

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Prožívání stresu na pracovišti v období
pandemie Covid 19**

**Experiencing Stress at workplace during
the Covid 19 Pandemic**

2023

Laura Hošpesová

Studijní program: Podniková ekonomika a management

Vedoucí práce: PhDr. Lenka Emrová, Ph.D.

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Hošpesová** Jméno: **Laura** Osobní číslo: **499837**
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**
Zadávající katedra/ústav: **Institut pedagogických a psychologických studií**
Studijní program: **Ekonomika a management**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Prožívání stresu na pracovišti v období pandemie Covid 19

Název bakalářské práce anglicky:

Experiencing Stress at the Workplace during the Covid 19 Pandemic

Pokyny pro vypracování:

Cílem bakalářské práce je analyzovat prožívání stresu na pracovišti v průběhu pandemie Covid 19. Prozkoumat pracovní stres v průběhu náročné životní situace (Covid 19), jeho zdroje, projevy a dopady a zjistit jaké zaměstnanci volili copingové strategie. Zaměřit se na zkušenosti, pocity a emoce spojené s tímto obdobím. Teoretická část: vysvětlit základní pojmy: stres, stresory, projevy stresu, copingové strategie, náročná životní situace a způsob prožívání člověka v NŽS. Praktická část: provést kvalitativní výzkum ve firmě Sipral a.s. Provést in-depth rozhovory a prostřednictvím tématické analýzy najít odpovědi na výzkumné otázky (zdroje stresu, projevy stresu, copingové strategie).

Seznam doporučené literatury:

KRIVOHLAVÝ, J. Jak zvládat stres. Praha: Grada Avicenum, 1994, 192 s. ISBN 80-7169-121-6
KRIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001, 280 s. ISBN 80-7178- 551-2
BROCKERT, Siegfried. Ovládání stresu. Praha: Melantrich, 1993. ISBN 80-7023-159-9
FONTANA, David. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7
PLAMÍNEK, Jiří. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

PhDr. Lenka Emrová, Ph.D. Masarykův ústav vyšších studií ČVUT v Praze

Jméno a pracoviště druhé(ho) vedoucí(ho) nebo konzultanta(ky) bakalářské práce:

Datum zadání bakalářské práce: **09.12.2022** Termín odevzdání bakalářské práce: **27.04.2023**

Platnost zadání bakalářské práce: _____

PhDr. Lenka Emrová, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) práce

doc. Ing. David Vaněček, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry

prof. PhDr. Vladimíra Dvořáková, CSc.
podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

Studentka bere na vědomí, že je povinna vypracovat bakalářskou práci samostatně, bez cizí pomoci, s výjimkou poskytnutých konzultací. Seznam použité literatury, jiných pramenů a jmen konzultantů je třeba uvést v bakalářské práci.

Datum převzetí zadání

Podpis studentky

HOŠPEŠOVÁ, LAURA. *Prožívání stresu na pracovišti v období pandemie Covid 19*. Praha: ČVUT 2023.
Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval(a) a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne: 22.4. 2023

Podpis:

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Lence Emrové, Ph.D. za odborné vedení mé práce, za cenné rady, sympatický přístup a čas, který investovala do konzultací ohledně této práce. Dále bych ráda poděkovala firmě Sipral a.s. a všem informantům, kteří byli ochotní se zúčastnit kvalitativního výzkumu. Také děkuji své rodině za podporu v průběhu psaní práce.

Abstrakt

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní kapitoly. Teoretická část práce ve třech kapitolách definuje klíčová témata – pracovní stres a stresory, náročné životní situace, kterou je i pandemie Covid 19, dále pak copingové strategie a mechanismy, jak se stresem v životní náročné situaci vypořádat. Empirická část práce je zaměřena na kvalitativní analýzu prožívání změn u zaměstnanců v době pandemie Covid 19. Sledována jsou pozitiva, negativa, způsoby vyrovnávání se s náročnou životní situací. Výzkum byl proveden metodou hloubkových rozhovorů se sedmi informanty. Výzkum ukázal, že pandemie Covid-19 měla významný dopad na pracovní prostředí informantů. Mezi stresory, se kterými se museli vypořádat, byla nevědomost, neinformovanost a izolace způsobená prací z domova. Informanti se museli rychle přizpůsobit náhlým změnám, což způsobovalo stresové napětí. Navíc se obávali ztráty zaměstnání nebo snížení platu. Informanti se s touto situací vypořádávali různými copingovými strategiemi, jako jsou procházky, sport, meditace, dechová cvičení, poslech hudby a sdílení svých pocitů s rodinou a okolím. Výzkum zjistil, že všichni informanti byli šťastni vrátit se k podmínkám, které fungovaly před pandemií, a že si odnesli nové zkušenosti a zájmy, kterým se stále věnují.

Klíčová slova

Stres, náročná životní situace, pandemie Covid 19, stres na pracovišti, stresové faktory, coping mechanismy, kvalitativní výzkum

Abstract

The bachelor thesis is divided into two main chapters. The theoretical part of the thesis in four chapters defines the key topics - work stress and stressors, challenging life situations, which is also the pandemic Covid 19, then coping strategies and mechanisms how to deal with stress in a challenging life situation. The empirical part of the thesis focuses on a qualitative analysis of employees' experience of change during the Covid 19 pandemic. The research was carried out using the method of in-depth interviews with seven informants. The research revealed that the Covid-19 pandemic had a significant impact on the informants' work environment. Among the stressors they had to deal with were ignorance, lack of awareness and isolation caused by working from home. Informants had to adapt quickly to sudden changes, which caused stressful tensions. In addition, they feared losing their jobs

or having their salaries reduced. The informants coped with this situation by using different coping strategies such as walking, sports, meditation, breathing exercises, listening to music and sharing their feelings with their family and surroundings. The research found that all informants were happy to return to the conditions that worked before the pandemic and that they took away new experiences and interests that they still pursue.

Keywords

Stress, difficult life situation, Covid 19 pandemic, workplace stress, stress factors, coping mechanisms, qualitative research

Obsah

Úvod	10
1 Pracovní stres.....	12
1.1 Definování stresu	12
1.2 Náročná životní situace	13
1.3 Pracovní zátěž	15
1.4 Vliv stresu na pracovní výkonnost	16
2 Stresory	18
2.1 Vnitřní prostředí firmy a stresové faktory	18
2.1.1 Časový tlak	19
2.1.2 Hluk	19
2.1.3 Teplo a chlad	20
2.1.4 Prašné prostředí	20
2.1.5 Světlo	20
2.2 Ostatní stresory na pracovišti	21
2.2.1 Prostory	21
2.2.2 Monotonie	22
2.2.3 Pracovní doba	22
2.2.4 Špatná komunikace	23
2.2.5 Neinformovanost	23
2.2.6 Odpovědnost	24
2.2.7 Vztahy na pracovišti	24
2.2.8 Finanční ohodnocení v práci	25
2.3 Pandemie Covid 19 jako náročná životní situace	26
2.3.1 Výzkum v rámci EU	30
3 Strategie a mechanismy zvládnání stresu, copingové strategie.....	31
4 Metodika výzkumu.....	35
4.1 Výzkumný problém	35
4.2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky	35
4.3 Kvalitativní výzkum	35
4.3.1 Scénář rozhovoru	36
4.4 Výběr výzkumného souboru	37
4.5 Představení firmy Sipral a.s.	38
4.6 Metoda analýzy dat	38
4.7 Etické aspekty výzkumu	38

5	Výsledky	40
5.1	Stresory a pocity – první výzkumná otázka	40
5.2	Coping, strategie a mechanismy zvládnání stresu – druhá výzkumná otázka	46
5.3	Pozitiva a negativa – třetí výzkumná otázka	49
	Závěr	52
	Seznam literárních zdrojů	54
	Seznam internetových zdrojů	56
	Seznam obrázků	58
	Seznam schémat	59
	Přílohy	60
	Příloha č.1 Scénář rozhovoru	60

Úvod

Pandemie Covid 19 zkomplikovala nejen život jako takový ale i spoustu dílčích kapitol života jedince, které každého ovlivňovaly jinak. Během těžké doby, jakou může být například pandemie se lidé potýkají s napjatými situacemi, novými stresory, učí se, jak zvládat tyto náročné situace a tvoří si zcela nové mechanismy, jak s pocity vyvolanými danou situací nakládat. Se stresovou situací či napjatým prostředím se již pravděpodobně setkal ve svém životě každý z nás. Stres na člověka působí ve většině stádiích života a postupně se učí s ním pracovat. Tato práce je zaměřena na pracovní stres, tedy stres na pracovišti, v rámci zaměstnání. I tento druh stresu bude mít své podkapitoly, neboť každý typ zaměstnání obnáší jiné náročné situace a každého jedince se dotýká stres jinak.

Tato práce se věnuje stresu na pracovišti v rámci pandemie Covid 19 a bude se věnovat této tématice z pohledu zaměstnanců firmy Sipral a.s., se kterými byl proveden polostrukturovaný hloubkový rozhovor. Vzhledem k tomu, že tato stavební firma působí z velké části i v zahraničí, pandemie byla nemalou komplikací například komunikace s dodavateli, dodání materiálů i kompletace stavby pro zaměstnance společnosti. Všechny tyto změny vyvolané pandemií mohou mít nemalý vliv na psychický i zdravotní stav člověka. Zaměstnanci se mohou potýkat s různými pocity, nachází se v náročné životní situaci, která je velkou výzvou v pracovním i osobním životě.

Cílem práce je analyzovat prožívání stresu na pracovišti v průběhu náročné životní situace, za kterou se pandemie Covid 19 označuje. Dále také prozkoumat pracovní stres v průběhu náročné životní situace (Covid 19), jeho zdroje, projevy a dopady a jaké volili informanti copingové strategie. Cílem práce je zaměřit se na zkušenosti, pocity a emoce spojené s tímto obdobím.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Pracovní stres

Pod pojmem stres si dnes dokáže každý představit, co to pro něj znamená. Termín stres se dnes používá na dennodenně, avšak každý jedinec může tento stav prožívat jinak a stresové situace se na něm projevují jinými způsoby. Stres je dnes obecně užívaný výraz, ač byl před pár desítkami let pojmem, o kterém se zřídka kdy hovořilo v lidovém jazyce. Vzhledem k vývoji doby a člověka jako sociálního jedince se této tématice začalo věnovat více a více odborníků a začali tak zkoumat stres jako takový. Stresem se obecně míní cokoli, co vyvolává zátěž, diskomfort v jak mentálním, tak fyzickém stavu člověka.

V následující kapitole bude stres představen z několika úhlů pohledů, seznámíme se například s pojmy stres, stresor a pracovní stres.

1.1 Definování stresu

Slovo stres pochází z anglického „*stress*“, které je odvozeno od latinského slovesa „*stringo, stringere*“, což přeloženo do českého jazyka znamená stahovat, utahovat. Být ve stresu se často vysvětluje pocitem tíhy, stažení žaludku, cítit se stísněný neboli „*být v tísní, být pod tlakem*“ (Křivohlavý, 1994).

Stres může být definován mnoha způsoby, každý z odborníků ho vysvětluje nepatrně jinak, avšak podstata zůstává stejná. Podle definice přijaté na mezinárodním kongresu o stresu je stres „*nespecifická reakce organismu na jakýkoliv vliv, který na organismus působí*“ (Geist, 2000). Pokud si pod touto definicí nepředstavujeme nic konkrétního, podívejme se na tuto definici, kterou předložil Státní zdravotnický ústav v Praze, jež stres definuje následovně: jedná se o proces vznikající jako odpověď našeho organismu na nadměrné požadavky, které jsou kladeny na naše tělesné a psychické rezervy. Adaptační mechanismy našeho organismu se těmto požadavkům přizpůsobují velmi pomalu, a tak prožíváme ohrožení rovnováhy. Stres představuje takovou zátěž, na kterou nejsme schopni reagovat pozitivně a s požadavky se nemůžeme vyrovnat (Wasserbauer, 1999). Podle Atkinsonové (1995) je stres situací, ve které se lidé setkávají s událostmi, které vnímají jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody. Dané události se nazývají stresory, kterým bude věnováno více pozornosti v následujících kapitolách a reakce lidí na tyto stresory jsou obvykle nazývány stresovými reakcemi. Můžeme tedy říct, že stres má dvě základní složky, stresové faktory neboli stresory a odpověď člověka na ně, tedy stresové reakce.

Další definicí stresu je tato od H. Selyeho: „Stres je výsledkem interakce mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.“ (Křivohlavý, 1994, s. 10). Stres by se tedy dal měřit zátěží na člověka, aneb jak hodně je daný jedinec zatížen, tak moc může být ve stresu, nesmíme však opomenout jedincovu schopnost stresu odolávat s čímž následně souvisí i jeho charakter a odolnost vůči stresovým situacím.

Křivohlavý stres definuje následovně: „*Stresem se obvykle rozumí vnitřní stav člověka, který je buď přímo něčím ohrožován, nebo takové ohrožení očekává a přitom se domnívá, že jeho obrana proti nepříznivým vlivům není dostatečně silná.*“ (Křivohlavý, 1994). V závěru tedy můžeme stres chápat jako narušení obecného klidu jedince událostmi, které vyvolávají pocit bezmoci a jedinec tak hodnotí svou odolnost vůči nim jako nedostačující.

1.2 Náročná životní situace

Hledáme-li definici náročných životních situací, můžeme v literatuře nalézt různé vymezení pojmu životní situace. Můžeme se setkat se zátěžovými situacemi nebo životními obtížemi. Marie Vágnerová (2008, s. 48) používá termín stres a definuje ho takto: „*Působení různých zátěží může vést k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, což se projeví změnou prožívání, uvažování i chování.*“. Řezáč (1998, s. 133) představil definici následující. Pojem náročnost do jisté míry implikuje osobní vztah jedince k prostředí. Pro jedince je často výzvou to, k čemu mu chybí síla nebo jiné vnitřní předpoklady. V jiném případě se můžeme podívat na to, že některé náročné životní situace jsou pro jedince výzvou především kvůli vnějším faktorům: „*ztráta životního partnera, ztráta zaměstnání, extrémní společenské situace (válka, ekonomické či politické krize atp.). Patří sem i situace náhlého ohrožení osoby či rodiny, sociální izolace, situace bezvýhodností (kdy řešení situace není v rukou jedince) atp.*“.

Řezáč (1998) ve své knize popisuje několik náročných životních situací, kterým může člověk čelit. Jednou z takových situací je, když jedinec vnímá situaci jako nejasnou a matoucí, což mu ztěžuje rozlišování mezi prvky situace a jejich pozicemi. Tento nedostatek vzhledu do situace může být náročný. Další náročnou situací je, když jedinec vnímá situaci jako nevládnutelnou; i když jí rozumí a má strategii, jak ji řešit, může se cítit omezen ve svých možnostech řešení. Toto omezení může být vnitřní nebo vnější. Konečně Řezáč uvádí, že jedinec může zažívat stres, když jsou ohroženi jeho blízcí nebo hodnoty, ať už bezprostředně, nebo v budoucnu. Vágnerová (2008) i Řezáč navíc ve svých knihách popisují různé typy stresu, přičemž Řezáč jako nejčastěji prožívané typy zdůrazňuje frustraci, stresové napětí a konflikt, k čemuž se pojí následující odstavec.

Frustrace: Frustrace je emocionální stav, kdy má člověk pocit, že navzdory vynaloženému úsilí nedosáhl svých cílů nebo přání. Frustrace může být způsobena vnějšími faktory, jako jsou překážky bránící dosažení cíle, nebo vnitřními faktory, jako je vnitřní konflikt nebo nedostatek schopností. Frustrace může být krátkodobá nebo dlouhodobá a může mít negativní dopad na duševní i fyzické zdraví člověka. Krátkodobá frustrace může vést k příznakům, jako je hněv, podrážděnost a frustrace. Dlouhodobá frustrace může vést k chronickému stresu, depresi nebo úzkosti. Je důležité najít způsoby, jak se s frustrací vyrovnat, například hledat nová řešení nebo hledat podporu u rodiny a přátel (Řezáč, 1998).

Deprivace: Deprivace označuje situaci, kdy je jedinec zbaven něčeho, co potřebuje nebo považuje za důležité. Deprivace může být fyzická, kdy jedinci chybí jídlo, spánek nebo jiné základní potřeby, nebo psychická, kdy jedinec trpí nedostatkem citového kontaktu nebo sebeúcty. Deprivace může být způsobena různými faktory, například špatnými životními podmínkami, sociální izolací nebo traumatickými zážitky. Může mít negativní dopad na duševní a fyzické zdraví člověka. Například nedostatek spánku může vést k únavě, podrážděnosti a snížené výkonnosti, zatímco nedostatek citového kontaktu může vést k pocitu osamělosti, nejistoty a depresi. Je důležité hledat způsoby, jak zlepšit své životní podmínky, a najít zdroje podpory (Vágnerová, 2008).

Stresové situace: Stresové situace jsou takové, které způsobují vážné emocionální nebo fyzické potíže. Tyto situace mohou být způsobeny vnějšími faktory, jako je pracovní tlak, finanční potíže nebo zdravotní problémy, nebo vnitřními faktory, jako jsou vnitřní konflikty nebo úzkostné myšlenky. Stresové situace mohou mít negativní vliv na tělo a mysl člověka. Krátkodobý stres může vést k pocitům úzkosti, strachu nebo podrážděnosti, zatímco dlouhodobý stres může vést ke zdravotním problémům, jako jsou srdeční choroby, problémy se spánkem nebo deprese (Křivohlavý, 2009), (Řezáč, 1998).

Náročná životní situace je taková, která vyžaduje, aby se jedinec vypořádal s obtížným problémem nebo překonal výzvu. Tyto situace mohou zahrnovat velké emoční strádání a jejich překonání může vyžadovat úsilí a vytrvalost. Příkladem náročné životní situace je ztráta milované osoby, rozvod, změna zaměstnání, ztráta zaměstnání, stěhování, ekonomické problémy, zdravotní problémy, nebo například celosvětové náročné situace jako jsou pandemie. Náročná životní situace mohou být těžké, ale mohou také poskytovat příležitosti k osobnímu růstu a rozvoji. Je důležité najít způsoby, jak se s těmito situacemi vyrovnat, a najít zdroje podpory, jako je rodina, přátelé nebo terapeutická podpora. Někdy může být nutné vyhledat pomoc odborníků, jako jsou psychologové nebo lékaři, abyste se s danou situací vyrovnali a zvládli ji (Řezáč, 1998) (Giuntella, et al., 2021).

Náročná životní situace je často stresovou situací, Vágnerová (2008) definuje stres jako stav nadměrného zatížení a ohrožení. Řezáč (1998, s. 146) pro stresové situace charakterizuje klíčová slova: okolnosti: „*nadměrně zatížené podmínky činnosti, časová tíseň, riziko, vnější nátlak (tlak vyplývající z poměrů uvnitř situace).*“ a také popisuje projevy stresu, jako příznaky: „*narušení pozornosti, negativní anticipací, zvýšením kontroly činností (nadměrná sebekontrola), narušením rozhodování, snížením sebedůvěry (až po krizi vztah k sobě), emocionální labilitou, narušení plynulosti prováděné činnosti.*“ Řezáč také upozorňuje na subjektivní nahlížení na životní situace, jelikož prožívání stresu v rámci náročné životní situace je mnohdy založeno na vztahu k sebe sama, jedná se především o stavy jako je sebelítost, sebekritika, sebehodnocení.

Vágnerová (2008, s. 50) popisuje charakteristické znaky negativně prožívaných stresových situací jako „*pocit neovlivnitelnosti situace, nepředvídatelnosti vzniku stresové situace, nezvládnutelnosti situace a nepříjemný tlak okolností vyžadujících příliš mnoho změn.*“

1.3 Pracovní zátěž

Zátěž je možné chápat jako porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem jedince a jeho vnějším okolím, bavíme-li se o zátěži na člověka. Zatěžovaný systém může být chápán jako podsystem dalšího systému. Stupeň zátěže je dán především intenzitou působením vnějších vlivů a vlastnostmi systému zatěžování (Štikar, 2003). Pracovní zátěž je vnímána ve smyslu prožitku, reakce a podnětu. Pro plné porozumění dané situace je nutné přihlížet ke všem těmto smyslům. Při hodnocení zátěže je nutné tedy pozorovat následující jevy: požadavky kladené na činnost (podmínky za kterých je činnost konána), chování jedince při činnosti a nároky, které kladou tyto požadavky a podmínky na vlastnosti jedince.

Zátěž tedy vzniká v důsledku nesouladu mezi požadavky a podmínkami s vlastnosti a stavem člověka (Štikar, 2003). rozlišujeme různé formy zátěže a to: sensorickou, která souvisí se strukturami nervového systému, mentální zátěž, v rámci, které jsou nároky v psychických procesech například na paměť, myšlení a rozhodování a emoční zátěž. Pracovní zátěž spadá do všech těchto kategorií, neb v se jedinec v pracovním životě nachází ve stresových situacích, které se podepisují jak na jeho mentálním, tak emočním zdraví.

Důsledky pracovní zátěže mohou být všelijaké, pracovní činnost vyvolává psychické zatížení v řadě profesí. Často se objevuje u jedinců na vysoce postavených pozicích ve firmě, na které působí vysoká odpovědnost a náročnost řídit tým lidí. Vlivem dlouhodobého zatížení a vystavení stresu v průběhu pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost zaměstnance, mohou se objevit

poruchy pozornosti, zpomalení procesů myšlení a rozhodování a celkově je paměť oslabována. Nadále zátěž souvisí i s fyzickou stránkou, a tedy může díky nepozornosti a napjatým stresovým situacím docházet k úrazům či konfliktům na pracovišti.

1.4 Vliv stresu na pracovní výkonnost

Důsledkem dlouhodobého pracovního stresu může být například snížení výkonnosti v práci. To ovlivňuje nejen zaměstnance ale i zaměstnavatele. Zaměstnanec, který je dlouhodobě ve stresu a je vystaven náročným situacím je přecitlivělý ke kritice a může ztrácet schopnost vycházet s kolegy, stává se náchylnějším k jakékoliv kritice a může docházet ke krizi a problémům v celém týmu pracovníků. V takovém prostředí se nepracuje dobře nikomu a odráží se to na celé firmě. Pokud tento jedinec dlouhodobě vystavený stresu na situaci nezareaguje včas, může se ocitnout v situaci, kdy od problému utíká špatným směrem, například k návykovým látkám, alkoholu, kouření a tím se jeho produktivita snižuje o to více. Může také dojít k nechuti k docházení do zaměstnání.

Aby jedinec stres zvládnul, je nutné podniknout dané kroky, tedy jistým způsobem se se stresem vypořádat, aby byl odstraněn či alespoň snížen na minimum (Kleibl, et al., 2001).

Pracovní stres může zapříčinit pokles produktivity, pokles výkonnosti, tvořivosti i ambicí. Mezi další důsledky dlouhodobého stresu patří i trvalý pokles pracovní spokojenosti a motivace, docházet tak může až k efektu, kterému říkáme vyhoření, způsobeným právě například dlouhodobému vystavení stresu.

Stres spojený s prací vytváří začarovaný kruh. Čím je častější, tím snižuje výkonnost, především proto, že zvyšuje únavu a chybovost. Stává se také živnou půdou pro spory na pracovišti, které narušují spolupráci. Navíc často přetrvává i po skončení práce, například při ukončení pracovního poměru (Jan, 2016).

Bohužel je zde ještě jeden multiplikátor – pokud způsobujeme stres ostatním na pracovišti, ztěžujeme jim život. Z dlouhodobého hlediska však ztěžujeme život i sami sobě. Podřízení přestávají být loajální a ochotní dělat víc než minimum, přestávají mít chuť se s námi dělit o své dobré nápady a být kreativní při vymýšlení strategií. Kolegové nás nebudou podporovat, nebudou ochotni nám pomáhat, krýt nás nebo naslouchat našim problémům. Jeden neklidný a vystresovaný jedinec může vnést napětí na celé pracoviště, stejně jako jeden prosluněný jedinec může zcela rozzářit atmosféru (Fontana, 2016).

Únava pracovníků vede k nárůstu nehod a úrazů, zvýšení počtu absencí, zhoršení kvality práce, nízké morálce, zvýšené fluktuaci a špatným interním službám v podniku. Mezi příčiny únavy u zaměstnavatelů patří stresující práce, přepracování v důsledku snižování počtu zaměstnanců, opakující se a namáhavá práce, přesčasy, přehřátá pracoviště a nedostatek čerstvého vzduchu. Na straně zaměstnanců má negativní vliv nezdravá strava, nedostatek pohybu, kouření a osobní stres (Kleibl, et al., 2001).



1 VÝKON POD VLIVEM RŮZNÝCH DRUHŮ STRESU

Zdroj: (Vymětal, 2009, p. 42)

2 Stresory

Pojem stresor byl již zmíněn v první kapitole, můžeme jeho význam chápat jako událost či příčinu stresu. Jedná se o podněty, které vyvolají stres, úzkost, bezmoc, jsou tedy negativním životním faktorem. „*Opakem stresoru je tzv. salutor, čímž mohou být pozitivní, motivující faktory, které jedince podpoří a pomohou mu stresové napjaté situace zvládnout.*“ (Křivohlavý, 2009, s. 170).

Jak již bylo řečeno, stres se vyskytuje jak v osobním, tak profesním životě a faktory, jež stres spouštějí je mnoho. Tato práce je zaměřena na stres na pracovišti, v této kapitole se tedy budeme zabývat stresory v rámci pracovního tedy profesního prostředí. Budou představeny faktory, které mohou na zaměstnancích ve firmě vyvolávat stres, a to v rámci vnitřního prostředí firmy, jejího zázemí, a i faktory jako jsou podmínky na pracovišti, tedy pravidla nastavená ve firmách či události, které běžně v pracovním procesu nastávají, aniž bychom si přáli, či je mohli výrazně ovlivnit.

2.1 Vnitřní prostředí firmy a stresové faktory

Stresovými faktory ve vnitřním prostředí firmy jsou nazývány mikroklimatické podmínky, jedná se totiž o skutečnosti či děje, ke kterým dochází přímo na pracovním prostředí a uvnitř firmy. Zaměstnanci firmy vykonávající svou práci na dané pozici by měli mít poskytnuto klidné prostředí, ve kterém se budou přednostně cítit dobře. Pro různé profese existuje tedy jiné klidné prostředí, nelze srovnávat práci v kanceláři s prací na farmě, pro každou profesi je nutné vytvořit jiné zázemí, neb každá práce obnáší něco jiného. Dalo by se tedy obecně říci, že cílem je vytvořit prostředí takové, ve kterém nebude docházet ke konfliktům a kde se budou nepříznivé vlivy eliminovat na minimum. Špatné pracovní podmínky nesvědčí nikomu, mohou zhoršit pracovní výkon zaměstnanců, a tak zajistit úpadek celé společnosti. Mezi obecné špatné podmínky řadíme špatné světlo, zápach, hluk, vlhkost, nedostatek tepla či naopak příliš vysoké teploty na pracovišti, nezajištění klidového režimu a špatné rozvržení času či vysoká prašnost. Tyto faktory jsou druhy sensorické zátěže a působí na nás velmi negativně, mohou snižovat koncentraci na práci a únavu, a proto je důležité udělat vše pro to, aby se těmto situacím předešlo.

Mezi stresory patří i tyto špatné mikroklimatické podmínky uvnitř firmy, v následujícím odstavci jsou okrajově zmíněny, neb také způsobují stres zaměstnancům, především v době před a po pandemií, kdy zaměstnanci docházejí do kanceláře. Pokud však během pandemie odešli pracovat z domova, následující faktory jsou stále validní, jelikož se jejich pracovní prostředí mění, stává se jím jejich domov a faktory jako je osvětlení, zázemí či prašnost jsou stále vlivným prvkem na práci člověka.

2.1.1 Časový tlak

Tyto stresové faktory se mohou vyskytovat například při obsluze strojů, při pásové a proudové výrobě, balicích linek, v administrativě či konání inventur, kdy plnění úkolů je časově limitováno. Dále je čas stresovým faktorem u řízení složitých systémů, kdy může pozdní zásah vyvolat nežádoucí účinky, mluvíme například o profesích jako hasiči, operátoři letectva a jiné. U pravidelných pohybových činností může dojít ke ztrátě pozornosti, například při řízení vozidla, řidič může díky pravidelnosti a automatickému pohybu ztrácet koncentraci a upadat do mikro spánku. Naopak v případě, že je pravidelný rytmus výkonu práce narušen nečekanou změnou, může dojít k chybné reakci pracovníka (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016).

U psychicky náročnějších profesí dochází také k napětí a vyčerpání a může tak časem dojít k poškození zdraví. Časové vypětí vyvolává napětí a pracovníci mohou opět ztrácet koncentraci z důsledku stresu, který na ně působí. Pokud se bavíme o práci v týmu, je nutná kooperace pracovníků, většinou se totiž jedná o komplexní či obsáhlejší projekt, a proto je zadán skupině lidí, a ne pouze jedinci. Práci je nutno rozvrhnout mezi členy týmu rovnoměrně, aby nedocházelo k vypětí pracovníků, pak se výkonnost celého týmu snižuje a práce není efektivní (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016).

2.1.2 Hluk

Hluk bývá nejčastějším stresovým faktorem na pracovištích, a to zejména ve zpracovatelských odvětvích. V moment, kdy je pracovník dlouhodobě vystaven nadměrnému hluku dochází častokrát k onemocnění z povolání, například k poškození sluchu což se může projevit poklesem sluchové ostrosti a obtížným dorozumíváním. Dále může docházet k poruchám v aktivaci centrálního nervového systému, důsledkem pak je zvýšení tepové frekvence, krevního tlaku, rozšíření cév či spánková porucha. Dlouhodobá hlučnost na pracovišti, hlavně nepravidelně se střídající intenzita hluku působí velmi negativně na přesnost pracovních pohybů (pohybová koordinace) (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016).

Citlivost na hluk se liší u každého jedince, není však pochyb, že dlouhodobý pracovní výkon v hlučném prostředí škodí každému. Hluk se liší dle pracovního prostředí, pokud se jedná o práci, při které se využívá hlučných zemědělských strojů, pravděpodobně mají pracovníci k dispozici pomůcky a nástroje k zabránění poškození sluchu, v kanceláři je tomu však jinak. Podle Michalíka (2009) by hluk v kanceláři neměl přesáhnout 65 decibelů. Pracovník, který pracuje v klidném a nerušeném prostředí, se může lépe koncentrovat na práci než jedinec jehož pozornost odváděna rušivými zvuky.

V dnešní době je populární si k například administrativní či obecně práci na počítači pustit do pozadí hudbu, většinou se jedná o jemnou hru na klavír, či elektronická pomalá hudba. Opět se nacházíme v rozporu, jelikož každému vyhovuje něco jiného, jsou tací, kteří se v hrobovém tichu necítí komfortně a jsou těkaví, těm může jemná hudba do pozadí napomoci k vyšší koncentraci, jiným naopak.

2.1.3 Teplo a chlad

Stresogenní může být trvalá práce v příliš horkém či příliš chladném prostředí. Pracovníci v chladárnách či v horkých provozovnách jsou často adaptovaní na tamní teploty a po letech vykonávání práce už velké rozdíly vědomě nevnímají, je však nutné podotknout že termoregulační systém funguje u každého jedince jinak. Při vysokých teplotách se organismus brání a vylučuje pot, je to funkce čištění a zachování zdravé vnitřní teploty těla. Vykonávání práce v horkém prostředí však může způsobit úžeh a snížení koncentrace člověka. Člověk je schopný se plně adaptovat na změnu teploty až po 14 dnech, velké rozdíly mohou být zásadní.

Aby se člověk v práci cítil dobře, měla by se teplota pohybovat mezi 20–26 °C (Michalík, 2009), podle toho, zda jsme v zimním či letním období. Teplotu je možné regulovat poměrně snadno pokud se bavíme o vnitřním prostředí, tedy kanceláři, k tomu slouží topení či klimatizace. Zaměstnavatel by měl pracovníkům poskytnout přijatelné pracovní podmínky i co se teploty týče, aby se zaměstnancům pracovalo dobře a nebyl tak teplotou prostředí ovlivněn jejich pracovní výkon.

2.1.4 Prašné prostředí

Prach se může zdát jako triviální faktor narušení klidového pracovního prostředí, je tomu však naopak. Je zcela důležité sledovat složení prachu, některé složky, které se v něm mohou nacházet jsou zásadní, pokud hovoříme o zdraví člověka, podobně jako u ostatních mikroklimatických podmínkách. Prach může způsobovat problémy dýchacího ústrojí, následně může způsobit závažné problémy s plícemi. Prašné ovzduší může způsobovat dráždivý kašel, zánět průdušek a průduškové astma, prach z některých chemických látek může mít navíc karcinogenní účinky a díky svému složení mohou zapříčinit nádorová onemocnění vedlejších nosních dutin (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016).

2.1.5 Světlo

Opět jsme u negativního vlivu na stav člověka, jakmile se například pracovník nachází ve špatně osvětlené kanceláři, může to zhoršovat nejen jeho pozornost ale i zrak. Nejlepší je pro člověka denní

světlo, ne všechny kancelářské prostory, či jiné pracovní prostory jsou tomu přizpůsobeny. Většinou se tedy využívá umělého osvětlení, které by mělo splňovat jisté podmínky, nemělo by problikávat ale být rovnoměrné, mělo by udělat správný směr stínu a jeho barva by se měla co nejvíce připomínat denní přirozené světlo. Důsledkem špatného osvětlení může být porušení zraku, či bolest očí nebo i celé hlavy, špatné světlo bývá jednou z příčin migrény (Michalík, 2009).

Některá osvětlení mohou být i rušivá kvůli zvuku, který zářivky, obzvláště ve starších zařízení vydávají, bzučení či praskání je nežádoucím elementem pracovního prostředí.

2.2 Ostatní stresory na pracovišti

Na pracovišti se můžeme setkat s mnoha stresory, v minulé kapitole byly představeny takové stresové faktory, se kterými se setkáme přímo v rámci našeho pracoviště. Pohodlné zázemí na pracovišti však ovlivňuje mnoho jiných faktorů, těm se bude věnovat tato kapitola.

2.2.1 Prostory

Pracovní prostředí je místo, kde lidé tráví většinu svého pracovního času a kde konají své pracovní činnosti. Prostory pracovního prostředí mohou mít různé formy a velikosti a mohou se nacházet v různých typech budov. Mezi fyzické prvky, které pracovní prostředí zahrnuje spadají ty představené v minulé kapitole, tedy světlo, teplota, zvuk, vůně. Důležité je zajistit dostatečné množství světla a vhodnou teplotu, aby zaměstnanci mohli pracovat pohodlně a efektivně. Také je důležité zajistit dostatečné odhlučnění a větrání, aby bylo možné minimalizovat rušení a zlepšit kvalitu ovzduší (Michalík, 2009).

Nadále je důležitá organizace prostoru pro zajištění přehlednosti a pohodlí při práci. Zaměstnanci by měli mít dostatek prostoru pro svou práci a pro pohyb v prostoru. Také by měly být zajištěny zóny pro odpočinek a relaxaci. V dnešní době jsou moderní tzv. otevřené kanceláře (angl. open spaces), které zajistí buď sama firma anebo si mohou pracovníci, kteří pracují sami na sebe pronajmout prostor ve větší kanceláři, kde má každý svůj prostor a většinou je zde zahrnuta i kuchyňka a menší zázemí, takovým prostorem je například Work Lounge v Praze. Jedním z důvodů, proč dnes lidé volí spíše tyto otevřené prostory je blízkost sami sobě, věří totiž, že lidé navážou lepší komunikaci, pokud se nebudou každý schovávat ve své vlastní kanceláři. Nevýhodou takového prostoru však může být hluk, rušivým elementem je zde například klapot klávesnice, či šustění papírů, kolegové se tak musí navzájem respektovat. Work Lounge v Praze se tomuto problému brání následovně, pokud chce některý pracovník hovořit po telefonu, je mu poskytnuto odhlučňená buňka, kam si může jít telefonát

vyřídit, ač je to skvělý nápad, některé rušivé faktory to stále neřeší. Pokud nemá zaměstnanec zajištěn klid, je pravděpodobné, že jeho výkonnost v rámci práce se bude snižovat a s tím i efektivita vyhotovení práce. Dalším nevýhodou open spaces, která stojí za to zmínit, je snazší přenos nemocí a chorob, díky otevřenému prostoru dochází totiž k rychlejšímu přenosu nákazy, například u kapénkově přenosných onemocnění (Michalík, 2009).

2.2.2 Monotonie

Některé profese obnášejí monotónní prvky stále se opakujících úkonů. Pokud jsou některé složky práce lehce nacvičitelné, jednoduché a pracovníkem brzy zautomatizované, je pravděpodobné, že časem dojde ke zvýšení stresu. Pokud zaměstnanec opakovaně vykonává stejné úkoly nebo se v práci necítí významný, může to vést k pocitu nudy a deprese. Důsledkem může být zhoršení pracovní výkonnosti a produktivity, což může mít dopad na kariéru zaměstnance a společnosti jako celku. V tento moment hovoříme o situaci, kdy člověk vykonává svou práci natolik automaticky, že začne svými myšlenkami ubírat naprosto jiným směrem, populární je například myšlenka „co moje budoucnost“. Co se útlumu a únavy týče, monotonie tyto stavy vyvolává a může docházet k vážným nehodám (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016).

Monotonie může také vést k chronickému stresu, který může mít negativní vliv na fyzické i psychické zdraví zaměstnance. Zaměstnanec se může cítit unavený, vyčerpaný a podrážděný. Dlouhodobý stres může vést k mnoha zdravotním problémům, jako jsou problémy s kardiovaskulárním systémem, zažívacím traktem a duševním zdravím.

2.2.3 Pracovní doba

V rámci vnitřního prostředí firmy se objevují další stresové faktory, mezi ně patří druh pracovní doby, práce na směny a také přesčasy. Práce na směny je typická pro brigády všeho druhu, gastronomii, dělnické práce, či úvazky, které obnášejí střídání se v práci na směny vzhledem k pracovní době či otevírací době obchodu či provozovny služeb. Někteří zaměstnanci pracují směny osmihodinové, jiní šestihodinové, v gastronomii se však setkáváme s fenoménem krátký a dlouhý týden. V gastronomii jsou směny různě dlouhé a jsou tací, kteří pracují i šestnáct hodin denně, legálně by měl každý pracovník dostat alespoň 30 minut volna po každých osmi odpracovaných hodinách, z vlastní zkušenosti je však obecně známo, že obzvláště v gastronomických zařízeních se tento zákon nedodrжуje.

Pracovníci, kteří pracují v osmi či dvanáctihodinových intervalech trpí spánkovou poruchou, změnou teploty krve či metabolickými poruchami. Spánek je základní potřebou člověka a pokud není pravidelně dodržován na úkory pracovního vytížení dochází často k bolestem hlavy, vyčerpání a únavě.

Pracovní výkon se mění dle směn, ráno má člověk více energie a je nastavený na pracovní dobu, během nočních směn se ale tělo dostává do klidového režimu a přetažením se tak člověk stává unavenějším a mohou mu být touto nepravidelností narušeny klasické funkce orgánů, změny nastávají například v rámci metabolických zákonů (Arnold, 2007, p. 390).

Dalším stresorem může být pracovní doba, která překročí 40 hodin týdně, pracovník je totiž vystaven nadměrné zátěži. Efektivita a výkonnost se snižuje vzhledem k přepracování se, což může být důsledkem vzniku stresových situací, jakmile se pracovník nachází pod tlakem a je vyčerpan, jeho organismus není schopen vykonávat práci jako za normálních podmínek. *„Přesčas by tedy měly být pouhou výjimkou, a ne pravidelným dějem v pracovním prostředí.“* (Arnold, 2007, s. 391).

2.2.4 Špatná komunikace

Komunikace, styl komunikace, a především správná a jasná komunikace je klíčovým prvkem k efektivnímu pracovnímu výkonu na pracovišti, obzvláště pokud se pracovník nachází v týmu a úkol musí vypracovávat společně. Ve většině zaměstnání je člověk nucen komunikovat se svými kolegy za účelem dosažení cíle. Komunikační prostředky se za posledních dvacet let radikálně změnila a pracovníci byli tím pádem nuceni naučit a přizpůsobit se novým zvyklostem. Dnes je normální komunikovat přes internet, využívat jisté aplikace k přenosu informací a pravidelně si danou „poštu“ kontrolovat, neb zanedbávání by mohlo vést k neinformovanosti, která je jedním z dalších stresorů. Podle Fontany (2016, s. 66) jedním z důsledků špatné komunikace je to, že *„lidé konají rozhodnutí bez potřebných informací, což uvede následně pracovníky do nevědomosti, která způsobuje stres“*.

Pracovníci by měli mít pravidelné schůze a porady, aniž by docházelo k šíření dezinformací a ke špatné komunikaci, která zapříčiňuje nepříjemné situace. Právě jasné vyjadřování a sdílení může napomoci k dobré komunikaci a vyhnutí se stresu. Vzniklé problémy ze špatné komunikace mohou vést k úzkostem a stresovým situacím.

2.2.5 Neinformovanost

Jak již bylo zmíněno v předešlém odstavci, nevědění, nedostatek informací, a tedy neinformovanost vede ke stresu. Každý pracovník nese jistou roli ve svém pracovním prostředí, je jak příjemcem informací, tak jejich vysílačem. Se zaměstnancovo rolí souvisí si daná odpovědnost a povinnost plnit zadané úkoly od nadřízeného, není to však tak jednoduché. Velmi často má jistý projekt nastavené příliš otevřené hranice, či není známý rozsah práce či cíl práce. Chyba bývá na straně zadavatele a vzhledem k obavě ze zeptání se, se pracovník nachází v nepříjemné situaci nevědomosti. Není dostatečně informován o svém úkolu a nadále se neinformovanost přenáší i na tým kolegů, se

kterými pracovník spolupracuje. Tato nevědomost vyvolává na pracovišti tlak a stres a nepracuje se v takovém prostředí pohodlně. Nedostatek informací vede člověka k nejistotě, není motivován, jelikož neví, kam přesně míří a mohou ho napadat myšlenky související s obavou o ztrátě zaměstnání (Arnold, 2007). Mnohdy může z důvodu neinformovanosti dojít i ke konfliktům na pracovišti, může se tak dít, pokud pracovník vypracovává zadání, které není v osnovách jeho práce, či může ke konfliktu dojít i ze strany nadřízeného. Neinformovanost může zapříčinit mnoho nepříjemných situací, které na pracovníka působí negativně a ovlivní tak i jeho výkonnost.

2.2.6 Odpovědnost

Zodpovídání za dané projekty či kolegy v pracovním prostředí je dalším faktorem vyvolávající stresové situace. Kdykoliv je člověk pod tlakem a uvědomuje si jaká odpovědnost na něm leží, může se ocitnout ve stresu. Podle Arnolda (2007) rozlišujeme odpovědnost za věci či lidi. Mezi věci řadíme projekty, rozpočty, finanční plány, cokoliv, co má dlouhodobé následky a je nutné práci vykonat správně. Právě odpovědnost za tyto důležité věci představuje zátěž a vyvolává obavy z vykonání úkoly korektně, včas a bez jakýchkoliv chyb. V práci provádíme všelijaká rozhodnutí každý den a není možné vyhovět všem, některá rozhodnutí nás však vedou k vyšší odpovědnosti, například když se pracovník rozhodne vzít na sebe velký úkol, dělá mu to dobře, jelikož se cítí být úspěšný a pracovitý a třeba i myslí na postoupení do vyšších pozic v rámci firmy, s tím vším však přichází i odpovědnost a strach z vykonání daného úkolu (Fontana, 2016).

2.2.7 Vztahy na pracovišti

V práci tráví jedinec poměrně dost času, většinou to bývá kolem 8 hodin denně. Pokud docházíme do práce, která nás sužuje, nebaví a dokonce trápí, zdá se těch 8 hodin mnohem delších. Většina lidí má k práci neutrální postoj, někdy je to baví, jindy ne, což považujeme v obecné rovině za normální. K tomu abychom se na pracovišti cítili dobře nám může pomoci spousta faktorů, některé již byly zmíněny. Jak utvořit pracoviště přívětivým a pohodlným, jak zajistit příjemné podmínky pro naši fyzickou i mentální stránku, že je důležitý čerstvý vzduch a denní světlo, to však není vše. Člověk je sociální bytost, a tudíž se v práci setkáváme denně s kolegy, nadřízenými či dodavateli a komunikujeme s nimi, ideálním stavem by bylo mít s těmito lidmi, se kterými trávíme tolik času, pěkné vztahy. Tak tomu však není vždy. Co to může zapříčínovat? Pracovník si nemusí být blízký se svými kolegy neb to není v osnovách jeho práce, nemusí být ani dostatečně otevřený a extrovertní, aby si s kolegy rozuměl, nebo čistě a jednoduše nemusí mít své kolegy v oblibě a nerozumí si s nimi. Takový jedinec se může na půdě pracoviště cítit osamělý, odmítnutý, zanedbalý a může to v něm vyvolat stres.

Na pracovišti vznikají různé vztahy, máme zde vztah pracovníka a nadřízeného, v tomto vztahu je vždy důležité udržovat jakýsi respekt a autoritu. Dále se bavíme o vztazích mezi kolegy, kde se může vztah vyvinout až v plné přátelství, které může být i důvodem, proč se pracovníkům do práce líbí chodit. Fakt, že máme na pracovní půdě tzv. přátelé nám může velmi pomoci od stresu, neb cítíme oporu a víme, že se můžeme na někoho obrátit, či s kým jen strávit obědovou pauzu.

Podle Arnolda (2007, s. 399-400) vznikají na pracovišti pouze dva druhy vztahů, tedy se spolupracovníky anebo s nadřízenými. Jak již bylo zmíněno dříve v rámci komunikace, v práci navazujeme v rámci jistých profesí i vztahy s dodavateli, klienty či jinými lidmi, kteří mohou nějakým způsobem působit v našem pracovním prostředí.

Pokud se pracovník nachází v týmu, je jasné, že v tomto kolektivu lidí vznikají jisté vztahy. Každému se pracuje lépe ve skupině, kde jsou vztahy dobré, pokud se v kolektivu ocitne nový zaměstnanec, sám by se měl pokusit co nejlépe zapojit a ostatní by měli být vůči jeho osobě vstřícní.

Žádný kolektiv se neobejde bez konfliktu, to alespoň tvrdí Fontana (2016, s. 70-71) ve své publikaci. Říká, že konflikt bývá neočekávaný neb pracovníci očekávají příjemná setkání neb se ve skupině pohybují s lidmi na stejném postu ve firmě. I v takovém kolektivu však dochází k urážkám, problémům a neshodám, za které kolikrát ani dotčená osoba nemůže. Mnozí mohou být uráženi i ze strany klientů či zákazníků, mluvíme například o profesích jako jsou operátoři či prodavači. Tyto situace mohou v člověku vyvolat pocit neschopnosti a mohou si dané urážky brát velmi osobně což je dovede ke stresovým vypjatým situacím a až k depresivním myšlenkám.

2.2.8 Finanční ohodnocení v práci

Správně by to mělo být tak, že pracovník dostane finanční ohodnocení odpovídající jeho výkonu v práci, tedy balíku práce, kterou vykonává. Ne vždy tomu tak bývá a pracovník se ocitá v situaci, kdy cítí, že by měl vydělávat peněz více, že si je zaslouží, nastává však moment, který v něm může vyvolat stres neb se nachází před bodem, kdy se musí postavit sám za sebe a o vyšší finanční odměnu si říct, to není vždy tak snadné. Pracovník zároveň uvažuje o možné ztrátě zaměstnání, pokud se pokusí o navýšení platu zažádat. Stresor v podobě číselné částky může pracovníkovi narušit koncentraci a jasné myšlení, jakmile se ponoří do myšlenek ohledně peněz a financí. Pracovníky může také stresovat nespravedlnost, pokud jejich kolegové dostávají jiné odměny za stejně odvedenou práci. Pracovník se tak může cítit pro firmu nedůležitý, nebo tak, že je jeho práce neocenená a může to v něm vyvolávat pocity bezmoci a stresu.

2.3 Pandemie Covid 19 jako náročná životní situace

Nejenže se o pandemii Covid 19 budeme v této kapitole zabírat pod názvem stresor, pandemie je zároveň stresovou situací neboli náročnou životní situací pro člověka. Pandemii Covid 19 označujeme jako náročnou životní situaci kvůli znakům, kterým se vyznačovala. Takovými znaky je například nadměrné zatížení, časová tíseň, riziko, vnější nátlak (tlak vyplývající z poměrů uvnitř situace) či fakt, že jedinec situaci nemohl nijak ovlivnit, neb se jednalo o celosvětový problém.

Březnem roku 2020 se změnily podmínky na pracovišti z důvodu příchodu Covidu 19, původně lidé nevěděli, co se přesně děje a určitě jsme si nikdo neuměl představit, že do pár týdnů nastane pandemie a tzv. lockdown (dočasný požadavek, aby lidé zůstali tam, kde jsou (doma), obvykle kvůli specifickým rizikům pro sebe nebo pro ostatní) (Ministerstvo vnitra České republiky, 2020). Tato situace změnila mnohé v osobním i profesním životě jak vysoce postavených lidí, tak osob na nižších pozicích, včetně dělnické třídy. Pandemie přinesla mnoho výzev a změn do každodenního života člověka. Každého se mohla pandemie dotknout jinak, a to vzhledem k jeho pracovní pozici, zázemí a jiným faktorům.

V průběhu prvního i druhého lockdownu se mohly změnit podmínky na pracovišti pro mnoho firem. Některé se situací vypořádávaly takovým stylem, že zaměstnancům nařídily či doporučily práci z domova. Ne v každé profesi je tato varianta možná, proto pandemie komplikovala mnohé. Firmy jejichž zázemí bylo ve velkém městě a v kancelářích mohla mít více možností, jak s pracovníky vyjednat změny v průběhu pandemie. Naopak venkovské společnosti a firmy, které působí v zemědělském oboru musely volit jiné strategie (Ancillo, 2020)

Pokud se podíváme hlouběji ke konkrétním stresorům v rámci pandemie, zjistíme, že se nejedná jen a pouze o pandemii jako takovou, v této kapitole budou představeny hlavní stresové faktory, které firmy a pracovníci zažívali.

Prvním stresem, pokud budeme postupovat po časové ose je nevědomost, které byla věnována část v minulé kapitole. Pokud jedinec neví, kde stojí, co se děje dnes a bude dít zítra, vyvolává to v něm stres, to bylo již vyjasněné. V období pandemie se však lidé potýkali s něčím zcela neznámým, je tedy pochopitelné, že mohli cítit bezmoc, ztracenost, velikou nejistotu, obavy a úzkost. Na počátku pandemie Covid 19 nastal chaos, při postupném zavírání obchodů, omezování provozu a ostatních restrikcích reagovaly i společnosti s kancelářským zázemím. Co bylo hlavním problémem nevědomosti bylo to, že ani samy firmy nevěděly, co se stane za měsíc či dva. Tedy pokud se bavíme o nadřízených a jejich odpovědnosti (což je dalším stresem) za své podřízené, jednou z jejich rolí je informovat své

pracovníky, aby se neocitali v situaci, kdy nevědí, pak se může společnost dostat do úzkých vzhledem k nevykonnosti a neefektivitě práce svých pracovníků. Nevědomost zapříčinila mnoho kroků vedle, které mnohé firmy v tomto období podstoupily. Nevědomost je stresorem, který jak zde můžeme pozorovat ovlivňuje nejen pracovníky, nadřizené ale celou firmu.

Obavy, strach o ztrátu zaměstnání, s tímto se potýkalo mnoho lidí. Samozřejmě je v tento moment důležité podotknout, že stejně tak, jako je každá osoba více či méně odolná stresu, byla každá osoba v tuto situaci více či méně strachovaná. Někteří spoléhali na vládu a alespoň v té první vlně pandemie neměly příliš velké obavy o svou pozici. To se mohlo radikálně změnit s příchodem dalších vln pandemie a lockdownu. Mohly bychom nazvat přirozeným pro člověka mít obavu o ztrátu svého zaměstnání, během pandemie se však o své pozice báli i tací, kteří měli vysoká postavení ve firmách. Důvodem ke ztrátě zaměstnání mohl být například propad firmy, neudržení cash flow, ztráta dodavatelů materiálu, uzavření fyzických obchodů a jiné. Obavy vyvolávají stresové situace, někteří lidé si pořízovali novou práci, někteří se rozhodli investovat, jiní čistě věřili (Bhattacharjee A & Ghosh, 2022).

Změna prostředí byla dalším faktorem stresu. Jak již bylo řečeno, jednou z hlavních změn pro dané firmy byl přechod na tzv. homeoffice, tedy práci z domova. Jsou tací, kteří strávili práci z domova i měsíce, někteří docházeli do práce třeba pouhé dva dny v týdnu. V dnešní době už nám může přijít poměrně přirozené pracovat z domova, obzvláště pro mladé lidi, či studenty, vezměme si však jedince, který byl zvyklý docházet do zaměstnání celý svůj život, například 30 let a najednou je mu řečeno, že jeho typický pracovní den, jeho pracovní rituál je zcela obrácen naruby. Pro takového člověka byl homeoffice velikou výzvou. Naopak pokud si vezmeme například matku dvou dětí, která je sice zvyklá do zaměstnání docházet, avšak teď má možnost být s dětmi doma a být jim blíže, tato žena se může na danou věc dívat z naprosto jiného pohledu. Ať tak či tak, jednalo se o velmi rychlý pohyb. Mnohé vyděsilo právě to, jak rychle se vše stalo a jak rychle se musíme situaci přizpůsobit. Co se prostředí, ve kterém pracujeme také týče, je naše osobní zázemí. Někdo žije v bytě, někdo má dům na venkově, to je důležitým faktorem, který stojí za to zmínit. Člověku, který má doma poměrný klid na práci a jeho obydlí je přizpůsobeno tomu, aby zde mohl konat svou práci nadále efektivně, v pohodlí a se splněním zadání jako při docházení do zaměstnání, se mohl přechod na práci z domu dokonce i líbit. Naopak se pojdme podívat na jedince, který toto zázemí nemá. Již v minulé kapitole jsme si rozebrali důležitost splnění podmínek příjemného pracovního prostoru, během pandemie byli mnozí z nás donuceni k tomu, si toto prostředí ze dne na den vytvořit ve svých domovech, které tomu většinou přizpůsobené nejsou. Právě tato rychlá změna a nutnost se jí aktivně a rychle přizpůsobit vyvolala vlny stresu, a to

kolikrát nejen na jedince, kterého se to týkalo, ale i jeho rodiny či spolubydlících. Mohlo docházet na základě stresových situací ke konfliktům, ke kterým předtím nedocházelo, jedinci se mohli cítit ztraceni vzhledem k nedostatečné vybavenosti (Vannorsdall Tracy, 2022).

Dalším stresovým faktorem byla zajisté změna komunikace, především většinový přechod na online. Vzhledem k dnešní technologicky vyvinuté době, někteří ji nazývají digitální dobou, můžeme říci, že v daných ohledech je již průměrný pracovník v kanceláři přiměřeně zvyklý na nové digitální technologie a aktivně je v rámci své práce využívá na denním pořádku. Technologie jako je email, aplikace Whatsapp či jiné programy přes které můžeme online komunikovat jsou co se operace s nimi týče poměrně snadné, či jsou jednoduše osvojitelné. S pandemií, a právě přechodem na práci z domova se však objevily nové způsoby, jak dennodenně komunikovat se svými kolegy, s dodavateli, klienty, či ostatními osobami, se kterými v svém pracovním světě komunikujeme. Někteří pociťují strach a stres z elektronických zařízení, natož pokud dostanou zadáno ať se přihlásí na jistou aplikaci, naučí se s ní zacházet a pokračuje vesele ve své práci. V tento moment hovoříme například o aplikacích a webových stránkách jako jsou MS Teams, Zoom či Google Meet, které byly nejpoužívanějšími online aplikacemi ke komunikaci, která umožňuje i video přenos mezi dvěma a více osobami. Některé aplikace jsou na první pohled intuitivní a průměrný člověk s nimi nemusí narazit na problém, platí to však pro každého jedince? Naprosto ne, pro někoho se může zdát komunikace skrz počítač a videokameru naprosto přirozený, či v tom nevidí složitost, to jsou většinou osoby digitálně zdatné. Jiní se však museli s těmito programy učit a poznávat je zcela od začátku, opět se potýkáme s nevědomostí, rychlou změnou a s obavami z něčeho nového. Faktem je, že díky vyvinuté technologii mohla být situace, která již tak příjemná nebyla poněkud zjednodušena, co se komunikace týče. Vybrali bychom si však tento způsob práce a komunikace, pokud bychom mohli volit? A jsme k tomu všichni přizpůsobeni, vzděláni a zajištěni? Opět ne, v této situaci nelze zobecňovat (Vannorsdall Tracy, 2022), (Caporuscio & Pharm, 2020).

S komunikací velmi úzce souvisí kontakt, navázání kontaktu se svými kolegy v pracovním prostředí je zcela přirozené a obzvláště pokud jsou pracovníci zvyklí na svůj tým, svůj sociální okruh v pracovním prostředí, je tato změna o to více radikální. Jsme lidé, tedy být mezi lidmi ve společnosti je nám přirozeným aktem, jsme sociálním živočichem, při odebrání tohoto kontaktu mohou lidé pociťovat úzkost, obavu z návratu, stres, paniku a jiné. V minulém odstavci jsme se seznámili se změnou každodenní komunikace mezi lidmi, tedy s přechodem do online prostředí. S pandemií se zrodil fenomén videohovorů, skrz které lidé komunikují nejen se svým blízkým okolím, ale již se zde pořádají i schůze a třeba i mezinárodní konference. Ztráta osobního kontaktu s kolegy, nutnost

komunikace pouze přes online prostředí a tedy tzv. uzamčení se doma není dobré pro mentální stránku člověka. Mnozí pociťovali osamělost, stres ze zadané práce a nemožnost konzultovat se svými kolegy, neb nesedí hned vedle nich, cítili paniku a nedostatek sociálního života. S pracovním prostředím souvisí i chvíle, které pracovníci netráví prací, ale například když jdou na oběd či si dají odpolední kávu o pauze a na moment se mohou zastavit, pozdravit z kolegy, uvolnit a poté vrátit do práce. V průběhu pandemie toho možné nebylo a v mnohých to vyvolávalo pocity napětí a stresu (Caporuscio & Pharm, 2020).

Dalším faktorem, který vyvolá v člověku stres v rámci tohoto období je fakt, že se nacházíme uprostřed světové pandemie, tedy mezi každodenními výzvami, změnami a náročnými úkony, se pracovník potýká s myšlenkami na své zdraví. Mnozí si nemocí či jejími mutacemi prošli a taková situace na stresu jen přidává. Zdraví člověka je velmi důležité, a tedy pečovat o něj patří k základním činům člověka. Když pandemie Covid 19 nastala, prvotní prevencí zavedl stát nošení roušek, látkových, hygienických. Již tento fakt, že polovinu své tváře lidé ukryjí v látce, bojí se se sami sobě přibližovat, myjí si ruce a ukrývají se ve svých domovech vyvolává nepříjemnou, pochmurnou atmosféru. Covid 19 přinesl lidem úzkosti, deprese, podrážděnost, nespavost, vyhoření a jiné (Caporuscio & Pharm, 2020).

Nejen v ulicích, obchodech či v prostorech státních zařízení bylo nařízeno mít zakryté dýchací cesty, tato restrikce se týkala i pracovního prostředí. Ve firmách bylo nařízeno nosit ve společných prostorách nejprve roušky, následně respirátory. Zaměstnanci, kteří kanceláře či jiné prostory, kam docházejí do práce, byli vystaveni nové výzvě. V tento moment se potýkáme nejen se změnou a jakýmsi omezením normálního svobodného fungování, ale také s odlišnými názory kolegů a nadřízených. Vezměme si například odlišnosti v názorech na nošení roušek. Ač je to téma, které není nutné diskutovat, samozřejmě diskutováno bylo. Někteří se k věci postavili tak, že přijmou dané nařízení, a tak i konali, jiní se mohli cítit poníženi, nepochopeně či jim věc byla nesympatická, jelikož nerozuměli důvodu, proč by měli plnit taková nařízení. Restrikce se uvolňovaly s létem a s podzimem se opět navrátili, byli jsme však vystaveni další novince, očkování, testování a jiné. Lidé se od sebe oddálili, báli se navštívit i své blízké, aby je náhodou nenakazili, a to samé se dělo i v pracovním prostředí. Všechny nové zákazy či nařízení se testovat, a i silné doporučení ze strany státu se očkovat proti Covidu 19 vyvolávaly nejen rozruch a chaos, ale především úzkost a stres, pocity diskriminace, neznalost a nevědomost, pochybování o zdrojích, které nám sdělují informace a doporučují nám, jak změnit svůj životní styl, abychom se nenakazili touto novou chorobou, která postihla celý svět (Henderson, 2021).

Ve firmách bylo nově oznámeno, že je nutné se testovat antigenem, domácím testem, který ukáže výsledek do 10 minut. Nejprve se jednalo o testování jednou týdně, poté bylo ujednáno, že je

nutné se testovat dvakrát týdně. Testování se, se může zdát jako pouhá banalita. Důležité však zmínit, že spousta lidí má nejen problémy s dýchacími cestami či dutinami a tím pádem je tento test pro ně nebezpečný či dokonce naprosto nepřízpůsobený podmínkám, a tedy nemožný podstupovat a jistě ne dvakrát v týdnu. Mluvíme tedy o zdravotní překážce, které se později dalo vyhnout tím, že byly vynalezeny antigenní testy, které se používali jiným způsobem, tedy vzorek se odebíral z úst, nikoliv z nosní dutiny. Opět se však ale potýkáme s něčím, co člověku narušuje jeho vlastní svobodné rozhodnutí a právě lidem, kteří se takto cítili, to přinášelo velký diskomfort, stres a pocity, že jsou jiní a nevědí, jak se situací naložit. V lidech nastávaly rozpory sám se sebou, což je jedním ze stresových faktorů (Daly M. & Robinson, 2022).

2.3.1 Výzkum v rámci EU

V říjnu roku 2022 byl proveden výzkum v rámci Evropské unie, výzkum se zabýval stresem a zda je na pracovišti na vzestupu od pandemie Covid 19 či nikoliv. Průzkum prováděla agentura EU-OSHA a ve výsledcích bylo uvedeno, že u více než čtyřech z deseti pracovníků, což je 44 % došlo ke zvýšení stresu při práci od počátku pandemie. Necelá polovina informantů se potýká s časovou tísní. Dle výzkumu stresory bývá špatná komunikace a spolupráce v rámci organizace, nedostatek kontroly nad pracovním tempem a pracovní postupy, které nefungují. Téměř třetina informantů zmínilo, že stres jim způsobil zdravotní problémy, dalšími následky je únava, bolesti hlavy, chabozrakost či svalové bolesti. Polovina pracovníků také uvedla, že je v dnešní době v pořádku mluvit o mentálním zdraví a také jednodušší nalézt pomoc, duševní zdraví již není tabu, téma, o kterém se nemá mluvit. Někteří dokonce tvrdí, že pandemie napomohla otevření tohoto tématu k diskusi na pracovištích. Jiní však zmínili, že sdílení svých pocitů s nadřízeným může mít nepříznivý dopad na kariéru jedince (osha.europa, 2022).

3 Strategie a mechanismy zvládání stresu, copingové strategie

Proces zvládání stresu zahrnuje různé strategie zvládání, které může jedinec použít ke snížení zátěže způsobené stresem. Strategie zvládání jsou vypracované plány, jejichž cílem je snížit stres. Výběr strategie zvládání je složitý kognitivní proces, který je ovlivněn mnoha faktory, zejména osobnostními rysy jedince, jeho postoji ke světu a přesvědčením. Při výběru strategie zvládání jsou zásadní kognitivní, emoční a behaviorální složky. Jedinci při zvládání stresových situací často používají více copingových strategií současně a tyto strategie by neměly být posuzovány izolovaně.

Při posuzování účinnosti zvolených strategií zvládání je důležité zvážit jejich okamžitou i dlouhodobou účinnost. Některé strategie mohou mít rychlý pozitivní účinek, ale z dlouhodobého hlediska se mohou ukázat jako neúčinné nebo dokonce škodlivé. V dlouhodobém boji se stresory mohou jedinci uvíznout v používání určité strategie navzdory její klesající účinnosti nebo mohou strategie často měnit, takže je obtížné určit, která strategie je pro ně nejúčinnější (Křivohlavý, 1994).

R. S. Lazarus významně ovlivnil výzkum strategií a zmínil čtyři copingové strategie:

1. *Strategie netečnosti (apatie)*. Jedná se o upadání do pocitů bezmoci, apatie a deprese.
2. *Strategie vyhnutí se působení škodliviny*. V emocionální sféře se objevují pocity obav, bázně a strachu.
3. *Strategie napadení útočnicka*. Jde o útočení na původce toho, co stresovou situaci vyvolalo.
4. *Strategie posilování vlastních zdrojů síly* – Jedná se o výcvik dovedností, které zvyšují tělesnou zdatnost a sebekontrolu (Křivohlavý, 1994).

Tento koncept byl následně Lazarem přepracován. Dále uvádí, že člověk nacházející se v zátěžové situaci většinou volí mezi dvěma hlavními strategiemi:

Zvládání zaměřené na problém: Jedinec, který se ve stresové zátěžové situaci nachází si hledá aktivně informace, jak zvládnout situaci lépe, jak se z ní dostat, jak eliminovat stresové vlivy a hledá možnosti řešení, jak problém odstranit.

Zvládání zaměřené na emoce: Jedinec se zaměřuje na regulaci emocionálního stavu, tedy soustředí se na své pocity a své nitro, pracuje na svých pocitech, aby se sám neuváděl do paniky, snaží se zmírnit stres, míru obav či strachu a zlosti. Tato strategie se objevuje až u adolescentů (Křivohlavý, 2001).

Strategií, které byly napsány, je již mnoho, jednou z nejrozsáhlejších je však klasifikace obsahující patnáct bodů. Seznam strategií byl vytvořen Carverem, Scheierem a spol. pomocí faktorové analýzy (Zeidner & Endler, 1996). Autoři zmiňují, že prvních pět bodů souvisí se strategií zaměřenou na problém, následujících šest poukazuje na strategii zaměřenou na emoce a zbytek to těchto strategií nezapadá.

Z níže uvedeného seznamu copingových strategií můžeme pozorovat, že se autoři v některých pojetích liší, avšak vycházejí ze stejných základů a velmi podobných přístupů, následující klasifikace je velmi rozšířená, která detailně popisuje 15 různých typů srovnávání se se zátěžovou situací, které je jedinec vystaven (Carver, et al., 1989).

Vzhledem k tomu, že se ohledně tohoto snadného rozdělení do pouze dvou kategorií cítili tak, že je to nedostačující, rozhodli se strategie popsat následujícím způsobem:

1. *Aktivní coping.* Jedinec se aktivně snaží postupnými kroky odstranit stres a zmírnit jeho dopady.
2. *Plánování.* Jedinec si plánuje svůj den, aby si byl jist vším co ho čeká, věděl s čím může počítat.
3. *Potlačení konkurenčních aktivit.* Takto jedinec odkládá jiné aktivity, aby se mohl soustředit na řešení problému.
4. *Sebeovládání/ zdrženlivost.* Jedinec se snaží kontrolovat své činy, své výstupy a chování tzv „pod pokličkou“.
5. *Hledání instrumentální sociální podpory.* Jedinec vyhledává společnost, která by mu mohla být přínosem nejen v boji s distancováním, ale také mu přinesla užitečné rady a podporu.
6. *Hledání emocionální sociální podpory.* Souvisí s bodem pět, akorát zde se jedinec doslova upíná na své okolí za cílem nalezení podpory.
7. *Pozitivní reinterpretace a růst.* Daný jedinec bere situaci, která pro něj byla strasová jako zkušenost a snaží se si z ní něco odnést do budoucna.
8. *Akceptace.* Jedinec situaci přijímá takovou, jaká je, adaptuje se na ni a snaží se pousnout dál.
9. *Obrácení se k náboženství.* Některým jedincům napomáhá ve stresových situacích obrátit se k víře.

10. *Zaměření se na emoce a jejich ventilování.* Jedinec své pocity projevuje, snaží se je nedržet v sobě, ale „dostat to ven“. Dává najevo své emoce a nechává je vyplavat napovrch, prožívá je.

11. *Popření.* Jedinec se nesnaží situaci pročitit, naopak ji popírá, i fakt, jak se cítí. Odmítá přijmout fakt, že se v zátěžové situaci nachází.

12. *Behaviorální odpojení se.* Projevuje se tendencí vzdávat úsilí k dosažení cíle.

13. *Mentální odpojení se.* Jedinec se snaží nemyslet na danou situaci, či si připouštět realitu, jedním s příkladů může být denní snění.

14. *Užívání alkoholu a drog.* Jedinec má tendence sáhnout po návykových látkách, které však velmi často situaci daleko zhorší. Po momentu úlevy může nastat nová zátěžová situace, jako výčitky svědomí a vzniká tak začarovaný kruh.

15. *Humor.* Jedinec se se situací vyrovnává skrz humor, tedy vtipkuje os tresoru, který mu situaci vyvolal a popírá tak vážnost věci. Dít se tak může i jen proto, aby si nahlas ulevil, stále se však jedná o strategii vyrovnání se se zátěžovou situací.

S volbou copingové strategie či mechanismu velmi úzce souvisí osobnostní charakteristika jedince. Jelikož se pohybujeme v psychologickém tématu, je třeba dbát i na tyto aspekty. Každý jedinec vystavený stresové zátěžové situaci bude s daným momentem nakládat jinak, a právě jeho volbu ovlivňuje i to jakým člověkem je, jaké má zázemí, jak byl vychován, zda má rodinu či ne a jiné.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Metodika výzkumu

Tato kapitola popisuje výzkumný problém, cíl výzkumu a výzkumné otázky, metodiku a zvolenou metodu a postupy určené pro tento výzkum. Dále seznamuje s výběrem zkoumaného vzorku v rámci vybrané firmy, průběhem sběru dat a s etickými aspekty výzkumu. V této kapitole je také stručně představena firma Sipral a.s., ve které výzkum probíhal. Pro práci byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu a data byla vyhodnocena pomocí tematické analýzy.

4.1 Výzkumný problém

Autorka se rozhodla zkoumat problematiku stresu na pracovišti v průběhu pandemie. Domnívá se, že období pandemie bylo pro zaměstnance firmy Sipral a.s. náročné, a stresové, tedy se nacházeli v náročné životní situaci. Informanti zaujímají jiné pozice ve firmě, a tedy se liší i jejich pracovní podmínky v období pandemie i obecně. Autorka se domnívá, že pandemie Covid 19 přinesla zaměstnancům nejen určité změny do jejich obvyklého pracovního života, ale také takové stresové situace, při kterých byli donuceni se s nimi naučit pracovat.

4.2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem výzkumu je zjistit jak zaměstnanci firmy Sipral a.s. prožívali stres v období pandemie, zjistit, jaké stresory na ně působily a jak s nimi pracovali, tedy jaké copingové mechanismy daní informanti volili. Výzkumné otázky, které se ptají na výzkumný problém zároveň konkretizují cíl výzkumu.

Z cíle vyplynuly výzkumné otázky, kterými jsou:

- Jak se zaměstnanci cítili v průběhu pandemie na pracovišti a co je stresovalo?
- Jaké strategie a mechanismy byly voleny k zvládnání stresu a napjatých situací?
- Jaká pozitiva a negativa v průběhu pandemie zaznamenali v pracovním prostředí?

4.3 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum se vyznačuje důrazem na zkoumání perspektiv a interpretací jednotlivců a skupin ve vztahu ke světu. Tento typ výzkumu je prováděn v přirozeném prostředí a cílem výzkumníka je získat bohaté porozumění zkoumanému subjektu. Přestože počet účastníků je obvykle malý, množství získaných informací je často značné, a to i přes absenci statistických metod. Kvalitativní

výzkum využívá detailní popisy zkušeností a situací subjektů výzkumu. Výzkumník zkoumá slova a obrazy a snaží se je vysvětlit v sociálním kontextu (Hanzl, 2014).

Pro praktickou část práce byla zvolena metoda kvalitativního výzkumu. Kvalitativní metoda byla zvolena zejména proto, že dané výzkumné otázky si vyžadují podrobné informace a tento druh výzkumu umožňuje zajít při zkoumání jednotlivých problematik a témat do hloubky věci, tím tedy získat podrobnější popis prožívání dané situace vycházející z téma práce. V neposlední řadě, motivem pro volbu kvalitativního výzkumu představoval výběr cílové skupiny, tedy zaměstnanců dané firmy. Vzhledem ke komplexní problematice, byl tento druh výzkumu nejuvýstižnější a díky němu bylo možné zkoumat situaci do hloubky a věnovat se každému informantovi individuálně. Díky kvalitativnímu přístupu bylo možné se přizpůsobit potřebám všech informantů a zkoumat danou tematiku v jejich přirozeném prostředí.

Zpočátku byla vytvořena rámcová témata a okruhy a dané otázky pro informanty se od nich odvíjely. S každým informantem strávila autorka od 20 do 35 minut a rozhovor se odvíjel odlišně u daného informanta.

Před výzkumem si autorka udělala pilotní výzkum, aby zjistila, jaký čas jí výzkum zabere a jak správně reagovat na postřehy informantů, tedy jak již bylo zmíněno, nezaujímat postoj, který by mohl ovlivnit informanta.

4.3.1 Scénář rozhovoru

Rozhovor, který byl polostrukturovaný se skládal z klíčových otevřených otázek, přičemž u každé oblasti měla autorka doplňující otázky, které se mohly jemně lišit u každého z informantů. Informanti obdrželi oblastní otázky s předstihem, hlavně z důvodu toho, aby se rozhodli, zda se tohoto výzkumu chtějí zúčastnit.

Nejprve se autorka ptala na stresory zaměstnanců firmy Sipral a.s. v rámci pandemie. Rozhovor tedy započal prvotním zamyšlením se nad tím, co informanty během pandemie stresovalo, co považují za stresové situace, co bylo jejich největším stresorem apod.

Nadále se autorka rozhovoru soustředila na hloubku věci, tedy ponořit se více do určitých situací kterým byli informanti vystaveni v průběhu pandemie, které v nich vyvolávaly stres.

Dále se autorka zaměřila na projevy a dopady stresu v rámci pandemie. Jedná se tedy o konkrétní projev stresu, jak na psychické, tak fyzické stránce člověka. Následovalo tázání na téma

způsobu zvládnání stresových situací, autorka se tedy doptávala na coping mechanismy daných informantů, aneb jak se stresem nakládali a co jim pomáhalo dané situace zvládat a snášet jednodušeji.

Poslední část rozhovoru se věnovala podpoře, tedy otázkám typu, co dále pomáhalo informantům napjaté situace zvládnout, zda jim pomohl někdo konkrétní, jak a zda probíhala podpora ze strany kolegů a zaměstnavatele.

Autorka každý z rozhovorů přizpůsobila danému informantovi dle toho, jakým směrem se rozhovor vyvíjel, tzn. některé informanty pandemie Covid 19 spíše stresovala, některé naopak v jistých ohledech zklidnila. Cílem bylo zaměřit se na věc z širokého pohledu a hluboce tématiku prozkoumat.

4.4 Výběr výzkumného souboru

Při výběru tématu bakalářské práce bylo nutné si také vybrat firmu, či skupinu, ve které je možné výzkum uskutečnit. Vzhledem k předešlé úspěšné spolupráci si autorka zvolila českou středně velkou firmu Sipral a.s. se sídlem v Praze. V rámci firmy autorka oslovila zaměstnance s prosbou, zda by jí věnovali svůj čas a zúčastnili se hloubkového rozhovoru v rámci kvalitativního výzkumu k vypracování praktické části bakalářské práce. Informanti byli vybráni pomocí nepravděpodobnostního výběru, a to metodou záměrného (účelového) výběru. Kritérium pro výběr informantů byla následující: zaměstnanci firmy Sipral a.s., pracovali ve firmě před pandemií i v jejím průběhu, jsou různého pohlaví a na rozdílných pozicích ve firmě. Bylo tak provedeno pro zajištění variability

V závěru byl vybrán takový soubor, který obsahoval jak informanty ženského i mužského pohlaví tak informanty s jinými pozicemi ve firmě, aby bylo naplněno kritérium diverzity. Vzhledem k průběhu výzkumu, byli osloveni ještě dva informanti. Jednalo se hlavně o potřebu získání variabilních informací a pohledů na danou skutečnost.

Bylo tedy osloveno 7 zaměstnanců firmy Sipral a.s. ve věkové kategorii 37-49 let a to 3 ženy a 4 muži a ve firmě již nějakou dobu působí, mají tedy možnost komparace působení na pracovišti před, během i po pandemii a mohli autorce zodpovědět otázky ohledně zásadních změn v daném prostředí. Informanti dobrovolně poskytly autorce rozhovor k tématu práce. Pro účely výzkumu byli informanti označeni informanty A-G. Výzkum probíhal v lednu a únoru roku 2023 a tedy se dá říci, že po pandemii Covid 19.

4.5 Představení firmy Sipral a.s.

Základní informace:

Obchodní jméno: SIPRAL, a. s.

Právní forma: Akciová společnost

Sídlo společnosti: Třebohostická 3165, Praha 10, IČO: 61860433

Logo společnosti:



Zdroj: Interní materiály společnosti SIPRAL, a. s.

Společnost Sipral a.s. je českou firmou sídlící v Praze, svou vizi vyjadřuje prostřednictvím kréda „Každý projekt je jedinečný, každý projekt je výzvou“. Jejich cílem je tvorba a poskytování kvalitních konstrukcí ze skla, hliníku a dalších lehkých kovů. Současným posláním firmy je poskytovat inteligentní, originální a vizuálně atraktivní řešení opláštění budov.

Výzkum se autorka rozhodla provádět v této firmě díky předešlé příjemné zkušenosti a ochoty firmy ke spolupráci.

4.6 Metoda analýzy dat

Kvalitativní analýza dat je uměním zpracovat data smysluplným způsobem a nalézt odpověď na položenou výzkumnou otázku (Hendl, 2012). K analýze dat z hloubkových rozhovorů, které byly provedeny individuálně v průběhu ledna a února roku 2023 na adrese firmy Sipral a.s. byla použita metoda otevřeného kódování metodou papír a tužka.

Z počátku byla data a údaje z rozhovorů rozebrány, následně konceptualizovány a poskládány novým způsobem, kódovány a zpracovány do výsledku. Text jako sekvence byl rozbit na jednotky, těmto byla přidělena daná jména a názvy a následně bylo vše shromážděno.

Pro grafické zpracování výsledků výzkumu autorka zvolila myšlenkové mapy.

4.7 Etické aspekty výzkumu

Potenciální informanti výzkumu byli dříve informováni o tématu a účelech kvalitativního výzkumu sloužícímu k praktické části bakalářské práce, byli seznámeni s jejím průběhem, náročností i

následným použitím a zpracováním záznamů. Informanti byli individuálně požádáni o souhlas zpracování dat z výzkumu.

Zároveň bylo uvedeno, že jejich identita a identita jiných osob zmíněných v rozhovoru zůstane plně anonymní. Informanti souhlasili s nahráním rozhovorů na diktafon a citací v práci.

Před konáním výzkumu je důležité, aby autorka nebyla ovlivněna vlastním úsudkem a nepodsouvala tak informantům vlastní teorie, nápady či pocity. Jedná se o komplexní šetření a autorka se musí důkladně připravit na zkoumání dané problematiky. Dalším podstatným krokem pro autorku je vlastní sebereflexe při zkoumání svých domněnek a předpokladů ohledně daného tématu. Jelikož se téma pohybuje v rámci daného období, náročné životní situace, je podstatné se také zamyslet nad tím, co se přesně odehrávalo a brát v potaz, že každý informant může vnímat situaci zcela jinak, i pro tazatele (autorku) nesrozumitelně, v tento moment by proto měla autorka mít zpracované vlastní domněnky k dané problematice a upustit od svých předpokladů.

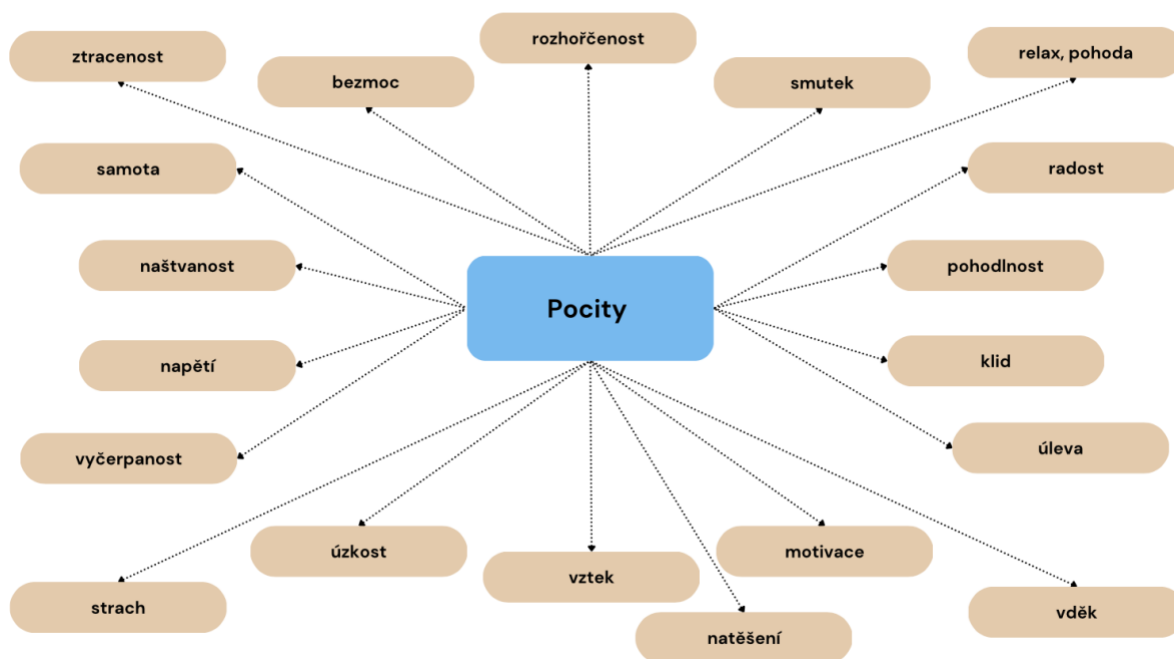
Autorka se v průběhu výzkumu ocitla v již jí známém prostředí, neb s vybranou firmou spolupracovala již v minulosti, co jí však bylo nové, byli právě informanti. Autorka prováděla hloubkové polostrukturované rozhovory s každým informantem individuálně a tato metodika jí byla zcela novým přínosem a zkušeností.

5 Výsledky

Tato kapitola je věnována výsledkům výzkumu získaným kódováním z polostrukturovaných hloubkových rozhovorů uskutečněných ve firmě Sipral a.s.

5.1 Stresory a pocity – první výzkumná otázka

První výzkumná otázka se zabývá stresory a pocity, tato kapitola se věnuje této tématice.



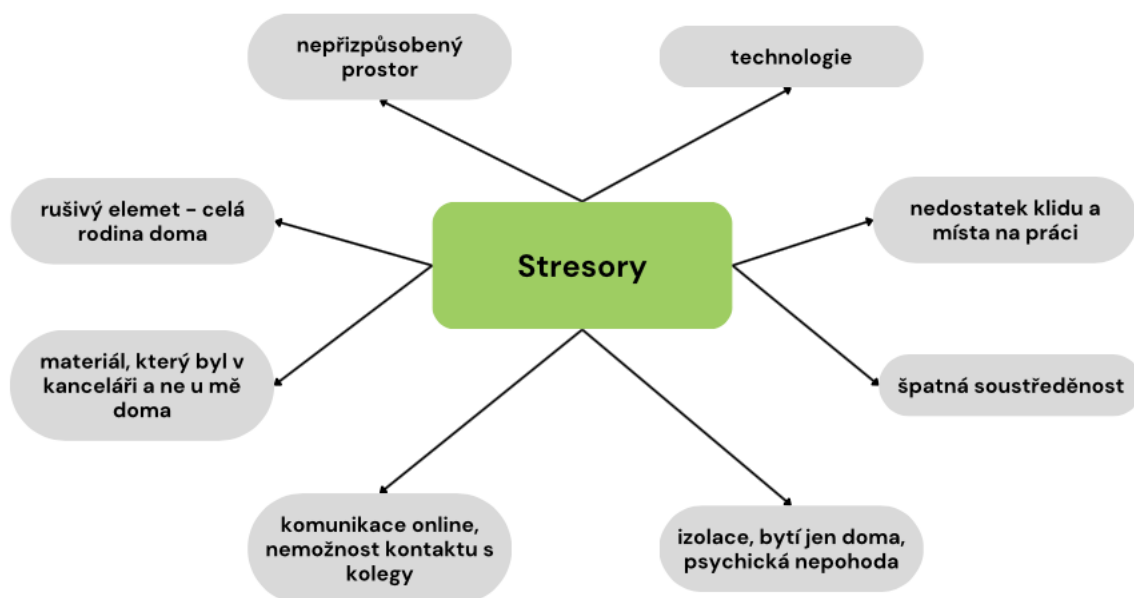
1 SCHÉMA – POCITY (VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ)

Rozhovor s každým z informantů počínal otázkou, jak vnímají stres a jaké stresory s příchodem pandemie na pracovišti zaznamenali. Informant A zmínil jako největší stresor nevědomost a nejistotu z toho, co se bude dít dál. Vzhledem k situaci, kterou nikdo nedokázal předvídat a každým dnem se věci měnily, se informant A cítil bezmocný a ztracený. Nevědomost je jedním z velkých spouštěčů stresu a vyvolává pocity bezmoci. Právě nevědomost a strach z toho, jak se, co bude v následujících dnech, týdnech a měsících odehrávat zapříčinil stresové situace hned dvěma informantům (A a C). Informant C se zmínil, že jedním z faktorů nevědomosti byl sice osobní a rodinný život, ale v pracovním prostředí neměl nikdo odpověď na otázky „Co se bude dít dál? Jaké změny nás čekají? Jak se nás tato situace dotýká? Ovlivní to mou práci?“.

Nejistota a strach o ztrátu pracovní pozice byl dalším stresorem, který informant C zmiňoval. Cítil se nejistý v době, kdy pandemie poprvé zaklepała na dveře kanceláří, neb nevěděl, jak moc se

může daná situace dotknout jeho pozice. Vzhledem k tomu, že informant C pracuje na poměrně vysoké pozici a má pod sebou tým lidí, za které zodpovídá, jeho strach se netýkal pouze jeho ale celého týmu. Strach o ztrátu zaměstnání a stále konzultování s kolegy v momentě, kdy nikdo nemá informace o tom, co se skutečně odehrává vyvolalo v týmu kolegů paniku a nepříjemné stavy. Takové situace způsobovalo obavy a stres, který nelze jen tak jednoduše zastavit či odstranit, informant tvrdí, že nejvíce ho udržovala v jakémsi klidu víra v to, že to dopadne vše dobře.

Informant B se zmiňuje o stresoru vyvolávání paniky v okolí. Jakmile se octl v prostředí, kde panoval stres a strach, mělo vliv i na něj a spíše, než by ho to také uvádělo do stresu, cítil naštvaní a pocity vzteku. Prostředí, v jakém se pohybujeme nás ovlivňuje a může nás uvést do stavů, které by nebyly v prostředí jiném vyvolány, pokud tedy informant B mluví o situacích, kdy kolem panovala panika, byl sám rozhořčen a nevěděl, jak se situací naložit, neb jak informant B uvádí „říct někomu ať se uklidní prostě nejde“ a „byl jsem naštvaný na společnost a některé lidi, že se z toho mohli zbláznit, když je důležitý zůstat v klidu a prostě vydržet“. Zde se opět setkáváme s kolizí charakterů osobnosti. Je důležité myslet na to, že se každý se stresem a napjatými situacemi vypořádáváme jinak a je samozřejmě těžké zůstat objektivní, obzvlášť v momentech jako byl příchod pandemie, tedy v těžkém období, kterého se dotklo každého jedince.



2 SCHÉMA - STRESORY (VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ)

Výše uvedené schéma se zaměřuje na otázku „Co informantům nevyhovovalo na práci z domova?“. V této kapitole budou zmíněny nejen faktory, které komplikovali práci z domova, ale také další faktory a pocity, se kterými se informanti v průběhu pandemie potýkali.

Dvě informantky (D a E) přecházeli téměř okamžitě na práci z domova, pro jednu to bylo dokonce příjemné, neb ušetřila čas na cestě do práce a vzhledem k příjemnému zázemí, které její domov nabízí, se cítila více v klidu a odpočívající. Informantka E se také zmiňuje o jakémsi komfortu práce z domova, dále ale podotýká, že bylo velmi náročné zařídit si doma kancelář ze dne na den. Nejenže se najednou doma nacházela s celou svou rodinou a bylo nutné vytvořit takové zázemí pro každého zvlášť, ale zároveň nastal jakýsi boj s technologií, bylo nutné vše zařídit tak, aby fungoval internet a počítače, připojení se k aplikacím, které firma využívá ke komunikaci a tyto všechny aspekty vyvolávaly stres. Jedná se o situaci, ve které jsme předtím nebyli a bylo nutné se zařídit velmi rychle, najít si nový styl práce a dále odvádět svou práci se stejnou výkonností. Setkáváme se zde s napjatými situacemi, kdy technologie nefungovala, jak bylo nutné, aby fungovala, s vytvářením si pracovního prostředí doma, což nikdy předtím konáno nebylo, a to vše za podmínek toho, že má informantka E doma i celou rodinu.

S home officem souvisí další stresor, který byl v rámci rozhovoru zmíněn informantkou D, která strávila práci doma přes čtyři měsíce. Z počátku se doma cítila poněkud příjemně, dělalo jí dobře, že může vstávat ráno později, a tedy se cítila více odpočatá, také měla doma pohodlí, které třeba kancelář nenabízí, avšak co bylo stinnou stránkou věci byla právě hranice mezi časem pracovním a již domácím bytím. Vzhledem k tomu, že pandemie postihla nejen pracovní prostředí, ale naprosto vše včetně gastronomických zážitků, kultury a jiného, bylo jasné, že lidé tráví čas převážně doma, jsou izolováni, obzvlášť v období, kdy bylo dokonce státem nařízeno doma zůstat a nikam nejezdit, tedy zůstat v nejbližším okolí svého domova. Domácí prostředí se pro informantku D stalo pracovním a rozlišit, kdy už je čas „z práce odejít“, bylo obtížné. Cítila jako důležité si tato dvě prostředí oddělit, ale pokud měla práce více, říkala si, že to přeci dodělat může a bude to pro její budoucí já přínosnější, když se však tento přístup stal pravidlem, uvědomila si, že pracuje více, než její úvazek popisuje a pokud by byla v kanceláři, končila by dříve. Informantka D popisuje pocity ztracenosti, neschopnosti nastavit si hranice tak aby nebylo její domácí prostředí zcela pracovním a zároveň, aby se jí stále doma pracovalo dobře. Bylo pro ni náročné určit si, kdy už s prací pro daný den končí a vzhledem k tomu, že měla stále přístup k emailu a počítači, reagovala na dotazy kolegů i v čase, který již měl být její volný. Cítila se tedy v závěru ne jako pracovitý zaměstnanec, který je svědomitý ale zahlcený a bezmocný se situací nějak naložit, aby se tyto pocity neopakovaly. Informantka D se zmiňuje, že v moment, kdy pandemie

pokročila a dostala od svého zaměstnavatele opět možnost vrátit se do kanceláře, či alespoň docházet na část týdnu, cítila úlevu a i radost, že bude mít opět práci oddělenou od domácího prostředí.

Informantka F zmiňuje problém se soustředěním se v domácím prostředí. Jednalo se o faktory domova, tedy všemožné atributy, které doma odvádí naši pozornost k jiným věcem, než na které se máme v daný moment soustředit. Pokud nemá jedinec domov přizpůsobený k práci, může to pro něj být velkou výzvou, si tam takové prostředí v poměrně krátkém časovém úseku vytvořit. Jednou z dalších výzev, o čem informantka hovoří, je ztráta koncentrace z důvodu malého prostoru, ve kterém se najednou nachází celá čtyřčlenná rodina.

Dalším z faktorů, kterému se budeme věnovat jsou technologie, tedy problematika, které lidé pracující z domova čelili. V kanceláři má zaměstnanec dané zázemí, prostředí je přizpůsobeno jeho práci a toto prostředí vytváří pro své zaměstnance zaměstnavatel. Pokud však, jak někteří z informantů, odchází zaměstnanec na nějakou či neurčitou dobu pracovat z domova, je v dnešní době nutné mít přístup k technologiím, které firma využívá. Bavíme se především o počítačích, programech pro práci, aplikacích, skrz které tým kolegů komunikuje a jiné. Informantka F zmiňuje, že pro ni nebylo tak obtížné zvyknout si na aplikaci, přes kterou měli firemní konference a jiné schůzky, ale že to bylo náročné kvůli připojení a vybavenosti. Někdy se z toho cítila již unavená a ztracená, jelikož jí signál či kolegům vypadl a neslyšela informaci, kterou potřebovala, některé věci trvaly dvakrát déle a srovnávala situaci s bytím v kanceláři, kdy v open space mohou s kolegy komunikovat v průběhu dne, a tak urychlit předání informací, které nevyžadují složitosti.

S tímto souvisí další atribut schématu a faktor, který byl informantkou D podotknut, a to je právě vybavenost nové domácí kanceláře. V kanceláři v práci mají zaměstnavatelé přístup k všemožnému vybavení, například jak informantka zmiňuje velké barevné tiskárny, její práce obnáší práci s velkým množstvím dokumentů a plánů, které je třeba důkladně projít a upravovat, byla zvykla si tyto dokumenty prve tisknout a tuto možnost doma neměla, nacházela se tedy před dvojnásobným řešením, dojet do kanceláře a dané dokumenty si vytisknout a opět odvézt domů, či je netisknout a vše vyčíst z displeje počítače, což jí ale jednak komplikuje práci, dělá mnoho věcí složitější a nepřehlednější a zabírá jí to mnohem více času. Informantka D se v této situaci necítila komfortně, neb byla zvyklá na svou práci v kanceláři a musela se velmi uskomnit a pracovat s tím, co domov nabízí. Zmiňuje také, že když nastala možnost kancelář opět navštěvovat, těšila se a bylo jí to úlevou.

Komunikace byla dalším faktorem, který se pro zaměstnance radikálně změnil. Někteří byli již zvyklí na komunikování online, především taci, kterých projekt se odehrával v zahraničí a bylo nutné

se spolupracovníky, dodavateli a dalšími lidmi komunikovat i mimo dny, kdy daní projektanti do zahraničí cestovali. Pro ty byl přechod na téměř veškerou komunikaci online snazší. Dvě informantky (D a E) se však zmiňují o problémech, které nastaly v rámci přechodu. Jednak jak již bylo řečeno se potýkaly s novou aplikací, technologií a musely se naučit, jak se vším pracovat, další, náročnější složkou, je však samotná komunikace v rámci jednotlivých konferencí a rozhovorů online. Informantka D popisuje dvě hlavní situace, které v ní vyvolávaly nepříjemné pocity. Pokud se konala konference, či schůzka online více lidí, stávalo se, že všichni nedostali prostor vyjádřit svůj názor a potřeby, neb nastávaly technické problémy a zároveň neměli informanti schůzky možnost číst řeč těla, jelikož se neviděli. Kamera jim často vypadávala a hlas také, komplikovalo to tedy celou schůzku. Naopak jeden z informantů hovořil o tom, že u něj tyto problémy nastávaly zřídka, protože se jeho práce odehrává především v programu na počítači a s kolegy tolik nekomunikuje. Další situací, která byla náročná, nastala v moment, kdy se zaměstnanec spojil s někým, koho dříve neznal a konzultoval s danou osobou například smlouvy. Pokud víme, kdo je na druhé straně a osobu dobře známe, je nám jednodušší s ní komunikovat, neb víme jak a tušíme, jak reaguje. Pokud se však s někým scházíme poprvé, komunikaci i dojem a úsudek může online schůzka značně komplikovat. Informanti (B, D, G) mluvili o ztracení trpělivosti a pocitech, že už jsou z tohoto stylu komunikace unavení.

Izolace, existování doma a pouze doma. Navazujeme na komunikaci, zaměstnanci ztráceli zdravý fyzický kontakt s kolegy a setkávali se s ostatními především online. Negativní vliv, o kterém se informanti zmiňují na ně měla právě izolace. Informant G říká *„Na začátku to bylo celkem fajn, byl jsem doma, byl jsem v klidu, ale po chvíli už to bylo moc, chybělo mi jít ven s kolegy, dát si oběd o pauze, a tak nějak se pohybovat ve větším prostoru, kanceláře máme příjemný a prostorný a doma jsem nebyl zvyklý pracovat asi nikdy, takže určitě preferuju chodit sem do kanceláře, nějakou dobu to doma jde, ale ne na dlouho.“*. Mezi prvky, které jsou pro člověka zdravé je i sociální kontakt, pokud je osoba dlouho bez jakéhokoliv kontaktu, může upadat do stavů deprese, úzkosti, osamělosti, a to má pak vliv jak na duševní, tak fyzické zdraví člověka. Informant se dále zmiňuje o tom, že se nejednalo jen o pracovní prostředí, ale právě kombinace práce doma a zároveň nemožnost zajít si po práci někam do restaurace, či divadla ho uvádělo do stavů smutku a bezmoci, neb jak již bylo výše zmíněno, nevěděl, co se bude dít a kdy tento stav skončí.

Někteří z informantů (B, C, G) pracují na takové pozici, která obnáší cestování do zahraničí, kde pracují na daném projektu. Pro některé bylo komplikací to, že nemohli odletět a být přítomni u projektu a veškerá práce a komunikace se odehrávala online. Neopomeňme také jazykovou bariéru, která se hůře snášela při online konferencích. Nastávaly momenty, kdy nemožnost vycestovat a

navštívit stavbu/projekt v zahraničí vyvolávalo stresové situace a pocity vzteku, jelikož se pracovalo déle a termín dokončení nebylo možné splnit, to zapříčinila nejen náročnější komunikace, ale také zpomalení dovozu stavebnin a materiálů potřebných k dokončení projektu/stavby. Informant B však hovořil o pohodlí, které mu necestování přineslo, naopak byl rád, že létat do zahraničí nemusí a cítil se v této situaci příjemněji, říká, že mu to ušetřilo spoustu času a energie.

Vzhledem ke zpoždění některých projektů, zaměstnanci se nacházeli ve stresu. Byli v časovém napětí a bylo nutné dané věci dotáhnout, v takový moment, kdy zodpovídají za daný projekt, je důležitá právě komunikace a spolupráce. Jsou však faktory, které prakticky nelze ze strany zaměstnanců ovlivnit, jako například včasné dodání materiálu k nim do firmy. S pandemií Covid 19 se mnohé zpozdilo a bylo nutné se situací naložit nejlépe jak bylo možné. Informant G zmiňuje, že byl častokrát naštvaný i sám na sebe, že si lépe nezorganizoval čas či priority a teď se nachází ve stresu, má špatnou náladu, ale „*musí zatnout zuby a makat*“. O naštvání a vzteku hovoří i informantka F, která tyto pocity prožívala nejvíce doma, kdy bylo nutné zorganizovat celou rodinu, všem nastavit počítače a zároveň musela pracovat či se účastnit schůzky online ona sama. Říká, že ji trápilo, že byla nepříjemná na děti, zvyšovala hlas a „*v závěru to ničemu nepomohlo, protože jsem byla akorát víc naštvaná a neudělala jsem, co jsem potřebovala*“. Informant A zas hovoří o nestíhání práce, kvůli opožděné a zdlouhavé komunikaci v online prostředí, říká, že si rád plánuje svůj pracovní den tak, aby nebyl v časovém presu a nemusel pak vybírat, co udělat dřív a co nechat na další den či dokonce týden, neb nerad věci odkládá. Nacházel se však často v situaci, kdy si priority stanovit musel a pak byl ve stresu, že práci neudělal pořádně či včas.

Pokud se posuneme v čase na konec pandemie, kdy se zaměstnanci postupně vrátili do kanceláří a pomalu se otevřely restaurace, tedy bylo možné s kolegy zajít na oběd, ustávaly restriktce a respirátory se nosily už pouze na úřadech a v zdravotnických zařízeních. Informantka D se zmiňuje o stresoru, který nastal až v tento moment. Cítila se, že doma zpohodlněla, jednalo se o ranní vstávání, oblékání se, líčení a obecně přesun opět z prostředí domova do kanceláře. I když se na návrat těšila, byl pro ni náročný a cítila jakýsi tlak (MZCR, 2021).

Shrnutí

Stresory: V rámci rozhovoru se autorka ptala informantů na to, co je stresovalo během pandemie. Prvotním a největším stresorem byla více informanty zmíněna nevědomost. S příchodem pandemie Covid 19 informanti pociťovali strach z toho, co se bude dít, nevěděli jak a proč se teď mnohé mění, měli strach ze ztráty zaměstnání, cítili úzkost, sociální úzkost. Také byl zmíněn stres, co se

technologie a nutnosti naučení se komunikovat online, nedokonalé přizpůsobení k práci doma a nadále nesoustředěnost při práci z domova. Zaměstnanci se také potýkali s nepříjemnými pocity z izolace a nemožnosti vyjít za kulturu, neb dělat to na co byli zvyklí. Největším stresem byla náhlá změna zkrátka všeho.

Pocity: Mnozí informanti prve mluvili o tom, že na ně stres neměl nijak zvláštní dopad. V závěru pak někteří hovořili o větší únavě, roztěkanosti v rámci home officu, nesoustředěnosti, vzteku a výbušným reakcím. Někteří se uchýlovali k nadávkám, negativním myšlenkám ohledně sami sebe a svého nedokonalého chování, k pochybám a naštvání se jak na situaci, tak sami na sebe. Informanti také pociťovali strach, úzkosti a cítili nejistotu, nejen například ze ztráty zaměstnání, ale také ohledně financí.

5.2 Coping, strategie a mechanismy zvládnání stresu – druhá výzkumná otázka



3 SCHÉMA - JAK SE SE STRESEM VYROVNÁVÁM (VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ)

Výše uvedené schéma zahrnuje strategie, mechanismy a postupy, které informanti v průběhu rozhovoru zmiňovali. Někteří mají strategií vícero a bylo možné pozorovat, že se se stresem umí vypořádat, jiní říkali, že své strategie stále pilují a někteří dokonce zmínili, že „někdy je prostě nejlepší si zanádat a dostat to ze sebe ven“ (Informant A).

Tato kapitola se bude věnovat mechanismům a strategiím, které zaměstnanci využívali k vyrovnání se se stresem a napjatými situacemi, co jim pomáhalo k nalezení klidu a jak se vypořádávali se stresem, který pandemie přinesla.

Informant B hovoří o zázemí v rodině, žije se svou ženou a dětmi a říká, že jsou jeho „nabíječkou“. Pomáhalo mu soustředit se na rodinné radosti, na hrátky s dětmi a mluvení o věcech, které ho stresovali, stresují a trápí. Zmiňuje se o rodinné pohodě, trávení času na zahradě a umění vypnout a soustředit se na svou rodinu. Nalézá doma klid a pomáhá mu sdílení svých myšlenek se ženou. Rodinu jako velkou podporu uvádí i ostatní informanti, někteří říkají, že v rodinném prostředí sice stres také vzniká, ale zároveň díky vzájemné péči zaniká.

Sdílení svých pocitů s kolegy a vzájemná podpora na pracovišti, toto zmínili hned dva informanti (A, C). Vyjadřují vděk vůči svému týmu na pracovišti a kolegům. Hovoří o pravidelných hovorech mezi sebou a podpoře, která jim pomáhala zvládat stresové chvíle. „*Byli jsme v tom všichni spolu, tak jsem rád, že jsme si mohli o všem pokecat, sdílet názory a třeba to všechno i trochu zlehčit a zasmát se.*“. Informant C hovoří o tom, jak se mohli navzájem podržet s kolegy a v týmu. Nalézal útěchu v mluvení nahlas a sdílení názorů s ostatními.

Informantka F mluví o své strategii, jak se vypořádat se stresem. Prý již před příchodem pandemie bylo její útěchou a zklidněním dát si horkou koupel, dát si vanu, něco sladkého na zub a relaxovat za poslouchání hudby, kterou má ráda. Další informantka (E) zas nacházela klid v seriálech, které dobře zná a tedy nevyžadují žádnou citovou investici, nepřekvapí ji, nenapnou ji, neb ví co čekat a dělá jí to tak dobře. Mluví o filmech, které dobře zná, či takové, které nevyvolávají pocity ani smutku ani přehnaného nadšení.

Informant G se naopak uvolňuje sklenkou vína večer po náročném dni. Rád si ťukne s někým z rodiny, či přítelem a rozprávějí o životě, událostech a tak dále. Informant C také zmínil skleničku, ale spíše mluví o pivu po sportu, podle něj je ideálním uvolněním se od stresu třeba jízda na kole a pak pivo někde v přírodě.

Nejčastěji zmíněným uvolňujícím prvkem byla příroda. Není to šokující, kultura se dala označit za neexistující v době pandemie, a tedy mnoho lidí trávilo více času v přírodě. Informantka D mluví o radosti, kterou ji najednou každodenní vycházky do lesa s dětmi a manželem přinesly. Hovoří o relaxaci a cítění se dobře na čerstvém vzduchu. Další informantka (F) mluví o nových věcech, které jako rodina začali dělat, vymýšleli si nové netradiční trasy na vycházky, zkoumali společně jako rodina mapu, a tak měli nové zážitky. Říká, že to odreagování od stresu a změna myšlenek jí velmi pomáhalo. Dále bylo

zmíněno objímání stromů a čerpání energie v přírodě, soustředění se na dýchání a vyplavování negativy z těla, vnímání své energie a práce se svými myšlenkami.

Další informant (A) zmiňuje sport, především intenzivní, kde se může vypotit. Tedy například jízdu na kole či běhání. Říká, že mu to pomáhá „čistit si hlavu“, vyplavovat stres a přepnout na lepší náladu, soustředit se na to, co má rád a co ho baví. Sportování bylo zmíněno i další informantkou (E), mluví však o klidnější verzi. Říká, že ji pomáhá cvičit jógu a od té doby, co ji cvičí pravidelně, se cítí méně ve stresu a s klidnější hlavou. „*Jóga je skvělá věc, myslím, že by ji měl povinně cvičit každý, je to krásný způsob, jak vyčistit jak hlavu, tak dělat něco pro tělo.*“ říká informantka E.

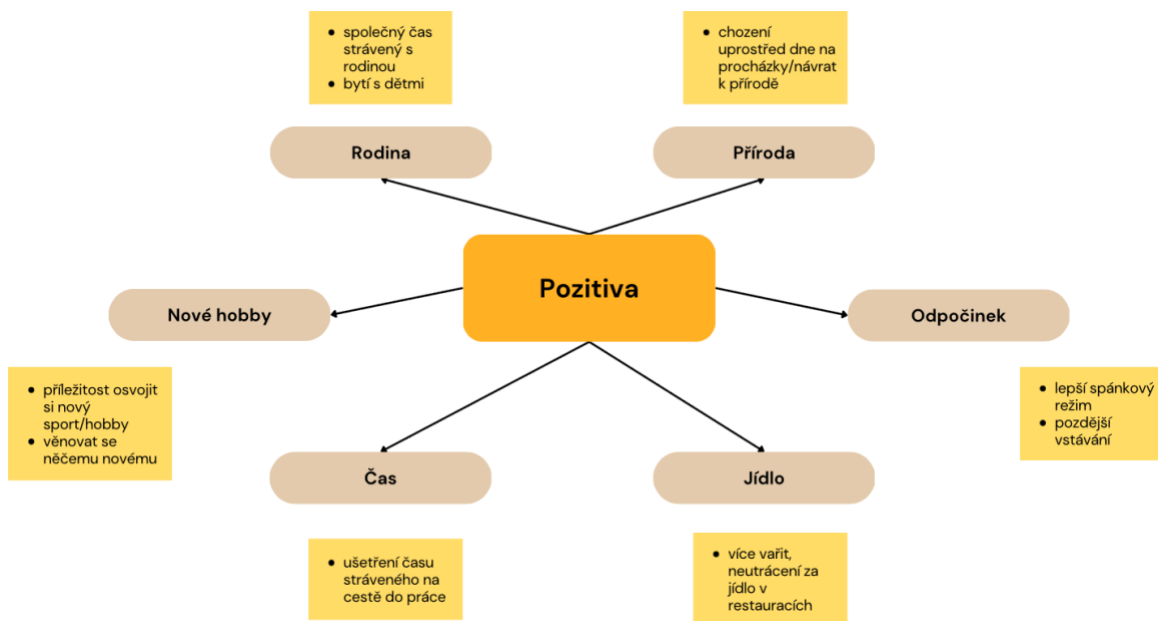
Informantka D také zmínila, že když pandemie přišla, bylo jaro, a to samo o sobě pomáhalo vypořádávání se se stresem, bylo možné být díky počasí více venku a sama rozkvétající příroda jí pomáhala k naladění se na klidovou vlnu.

Shrnutí

Coping mechanismy a strategie: Informanti se zmiňovali o praktikách a strategiích, které konají při stresových momentech, zmínili se o věcech a činnostech, které jim pomáhají se pravidelně udržovat v jakési pohodě a klidných myšlenkách a zároveň praktiky, které jim pomáhají v daný moment. Jedním z coping mechanismů zmíněným jedním z informantů bylo „zdravé zanedávání“, informant hovořil o tom, že tím dobře dostane svůj vztek ze sebe ven a uvolní se tím. Jiný zmínil sklenku piva či vína večer po práci. Dále se mluvilo například o koupeli a starání se o sebe. Zmíněny byly oblíbené filmy a seriály, které nevyžadovaly citovou investici, písničky, které jsou informantce příjemné na poslech. Často také zaznělo téma příroda neboli procházky, výlety apod. dále velkým tématem byl sport, například jízda na kole, běhání a jóga. Informanti také hovořili o sdílení pocitů, názorů a myšlenek se svou rodinou a přáteli, ať třeba i po telefonu.

5.3 Pozitiva a negativa – třetí výzkumná otázka

Je vhodné zmínit i pozitivní prvky, které zaměstnanci během rozhovorů zmínili, jedná se o faktory, které během pandemie způsobily pozitivní pocity, tyto faktory jsou představeny v následujícím schématu. Rozhovory se zaměstnanci firmy Sipral a.s. nebyly z daleka pouze o negativních myšlenkách, stavech, stresově napjatých situacích, mnozí se zmiňovali i o pozitivních věcech, které jim období pandemie přineslo, co se naučili, co si odnášejí a jiné.



4 SCHÉMA - POZITIVA (VLASTNÍ ZPRACOVÁNÍ)

Výše uvedené schéma znázorňuje informanty zmíněná pozitiva, která jim pandemie přinesla, respektive pozitivní faktory, které během a po pandemii zaznamenali.

Jednou z takových věcí je pro informantku E angličtina. Respektive vysvětlila, že již před pandemií měla možnost jako zaměstnanec navštěvovat kurzy, prezenčně či online, anglického jazyka. Měla však strach z online výuky a měla pocit, že jí to nebude vyhovovat, během pandemie to ovšem zkusila a na lekci se připojila. Angličtinu online si zamilovala, a i dnes se s lektorkou přes MS Teams setkává na pravidelné lekce.

Dalším pozitivním faktorem je pro informanta G naučení se větší trpělivosti, především s technickými problémy. Zvykl si na komunikaci online, avšak fakt, že ne vždy vše funguje jako na drátkách je třeba mít na paměti.

Několika informanty (A, B, C, E, F) byla dále zmíněna příroda, a to ve smyslu takovém, že ji navštěvují častěji a považují tento fakt za velmi příjemný i pro svou rodinu a své psychické zdraví.

Informant G se také zmínil o vděku, že si teď mnohem více váží možnosti komunikace v zasedacích místnostech, a ne pouze přes sdílení obrazovky, je rád, že může s kolegy zajít na oběd a socializovat se. V závěru všichni informanti působili šťastně, že se do kanceláře mohou vrátit, tedy „*do svých zajetých kolejí*“, jak jeden z účastníků rozhovoru řekl (Informant G). Informanti zmínili, že kdyby pandemické restriktce týkající se pracoviště týkaly déle, necítili by se dobře a jsou rádi, že mohou opět pracovat v kanceláři se svými kolegy a účastnit se schůzek a konferencí opět prezenčně. Někteří také mluvili o tom, že jsou rádi, že se zbavili strachu z online technologie a naučili se používat MS Teams, což považují za užitečné i do budoucna a někteří aplikace a online metody nadále používají.

Přístup firmy

Informanti hovořili i o přístupu firmy, jak se cítili ohledně restrikcí a jak firma reagovala na nové zákony státem schválené, mluvili o faktorech, které je trápily a stresovaly, i o věcech, které jim ze strany firmy vyhovovaly a kterých si vážili. Firma, jakožto zaměstnavatel určuje mnoho podmínek a tvoří zázemí pro své zaměstnance, z toho důvodu je jedním z určujících faktorů toho, jak se zaměstnanec cítí v pracovním prostředí, jak probíhal jeho návrat na pracoviště po práci z domova. Zázemí firmy je pro zaměstnance důležité a může být jak podporujícím prostředím, tak stresovým.

Jednou z věcí, která byla zmíněna čtyřmi informanty (A, C, F, G) bylo testování ve firmě a jak situaci vnímali. Zkrátka příjemné to nebylo nikomu, ale všichni se shodli, že je to věc, kterou má firma nařízenou od státu a tedy, že se s tím jako zaměstnanci vypořádají. Fakt, že musejí konat testování dvakrát týdně však nechápali a nevědomost, a právě nepochopení toho, „proč mám něco dělat“ v nich vyvolávalo negativní pocity, neviděli v tom smysl. Informant B však zmiňuje, že byl rád, že firma nepropagovala a nenutila své zaměstnance do podstoupení vakcinace na Covid 19.

Co informantka F zmínila jako pozitivní byl fakt, že jejich kanceláře jsou na principu open space, tedy větší otevřený prostor, a i díky tomu, nebylo nařízeno u nich ve firmě povinně nosit celý den respirátor, pokud se však konala schůzka v menším prostoru, zaměstnanci respirátor nosili. „*Celý den bych v tom teda být nechtěla, ale naštěstí jsme je v kanclu mít nemuseli, protože máme open spaces, na schůzky jsme si roušky brali, ale to dalo se zvládnout*“ říká informantka F.

S příchodem pandemie přišla i událost, která se dotkla mnohých, snížení platu, konkrétně se jednalo až o 20% a informant o této události hovoří jako o silně negativní, neb se tak stalo náhle a jednalo se o radikální snížení. Zaměstnanci se proto rozhodli vyjádřit nesouhlas, podepsat petici a

předat ji vedení firmy. Informant C hovoří o pocitech bezmoci a vzteku, opět o nechápání situace a strachu z budoucích dní. Mluví o své rodině, dětech a strachu o zabezpečení své rodiny i ztrátu zaměstnání, také se však zmiňuje o podpoře kolegů a vděku za to, že „šli a konali a petici podepsali“.

Shrnutí

Někteří informanti mluvili o pozitivní stránce věci, že se díky této výzvě, rychlému příchodu pandemie a nutnému se přizpůsobení všem změnám, stali silnějšími. A to z pohledu jak svých znalostí, například ohledně online prostředí, tak se obohatili chozením do přírody častěji, našli nový koníček, někteří začali více sportovat. Jiní si uvědomili rodinné hodnoty a vrátili se do normálních pracovních podmínek s vděkem, že je opět vše jako předtím, ale s tím, že si toho nyní váží. Pozitivně také informanti hovořili o přístupu firmy, především, že jim nebylo nařízeno být stále v respirátorů díky kancelářím open space. Také zmínili, že nebyli nuceni se nechat vakcinovat.

Mezi negativa by pak patřila pohodlnost, někteří měli po pandemii a návratu pocit, že zlenivěli a bylo pro ně náročné vrátit se ihned do normálních pracovních podmínek. Také se hovořilo o únavě a každodenních zvyklostech, které se najednou opět převrátily naruby. Negativním ze strany firmy bylo snížení platu zaměstnancům.

Nedá se říct, že by si některý z informantů odnášel zdravotní či psychické problémy kvůli stresovým situacím v průběhu pandemie.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat prožívání stresu na pracovišti v průběhu pandemie Covid 19 a prozkoumat pracovní stres v průběhu náročné životní situace. První, teoretická část se věnovala vysvětlení základních pojmů jako je stres, pracovní stres a stresor, dále se první část věnovala stresovým situacím a coping strategiím a mechanismům. V praktické části byly stanoveny čtyři výzkumné otázky, které se ptaly na stresory, projevy a dopady stresu na zaměstnance firmy Sipral a.s. se kterými byl uskutečněn kvalitativní výzkum metodou hloubkových rozhovorů.

V rámci výzkumu bylo zjištěno, jak informanti prožívali pandemii Covid 19 v rámci pracovního prostředí. Mezi stresory, které na zaměstnance působily, patří nevědomost, neinformovanost, izolace, která nastala v moment nařízené práce z domova a informanti se potýkali s nevšedními a náhlými změnami, kterým bylo nutné se rychle přizpůsobit. Dalšími stresory byl například strach ze ztráty zaměstnání či snížení platu.

Období pandemie měla velký vliv na pracovníky a byla výzvou jak v pracovním, tak osobním životě. Každý z informantů se se situací a těžkými chvílemi vypořádával skrze různé copingové strategie. Takovými byly například procházky do přírody, sport, meditace, dechová cvičení, únik k hudbě, která dané osoby uklidňovala či sdílení svých pocitů se svým okolím a rodinou. V závěru výzkumu zjistila autorka, že všichni informanti hloubkového rozhovoru byli šťastni vrátit se ke své práci s podmínkami, které fungovaly před pandemií, s tím že pociťují vděk, že si odnášejí nové zkušenosti, například s technologiemi či si osvojili nové záliby, kterým se v dnešní době nadále věnují.

Autorka byla příjemně potěšena ochotou zaměstnanců firmy Sipral a.s. poskytnout hloubkové rozhovory jako podklad k bakalářské práci, váží si jejich času a sdílení svých prožitků a pocitů v průběhu pandemie. Práce byla autorce přínosem především v rámci praktické části, proces kvalitativního výzkumu je diametrálně rozdílný od výzkumu kvantitativního a hloubkové rozhovory s informanty autorce rozšířily obzory nejen v práci s lidmi, naslouchání, ale také v sumarizaci všech rozhovorů, kdy bylo důležité prozkoumat téma podrobně a správně, detailně popsat hlavní části rozhovorů, které se promítají do odpovědí na výzkumné otázky.

Tato práce je přínosem hlavně díky volbě metodiky, tedy díky kvalitativnímu výzkumu získala autorka mnohem hlubší porozumění danému tématu a získala informace, které by jinak, při výzkumu kvantitativním zůstaly skryty. Na téma stres a pandemie je již napsáno mnoho prací, avšak praktické části většinou obsahují kvantitativní výzkum, jedná se často o dotazníkové šetření a následné vyhodnocení dat, například tyto práce: *Psychologické dopady pandemie COVID 19 na pracovníky*

zdravotnické záchranné služby (Mašínová, 2022), či Vliv pandemie Covid-19 na samostatně žijící seniory (Procházková, 2021) a Stres v práci pedagogů v době pandemie COVID 19 (Bartošová, 2022).

Seznam literárních zdrojů

1. ARNOLD, John et al., 2007. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 978-80-251-1518-3.
2. ATKINSONOVÁ, Rita L., 1995. *Psychologie*. Praha: Victoria Publishing. ISBN 80-7178-640-3
3. BARTOŠOVÁ, P., 2022. *Stres v práci pedagogů v době pandemie COVID-19*. [Umění] (Humanitní studia - Specializace v pedagogických vědách).
4. BATTISONOVÁ, T., 1999. *Zvládnutý stres*. Praha: Jan Vašut, ISBN 80-7236-053-1.
5. BROCKERT, S., 1993. *Ovládání stresu*. Praha: Melantrich. ISBN 80-7023-159- 9.
6. FONTANA, D., 2016. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.
7. GEIST, B., 2000 *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář. ISBN 80-86226-07-7
8. HENDL, J., 2012. *Kvalitativní výzkum*. 3.vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0982-9
9. KLEIBL, J. D. Š., Dvořáková & Šubrt, 2001. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: C.H.Beck. ISBN 80-7179-389-2
10. KLEMPÍŘOVÁ, M., 2021. *Zvládání stresu sociálních pracovníků v době pandemie COVID-19*. [Umění] (Univerzita Hradec Králové Filozofická fakulta Ústav sociální práce).
11. KŘIVOHLAVÝ, J., 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum. ISBN 80-7169-121-6
12. KŘIVOHLAVÝ, J., 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-247-0179-0
13. KŘIVOHLAVÝ, J., 2009. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80- 7367-5684.5.
14. MAŠÍNOVÁ, B., 2022. *Psychologické dopady pandemie COVID 19 na pracovníky zdravotnické záchranné služby*. [Umění] (ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE FAKULTA BIOMEDICÍNSKÉHO INŽENÝRSTVÍ Katedra zdravotnických oborů a ochrany obyvatelstva).
15. PAUKNEROVÁ, D., 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3809-3.
16. PLAMÍNEK, J., 2013. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnutí*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4751-4.
17. PLHÁKOVÁ, A., 2007. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia. 472 s. ISBN 978-80-200-1499-3.
18. ŘEZÁČ, J., 1998. *Sociální psychologie*, Praha: Paido. ISBN 80-85931-48-6
19. SCHREIBER, V., 2000. *Lidský stres*. 2., upr. vyd. Praha: Academia. ISBN 80- 200-0240-5.

20. ŠTIKAR, J., 2003. *Psychologie ve světě práce*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5
21. URBAN, J., 2016. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5820-6.
22. VÁGNEROVÁ, M., 2005. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum. 356 s. ISBN 80-246-0841-3.
23. VÁGNEROVÁ, M., 2008. *Vývojová psychologie*, Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-0956-0
24. VYMĚTAL, Š., 2009. *Krizová komunikace*. Místo neznámé:Grada. ISBN 978-80-247-2510-9
25. WASSERBAUER, S., 1999. *Výchova ke zdraví pro vyšší zdravotnické školy a střední školy*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav. ISBN 80-7071-172-8
26. WILKINSON, G., 2001. *Stres*. Přel. A. Grandcourtová. 1. vyd. Praha: Grada.. 96 s. ISBN 80-247-0092-
27. ZEIDNER, M. E. S. & Endler, 1996. *Handbook of coping. Theory, Research, Applications*. Canada: John Wiley and Sons,. ISBN 0-471-60624-3

Seznam internetových zdrojů

1. ANCILLO, A. d. V. T. G. S., *Workplace change within the COVID-19 context: a grounded theory approach. Economic Research*. [Online]. Ekonomika Istraživanja, 2020 [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/en/covidwho-1035865>, 34. 1-20. 10.1080/1331677X.2020.1862689.
2. BHATTACHARJEE, A, G. T. & Ghosh, T. *COVID-19 Pandemic and Stress: Coping with the New Normal*. [Online]. 2022. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8855221/>
3. CAPORUSCIO, J. P. D. & Pharm, *How does isolation affect mental health?*. [Online]. 2020 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/isolation-and-mental-health>
4. CARVER, C. S. M. W. J., Scheier & Weintraub, *Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. Journal of personality and social psychology*. [Online]. 1989. [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2926629/>
5. DALY, M., R. E. & Robinson, *Depression and anxiety during COVID-19*. [Online]. 2022. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(22\)00187-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(22)00187-8/fulltext)
6. GIUNTELLA, O., Hyde, K., Saccardo, S., Sadoff, S. *Lifestyle and mental health disruptions during COVID 19*. [Online]. 2021. [cit. 2023-04-15]. Dostupné z: <https://www.pnas.org/doi/10.1073/pnas.2016632118>
7. HENDERSON, E., *Social anxiety can increase distress related to mask-wearing during and after COVID-19*. [Online]. 2021 [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://www.news-medical.net/news/20210621/Social-anxiety-can-increase-distress-related-to-mask-wearing-during-and-after-COVID-19.aspx>
8. JAN, U., *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. [Online]. 2016 [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/25587368-Prestante-se-v-praci-stresovat.html>
9. MICHALÍK, D., *Co je potřeba pro optimální pracovní prostředí? příručka pro kancelářská pracoviště*. [Online] 2009. [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjilN609ob->

AhXZg_0HHdwnCigQFnoECAwQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.mvcr.cz%2Fsoubor%2Foptimalni-pracovni-prostredi-pdf.aspx&usg=AOvVaw3c6EDrd3030r_IklHwcgw

10. Ministerstvo vnitra České republiky, *mvcr.cz*. [Online]. 2020. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-nouzovy-stav.aspx>
11. Ministerstvo zdravotnictví České republiky, MZCR. [Online]. 2021. [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/tiskove-centrum-mz/vlada-schvalila-mimoradna-opatreni-mz-ktera-rozvolnuji-rouscky-ve-skolach-a-meni-pravidla-pro-konani-akci/>
12. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, *osha.europa.eu*. [Online]. 2022. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/highlights/new-eu-survey-reveals-workplace-stress-rise-europe-covid-19>
13. VANNORS DAL TRACY, P., *Covid depression and anxiety*. [Online]. 2022. [cit. 2023-04-15]. Dostupné z: <https://www.hopkinsmedicine.org/health/conditions-and-diseases/coronavirus/covid-depression-and-anxiety>
14. Výzkumný ústav bezpečnosti práce, *vubp.cz*. [Online]. 2016. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: <https://vubp.cz/soubory/produkty/publikace-ke-stazeni/pracovni-stres-a-zdravi.pdf>

Seznam obrázků

1 Výkon pod vlivem různých druhů stresu.....	17
--	----

Seznam schémat

1 schéma – pocity (vlastní zpracování)	40
2 schéma - stresory (vlastní zpracování)	41
3 schéma - jak se se stresem vyrovnávám (vlastní zpracování).....	46
4 schéma - pozitiva (vlastní zpracování)	49

Přílohy

Příloha č.1 Scénář rozhovoru

Práce ve firmě Sipral a.s.

- Zkuste mi popsat Váš typický pracovní den během pandemie a zkuste mi popsat rozdíly oproti dni před pandemií.

Stresové faktory

- Co pro Vás znamená pojem stres?
- Cítíte se často v napětí během práce v kanceláři/z domova? Kde více?
- Co považujete za zdroj stresu během Vašeho pracovního dne během pandemie? Liší se od normálního dne, kdy pandemie nebyla?
- Cítil/a jste se více ve stresu během pandemie? Popř. Co to způsobilo?

Projevy a dopady

- Jak se na Vás projevuje stres?
- Napadnou Vás nějaké dopady, jaké na Vás stres měl v průběhu pandemie?

Zvládání stresu

- Vybavíte si nějakou praktiku, kterou jste prováděl/a abyste nebyl/a ve stresu? Jak jste se stresem nakládal/a?
- Pomáhal Vám někdo zvládat těžké stresové situace? V práci/doma?
- Jaké jsou Vaše coping mechanismy během těžkých chvílí? (jak se s tím vypořádáváte)

Podpora zaměstnavatele a kolegů

- Během pandemie a zvládání stresových situací, měl/a jste možnost se obrátit na někoho z vedení s žádostí o pomoc/podporu?
- Cítil/a jste že se můžete v rámci svého pracoviště obrátit na někoho v těžkých situacích?