baru kde se zdržím více než hodinu
- d) jiné (rozveď)

19. Pravidelně konzumuji:

- a) alkohol
- b) cigarety
- c) marihuanu
- d) kávu
- e) jiné (rozved')

**20. Věnuješ se dostatečně svému zdraví?
Sportuješ, dbáš na správné stravovací
návyky a pravidelný spánek?**

- a) spíše ano
- b) spíše ne

**21. Čím se snažíš ve volném čase
kompenzovat pracovní zátěž? (stručně
vyjmenuj např. aktivní sport, počítačové hry,
četba a jiné)**

**22. Domníváš se, že jsou partnerské vztahy
krupiéřů více komplikované vzhledem k
charakteru této práce? (práce v noci, o
víkendech, o svátcích)**

- a) ano
- b) ne
- c) nedokážu posoudit

23. Tvůj partner/ka pracuje:

- a) ve dne
- b) na směny
- c) také v kasinu
- d) nemám vážný vztah
- e) je na mateřské dovolené nebo nepracuje

**24. Máš nějaké morálně etické pochybnosti
o vykonávání své profese?**

- a) ano, často
- b) ano, občas
- c) ne, nikdy