

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Vliv pracovního stresu na vyčerpání kognitivních zdrojů

Jitka Prokopová

Diplomová práce

Studijní program: Psychologie

vedoucí práce: Doc. PhDr. Karel Hnilica, CSc.

Praha 2019

Prague College of Psychosocial Studies



Influence of work stress on cognitive resource depletion

Jitka Prokopová

The Diploma Thesis

The Diploma Thesis Work Supervisor: Doc. PhDr. Karel Hnilica,
CSc.

Praha 2019

Prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Podpis

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat vedoucímu mé práce Doc. PhDr. Karlu Hnilicovi, CSc. za odbornou pomoc a cenné rady, které mi pomohly při psaní této práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentkám za účast a ochotu.

Anotace: Diplomová práce se zabývá tématem pracovního stresu a jeho vlivu na vyčerpání kognitivních funkcí. Práce se skládá ze dvou částí. Z teoretické části, která se zabývá tématem stresu, stresory, pracovním stresem, technikami ke snížení vlivu stresu, ale také emocemi a kognitivními funkcemi. Tato témata jsou podkladem pro praktickou část, kde respondentky subjektivně hodnotily míru působících stresorů na upravené škále PANAS. Toto hodnocení doprovázelo měření profilu chování dotazníkem A/B. Tyto subjektivní metody byly doplněny o objektivní metodu Stroopova testu pro zachycení kognitivní vyčerpanosti.

Klíčová slova: stres, kognice, stresory, pracovní stres

Abstract: The thesis deals with the topic of work stress and its influence on cognitive depletion. The thesis consists of two parts. Theoretical part, which describes stress, stressors, work stress, techniques, stress reduction, but also emotions and cognitive functions. These topics are the basis for the practical part, where respondents assessed the rate of stressors, which were registered using the modified PANAS scale. This assessment was accompanied by a measurement of behavioral profile using the A/B questionnaire. These two subjective methods were supplemented by an objective method – The Stroop Color and Word Test, to capture cognitive depletion.

Key words: stress, cognition, stressors, work stress

Obsah

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Stres	9
1.1. Definice stresu	9
1.2. Fyziologie stresu	9
1.2.1. Psychické reakce na stres	9
1.2.1.1. Eustres	10
1.2.1.2. Distres	10
1.2.2. Fyzické reakce na stres	11
1.2.2.1. Stresová reakce organismu	12
1.2.3. Stresory	13
1.2.4. Stresová událost	15
1.2.5. Poruchy spojené se stresem	16
1.2.5.1. Akutní stresová reakce	16
1.2.5.2. Poruchy přízpůsobení	16
1.2.5.3. Posttraumatická stresová porucha	16
1.3. Pracovní stres	17
1.3.1. Stress-strain model	18
1.3.2. Stresory na pracovišti:	20
1.3.3. Projevy stresu na pracovišti:	20
1.3.4. Špatné zvyky, které vedou k pracovnímu stresu:	21
1.3.5. Techniky zvládnání pracovního stresu:	22
1.3.6. Stres dle pracovního statusu	23
1.4. Pracovní prostředí	25
1.5. Copingové strategie	26
1.5.1. Základní copingové strategie	27
2. Kognitivní funkce	29
2.1.1. Pozornost	30
2.1.2. Zrakově-prostorové schopnosti	30
2.1.3. Paměť	30
2.1.4. Jazyk a řečové schopnosti	31
2.1.5. Myšlení a exekutivní funkce	32
3. Emoce	33
3.1. Teorie emocí	34
3.2. Klasifikace lidských emocí	34
3.2.1. Afekty	34
3.2.2. Nálady	35
3.2.3. Dlouhodobé emoční stavy	35
3.2.4. Nižší emoce	35
3.2.5. Vyšší emoce	35
3.2.6. Základní emoce	35
PRAKTICKÁ ČÁST	36
4. Cíle	36

5. Hypotézy	36
6. Popis vzorku	36
7. Sběr dat	36
8. Nástroje šetření	37
8.1. PANAS	37
8.2. Locus of control A/B	38
8.2.1. Typ A	38
8.2.2. Typ B	39
8.2.3. Typ C	39
8.3. Stroopův test pozornosti	40
9. Vyhodnocení pomocí SPSS	40
10. Výsledky šetření	40
10.1. PANAS	40
10.1.1. Popis grafu č. 1	41
10.1.2. Popis grafů č. 2 a č. 3	44
10.1.3. Popis grafů č. 4 a č. 5	46
10.1.4. Popis grafu PANAS záporné a kladné emoce	47
10.2. Měření profilu chování A / B	49
10.2.1. Popis grafu A/B kategorie	49
10.2.1.1. Zhodnocení výsledků z pohledu pracovního prostředí	49
10.2.1.2. Zhodnocení výsledků z pohledu osobnostního typu A/B	51
10.3. A/B + PANAS	52
10.3.1. Popis grafu A/B kategorie + záporné a kladné emoce a tabulky	54
10.4. STROOPŮV TEST	56
11. Shrnutí šetření	57
12. Diskuze	58
ZÁVĚR	60
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	62
PŘÍLOHA Č. 1: INFORMOVANÝ SOUHLAS	65
PŘÍLOHA Č. 2: MĚŘENÍ PROFILU CHOVÁNÍ A / B:	66
PŘÍLOHA Č. 3: PANAS	68

Úvod

Dnešní doba se neustále zrychluje, čímž se mění i pracovní prostředí, zrychluje se pracovní tempo a na pracovníky jsou kladeny čím dál vyšší nároky. Prostředí bankovníctví, ze kterého tato práce čerpala, se neustále vyvíjí a stává se stále více elektronické a online, čímž se neustále zvyšují nároky na technickou zdatnost nejen pro klienty, ale také pro pracovníky. Přesto je ale stále mnoho lidí, kteří se technickému pokroku vyhýbají, mají z něj obavy, a tak stále navštěvují banku osobně. Na pracovnice banky, tak působí hned několik stresorů: komunikace s klienty, neustálé technické inovace, které se musí učit ovládat a zároveň plnění svých obchodních plánů. Na schopnosti pracovníka jsou tak kladeny nemalé nároky. U pracovníka jsou klíčové tyto schopnosti a dovednosti: profesionální komunikace, umění řešení problémů, rychlost práce, efektivita práce, technická zdatnost, obchodní dovednosti, samostatnost, flexibilita.

Jelikož vnímám tyto změny a jsem v každodenním kontaktu s pracovníci banky jakožto můjmi kolegyněmi, rozhodla jsem tento problém, který byl častým tématem našich rozhovorů zpracovat v mé diplomové práci. Má práce tak měla za cíl ověřit, do jaké míry na mé kolegyně stresory působí, a jaký vliv má působení těchto stresorů na jejich kognitivní výkon respektive tedy na chybovost při práci.

V teoretické části jsem se z velké části věnovala právě stresu, jeho vzniku, vlivy (stresory), které přispívají ke vzniku stresové reakce a také copingovým strategiím, které pomáhají se s nastalou stresovou situací lépe vyrovnat. V kapitole o stresu jsem značnou část věnovala právě pracovnímu stresu, jeho zdroji a jak mu na pracovišti předcházet. Jelikož stresovou situaci provází mnoho emocí, je část mé práce věnována také právě jim. Součástí teoretické části je také popis kognitivních funkcí a seznámení s tím, jak jednotlivé elementy fungují a tedy i jakým způsobem a k jakým úkonům je využíváme.

Výzkumná část je nahlédnutím do individuálního prožívání pracovníc za běžného pracovního dne a zhodnocením vlivu působících stresorů na jejich kognitivní výkon. U každé pracovnice byl realizován sběr dat po dobu 4 dní, kdy zaznamenávaly ráno, odpoledne a ke konci pracovní doby své pocity a po ukončení pracovní doby byly podrobeny Stroopovu testu. Po čtyřdenním měření vyplnila ještě každá pracovnice dotazník na měření profilu chování A/B.

Teoretická část

1. Stres

1.1. Definice stresu

Definice stresu nalezneme velké množství, Atkinsonová nahlíží na stres jako na událost, kde dochází k ohrožení duševní i fyzické pohody. Tyto události nazýváme stresory a reakce na tyto stresory stresové reakce (Atkinsonová, 2003).

Jak uvádí ve své knize Rokyta et al.: „Chrousos a Gold pojmají stres geneticky a stres definují jako: Stav disharmonie anebo ohrožení homeostázy, vyvolávající fyziologické a behaviorální adaptivní odpovědi, které mohou být specifické nebo generalizované a nespecifické, projevující se stereotypně a vyvolávající nespecifický stresový syndrom v situaci, kdy ohrožení homeostázy překročí práh“ (Rokyta et al, 2015, s. 385). Stres je: „Určitým stavem těla i mysli a má na ně určitý dopad. Projevuje se řadou objektivně zjištěných chemických a fyziologických dění v orgánech těla“ (Křivohlavý, 2004, s. 88).

Basowitz upozornil na to, že bychom stres neměli chápat jako něco daného, že stres není pro organismus jako kámen padající na zem. Stres je reakcí organismu na vnitřní a vnější dění, které je přetěžující a vyčerpává fyziologické zásoby organismu. Stres tedy buď ovlivňuje přímo vnitřní stav jedince, nebo toto ohrožení daný jedinec očekává. Takový jedinec se zároveň cítí nedostatečně silný na obranu proti nepříznivě působícím vlivům (Křivohlavý, 2004).

Čevela & Čeledová: „Stres je soubor reakcí organismu na podněty vnějšího prostředí. Je to fylogeneticky zakódovaná automatická odpověď živočicha, mající za účel zachování jedince a potažmo i druhu. Stres (v angličtině stress = zátěž) je stav živého organismu, který je vystaven nepříznivým životním podmínkám (stresorům), a jeho následné obranné reakce mají za cíl zachování homeostázy a zabránění poškození nebo smrti organismu. Stres můžeme definovat jako souhrn fyzických a duševních reakcí na nepříjemný poměr mezi skutečnými nebo představovanými osobními zkušenostmi a očekáváními. Podle této definice je stres odpověď, která v sobě zahrnuje jak fyzické, tak psychické složky. Jinými slovy, stres je stav organismu, který je obecnou odezvou na jakoukoliv výrazně působící zátěž“ (Čevela a Čeledová, 2010, s. 52).

1.2. Fyziologie stresu

1.2.1. Psychické reakce na stres

Psychické reakce na stres zahrnují přizpůsobení, úzkost a depresi. Pokud stres vede k vyšším psychickým nebo fyzickým výkonům, jedná se o eustres. Tento druh stresu patří k hlavním

motivačním prvkům lidského konání. Pokud ovšem působení stresu trvá příliš dlouho nebo přesáhne určitou mez (distres), může vést k rozhodnutím, jejichž důsledkem je úzkostné (únik) nebo depresivní (ústup) chování (Čevela & Čeledová, 2010).

1.2.1.1. Eustres

Eustres zažíváme při překonávání překážek, s příjemným očekáváním. Cítíme vzrušení, napětí, ale situaci máme pod kontrolou (Praško & Prašková, 2007).

„Eustres neboli pozitivní stres zažíváme v případě, že nás určitá výzva baví a my máme dojem, že je v našich silách ji zvládnout. Jsme například přesvědčeni, že navzdory velkému časovému tlaku dokážeme prezentaci dodělat včas a kvalitně. Takový stres dokonce zvyšuje naši výkonnost a vede k pružnějšímu přemýšlení, protože pod vlivem eustresu se v mozku tvoří obzvláště zapamatovatelné vzorce a sítě, které pak v podobné situaci můžeme opět aktivovat. Tento pozitivní stres nemusíme ale vždy jako pozitivní vnímat, protože přichází zcela tiše a nenápadně. Nejvyšší formou eustresu je známý stav flow (stav, kdy jsme do činnosti zcela ponořeni tak, že ani nevnímáme tok času), kdy výzva přesně odpovídá našim schopnostem, a jsme tedy zatíženi v dokonale vyvážené míře“ (Stenger, 2015, s. 84).

1.2.1.2. Distres

Distres pocítujeme, jakmile si přestaneme být v dané situaci jistí, situace začne přesahovat naše možnosti, cítíme se přetížení a přestaneme ji zvládat (Praško & Prašková, 2007).

„Distres zažíváme, pokud se při nějakém úkolu cítíme špatně nebo máme dojem, že je nad naše síly, považujeme ho za hrozbu a domníváme se, že na něj nedokážeme přiměřeně reagovat. Máme pocit, že nejsme schopni situaci zvládnout. Může to způsobovat například nedostatek času nebo vysoké očekávání. U stresu je naprosto rozhodující, že se nejedná o objektivní záležitost. Každý vnímá určitou situaci odlišně podle svých zkušeností a schopností. Pro někoho může být určitý úkol zcela nepřekonatelným problémem, zatímco pro jiného je to milé rozptýlení chvíli před koncem pracovní doby“ (Stenger, 2015, s. 84).

Není pochyb o škodlivosti distresu, kde bych chtěla ještě zmínit stres přímý a nepřímý. Čímž mám na mysli stres, který se týká přímo nás samotných: úkol, který musíme do určitého termínu splnit, důležitá zkouška, konflikty, zdravotní problémy atd. Ale stejně tak negativně na nás může působit také nepřímý stres. Ačkoli se problém netýká nás samotných, může mít na nás vliv. Takto na nás mohou mít vliv neshody mezi kolegy na pracovišti, zdravotní

problémy našich blízkých, ale mohou to být také problémy ve světovém měřítku: války, hladomor, přírodní katastrofy aj., které se k nám dostávají zprostředkovaně skrz média. Hlavně senzitivnější jedinci mohou mít problém odpoutat se od těchto událostí, a proto na ně mohou působit mnohem více a více je vyčerpávat a zatěžovat než jedince s nižší mírou senzitivity.

Také vyšší míra eustresu nám neprospívá. Jak eustres, tak distres probíhají na fyziologické úrovni stejně: zrychlení dechu, zvýšení tlaku, zvýšený svalový tonus atd. V takto excitovaném stavu své tělo vyčerpáváme a nemoci, které nás mohou potkat při distresu se mohou objevit i při zažívání extrémní radosti a překvapení. Mezi taková onemocnění nebo spíše příhody, můžeme zařadit infarkt myokardu, embolii či cévní mozkovou příhodu. Jedná se o příhody, jejichž příčinou je zvýšený tep a tlak. Určitě bychom se ale kvůli obavám o své zdraví neměli přestat radovat či se pouštět do nových adrenalinových výzev.

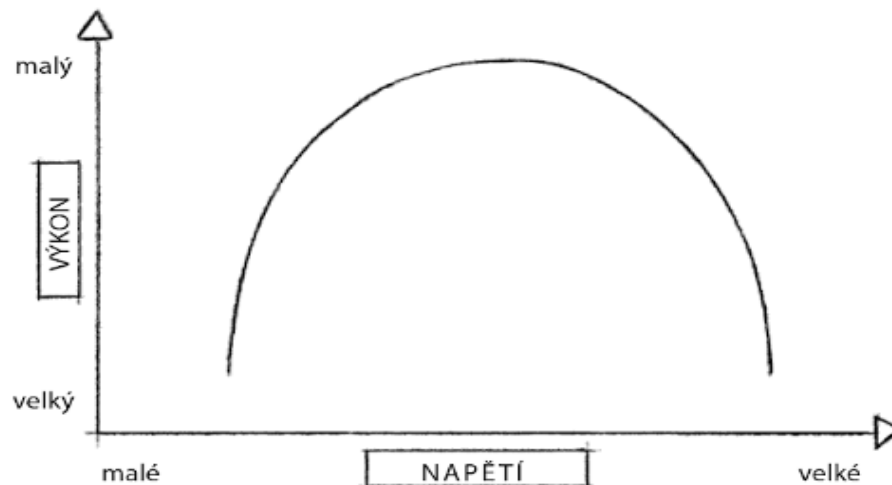
1.2.2. Fyzické reakce na stres

Mozek, který vyhodnocuje zátěž, řídí nejen chování, které má za cíl tuto zátěž překonat, ale zároveň vyvolává v těle fyziologické reakce umožňující krátkodobě aktivovat rezervy pro útěk nebo boj. Spouštěčem bývá silný až traumatizující zážitek (Čevela & Čeledová, 2009).

„Časy se změnilly, ale všechny změny ještě neprošly do všech oblastí našeho mozku. Vyměnili jsme oštepky za tlačítka a místo rychlého přívalu energie potřebujeme spíše vyšší výkon po delší časový úsek k vykonávání nejrůznějších kognitivních úkolů. Přesto naše tělo stále reaguje na stres starým způsobem, tedy zatne naše svalstvo, zvýší se nám krevní tlak a frekvence dechu. Tělo je v pohotovosti a vysoce koncentrované, aby se v případě potřeby mohlo fyzicky či kognitivně překonávat. Pokud je stres příliš silný může naopak kognitivní schopnosti ochromovat. Je-li prefrontální kortex nadměrně stimulován, nemůže již část mozku zaměřená na budoucnost a plánování správně pracovat (tzv. pocit okna). Problém nastává, pokud v tomto stavu setrváváme většinu času, naše tělo je neúměrně vyčerpáváno, což se následně odráží na našem zdraví. Máme tři stupně aktivace: nedostatečnou (nuda), nadměrnou (stresující situace) a optimální (všechny procesy v těle jsou vyvážené a kognitivní procesy běží hladce). Již roku 1908 američtí psychologové Robert Yerkes a John Dodson prokázali, že existuje zákonitá souvislost mezi stavem rozrušení a kognitivním výkonem. Malá míra stresu vede k vyššímu výkonu. Pokud je však rozrušení příliš velké, vnímáme ho jako negativní stres

a jsme příliš přepjatí, naše výkonnost stejně tak rychle opět poklesne. Křivka výkonnosti pak vypadá v podstatě, jako obrácené písmeno U“ (Stenger, 2015, s.85,86,87).

Yerkes–Dodsonův zákon



1.2.2.1. Stresová reakce organismu

1) nervové řízení – stimuluje se činnost sympatiku noradrenalinem, který přenáší nervové impulzy. Parasympatikus řídí životně důležité funkce. Zda převládá parasympatikus nebo sympatikus se odvíjí od aktivity organismu. Pokud se organismus nachází v klidu, převládá parasympatikus, pokud je třeba zaktivovat organismus k nějaké aktivitě, převezme vládu sympatikus (Čevela & Čeledová, 2009).

2) hormonální řízení – mozek aktivuje hypotalamus, který kontroluje hladinu hormonů v krvi a je-li třeba, komunikuje s hypofýzou, která vyplavuje hormony, které ovlivňují přímo žlázy s vnitřní sekrecí. Při stresu je stimulována dřeň nadledvin, která začne uvolňovat do krve adrenalin. Kůra nadledvin produkuje zase steroidní hormony kortizol a kortizon, které regulují metabolismus. Proto se adrenalin, kortizol a kortizon řadí mezi stresové hormony (Čevela & Čeledová, 2009).

1.2.3. Stresory

Čevela a Čeledová uvádí tyto obvyklé stresové faktory (stresory):

- **„Fyzikální faktory:** prudké světlo, nadměrný hluk, nízká nebo vysoká teplota
- **Události:** narození dítěte, úmrtí, únos, znásilnění, válka, sňatek, rozvod, stěhování, onemocnění, ztráta zaměstnání, ztráta životní role
- **Zodpovědnost:** nezaplacené účty, nedostatek peněz
- **Práce nebo škola: zkoušky, termíny úkolů**
- **Frustrace, nesplněná očekávání**
- **Osobní vztahy:** konflikt, nevěra, zklamání
- **Životní styl:** přejídání, nezdravá strava, kouření, nadměrné pití alkoholu, nedostatek spánku aj. „

(Čevela & Čeledová, 2009, s. 55)

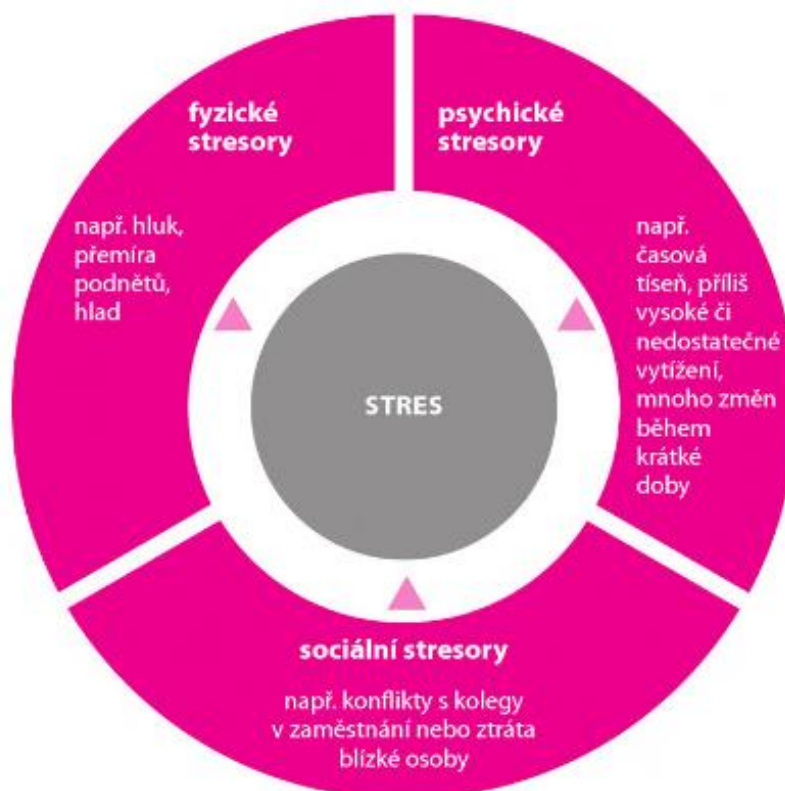
Nejprve dochází k hodnocení stresoru, které závisí na mnoha faktorech, jako jsou hodnoty ve vztahu ke stresoru, předchozí zkušenost, znalosti následků a hodnocení nákladů (Baum et al., 1981). Jestli situace povede ke vzniku stresu je závislé na věku, pohlaví, osobnostní struktuře, emocionální stabilitě a citlivosti. Další faktory identifikovali Glass a Singer (1972) sice při výzkumu stresu z hluku, ale působí u stresu obecně. Jsou to intenzita, frekvence, nepravidelnost a neočekávanost, psychické a sociální faktory, individuální vlastnosti a také sociokulturní zázemí“ (Čevela & Čeledová, 2009, s. 55).

Jiný pohled nabízí kniha dvou autorek Pugnerové a Kvitové, které ve své knize dělí stresory na vnější a vnitřní. Mezi vnější stresory, které působí zvenčí, zařazují fyzikální, chemické, biologické, psychické, sociální, časové aj. K vnitřním stresorům zařazují individuální nastavení jedince, tedy reakce, které se pojí s jeho osobností (úzkostnost, perfekcionismus, depresivní ladění aj.) (Pugnerová & Kvitová, 2017).

Dle Atkinsonové (2003) stresor výrazně zesilují čtyři faktory:

- **Nepředvídatelnost** – přesto, že situaci nemůžeme ovlivnit, tak vědomí, že situace nastane snižuje intenzitu pocíťovaného stresu.
- **Neovlivnitelnost** – pokud není možnost situaci jakkoli ovlivnit, je vnímána jako mnohem stresovější.
- **Subjektivně nepřiměřené nároky** – situace, na kterou již nestačí maximální fyzické či psychické síly daného jedince (situace je tzv. nad jeho síly)
- **Vnitřní konflikty** – nevyřešené konflikty vědomé či nevědomé (Pugnerová & Kvitová, 2017)

Stres způsobují stresory, Stock znázornil nejhlavnější stresory ve své knize Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout pomocí kruhového nákresu (Stock, 2010).



1.2.4. Stresová událost

Stresová událost je jakýkoliv střet se zevním prostředím, který vyžaduje změnu původního životního stylu a návyků (ztráta blízké osoby, nemoc, ukončení studia, konflikty v rodině, narození dítěte). K rozvoji poruchy však nestačí pouze prožití nepříjemné události, řada lidí, prožila podobnou událost či dokonce stejnou a k rozvoji poruchy nedošlo. Evidentně tedy záleží na adaptační kapacitě jedince, to jak se dokáže vypořádat s určitým druhem problémů. Adaptační kapacita člověka je závislá na celé řadě faktorů, mezi které patří: genetická výbava, zkušenosti získané během života a osobnost jedince. Důležitým faktorem je také sociální kontext, tedy vztahy jedince, které jsou mu v dané situaci oporou nebo celou situaci ještě umocňují. Mnoho pacientů se spíše vyrovná s jednou větší stresovou událostí, než s více menších stresových událostí, které bývají častěji zdrojem vzniku deprese. To, že každá osoba zvládá stresovou situaci jinak, vnímají i pacienti, kteří se léčí. Často se vidí jako slaboši, kteří situaci nezvládli a ostatní ano, čímž si ještě více stěžují svůj psychický stav (Ocisková & Praško, 2015).

Zřejmě každý jsme denně vystavován stresorům. V dnešní době, která je charakteristická vyšší hektičností, se větší míře stresu jen stěží vyhneme. Lidé se shlukují ve městech, která nabízí nejvyšší dostupnost služeb, zároveň právě města jsou místem zvýšené míry hluku, spěchu ale také více nepříjemných sociálních interakcí. Stresory zažíváme také v práci, kde se od nás požaduje určitý výkon. A v neposlední řadě může být zdrojem stresu také domov, například co se týče povinností okolo dětí a chodu domácnosti. Přesto bychom se měli snažit najít na všech těchto místech také klid a rovnováhu. Při pohybu městem volit pro nás příjemná místa a co možná nejpříjemnější způsob dopravy. Místo zažívání napětí a stresu v přeplněné tramvaji, vystoupit o stanici dříve a jít kus cesty pěšky. V práci se snažit o time management a úkoly zbytečně neodkládat. Na druhou stranu se snažit i v práci být co nejvíce v klidu a nebrat některé úkoly zbytečně vážně, jednoduše umět rozlišovat mezi opravdu důležitými a méně důležitými úkoly. Také doma bychom si měli během dne umět najít chvíli jen pro sebe. Přesto, že se budeme snažit stresory eliminovat, budou nás potkávat situace, které nebudeme moci předvídat, a budou pro nás stresující. Proto je také důležité snažit se o rovnováhu a stresující situace vyvažovat relaxací, sportem, zdravou životosprávou a celkovou péčí jak o své tělo, tak o svého ducha. Jedině tak pomůžeme našemu organismu se lépe vyrovnávat se stresem.

1.2.5. Poruchy spojené se stresem

1.2.5.1. *Akutní stresová reakce*

Jedná se o krátkodobou psychickou reakci na akutní stresor. Spouštěč může být jak fyzického, tak psychického rázu. Může se jednat o traumatický zážitek jako ohrožení vlastní osoby či blízkých osob (přepadení, znásilnění, vážná nemoc, nečekaná změna v životě např. ztráta zaměstnání, ztráta domova). Jako první provází akutní stresovou reakci ustrnutí, při kterém dochází k zúženému vědomí a pozornosti, doprovázené dezorientací. Dále navazuje stažení se (disociativní chování, agitace) spolu s vegetativními projevy úzkosti jako je třes, tachykardie, pocení, nevolnost, závratě aj. Tyto příznaky většinou přichází několik minut po události a mizí během několika hodin, nejdéle během dvou až tří dnů. Toto období může být doprovázeno částečnou nebo úplnou amnézií. Po tomto stavu, kdy dojde k plnému uvědomění, co se stalo, se objevuje zlost, pocity zoufalství až deprese. Akutní stresová reakce se nemusí rozvinout u každého, záleží na individuální odolnosti a schopnostech zvládat stres. Podstatou akutní reakce na stres je vlastně obrana organismu, rychle se mobilizují rezervy, které mají zajistit přežití (Ocisková & Praško, 2015).

1.2.5.2. *Poruchy přizpůsobení*

Poruchy přizpůsobení navazují na významnou životní změnu nebo stresovou událost. Projevuje se subjektivní tísní, poruchou emocí, což je příčinnou narušení sociálního fungování a narušuje také plnění životních rolí. Příznaky jsou: depresivní nálada, obavy, úzkosti, pocit bezvýchodnosti situace. Celkově se zhoršuje výkon ve všech každodenních činnostech. Nebývá běžné, že by docházelo k agresivitě nebo disociativnímu chování. Tato porucha se objevuje do jednoho měsíce po prožití stresující situace, trvání příznaků obvykle není delší než půl roku (Ocisková & Praško, 2015).

1.2.5.3. *Posttraumatická stresová porucha*

Zkratka PTSD je používána pro úzkostnou poruchu, která se rozvinula po těžké emoční a stresující události, která přesahuje obvyklou lidskou zkušenost a bývá traumatická pro většinu lidí (výbuch bomby, válečné události, autohavárie). PTSD se málokdy objeví krátce po traumatické události, naopak je pro ni charakteristická latence půl roku a déle. Příznakem je extrémně dlouhodobé vyrovnávání se s traumatickou událostí, opakované flashbacky, ztráta pozitivních emocí, pocit emočního otupění a vyhýbání se místům, lidem a situacím, které

postižené osobě připomínají prožité trauma. Flashbacky jsou živé vzpomínky, kvůli kterým daná osoba znovuprožívá traumatizující stres (Ocisková & Praško, 2015).

1.3. Pracovní stres

Světová zdravotnická organizace definuje pracovní stres následujícím způsobem:

1. Pracovní stres je reakce, k níž může u lidí dojít, pokud jsou vystaveni požadavkům a tlakům, které neodpovídají jejich schopnostem a možnostem a které zatěžkávají jejich schopnosti vyrovnávání se.
2. Stres se objevuje při široké škále okolností, které v práci nastávají, ale často je zhoršován, pokud zaměstnanci cítí, že mají nízkou podporu od nadřízených a kolegů, stejně jako pokud mají nízkou kontrolu nad pracovním procesem.
- 3.) S pracovním stresem se často zaměňuje tlak nebo výzva a tato záměna je často užívána jako omluva špatně vykonávaného řízení (WHO 2016).

Pracovní stres většinou nevzniká prací samotnou, jejím charakterem, ale spíše způsobem jakým k ní přistupujeme. Stres vzniká naší reakcí a uvažováním v určité situaci. Stává se odrazem našeho pracovního stylu, zvyků a mezilidských vztahů. Pracovní stres tak často zažíváme zcela zbytečně i za situací, ve kterých bychom ho vůbec zažívat nemuseli. Zbavíme-li se zlozvyků a naopak osvojíme si zvyky a techniky, které umí stresu předcházet, můžeme nad pracovním stresem do určité míry zvítězit (Urban, 2016).

Pracovní stres často vytváří začarovaný kruh. Působí-li častěji, snižuje výkonnost, především proto, že zvyšuje únavu a výskyt chyb. Stává se i podhoubím pracovních sporů, které narušují spolupráci. Přetrvává často i po konci pracovní doby. Při chronickém přetrvávání stresu se postupem času objevuje pokles pracovní spokojenosti, pokles motivace a efekt označovaný jako syndrom vyhoření (Urban, 2016).

„Pracovní stres vzniká přetěžováním, dlouhou pracovní dobou, protikladnými informacemi a pokyny, neuspokojivým pracovním prostředím, neshodami či šikanou na pracovišti. Také prudký rozvoj techniky, informačních a komunikačních technologií vytváří stres vysokými nároky na soustředění a koncepční myšlení (strategické a cílené uvažování). V důsledku

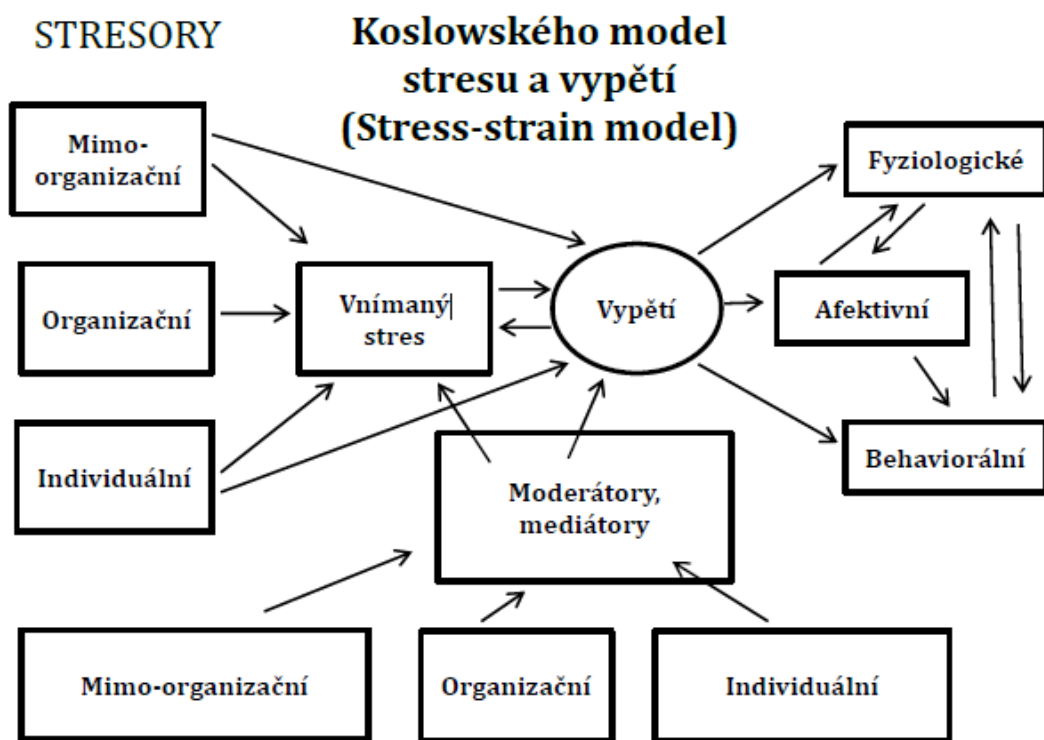
obrovského počtu informací, které je třeba zpracovávat a vyhodnocovat, totiž musíme své duševní schopnosti trvale rozvíjet“ (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 37).

V dnešní době je kladen důraz na maximální výkon, k čemuž je potřeba být psychicky odolný. V pracovním prostředí je mnoho zdrojů tlaku, které na nás působí. Pracovní nasazení a vytrvalost závisí na tom, jak jsme schopni se vyrovnávat s nezdary, změnami, konflikty a nejistotou. Psychická odolnost je tedy předpokladem úspěchu v pracovní oblasti (Jones & Moorhouse, 2010).

Na fyziologické úrovni se pracovní stres často projevuje bolestmi hlavy, ale také zhoršením některých kognitivních funkcí. Pokud je pracovní doba příliš dlouhá nebo člověk musí pracovat přesčas, bude jeho pracovní výkon horší a více hrozí chyby, popřípadě nehody (Belkic, 2013). Dalším vyskytujícím se problémem v důsledku stresu může být také nespavost. Příčinou nespavosti je především problematická práce, která člověka rozrušuje a další příčinou může být také nejistota práce (Burgard, 2009).

1.3.1. Stress-strain model

Stress-strain model neboli model stresu a vypětí sestavil Koslowsky, který v něm shrnuje již dosavadní modely pracovního stresu. Koslowsky rozlišuje stresové proměnné, intervenující proměnné, mediátorové a moderátorové proměnné, které ovlivňují, zda se stres stane vypětím (strain). Stresory dle něj tvoří tři úrovně: mimoorganizační, organizační a individuální. Vyvolané vypětí může obsahovat psychickou, fyziologickou i individuální komponentu a může být způsobeno jak přímo (uvědomovaný stres), tak nepřímo (neuvědomovaný stres).



Podle Koslowsky 1998

Individuální stresory dělí Koslowsky na subjektivní stresory, objektivní charakteristiky pracovní pozice a stresory vyplývající z náplně práce. Subjektivní stresory jsou stresory založené na subjektivním vnímání určitých situací (vnímaný stres, vnímání finanční odměny). Objektivní charakteristiky jako je pracovní pozice, typ práce, zaměstnanecká kategorie, doba dojíždění, pracovní cesty, jsou stresory, které vyplývají z čistě objektivních stránek práce. Stresory vyplývající z náplně práce jsou dle Koslowského ty nejtypičtější stresory, což jsou zároveň stresory, u nichž se nejvíce překrývají individuální, skupinová a organizační úroveň (pracovní požadavky, rolové tlaky, odpovědnost za druhé, vztahy s nadřízenými, přetížení/monotónnost). Organizační a skupinové stresory jsou stresory, které vnímá celá pracovní skupina jednotně. Skupinové stresory jsou tedy stresory, které působí na celou skupinu a záleží na vztazích mezi pracovníky a skupinovém nastavení, jak bude stres zvládán. **Organizační stresory** zahrnují hodnoty a cíle organizace, pozice ve struktuře organizace, změny v pracovních podmínkách. **Mimoorganizační stresory** zahrnují stresory jak doma, tak na pracovišti (národní kultura a její hodnotový systém spojený s prací, stresory z prostředí, rodinné stresory). To, zda se u pracovníka objeví vypětí po vystavení se stresorům závisí na tzv. moderátorech a mediátorech. **Mediátory** jsou proměnné, které přirozeně korelují se

stresorem, často je to věc, které si je pracovník vědom. Oproti tomu **moderátory** jsou nezávislé proměnné na stresoru a mohou být důvodem jeho vzniku. Za mediátory považujeme vyrovnávací strategie (coping strategies), kontrolu nad situací a adaptaci. Jako hlavní moderátory uvádí Koslowsky gender, prostředí organizace, postoje pracovníka, osobnostní rysy pracovníka, zejména, pak jeho citlivost (Koslowsky, 1998).

1.3.2. Stresory na pracovišti:

Kraska-Lüdecke uvádí, že mezi časté stresory na pracovišti můžeme zařadit časový tlak a stupňující se rozsah zodpovědnosti. Dnes chtějí všichni všechno hned, a to jak zákazníci, tak nadřízení, jedinec musí umět zvládat stále více úkolů za co nejméně času, čímž se často dostává pod časový tlak. S navyšováním počtu úkolů, které musí jedinec umět zastat, se stupňuje také širší zodpovědnost, kterou za tyto úkoly nese. I přes dobré plánovací schopnosti, kterými si úkoly rozdělíme, nemůžeme předejít dalším stresorům, jako jsou provozní problémy a problémy s vnitřními procesy. Tyto potíže přijdou vždy v tu nejméně vhodnou chvíli. Zrovna, když nám hoří termín a potřebujeme práci odeslat, nebo když nás čeká důležitá schůzka, se všechna technika proti nám spikne a systémy nefungují tak, jak by měly. Stejně tak může být stresující, pokud je vnitřní nastavení firmy nejasné a chaotické, pak může docházet k výměně názorů s nadřízenými, kdy tyto neshody mohou přejít až do konfliktů. Konflikty na pracovišti můžeme zažívat také se zákazníky a v neposlední řadě také s kolegy, kdy nejčastější příčinou bývají rozdílná očekávání či osobnostní nastavení. Velkým zdrojem stresu může být také pochybení v práci, které nelze jednoduše napravit a má dalekosáhlé důsledky, které je třeba dále řešit. Chyby, kdy si svou nepozorností přiděláme ještě dvakrát tolik práce. Takové chyby jsou sice zcela určitě stresorem, ale s pohledem do budoucna jsou zároveň velmi poučné, jelikož se budeme chtít podobným chybám vyvarovat (Kraska-Lüdecke, 2007).

1.3.3. Projevy stresu na pracovišti:

Jakmile přesáhne stres míru, kterou je jedinec ještě schopen unést, začne se projevovat navenek. Jedním z ukazatelů stresu na pracovišti je pokles pracovního výkonu. Ten se může objevovat, jak po náročných úkolech, tak při dlouhodobějším vyšším výkonu či pobytu ve stresujícím prostředí. Pokles výkonnosti je obranou před přetížením a úplným vyčerpáním. Pokud se jedná o krátkodobý pokles výkonnosti, můžeme to považovat za chvilkovou záležitost, sloužící k načerpání nových sil. Pokud ale tento stav přetrvává delší dobu, je na místě se zamyslet nad tím, zda se nejedná o příznak syndromu vyhoření, a zda tedy není třeba nějaké radikálnější

změny. Dalším projevem stresu na pracovišti je nedodržování termínů. Nedodržování termínů může být způsobeno jak množstvím nahromaděné práce, při které nebylo možné zadaný úkol dokončit, tak kognitivní zahlceností. Dalším projevem je únik do nemoci, kdy se zvýší počet nemocenských, kterou jedinec čerpá. Důvodem může být vliv stresu na imunitní systém, kdy se stává jedinec méně odolným, a tak se zvyšuje i počet nemocí a zdravotních obtíží. Může se ale také jednat o tzv. simulování nemoci, kdy je jedinec objektivně zdravý, ale přes nemocenskou se snaží získat potřebný odpočinek. Pro zaměstnavatele by měla být signálem také zvýšená míra výpovědí. Výpověď je vždy odrazem nespokojenosti pracovníka a ať už je důvodem neadekvátní mzda, nevyhovující pracovní doba, kolektiv nebo právě i míra stresu, tak by neměla zvyšující se míra výpovědí zůstat bez pozornosti zaměstnavatele. Zvýšená míra nehod a úrazů je dalším ukazatelem stresu na pracovišti. Zaměstnanci jsou nepozorní, ukvapení, nedodržují bezpečnostní pokyny, což má za následek zbytečné úrazy, které by se bez hektického jednání ve stresu nemusely vůbec stát. Také konflikty mezi kolegy mohou naznačovat nadměrný stres. Ve stresu máme tendenci být více egocentričtí, řešíme problém a nevnímáme problémy, které musí řešit ostatní. Navíc jsme podráždění, unavení a náš tunelovitý pohled zaměřený na cíl nám nedovoluje se na další nastalé problémy podívat s nadhledem. Tak se často naším katalyzátorem stane kolega jakožto nositel špatných zpráv, či máme menší pochopení pro jeho chybovost, kterou bychom za jiné situace řešili jinak. Kombinací těchto faktorů vzniká podhoubí pro neshody až konflikty, které mohou mezi kolegy na pracovišti pod návalem stresu vznikat (Kraska-Lüdecke, 2007).

1.3.4. Špatné zvyky, které vedou k pracovnímu stresu:

Pracovní stres si můžeme ještě zhoršovat špatnými zvyky. Mezi takové špatné zvyky patří například vnímání jen nepříznivých stránek situace. Pokud se začneme v nastalém problému utápět myšlenkami typu: tohle se může stát opravdu jenom mě, jsem k ničemu, tohle je úplně špatně, z toho už není cesty ven, akorát si tím ještě přihoršíme. Sami sebe totiž přesvědčíme o bezvýchodnosti a vážnosti situace a o to víc budeme mít větší chuť rezignovat než se situaci postavit čelem a začít jí řešit. Naopak pokud se budeme snažit vzít si z každé chyby ponaučení, naučíme se díky chybám růst, místo toho abychom upadali do beznaděje. Každá chyba nám totiž přinese nové zkušenosti, můžeme díky ní dokonce objevit nové postupy a příště se tak chybě nejen vyhnout, ale ještě si práci zjednodušit. Naopak nesmírně vyčerpávající může být snažit se změnit nezměnitelné. Jsou oblasti, kde je naše kreativita vítaná, a jsou oblasti, kde vítaná jednoduše není. Je zbytečné snažit se změnit jeden neměnný problém a centralizovat do

něj veškeré své úsilí, namísto toho, abychom tuto energii vložili do jiných, ač pro nás méně důležitých problémů, na kterých ale pracovat lze. Dalším špatným zvykem, který podporuje pracovní stres je nedůvěra ve své schopnosti. Pokud se místo konstruktivního jednání přesuneme k uvažování o tom, že úkol nikdy nezvládneme, vytváříme si tak stres i u nejprimitivnějších úkolů a tím pochopitelně také zažíváme více stresu než pracovník, který si je svými schopnostmi jistý a věří si. S tímto hned souvisí další špatný zvyk a to odkládání úkolů. Máme tendenci odkládat hlavně ty složitější úkoly, které nevíme jak řešit a bude u nich tedy potřeba více naší iniciativy k dokončení. Tyto odkládané úkoly se ale sami nevyřeší, a tak se mezitím akorát hromadí, což má za následek, že cítíme čím dál tím větší tlak a stres. Následující špatný zvyk spadá do komunikace, kdy vytváříme nevědomě zbytečné konflikty. Ty vznikají, pokud tvoříme rychlé a nepromyšlené závěry, aniž bychom se nad celou situací pozastavili a podívali se na ní tzv. se shora či se alespoň zkusili vžít do situace druhé strany. Zbytečný konflikt může vzniknout i na základě naší bezdůvodné sebeobran, která má nejčastěji kořeny v nízké sebedůvěře. Pak i dobře míněná konstruktivní kritika může u jedince vyvolat pocit ohrožení, a tak se neúměrně brání. Také poměrování sil s kolegy a zbytečné soutěžení vytváří stres na pracovišti. Někteří jedinci si sami tvoří nároky, které po nich nikdo jiný nepožaduje, a tak místo kooperace s kolegy volí ostré lokty a usilují o pomyslné první místo. Rozčarováním však bývá, že i když jedinec dosáhne svého prvního místa, nedostane se mu žádného speciálního uznání či pochvaly a zbyte mu tak jen hořkost, vyčerpání a špatné vztahy na pracovišti. Vyčerpávající a zároveň stresující je také usilování o naprostou dokonalost. Hlavně úzkostní jedinci pracují ve strachu, aby neudělali nějakou chybu. Týká se to ale také pedantství, pedanti navíc netyranizují a nestresují svou perfektností jen sebe, ale stejné nároky mají také na okolí. Na závěr je dobré zmínit, že se jedná převážně o zvyky, na kterých se dá pracovat, a tím pracovní stres eliminovat (Urban, 2016).

1.3.5. Techniky zvládnání pracovního stresu:

Mezi techniky, které nám pomáhají s pracovním stresem, patří změna úhlu pohledu na věc a vytvoření nových návyků. Než se ponoříme do víru stresu, je dobré se na chvíli zastavit, třeba i celou nastalou situaci prodýchat a v klidu se k ní vrátit a podívat se na ní se shora, jako bychom byli nezúčastněnými pozorovateli. To nám pomůže se odpojit od přívalu emocí a získáme tak prostor pro racionální uvažování nad řešením problému. Také vytvoření nových návyků typu umět si říci o pomoc, delegace úkolů, relaxační techniky aj. pomáhají ke zvládnání stresových situací. Další z technik je nahradit negativní uvažování uvažováním pozitivním. Pokud se

budeme snažit nahlížet na věci spíše pozitivně než negativně a budeme si udržovat mysl příjemně naladěnou, budeme odolnější vůči stresu. Lidé, kteří mají sklon vidět věci kolem sebe negativně, pociťují také celkově více stresu. Další technikou je naučit se rozlišovat mezi tím, co je v našich silách změnit a mezi tím, co změnit nelze. Stres můžeme eliminovat také tím, že místo obav a strachu se rovnou zaměříme na práci samotnou. Tato technika se propojuje také s technikou neodkládat nepříjemné úkoly a udělat je naopak jako první. Pokud máme obavy z neúspěchu, máme tendenci tuto situaci odkládat, s tím ale také odkládáme přípravu na tuto situaci. Daný úkol odkládáme tak dlouho, dokud je to možné a nakonec se do něj pustíme na poslední chvíli. Paradox je v tom, že tento přístup akorát zvyšuje pravděpodobnost chyby. Jelikož jsme úkolu nevěnovali dostatek času a pro odkládání ho dělali na poslední chvíli, tím spíše jsme se dopustili nějaké chyby. Pokud se do obtížného úkolu pustíme co nejdříve, budeme mít dostatek času ho nejen kvalitně zpracovat, ale také ho i po sobě zkontrolovat a opravit tak případné chyby. Tímto přístupem můžeme přerušit zacyklení, kdy kvůli obavám z chyb úkol odkládáme, nakonec úkol řešíme v časovém tlaku, díky čemuž uděláme chybu, díky které máme obavy z dalších podobných úkolů i v budoucnu. Tady mohou rovnou navázat další technikou či doporučením a to je nestresovat se tím, co bylo, nebo co teprve nastane. Zbytečně se můžeme stresovat tím, že se nám v minulosti něco nepovedlo a nyní se nám to proto taky nepovede. Situace může být nyní úplně jiná, a proto jsou naše obavy z minulého selhání zbytečné. Navíc bychom to měli brát spíše jako výhodu a snažit se vyvarovat minulých chyb. A to samé platí i pro zbytečné obavy z toho, co teprve nastane. Opět jediné co můžeme ovlivnit, je naše maximální příprava a čerpání z minulých zkušeností. Stresováním se a vymyšlením situací, které mohou nastat, se akorát zbytečně vyčerpáváme. Mezi techniky, jak zvládat pracovní stres patří také prevence konfliktů. Tato prevence stojí na neunáhlené reakci, naopak naši reakci bychom měli zvážit a alespoň trochu promyslet. K tomu nám může pomoci několikrát se nadechnout a vydechnout, čímž získáme čas, abychom se mohli zklidnit a nereagovat tzv. s horkou hlavou. Konfliktům také příliš nepřispěje, pokud si vše budeme brát osobně a budeme vztahovační (Urban, 2016).

1.3.6. Stres dle pracovního statusu

Jak nízký pracovní status, tak také vysoký má svá úskalí a negativa, o kterých se níže zmíním. S nízkým socioekonomickým statusem zažívá jedinec celkově více životního stresu, jelikož je vystaven většímu množství stresujících událostí než lidé s vyšším statusem. Sociální status určuje životní podmínky, ve kterých jedinec žije a s nimiž jsou určité stresující události

nenáhodně spojeny. U lidí s nízkým pracovním statutem je spojován pracovní stres převážně s nestabilitou práce, nestandardní pracovní dobou (noční směny, dvanáctihodinové směny), ale také to může být horší pracovní prostředí, které je hlučné, plné nečistot, chemikálií atd. Celkově je tedy stres u jedinců s nižším pracovním statutem spojen se strádáním, tedy distresem. S nižším statutem se pojí také horší zdraví, což je vysvětlováno jak geneticky, tak nezdravým životním stylem. Vliv má také sociální učení, konkrétně vyrovnávací strategie, které ovládají spíše lidé s vyšším statutem, a tak se lépe vyrovnávají se stresovými podněty. Vyrovnávací strategie vedou k očekávání pozitivního výsledku a vedou jedince praktikující tyto techniky k pocitu, že mohou věci ovlivnit. Naproti tomu lidé s nižším statutem spíše propadávají pocitům bezmoci a beznaděje, které vyplývají z prostředí a z nižších psychosociálních zdrojů. Na druhou stranu jedinci s vyšším pracovním statutem zažívají více pracovního stresu ve formě konfliktu mezi pracovní a rodinnou sférou. Také charakter práce lidí s vyšším statutem vyžaduje více autonomní práci, více závazků a zodpovědnosti, kterou na sobě jedinec musí nést. Často tito lidé pracují pod časovým tlakem a jsou po nich požadovány vysoké pracovní výkony. Zároveň mají ale jedinci s vyšším statutem více zdrojů, které jim umožní se negativním důsledkům své práce alespoň částečně vyhnout, nebo je zmírnit. Lidé s vyšším pracovním statutem mívají dobré psychosociální a materiální podmínky, které se kladně odrážejí ve zdraví a kvalitě života. Na lidi s vyšším statutem jsou sice kladeny vysoké požadavky, zároveň ale disponují zdroji, které jim mohou pomoci se s nimi vyrovnávat. Oproti tomu lidé s nižším statutem a vysokými požadavky zaměstnavatele mají v tomto ohledu mnohem omezenější prostředky (Veverková, 2016).

V roce 2009 proběhl výzkum, který provedlo Centrum pro výzkum veřejného mínění ve spolupráci s Výzkumným ústavem bezpečnosti práce. Tento výzkum byl prováděn na zaměstnancích od 18 do 65 let v ČR. V tomto výzkumu byla zjištěna celkem vysoká spokojenost v současném zaměstnání. Celkově spokojenější byli zaměstnanci na vyšších pozicích (vedoucí, odborní zaměstnanci). Naopak zaměstnanci v dělnických profesích byli spokojeni méně. Skoro polovina 45 % udávala, že má obavy ohledně ztráty zaměstnání, kde i zde na tom byli lépe zaměstnanci s vyšším postavením a vzděláním. Nebyly nalezeny rozdíly ve věku ani pohlaví, co se týče hodnocení stresu, avšak vedoucí a vyšší pozice (vysokoškolsky a středoškolsky vzdělaní) udávali vyšší míru stresu než ostatní skupiny. Vyšší míru stresu udávali pracovníci z oborů, jako jsou poštovní služby, doprava, telekomunikace, obchod, ubytování, bankovníctví, pojišťovnictví, obchod s nemovitostmi a IT. Míra stresu se také nelišila, zda zaměstnanec pracoval ve veřejné správě, soukromé sféře, veřejné instituci nebo

neziskové organizaci. To, co ovšem na míru stresu mělo vliv, byla velikost těchto firem, nad 100 a více zaměstnanců byl již stres zaměstnanci pocíťován více. Jako nejvíce problematickým prvkem se ukázal čas, práce pod časovým tlakem, přesčasy, nárazovost práce (střídání období, kdy je práce málo a kdy až příliš). Necelá polovina českých zaměstnanců vnímá svou práci jako psychicky náročnou a s vysokým pracovním tempem. Jako vyčerpávající prvky ještě uváděli nároky na přesnost, spolehlivost a vysokou míru zodpovědnosti. V pracovní skupině se většina zaměstnanců cítí dobře, pozitivně vnímají pracovní kolektiv a vztahy na pracovišti. To, co udává až třetina zaměstnanců jako další problém je nepříjemná komunikace a nepříjemné situace s klienty, které někdy vyústí i ve spory. Tyto problémy postihují hlavně zaměstnance z oborů bankovníctví, pojišťovnictví, prodeje nemovitostí a IT (Svobodová et al. 2009).

1.4. Pracovní prostředí

Pracovní prostředí se dá označit jako podmínky, za kterých probíhá pracovní proces. Zákon vymezuje hranice všech negativně působících činitelů, které mohou být zdravotně závadné. Na pracovním prostředí by se měly udržovat optimální podmínky pro pracovníky a je třeba, aby byla zajištěna bezpečnost práce, což má chránit jak zdraví pracovníka, tak pracovní výkon, který mohou nežádoucím způsobem ovlivňovat. Pracovní podmínky by se neměly řídit pouze zákonným nařízením, ale měly by také respektovat potřeby a požadavky zaměstnance k jeho spokojenosti. Optimální pracovní podmínky by měly pozitivně ovlivnit nejen výsledky práce, ale také zdraví zaměstnanců, jejich kvalitu života, prostor k seberealizaci a rozvoji (Mikuláščík, 2016).

Dle Mikuláščíka pracovní prostředí zahrnuje:

- „Organizační podmínky – styl řízení manažera, organizační schopnosti vedení)
- Sociální podmínky – mezilidské vztahy, týmová práce, soutěživost
- Fyzikální kvality – osvětlení, klimatické podmínky, působení chemických a toxických látek
- Informačně-vědomostní podmínky, informační technologie
- Bezpečnostní podmínky – sociální zařízení, čistota, prostředí
- Subjektivní předpoklady v podobě schopností a dovedností- odolnost pracovníka, kultivovanost, osobnostní rysy, hygienické návyky“

(Mikuláščík, 2016, s. 305)

1.5. Copingové strategie

Kopecká píše: „Schopnost umět si poradit s mimořádně obtížnou situací nazýváme coping (z ang. Coping, cope – zvládnout, vypořádat se, poradit si). Strategie zvládnání nazýváme copingové strategie“ (Kopecká, 2015, s. 159). Cimmannová: „V moderní psychologii se pro zvládnání zátěžových situací a krizí užívá termínu coping. Na rozdíl od obranných mechanismů, které jsou nevědomé, vychází coping ze snahy porozumět požadavkům života a vědomě na ně reagovat. Jako se zvládnutá krize pojí s existenciálním zráním. Nezvládnutá krize může vyústit ve výrazně sníženou kvalitu života daného jedince i jeho rodiny. Mezi faktory ovlivňující coping patří tzv. copingové strategie a osobnostní charakteristiky jedince. Copingové strategie se utvářejí od raného dětství a upevňují sociálním učením. Lazarus s Folkmanovou formulovali dvě základní copingové strategie, které jsou v psychologii obecně přijímány: zaměření na sebe (koncentrace na vlastní emoce, redukce nesnesitelného napětí – i únikem) a zaměření na problém (snaha působit na prostředí a řešit nastalou situaci)“ (Cimmannová, 2013, s. 23).

Coping neboli strategie, které napomáhají ke zvládnání stresu, mají ochránit jedince před ohrožením jeho psychické stability. Tyto mechanismy mohou být buď aktivní (přímé jednání, shánění informací, hledání podpory) nebo pasivní (hodnocení situace jako méně závažné, pokus o vyhnutí se situaci, pláč, vtipkování atd.) (López-Vázquez & Marván, 2003).

1.5.1. Základní copingové strategie

Copingové strategie dle Kopecké:

- **„Řešení problému** (změna stresové situace – útek do bezpečí)
- **Rozumové přeznačkování situace** (kognitivní restruktura) – pozitivní stránky situace, změna významu situace (jsem hospitalizovaná – alespoň si odpočinu, po zákroku mi přestanou obtíže, děti si zkusí jaké to je starat se s tátou sami o domácnost)
- **Vyjádření emocí** (uvolnění křikem, pláčem, kvílením, smíchem)
- **Vyhledávání sociální opory** (telefonát, návštěva, e-mailová komunikace s blízkými přáteli, rodinou)
- **Vyhýbání se problému** (odpoutání se od něj, snaha přijít na jiné myšlenky – nemyslet stále na rozchod s partnerem)
- **Únik do fantazie** (unikání od reality, představy o zázračném vyřešení situace – vyhraji milion, objeví se hrdina a vše vyřeší)
- **Sebeobviňování a sebekritika** (kdybych tam nechodila, lépe si přečetla návod, nepouštěla děti samotné)
- **Sociální izolace** (chci být sám – možnost v klidu vstřebat situaci)“

(Kopecká, 2015, s. 159-161)

Tobinův model copingových strategií

Terciární úroveň	Sekundární úroveň	Primární úroveň
příklonové strategie	orientace na problém	řešení problému
		kognitivní restrukturační
	orientace na emoce	vyjádření emocí
		vyhledávání sociální opory
odklonové strategie	orientace na problém	vyhýbání se problému
		fantazijní únik
	orientace na emoce	sebeobviňování
		sociální izolace

Příklady copingových strategií

	Problém	Ztráta zaměstnání
příklonové	orientace na problém	<i>řešení problému</i> – pročítám inzerci, navštívím úřad práce, ptám se mezi známými lidmi, zda nevědí o nějakém zaměstnání
		<i>kognitivní restrukturační</i> – „nevadí“, něco mám našetřeno a stejně si potřebuji odpočinout a dodělám si v klidu skalku na zahrádce
	orientace na emoce	<i>vyjádření emocí</i> – pláču, nadávám na vedoucí pracovníky
		<i>vyhledávání sociální opory</i> – jdu s kamarádkou na kávu a „vypovídám se“ z emocí a problému
odklonové	orientace na problém	<i>vyhýbání se problému</i> – začnu častěji navštěvovat restaurační zařízení, hraji počítačové hry a to mě odvádí od myšlenek na nepříjemnou situaci ztráty zaměstnání
		<i>fantazijní únik</i> – čekám doma u telefonu, až mi zavolají, že šlo o žert – „to přece není možné, nabídnou mi zpět mou práci“
	orientace na emoce	<i>sebeobviňování</i> – „jsem nemožná“, „kdybych se víc snažila“, „kdybych se nepohádala s kolegyní“, „nikdy nemůžu být spokojená“, „nemůžu vyhrát“, „vždy se něco pokazí“, „jsem k ničemu“
		<i>sociální izolace</i> – odjedu na chatu do lesa a nikoho nechci vidět, o samotě si zoufám

(Kopecká, 2015, s. 159-161)

2. Kognitivní funkce

Slovo kognitivní, pochází z latiny, kde sloveso *cognosco*, *cognoscere* znamená, poznávám. V širším slova smyslu toto slovo může mít význam seznamování se, zkoumání něčeho, čímž se mi daná věc stává známou (Křivohlavý & Preiss, 2002).

Kognitivními funkcemi se zabývá kognitivní psychologie, která se zabývá procesy, které probíhají z vnějšku těla do ústředí (vnímání podnětů) ale i procesy, které probíhají uvnitř mozku (uvažování). Kognitivní psychologie se věnuje: myšlení, fantazii, usuzování, obrazotvornosti, představám, rozhodování, řešení problémů, předpoklady, přesvědčením, očekáváním, postoji, pozorností, schopností abstrakce a dalším co souvisí s ději v našem mozku. Kognitivní psychologie se také zabývá kognitivní mapou. Tyto mapy si vytváříme během našeho života v paměti a pomáhají nám se v budoucnu lépe orientovat v životě. Například kognitivní mapa sociální komunikace nám pomáhá se orientovat v sociálních interakcích. Co nám dotyčný sděluje, jak si toto sdělení vyložit a tím lépe chápat o co v dané situaci jde. Toto nás dále vede k tomu, jak v takové situaci postupovat (Křivohlavý & Preiss, 2002).

Válková píše: „Kognitivní funkce jsou všechny myšlenkové procesy, které nám umožňují rozpoznávat, pamatovat si, učit se a přizpůsobovat se neustále se měnícím podmínkám prostředí. Patří sem paměť, koncentrace, pozornost, rychlost myšlení a porozumění informacím. Dále sem zahrnujeme vyšší kognitivní tzv. exekutivní funkce – schopnost řešit problémy, plánovat, organizovat, náhled a úsudek. Jednotlivé kognitivní funkce jsou umístěny v různých částech mozku, a tak poranění mozku může poškodit všechny nebo jen některé z nich“ (Válková, 2015, s. 13). „Kognitivní funkce, jinak řečeno funkce poznávací, patří mezi základní funkce našeho mozku. Umožňují nám poznávat okolní svět, plánovat naše jednání a vstupovat do interakcí s druhými lidmi. Pokud jsou tyto funkce nějakým způsobem oslabeny, ať již vlivem stárí, úrazu CNS, nebo psychické nemoci, ztrácí se tím i kus našeho svébytného já. Mezi základní kognitivní funkce, které nám umožňují plnohodnotně se zapojit do každodenního života, patří především pozornost, paměť, zrakově-prostorové schopnosti, jazyk a myšlení“ (Klucká & Volfová, 2016, s. 13). Křivohlavý a Preiss uvádí: „Kognitivní schopnosti jsou nástrojem pro zpracování informací“ (Křivohlavý & Preiss, 2009, s. 41). Poznávací procesy umožňují kódovat informace, hledat mezi nimi významné vztahy a souvislosti a ukládat je jako poznatky, zkušenosti a dovednosti. Umožňují užívat tyto poznatky a zkušenosti při orientování se člověka v realitě, která ho obklopuje, i při orientování se v sobě samém“ (Vašina, 2002, s. 116). „Kognitivní funkce nám umožňují vnímat svět okolo nás, reagovat na něj a zvládat různé činnosti“ (Šnajdrová, 2016, s. 15).

2.1.1. Pozornost

Pozornost je funkcí vědomí, zajišťuje jeho zaměření určitým směrem. Zároveň nás selektivně chrání od méně důležitých podnětů, které na nás v danou chvíli působí. Není možné vnímat všechny podněty najednou, nemůžeme reagovat na vše, co se kolem nás děje, proto si záměrně vybíráme jen některé podněty. Tuto vlastnost pozornosti označujeme selektivita (výběrovost). Další vlastností pozornosti je koncentrace (zaměření), která nám umožňuje se po určitou dobu zaměřit na nějaký předmět. Distribuce (rozdělení) pozornosti mezi více činností, je zautomatizovaná. Poslední vlastností pozornosti je vigilita (schopnost přenášet pozornost z jednoho podnětu na druhý). V kognitivních funkcích hraje pozornost podstatnou úlohu, její poškození ovlivňuje řadu dalších funkcí, jako je např. paměť (Klucká & Volfová, 2016).

Jak uvádějí ve své knize Preiss a Kučerová: „Pozornost a paměť jsou základní předpoklady ke všem kognitivním funkcím a operacím“ (Preiss & Kučerová, 2006, s.36).

Lezaková pozornost zařazuje mezi proměnné duševní činnosti, ke kterým řadí také úroveň vědomí, funkce pozornosti a stupeň aktivity (rychlost) (Lezaková, 2004).

Kapacita pozornosti je ovlivňována množstvím informací, které zpracovává během určitého časového úseku. Ke kapacitě pozornosti se váže termín procesní kapacita, kapacita a rychlost procesu jsou dvě strany téže mince. Kontrola se vztahuje k organizaci a řízení kapacity pozornosti. Má se za to, že kontrola a kapacita jsou na sobě nezávislé. Dále jsou používány termíny rozdělená pozornost, což je schopnost věnovat se 2 a více záležitostem najednou). Dalším termínem je zaměřená neboli také selektivní pozornost, což je schopnost soustředit pozornost jen na určité podněty z mnoha působících. Jako další je pozornost udržovaná, což je schopnost udržet pozornost po určitý čas cca 10-30 minut (Preiss & Kučerová, 2006).

2.1.2. Zrakově-prostorové schopnosti

Do této kategorie řadíme vizuálně-konstrukční, vizuálně-motorické a percepční schopnosti. Tyto schopnosti souvisí s rozpoznáváním neúplných obrazů, určováním polohy a směru pohybujícího se bodu, manipulací s předměty nebo také orientace vlastní osoby v prostoru. Narušením zrakově – prostorových schopností dochází také ke zhoršení manuálních dovedností (Klucká & Volfová, 2016).

2.1.3. Paměť

Paměť je psychická funkce, která úzce souvisí s pozorností, ale také s myšlením. Jejím prostřednictvím přijímáme, uchováváme a následně si vybavujeme informace, vjemy a zážitky.

Díky paměti také víme, kdo jsme a jakou máme historii. Paměťový proces má tři fáze – vstípení, uchování a vybavení. Z hlediska délky uchování paměťových stop rozlišujeme paměť krátkodobou (pracovní), střednědobou a dlouhodobou. Krátkodobá paměť slouží k uchování informací po dobu několika sekund, v dlouhodobé paměti zůstávají informace od několika minut až po celý život. Krátkodobou paměť využíváme nejčastěji při řešení nějakého úkolu, je to jakýsi zápisník, kam si informaci uložíme, její kapacita je ale omezena. Kapacita krátkodobé paměti je spojována s tzv. magickým číslem 7+-2, což odpovídá jejímu rozsahu. Některé informace, při jejich opakování, přecházejí z krátkodobé paměti do dlouhodobé. Dlouhodobou paměť dělíme na epizodickou a sémantickou. Sémantická v sobě uchovává obecné informace a fakta, využíváme ji převážně při učivu látky ve škole. K uchovávání zážitků a osobních vzpomínek využíváme paměť epizodickou. Déle do dlouhodobé paměti řadíme také paměť implicitní, která nám slouží při osvojování si nových zvyků a dovedností, tak abychom je nemuseli dělat zcela vědomě, např. jízda na kole či řízení automobilu. Vedle implicitní paměti máme také paměť explicitní, tato složka paměti uchovává fakta, osobní vzpomínky a další informace z minulosti, které si můžeme kdykoli vědomě vybavit. Paměť je úzce spojena s učením a je nám nápomocna v adaptaci na neustále se měnící prostředí (Klucká & Volfová, 2016).

Paměť lze definovat jako proces, kdy jsou informace uchovávány, aby mohly být později využity. Tento proces se skládá z přijímání informací, jejich vštěpování, uchovávání a následně jejich vybavování. Z různých zdrojů se dozvíme, že paměť dělíme na ultrakrátkou, krátkodobou, dlouhodobou, střednědobou, senzorickou, pracovní, echoickou, ikonickou, epizodickou, sémantickou, procedurální, implicitní, explicitní, deklarativní a nedeklarativní, prospektivní, retrospektivní atd. záleží, z jakého pohledu na paměť chceme nahlížet (Šnajdrová, 2016).

2.1.4. Jazyk a řečové schopnosti

Jazyk je základním prostředkem naší komunikace. S jeho pomocí rozvíjíme myšlení, poznáváme svět a vyjadřujeme své pocity, potřeby a také komunikujeme s ostatními. Jazyk je tak úzce spjat s myšlením a řeč je již jazykovou dovedností. Při užívání jazyka rozlišujeme dvě kategorie – produkci a porozumění. Při produkci máme myšlenku, kterou transformujeme do slov, jejichž význam označuje nějakou věc či skutečnost a vytvoříme zvuk. Při porozumění jazyku postupujeme opačně – slyšíme zvuk, zvuku připojíme význam slov, z nichž získáváme

smysl sdělení. Díky řečovým schopnostem můžeme být ve spojení s lidmi okolo nás (Klucká & Volfová, 2016).

Dle názorů mnoha badatelů nelze jazyk lokalizovat jen v jedné části mozku, každopádně levá hemisféra je na jazyk více orientována. Obě hemisféry hrají ale klíčovou roli v porozumění. Rozdíl mezi hemisférami může být ve způsobu zpracovávání informací, levá se specializuje spíše na porozumění a pravá na zpracovávání vzorců. V produkci a porozumění jazyku hrají svou roli dvě oblasti v levé hemisféře, a to Brocovo a Wernickeovo centrum. Brocovo centrum integruje sémantické, syntaktické a fonologické informace do vět a frází, také ho využíváme při hledání cíle ve složitých geometrických obrazcích nebo při plánování pohybu. Wernickeovo centrum ukládá fonologické a lexikální informace (Pokorný, 2009).

2.1.5. Myšlení a exekutivní funkce

Myšlení můžeme definovat jako mentální manipulaci s informacemi. Myšlení je složitá a komplexní funkce. Díky myšlení si dáváme symboly, vjemy a představy do souvislostí a můžeme tak z nich vyvozovat závěry. Myšlení je vedeno snahou porozumět okolnímu světu a orientovat se v něm. Základní jednotkou myšlení je pojem. Pojem reprezentuje celou skupinu jednotlivých objektů, pro mnoho rozdílných objektů používáme vždy jeden zastřešující pojem, jenž zahrnuje nejdůležitější vlastnosti příbuzných objektů. Flexibilita myšlení nám pomáhá přizpůsobit se měnícím se podmínkám, používáme ji při řešení problémů a při rozhodování. Ne vždy nám při řešení problému, stačí dosavadní vědomosti a znalosti, často musíme hledat nové způsoby a nová řešení v čemž je nám nápomocna právě flexibilita myšlení. S tím souvisí také tvořivost neboli kreativita, což je schopnost tvořit něco zcela nového a originálního. Právě s pomoví tvořivosti se rodí nápady a myšlenky zlepšující kvalitu života. Exekutivní funkce stojí za samostatným a účelným jednáním. Exekutivní funkce nebo je můžeme nazývat ještě řídicí funkce, jsou nadřazené všem ostatním kognitivním funkcím a řídí tak cílesměrné a účelné jednání. Do exekutivních funkcí se řadí procesy, díky kterým plánujeme, řešíme problémy, zahajujeme a ukončujeme aktivitu (Klucká & Volfová, 2016).

Krivošíková uvádí: „Myšlení je schopnost vyvozovat důsledky nebo závěry ze známých nebo předpokládaných faktů. Využívá řazení (posloupnost), kategorizaci, dedukci, formování pojmů a řešení problémů“ (Krivošíková, 2011, s. 218).

Exekutivní funkce využíváme při provádění smysluplných úkolů, mají tyto části: vůli, plánování, smysluplné jednání a úspěšný výkon. Porucha exekutivních funkcí ovlivní celé

chování jedince. Metakognitivní schopnosti jsou spojeny se samotným poznáváním. Metakognice je uvědomění si, že myslíme (Křivošiková, 2011).

3. Emoce

„Pojem emoce je latinského původu (emovere) a znamená dát do pohybu. Emoce lze definovat jako stav zvýšené aktivity organismu, která manifestuje specifickým prožíváním (příjemnost – nepříjemnost), fyziologickými změnami a odpovídajícím chováním“ (Cakirpaloglu, 2012, s. 204).

Každou emoci doprovází specifické prožívání, fyziologická reakce a vnější projevy jako naše postavení těla, gestikulace a obličejové výrazy. Funkcí emoce je adaptace organismu na danou situaci. Člověk se neustále snaží o zachování rovnováhy, a tak emočně reaguje na neustále se měnící svět, na napětí či nepříjemné pocity (Cakirpaloglu, 2012).

Dle Slaměníka je veškeré lidské chování provázeno emocemi, které vždy nemusí být zvědoměny. Spíše si uvědomujeme emoční stavy o větší intenzitě a kratšího trvání. Při každodenním životě se nám tak mohou dlouhodobější emoční stavy jevit jako neutrální. Situace a události, kterým je člověk vystavován se během dne střídají a narušují neutrální stav, tyto situace jsou posuzovány buď jako příznivé nebo jako nepříznivé, a to z hlediska cílů a potřeb člověka. Čím větší jsou tyto změny, tím silnější vyvolávají emoce. U emocí platí asymetrie při návratu do neutrálního stavu. Při zažívání dobrých emocí se do neutrálního stavu vrátíme poměrně za krátkou dobu, jelikož mají tendenci rychle vyprchat, zatímco špatné emoce přetrvávají déle a jejich neutralizace je hodně obtížná (Slaměník, 2011).

Stuchlíková tvrdí, že místo hledání komplexní definice emocí je důležitější prototypický přístup, který se snaží popsat, co je podstatou a co je odlišné u jednotlivých druhů emocí. Model jádrového systému zahrnuje prototypické situace, s nimiž se pojí typické emoce. Takové dvojice jsou například ztráta-smutek, zisk-radost, uspokojení-spokojenost, nebezpečí-strach aj. Pokud nastane prototypická situace například ztráta, pak automaticky vznikne typická emoce tedy smutek a následuje reakční tendence, která se projeví ve všech emočních komponentách: výraz, chování, fyziologické funkce. Tento model nelze zobecnit, jelikož nereagujeme na všechny prototypické situace stejně. Ztráta partnera má jinou intenzitu než ukradené kolo. Dále je potřeba individuálně zohlednit cenu, jakou měla daná věc, jež byla ztracena pro danou osobu. Ačkoliv máme představu, jakou emoční intenzitu bude ztráta dané věci u většiny lidí představovat, odchylky u jednotlivců nelze brát jako patologický jev. Můžeme dokonce zažívat ambivalentní emoce, kdy můžeme cítit například smutek i radost zároveň. Radost, kterou

způsobilo úspěšné dokončení studia, může doprovázet smutek z konce studentského života. Celkově lze tedy říci, že emoce se pojí s určitou situací, kterou ovlivňuje mnoho proměnných jako povaha dané situace, osobnostní nastavení daného jedince, dřívější zkušenost aj. (Jandová, 2011).

3.1. Teorie emocí

Emoce není snadné jednotně definovat. Definic vzniklo mnoho a z nich také několik teoretických přístupů. K první klasické teorii patří **periferní** teorie, která zastupuje fyziologický vznik emocí. Zastává názor, že emoce vznikají jako vnější důsledek reflexní činnosti. Po příjmu určitého podnětu nastává fyziologická reakce, jako je například bušení srdce, sucho v ústech, pocení. Toto pojetí emocí je tedy založeno na tezi, že tělesná změna předchází vzniku emocí a je tedy jejich příčinou. To že pláčeme, neznamená, že jsme smutní, ale jsme smutní, protože pláčeme. Od tohoto přístupu se ale na základě dalšího zkoumání emocí upustilo, jelikož se zjistilo, že řadu emocí si uvědomujeme ještě předtím, než se začnou projevovat tělesné změny. Každopádně na základě periferní teorie vznikla teorie **Thalamická**. Tato teorie se věnuje pouze záporným emocím, jejichž centrem je hypothalamus. Jelikož tato teorie nepokryla všechny emoce, brzy jí nahradila teorie **kognitivní**. U této teorie jsou emoce viděny jako regulační systém, který můžeme ovlivňovat, tlumit jej nebo aktivovat. Teorií ohledně emocí je mnoho, každopádně o emocích víme, že se jedná o komplexní a složité jevy, přičemž každá jednotlivá emoce může mít více forem (láska – mám rád, miluji) (Michlová, 2015).

3.2. Klasifikace lidských emocí

Emoce se dělí dle více kritérií, přičemž nejčastěji se dělí dle délky trvání a kvality projevu. Dle délky dělíme emoce na efekty, nálady a dlouhodobé emoční vztahy. Dle kvality projevu rozlišujeme nižší a vyšší emoce. Nižší, také nazývané jako primární emoce tvoří je radost, smutek, strach a hněv. Mezi vyšší emoce řadíme trvalejší city (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.1. Afekty

Afekty představují intenzivní a prudké emoční reakce, za jejichž vznikem stojí různé podněty. Afekty vznikají rychle a trvají krátce, jejich průběh je bouřlivý bez racionálního náhledu s potřebou okamžitého vybití. K afektům můžeme zařadit hněv, zlost, radost, děs, stud, smutek aj. (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.2. Nálady

Nálady jsou na rozdíl od afektivních stavů trvalejší, méně intenzivní a dlouhodobější. Nálady dle Ekmana podněcují vznik dílčích emocí, ovlivňují paměť, motivaci, myšlení, zájmy, postoje, chování aj. (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.3. Dlouhodobé emoční stavy

Mezi dlouhodobé emoční stavy zahrnujeme vášně, lásku k jiným osobám (partner, dítě), ke skupinám (oddanost politickému hnutí, náboženství), předmětům (posedlost zahrádkou, autem), idejím (budování ideální společnosti), aktivitám (sport, gamblerství) aj. (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.4. Nižší emoce

Nižší emoce jsou spojeny s pudy (fyziologické potřeby, sexuální potřeby), s prožitkem somatických stavů (bolest, únava) nebo obranných či útočných postojů (pláč, strach). Na nižší emoce působí kultura a společnost, ve které se jedinec nachází. Mezi nižší emoce řadíme strach, hněv, radost, smutek (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.5. Vyšší emoce

Vyšší emoce jsou trvalé a zahrnují komplexní emoční kvality: morální, etické, estetické, intelektuální a další citové prožívání osobnosti. Představují tedy hlubší hodnoty člověka a odrážejí se v individuálním nastavení osobnosti. Mezi nejvyšší emoce patří láska, svoboda, cit pro umění aj. (Cakirpaloglu, 2012).

3.2.6. Základní emoce

Není jednotná shoda ohledně počtu základních emocí. Watson uváděl čtyři základní emoce: radost, strach, smutek a hněv. Atkinsonová hovoří o šesti primárních emocích a to o štěstí, strachu, znechucení, překvapení, smutku a vzteku. Plutchik rozlišuje dokonce osm primárních emocí a spojuje je se situací, která ji vyvolala: smutek-ztráta milovaného člověka, strach-ohrožení, vztek-překážka, radost-potencionální partner, důvěra-členství ve skupině, znechucení-odporný objekt, očekávání-nové území, překvapení-náhlé objevení nového objektu (Cakirpaloglu, 2012).

Praktická část

4. Cíle

Cílem praktické části mé práce bylo zjistit, zda lze na základě působících stresorů na vstupu predikovat prožitky stresu během pracovní doby. Zda se prosadí vliv stresorů na pozornost a kognitivní vyčerpanost, a také zda je vliv stresorů na tyto proměnné zprostředkován stresovou reakcí.

5. Hypotézy

H1) Čím vyššímu počtu stresorů bude jedinec vystaven, tím negativnější emoce bude uvádět a tím více chyb se bude v práci dopouštět.

H2) Celkový vliv stresu se projeví i po pracovní době při použití testu pozornosti.

6. Popis vzorku

Účastnicemi šetření bylo celkem 10 žen. Všechny tyto účastnice jsou ze stejné pobočky banky. Všechny jsou stejného vzdělání, tedy mají středoškolské vzdělání zakončené maturitou. Věkové rozpětí účastnic je od 22 let do 55 let. Sedm těchto pracovníc zastává pozici klientského pracovníka, zbylé tři mají jinou pozici (prémiová bankéřka, pojišťovací specialista a manažerka pobočky), ale náplň jejich práce, tedy úzký kontakt s klienty, délka pracovní doby a jiné je shodná.

7. Sběr dat

Ke sběru dat jsem použila tři nástroje: upravenou škálu PANAS, osobnostní dotazník A/B a Stroopův test pozornosti. Každá respondentka vyplňovala třikrát denně škálu PANAS (po příchodu do práce, po obědě a před koncem pracovní doby). Na konci pracovní doby byla ještě každá respondentka podrobena Stroopovu testu pozornosti. Stroopův test byl respondentkám prezentován ve formě videa, které bylo nahrané v tabletu. Odpovědi jsem zaznamenávala do archu, který jsem vytvořila na základě videa, pro efektivní zaznamenávání správných a chybných odpovědí. Toto šetření jsem u každé respondentky prováděla opakovaně po dobu 4 dní. Poslední den šetření byl navíc každé respondentce předložen dotazník pro měření profilu chování A/B. Celkem tedy každá respondentka vyplnila škálu PANAS 12x, Stroopův test

absolvovala 4x a profil chování vyplnila pouze 1x. Sběr dat probíhal v rozmezí 14 dní. Velkou úsporou času poskytlo místo sběru dat, kde byly všechny respondentky na jednom místě zhruba ve stejný čas. Až na náhlé nemoci a nepřítomnosti respondentek, probíhal sběr dat dle plánu a bez problémů.

8. Nástroje šetření

8.1. PANAS

„PANAS– je anglickou zkratkou termínu Positive and Negative Affect Schedule. Psychometrická škála pozitivní a negativní afektivity slouží k určování aktuálního stavu testovaného subjektu, pomocí analýzy četnosti a výskytu pozitivních a negativních symbolů. Lidé s kladnou afektivitou „se na svět dívají růžovými brýlemi“, jsou nadšení, hrdí a silní, ti s negativní afektivitou „vidí vše černě“, mají obavy, cítí se vinní a nervózní. Škála PA / NA vyjadřuje dva nezávislé aspekty přizpůsobení subjektu. Vysoká hodnota NA poukazuje na úzkosti a nepříjemné pocity (např. spojené s obavami a povinnostmi), nízká hodnota NA zase jejich nepřítomnost. PA pak vyjadřuje míru příjemných pocitů, které subjekt cítí ve spojení s daným prostředím. Emoce jako: nadšení a aktivita jsou indikátorem vysokého PA, zatímco ospalost a smutek jsou charakteristické pro nízké PA. Zkráceně – jestliže někdo použije ve svém projevu (v analyzované zmínce) především slova emočně patřící do skupiny NA, je velice pravděpodobné, že celá zmínka má negativní emoční náboj. PANAS se skládá z 20 analyzovaných postojů – 10 kladných emočních stavů (PA) a 10 záporných emočních stavů (NA). Stupnici PANAS zavedli v roce 1988 pánové Watson, Clark a Tellegen“ (Prętnicka-Markiewicz, 2015).

PANAS zachycuje subjektivní prožívání jedince a účelem této metody je určit poměr, mezi negativními a pozitivními emocemi. Škála, kterou jsem použila pro sběr dat, byla pro účely této práce upravena. V původní verzi je použito 10 pozitivních a 10 negativních emocí, o kterých má respondent vypovědět, jak často je prožíval např. v posledním měsíci. Odpovědi respondent volí na 7 položkové škále od 1(pořád) po 7 (vůbec nikdy). V upravené verzi jsem zvolila 8 pozitivních a 8 negativních emocí tak, aby byly inverzní tedy „šťastná/nešťastná“, „pochválená/zahanbená“. Dále jsem položky přizpůsobila pracovnímu prostředí, kde byl sběr prováděn. Takto jsem například upravila položku „cítí se láska“ na „cítí se radost“, jelikož není obvyklé cítit na pracovišti lásku. Tuto škálu respondentky vyplňovaly 3x za den. V instruktaži škály jsem upravila dotaz, jak se cítily v posledních měsících či týdnech, na jak

se cítily během posledních hodin. Sedmi položková škála od 1 (pořád) do 7 (vůbec nikdy) zůstala zachována. Upravená verze je přiložena v práci.

8.2. Locus of control A/B

Měření profilu chování A/B neboli dotazník Locus of control, což je pojem, který označuje, do jaké míry jsou jednotlivci přesvědčeni o tom, že jsou schopni kontrolovat a ovládat výsledky své činnosti. Autorem tohoto konceptu je Julian Rotter, který výsledky svých studií publikoval v roce 1966. Locus of control se týká rozdílů mezi přístupy lidí k životním těžkostem. Na základě jejich postoje k problémům, kterým musí čelit, lze identifikovat jedince s interním a externím locus of control.

Interní locus of control - lidé vycházející ze sebe, z vlastních schopností, dovedností a možností. Tato skupina lidí věří, že výsledek jejich činnosti je závislý na jejich činnosti.

Externí locus of control - lidé mající za to, že jejich úspěchy či nezdary jsou ovlivněny a vyvolány vnějšími vlivy. Lidé s externím locus of control předpokládají, že se situace vyřešení sama nebo bude vyřešena zásahem někoho či něčeho jiného.

Podle Rottera jsou lidé s interním Locus of control schopni zvládat stres lépe. Lidé s externím Locus of control si ve střetu s problémy připadají bezmocní a frustrovaní (*Mendel University in Brno*, n. d.).

8.2.1. Typ A

Osobnost typu A popsali američtí kardiologové Meyer Friedman (1910-2001) a Ray H. Rosenman (1920-2013), dle jejich průzkumů je také často označována jako osobnost koronární (s infarktogenním chováním). Lidé, s osobností typu A si často kladou špatně definované a tudíž těžko dosažitelné cíle, které se navíc snaží splnit v co nejkratší možné době. Osobnosti typu A by bylo možno charakterizovat slovy ambiciózní, netrpěliví, nedůtkliví, s pocitem neustálé časové tísně. Díky těmto vlastnostem se jim velice daří v profesionální kariéře, jsou úspěšní a dosahují velice dobrých pracovních výsledků. Při své cestě za úspěchy bývají ale lhostejní až hostilní k ostatním. Nedokáží se vyrovnat s překážkami a lidmi ze svého okolí, kteří jim neumožňují naplnění jejich často přemrštěných aspirací a ambicí. Tento spěch za úspěchem se také odráží v jejich životním stylu, který je nezdravý. Podle stále diskutované teorie Meyera Friedmana a Ray H. Rosenmana je typ A typický pro velmi zodpovědné osoby, manažery či přepracované a ctižádostivé workoholiky. Osoby typu A často trpí na vysoký tlak, který je způsoben potlačovanou agresivitou, ctižádostí, napětím a vnitřním neklidem. Často vůbec nenaslouchají svému tělu a nepolevují ani v situaci, kdy jsou nemocní. Právě vysoký tlak

z neustálého stresu a spěchu, zvýšený cholesterol spolu s obezitou z nezdravého životního stylu spolu s kouřením jsou častou příčinou infarktu myokardu, který je právě pro tuto skupinu tak charakteristický.

8.2.2. Typ B

Typ B je skoro protipólem typu A. Lidé s osobnostním typem B jsou popisováni jako klidní lidé, vyrovnaní, kteří umí relaxovat a netrpělivost jim není vlastní. Pokud bychom měli popsat typického člověka typu B, určitě bychom u něj vyzorovali přímé držení těla, přiměřeně silný hlas (ani nekřičí, aby ho bylo všude slyšet, ani nešeptá sotva mu rozumíme). Také oční kontakt je pevný a řeč je plynulá a obsáhlá bez úsečných odpovědí a zrychleného tempa. Výraz obličeje na nás bude působit inteligentním dojmem s uvolněnými mimickými svaly a rty, gestikulace je velmi sebejistá a dech je uvolněný. V rozhovoru nemluví pouze o sobě, ale hovoří také o věcech, které zajímají druhého a umí naslouchat. V práci bývá adekvátně výkonný, není workoholik, nesnaží se o mimořádnou úspěšnost, proto se ani ve prospěch práce nevzdává dovolené či prázdnin. Nemá sklon k neurotickému perfekcionismu, je klidný, vyrovnaný a není uspěchaný, rozhodně nedává najevo, že má nedostatek času. Mívá mnoho zálib a koníčků. Nedává si cíle, které nelze splnit. Pokud sužují nějaké nemoci lidi typu B, jedná se nejčastěji o neurotické a depresivní rysy.

8.2.3. Typ C

Americký psycholog Martin Seligman rozlišuje ještě typ C. Označuje tento typ lidí jako karcinogenní osobnosti, a to údajně kvůli tomu, že lidé, kteří onemocněli rakovinou vykazovali podobné atribuční osobnostní rysy. Tito lidé měli spíše pesimistické interpretace událostí a explanační sklony. Nemyslí si, že by měli na svůj život nějaký veliký vliv, což se projevuje pocity beznaděje a bezmoci. Tyto pocity Martin Seligman nazval syndromem HH (helplessness and hopelessness). Tito lidé špatně snášejí, pokud nejsou společensky přijatelní a akceptováni a často se vyhýbají konfliktům, což je typičtější spíše pro ženy. Tím, že se konfliktům vyhýbají a otevřeně je neřeší, se jejich hostilita obrací dovnitř a své konflikty somatizují. Jejich chování je adaptivní a spíše pasivní. Usilují o spolupráci, často pláčou a tzv. se užírají, což vede až k depresi. Kromě depresí se u nich objevují také úzkosti z potlačované deprese a zlosti. Osobnosti typu C jsou neustále v napětí, či strachu. Jsou sice velmi svědomití, ale zároveň jsou neúměrně závislí na ostatních a snadno se podřizují. Konrad Lorenz toto nazývá nekritickou poddajností. Neustále si ubližují potlačováním hněvu, zlosti, strachu, smutku a nepřátelství. Jednoduše nedávají příliš otevřeně najevo negativní emoce. Vše prožívají sami, uvnitř sebe, zklamání,

překvapení, děsy s pocity, že vše, co udělají, bude špatně. Z hlediska prevence rakoviny je tedy do poručováno chovat se autenticky. Samozřejmě na vzniku rakoviny se podílí také mnoho dalšího jako znečištěné prostředí, špatná životospráva, kouření, alkohol, radioaktivita aj. Každopádně vliv má i psychické ladění a osobnosti typu C mají tedy větší predispozice k tomuto onemocnění (*Mendel University in Brno*, n. d.) (Kohoutek, 2008).

8.3. Stroopův test pozornosti

Stroopův test je psychologický test, dokládající, že člověk je při vykonávání nějakého úkolu snadno rozptýlen svými automatickými reakcemi a návyky. Dnes bývá hojně využíván pod názvem Stroopova úloha k testování pozornosti, identifikaci specifických poruch učení. Test je pojmenován po americkém psychologovi Johnu Ridley Stroopovi (1897–1973), který se tímto fenoménem zabýval. Test ukazuje, že pokud jsou slova vytištěna odlišnou barvou, než je jejich význam, člověk má bezděčnou tendenci automaticky číst jejich význam a značně se tím zpomaluje jeho schopnost správně identifikovat barvy (Kassin, Saul, 2007).

Stroopův test byl v mém šetření použit jako objektivní metoda, která doplňovala údaje nasbírané subjektivními metodami. Cílem bylo zachytit sníženou pozornost a případnou zvýšenou chybovost probandů.

9. Vyhodnocení pomocí SPSS

Zpracování a vyhodnocování dat probíhalo ve statistickém programu SPSS. Řehák a Brom: „Programový systém IBM SPSS Statistics je speciální programový systém pro statistické zpracování dat, který zahrnuje techniky a postupy pro práci s úpravami datových souborů, metody statistické analýzy, editační úpravy výstupů a mnoho způsobů, jak zrychlit, zjednodušit a zefektivnit cestu od vstupu dat k závěrečné zprávě či k prezentaci výsledků a k publikaci. Od roku 1968, kdy byla k dispozici jeho prvotní, velmi jednoduchá verze, až do dneška vždy patřil k nejrozšířenějším a nejoblíbenějším. Program se nejdříve orientoval na sociální vědy, ale už ve verzích na mainframe počítače rychle opustil tuto doménu a stal se univerzálním statistickým systémem pro analýzu dat, používaným ve všech oborech. Pro svoji jednoduchost je oblíben nejen analytiky bez profesionálního statistického vzdělání, ale i pro výuku studentů“ (Řehák a Brom, 2015, s. 19).

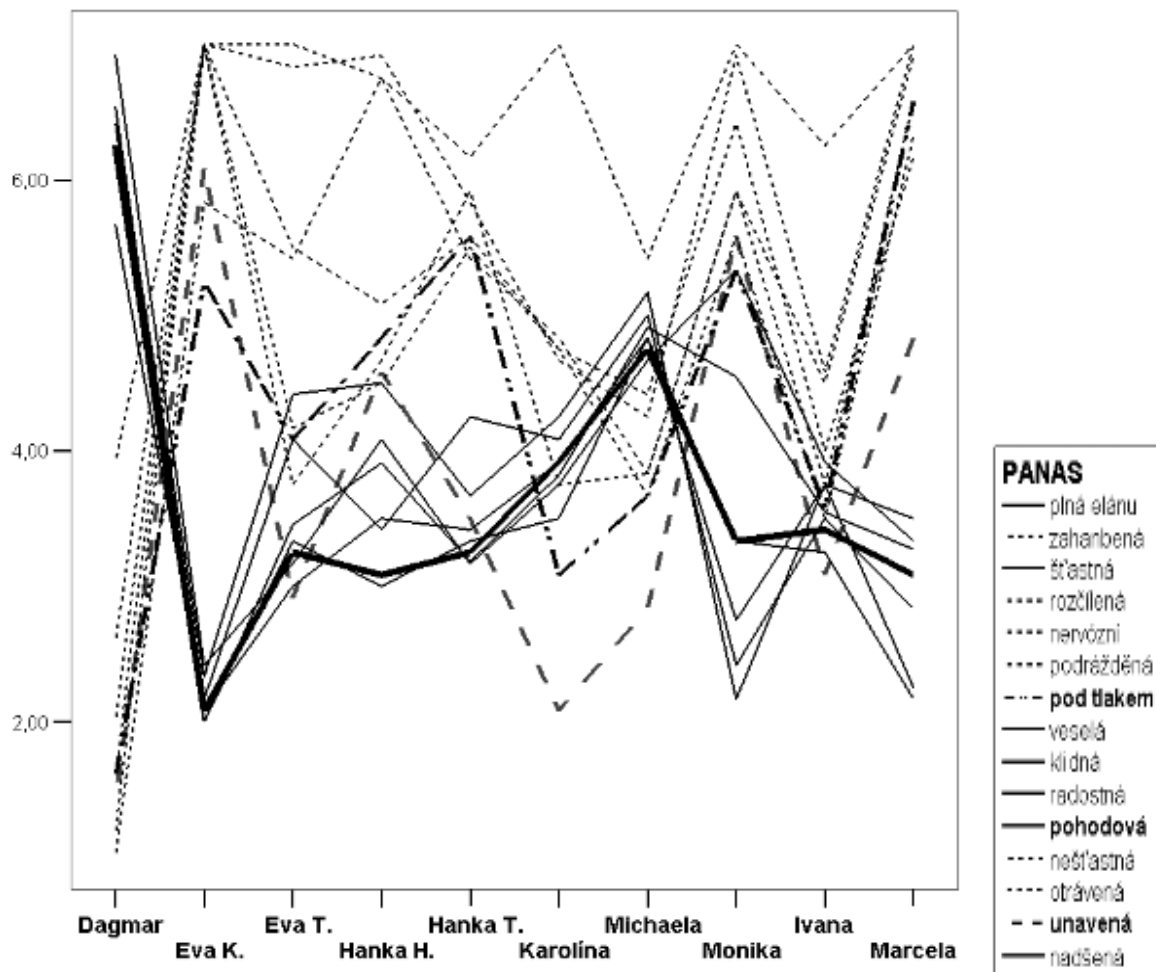
10. Výsledky šetření

10.1. PANAS

Emoce byly rozděleny na kladné a záporné a každá emoce byla zastoupena svým protipólem. Například kladná emoce plná elánu, měla svého zástupce v záporných emocích, jako unavená.

V prostředí kde byl sběr prováděn, nebylo možné od sebe jednotlivé stresory separovat, proto na každou respondentku působilo náhodné množství stresorů během 4 dní měření. (nebylo možné zajistit, aby měla každá respondentka stejný počet nepříjemných a příjemných klientů, emailů aj.), přesto zdroj a charakter stresorů byl podobný.

Graf č. 1 PANAS



10.1.1. Popis grafu č. 1

Tento graf zobrazuje všechny pocíťované emoce během 4 dní. Kladné emoce reprezentuje značení plnou čarou, kdežto emoce negativní jsou značeny přerušovanými čarami. Stupnice reprezentovala nízké body jako ty, které potvrzují častost výskytu této emoce (1 – pořád, 2 – většinou), vysoké body značí nízký výskyt emoce (6 – téměř nikdy, 7 – vůbec nikdy). Na dolní části grafu tedy nalezneme emoce s nejvyšší četností a v horní části vidíme nejméně či vůbec nepocíťované emoce u jednotlivých respondentek. Největší shluk odpovědí se situuje kolem středové linie grafu, tedy u odpovědí (často, občas, málokdy).

Dle grafu se jeví Dagmar jako pracovnice, která celkově zažívá nejvíce negativních emocí. Michaela uváděla také celkově více záporných emocí oproti kladným.

Mezi pracovnice, které uvádějí nejvíce pozitivních emocí, se řadí: Eva K., Monika, Marcela.

Hanka H., Hanka T. a Eva T. se svými výsledky vyskytují spíše ve středu grafu, ale převažují u nich kladné emoce.

U Karolíny a Ivany kladné i záporné emoce směřují ke středu, což značí už větší míru zažívaných záporných emocí, které jsou tedy zažívány často, oproti kladným emocím, které bývají zažívány méně často.

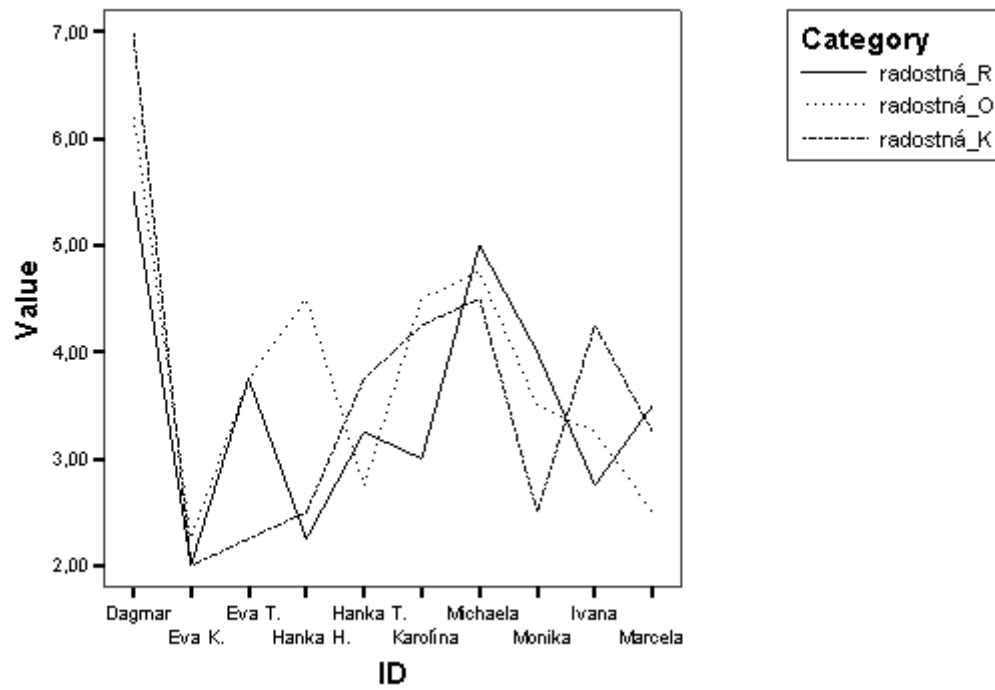
Jelikož znám respondentky osobně tyto výsledky pro mě mají i další význam. Pokud do grafu zakomponuji informace, které o nich mám (délka pracovního poměru, věk, celková spokojenost/nespokojenost, pracovní pozice), tak nasbíraná data tyto informace potvrzují.

Například kolegyně Karolína, u které se již záporné emoce blížily ke středové hranici stejně jako kladné (což značí snižující se četnost kladných emocí a zvyšující se četnost záporných) podala během mého zpracovávání diplomové práce výpověď. Kolegyně Dagmar je aktuálně na nové pozici, jejíž uchopení není pro ni zcela jednoduché. Navíc je kolegyně úzkostnější povahy, a často zažívá negativní emoce i mimo pracovní prostředí. Výsledky této kolegyně společně s dodatečnými informacemi by podporovaly tvrzení, že pociťované emoce jsou spíše odrazem celkového osobnostního nastavení než počtem působících stresorů.

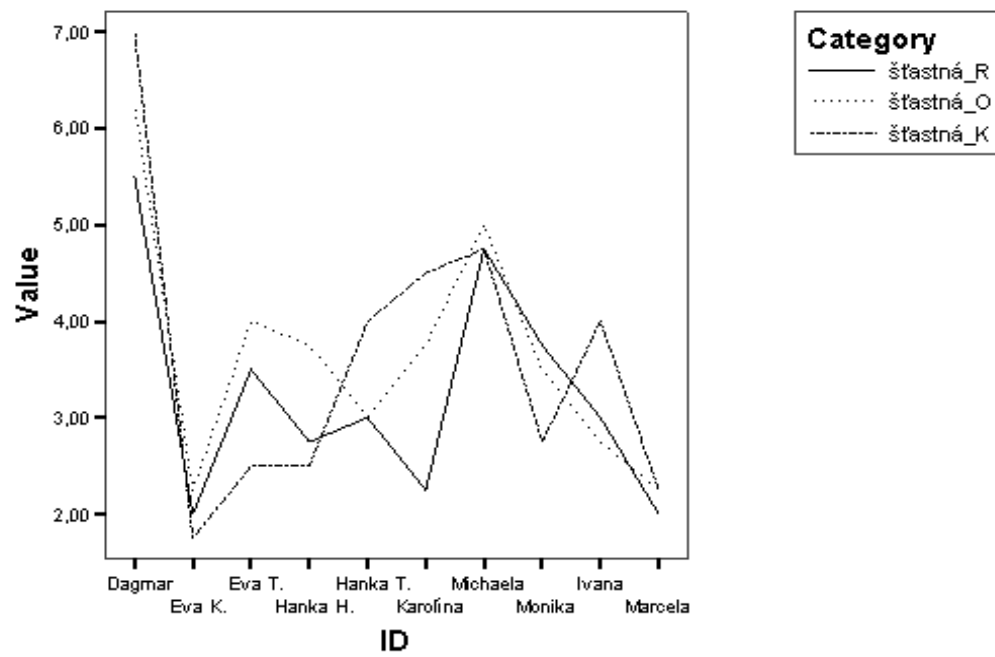
Až na tři respondentky, zastávají všechny pracovnice pozici klientského pracovníka. Ivana je přemiovou bankéřkou, Eva T. specialistkou a Hanka H. manažerkou, dle výsledků není zřejmé, že by pozice měla zásadní vliv na prožívané emoce. Přesto tento rozdíl může být určitou proměnnou, zřejmě ale ne zásadní. Očekávala jsem odlišnosti ve výsledcích těchto respondentek, oproti ostatním, vzhledem k určité odlišnosti charakteru práce. To, že výsledky toto mé očekávání nepotvrdily, si vysvětluji tím, že ačkoli se charakter jejich práce liší, jádro pracovní náplně (komunikace s klientky, vyřizování emailů aj) zůstává shodné s pozicí klientského pracovníka.

Níže přikládám ještě grafy vybraných záporných a kladných emocí zobrazených v detailnějším přehledu.

Graf č. 2 kladná emoce: radostná



Graf č. 3 kladná emoce: šťastná



10.1.2. Popis grafů č. 2 a č. 3

Tyto grafy znázorňují, jak jednotlivé respondentky zažívaly radostné a šťastné pocity během 4 dní měření. Radostná/šťastná_R znázorňuje křivku ranního měření, radostná/šťastná_O znázorňuje křivku měření kolem oběda a radostná/šťastná_K znázorňuje křivku měření ke konci pracovní doby.

Grafy nenaznačují, že by zažívaly výrazně pozitivnější emoce ráno oproti konci pracovní doby nebo v obědových hodinách. Dalo by se tedy říci, že pozitivní emoce byly během celého dne + - konzistentní až na malé výkyvy. Celkově se jeví ale spíše rána jako pozitivněji laděná.

Reliability Statistics

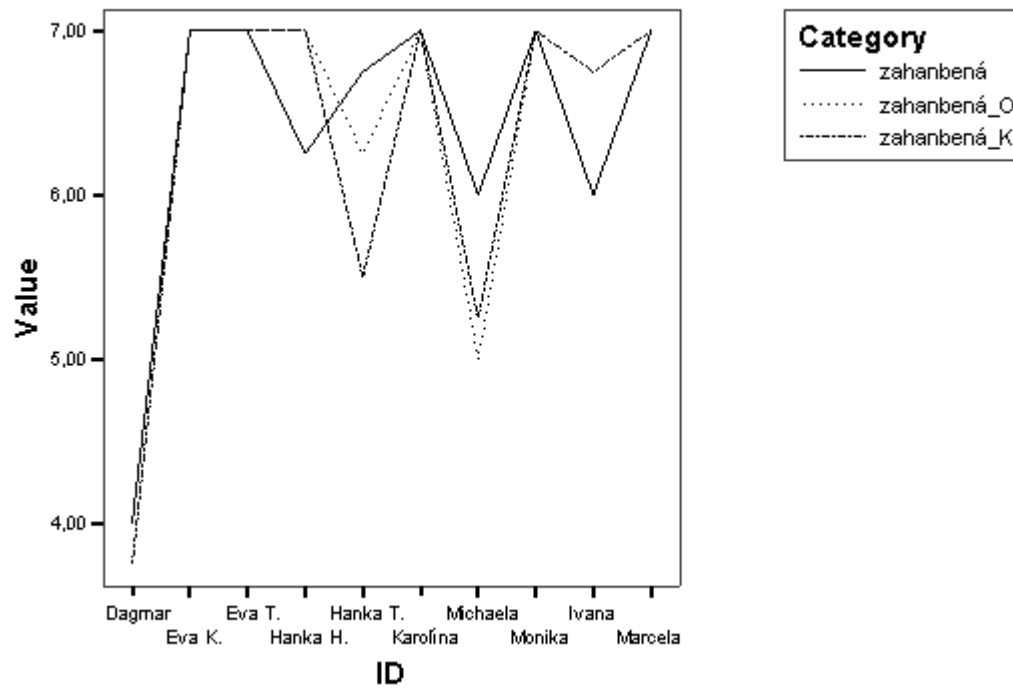
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,974	0,974	7

Summary Item Statistics

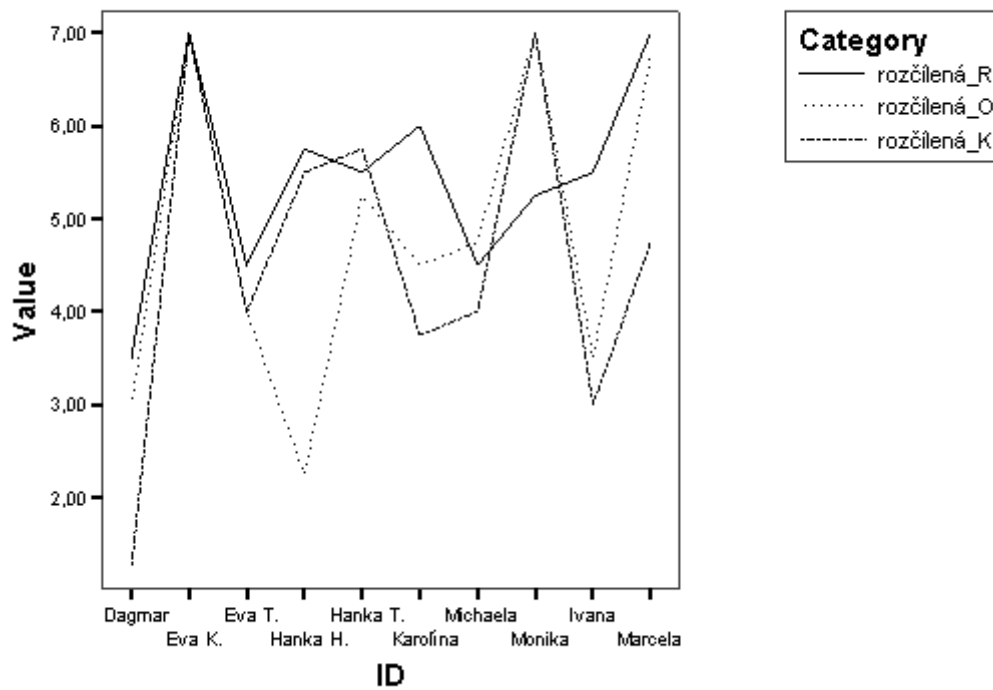
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	0,844	0,542	0,969	0,427	1,788	0,014	7

Reliabilita kladných emocí byla ověřována pomocí Cronbachovy alfy, což je statistická metoda, zjišťující míru vnitřní konzistence a reliability (spolehlivosti). Nabývá hodnoty v rozmezí 0 až 1 přičemž hodnota nad 0,7 značí vysokou konzistenci a reliabilitu. V měření vyšla Cronbachova alfa 0,974 což značí opravdu silnou reliabilitu.

Graf č. 4 záporná emoce: zahanbená



Graf č. 5 záporná emoce: rozčilená



10.1.3. Popis grafů č. 4 a č. 5

Tento graf znázorňuje, jak jednotlivé respondentky zažívaly pocit zahanbení a rozčilení během 4 dní měření. Zahanbená/rozčilená_R znázorňuje křivku ranního měření, zahanbená/rozčilená_O znázorňuje křivku měření kolem oběda a zahanbená/rozčilená_K znázorňuje křivku měření ke konci pracovní doby.

Na těchto grafech vidíme, že u většiny respondentek jsou z celkového pohledu rána o něco lepší než další části dne. Každopádně i zde vidíme, že jsou pocity spíše konzistentní a část dne tedy nebude silným prediktorem zažívaných emocí.

Reliability Statistics

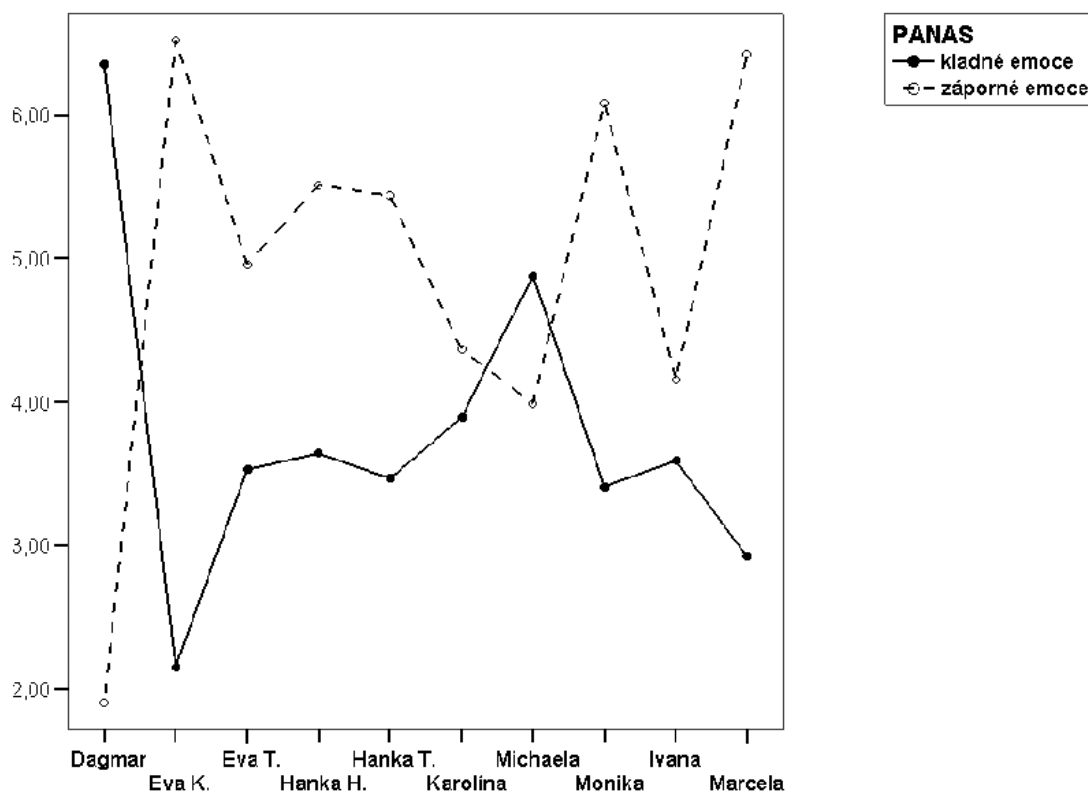
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,974	0,976	8

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	0,837	0,635	0,958	0,323	1,508	0,006	8

Po aplikování Cronbachovy Alfy u záporných emocí vyšla stejná hodnota reliability, jako u kladných emocí a to 0,974 což, jak již bylo zmíněno, značí silnou reliabilitu. Stav, kdy vyšly stejné hodnoty jak u pozitivních, tak u negativních emocí si vysvětlují tím, že byly opravdu přílehlavě přiřazeny k pozitivním emocím jejich protiklady.

Graf č. 6 PANAS záporné a kladné emoce



10.1.4. Popis grafu PANAS záporné a kladné emoce

Tento graf znázorňuje dohromady jak kladné, tak záporné emoce zažívané během 4 dní. Vidíme tak, že Dagmar zažívala převážně negativní emoce a pozitivní skoro vůbec. Eva K. zažívá většinu pracovního času kladné emoce a záporné jen zřídka. U Evy T. směřují jak kladné tak záporné emoce spíše ke středu, ale zároveň mají dostatečné rozpětí, což naznačuje spíše vyrovnanost mezi kladnými a negativními emocemi. U Karolíny a Ivany je rozpětí mezi kladnými a zápornými emocemi malé, což značí hraniční úroveň zažívaných záporných emocí a menší počet kladných emocí. Hanka H. zažívá také kladné emoce spíše občas, ale zde se již záporné emoce odchylují od středové linie grafu, a tak jsou v převaze spíše emoce kladné. Podobně je na tom také Hanka T, Monika a Marcela, u nichž evidentně záporné emoce také často probíhají, ale přesto převládají v celkovém měřítku emoce kladné. U Michaely již kladné emoce překročily středovou linii směrem k nízké četnosti, čímž převažují záporné emoce nad emocemi kladnými.

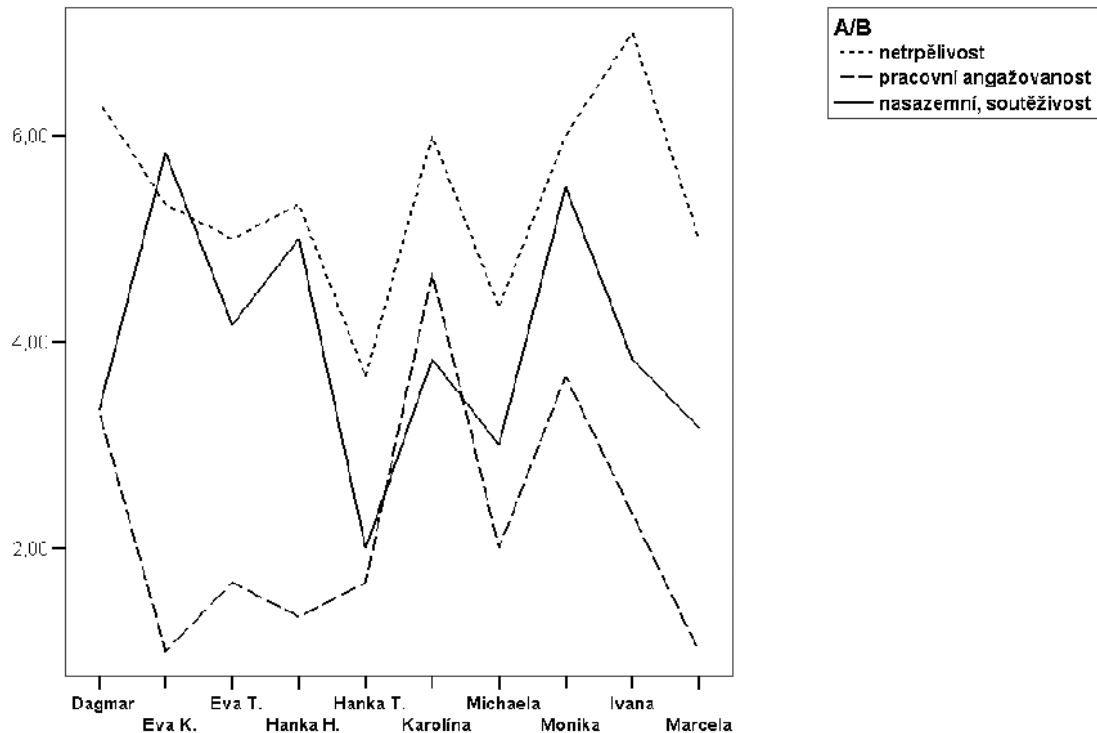
Určitě stojí za zmínku, kolegyně, které se drží spíše na okrajích středu grafu (Hanka H., Monika, Marcela). Všechny totiž mají jeden společný znak, jedná se o pracovnice, které již pracují v bance více jak 10 let. Interpretuji si tedy tento jejich podobný výsledek jako léta zkušeností, které zřejmě stojí za tím, že ačkoli zažívají nepříjemné situace, nezanechávají v nich již tak silnou emoční odezvu. A tak míra kladných emocí nakonec převáží ty záporné. (Možná by se to dalo jednoduše říci tak, že si již nenechají jen tak od někoho zkazit náladu.) Podobné hodnoty má ale také Hanka T., která je ale na této pozici asi cca 1 rok, z této řady tedy vybočuje, ale neshoduje se ani s kolegyněmi, které jsou na pozici také kratší dobu. Mezi kolegyně, které jsou na pozici také čerstvě či méně jak 1 rok patří Michaela a Eva K. U Michaely bych tedy její hodnoty interpretovala tak, že zřejmě aktuálně bojuje s dosud neznámými stresory, ale přesto jí ještě nechybí dostatek elánu a nadšení, aby se neobjevovaly v dostatečné míře také emoce kladné. U Evy K. si zase vzhledem k pracovní sféře vysvětlují její evidentně převažující kladné emoce aktuální spokojeností na nové pozici. Tato pozice je pro ni sice nová, ale není provázena stresem z nových dovedností a požadavků, jako u jiných kolegyň, jelikož již tuto funkci dlouhá léta vykonávala, ale u jiných bankovních institucí. Kolegyně Dagmar je již také dlouhodobým zaměstnancem, každopádně vykonávala dříve zcela jiný charakter práce a pozice klientského pracovníka je tak pro ni stejně nová jako pro jiné pracovnice, které jsou na této pozici zatím krátce. Možná právě i tento současný stav, který je nabitý novými znalostmi, dovednosti a také požadavky, stojí za zápornými emocemi, které udává.

Shrnutí, které je uvedeno výše, jsou pouze mé úvahy nad další interpretací výsledků. Výstupy ale nejsou rozhodně jednoznačné. Spíše bych se tedy přikláněla k tvrzení, že osobnost je silným prediktorem zvládnání stresových situací. Jelikož je osobnost utvářena také zkušenostmi, je možné, že právě z toho důvodu se ukázaly právě dlouholeté kolegyně jako ty vyrovnanější, co se týče kladných a záporných emocí.

Je možné predikovat syndrom vyhoření? Pokud se kladné a záporné emoce začnou přibližovat středu, což značí úbytek pozitivních a přírůstek negativních emocí, je možné, že je otázkou času, kdy se daná pracovnice přehoupne do záporných emocí a v práci bude nespokojena. Nespokojenost se může projevit ve výkonu práce či skončit opuštěním stávajícího zaměstnání.

10.2. Měření profilu chování A / B

Graf č. 7 A/B kategorie



10.2.1. Popis grafu A/B kategorie

Tento graf znázorňuje výsledky měření profilu chování A/B. Dotazník A/B zaznamenával osobnostní vlastnosti a způsob myšlení. V tomto grafu odpovídají souhlasné odpovědi horní části grafu okolo hodnoty 6,00 a nesouhlasné odpovědi se situují ve spodní částku grafu kolem hodnoty 2,00.

10.2.1.1. Zhodnocení výsledků z pohledu pracovního prostředí

Netrpělivost

Až na Evu K., která má nejvíce bodů v soutěživosti, dosáhly všechny pracovnice nejvíce bodů v netrpělivosti. Pokud se podíváme blíže, jaké otázky charakterizují sekci netrpělivost, zjistíme, že se jedná o oblasti, které jsou charakteristické pro práci klientského pracovníka. Nejméně bodů získaly pracovnice v kategorii pracovní angažovanosti, až na Karolínu, která má nejméně bodů v kategorii soutěživosti.

Netrpělivost charakterizovala například tato tvrzení:

ot. č. 1 - Vždy přijdu na schůzku včas

ot. č. 2 - Když někdo semnou mluví a já vím, co asi bude říkat dál, skáču mu do řeči, přerušuji ho a doplňuji za něj věty

ot. č. 3 - Často se snažím dělat několik věcí najednou

ot. č. 5 - Jsem stále ve spěchu

Pracovní angažovanost

Zde až na Karolínu měly všechny pracovnice nejnižší hodnoty. Opět pokud se podíváme na bližší složení otázek, dal by se tento výsledek interpretovat tak, že rády tráví i kvalitní čas se svou rodinou a přáteli. Zjevně není mezi pracovnicemi workoholička, která by upřednostňovala práci před volným časem a dovolenou.

Pracovní angažovanost charakterizovala například tato tvrzení:

ot. č. 8 - Nejrady se věnuji pracovním záležitostem

ot. č. 10 - Nic není důležitějšího než pracovní povinnosti

ot. č. 12 - Nejvíce uspokojení v životě mám z práce

ot. č. 14 - Raději bych zůstala v práci než šla na dovolenou

Nasazení/soutěživost

Nejvyšší soutěživost vykazovala Eva K. hned za ní Monika a pak Hanka H. ostatní se držely spíše průměru a jako nejméně soutěživá se projevila Hanka T.

Nasazení/soutěživost charakterizovala například tato tvrzení:

ot. č. 16 – Moje chování je celkově ovlivněno touhou po uznání a výkonu

ot. č. 17 – Dokončuji-li úkol nebo řeším-li důležitý problém, mám spíše tendenci pracovat do úplného vyčerpání, než to vzdát

ot. č. 18 – Když hraji nějakou hru, chci vždy vyhrát

ot. č. 20 – Nejsem šťastná, pokud něco nedělám

ot. č. 21 – Nejraději mám takové činnosti, kde mohu ukázat, co umím

10.2.1.2. Zhodnocení výsledků z pohledu osobnostního typu A/B

Osobnost typu A:

Výrazný typ A: Karolína, Dagmar, Monika

Střední typ A: Eva K., Eva T., Hanka H., Ivana

Jako osobnosti typu A vyšlo celkem 7 pracovníc, tedy většina. Zde Hanka H, jako manažerka potvrzuje, že právě manažeři bývají zařazováni do kategorie osobnosti A. Jelikož se jedná o pouhou jednu respondentku, která tuto pozici zastupuje, tak se může jednat o pouhou náhodu. Pracovnice, které se nachází v kategorii A také spíše udávaly v dotazníku PANAS záporné emoce.

Osobnost typu B:

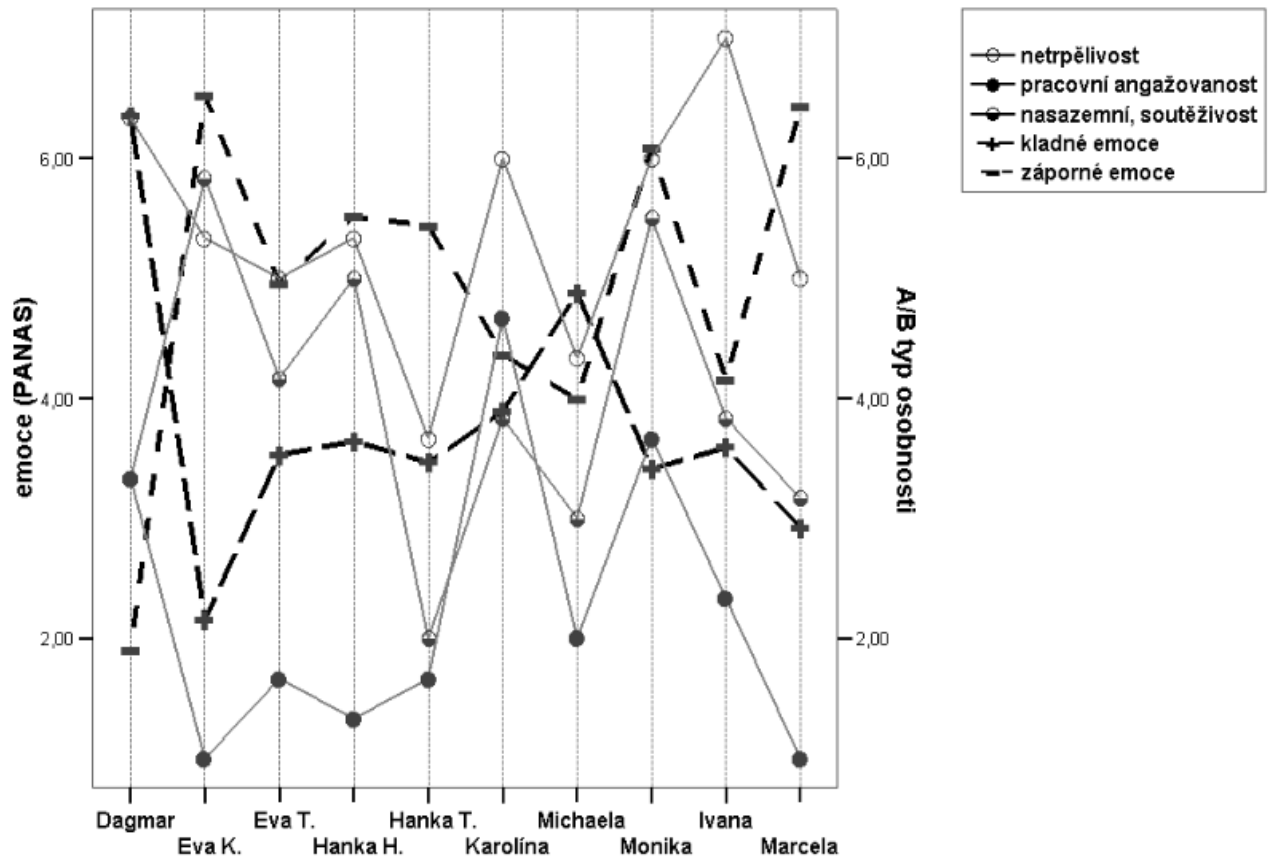
Výrazný typ B: Hanka T

Střední typ B: Michaela, Marcela

Jako osobnosti typu B vyšly celkem 3 pracovnice, z čehož dvě jsou ve věku 22-25 let. Zde se nabízí vysvětlení, že čím je jedinec starší, tím má více povinností a starostí, což utváří jeho osobnost, která se stává uspěchanou a přibližuje se tak spíše typu A. Pracovnice Marcela je klidné a pohodové povahy i mimo pracovní prostředí, což výsledky potvrdily.

10.3. A/B + PANAS

Graf č. 8 A/B + PANAS



Tabulka č. 1 korelace A/B + PANAS

		netrpělivost	pracovní angažovanost	nasazemní, soutěživost
plná elánu	Pearson Correlation	-,108	0,293	-,670(*)
	Sig. (2-tailed)	0,767	0,411	0,034
	N	10	10	10
zahanbená	Pearson Correlation	-,105	-,195	0,459
	Sig. (2-tailed)	0,773	0,589	0,182
	N	10	10	10
šťastná	Pearson Correlation	0,153	0,479	-,392
	Sig. (2-tailed)	0,673	0,161	0,262
	N	10	10	10
rozčilená	Pearson Correlation	-,311	-,302	0,391
	Sig. (2-tailed)	0,381	0,396	0,263
	N	10	10	10
nervózní	Pearson Correlation	-,380	-,439	0,360
	Sig. (2-tailed)	0,278	0,204	0,307
	N	10	10	10
podrážděná	Pearson Correlation	-,422	-,464	0,372
	Sig. (2-tailed)	0,224	0,176	0,290
	N	10	10	10
pod tlakem	Pearson Correlation	-,491	-,589	0,135
	Sig. (2-tailed)	0,150	0,073	0,710
	N	10	10	10
veselá	Pearson Correlation	0,216	0,452	-,432
	Sig. (2-tailed)	0,549	0,190	0,213
	N	10	10	10
klidná	Pearson Correlation	0,410	0,553	-,091
	Sig. (2-tailed)	0,240	0,097	0,802
	N	10	10	10
radostná	Pearson Correlation	0,207	0,505	-,455
	Sig. (2-tailed)	0,566	0,137	0,187
	N	10	10	10
pohodová	Pearson Correlation	0,277	0,528	-,254
	Sig. (2-tailed)	0,439	0,117	0,479
	N	10	10	10
nešťastná	Pearson Correlation	-,333	-,511	0,469
	Sig. (2-tailed)	0,347	0,131	0,172
	N	10	10	10
otrávená	Pearson Correlation	-,340	-,507	0,263
	Sig. (2-tailed)	0,337	0,135	0,463
	N	10	10	10
unavená	Pearson Correlation	-,152	-,483	0,621
	Sig. (2-tailed)	0,674	0,158	0,056
	N	10	10	10
nadšená	Pearson Correlation	0,032	0,180	-,512
	Sig. (2-tailed)	0,931	0,620	0,130
	N	10	10	10
pochválená	Pearson Correlation	0,284	0,158	0,110
	Sig. (2-tailed)	0,427	0,663	0,763
	N	10	10	10

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

10.3.1. Popis grafu A/B kategorie + záporné a kladné emoce a tabulky

Dle grafu lze říci, že kategorie soutěživost a nasazení nejvíce koresponduje se zažívanými emocemi a mohla by tak být jejich prediktorem.

Vysoké hodnoty u nasazení/soutěživosti a netrpělivosti souvisí s nízkými hodnotami negativních emocí. Dle otázek v dotazníku A/B by se dalo tedy říci, že spolehlivé, zodpovědné, rychle a efektivně pracující pracovníce, které mají zároveň ambice, cíle a zdravého soutěživého ducha se cítí spokojeně.

Zároveň také vysoké hodnoty u kladných emocí, které korespondují spíše s nízkou pracovní angažovaností, napovídají, že pracovníce nedávají přednost práci před volným časem stráveným s rodinou a přáteli

Dagmar zažívá mnoho záporných emocí a pouze málo emocí kladných. V netrpělivosti získala hodně bodů, takže je zvyklá pracovat ve spěchu a dělat více věcí najednou, v soutěživosti a pracovní angažovanosti se nachází pod středovou linií.

Eva K. zažívá málo negativních emocí, ale je velmi ambiciózní a soutěživá. Přesto, pro Evu není práce na prvním místě, a tak pracovní angažovanost symbolizující spíše až workoholismus zůstává v nízkých hodnotách.

Eva. T. má také nízkou pracovní angažovanost, tedy není ohrožena workoholismem. Vykazuje vyšší hodnoty v netrpělivosti a drží se v horní polovině u soutěživosti. Její kladné a záporné emoce jsou v rovnováze. Eva je na pozici specialistky, vyšší hodnoty v netrpělivosti mohou tedy korespondovat s přesností, která je od její pozice vyžadována.

Hanka H. jako manažerka má vysoké hodnoty v netrpělivosti, jelikož i její pozice vyžaduje dodržování času meetingů, porad a vysoké pracovní tempo. Zažívá spíše méně negativních emocí a více emocí kladných. Soutěživost, ve které také dosáhla vysokých hodnot, se u Hanky H. pojí s tvrzením, že musí neustále něco dělat a málokdy odejde od nedokončené práce. Zároveň také uvedla, že se věnuje spíše těm činnostem, kde může využít své dovednosti, tvrzení ohledně touhy po vítězství a dravosti obdržely nižší bodování. I u Hanky H. zůstává pracovní angažovanost coby workoholismus v hodnotách nízkých.

Hanka T. má nízké hodnoty u pracovní angažovanosti, relativně nízké hodnoty u soutěživosti a také netrpělivost má pod středovou linií grafu. Kladné emoce u ní převažují nad zápornými.

Karolína má nejvyšší pracovní angažovanost ze všech pracovníc, která zažívá uspokojení z práce, a většinu jejich přátel tvoří lidé, které zná z práce. Také vnímá pracovní povinnosti

jako velmi důležité a ráda se věnuje pracovním záležitostem. V netrpělivosti nasbírala také vysoké hodnoty, ale soutěživá příliš není. U Karolíny se blíží jak kladné, tak záporné emoce ke středu grafu, což značí, že častěji zažívá záporné emoce a méně kladné.

Michaela má relativně nízkou pracovní angažovanost a také není příliš soutěživá a ambiciózní. Netrpělivost je u ní lehce nad středovou linií. U Michaely převládají záporné emoce nad kladnými.

Monika má jako jedna z mála také relativně vysokou pracovní angažovanost, nejvyšších hodnot ale dosáhla v netrpělivosti, kde udala, že je často ve spěchu a také jí a mluví velice rychle. Jako druhých nejvyšších hodnot dosáhla v soutěživosti, kde uvedla, že ráda vyhrává ve hrách a obdivuje lidi, kteří si jdou za svým cílem. Monika je vášnivou běžkyní, je tedy možné, že se její chuť po vítězství odráží i v pracovní sféře.

Ivana má vysoké hodnoty u netrpělivosti, tedy chodí na schůzky včas, dělá více věcí najednou, neustále je ve spěchu, což je na její pozici prémiové bankéřky žádoucí. Zároveň má ale také vyšší hodnoty u negativních emocí, které během dne zažívá. Workoholismem dle výsledků v grafu také netrpí. Míra soutěživosti se u ní drží ve středových hodnotách.

Zástupce dlouholetého klientského pracovníka **Marcela** je případným workoholismem ohrožena dle výsledných hodnot nejméně. Kladné emoce zažívá často, jelikož vykazuje jako druhá nejvyšší hodnoty hned za Evou K. Také negativní emoce má v podobných hodnotách s kolegyní Evou, tedy obě zažívají poměrně málo negativních emocí během pracovního dne. Netrpělivost coby žádoucí parametr klientského pracovníka vykazuje ve vyšších hodnotách a nasazení a soutěživost zřejmě není její charakteristická vlastnost, jelikož směřuje k hodnotám spíše nižším.

10.4. STROOPŮV TEST

Tabulka č. 2 Stroopův test

ID		D1_STROOP	D1_STROOP	D1_STROOP	D2_STROOP	D2_STROOP	D2_STROOP	D3_STROOP	D3_STROOP	D3_STROOP	D4_STROOP	D4_STROOP	D4_STROOP
		3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1
		Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean	Mean
Dagmar		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Eva K.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eva T.		0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Hanka H.		0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hanka T.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Karolína		0	2	4	0	0	1	0	0	2	0	0	0
Michaela		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monika		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ivana		2	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Marcela		0	0	1	0	0	5	0	0	1	0	0	3

Stroopův test měl objektivně zachytit kognitivní vyčerpanost a doplnit tak subjektivní metody zachycující pocity a emoce pracovníků, které zaznamenávaly v dotazníku PANAS. Stroopův test byl zadáván na konci pracovní doby, přesto neukázal žádné zhoršení v kognitivních funkcích, konkrétně snížení pozornosti, kterou jsem se domnívala, že odhalí. Celkově v tomto testu pracovníce podávaly skoro až bezchybný výkon. Test probíhal formou videa, kde byly tři úrovně rychlosti (3s, 2s a 1s) interval s rychlostí ½ sekundy zařazen nebyl, jelikož se jednalo o takovou rychlost, kdy bylo obtížné stihnout barvu vyslovit. Nejčastěji vznikaly chyby tím, že kolegyně chtěly již chybně vyslovenou barvu opravit, čímž jim uniklo několik dalších. Tato chybovost může poukazovat na únavu či snížení pozornosti, ale nepotvrzuje ani jednu hypotézu. Mezi zažívanými zápornými emocemi a chybovostí ve Stroopově testu nebyla nalezena souvislost. Kolegyně, které vykazovaly nejvyšší hodnoty u záporných emocí tedy Dagmar a Michaela nevykazují chybovost ve Stroopově testu. U Michaely byl výkon ve Stroopově testu zcela bezchybný a u Dagmar byla za celou dobu měření zaznamenána pouze jediná chyba.

Nejvyšší chybovost byla zaznamenána u Ivany, Marcely a Karolíny a nulová chybovost u Michaely, Hanky T a Evy K.. Tyto výsledky nám kolegyně rozdělí do dvou skupin, kde je společným prvkem věk. Ve skupině s vyšší chybovostí jsou kolegyně v rozmezí 37-50 let. Ve skupině s nulovou chybovostí se nachází také Eva K., která spadá spíše do věkové kategorie 35-40, jinak Michaela a Hanka T zastupují nejmladší věkovou kategorii 22-25 let. Ve střední kategorii tedy 35-40 se nachází také Monika, Eva.T. a Dagmar, které dělila od bezchybné kategorie i pouhá jedna chyba za celou dobu měření. Toto zjištění by poukazovalo na to, že silnějším prediktorem, než je míra zažívaného stresu, je věk. Toto zjištění spíše jen podporuje dosavadní zjištění o fungování kognitivních funkcí a snižování jejich výkonnosti vzhledem k rostoucímu věku.

11. Shrnutí šetření

Na základě nasbíraných dat se nedopadlo potvrdit ani jednu ze stanovených hypotéz.

H1) Čím vyššímu počtu stresorů bude jedinec vystaven, tím negativnější emoce bude uvádět a tím více chyb se bude v práci dopouštět.

H2) Celkový vliv stresu se projeví i po pracovní době při použití testu pozornosti.

K potvrzení hypotézy H1 nebylo možné zajistit, aby byly respondentky vystavovány vyššímu či nižšímu počtu stresorů. Všechny byly vystaveny náhodným stresorům (příchozím klientům, telefonním hovorům a emailům). Jelikož byly ve skupině zahrnuty i kolegyně z jiných pozic, mohly se případné rozdíly ukázat u nich. Tyto kolegyně ale svými výsledky nějak nevybočovaly od kolegyň z pozic klientského pracovníka. Můj předpoklad, že klientský pracovník obslouží velké množství klientů, tedy s velkou pravděpodobností bude zažívat více nepříjemných situací a stresorů, nebyl potvrzen. Dle výsledků se ukazuje, že silnějšími ukazateli toho, jak bude daný pracovník zažívat stres, je zřejmě znalost práce, zkušenost a také osobnost.

Během měření mě překvapovaly dobré výkony kolegyň ve Stroopově testu. Jedna z nich poznamenala, že za tak dobrými výsledky zřejmě stojí jejich letitá trénovanost. Jelikož jsou zvyklé pracovat pod tlakem a svou pozornost neustále dělí mezi více činností, proto tento test pro ně nebyl tak obtížný. Otázkou tedy je, zda by v jiném pracovním prostředí za stejné míry působících stresorů pracovníci vykazovali horší výsledky v tomto testu nebo ne. Každopádně se dá tedy také říci, že ačkoli se kolegyně setkávají se stresory a stresujícími situacemi během pracovního dne, jejich výkon a výsledky jsou na profesionální úrovni.

12. Diskuze

Mé šetření vidím jako zajímavý náhled do pracovního světa bankovníctví. Vystává několik otázek, které by mohly být zajímavým podkladem pro detailnější prozkoumání. Jsou dobré výsledky pracovníků ve Stroopově testu odrazem dlouholetého kognitivního tréninku nebo je to jen náhodná proměnná, která by se v jiném pracovním prostředí nepotvrdila? Opravdu nemá vliv náhodných stresorů na snížení kognitivních funkcí nebo byly rozestupy mezi měřeními příliš dlouhé na prokázání této souvislosti? Pokud by pracovníci absolvovaly Stroopův test ihned po prožití stresující pracovní situace byly by výsledky rozdílné? Také mě zaujaly hodnoty kolegyň, která během mého šetření podala výpověď. Vystala tak otázka, zda by bylo možné na základě dotazníků ohledně kladných a záporných emocí predikovat odchod zaměstnanců.

Jako nedostatek v praktické části vidím použití Stroopova testu coby objektivního testu na měření kognitivních funkcí. Před samotným šetřením mě nenapadla souvislost mezi kognitivně náročnou prací a tím pádem dobrým výkonem v tomto testu. Pro zpřesnění získaných dat by bylo určitě lepší testovat kognitivní funkce přesnějším nástrojem například využit některých testových baterií z Wechslerova testu. Zároveň právě kvůli hektičnosti prostředí jsem volila pro respondentky co možná nejméně časově zatěžující sběr dat, který by v nich zároveň vzbudil zájem a spolupráce pro ně byla příjemná ne-li dokonce zábavná. Jelikož respondentky znám osobně měla jsem tendence do jejich výsledků projikovat své vlastní hodnocení jejich osoby. Na jednu stranu to vnímám jako nevýhodu, která by mohla zkreslovat objektivitu popisu dat. Na stranu druhou se mi díky těmto informacím nabízely další souvislosti, které by z pouhého vyhodnocení dat, bez bližšího seznámení se respondentkami, nebylo možné vyčíst. Vzorek mých respondentek nebyl homogenní, co se věku týče, jako zlepšení bych viděla mít více respondentek a rozdělit je dle věkových skupin. Také by bylo lepší, mít vzorek, kde by byly zastoupeny obě genderové skupiny. Vzhledem k tomu, že jsem chtěla situovat sběr opravdu jen na jedno konkrétní místo, neměla bych dostatek respondentů do mužské skupiny. Na pozici klientského pracovníka pracují nejčastěji ženy, a proto jsem se i já nakonec zaměřila pouze na tuto skupinu. Také by bylo dobré pracovat se vzorky z více poboček a mít tak například k porovnání pražské pobočky s pobočkami mimo Prahu. Já se rozhodla zaměřit pouze na tuto jednu větší pobočku, jelikož mi přišla jako vhodný objekt pro měření míry stresorů. Pobočka se nachází v centru, a tak je návštěvnost klientů vysoká, pobočka je celkově velmi rušná a pracovní dny bývají hektické. Pobočky mimo Prahu či menší pražské pobočky mívají klidnější atmosféru, a tak by zřejmě neměl sběr dat v těchto lokalitách větší přínos.

Jako přínos a originalitu v mé práci vidím zaměřenost na konkrétní pracovní místo a z velké části také konkrétní pracovní pozici. Různé průzkumy ohledně pracovní spokojenosti, stresu na pracovním prostředí porovnávají různá pracovní odvětví či manuální práci s mentální. Má práce nabízí zúžený pohled na tuto problematiku a na konkrétní cílovou skupinu. Výstupem mé práce by mohlo být případné zlepšení pracovní pozice klientského pracovníka. Také je možné na základě dat získaných z mého šetření začít měřit spokojenost konkrétních zaměstnanců dle náplně jejich práce s cílem předcházet vysoké míře fluktuace. Zvýšit tak retenci zaměstnanců a ušetřit finanční prostředky, které jsou vkládány, do vzdělání a školení každého nového zaměstnance.

Závěr

Téma mé diplomové práce lze zařadit pod psychologii práce. Pracovní prostředí je neustále vylepšováno, jak z hlediska efektivity práce, tak její bezpečnosti. Velká pozornost je zaměřena také na samotné pracovníky, na zvyšování jejich výkonnosti, ale také jejich spokojenosti. Již ve většině odvětví byla zavedena také robotizace práce, přesto je lidský faktor stále v převaze. Zaměstnavatelé si uvědomují, že je pro ně lidská pracovní síla klíčová, a že ji zřejmě nikdy nepůjde zcela nahradit roboty. Právě proto je stále o poznatky z oblasti pracovní psychologie zájem. V práci trávíme velkou část našeho času, a i z tohoto důvodu jsem se rozhodla zvolit téma mé diplomové práce z oblasti pracovní psychologie.

Teoretická část je podkladem mé praktické části. Zabývá se tedy oblastmi, které se objevují v praktické části. Seznamuje čtenáře s průběhem stresu jak po fyziologické tak psychické stránce, jeho případnými následky, ale také jeho prevencí. Značná část je také věnována specifickým znakům pracovního stresu. Teoretická část je ještě doplněna o základní informace týkající se kognitivních funkcí a emocí, pro celistvý přehled a následné porozumění části praktické.

Praktická část se zabývala vlivem pracovního stresu na kognitivní vyčerpání, což bylo zjišťováno pomocí upravené škály PANAS, dotazníku na měření profilu chování A/B a Stroopovým testem pozornosti.

Zpracovávání mé diplomové práce pro mě bylo zajímavé a zábavné díky blízkosti tématu, které jsem si zvolila. Jelikož respondentky, které jsem si zvolila, byly také mými kolegyněmi, probíhal i sběr dat v uvolněné a důvěrné atmosféře. Svě téma jsem si zvolila na základě pracovní zkušenosti. Také jsem zastávala pozici klientského pracovníka, a tak jsem věděla, jak moc dokáže být tato pozice náročná a stresující. Pracovní pozice, kde je třeba jednat s lidmi či klienty, se řadí mezi ty s větší mírou zažívaného pracovního stresu. Výsledky mého šetření byly pro mne více než překvapující. Mé očekávání, že přibývajících povinností a zvyšujících se požadavky na technickou zdatnost pracovníků společně s velkým množstvím obsluhovaných klientů bude mít za následek vyšší chybovost při práci, se nepotvrdilo. Naopak ukázalo se, že dlouholeté kolegyně se na takovýto nápor adaptovaly a ve svém povolání jsou profesionálkami, které ani pod velkým tlakem a množstvím stresorů nevykazují zvýšenou chybovost. U těchto kolegyní byly také stabilnější výsledky, co se týče kladných a záporných emocí oproti kolegyním, které pozici zatím zastávají krátce. Zřejmě ačkoli na ně působí podobné množství stresorů, charakter těchto stresorů se příliš nemění, a tak již zkušené kolegyně nezažívají tolik

záporných emocí při střetu s takovýmto stresorem, jelikož dokáží využít své zkušenosti a situaci zvládnout. Mají tedy oproti méně zkušeným kolegyním o jeden stresor méně a to o stres zažívaný při nejistotě. Při zpracování dat vyvstalo hned několik otázek, které by stály za bližší prozkoumání. Uvedla jsem tyto otázky v diskuzi a doufám, že budou třeba pro dalšího studenta zajímavým podkladem pro jeho vlastní práci, kde by mohl tyto oblasti více přiblížit.

Seznam použité literatury

- Atkinson, R. L. (2003). *Psychologie*. Praha: Portál.
- Belkic, K., & Savic, C. (2013). *Job Stressors and Mental Health: a proactive clinical perspective*. World Scientific publishing.
- Burgard, S. A., & Ailshire, A. J. (2009) *Putting Work to Bed: Stressful Eperiences on the ob and Sleep Quality*. Journal of Health and Social Behavior.
- Cakirpaloglu, P. (2012). *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada.
- Cimrmannová, T. (2013). *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Praha: Karolinum.
- Čevela, R., Čeledová L., & Dolanský, H. (2010). *Výchova ke zdraví pro střední zdravotnické školy*. Praha: Grada.
- Jandová, Z. (2011). *Tělesné zakotvení psychických prožitků, pocitů a stavů jedince*. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Praha.
- Jones, J., Moorhouse, G., & Moorhouse A. (2010). *Jak získat psychickou odolnost: strategie vítězů, které změni váš pracovní výkon*. Praha: Grada.
- Kassin, S. M. (2007). *Psychologie*. Brno: Computer Press.
- Klucká, J., & Volfová, P. (2016). *Kognitivní trénink v praxi. 2*. Praha: Grada.
- Kohoutek, R. (2008). *OSOBNOSTI TYPU A, B a C a jejich diagnostika*. Dostupné z <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0812/osobnost-typu-c>
- Kopecká, I. (2015). *Psychologie 3. díl: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015
- Koslowsky, M. (1998). *Modelling the stress-strain relationship in work settings*. Routledge.
- Kraska-Lüdecke, K. (2007). *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada.
- Kraus, J. (2005). *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha: Academia.
- Krivošíková, M. (2011). *Úvod do ergoterapie*. Praha: Grada.
- Mendel University in Brno. (n. d.). *Locus of control*. Dostupné z https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=54053

- Michlová, K. (2015). *Emoce spojené se zákaznickou zkušeností*. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Praha.
- Mikuláščík, M. (2015). *Manažerská psychologie*. 3. Praha: Grada
- Ocisková, M., & Praško, J. (2015). *Stigmatizace a sebestigmatizace u psychických poruch*. Praha: Grada.
- Pokorný, J., & Hanuliak, J. (2009). *Lingvistická antropologie: jazyk, mysl a kultura*. Praha: Grada.
- Praško, J., & Prašková, H. (2007). *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada.
- Preiss, M., & Křivohlavý, J. (2009). *Trénování paměti a poznávacích schopností*. Praha: Grada.
- Preiss, M., & Přikrylová Kučerová, H. (2006). *Neuropsychologie v psychiatrii*. Praha: Grada.
- Pugnerová, M., & Kvintová, J. (2017). *Přehled poruch psychického vývoje*. Praha: Grada.
- Rokyta, R. (2015). *Fyziologie a patologická fyziologie: pro klinickou praxi*. Praha: Grada .
- Řehák, J., & Brom, O. (2015). *SPSS – Praktická analýza dat*. Brno: Computer Press.
- Schieman, S. Kurashina Whitestone, Y. & Van Gundy, K. (2006). *The Nature of Work and the Stress of Higher Status*. Journal of Health and Social Behavior.
- Slaměník, I. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada.
- Stenger, Ch. (2015). *Nenechte svůj mozek zahálet: začněte jej využívat na maximum!*. Praha: Grada.
- Stock, Ch. (2010). *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada.
- Svobodová, L. et al. (2009) *Stres na pracovišti-možnosti prevence*. Praha, Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2009. 303 stran.
- Šnajdrová, L. (2016). *Jak si zlepšit paměť a koncentraci: mozkocvična do kapsy*. Praha: Grada
- Urban, J. (2016). *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada
- Válková, L. (2015). *Rehabilitace kognitivních funkcí v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada.
- Vaníčková, E. (2004). *Tělesné tresty dětí: definice – popis – následky*. Praha: Grada.

Vašina, L. (2002). *Jak si zlepšit paměť*. Praha: Computer Press.

Veverková, M. (2016). *Pracovní stres českých zaměstnanců a jeho souvislost se zaměstnaneckým statusem a osobním životem*. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Praha.

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Informovaný souhlas

Informovaný souhlas se týká diplomové práce na téma Vliv pracovního stresu na vyčerpání kognitivních funkcí, jejíž autorkou je Jitka Prokopová. Výzkum probíhá v rámci magisterského studia psychologie na Pražské vysoké škole psychosociálních studií.

Žádám Vás o souhlas s poskytováním výzkumného materiálu pro výzkumný projekt ve formě dotazníků a Stroopova testu.

Děkuji za pozornost věnovanou následujícím informacím a žádám Vás o poskytnutí souhlasu s Vaší účastí ve výzkumu.

Podpis:

1. Já, níže podepsaný, souhlasím se svou účastí ve výzkumu a poskytnutím výzkumného materiálu podle zákona 101/2000 sbírky o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.
2. Byl jsem informován o cílech výzkumu, o jeho postupech, a o tom, co se ode mě očekává.
3. Porozuměl jsem tomu, že svou účast ve výzkumu mohu kdykoliv přerušit či odstoupit. Moje účast ve výzkumu je dobrovolná.
4. Mé osobní údaje budou uchovány s plnou ochranou důvěrnosti. Při vlastním provádění výzkumu mohou být osobní údaje poskytnuty dalším subjektům pouze bez identifikačních údajů, tzn. anonymní data pod kódem. Rovněž pro výzkumné a vědecké účely mohou být moje osobní údaje poskytnuty pouze bez identifikačních údajů tedy jako anonymní data nebo s mým výslovným souhlasem. Výzkumnice se také zavazuje svou mlčenlivostí o osobních údajích účastníků výzkumu.
5. Porozuměl jsem tomu, že mé jméno se nebude nikdy vyskytovat v referátech o této studii. Já naopak nebudu proti použití výsledků z této studie.
6. Jako participant mám právo být informován o výsledcích výzkumu.
7. Má účast při rozhovoru je bezúplatná, stejně jako jeho další využití.
8. Převzal jsem podepsaný stejnopis tohoto informovaného souhlasu.

V dne Podpis:

Příloha č. 2: Měření profilu chování A / B:

Každý z nás se chová určitým charakteristickým způsobem, odpovídajícím jeho osobnostním vlastnostem a způsobu myšlení a prožívání. U 21 dále uvedené položky zakroužkujte číslo, které podle vašeho nejupřímnějšího přesvědčení nejlépe vystihuje váš způsob chování a prožívání. Vaše odpovědi by měly postihovat vaše **obvyklé a typické** chování a způsoby myšlení a prožívání.

1.	Vždycky přijdu na schůzku včas	7 6 5 4 3 2 1	Nikdy nechodím na schůzku včas
2.	Když někdo se mnou mluví a já vím co asi bude říkat dál, skáču mu do řeči, přerušuji ho a doplňuji za něj věty	7 6 5 4 3 2 1	Když někdo se mnou mluví a já vím co asi bude říkat dál, poslouchám tiše bez projevů netrpělivosti
3.	Často se snažím dělat několik věcí najednou	7 6 5 4 3 2 1	Snažím se zpravidla dělat pouze jednu věc
4.	Když musím čekat ve frontě (v bance, na silnici) jsem vždy velmi netrpělivý/á a frustrovaný/á	7 6 5 4 3 2 1	Když musím čekat ve frontě (v bance, na silnici) nijak zvlášť mně to neznepokojuje
5.	Jsem stále ve spěchu	7 6 5 4 3 2 1	Nikdy nejsem ve spěchu
6.	Když musím „zmírnit tempo“, mám pocit, že věci nestihnou včas	7 6 5 4 3 2 1	Nemám potřebu zmírňovat tempo
7.	Mám tendenci jít, chodit a mluvit velmi rychle	7 6 5 4 3 2 1	Mám tendenci jít, chodit a mluvit pomalu
8.	Nejraději se věnuji pracovním záležitostem	7 6 5 4 3 2 1	Nejvíce si užiji koníčky a volný čas
9.	Na konci dne mám obvykle pocit, že jsem nestihl/a všechno, co bylo potřeba	7 6 5 4 3 2 1	Na konci dne mám obvykle pocit, že jsem udělal/a všechno, co bylo potřeba
10.	Nic není důležitějšího než pracovní povinnosti	7 6 5 4 3 2 1	V životě jsou mnohem důležitější věci než pracovní povinnosti
11.	Lidé, kteří mě dobře znají říkají, že raději pracuji, než se bavím	7 6 5 4 3 2 1	Lidé, kteří mě dobře znají říkají, že se raději bavím, než pracuji
12.	Nejvíce uspokojení v životě mám z práce	7 6 5 4 3 2 1	Nejvíce mě uspokojuje rodina, přátelé a koníčky
13.	Většinu mých přátel a známých tvoří lidé, které znám z práce	7 6 5 4 3 2 1	Moji přátelé a známí nejsou většinou lidé z práce
14.	Raději bych zůstal/a v práci než šel/šla na dovolenou	7 6 5 4 3 2 1	Nic v práci není tak důležité, abych si tím nechal/a zkazít dovolenou
15.	Lidé, kteří mně dobře znají, mě popisují jako dravého/dravou a soutěživého/soutěživou	7 6 5 4 3 2 1	Jsem znám/a jako uvolněný/á a pohodový/á
16.	Moje chování je celkově ovlivněno touhou po uznání a výkonu	7 6 5 4 3 2 1	Dělám co chci já, nesnažím se uspokojovat představy druhých
17.	Dokončuji-li úkol nebo řeším-li důležitý problém, mám spíše tendenci pracovat do úplného vyčerpání, než to vzdát	7 6 5 4 3 2 1	Dokončuji-li úkol nebo řeším-li důležitý problém a cítím se vyčerpaný, mám tendenci si udělat přestávku, nebo to úplně vzdát.
18.	Když hraji nějakou hru (tenis, golf) chci vždy vyhrát	7 6 5 4 3 2 1	Důležitější než výhra je pro mně kontakt s lidmi
19.	Mám rád/a lidi, kteří jdou stále dopředu	7 6 5 4 3 2 1	Mám raději lidi, kteří jsou pohodoví a berou život jak jde
20.	Nejsem šťastný/á, pokud něco nedělám	7 6 5 4 3 2 1	Časté „nicnedělání“ je mi docela příjemné
21.	Nejraději mám takové činnosti, kde mohu ukázat co umím	7 6 5 4 3 2 1	Nejraději dělám věci, kde o nic nejde

Netrpělivost	Pracovní angažovanost	Nasazení, soutěživost	Celkové skóre
<i>součet bodů v položkách</i> 1 - 7	<i>součet bodů v položkách</i> 8 - 14	<i>součet bodů v položkách</i> 15 - 21	

Vyhodnocení:

122 a více	výrazné chování typu „A“
99 - 121	střední chování typu „A“
90 - 98	nevýrazné chování typu „A“
80 - 89	typ „X“ - nevyhraněný
70 - 79	nevýrazný typ „B“
50 - 69	střední typ „B“
40 a méně	výrazné chování typu „B“

Příloha č. 3: PANAS

Tato škála sestává z řady slov, která popisují **rozmanité pocity a emoce**. Jak často se u Vás tyto emoce vyskytovaly *během posledních hodin?*

pořád *většinou* *často* *občas* *málokdy* *téměř nikdy* *vůbec nikdy*

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

A) Cítila jsem se plná elánu	1	2	3	4	5	6	7
B) Byla jsem zahanbená	1	2	3	4	5	6	7
C) Byla jsem šťastná	1	2	3	4	5	6	7
D) Musela jsem se rozčilovat.	1	2	3	4	5	6	7
E) Byla jsem nervózní	1	2	3	4	5	6	7
F) Byla jsem podrážděná	1	2	3	4	5	6	7
G) Byla jsem pod tlakem.	1	2	3	4	5	6	7
H) Byla jsem veselá.	1	2	3	4	5	6	7
I) Cítila jsem klid	1	2	3	4	5	6	7
J) Cítila jsem radost	1	2	3	4	5	6	7
K) Byla jsem pochválená/oceněná	1	2	3	4	5	6	7
L) Cítila jsem pohodu	1	2	3	4	5	6	7
M) Byla jsem nešťastná.	1	2	3	4	5	6	7
N) Byla jsem ze všeho otrávená.	1	2	3	4	5	6	7
O) Pociťovala jsem únavu	1	2	3	4	5	6	7
P) Zažívala jsem nadšení	1	2	3	4	5	6	7

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Jitka Prokopová

Studijní program: Psychologie

Název práce: Vliv pracovního stresu na vyčerpání kognitivních zdrojů

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Karel Hnilica, CSc.

Rok dokončení práce: 2019

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 10 944

Ostatní text: 97 099

Celkový počet znaků: 108 043

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF:

DP_Prokopova_Vliv_pracovniho_stresu_na_vycerpani_kognitivnich_zdroju.pdf

EVIDENČNÍ LIST KNIHOVNY

Souhlasím s tím, aby moje diplomová práce byla využívána ke studijním účelům.

V Praze, dne

.....

Uživatelé potvrzují svým podpisem, že pokud tuto diplomovou práci využijí ve své práci, uvedou ji v seznamu literatury a budou ji řádně citovat jako každý jiný pramen:

Jméno, příjmení	Adresa	Datum	Podpis

Autor práce **Jitka Prokopová**
 Název práce *Vliv pracovního stresu na vyčerpání kognitivních zdrojů*
 Obor studia psychologie
 Vedoucí práce doc. Karel Hnilica

stupnice**

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

Práce s odbornou literaturou

Využití relevantních odborných časopiseckých zdrojů (množství)
 Využití relevantních recentních pramenů (z posledních 2-5 let)
 Využití původních pramenů (nikoli sekundární literatury)

	X				
	X				
	X				

Teoretická část

Jasně směřování k hypotézám výzkumu
 Jsou definovány všechny konstrukty vyskytující se v hypotézách?
 Je vymezení klíčových témat a pojmů založeno na studiu více nezávislých zdrojů?
 Původnost zpracování odborné literatury, elaborace hypotéz
 Rozsah textu nesouvisejícího bezprostředně s hypotézami výzkumu („vata“)
 Odborný styl psaní, absence gramatických chyb, srozumitelnost, ...
Mohla by být teoretická část časopisecky publikována jako původní odborný text?

X					
X					
	X				
X					
	X				
	X				

Problém, cíle, otázky a hypotézy

Jasnost a srozumitelnost cíle výzkumu
 Výzkumné otázky (originalita, zajímavost, závažnost...)
 Hypotézy (srozumitelnost, vnitřní konzistence, specifikace vztahů, ...)
 Teoretická / praktická relevantnost hypotéz
 Operacionalizace hypotéz (testovatelnost)

X					
X					
X					
X					
X					

Výzkumná strategie, design, soubor, techniky sběru dat

Předvýzkum: předběžné ověření psychometrických vlastností nástrojů
 Předvýzkum: předběžné ověření dostupnosti a vhodnosti souboru
 Výběrový soubor (popis - tabulka, vhodnost, velikost)
 Vhodnost použité výzkumné strategie pro test výzkumných hypotéz:
 - kontrola alternativních hypotéz (falzifikovatelnost vs „pseudověda“)
 - kontrola sociální žádoucnosti
 - kontrola vlivu experimentátora / tazatele / pozorovatele
 Popis použitých technik sběru dat (operacionalizace proměnných)
 Uvedení psychometrických vlastností použitých technik: reliabilita
 Jsou uvedeny potřebné údaje, aby bylo možno výzkum replikovat?

					X
					X
X					
X					
	X				
X	X				
X					
X					
X					

Prezentace dat a jejich analýzy

Jsou uvedeny základní deskriptivní údaje (M, SD, %, r, ...)?
 Jsou tabulky a grafy správně vytvořeny a popsány?
 Byly adekvátně testovány všechny hypotézy (správná volba testů)?
 Jsou uvedeny velikosti účinku (r, d, η^2 , ...) a pravděpodobnosti?
 Je provedena korekce pro počet testů?
 Jsou výsledky testů prezentovány správně, přehledně a srozumitelně?
 Jsou výsledky statistických testů správně interpretovány?
 Jsou v textu uvedeny pouze relevantní údaje, tabulky a grafy?
 Byly testovány všechny apriorní hypotézy – a pouze ony?

X					
X					
X					
X					
					X
X	X				
X					
X					
X					

Diskuse výsledků šetření a celkové zhodnocení výzkumu

Je provedena diskuse výsledků vzhledem k relevantní literatuře?
 Jsou vyvozeny – je-li to relevantní – přiměřené závěry týkající se důsledků zjištění?
Mohla by být výzkumná část časopisecky publikována jako původní odborný text?

	X				
X					
	X				

** 1 – výborně/ANO; 2 – velmi dobře /SPÍŠE ANO; 3 – dobře/STŘEDNĚ; 4 – velmi špatně/SPÍŠE NE; 5 – nedostatečně/NE; 0 – nehodnoceno, nehodí se atp.

Dodržování citačních a etických norem APA

- Citace pramenů v textu (odkazy)
- Citace textu (správnost, počet citací a parafrází, ...)
- Citace jednotlivých pramenů v seznamu literatury (bibliografické citace)
- Vytvoření seznamu literatury (formát, abecední řazení, shoda s citacemi v textu, ...)
- Etické normy 1: informovaný souhlas, anonymizace, debriefing, ...
- Etické normy 2: FFP (plagiátorství, fabrikace dat, falzifikace)
- Etické normy 3: QRP (formulování hypotéz na datech, vylučování případů, ...)

X					
X					
	X				
X					
X					
X					
X					

Spolupráce vedoucího práce se studentem, samostatnost a nezávislost studenta

- Samostatnost a inovativnost při formulování hypotéz (vlastní přínos studenta)
- Samostatnost a metodologická kompetence při realizaci výzkumu
- Samostatnost a kompetence při práci s daty, při jejich analýzách a interpretaci

	X				
X					
	X				

Formální náležitosti (podle norem PVŠPS)

- Odpovídá práce rozsahem (60 NS, tj. minimálně 108 000 znaků)?
- Navazuje-li DP na BP, je správně uvedeno, které části jsou nové?
- Obsahuje práce minimálně 40 NS (tj. 72 000 znaků) nového textu?

X					
X					
X					

Hodnocení jednotlivých částí (lze uvést hlavní nedostatky)

Jde o originální výzkum, ve kterém se autorka snažila zjistit vliv denních stresorů v zaměstnání na prožívané emoce a na vyčerpání kognitivních zdrojů.

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Domníváte se, že je proměnlivost nálad respondentek dána spíše zvenčí (stresory), nebo spíše jejich osobnostními rysy? Souvisí tato variabilita s jejich výkony?

Práce splňuje podmínky kladené na diplomovou práci a **doporučuji ji k obhajobě.**

Navrhovaná klasifikace: 1-2

Datum, podpis: 4. 9. 2019


Karel Hnilica

**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta: Bc. Jitka P r o k o p o v á
Obor studia: psychologie Mgr.
Název práce: Vliv pracovního stresu na vyčerpání kognitivních zdrojů
Vedoucí : Doc., PhDr. Kartel Hnilica, CSc
Oponent práce : PhDr., Ing. Milan Hrdina

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 67

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury: 46 + 3internetové zdroje

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			3	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

			3	
--	--	--	---	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

0				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

			3	
--	--	--	---	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

			3	
--	--	--	---	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

		2		
--	--	---	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

			3 -	
--	--	--	-----	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

			3 -	
--	--	--	-----	--

Autorka v kapitole: „Diskuze“, na str. 58 uvádí: ...“jsou dobré výsledky pracovníků ve Stroopově testu odrazem dlouholetého kognitivního tréninku nebo je to jen náhodná proměnná, která by se v jiném pracovním prostředí nepotvrdila?“
Co autorka myslí pod pojmem „dobré výsledky“? Jaký dlouholetý kognitivní trénink má autorka na mysli?

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka si pro svoji diplomovou práci vybral velmi aktuální a potřebné téma z oblasti psychologie práce a řízení a to problematiku vlivu pracovního stresu na vyčerpání kognitivních funkcí. Samotná práce je vypracována v rozsahu 51 stran, vlastní text začíná na str.9, z toho část teoretická je v rozsahu 25 stran. Teoretická část práce pokrývá zvolené téma, jistě mohla být zařazena kapitola, která podrobněji objasňuje vlastní kategorii stres, a to z pohledů klasiků této problematiky – Cannona, Lazaruse, Seleyeho. Rovněž problematika vlivu chronické stresové zátěže by měla být více teoreticky propracována. Tato část práce je převážně kompilát složených odstavců z odborné literatury. Postrádám vlastní autorčin pohled na tuto oblast např. formou poznámek pod čáru apod. Praktická část práce je v rozsahu 26 stran, autorka zde formuluje pouze 2 hlavní pracovní hypotézy, což u daného tématu a povahy práce považuji za malý počet. Zkoumaný vzorek 10 respondentů, resp. respondentek z oblasti bankovníctví je velmi malý a proto nelze šetření považovat za výzkum, ale za pouhou sondu, případně průzkum. U daného tématu měla autorka příležitost pokusit se oslovit další respondenty z tohoto oboru, případně porovnat dvě skupiny pracovníků různých bankovních institucí a poté konfrontovat výsledky a interpretovat je. Zvolená metodika je pro dané téma odpovídající. Pro ověření deficitu pozornosti pod stresovou zátěží bych autorce doporučil zvolit např. Bourdonův test. Oceňuji poměrně zdařilou kapitolu : Diskuze, kde se autorka zamýšlí nad celou problematikou a je z ní zřejmé, že téma autorku zaujalo. Práce je dobře pokryta literárními zdroji, citační aparát je v normě. Kvalita práce utrpěla zřejmě proto, že byla patrně dokončována ve spěchu, potřebné bylo nechat práci „uležet“, doplnit, případně vypustit některé pasáže a hlavně se zaměřit na nedostatky v praktické části – pracovní hypotézy a počty respondentů apod.

Přes uvedené výhrady oceňuji odvahu autorky zvolit dané téma. A současně dávám možnost autorce pokusit se práci v této podobě obhájit a doporučuji ji k obhajobě. Hodnotím ještě stupeň d o b ř e .

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: = d o b ř e =

Datum, podpis: 4.9.2019

PhDr., Ing. Milan H ř d i n a, odborný asistent Katedry pedagogiky a psychologie, Technická Univerzita Liberec

