

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Chování člověka v krizových situacích

Aneta Cingelová

© 2018 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Aneta Cingelová

Podnikání a administrativa

Název práce

Chování člověka v krizových situacích

Název anglicky

Human behaviour in crisis situation

Cíle práce

Předmětem zkoumání je chování člověka v krizové situaci. Cílem práce je analyzovat chování člověka, kterého postihla ztráta blízké osoby a jak se tato událost projevila na jeho pracovním výkonu.

Metodika

Teoretická část bakalářské práce bude vycházet z kritické analýzy prostudované odborné literatury, která je zaměřena na duševní stav člověka. Empirická část práce bude zahrnovat stanovení hypotéz a vytvoření strukturovaného dotazníku pro sběr dat. Použita bude kvantitativní metodologie a získaná data budou dále statisticky zpracována a vyhodnocena. Formulace výsledků a doporučení budou v závěru bakalářské práce.

Doporučený rozsah práce

40 – 50 str.

Klíčová slova

Duševní zdraví, Krize, Sociální opora, Stres, Truchlení, Ztráta blízké osoby

Doporučené zdroje informací

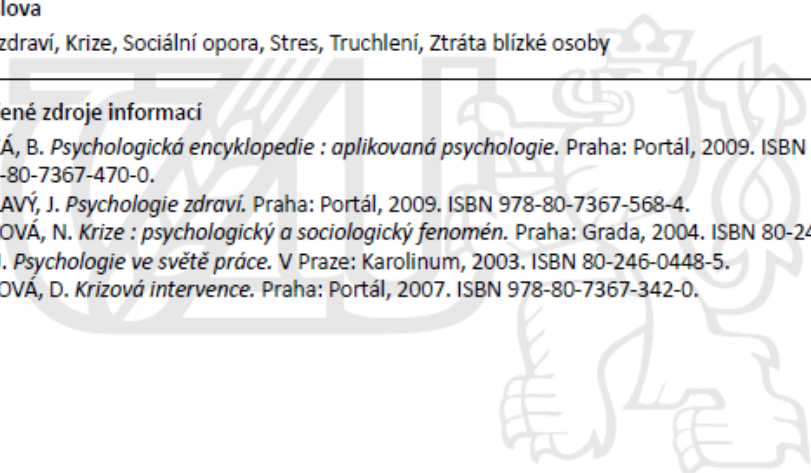
BAŠTECKÁ, B. *Psychologická encyklopedie : aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

ŠPATENKOVÁ, N. *Krize : psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. V Praze: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

VODÁČKOVÁ, D. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.



Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

Vedoucí práce

PhDr. Hana Chýlová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 7. 3. 2018

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 8. 3. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 08. 03. 2018

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Chování člověka v krizových situacích" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 14. března 2018

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Haně Chýlové, Ph.D. za její trpělivost, odborné vedení a cenné rady při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych ráda poděkovala celé své rodině za podporu v průběhu celého studia.

Chování člověka v krizových situacích

Abstrakt

Bakalářská práce je zaměřena na chování člověka v krizových situacích. Především je směřována na situaci, kdy člověk ztratí blízkou osobu a jeho následná změna chování ovlivňuje pracovní výkon. Úvod práce je věnován vysvětlením základních pojmů chování a krize, jak krizi členíme a jak ji člověk zvládne překonat. Navazuje kapitola o duševním zdraví člověka a duševní hygieně, která o naše zdraví pečuje. Další část práce se zaměřuje na smrt blízké osoby a na emoce vzniklé touto událostí. Soustřeďuje se na to, co se v člověku při ztrátě odehrává a jak si úspěšně projít procesem truchlení. Dále se práce zaměřuje na vzniklý stres, který ovlivňuje náš pracovní výkon a na sociální oporu, kterou lze truchlícímu poskytnout.

V praktické části je zjišťováno, jak člověka ztráta blízké osoby ovlivňuje především v pracovním procesu. Výzkum probíhá pomocí dotazníkového šetření, jehož výsledkem jsou odpovědi na předem stanované hypotézy, které jsou následně ověřeny. Výzkum je zhodnocen v závěru práce.

Klíčová slova: Duševní zdraví, emoce, chování, krize, psychologické poradenství, sociální opora, stres, truchlení, výkon, ztráta blízké osoby

Human behaviour in crisis situation

Abstract

This Bachelor thesis is focused on the behaviour of person in crisis situations. Primarily focuses on the situation when, person lose a close person and his consequent behavioural change affects work performance. The introduction of the thesis is devoted to the explanation of the basic concepts of behaviour and crisis, how we divide the crisis and how to can overcome it. Continues the chapter on mental health of person and mental hygiene, which takes care of our health. Another part of the thesis focuses on the death of a loved one and the emotions arising from this event. It focuses on what is in human occur for loss of close person and how to successfully go through a grieving process. In addition, the thesis focuses on the resulting stress, which affects our work performance and on the social support that can be provided to the grieving person.

In the practical part, it is looked into how a loss of a close person influences person mainly in the working process. The research is done through a questionnaire, resulting in answers to established hypotheses, which are subsequently verified. Research is evaluated at the end of the work.

Keywords: Behaviour, bereavement, crisis, emotion, grieving, mental health, performance, psychological consulting, social support, stress

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	11
2.1 Cíl práce	11
2.2 Metodika	11
3 Teoretická východiska	15
3.1 Chování	15
3.2 Krize.....	15
3.3 Duševní zdraví a hygiena	16
3.4 Ztráta blízké osoby.....	17
3.4.1 Truchlení.....	17
3.5 Emoce.....	20
3.5.1 Strach a úzkost.....	20
3.5.2 Smutek a deprese	21
3.5.3 Hněv, zlost a vztek.....	22
3.6 Stres.....	22
3.6.1 Zvládání stresu.....	24
3.7 Stres a pracovní výkon	24
3.8 Sociální opora.....	26
3.8.1 Druhy sociální opory	26
3.8.2 Psychologické poradenství	27
3.8.3 Smysl poradenské psychologie v organizacích	28
4 Vlastní práce	29
4.1 Metoda výzkumu.....	29
4.2 Výzkum	29
5 Výsledky a diskuse	41
6 Závěr.....	44
7 Seznam použitých zdrojů	46
8 Přílohy	48

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Asociační tabulka.....	12
Obrázek 2 - Testové kritérium χ^2	12
Obrázek 3 - Koeficient asociace	13
Obrázek 4 - Kontingenční tabulka	13
Obrázek 5 - Teoretické četnosti	13
Obrázek 6 - Testové kritérium χ^2	13
Obrázek 7 - Cramérův koeficient kontingence	14

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Členění procesu truchlení	18
Tabulka 2 - Účinky stresu	23
Tabulka 3 - Strategie zvládnání stresu	24
Tabulka 4 - Kontingenční tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 1	32
Tabulka 5 - Upravená tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 1	32
Tabulka 6 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 2.....	35
Tabulka 7 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 3.....	36
Tabulka 8 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 4.....	37
Tabulka 9 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 5.....	38
Tabulka 10 - Kontingenční tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 6	40

Seznam grafů

Graf 1 - Jaké je Vaše pohlaví?	30
Graf 2 - Jaký je Váš věk?.....	30
Graf 3 - Jaká událost se Vám vybaví pod pojmem krizová situace?	31
Graf 4 - Jakým způsobem tato ztráta přišla?.....	31
Graf 5 - Jak dlouho u Vás trval proces truchlení?	32
Graf 6 - Jaké pocity u Vás převládaly?.....	33
Graf 7 - Plakal/a jste?.....	34
Graf 8 - Prožil/a jste ve Vašem životě ztrátu blízké osoby?.....	34
Graf 9 - Změnila ztráta blízké osoby Váš pracovní výkon?	34
Graf 10 - Jak se Váš pracovní výkon změnil?	35
Graf 11 - Jak jste se s touto ztrátou dokázal/a vyrovnat?	36
Graf 12 - Byla tato událost pro Vás stresující?.....	37
Graf 13 - Jak stres působí na Váš pracovní výkon?.....	38
Graf 14 - Máte ve Vašem zaměstnání nebo škole možnost navštívit psychologické poradenství?	39
Graf 15 - Myslíte si, že Vám dokáže psychologický poradce v krizové situaci pomoci? ...	39

1 Úvod

Lidé na celém světě se denně potýkají s nejrůznějšími krizovými situacemi. Ať už se jedná o jakoukoliv stresovou situaci či řešení nějakého problému, každý to vnímá a zvládá odlišně. Krizovou situaci lze očekávat, nebo přijde náhle. Je mnoho krizových situací, se kterými se člověk může setkat, ale v životě každého člověka na světě nastane chvíle, kdy ztratí blízkou osobu a vyrovnat se s takovou krizí není mnohdy lehké. Záleží na mnoha faktorech a okolnostech, které jsou se smrtí spojeny, ovlivňují lidské pocity a to, jakým způsobem se se ztrátou vyrovnat, například příčina, způsob smrti nebo připravenost na tuto ztrátu. Jsou lidé, kteří jsou silní a dokážou se s pocity ve svém nitru vypořádat sami, ale jsou tu i tací, kteří svou ztrátu nesou těžce a mají problém se s ní vyrovnat. Takové osoby často trpí depresemi a musí vyhledat odbornou pomoc.

Ztráta blízké osoby v člověku vyvolává stres, který se přenáší i na jeho okolí a může tak ovlivnit i pracovní výkon. Stres se u někoho projevuje negativně, kdy se jedinec nedokáže soustředit, je zpomalen, nemá náladu pracovat a není schopen dělat svou práci kvalitně. Ale pracovní výkon může být ovlivněn i pozitivně, a tím se výkonnost naopak zvyšuje. U každého je to zcela individuální.

Vzhledem k současně nízké nezaměstnanosti je třeba se o své pracovníky starat. To znamená například svým zaměstnancům zajistit dobré pracovní podmínky, poskytnout přiměřenou pracovní dobu, snažit se předejít zbytečným konfliktům na pracovišti, udržovat dobré mezilidské vztahy s kolegy i s nadřízenými nebo poskytovat různá školení pro možný další růst kariéry pracovníka.

Problém, jak se s návaly nejrůznějších emocí vypořádat a jak je usměrnit v pracovním procesu, lze vyřešit s pomocí odborného poradenství v podniku. Každý podnik by tak měl zvážit, zda je výhodné investovat do psychologického poradenství pro své zaměstnance. Ať už se jedná o krizi vývojovou, situační nebo kumulovanou, vždy by měla být krizová situace vyřešena a pokud se to člověku nepodaří, neměl by se bát obrátit na odbornou pomoc. Lidé by na takové situace měli být připraveni a nepodceňovat důležitost krize.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem této práce je zjistit, jak se člověk chová v krizové situaci, zejména v situaci, kdy ztratí blízkou osobu. Zda ho tato událost nějakým způsobem ovlivňuje, jaké pocity cítí a jak se s tím dokáže vyrovnat, zda je chování v této krizové situaci závislé na pohlaví či nikoli. Dalším cílem práce je zjistit, jestli ztráta blízké osoby ovlivňuje pracovní výkonnost jedince, případně jak se pracovní výkon mění a jak člověku v jeho těžké situaci pomoci.

Tato práce obsahuje šest hypotéz.

Hypotéza č.1: Délka procesu truchlení je závislá na příčině smrti.

Hypotéza č.2: Prožití ztráty blízké osoby je závislé na změně pracovního výkonu.

Hypotéza č.3: Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby není závislý na pohlaví.

Hypotéza č.4: Změna pracovního výkonu je závislá na stresu.

Hypotéza č.5: Působení stresu na pracovní výkon není závislé na pohlaví.

Hypotéza č.6: Psychologické poradenství v podniku má vliv na zvládnutí krizové situace.

2.2 Metodika

Teoretická část je zaměřena na vymezení základních pojmů daného tématu, získaných z odborné literatury. Zejména se zaměřuje na vymezení emocí, které člověk při ztrátě blízké osoby pociťuje, na stres, který ovlivňuje jeho pracovní výkon a na pomoc, kterou lze dané osobě poskytnout.

Pro výzkumnou část práce byl použit anonymní dotazník. *„Dotazník je metoda písemného zodpovídání písemně položených otázek, kterými chce odborník zjistit nejrůznější informace o klientovi“* (Kopecká, 2011, s. 129). Tato metoda byla vytvořena pomocí internetových Google Formulářů a dále sdílena přes sociální sítě. Pro vyplnění byla oslovena především skupina respondentů ve věkové kategorii 18-25 let. Dotazníkové šetření proběhlo v lednu 2018 a skládá se ze čtrnácti uzavřených a jedné otevřené otázky. *„Uzavřené otázky (respondent odpovídá volbou nabídnuté možnosti podle určité škály), otevřené otázky (odpověď může být respondentem volně formulována)“* (Nakonečný, 2011, s. 76). Otázky jsou zaměřeny na chování člověka v krizové situaci, především při ztrátě blízké osoby.

Empirická část práce zahrnuje grafické znázornění jednotlivých otázek pomocí koláčových grafů. Následuje vypracování získaných dat pomocí popisné statistiky. Přesněji je v práci použita analýza závislosti kvalitativních znaků, která je řešena pomocí asociačních (obrázek č. 1) a kontingenčních tabulek (obrázek č. 4), které zajišťují závislost mezi kvalitativními znaky. Tyto tabulky jsou vytvořeny prostřednictvím počítačového statistického programu SPSS (IBM SPSS Statistics 24), který je studentům České zemědělské univerzity v Praze k dispozici. Výsledky statistického zkoumání jsou použity k vyhodnocení určených hypotéz. Potvrzení či zamítnutí hypotézy je interpretováno na konci testování a dále zhodnoceno ve výsledcích práce.

Asociační tabulka 2x2

Znak A	Znak B		Celkem
	Ano	Ne	
Ano	a	b	a + b
Ne	c	d	c + d
Celkem	a + c	b + d	n

Obrázek 1 - Asociační tabulka

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str. 7

Asociační tabulka zkoumá vztah dvou kvalitativních alternativních statistických znaků, tedy takových znaků, které nabývají jen dvou obměn-ano/ne. Při testování hypotéz je využíván χ^2 test nezávislosti. H_0 : Mezi sledovanými znaky neexistuje závislost.

χ^2 test nezávislosti lze použít, pokud je rozsah výběru větší než 40 a pokud jsou všechny očekávané četnosti větší než 5. Nulová hypotéza je testována pomocí testového kritéria χ^2 (obrázek č. 2).

$$\chi^2 = \frac{n(ad - bc)^2}{(a + b)(a + c)(b + d)(c + d)}$$

Obrázek 2 - Testové kritérium χ^2

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str.8

Následuje porovnání vypočtené hodnoty testového kritéria χ^2 a kritické hodnoty χ^2_α . Pokud je $\chi^2 > \chi^2_\alpha$, nulová hypotéza je na hladině významnosti α zamítnuta. Závislost mezi znaky je prokázána a může být změřena její síla. Síla závislosti je měřena pomocí koeficientu asociace (obrázek č. 3), který nabývá hodnot z intervalu $< -1; 1 >$ (Svatošová, a další, 2008).

$$V = \frac{ad - bc}{\sqrt{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}}$$

Obrázek 3 - Koeficient asociace

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str. 10

Kontingenční tabulka

Znak A \ Znak B	b ₁	b ₂	b _j	b _m	Celkem
a ₁	n ₁₁	n ₁₂	n _{1j}	n _{1m}	n _{1.}
a ₂	n ₂₁	n ₂₂	n _{2j}	n _{2m}	n _{2.}
•							
•							
a _i			n _{ij}		n _{i.}
•							
•							
a _k	n _{k1}	n _{k2}	n _{kj}	n _{km}	n _{k.}
Celkem	n _{.1}	n _{.2}	n _{.j}	n _{.m}	n

Obrázek 4 - Kontingenční tabulka

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str.13

Kontingenční tabulka zkoumá vztah dvou či více kvalitativních statistických znaků, z nichž alespoň jeden je znakem množným, tedy znakem, který má větší počet obměn. Při testování hypotéz je využíván χ^2 test nezávislosti. Musí však vycházet z rozdílu skutečných n_{ij} a očekávaných n_{oj} četností (obrázek č. 5). H_0 : Mezi sledovanými znaky neexistuje závislost.

$$n_{oj} = \frac{n_{i.} \cdot n_{.j}}{n}$$

Obrázek 5 - Teoretické četnosti

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str. 14

χ^2 test nezávislosti lze použít, pokud podíl očekávaných četností menších než 5 nepřekročí 20 %. Žádná z očekávaných četností nesmí být menší než 1. Nulová hypotéza je testována pomocí testového kritéria χ^2 (obrázek č. 6).

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - n_{oj})^2}{n_{oj}}$$

Obrázek 6 - Testové kritérium χ^2

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str. 14

Následuje porovnání vypočtené hodnoty testového kritéria χ^2 a kritické hodnoty $\chi^2_{\alpha(k-1)(m-1)}$. Pokud je $\chi^2 > \chi^2_{\alpha(k-1)(m-1)}$, nulová hypotéza je na hladině významnosti α zamítnuta. Závislost mezi znaky je prokázána a může být změřena její síla. Síla závislosti je měřena pomocí Cramérova koeficientu kontingence (obrázek č. 7), který nabývá hodnot z intervalu $< 0;1 >$ (Svatošová, a další, 2008).

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(q-1)}} \quad , \text{ kde } q = \min(r,s) .$$

Obrázek 7 - Cramérův koeficient kontingence

Zdroj: Kába, Svatošová; Statistické metody II 2008, str. 15

Pokud nejsou splněny podmínky χ^2 testu nezávislosti, nelze test použít přímo. K dosažení výsledku je potřeba sloučit řádek nebo sloupec, vždy podle logického a věcně správného uvážení. Následně se znovu vyjádří očekávané četnosti sloučených skupin, aby se zjistilo, zda jsou již podmínky splněny nebo ne (Svatošová, a další, 2008).

3 Teoretická východiska

3.1 Chování

Nakonečný (2011) popisuje psychologický pojem chování, jako veškeré pozorovatelné aktivity organismu, které tvoří smysluplné celky. Jedná se tedy o molární chování. Příkladem takového chování je rozhovor, četba knih, psaní dopisu, fyzické či slovní napadení apod. V psychologické pojetí se chování rozlišuje na několik základních druhů: expresivní a adaptivní, přímé a substituční, aktivní a reaktivní, apetenční a averzivní, racionální a iracionální. Existují také určité formy chování, kterými jsou v psychologicky zúženém pohledu, jednání, řeč a výraz.

3.2 Krize

Pojem krize je nejčastěji chápán jako mimořádná negativní situace v životě člověka. Tento pojem má však i další významy. Může být chápán jako situace, kde selhal určitý dosavadní mechanismus nebo nefunkčnost v biologické, psychické a sociální oblasti. Psychologové si tento termín vykládají jako extrémní psychickou zátěž či nebezpečný stav. Každá krize se projevuje komplexně, z toho vyplývá, že každý člověk ji prožívá zcela odlišně. Závisí to na několika faktorech, jako jsou lidské prožitky, lidské chování, kontext a vývoj situace (Kebza, 2015).

Špatenková (2017) uvádí, že definice krize postihují tři základní části krize:

- Nastává určitá spouštěcí událost;
- Jedinec vnímá událost jako ohrožující či nebezpečnou;
- Obvyklé způsoby zvládnutí situace selhávají a pokud se ji nepodaří zvládnout, nastává krize.

„Pro rozvoj krize není ani tak důležité to, co se ve skutečnosti stalo, jako to, komu se to stalo a zejména to, jak daný jedinec situaci vnímá, tedy jestli je pro něho tato situace ohrožující či nikoliv“ (Špatenková, 2017, s. 11).

Baštecká (2009) uvádí, že psychická krize se nejčastěji rozlišuje na tři typy:

Krize z očekávaných životních změn – Jedná se o krizi týkající se každého člověka. Taková krize je předpokládána a mnohdy si ji jedinec přeje, je příjemná a pozitivní. V psychologii je nazývána jako krize vývojová.

Situační krize – Jedná se o vnější a většinou neočekávané situace. Řadí se sem například nevěra nebo ztráta práce.

Traumatická krize – Její spouštěč je velmi intenzivní a ohrožuje zdraví nebo život člověka jeho blízkého. Narušuje identitu a integritu člověka a jeho pocit bezpečí. Patří sem především ztráta blízké osoby, prožitek dopravní nehody apod.

Psychická krize nevznikne, pokud si ji lidé sami nevyhodnotí. Zda bude situace vyhodnocena jako nebezpečná nebo naopak příjemná, jaký bude mít průběh a kdy skončí záleží na mnoha faktorech, například věk, pohlaví, osobnost jedince, jeho aktuální životní situace, jeho zdravotní stav, sociální opora, způsob zvládnání náročných životních situací, víra a naděje nebo schopnost nalézt v krizi nějaký smysl (Baštecká, 2009).

To, jak člověk krizi překoná závisí nejen na jeho osobnosti, ale také na pomoci, kterou v době krize získá. V takové situaci je člověk mnohem ochotnější přijmout jakoukoliv pomoc než období klidu. Zvládnutí krize znamená znovuzískání energie potřebné k běžnému fungování, obnovení mezilidských vztahů nebo opětovnou schopnost cítit radost či uspokojení (Špatenková, 2017).

Jak člověk bude na krizi reagovat není ustáleno nějakou určitou formou. Lze očekávat určité emoční stavy, ale ne vždy se musí nutně při krizové situaci všechny vyskytnout. Existuje však jistá shoda, která probíhá v pěti fázích: šok, popírání, hněv a agrese, deprese a akceptace. Tyto fáze však nemusí probíhat přesně v daném sledu, mohou se překrývat, přeskakovat nebo se opakovaně vracet (Špatenková, 2004).

3.3 Duševní zdraví a hygiena

Duševní zdraví člověka je označováno jako stav osobní pohody, kdy je člověk schopen zvládat každodenní zátěž a stres, může předvést své schopnosti, aktivně pracovat a rozvíjet mezilidské vztahy. Duševní zdraví je naprostou součástí celkového zdraví člověka, které určuje například biologické, individuální, rodinné, sociální, ekonomické a enviromentální faktory (Kebza, 2015).

„Podmínkou duševního zdraví je vnitřně harmonická osobnost, která žije v harmonických vztazích s okolím a je připravená realisticky řešit problémy“ (Vymětal, 2009, s. 112).

Duševní hygiena vytváří optimální podmínky pro duševní činnost, udržení duševního zdraví, duševní zdatnosti a posílení odolnosti proti vlivům, které ovlivňují duševní život

člověka. Tímto pojmem se rozumí, jak boj proti výskytu duševních nemocí, tak i péče o optimální fungování duševní činnosti (Křivohlavý, 2009).

Baštecká (2009, s. 75) popisuje duševní hygienu „jako soubor poznatků, schopností, dovedností a aktivit, jež mohou ovlivnit podmínky lidského života, a to:

- Snížením či odstraněním rizik, která vyvolávají nebo udržují duševní problémy, poruchy a nemoci;
- Zvýšením vlivu protektivních, ochranných činitelů, které podporují duševní zdraví a osobní pohodu včetně navození a podpory prožitku štěstí, spokojenosti, duševní i tělesné odolnosti a výkonosti.“

3.4 Ztráta blízké osoby

Smrt milované osoby je velmi emotivní zážitek. Jedince zasáhne natolik, aby v jeho nitru způsobil zmatek, kdy i věci které dříve považoval za samozřejmé, jsou pro něj zcela nepochopitelné. Ztráta blízké osoby je mezní životní situací, která člověka nutí k proměně, ať už o ní stojí nebo ne. Díky této změně lze chápat, co je opravdu podstatné a důležité. Je to také situace, která dokáže člověka zcela zlomit (Kast, 2015).

3.4.1 Truchlení

„Truchlení je proces vyrovnávání se s bolestnou ztrátou, obvykle se smrtí blízkého člověka; může se objevit i u jiných významných ztrát. Truchlení je ovlivněno kulturou a zvyky“ (Baštecká, 2009, s. 405).

Jak Špatenková (2017) uvádí, smrt blízkého člověka řadíme mezi nejtěžší ztráty, které mohou člověka postihnout. Jedná se o definitivní stav, a tak pozůstalí prožívají hluboký zármutek, osamělost, zoufalství a bezmoc. Přirozený způsob zpracování ztráty je truchlení. Špatenková (2017, s. 165) „Truchlení je komplexní psychologickou, sociální, somatickou a spirituální reakcí na ztrátu. Projevuje se zejména:“ záplavou různorodých emocí (smutek, zármutek, žal, obavy, vztek, hněv, agrese, pocit viny, pocit opuštěnosti, pocit ulehčení), somatickými potížemi, dezorganizací denního pořádku, impulzivním, chaotickým jednáním, zahlcením představami o zemřelém, vyhýbáním se lidí, ztrátou víry v Boha, ztrátou smyslu života.

Moody (2011) uvádí, že ztráta blízké osoby vyvolává nepředstavitelnou bolest a to, jak se s ní jedinec vyrovná mu určuje kvalitu života. Lidé se se ztrátou vyrovnávají tak, že buď časem svůj život obnoví, a nebo se přerodí. Přerod je výraz pro duchovní

znovuzrození. Ten, kdo dosáhne přerodu si sice uchová některé své aspekty svého já, ale jejich osobnost je natrvalo ovlivněna. Takový člověk je silnější, více si cení života a pociťuje, že se povznesl nad své dřívější já. Překonal hlubinu své bolesti a nachází nový, normální, ale kvalitnější stav.

Kast (2015) definuje truchlení jako psychologický proces nejvyšší důležitosti pro zdraví člověka. Je potřeba si uvědomit, jak náhlé úmrtí milované osoby změní pozůstalým život. Okolí se k truchlícímu chová jinak, jedná s ním opatrně. Lidé nevědí, jak se k takovému člověku správně zachovat a tak to řeší tím, že se mu začnou vyhýbat, což truchlícímu dodá pocit osamělosti. On sám vnímá svět jinak, prožívá svou ztrátu a nic jiného ho nezajímá, nemá sílu. Jeho okolí si může myslet, že žije normálně, ale opak je pravdou. Osamělý člověk se svému okolí ještě více odcizí a vnímá svět jako cosi nepřátelského, dostavuje se pocit úzkosti, izolace, odcizení se světu, stejně tak paranoidní reakce a smýšlení o smyslu života. Truchlící žije dál s tím, že už nemá žádný smysl života a doufá, že se ještě nějaký smysl ukáže nebo vzpomíná na to, že kdysi pro něj život smysl měl. Ztráta změnila jeho životní pocit, změnila samotného člověka.

Fáze truchlení	Doba trvání	Projevy
Šok a otřes	Bezprostředně po ztrátě, několik hodin (až dva dny)	Pozůstalí si připadají zmatení, otupělí, omráčení, často reagují zautomatizovaně, nevěřicně
Fáze sebekontroly	Trvá zpravidla do večera dne pohřbu	Příprava a organizace pohřbu znemožňuje pozůstalým, aby zcela podlehlí svému zármutku. Teprve až odejdou smuteční hosté, plně na ně dolehne bolestnost ztráty.
Regrese	Jeden až tři měsíce	Truchlící pláčou, ve svém chování vykazují prvky regrese, jsou adaptivní, uzavření, úzkostní, zoufalí. Dostavuje se dezorganizace chování, nezvládají nároky běžného fungování, nejsou schopni se zařadit zpět do pracovního procesu, stahují se ze sociálních kontaktů. Mohou trpět poruchami spánku, nechutenstvím.
Adaptace	Obvykle až jeden rok (u vdov běžně i tři až čtyři roky)	Pozůstalí získávají ztracenou sebekontrolu nad sebou samými, nad svým životem, zvládají nároky běžného života. Smiřují se s tím, co se stalo, přesto nezapomínají.

Tabulka 1 – Členění procesu truchlení
Zdroj: (Špatenková, 2017, s. 166)

Vodáčková (2007) uvádí také čtyři fáze truchlení podle pojetí Vereny Kastové, která je pojmenovala jako 1. fáze: popření, 2. fáze: propukání chaotických emocí, 3. fáze: hledání, nalézání a odpoutávání se a poslední 4. fáze: vytváření nového vztahu k sobě a ke světu.

Truchlení umožňuje, aby lidé dospěli k novému sebeprožívání tím, že si připustí různé emoce. Smutek je ta emoce, která dokáže v životě otřeseného člověka stanovit nový řád a prožívání jej pomáhá překonat ztrátu a dojít tak k novému porozumění. „*Musíme nacházet způsoby, jak vidět v truchlení cosi podstatného, ne pouze patologickou záležitost. K tomu patří v první řadě to, že překonáme svůj velký strach ze smutku, že se mu přestaneme tak bránit*“ (Kast, 2015, s. 17).

Komu se podaří projít procesem truchlení, setkává se sám se sebou, lépe rozumí sám sobě, zůstává v intenzivnějším vztahu se svými emocemi, otevírají se mu nové možnosti a s vědomím zvládnuté krize přichází i nová síla (Vodáčková, 2007).

Proces truchlení je ovlivněn způsobem smrti, kterým milovaná osoba odešla z našeho života.

Očekávaná ztráta – Smrt, která nepostihuje jen velmi staré nebo dlouhodobě nevyлéčitelně nemocné lidi. Rodina, přátelé, ale i pečovatelé jsou v době, kdy přijde smrt často citově i fyzicky zcela vyčerpaní, a tak mívají co dělat, aby aspoň ustáli pohřeb. Na druhé straně mají čas se rozloučit a srovnat se s nadcházející ztrátou.

Náhlé úmrtí – Rodina a přátelé mají více energie, a tak i přes svůj žal se dokáží více podpořit. Truchlení je intenzivnější, jelikož nebyl čas na rozloučení, emoce jsou pocitově velmi silné, například smutek a lítost. Truchlící ztratili to, k čemu směřovala jejich energie, čas, myšlenky a city.

Náhlá smrt – Každé úmrtí má svou formu zármutku, ale násilná smrt vytváří úplně jiné okolnosti, svět se náhle obrátí naruby způsobem, který si nelze dokázat představit, jelikož taková tragédie nebyla dosud zažita (Moody, 2011).

Dnes je díky výzkumům známo, proč zármutek u některých lidí probíhá patologicky a u jiných nikoli. Stále je to velmi obtížný problém a je potřeba znát ještě mnohem více. Do hry vstupují mnohé proměnné, které mají tendenci se shlukovat, takže je těžké jednotlivé položky od sebe odlišit. Tyto proměnné lze zařadit do pěti kategorií:

- Identita a úloha ztracené osoby;
- Věk a pohlaví postižené osoby;
- Příčiny a okolnosti ztráty;

- Sociální a psychologické okolnosti působící na postiženého v době ztráty a následně po ní;
- Osobnost postiženého se zvláštním ohledem na jeho schopnosti navazovat milostné vztahy a reagovat na stresující situace (Bowlby, 2013).

3.5 Emoce

„Emoce představují základní orientační a regulační systém. Přinášejí rychlou a jasnou informaci o významu situace a jsou spojeny s připraveností k určitému chování a mnohdy i s dalšími projevy“ (Vágnerová, 2016, s. 263).

Nakonečný (2011) vymezuje pojem emoce pomocí znaků, jimiž se odlišují od všech ostatních psychických procesů. Těmito podstatnými znaky emocí jsou: prožívání příjemného a nepříjemného, prožívání určité míry vzrušení (intenzita emocí), prožívání určité specifické kvality (zážitkový obsah, city).

Zdroje emocí jsou rozdělovány na dva typy. Vnitřní zdroje, kterými jsou především fyzické potřeby (hlad, žízeň, únava), ale i prožívání nedostatku zájmu okolí, nedostatek opory či jiné biologické a sociální nedostatky. Vnější zdroje představují emociogenní situace, tedy situace, které signalizují přítomnost nebo budoucnost nějaké odměny či trestu, zisku nebo ztráty. Důležité situace, které jsou pro člověka ohrožující nebo naopak dávají možnost vyniknout (Nakonečný, 2011).

3.5.1 Strach a úzkost

„Strach a úzkost jsou negativní emoce, které vyjadřují pocit reálného či pouze anticipovaného ohrožení“ (Vágnerová, 2016, s. 288).

Jak píše Vágnerová (2016) strach a úzkost mohou nabývat různé intenzity, a to od mírných obav až k silnému prožitku děsu. Zatímco strach má konkrétní obsah, kdy si je člověk vědom, čeho se bojí, úzkost je neurčitý pocit ohrožení, který člověk přesně nedokáže specifikovat.

Po ztrátě milované osoby, člověka obklopí celá řada strachů, bojí se, že zapomene na některé jeho specifické znaky (hlas, tvář, zvyky), společné chvíle, vzpomínky a tajemství. Ale naopak i ti, kteří byli svědkem těžkého umírání mají strach, že v nich ty nejhorší a poslední vzpomínky převládnu (Moody, 2011).

Úzkost každého provází při každodenních situacích, kdy může mít i ochranný efekt. Vysoká úroveň úzkosti narušuje vykonávanou činnost a mívá negativní důsledky na kognitivní, emotivní, psychomotorické oblasti. Je spojována s vegetativními projevy, například pocení, vysoký krevní tlak, přerývaná řeč a další. Pokud se pocit úzkosti projevuje rychle, intenzivně a přichází v návalech, dostavuje se panika (Kebza, 2015).

Strach a úzkost jsou emoční stavy, které mají obrannou funkci a mají různou délku trvání. Tyto emoce se v nadměrné míře mohou projevit fobiemi nebo panickou reakcí spojenou s nadměrnou a neovladatelnou úzkostí (Vágnerová, 2016).

3.5.2 Smutek a deprese

„Smutek je negativní emoce, kterou vyvolává vědomí ztráty něčeho osobně významného či pouhé představy ztráty nebo nedosažení žádoucího cíle“ (Vágnerová, 2016, s. 287).

Smutek může nabývat různé intenzity, od zachmuřenosti až k silnému zármutku, případně depresi, která ovlivňuje celkové chování člověka. Zármutek je projevem smutku nad ztrátou a mnohdy je spojován i s jinými emocemi, jako je hněv a strach (Vágnerová, 2016).

Právě ztráta blízké osoby vyvolává nejintenzivnější smutek. Tato ztráta je nenahraditelná a trvalá, a tak se smutek může vystupňovat v žal provázený pláčem nebo v tichý hluboký žal, který mění vnímání světa a stává se duševní bolestí (Nakonečný, 2011).

Kebza (2015) rozlišuje smutek na podobu přirozenou a patologickou. Přirozený smutek je obvyklou reakcí na nepříznivé okolnosti. Jeho nejobtížnější období trvá kolem čtyř až osmi týdnů, po kterém dochází ke zlepšování. Patologická podoba smutku se projevuje intenzivněji a delší dobu. V období této formy smutku dochází k prohlubování depresivní nálady, objevují se poruchy spánku, nechutenství, neschopnost řešení problémů a další. *„Zatímco přirozený smutek má adaptivní význam, podstata deprese je založena na patologické podobě dlouhodobých prožitkových i behaviorálních projevů smutku, truchlení“* (Kebza, 2015, s. 88).

Moody (2011) uvádí, že smutek není emoci, jako takovou. Jedná se spíše o proces doprovázený řadou emocí. Jádrem celého tohoto procesu je hluboký žal a touha mít milovaného člověka zpět. A právě vyvolané vzpomínky můžou probudit jakési pocitové vlny člověka, které se na něj valí. Tento stav je označován jako pocit deprese. Deprese se rozděluje na depresi po ztrátě a na depresi klinickou. Pokud je člověk zasáhnut oběma

typy, vyznačuje se především tlumenějším a pomalejším hlasem, při rozhovoru bývá nepozorný, sedí v nevzpřímené poloze, jeho pohyb je pomalý a ochablý. Takový člověk je sklесlý po všech stránkách.

Kebza (2015) dále uvádí, že deprese je skutečná nemoc, kterou lidé umí léčit a vyléčit. Úzkostné stavy a deprese jsou nejrozšířenějšími duševními poruchami v EU. Depresivní poruchy významně ovlivňují kvalitu a délku života pacientů. Základními rysy jsou například smutná nálada, ztráta energie a zájmu, poruchy spánku, nesoustředěnost, změna chuti k jídlu či dokonce myšlenky na smrt. Depresivní poruchy ovlivňují dimenze lidského života, jak v rovině prožívání, tak v rovině chování, ale ovlivňují i zdravotní stav člověka spojený s dalšími duševními nebo somatickými onemocněními. Podle povahy a průběhu se léčbou depresí zabývá farmakoterapie, psychoterapie, fototerapie a mnohé další postupy.

3.5.3 Hněv, zlost a vztek

„Zlost a vztek jsou negativní emoce vyjadřující nespokojenost se vzniklou situací a pocit nenáhodné újmy. Hněv je racionálně vyvolaný emoční prožitek, kdy je člověk přesvědčen, že trpí nespravedlivým pokořím“ (Vágnerová, 2016, s. 288).

Hněv je sociální emocií, která je reakcí na nějakou překážku. Člověk se vždy hněvá na někoho, subjekt se cítí být poškozován nebo zkrácen ve svých nárocích a právech. Hněv vyvolává i každodenní frustrace, například obtěžování, vyrušování, poškozování nebo zbytečné zatěžování. Vztek je biologicky účelná reakce. Ve vzteku subjekt ztrácí přehled o dané situaci a může ho přenést i na okolní věci, jako je například rozbití židle nebo nádobí (Nakonečný, 2011).

Zlost a hněv jsou nejobtížněji ovládatelné emoce. Jsou spojené s typickými fyziologickými reakcemi, kdy člověka motivují k útoku nebo aktivní obraně. S tím souvisí i napětí, které může přetrvávat delší dobu. Jsou to emoce, které je třeba ovládat a sociální normy vyžadují jejich regulaci. Hněv a vztek jsou emočními stavy, které mají omezené trvání (Vágnerová, 2016).

3.6 Stres

„Stres je automatická a vrozená biologická funkce. Je to způsob, jak se tělo a mysl přizpůsobuje jakékoli změně nebo se proti ní brání“ (Moody, 2011, s. 46).

Stres vzniká, pokud na člověka působí nadměrně silný podnět po delší časový interval nebo když se ocitne v nepříjemné situaci, ze které není úniku. Následkem stresu je nadměrné vzrušení, na který organismus reaguje poplachovou reakcí přecházející do pokusu o adaptaci nebo do vyčerpání. Poplachová reakce vyvolává fyziologické změny doprovázené specifickými emocemi (Vymětal, 2009).

Vliv stresové situace závisí na mnoha faktorech, jako je osobnost jedince, jak je stresová situace vnímána, jakou podporu jedinec má nebo jaké má objektivní možnosti stres zvládnout. Stresová situace je rozlišována na tři základní typy:

- Fyzický stres (zdravotní stav po autonehodě, práce v příliš hlučném prostředí);
- Psychický stres (potíže se získáním bytu, časová tíseň s plněním důležitého úkolu);
- Sociální stres (konfliktní manželství, vážné problémy s výchovou dítěte).

Psychický stres je provázen somatickými změnami související se stavem aktivace a mobilizace energie. Přírozenou reakcí na stres je pokus zvládnout stresovou situaci především díky mobilizaci psychických sil. Nevyužitá energie může mít nežádoucí fyziologické důsledky, které vytvářejí různé psychosomatické poruchy (Nakonečný, 2011).

Účinky stresu:	Krátkodobé	Dlouhodobé
Na tělo	Zrychlený tlukot srdce, zvýšený krevní tlak, vylučování adrenalinu	Obecné psychosomatické potíže a onemocnění (vysoký krevní tlak, koronární srdeční choroby, bolesti hlavy, žaludeční vředy)
Na prožívání	Napětí, frustrace, zlost, pocit nasycení a únavy	Nespokojenost, zklamání, ústup od aktivity, deprese
Na chování (individuální)	Kolísání výkonu, neschopnost koncentrace, zvýšené chybování, ochabování pohotovosti k reagování a k motorickému výkonu	Vývoj symptomů náruživosti (nikotin, alkohol léky)
Na chování (sociální)	Eskalující konflikty, střety	Agrese proti jiným, uzavřenost, rezignující stažení se

Tabulka 2 - Účinky stresu

Zdroj: (Nakonečný, 2011, s. 619)

Negativní vlivy, které působí ve stresové situaci jsou nazývány stresory. Rozdělují se podle povahy na tělesné (hlad, žízeň, bolest), emocionální (obavy, strach, zloba), kognitivní (starosti, očekávání, myšlenky), fyzikální (hluk, hlad, tlak) a biochemické (kofein, alkohol, nedostatek vody). Dále jsou rozlišovány ještě komplexní stresory, které jsou složitější a mají charakter specifických sociálních situací (časový nátlak, spor, osamělost) (Vymětal, 2009).

3.6.1 Zvládání stresu

Vymětal (2009) uvádí, že odolnost vůči zátěžovým situacím, je možné posilovat pomocí vhodných technik a postupů redukcujících zátěž. Rozlišuje krátkodobé strategie zvládání stresu, které okamžitě snižují stresovou reakci organismu a dlouhodobé strategie, které snižování zátěže mají za cíl.

Krátkodobé	Dlouhodobé
Práce s dechem (prohloubit dýchání)	Správná životospráva (jídlo, pití, režim spánku)
Voda (napít se, ochladit krční tepny)	Plánování
Pohyb (projít se)	Kontrola a případně změna přístupů vyvolávající stres
Vnitřní monolog	Analýza problémů a osvojení si systematického řešení problémů
Záměrný odklon pozornosti jinam	Změna vnitřních negativních vlastních výroků o sobě samém na pozitivní monology
Čas („počítání do deseti“)	Pěstování zájmů a zálib
	Pohyb, pravidelná tělesná činnost
	Péče o mezilidské vztahy, otevřená komunikace
	Rozšiřování schopností, dovedností, kvalifikace, kompetence
	Relaxační cvičení

Tabulka 3 - Strategie zvládání stresu

Zdroj: (Vymětal, 2009, s. 115)

Nakonečný (2011) pak rozlišuje strategie zvládání stresu podle ST. M.Kosslyn a R.S. Rosenberg na strategie orientované na problém a strategie orientované na emoce.

3.7 Stres a pracovní výkon

„Výkon se obecně chápe jako výsledek cíleně zaměřené činnosti, která probíhá v čase za určitých podmínek“ (Baštecká, 2009, s. 249).

Je důležité odlišovat hodnocení výkonu a výkonnosti. Výkon pracovníka je výsledkem určité činnosti člověka dosažený v určitém čase a za určitých podmínek. Zatímco výkonnost pracovníka lze chápat jako připravenost pracovníků podávat určité výkony. Pracovníci podávají za stejné situace různé výkony, ale i výkon jednotlivce se může v krátkém časovém intervalu lišit. „*Vzhledem k tomu, a také proto, že každý výkon se nedá měřit ztrátou energie za určitou dobu, bývá výhodnější zabývat se spíše výkonností*“ (Štikar, 2003, s. 63).

Obecný stres je pro člověka užitečný, motivuje ho k činnosti a zvyšuje jeho výkon, ale pokud se zátěž nahromadí, postupem času výkon klesá. V situacích mimořádných událostí, kdy se projevuje extrémní až nadlimitní zátěž, dochází v čase k oscilování výkonu, kdy se vysoké výkony střídají s výrazným poklesem (Vymětal, 2009).

Každá práce má potenciálně činitele stresu. Je identifikováno sedm hlavních zdrojů pracovního stresu: vnitřní faktory spojené se zaměstnáním (práce na směny, pracovní doba a zatížení, riziko a nebezpečí, nová technologie), role v organizaci (role nejasnosti a role konfliktu, odpovědnost), osobnost a zvládání strategie, vztahy v práci (vztahy s nadřízenými, vztahy s podřízenými a s kolegy), vývoj kariérního postupu, kultura a klima organizace, propojení domova a práce. Tyto faktory se u všech zaměstnání mění ve stupni, ve kterém byly shledány jako kauzálně spojené se stresem (Arnold, c2007).

Štikar (2003) pak uvádí, že výkonnost člověka v pracovním procesu ovlivňuje řada objektivních a subjektivních činitelů.

- Technické, ekonomické a organizační podmínky – pracovní doba, směnnost, odměňování, úroveň hygieny a bezpečnosti práce, pracovní prostředí atd.
- Společenské podmínky – pozice pracovníka, úroveň a kvalita sociálních vztahů na pracovišti, podmínky a kvalita osobního a rodinného života atd.
- Osobní determinanty pracovníka – duševní a tělesné předpoklady, odborná připravenost, kvalifikace, osobnostní a morální vlastnosti atd.
- Situační podmínky – celospolečensky významné události, podnikové vlivy (technika, reorganizace, inovace), mimořádné rodinné, či osobní události (náhlá onemocnění, nehoda, konflikty, a další).

Arnold (c2007) dále uvádí, pokud se rámec řešení problému aplikuje na problém stresu na pracovišti, pak jednotlivci i organizace potřebují:

- Uvědomit si a akceptovat, že problém existuje;
- Být schopni identifikovat a izolovat problém nebo podněty vedoucí ke stresu;

- Pokusit se změnit problém nebo podnět vedoucí ke stresu způsobem, který poskytuje řešení, jež je vzájemně výhodné;
- Jestliže problém nebo podnět vedoucí ke stresu nelze změnit, potom najít způsob, jak se s problémem vypořádat;
- Monitorovat a přezkoumat výsledek.

3.8 Sociální opora

„Sociální oporou v širším slova smyslu se rozumí pomoc, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci. Obecně jde o činnost, která člověku v tísní jeho zátěžovou situaci určitým způsobem ulehčuje“ (Křivohlavý, 2009, s. 94).

Sociální oporu lze rozlišit na dva typy, jedním z nich je přístup vycházející ze sociologického paradigmatu sociální směny, který je založen na vlastním faktu sociální interakce a studiu okolností jejího pozitivního a negativního ovlivňování. Druhý typ je vykládán v kontextu psychologicko-medicinských modelů zvládnání stresu či tlumení jeho negativních důsledků pro zdraví. Toto sociologicko-psychologické paradigma umožňuje rozlišit tři úrovně sociální opory: makroúroveň, mezoúroveň a mikroúroveň (Kebza, 2015).

Pokud se jedná o makroúroveň sociální opory, jde o celospolečenskou formu pomoci potřebným. Příkladem je sociální a ekonomická pomoc potřebným nebo pomoc přes hranice státu lidem v oblasti postižené zemětřesením, záplavami, hladem. Mezoúroveň sociální opory vyjadřuje pomoc, kdy se určitá sociální skupina snaží pomoci svému členu nebo lidem, kteří nejsou součástí této skupiny, ale nacházejí se v jejím okolí a jsou v určité nouzové situaci. Jedná se například o pomoc kolegů, kamarádovi v podniku nebo o pomoc lidí ze sportovního klubu svému členu ve chvíli jeho krizové situace. Pokud se jedná o mikroúroveň sociální opory, jde o pomoc, kterou člověku poskytuje osoba, jež je mu nejbližší. Patří sem vzájemná pomoc nejbližších přátel, pomoc matky dítěti a další (Křivohlavý, 2009).

3.8.1 Druhy sociální opory

Psychologie zdraví rozlišuje čtyři základní druhy sociální opory.

Instrumentální opora – Pomoc, u které se nejedná přímo o pomoc člověku v tísní, ale spíše o pomoc druhého člověka z vlastní iniciativy. Člověka, který se rozhodl pomoci

postiženému z vlastní vůle. Patří sem například poskytnutí finanční pomoci, materiální podporu, zařizování potřebných věcí apod.

Informační opora – Jedná se o informaci, která by mohla být postiženému nápomocna v tísnivé situaci. Je to například rada od člověka, který se v podobné či stejné situaci vyskytl a má s ní zkušenosti nebo pomoc člověku tím, že je mu nasloucháno a na základě toho se rozhodovat, jak postupovat dál.

Emocionální opora – Je založena na laskavém jednání s člověkem, který propadá depresi, beznaději a pocity odcizení. Empatickou formou je mu sdělována emocionální blízkost (láska, soucítění), dodávána naděje nebo je uklidňován v rozrušení.

Hodnotící opora – Člověku je pomáháno tím, že je s ním jednáno s úctou či respektem, posilování jeho sebevědomí, je podporován ve víře a naději, sdílení těžkých úkolů s ním (Křivohlavý, 2009).

Důležitým dělením sociální opory je také rozdělení na anticipovanou a získanou sociální oporu. **Anticipovaná sociální opora** je takový pocit jedince, že věří v pomoc blízké osoby, pokud se ocitne v tísní. Anticipovaná sociální opora předpokládá pozitivní vliv na pohodu a zdraví. Jedná se o pocit přijetí, který přispívá k vnímání sociální opory odděleně od toho, co sociální prostředí nabízí. **Získaná sociální opora** vyjadřuje pomocné transakce, jichž se jedinci opravdu dostalo. Je založena na konkrétní zkušenosti v určité situaci. Získaná sociální opora je součástí zvládnutí stresu, získání a hodnocení obdržené pomoci (Kebza, 2015).

3.8.2 Psychologické poradenství

V širším slova smyslu je psychologické poradenství označováno jako činnost zaměřená na některé komplexní problémy spojené s řízením firmy. V užším slova smyslu se jedná o aktivity orientované na pomoc člověku s jeho individuálním problémem. Psychologické poradenství vykonávají odborní psychologové, psychologická pracoviště jednotlivých firem nebo různé specializované poradny či agentury. V rámci firemního poradenství je psychologická péče zaměřena na dva okruhy pracovníků. Prvním okruhem jsou lidé jejichž nepříznivé okolnosti jsou součástí pracovní činnosti, pracovník tedy s nimi počítá a je na ně připraven. Druhý okruh zahrnuje soubor pracovníků, kteří se krátkodobě nebo dlouhodobě ocitli v nepříznivé situaci. V situaci, která je pro ně enormně zatěžující a přináší problémy jim samotným, ale i jejich nejbližšímu okolí (Štikar, 2003).

3.8.3 Smysl poradenské psychologie v organizacích

Cílem individuálního poradenského procesu je zpravidla dosažení duševního zdraví. Cílem komerční organizace je dosahovat adekvátní výkonnosti a zisku. Z toho vyplývá, že dosažení lepší psychické rovnováhy, odbourání stresu a vyřešení komunikačních problémů přispívá k dlouhodobému zvýšení výkonnosti. Interní poradce zaměstnanců má mnohem lepší znalost prostředí a problémů než externí poradce. Zná organizační kulturu, důležité aktéry a vztahy mezi nimi, zná povahu práce, kterou zaměstnanci vykonávají. Proto je důležité si v organizaci vytvořit takové postavení, které je respektované partnery managementu, vyhledávané zaměstnanci a zároveň nestranné v konfliktních situacích. K tomu nám slouží některé základní zásady: projevení upřímného zájmu, nevnucovat se, být si vědom svých hranic, diskrétnost, neutralita, orientace v byznysu, předcházet problémům v organizaci, etika, profesní vzdělání (Koubek, 2014).

4 Vlastní práce

4.1 Metoda výzkumu

Cílem výzkumu je popsání vlivu krizové situace na pracovní výkon osob, které prožily ztrátu blízkého člověka. Pro získání bližších výsledků bylo stanoveno šest hypotéz.

Hypotéza č.1: Délka procesu truchlení je závislá na příčině smrti.

Hypotéza č.2: Prožití ztráty blízké osoby je závislé na změně pracovního výkonu.

Hypotéza č.3: Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby není závislý na pohlaví.

Hypotéza č.4: Změna pracovního výkonu je závislá na stresu.

Hypotéza č.5: Působení stresu na pracovní výkon není závislé na pohlaví.

Hypotéza č.6: Psychologické poradenství v podniku má vliv na zvládnutí krizové situace.

Výzkumné otázky byly sestaveny na základě daných hypotéz a dalších doplňujících informací. Takovou informací je například odpověď na otázku, jakou událost lidé považují za krizovou situaci.

Anonymní dotazník se skládá celkem z 15 otázek, z nichž jedna otázka je otevřená, pro vlastní názor respondentů. Ti, kteří prožili ztrátu blízké osoby odpovídají na všechny uvedené otázky ten, kdo ztrátu doposud nezažil odpovídá jen na sedm otázek z celého dotazníku. Šetření je určeno pro různé věkové kategorie od 18 let.

Získaná data jsou podkladem pro vytvoření asociačních a kontingenčních tabulek. Na základě χ^2 testu nezávislosti je určena výsledná hodnota, která určuje zamítnutí či přijetí daných hypotéz. V případě potvrzení závislosti mezi proměnnými je zjišťována síla závislosti podle hodnoty koeficientu asociace či kontingence.

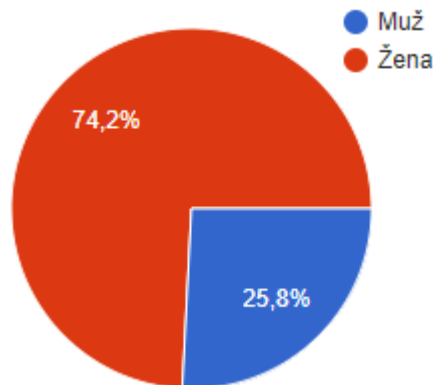
Ukázka dotazníku (příloha 1) a veškeré výpočty v programu SPSS (Příloha 2) jsou součástí příloh práce.

4.2 Výzkum

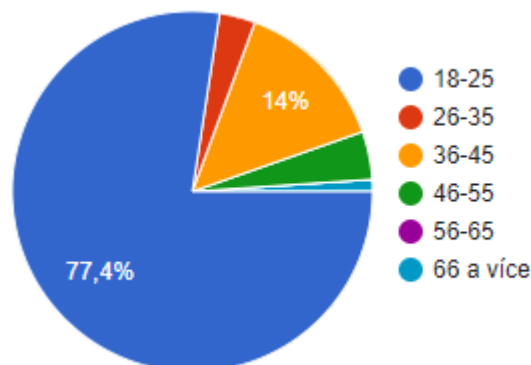
Při provádění výzkumu bylo zjištěno, že některé odpovědi nebyly vhodně zodpovězeny, proto byly vyřazeny z celkového zkoumání.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 93 respondentů. Pohlaví a věkové kategorie zúčastněných respondentů jsou zobrazeny v grafu č.1 a v grafu č.2. Dotazník vyplnilo 69 žen (74,2 %) a 24 mužů (25,8 %) v různé věkové skupině.

Největší zastoupení, přesněji 72 osob (77,4 %) má věkovou kategorii 18-25 let, což je příčinou sdílením dotazníku přes sociální síť Facebook. Věkovou kategorii 26-35 let zastupují tři respondenti (3,2 %), dále 36-45 let třináct respondentů (14 %) a 46-55 let čtyři respondenti (4,3 %). Nejmenší zastoupení má věková kategorie 66 a více let, kde byla zaznamenána jen jedna odpověď (1,1 %). Věková kategorie 56-65 let není zastoupena ani jedním respondentem.

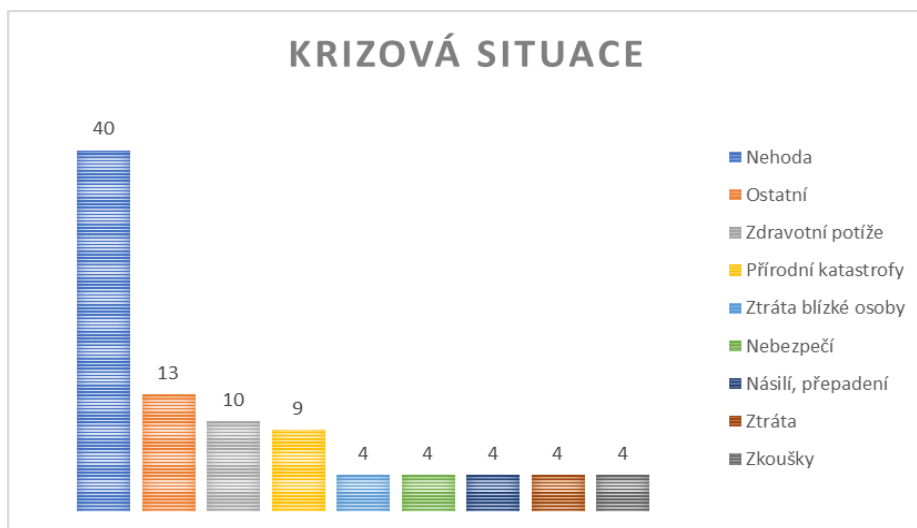


Graf 1 - Jaké je Vaše pohlaví?
Zdroj: Google zpracování



Graf 2 - Jaký je Váš věk?
Zdroj: Google zpracování

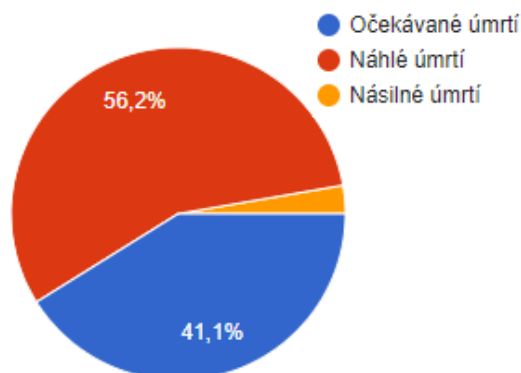
Ve třetí otázce měl každý respondent napsat stručnou odpověď, jakou událost považuje za krizovou situaci (graf č.3). Jako příklad byla v otázce uvedena autonehoda a ztráta klíčů, což může mít za důsledek, že většina respondentů uvedla jako krizovou situaci právě autonehodu. Dále měly velké zastoupení situace jako jsou zdravotní potíže a přírodní katastrofy. Mezi položku ostatní patří odpovědi, které byly zodpovězeny jen jednou, například rozvod, hádka, pozdní příchod na důležitou schůzku nebo u cizinců problémy spojené s cestováním. V případě ztráty respondenti uváděli ztrátu zaměstnání nebo jiných důležitých věcí.



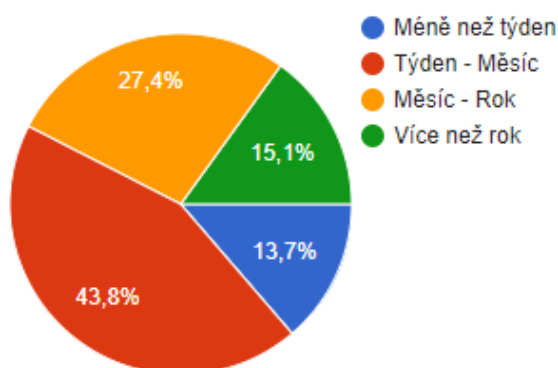
Graf 3 - Jaká událost se Vám vybaví pod pojmem krizová situace?
Zdroj: Google zpracování

Ztrátu blízké osoby prožilo 73 respondentů (78,5 %) z celkového počtu dotazovaných (graf č.8). Způsob smrti (graf č.4) je jedním z faktorů, jak se v následné době člověk chová, jak projde procesem truchlení a jak dlouhý tento proces bude. Očekávané úmrtí uvedlo 30 respondentů (41,1 %), lidé mohou být na ztrátu psychicky připraveni a délka procesu truchlení nemusí být tak dlouhá. Náhlé úmrtí uvedlo 41 respondentů (56,2 %). V tomto případě jsou lidé šokováni nečekanou ztrátou a délka procesu truchlení pak může trvat déle. Násilné úmrtí bylo zodpovězeno z celkového počtu respondentů pouze dvakrát (2,7 %), proto do následující hypotézy nebude zařazeno.

Délka procesu truchlení (graf č.5) je u každého člověka individuální. Méně jak týden uvedlo 10 respondentů (13,7 %), týden až měsíc 32 respondentů (43,8 %), měsíc až rok 20 respondentů (27,4 %) a více jak rok 11 respondentů (15,1 %). Jak dlouho člověk truchlí je ovlivněno mnoha faktory, nejčastějším z nich je síla citového pouta k zemřelému.



Graf 4 - Jakým způsobem tato ztráta přišla?
Zdroj: Google zpracování



Graf 5 - Jak dlouho u Vás trval proces truchlení?
Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č. 1: Délka procesu truchlení je závislá na příčině smrti.

	Délka procesu truchlení				
	Měně než týden	Týden-měsíc	Měsíc-rok	Více než rok	
Očekávané úmrtí	4	17	5	4	30
Náhlé úmrtí	5	14	15	7	41
	9	31	20	11	71

Tabulka 4 - Kontingenční tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 1
Zdroj: Vlastní zpracování

Při výpočtu očekávaných četností bylo zjištěno, že podíl očekávaných četností menších než 5 převyšuje 20 %. Tudíž nejsou splněny podmínky pro použití χ^2 testu nezávislosti. Kontingenční tabulka je následně upravena sloučením dvou prvních sloupců, aby byl co nejmenší výkyv v počtu dní procesu truchlení.

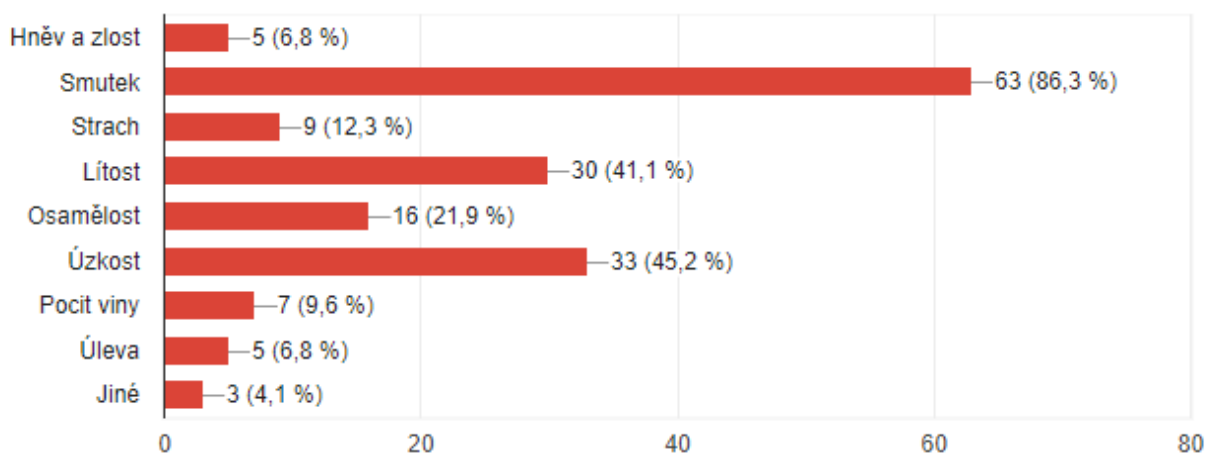
	Délka procesu truchlení			
	Až měsíc	Měsíc-rok	Více než rok	
Očekávané úmrtí	21	5	4	30
Náhlé úmrtí	19	15	7	41
	40	20	11	71

Tabulka 5 - Upravená tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 1
Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Délka procesu truchlení není závislá na příčině smrti.
 H_A : Délka procesu truchlení je závislá na příčině smrti.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 4,318$
5. $p = 0,115$
6. $p > \alpha \rightarrow H_0$ se nezamítá
7. Délka procesu truchlení není závislá na příčině smrti.

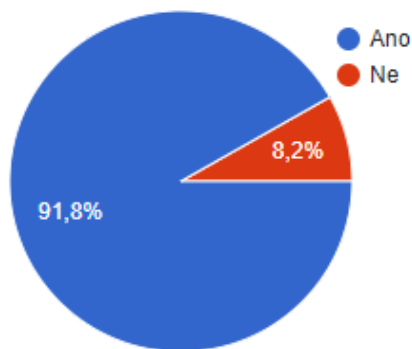
Na hladině významnosti 5 % nulová hypotéza není zamítnuta. Příčina smrti tedy nemá vliv na délku procesu truchlení. Hypotéza č.1 je zamítnuta.

Šestou otázkou bylo zjišťováno, jaké emoce respondenti po ztrátě blízké osoby vnímali. Zde byla možnost zaškrtnout i více odpovědí. Je samozřejmé, že u většiny lidí převládá smutek (86,3 %), což potvrzuje i následující grafické zobrazení (graf č.6). Hned další emocí je úzkost (45,2 %), lítost (41,1 %), osamělost (21,9 %) a strach (12,3 %). Mezi jiné emoce může být zařazena například agrese či deprese.



Graf 6 - Jaké pocity u Vás převládaly?
Zdroj: Google zpracování

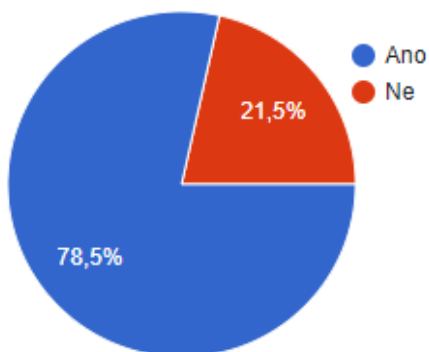
Smutek se často projevuje pláčem, a i v následujícím grafu (graf č.7) je zachyceno, že respondenti v 67 případech (91,8 %) ztrátu oplakali. To může být také ovlivněno tím, že většina respondentů jsou ženy, které jsou citlivější a pláč jim tak pomáhá vyrovnat se s návaly emocí.



Graf 7 - Plakal/a jste?

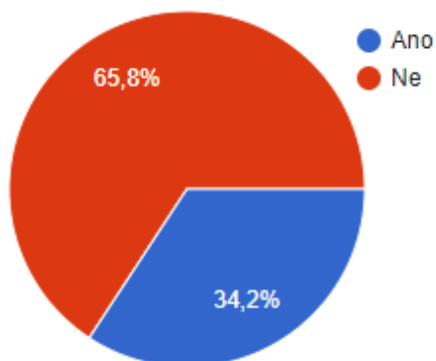
Zdroj: Google zpracování

Ztráta blízké osoby je tedy pro člověka velmi emotivní událostí. To může ovlivnit i výkonnost v pracovním procesu jedince. Graf č.9 zobrazuje, že pouze 25 respondentů (34,2 %), kteří si ztrátou prošli odpovědělo, že jejich pracovní výkon se změnil, zbylých 48 (65,8 %) si ztrátou prošlo bez jakékoliv změny na výkonnosti v jejich pracovním procesu.



Graf 8 - Prožil/a jste ve Vašem životě ztrátu blízké osoby?

Zdroj: Google zpracování



Graf 9 - Změnila ztráta blízké osoby Váš pracovní výkon?

Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č. 2: Prožití ztráty blízké osoby je závislé na změně pracovního výkonu.

		Změna pracovního výkonu		
		Ano	Ne	
Prožitek ztráty:	Ano	25	48	73
	Ne	20	0	20
		45	48	93

Tabulka 6 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 2

Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Neexistuje závislost mezi prožitím ztráty blízké osoby a změnou pracovního výkonu.
 H_A : Existuje závislost mezi prožitím ztráty blízké osoby a změnou pracovního výkonu.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 27,178$
5. $p = 0$
6. $p < \alpha \rightarrow H_0$ se zamítá
7. Existuje závislost mezi prožitím ztráty blízké osoby a změnou pracovního výkonu.
8. $\Phi = -0,541$

Na hladině významnosti 5 % je nulová hypotéza zamítnuta. Ztráta blízké osoby má vliv na změnu pracovního výkonu. Síla této závislosti je nízká. Hypotéza č.2 je přijata.

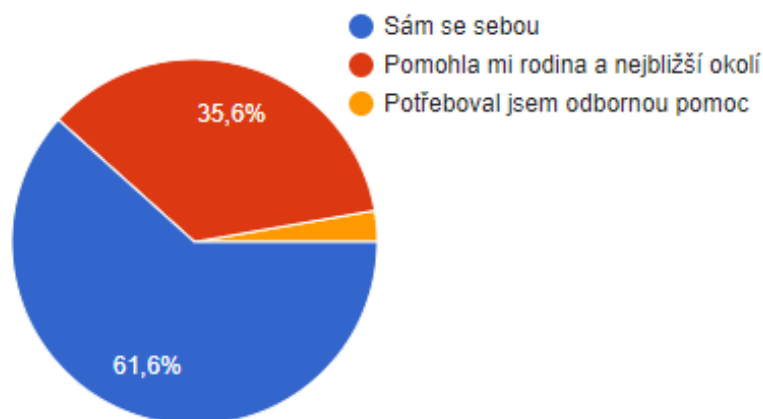
Jak ztráta blízké osoby změnila pracovní výkon respondentů znázorňuje graf č.10. Pokles pracovního výkonu byl zaznamenán ve většině případech (70,6 %). Zvýšení pracovního výkonu uvedlo pouze 10 respondentů (29,4 %), lidé tedy svou práci odváděli rychleji, kvalitněji a produktivněji. To může znamenat, že lidé se na ztrátu nesnaží myslet a soustřeďují se pouze na práci.



Graf 10 - Jak se Váš pracovní výkon změnil?

Zdroj: Google zpracování

Vyrovnat se se ztrátou není pro nikoho lehké, a přesto se většina respondentů s touto krizovou situací vyrovnalo samo (61,6 %). Dalším v jejich těžké ztrátě pomohl zbytek rodiny a jejich nejbližší okolí (35,6 %). Jen dva respondenti potřebovali odbornou pomoc (2,7 %). V následujícím testování hypotézy tito dva respondenti budou vyřazeni. Způsob vyrovnání se se ztrátou znázorňuje graf č.11.



Graf 11 - Jak jste se s touto ztrátou dokázal/a vyrovnat?
Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č.3: Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby není závislý na pohlaví.

Pohlaví:	Vyrovnání se se ztrátou		
	Sám/Sama	Rodina a okolí	
Žena	30	24	54
Muž	15	2	17
	45	26	71

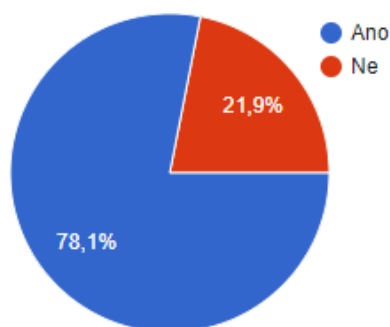
Tabulka 7 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 3
Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby není závislý na pohlaví.
 H_A : Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby je závislý na pohlaví.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 5,949$
5. $p = 0,015$
6. $p < \alpha \rightarrow H_0$ se zamítá
7. Způsob vyrovnávání se se ztrátou blízké osoby je závislý na pohlaví.
8. $\Phi = -0,289$

Na hladině významnosti 5 % je nulová hypotéza zamítnuta. Jak se člověk dokáže vyrovnat se ztrátou blízké osoby je ovlivněno faktorem pohlaví. Síla závislosti je nízká. Hypotéza č.3 je zamítnuta.

Krizová situace, jako je ztráta blízké osoby může být pro člověka velmi stresující. To se odráží na jeho chování a jeho pracovním výkonu. Z následujícího grafu č.12 vyplývá, že pro většinu respondentů je tato událost skutečně stresující.

Hypotéza č. 2 potvrzuje, že ztráta blízké osoby má vliv na změnu pracovního výkonu. Hypotéza č. 4 zjišťuje, zda má vliv na pracovní výkon i stres jedince. V otázce, zda byla tato událost stresující, odpovědělo 57 respondentů, že ano (78,1 %).



Graf 12 - Byla tato událost pro Vás stresující?
Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č. 4: Změna pracovního výkonu je závislá na stresu.

		Změna pracovního výkonu		
		Ano	Ne	
Stresující událost:	Ano	32	35	57
	Ne	3	13	16
		25	48	73

Tabulka 8 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 4
Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Změna pracovního výkonu není závislá na stresu.
 H_A : Změna pracovního výkonu je závislá na stresu.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 4,458$
5. $p = 0,035$
6. $p < \alpha \rightarrow H_0$ se zamítá
7. Změna pracovního výkonu je závislá na stresu.
8. $\Phi = 0,232$

Na hladině významnosti 5 % je nulová hypotéza zamítnuta. Stres působí na pracovní výkon jedince. Síla závislosti je mírně silná. Hypotéza č.4 je přijata.

Pokud stres ovlivňuje pracovní výkon člověka, otázkou je jak (graf č.13). Na někoho stres obecně působí kladně, tedy jeho pracovní výkon se zvyšuje. U někoho dochází k opačnému efektu a jeho pracovní výkon tedy klesá.

Tuto otázku zodpovídalo všech 93 respondentů z nichž 53 dotazovaných (57 %) ve stresu zaznamenává pokles svého pracovního výkonu.



Graf 13 - Jak stres působí na Váš pracovní výkon?
Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č.5: Působení stresu na pracovní výkon není závislé na pohlaví.

		Působnost stresu na pracovní výkon		
		Klesá	Zvyšuje se	
Pohlaví:	Žena	32	24	56
	Muž	10	7	17
		42	31	73

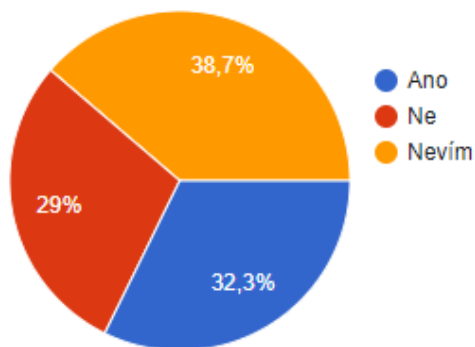
Tabulka 9 - Asociační tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 5
Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Působnost stresu na pracovní výkon není závislé na pohlaví.
 H_A : Působnost stresu na pracovní výkon je závislé na pohlaví.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 0,015$
5. $p = 0,902$
6. $p > \alpha \rightarrow H_0$ se nezamítá
7. Působnost stresu na pracovní výkon není závislé na pohlaví.

Na hladině významnosti 5 % není nulová hypotéza zamítnuta. Jak stres působí na člověka je zcela individuální a nezáleží na pohlaví jedince. Hypotéza č.5 je přijata.

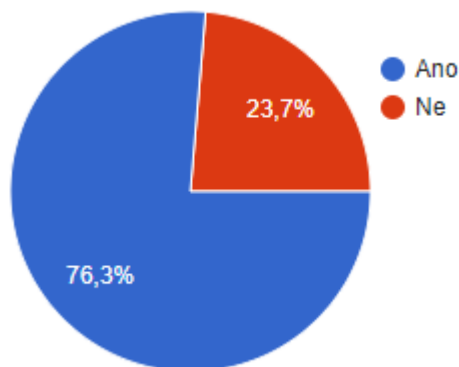
Změnu chování nebo pracovního výkonu nemusí člověk řešit sám. Existuje možnost odborné poradenské činnosti, kterou lze využít i v rámci podniku, pokud tedy daný podnik tuto možnost nabízí. Tato otázka je znázorněna v grafu č.14.

Je zajímavé, že většina respondentů (38,7 %) o tom, zda tuto možnost ve svém zaměstnání nebo škole mají, vůbec nevědí. Jen 30 respondentů (32,3 %) odpovědělo, že poradenská činnost v jejich podniku je a 27 odpovědí respondentů (29 %) zvolilo odpověď ne.



Graf 14 - Máte ve Vašem zaměstnání nebo škole možnost navštívit psychologické poradenství?
Zdroj: Google zpracování

Dále pak v naprosté většině případů odpovědi respondentů vznikla shoda v otázce, zda takový poradce dokáže člověku opravdu pomoci (graf č.15). Lidé se myslí, že ano (76,3 %). Jen 22 respondentů (23,7 %) se domnívá, že odborný poradce člověku v krizové situaci nedokáže pomoci. Tato otázka je však velmi individuální a záleží také na tom, zda pracovník tuto možnost skutečně využil nebo ne.



Graf 15 - Myslíte si, že Vám dokáže psychologický poradce v krizové situaci pomoci?
Zdroj: Google zpracování

Hypotéza č. 6: Psychologické poradenství v podniku má vliv na zvládnutí krizové situace.

		Pomoc psychologa		
		Ano	Ne	
Psychologické poradenství v podniku:	Ano	25	5	30
	Ne	20	7	27
	Nevím	26	10	36
		71	22	93

Tabulka 10 - Kontingenční tabulka pro vyhodnocení hypotézy č. 6
Zdroj: Vlastní zpracování

1. H_0 : Psychologické poradenství v podniku nemá vliv na zvládnutí krizové situace.
 H_A : Psychologické poradenství v podniku má vliv na zvládnutí krizové situace.
2. $\alpha = 0,05$
3. χ^2 test nezávislosti
4. $t = 1,227$
5. $p = 0,541$
6. $p > \alpha \rightarrow H_0$ se nezamítá
7. Psychologické poradenství v podniku nemá vliv na pomoc člověku v krizové situaci.

Na hladině významnosti 5 % není nulová hypotéza zamítnuta. Pomoc v krizové situaci není ovlivněna tím, zda člověk navštíví odborného poradce v podniku nebo ne. Hypotéza č.6 je zamítnuta.

5 Výsledky a diskuse

Ztráta blízké osoby patří mezi nejvýše bodované krize v životě člověka. Výzkum však ukázal, že většina respondentů za krizovou situaci považuje hlavně nehodu nebo nějaké vážné zdravotní potíže či ohrožení na životě.

Jak se člověk při ztrátě zachová závisí na mnoha faktorech, hlavním z nich je intenzita citového pouta k zemřelému, ale i příčina smrti je důležitá pro následný vývoj chování jedince a pro to, jak dlouho si člověk bude procházet procesem truchlení. Ve výzkumu závislost mezi příčinou smrti a délkou procesu truchlení nebyla prokázána. To může být ovlivněno i tím, že jen nepatrný počet respondentů uvedl násilné úmrtí jako příčinu, a tak bylo vyřazeno ze zkoumání. Zamítnutí hypotézy vypovídá o tom, že každý člověk si svou krizi prožívá jinak, a tak je délka procesu truchlení zcela individuální. Je rozdíl, zda člověk ztrátu očekává, například kvůli dlouhodobé nemoci či stáří osoby nebo zda ztráta přijde náhle. Pokud je ztráta očekávaná, člověk se na ni dokáže dopředu připravit, jelikož ví, že konec přijde brzy, a tak i doba truchlení může být kratší. Náhle úmrtí tuto příležitost neposkytuje, a tak je člověk šokován, když přijde a proces truchlení je delší.

Italové Prati a Petrantoni v roce 2009 uskutečnili metaanalýzu výzkumů, které zkoumaly posttraumatický rozvoj osobnosti. Pro svou metaanalýzu použili 103 prací z období 1990-2006. *„Metaanalýza prokázala, že posttraumatický rozvoj statisticky významně souvisí se sedmi sledovanými proměnnými (religiózní zvládání zátěže, pozitivní přehodnocení toho, co negativního jedinec zažil, sociální opora, aktivní vyhledávání sociální opory, dispoziční optimismus člověka, spiritualita člověka a zvládání, které se opírá o akceptování reality). Nejsilněji souvisel s religiózním zvládáním zátěže, kde statisticky významným prediktorem bylo pohlaví a věk jedince. Rozvoj byl výraznější u starších lidí, především u žen. Velmi zajímavý je nále, že doba, která uplynula od traumatické události, není statisticky významným prediktorem pro velikost efektu u žádné ze sedmi sledovaných proměnných“* (Mareš, 2012, s. 75).

Závislost mezi prožitím ztráty blízké osoby a pracovního výkonu byla potvrzena a hypotéza byla přijata. Lze tedy říci, že tato nepříjemná událost skutečně působí na pracovní výkonnost člověka. Jak ukázal výzkum, jedná se především o pokles pracovního výkonu, kdy se člověk nedokáže soustředit, je zpomalený a svou práci neodvádí kvalitně. S tím úzce souvisí i stres. Pro mnoho respondentů je ztráta blízké osoby opravdu stresující událostí, a i v tomto případě byla potvrzena závislost mezi stresem a změnou pracovního

výkonu. Hypotéza byla tedy zamítnuta. Pokud se jedná o stres obecně, na mnoho lidí působí kladně, pracovní výkonnost se zvyšuje, člověk svou práci plní rychleji a kvalitněji. Z výsledku těchto hypotéz vyplývá, že pokud je člověk ve stresu nebo se zrovna ocitl v nějaké krizové situaci, projeví se to na jeho pracovním výkonu, ať už kladně či záporně. Výzkum také ukázal, že působnost stresu není závislá na pohlaví, tudíž se hypotéza potvrdila. Tato hypotéza může být však ovlivněna převážným počtem respondentů ženského pohlaví.

„Problémy propojení domova a práce v literatuře pojednávající o stresu se obvykle označují jako konfliktní. Konflikt mezi prací a domovem může vyprodukovat mnoho symptomů stresu. Konflikt založený v čase by mohl vést k pocitu viny nebo znepokojení, že někdo neplní správně svou roli a k nízkému pocitu uspokojení. Konflikt založený na energii může produkovat vyčerpání a podrážděnost, zatímco hodnotově založený konflikt může vést k pocitu odcizení anebo ke ztrátě sebeurčení“ (Arnold, c2007, s. 404).

Vyrovnání se se ztrátou je zcela individuální. Většina respondentů se se svou ztrátou vypořádá samo, ale i pomoc rodiny a nejbližšího okolí je velmi častou variantou. Pouze dva respondenti dotazníkového šetření uvedli, že potřebovali odbornou pomoc a pro ověření hypotézy byli vyřazeni. Z výzkumu pak bylo patrné, že vyrovnání se se ztrátou je závislé na pohlaví. Příčinou tohoto výsledku může být malý počet respondentů mužského pohlaví.

Američané Vishnevská, Cann a Calhoun v roce 2010 uskutečnili metaanalýzu výzkumů, které zkoumaly posttraumatický rozvoj osobnosti ve vztahu ke genderu. Pro svou metaanalýzu vybrali 70 prací, které byly publikovány do května roku 2006. *„Jejich výsledky potvrzují, že ženy uvádějí statisticky významně větší posttraumatický rozvoj než muži. Velikost efektu se mění v závislosti na typu traumatu. Od největšího efektu trauma řadíme: truchlení, závažné situace, onkologické onemocnění, přírodní katastrofy a teroristické útoky. Ženy patrně volí odlišné postupy při zvládnání zátěže než muži. Mají tendenci více prožívat trauma, jeho okolnosti a důsledky. Převažuje u nich zvládnání zaměřené na emoce a na nastolení emoční rovnováhy. Ženy vědí, že se musí se ztrátou vyrovnat, a tak ji dokážou přijmout. Mají také širokou sociální síť, kterou umí využívat“ (Mareš, 2012, s. 76).*

Odborná pomoc může být i součástí pracovního procesu, kdy v organizaci lidé mohou využít psychologického poradenství. Psycholog tak může pomoci nejen s tím, jak se se ztrátou vypořádat, ale i s tím, jak se chovat a jak zvládnout svou práci. Přestože většina

respondentů věří, že psychologické poradenství dokáže člověku pomoci, ve výzkumu bylo prokázáno, že neexistuje závislost mezi psychologickým poradenstvím v podniku a následnou pomocí člověku v krizové situaci. Tento výsledek může být zkreslen tím, že respondenti nemají přímou zkušenost s odborným poradenstvím v podniku, a jen se domnívají, že by to tak mohlo být. Zamítnutí této hypotézy může znamenat také to, že lidé spíše dají přednost odbornému psychologovi někde na klinice než v pracovním podniku.

„Studie, které ohodnotily dopad psychologického poradenství, ukázaly podstatná zlepšení v oblasti duševního zdraví, absentérství zaměstnanců, kteří prošli poradenstvím, ale malá zlepšení na úrovních závazků k organizaci a uspokojení z práce. Poradenství o zvládání stresu může mít krátkodobý vliv, obzvláště když se zaměstnanci vrací do nezměněného pracovního prostředí a ke svým původním stresujícím podnětům“ (Arnold, c2007, s. 409).

6 Závěr

Tato práce s názvem „Chování člověka v krizových situacích“ je zaměřena na výzkum chování lidí v situaci, kdy přišli o blízkou osobu. Informace pro tuto práci byly čerpány z odborné literatury, která se zabývá danou problematikou. Hlavním cílem práce bylo na základě výsledků dotazníkového šetření analyzovat vliv chování člověka při ztrátě blízké osoby na jeho pracovní výkonu a závislost chování na pohlaví jedince. V práci bylo stanoveno šest hypotéz, z nichž tři byly zamítnuty a tři byly přijaty.

Výzkum prokázal, že pokud se člověk ocitne v krizové situaci, má to především negativní, ale i pozitivní vliv na pracovní výkon jedince. Stejně tak ovlivňuje pracovní výkon jedince i stres. Reakcí na stres pak mohou být psychické efekty, jako je deprese, vyčerpání nebo úzkost. Výkonnost pracovníka závisí na mnoha faktorech, ale pokud člověk není v duševní pohodě, nemůže být produktivní a odvádět tak dobré výsledky. Z výzkumu je patrné, že pracovníky lze rozdělit do dvou skupin. Na ty, co si vzniklý stres z krizové situace, konkrétně ze ztráty blízké osoby, nepřipouští, a naopak se na tuto hlubokou ztrátu snaží nemyslet, a proto jejich výkon stoupá. A na ty, kteří nedokáží myslet na nic jiného, jsou přemoženi emocemi, a tudíž jejich výkon klesá.

Ve srovnání s odbornými studiemi je potvrzeno, že zvládání krizové situace je závislé na pohlaví. Ženy se vyrovnávají se ztrátou lépe než muži, především ženy starší než ty mladší. Také je z odborné studie patrné, že odborné poradenství v podniku sice má vliv na změnu chování jedince, ale spíše krátkodobou a spíše se jedná o duševní zdraví a absentérství zaměstnanců než o zlepšení výkonu k pracovním povinnostem.

Pro zvýšení výkonnosti zaměstnanců, může podnik přispět i jinými faktory než odborným poradenstvím. Jde především o zlepšení pracovních podmínek, kdy špatný fyzický návrh pracoviště může být potencionálním zdrojem stresu. Dále taky dlouhá pracovní doba si vybírá daň na zdraví pracovníků nebo příchod nových technologií, mezi zaměstnance školené starými metodami, může být zátěž navíc. Je mnoho dalších faktorů, které mohou v zaměstnancích vyvolat stres a snížit tak jejich pracovní výkonnost, a tak je důležité snažit se tímto faktorům předejít.

Zkoumání chování člověka v krizových situacích je velmi složitým procesem. Tato práce slouží jako podklad k ucelení představy o tom, jak může být člověk ovlivněn určitou krizovou situací a jak se tato událost na něm projevuje. Z ekonomického hlediska má práce význam ve zjištění ze zpracování teoretických východisek a výzkumu, že by podnik měl

zvážit, zda investovat do odborného poradenství a starat se tak o své zaměstnance. Práce může být podnětem pro další zkoumání vzorců chování člověka.

Pokud by bylo prováděno další zkoumání změny chování člověka a jeho vliv na pracovní výkon, autorka by doporučila detailnější dotazování mezi rozsáhlejším počtem respondentů v širokém věkovém rozpětí, kdy už lidé mají větší zkušenosti a delší praxi v pracovním světě. Respondenti by měli být rozděleni přibližně na polovinu mužů a polovinu žen, aby tak testování závislosti na pohlaví bylo co nejpřesnější.

7 Seznam použitých zdrojů

ARNOLD, John. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press. Praxe manažera (Computer Press), c2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

BAŠTECKÁ, Bohumila. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

BOWLBY, John. *Ztráta: smutek a deprese*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0355-1.

KAST, Verena. *Truchlení: fáze a šance psychického procesu*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0789-4.

KEBZA, Vladimír. *Chování člověka v krizových situacích*. Vydání třetí. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2015. ISBN 978-80-213-2591-3.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3876-5.

KOUBEK, Ladislav. *Praktická psychologie pro manažery a personalisty*. V Brně: Motiv Press, 2014. ISBN 978-80-87981-12-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

MAREŠ, Jiří. *Posttraumatický rozvoj člověka*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3007-3.

MOODY, Raymond A. a Dianne ARCANGEL. *Život po ztrátě*. Vyd. 2. Praha: Knižní klub, 2011. ISBN 978-80-242-3007-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-443-8.

SVATOŠOVÁ, Libuše a Bohumil KÁBA. *Statistické metody II*. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2008. ISBN 978-80-213-1736-9.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krise a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5327-0.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0888-4.

ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Obecná psychologie: dílčí aspekty lidské psychiky a jejich orgánový základ*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3268-1.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-342-0.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

8 Přílohy

Příloha č.1- Dotazník

1. Jaké je Vaše pohlaví?
 Žena Muž
2. Jaký je Váš věk?
 18-25 26-35 36-45 46-55 56-65 66 a více
3. Jaká událost se Vám vybaví pod pojmem krizová situace?
(Napište stručnou odpověď např.: nehoda, ztráta klíčů apod.)
4. Prožil/a jste ve Vašem životě ztrátu?
 Ano Ne
5. Jakým způsobem tato ztráta přišla?
 Očekávané úmrtí
 Náhlé úmrtí
 Násilné úmrtí
6. Jaké pocity u Vás převládali?
 Hněv a zlost
 Smutek
 Strach
 Lítost
 Osamělost
 Úzkost
 Pocit viny
 Úleva
 Jiné
7. Plakal/a jste?
 Ano Ne
8. Jak jste se s touto ztrátou dokázal/a vypořádat?
 Sám se sebou
 Pomohla mi rodina a nejbližší okolí
 Potřeboval jsem odbornou pomoc
9. Jak dlouho u Vás trval proces truchlení?
 méně než týden
 týden-měsíc
 měsíc-rok
 více než rok

10. Byla tato událost pro Vás stresující?
 Ano Ne
11. Jak stres působí na Váš pracovní výkon?
 Ve stresu se můj výkon zvyšuje
 Ve stresu můj výkon klesá
12. Změnila ztráta blízké osoby Váš pracovní výkon?
 Ano Ne
13. Jak se Váš pracovní výkon změnil?
 Pracovní výkon spíše klesl, nedokázal/a jsem se soustředit, byl/a jsem zpomalený/á, má práce nebyla tolik kvalitní
 Pracovní výkon se spíše zvýšil, pracoval/a jsem rychleji a kvalitněji
14. Máte ve Vašem zaměstnání (škole) možnost navštívit psychologické poradenství?
 Ano Ne Nevím
15. Myslíte si, že Vám dokáže v době takové krizové situací psychologický poradce pomoci?
 Ano Ne

Příloha č. 2 – Vypočtené hodnoty v programu SPSS

Hypotéza č. 1

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,318 ^a	2	,115
Likelihood Ratio	4,450	2	,108
Linear-by-Linear Association	2,325	1	,127
N of Valid Cases	71		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,65.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	,247	,115
	Cramer's V	,247	,115
N of Valid Cases		71	

Hypotéza č. 2

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	27,178 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	24,609	1	,000		
Likelihood Ratio	35,001	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	26,886	1	,000		
N of Valid Cases	93				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,68.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	-,541	,000
	Cramer's V	,541	,000
N of Valid Cases		93	

Hypotéza č. 3

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,949 ^a	1	,015		
Continuity Correction ^b	4,625	1	,032		
Likelihood Ratio	6,773	1	,009		
Fisher's Exact Test				,020	,013
Linear-by-Linear Association	5,866	1	,015		
N of Valid Cases	71				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,23.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	-,289	,015
	Cramer's V	,289	,015
N of Valid Cases		71	

Hypotéza č. 4

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,458 ^a	1	,035		
Continuity Correction ^b	3,347	1	,067		
Likelihood Ratio	4,828	1	,028		
Fisher's Exact Test				,048	,031
Linear-by-Linear Association	4,404	1	,036		
N of Valid Cases	83				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,75.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	,232	,035
	Cramer's V	,232	,035
N of Valid Cases		83	

Hypotéza č. 5

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,015 ^a	1	,902		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,015	1	,902		
Fisher's Exact Test				1,000	,565
Linear-by-Linear Association	,015	1	,903		
N of Valid Cases	73				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,22.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	-,014	,902
	Cramer's V	,014	,902
N of Valid Cases		73	

Hypotéza č. 6

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,227 ^a	2	,541
Likelihood Ratio	1,280	2	,527
Linear-by-Linear Association	1,070	1	,301
N of Valid Cases	93		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,39.

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Phi	,115	,541
	Cramer's V	,115	,541
N of Valid Cases		93	