

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ



Martina Leciánová

**Copingové strategie prodejních asistentek ve
svatebním salonu**

Bakalářská práce

Praha 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Copingové strategie prodejních asistentek ve svatebním salonu vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 14.5. 2021

.....
podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí Mgr. Evě Richterové, Ph.D. za pomoc při realizaci mé bakalářské práce. Dále pak svým kolegyním ze svatebního salonu a paní majitelce, že mi ochotně poskytly rozhovory pro mou práci. V neposlední řadě bych také ráda poděkovala své rodině a přátelům za to, že se mnou měli trpělivost a podporovali mě během studia.

Obsah

Úvod	6
Teoretická část.....	7
1. Stres a jeho pojetí	7
2. Stresory.....	10
3. Stresová reakce.....	12
4. Dopady stresu.....	13
5. Copingové strategie.....	14
5.1. Copingové strategie v rámci pohlaví	17
6. Pracovní stres a jeho dopady	19
7. Copingové strategie v souvislosti s pracovním stresem.....	22
8. Prevence pracovního stresu.....	24
Empirická část	26
9. Cíl výzkumu	26
9.1. Výzkumné otázky	26
10. Metody.....	27
10.1. Volba výzkumné strategie	27
10.2. Výzkumný vzorek	27
10.3. Technika sběru dat.	27
10.4. Osnova rozhovoru pro zaměstnankyně.	28
10.5. Osnova rozhovoru pro majitelku salonu	28
10.6. Informovaný souhlas s rozhovorem	29
11. Analýza dat.....	30
12. Výsledky analýzy rozhovorů zaměstnanců svatebního salonu.....	31
12.1. Vnímání práce.....	31
12.1.1. Pozitiva.....	31
12.1.2. Negativa	32

12.1.3. Pracovní úspěch.....	33
12.2. Stresory	33
12.3. Copingové strategie	34
12.3.1. Seberozptýlení.....	34
12.3.2. Přijetí.....	34
12.3.3. Emoční a instrumentální podpora	35
13. Výsledky analýzy rozhovoru s majitelkou svatebního salonu.....	37
14. Diskuse	38
15. Hodnocení kvality výzkumu.....	41
Závěr.....	42
Zdroje	44
Přílohy	49
Příloha 1: Předpřipravené otázky k rozhovoru se zaměstnankyněmi	49
Příloha 2: Předpřipravené otázky k rozhovoru s majitelkou salonu	50

Úvod

Práce asistentky ve svatebním salonu je náročná. Nejen fyzicky, ale hlavně psychicky. Jedná se o práci s lidmi, což znamená, že asistentka musí být schopna určité sebereflexe a hlavně sebeovládání, což znamená, že si musí dávat pozor, co řekne, či udělá, musí umět hlídat své emoce. Asistentky ale nemohou tímto způsobem fungovat celé dny a musí existovat nějaký způsob, jakým se vypořádají se stresem.

Stres na pracovišti je v poslední době poměrně hodně diskutovaným tématem. Může mít totiž vliv nejen na pracovní výkon člověka, ale také na jeho osobní život. Existují takzvané copingové strategie, díky kterým se pracovníci mohou lépe vypořádat se stresem na pracovišti, protože nejen při práci asistentky je potřeba, aby zaměstnanec zůstal klidný, vyrovnaný a udělal vše, co po něm zákazník chce. To všechno s úsměvem na rtech, a to není vždy jednoduché ani v běžném životě, natož v tom pracovním. Copingových strategií je mnoho druhů a každému vyhovuje jiná strategie.

Jak asistentky ve svatebním salonu vnímají svou práci? Co je pro ně pozitivním aspektem a co negativním? Co je pro ně v práci spouštěčem stresu? Jaké zažívají nepříjemné situace? A jaké jsou jejich copingové strategie, díky kterým tyto situace zvládají? Všechny tyto otázky jsem se pokusila v této práci zodpovědět.

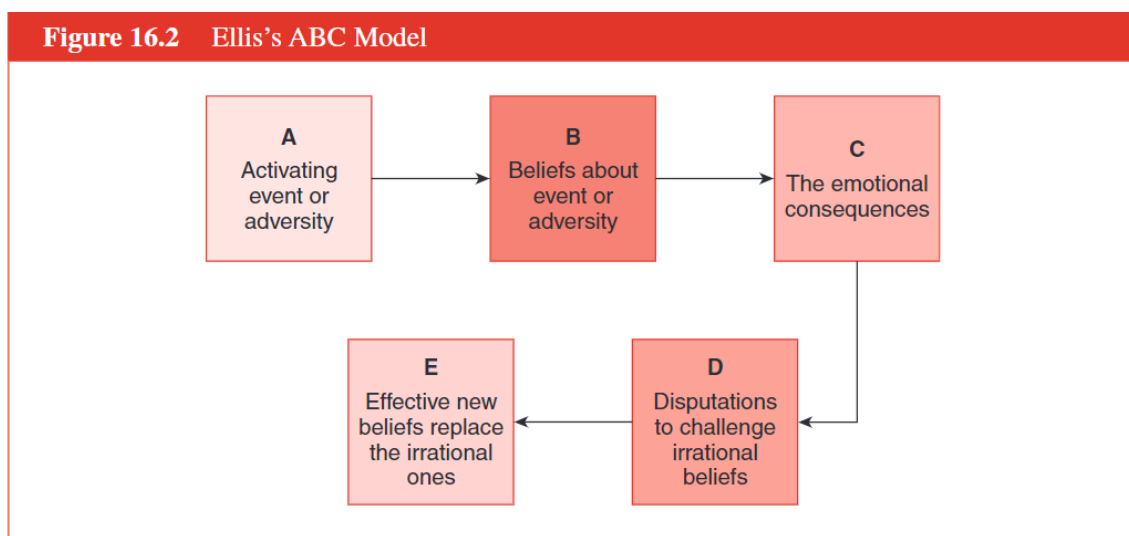
Teoretická část

1. Stres a jeho pojetí

Pojem stres se dá chápat jako mnohohvrstevný koncept, to znamená, že se dá chápat mnoha různými způsoby a každý ho také jinak vnímá. Za hlavního průkopníka se považuje Hans Selye, jeho poznatky už ale touhle dobou překonali jiní. Jak ale Hans Selye tvrdí: „Život by nebyl žádný život, kdyby neexistoval stres“ (Selye, 1976 podle citace Musabiq, Karimah, 2020, str. 199). Kvůli povaze práce se budu věnovat převážně pojetí stresu z psychologického hlediska, nikoli biologického. Podle Musabiq a Karimaha (2020) je stres je pro člověka cosi obyčejného, je to něco, co zažívá každý den, snaží se tomu vyhnout, bojovat s tím. Pro Finka je to zase jakási výzva, které musíme čelit, může to být dopravní zácpa, neplacené účty či nepřátelský zaměstnavatel (Fink, 2016). V poslední řadě se ke stresu vyjadřuje i Paulík, pro něj je zase stres určitým stavem, při kterém se člověk musí vypořádat s obtížnou situací. Tato situace jako taková může být až život ohrožující, ale důležitým bodem je, že stres narušuje rovnováhu našeho organismu a může vést až k dlouhodobým fyzickým problémům jako například snížení imunity nebo hormonální změny (Paulík, 2017). Na rozdíl od těchto vybraných autorů se Aldwinová přiklání k názoru, že stres je pro nás v dnešní době tak známé a přímočaré slovo, že vůbec není třeba ho vysvětlovat, protože ho svým způsobem pochopí každý (Aldwin, 2007).

Stres můžeme také dělit. Nejzákladnějším dělením je na eustres a distres. Česky také „dobrý“ a „špatný“ stres. V roce 2005 doporučil The National Scientific Council on the Developing Child rozdělení stresu na toxický, tolerovaný a pozitivní. Toxický stres je takový, který velmi silně aktivuje činnost našeho organismu. Je to vlastně ten „špatný“ stres. Díky němu se organismus může dostat do nerovnováhy a v extrémních případech může dojít až k trvalým změnám v mozku. Tolerovaný stres se objevuje v malých dávkách. V porovnání s toxickým stresem je krátkodobý. Pokud dokážeme s tímto typem stresu spolupracovat, může pro nás být ve výsledku i přínosným. Posledním typem je stres pozitivní, tedy „dobrý“. Ten si můžeme představit jako přípravu na zkoušku nebo poznávání nových lidí. Ve všech případech nám dává možnost osobního růstu a nese s sebou žádné negativní důsledky (Rebok, Bradshaw, Volk, Mendelson, Eaton, Letourneau a Kellam, 2019, str. 288).

Pro tuto práci jsem zvolila ABC teorii. Tuto teorii vymyslel v roce 1957 Albert Ellis. Je to model emocionálního fungování. Podle této teorie jsou lidé od přírody iracionální bytosti, které jsou náchylné k tomu, aby se nechali ovlivnit emocemi. Zároveň ale uznává, že lidská osobnost je velmi složitá. Pokud jsme totiž konfrontováni něčím nepříjemným či nějakou životní událostí, téměř vždy zažijeme emocionální důsledky toho, že jsme to udělali. ABC model je rozdělen podle prvních písmen abecedy na tři fáze: A (activation), B (beliefs) a C (consequences). Emocionální reakce začíná takzvanou aktivační událostí, která nakonec dojde k emočnímu důsledku (tedy A do C). Mezi těmito dvěma fázemi je poté subjektivní příčinná událost, kterou si mnoho lidí vytváří mezi aktivační událostí a emočním důsledkem (tedy B). To znamená, že pravou příčinou emoční reakce je právě ta subjektivní příčinná událost (tedy B). Záleží tedy na interpretaci každého podnětu. To má poté dopad na naše emoce. Vysvětleno je to také na obrázku níže (Ellis, Abrams, Abrams, 2009):



Tabulka 1 (Zdroj: Ellis, Abrams, Abrams, 2009)

Co nám tato teorie říká, je to, že každý vnímá stres jinak. Co je důležité, každého také do stresu uvede něco jiného. Ovlivňují nás naše objektivní i subjektivní rozdíly. Mezi objektivní můžeme zařadit například změnu počasí, u subjektivních záleží na naší osobnosti. Tyto rozdíly poté vedou ke změnám ve vnímání stresujících situací. Pokud máme špatnou náladu, je možné, že si stresující situací projdeme hůře než za

normálních okolností (Taylor, Jaques, Nosakhare, Sano, Picard, 2020). Faktory, které rozhodují o tom, zda se dostaneme do stresu, uvádí ve své práci Paulík (2017):

- Subjektivní hodnocení – jak daný člověk celou situaci vnímá a zda ji vyhodnotí jako stresující či ohrožující.
- Individuální osobnostní charakteristiky – tedy například odolnost, pracovní kapacita, intelekt, neuroticismu a další...
- Používaný způsob vyrovnávání se se zátěží – tedy copingové strategie a obranné reakce
- Různé nepříznivé události, které dotyčný člověk zažil – závažné životní změny, například úmrtí blízké osoby.
- Dosavadní zkušenosti jedince se stresem.
- Sociální opora
- Sociální status

2. Stresory

V minulé kapitole jsme si přiblížili, co je stres jako takový. V této kapitole se podíváme na podněty, které nás mohou uvést do stresu, tedy stresory.

Stresory se dají rozdělit podle různých měřítek. Stresor může působit dlouhodobě či krátkodobě, může to být nějaká zásadní životní událost, či každodenní událost. Je rozdíl, zda vám zemře člen rodiny, nebo vám ujede autobus. Pro každého je stresorem něco jiného. Záleží totiž na spolupůsobících faktorech, jako jsou osobní předpoklady či sociální podpora jedince.

Pokud bychom si měli stresory představit v rámci Elisovy ABC teorie, stresor je vlastně fáze A, tedy aktivační událostí, která začíná celou stresovou reakcí. Nyní se podíváme na rozdělení stresorů podle Carolyn Aldwinové.

Carolyn Aldwinová ve své knize uvádí tři typy, jakými můžeme vnímat stres jako takový. Prvním typem je stres jako zátěž („strain“). Tento typ souvisí s vnitřním stavem organismu, a tedy se dvěma typy reakcí: fyziologické (sympatikus a parasympatikus, reakce imunitního systému a další neuroendokrinní stimulace) a emoční (negativní vlivy, emocionální znečitlivění či nižší pozitivní vliv na emoce jako takové). Druhým typem je stres jako stresor. Zde je důležité působení vnějších vlivů. Mohou to být denní události (ujel mi autobus), životní události (rozvod, mrtí v rodině), či traumata (přírodní katastrofa). Určuje zde i dobu trvání, rychlost nástupu a fluktuaci. Posledním typem je stres jako transakce. Spíše bych tento typ pojmenovala jako „interakci“. Jedná se totiž o interakci jedince a jeho okolí. Tato situace přichází ve chvíli, kdy jsou jedincovy zdroje v nesouladu s vnímanou zkouškou. Poté záleží na intenzitě dané zkoušky, podle toho ji člověk vnímá jako ztrátu, ohrožení či výzvu. Viz Tabulka 2 (Aldwin, 2007).

Strain		Stressor		Transactions	
Physiological reactions	Emotional reactions	Types of stress	Temporal dimensions	Cognitive appraisals	Intensity
Sympathetic activation	Negative affect	Trauma	Duration	Harm / loss	Weak
Parasympathetic suppression	Emotional numbing	Life events	Rapidity of onset	Threat	Moderate
Other neuroendocrine stimulation/ suppression	Lower positive affect	Hassles / daily stressors	Fluctuation	Challenge	Strong
Immune suppression / enhancement		Aversive physical environment		Benign	Ambiguous
Heat shock protein activation		Chronic role strain		Concern for others	
DNA repair mechanisms suppression / enhancement		Cumulative adversity		Annoyed At a loss Controllable/ Uncontrollable	

Tabulka 2 (Zdroj: vytvořeno podle Aldwin, 2007)

Zcela jinak to vnímají autoři knihy *Public Mental Health* (2019), kteří uvádějí rozdělení na situační a vývojové. Situační stresory jsou výsledkem neočekávaných událostí, které ohrožují rovnováhu jedince (rozvod, úmrtí, nezaměstnanost, ...). Oproti tomu vývojové stresory existují v rámci člověka nebo jiného celku, jsou to vlastně jednotlivé vývojové fáze. Jedinec se posouvá z jedné fáze do druhé. Například to může být jasné stanovení sexuální identity, školní úspěch, porod, ... I když může být vývojovým stresem ovlivněn jen jedinec, ve výsledku to osloví celou jeho rodinu jako celek (Rebok, Bradshaw, Volk, Mendelson, Eaton, Letourneau a Kellam, 2019, str. 288).

V následující kapitole se podíváme na to, jak tělo na stresory reaguje, tedy na samotnou stresovou reakci.

3. Stresová reakce

Jakmile máme stresor, který nás uvede do stresu, přichází takzvaná stresová reakce. Jak již název napovídá, je to jakási odpověď na stresor. V následující podkapitole se podíváme na to, jak stresová reakce na člověka působí jak tělesně, tak psychicky.

Známou teorií je takzvaný „obecný adaptační syndrom“ (general adaptation syndrom). Ten se skládá ze tří stupňů: Prvním je „poplach“. V tu chvíli se tělo začíná aktivovat. Aktivují se určité části mozku jako hypotalamus, hypofýza a nadledviny. Zvyšuje se sekrece CRH (to je hormon, který uvolňuje kortikotropin). CRH aktivuje přední lalok hypofýzy, který uvolní ACTH (adrenokortikotropní hormon). ACTH přiměje kůru nadledvin k uvolnění kortisolu. Kortisol mobilizuje energetické rezervy. Poté přichází druhá část, tedy „rezistence“. V této fázi odpověď organismu vyrovnává vliv stresoru, příznaky stresu se zmírňují, případně mizí. Pokud stres nemizí a překonává obranu, přichází třetí fáze „vyčerpání“. Tam se příznaky obnovují, jestliže tlak i nadále pokračuje a neustupuje, v extrémním případě přichází smrt (Koukolík, 2012, str. 311).

Stresová reakce se neobjevuje jen uvnitř organismu, může mít i vnější projevy. Reakci můžeme obecně rozdělit do několika kategorií projevů:

- Fyziologické: vysoký pulz, vysoký krevní tlak, sucho v ústech, studený pot, rozšířené zorničky, ...
- Psychologické: úzkost, apatie, deprese, nízká sebedůvěra a sebevědomí, ...
- Kognitivní: špatná koncentrace a pozornost, přecitlivělost, mentální bloky, ...
- Behaviorální: alkoholismus, nadměrné pití kávy, nadměrné kouření, bulimie, impulzivní chování, nervózní smích, pracovní nehody, ...

(Florea, 2016).

4. Dopady stresu

V kapitole o stresu jsme si již řekli, že stres může mít dlouhodobé dopady na naše zdraví. Například díky stresu může dojít k trvalým změnám v našem mozku. Dopady mohou být tělesné, psychické, nebo také sociální. Dalším příkladem jsou problémy se spaním, časté bolesti hlavy. Stres může postihnout naše vztahy s rodinou a přáteli, nebo ovlivňovat naši náladu například tak, že jsme častěji nerudní (Koawo, Francis a Ebenezer, 2020).

Stres nás vybízí, abychom čelili něčemu pro nás nepříjemnému. S touto situací se vypořádáváme díky copingovým strategiím.

5. Copingové strategie

Stresu se tedy v běžném životě nedá ve většině případů vyhnout. Na každém člověku je, aby se dokázal se svým stresem nějakým způsobem vypořádat. Existují různé mechanismy, kterými to jde. Říká se jim copingové strategie. Stejně jako u stresu se dá říci i o těchto strategiích, že jsou velmi subjektivní, protože co „uklidní“ jednoho, nemusí „uklidnit“ druhého. V této kapitole se na copingové strategie podíváme trochu zblízka, rozdělíme je, a nakonec se pobavíme o jejich dopadu.

Podle Finka je copingová strategie jednoduše odpovědí na stresující situaci (Fink, 2016). Mezi psychology se používá i termín „coping“. Stejně jako u stresu v úvodu, i coping chápe každý člověk jinak. Další možným vysvětlením je například to, že „coping je termín, který označuje průběžně se odehrávající kognitivní, behaviorální a emoční snahy či úsilí člověka zvládnout vnější či vnitřní nároky, se kterými se střetává v rámci svého života v obklopujícím prostředí“ (Šolcová, Lukavský a Greenglass, 2006, str. 148). Podle této definice je coping jakási „snaha“. Tyto nároky mohou mít potenciálně nebezpečný dopad na pohodu člověka (Vorell a Caramck, 2015). Je důležité zmínit, že neexistují obecné strategie, kterých by využívali všichni lidé na světě. Coping je tvořen sadou psychických operací, které jsou částečně vědomé i nevědomé a které zahrnují kognitivní, emoční, behaviorální a fyziologické procesy, jež se habituálně aktualizují přizpůsobením určitého stresujícího podnětu a spojují se do určitých kombinací typických pro daného jedince, a to s ohledem na jeho osobnostní strukturu, dosavadní biografii a celkovou psychickou odolnost (Kebza a Šolcová, 2008). V této práci se budu snažit vnímat copingové strategie podle Finka jako odpověď na stresující situaci.

Základním rozdělením, které nás bude zajímat, je rozdělení na adaptivní a maladaptivní copingové strategie. Rozdíl mezi nimi je takový, že adaptivní copingové strategie se snaží přímo řešit danou situaci. Maladaptivní to mají obráceně, přičemž si díky nim můžeme ve výsledku i uškodit (Frey, Chapman-Davis, Glynn a kolegové, 2021). Viz tabulka níže:

Adaptivní copingové strategie	
Přijetí	Přijetí toho, co se stalo a snaha naučit se s tím žít
Emoční podpora	Získání pohodlí a porozumění od ostatních
Humor	Dělání si legrace ze situace (vtipkování)
Instrumentální podpora	Získání pomoci a rad od ostatních
Plánování	Soustředění snahy na děláni něčeho v rámci situace (její zlepšení)
Pozitivní rámování	Hledání v dané situaci něčeho pozitivního
Víra	Snaha najít klid ve víře, modlení se, či různých spirituálních přesvědčeních
Péče o sebe	Dělání věcí, abychom o sebe pečovali (cvičení, zdravé jídlo)
Koníčky	Zapojení se do koníčků (vaření, mazlíčci)
Maladaptivní copingové strategie	
Uvolnění chování	vzdání se snahy vypořádat se s tím (vyrovnat se)
Seberozptýlení	Dělání věcí, abychom se rozptýlili a nemysleli na to
Užití návykových látek	Užití alkoholu či jiných drog, abychom se cítili lépe
Ventilování	Vyjádření negativních pocitů, snaha vyventilovat špatné myšlenky
Sebeobviňování	Kritika sebe sama, obviňování se z věcí, které se staly

Tabulka 3 (Zdroj: Frey, Chapman-Davis, Glynn a kolegové, 2021)

Další možná kategorizace copingových strategií je například zaměření se na danou věc. Může to být zaměření se na problém (problem-focused coping), či na emoce (emotion-focused coping) (Cummings, Singer, Moody a Benuto, 2020). Později se k nim přidal ještě jeden typ, ten se nazývá zaměření se na význam (meaning-focused coping) (Folkman, 2008).

Prvním typem je zaměření se na problém (problem-focus coping). Jde o aktivní úsilí při zvládnání stresové situace. Člověk se snaží o změnu problémového vztahu mezi sebou a prostředím, aby změnil či eliminoval zdroj stresu prostřednictvím svého chování (Schoenmakers, Tilburg a Fokkema, 2015). Tento typ předpokládá, že existuje řešení problému (Vorell a Caramck, 2015).

Druhým typem je zaměření se na emoce (emotion-focused coping), u tohoto typu se člověk ze všech sil snaží snížit emocionální důsledky dané stresové události (Schoenmakers, Tilburg a Fokkema, 2015). Také se snaží sám sebe uvolnit, což může dělat například ventilováním emocí či snižováním závažnosti dané situace. Tento typ ale

nepomáhá k řešení příčiny stresu. Tato strategie nejčastěji využívá humor, který nám právě pomáhá snižovat závažnost situace (Vorell a Caramck, 2015).

Třetím typem je zaměření se na význam. Jedná se o princip založený na hodnocení. Jedinec jedinec pracuje s motivací a snahou zvládnout stresovou situaci pomocí víry, hodnot a existenčních cílů. Často se využívá ve chvíli, kdy situace nebyla úspěšně zvládnuta a používá se také k celkovému restartu procesu zvládnání (Schoenmakers, Tilburg a Fokkema, 2015). Říká se, že tento typ copingu generuje pozitivní emoce a jejich hodnocení, což posléze ovlivňuje celý stresový proces obnovením zdrojů zvládnání a samotné pozitivní emoce také poskytují motivaci, která je potřebná k dlouhodobějšímu zvládnání zátěže (Folkman, 2008). Právě tento typ copingu umožňuje jednotlivci, aby se dokázal zotavit z vysoce stresujících událostí, pokud to podporuje spíše reflexi než jen pouhé přemítání (Wang, Lippke, Miao, Gan, 2019).

5.1. Copingové strategie v rámci pohlaví

Tato práce se zabývá pouze ženskou částí populace, proto je na místě krátce zmínit, jak se liší copingové strategie u mužů a žen. V The Looking Glass survey z Lancasterské univerzity přišli na to, že existují rozdíly v tom, jaké zakoušejí zaměstnanci psychické obtíže. Přišli například na to, že ženy jsou spíše náchylnější k poruchám příjmu potravy, úzkostem a posttraumatické stresové poruše, zatímco muži častěji zažívají deprese (Wilkes, Carey, Florisson, 2020). Níže přikládám i tabulku:

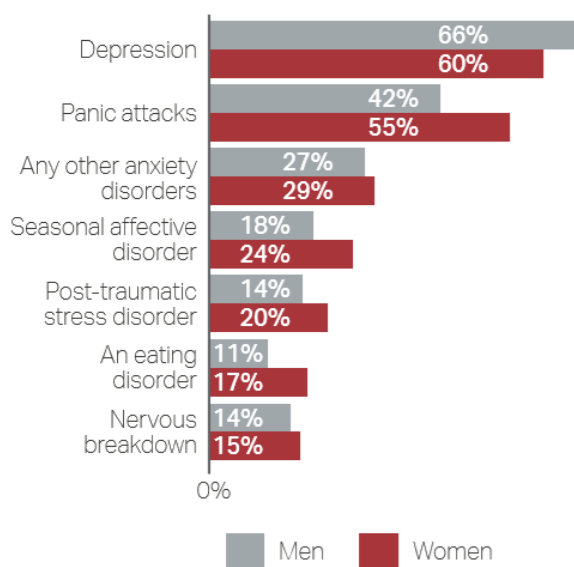


Figure 4.1. Experience of mental health problems, by gender
The Looking Glass survey, June/July 2019
Sample size: 4877

Tabulka 4 (Wilkes, Carey, Florisson, 2020)

Stejné téma zmiňuje i Šolcová ve své studii, kde zmiňuje, že ženy mnohem pravděpodobněji onemocní autoimunitními chorobami jako jsou například roztroušená skleróza, revmatoidní artritida, či lupus (Šolcová, 1996).

V The Looking Glass survey se dále mužů a žen zeptali, zda souhlasí s výrokem „Cítím se cenný“. U žen s výrokem nesouhlasilo 34%, u mužů to bylo 24%. Dále pak uvedli, že ženy častěji pocítují, že nemají svou práci jistou. 64% žen mělo tento názor, u mužů 59% (Wilkes, Carey, Florisson, 2020). Ženy se často podceňují. V jedné studii se prokázalo, že ženy oproti mužům vykazují vyšší pracovní výkon, ale nižší sebehodnocení (Šolcová, 1996).

Pokud se ženy dostanou do stresu, mnohem častěji než muži vyhledávají sociální oporu ze svého okolí, aby se zvýšila jejich psychická pohoda a zdraví. Co se týče sociálních vztahů, muži častěji vyhledávají společné aktivity, zatímco ženy emocionální blízkost. K tomu se váže i fakt, že ženy se drží spíše intenzivních vztahů, zatímco muži mají kolikrát širší sociální síť vztahů (Šolcová, 1996).

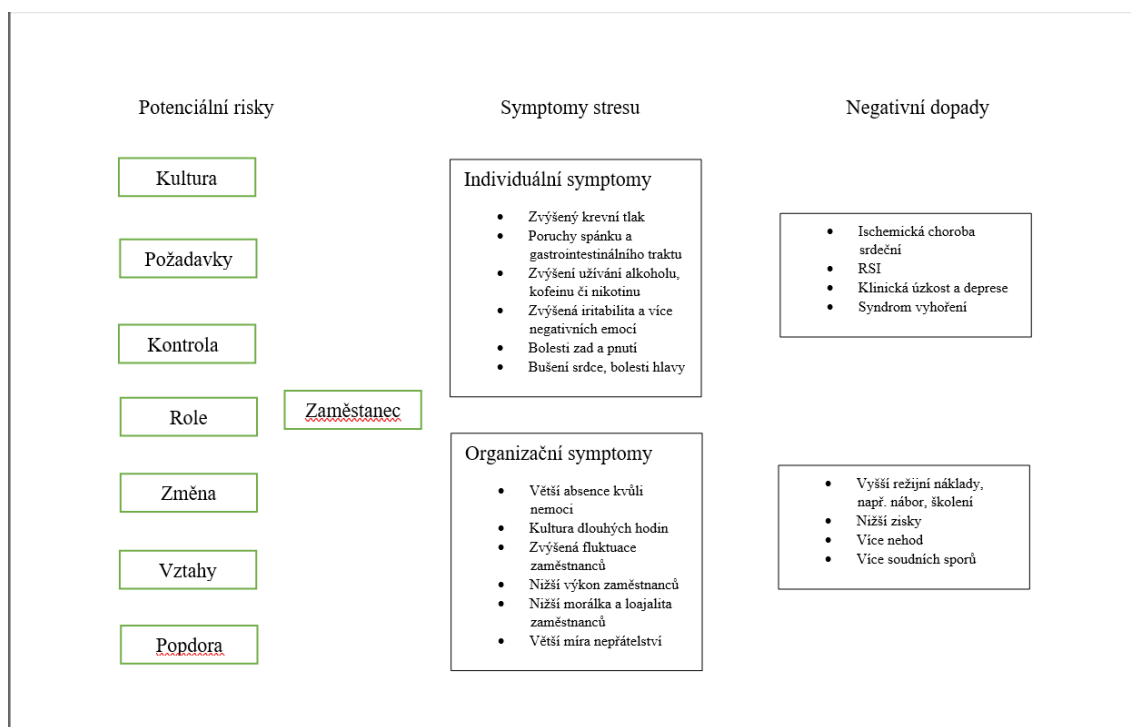
Ženy také častěji provozují zaměstnání, ve kterém mají nízkou autonomii, ale vysoké nároky (což jsme již zmínili výše jako práci, která je často pro pracovníka stresující), což může být například práce sekretářky (Šolcová, 1996).

V předchozích kapitolách jsme se seznámili s obecnými pojmy stresu a copingových strategií. Nyní se na ně podíváme z pracovního hlediska. V nadcházejících kapitolách se podíváme na pracovní stres a copingové strategie s ním spojené.

6. Pracovní stres a jeho dopady

Pracovní stres můžeme charakterizovat jako reakci organismu zaměstnance na situace, kdy se setkává s pracovními požadavky, na které nestačí svými znalostmi či schopnostmi a dělá mu problém se s touto situací následně vyrovnat (Lefèvre, Kubinger, 2004). V porovnání se stresem obecně, oba reagují na požadavky, které nejsme schopni zvládnout. V rámci stresu jsou to každodenní problémy, se kterými se musí jedinec vypořádat, jednou z těchto věcí je právě práce. Pracovní stres je tedy podkapitolou stresu jako takového, reaguje na specifickou kapitolu stresorů.

Stresory v rámci pracovního stresu mohou být například: příliš velká pracovní zátěž, konflikt rolí, omezení zdrojů, dvojznačnost rolí, nejistota a nedostatek manažerské podpory (Gilstrap, Schall a Gilstrap, 2019). Podobně to vidí i Palmer a Cooper, kteří vytvořili model pracovního stresu. Pracovní stresory nazývají potenciální risky (potential hazards). Oproti autorům výše přidávají navíc kulturu, kontrolu, změnu a vztahy (Florea, 2016). Viz obrázek níže:



Tabulka 5 (Zdroj: vytvořeno podle Florea, 2016).

V roce 2017 publikovali Harvey et al. Metaanalýzu studií, díky které byli schopni identifikovat 12 faktorů pracovního stresu, některé z nich se řadí mezi symptomy úzkostně-depresivních poruch, viz obrázek níže (Ptáček, Vňuková, Raboch, 2017):



Obr. 2 Model rizikových faktorů pracovního stresu (19)

Tabulka 6 (Zdroj: Ptáček, Vňuková, Raboch, 2017)

Na první pohled jde vidět, že tabulka 6 je více podrobná, soustředí se jen na stresory, faktory stresu. Má tři hlavní části, které se potom dělí dál a navzájem prolínají. Tabulka 5 se místo toho soustředí nejen na stresory, ale také na symptomy stresu a jeho negativní dopady na člověka. Jinak se v podstatě se svými výsledky příliš neliší. V tabulce 4 například není zmíněna pracovní nejistota jako taková, ale v tabulce 5 se zase nezabývají rolí zaměstnance jako takové.

Organizace WHO zavedla pojem „zdravá práce“, kterou charakterizuje jako práci, ve které jsou na pracovníka kladeny nároky, které odpovídají jeho schopnostem a osobním možnostem. Objevuje se tam určitá možnost kontroly a dostává se mu alespoň nějaké podpory od kolegů či nadřízených (WHO, 1986). Jak už jsem se zmínila výše, pokud práce taková není, pracovník se může dostat do pracovního stresu. Stresující práci může být i taková, kde je na člověka kladeno hodně nároků, ale zároveň má pracovník malou autonomii. Opakovaná a vysoká hladina stresu souvisejícího s prací může mít nepříjemné následky jak pro pracovníka, tak pro jeho nadřízeného. U pracovníka se může objevit ztráta motivace, pocity strachu, nejistota, frustrace (Ptáček, Vňuková, Raboch, 2017), pracovníkova spokojenost na pracovišti se snižuje, má větší chuť odejít, objevují se problematické vztahy, snižuje se morálka (Gilstrap, Schall a Gilstrap, 2019). V extrémních případech může pracovní stres vést až psychickým poruchám jako například deprese či úzkosti.

Dalším rizikem stresu je obtížné balancování mezi pracovním a osobním životem. Dále pak může dojít k tomu, že pracovník začne zneužívat návykové látky (například kouření, alkohol, drogy). Stres může také ovlivňovat imunitní systém, což může zapříčinit, že si ve vypjatých situacích tělo není schopné poradit s jinak běžnými onemocněními a jinými fyzickými obtížemi jako například těžký spánek (Leka, Griffiths, Cox, 2003). Velkým zdravotním problémem, který může stres způsobovat, jsou například kardiovaskulární onemocnění, či muskuloskeletální onemocnění (Bakhuys Roozeboom, Schelvis, Houtman, Wiezer a Bongers, 2020).

Všechny tyto výše zvýšené těžkosti mohou vést také k vyšší absenci v práci kvůli nemoci. Jak zmiňují ve své práci Mat Saruanová, Mohd Yusoffová, Mohd Fauzi, Wan Putehová a Robat stresory jako například nadměrná zátěž, organizační nespravedlnost, nedostatečná odměna, konflikty s kolegy a další právě způsobují větší absenci v práci. To může působit poté jako začarovaný kruh, protože se do stresu může dostat pracovník, který chodí do práce, zatímco jeho kolegové chybí. Pracující pracovníci totiž dostanou na starost více pracovní zátěže, což může později způsobit nerovnováhu v rámci jejich zdraví a jako následek poté mohou dojít k absencím jako jejich kolegové předtím (Duclay, Hardouin, Sébille, Anthoine a Moret, 2015).

V některých případech se pracovní stres bere jako prediktor pracovníkovy diskomfortu, morbidity, ale dokonce i úmrtnosti. Velká míra stresu na pracovišti může později vést i k vyhoření neboli burnoutu (Alonso, Esteban, Gonzalez-Marin, Alfaro, Useche, 2020). V tomto případě, a nejen při něm je důležité identifikovat chronický stres co nejdříve, aby se ještě zavčas dalo zamezit vzniku syndromu vyhoření a možnost se vrátit do správných kolejí (Stier-Jarmer, Frisch, Oberhauser, Berberich a Schuh, 2016).

Každého člověka uvede do stresu něco jiného. Každý člověk se také se stresem vypořádává jinak. Než se podíváme, jak se stresu na pracovišti vyhnout, rozebereme si copingové strategie, které se využívají na pracovišti.

7. Copingové strategie v souvislosti s pracovním stresem

Jak jsme se již výše zmínili, stres se hojně objevuje i na pracovišti. To znamená, že se pracovníci musí také nějak se stresem vypořádávat. Tato kapitola se proto bude věnovat copingovým strategiím pracovníků.

Během posledních dekád je stres na pracovišti hodně diskutovaným a studovaným tématem. Sleduje se velké množství profesí, například policisté, manažeři, učitelé, odborníci pro lidské služby a v neposlední řadě také zdravotníci, kteří zažívají jednu z nejvyšších hladin stresu a syndromu vyhoření (Vorell a Caramck, 2015). Pro přiblížení jsem si vybrala dvě zaměstnání, u kterých budu demonstrovat nejčastější copingové strategie. Následující dvě zaměstnání jsem si vybrala proto, že během procházení archivů prací, jsem na ně narázela nejčastěji v souvislosti s pracovním stresem.

Prvním z nich je zdravotní sestra. Její práce je velmi fyzicky i psychicky náročná a ve většině případů se jedná hlavně o přímý kontakt s pacientem. Nejčastějšími stresory jsou pro ně nadměrná zátěž, spory s nadřízeným, kolegy či lékaři, nebo také vypořádání se se smrtí pacienta (Jie L. a Lambert A V., 2008). Jednou z nejčastěji zmiňovanou strategií, jak se vypořádat se stresem, byla obecně sociální opora, ať už rodiny, či přátel. Ve studii o sestřičkách na intenzivní péči se například zmiňují, že podporu nepožadují pouze od rodiny a přátel, ale především od svých kolegů, hlavně tedy od starších a zkušenějších, kteří jim ve stresující situaci mohou pomoci (Bayuo J. a Agbenorku P., 2018). Naopak hlavní využívanou strategií testovaných ve studii Jie Li a Vickie Ann Lambert bylo plánování (Jie L. a Lambert A V., 2008). Všechny studie, které jsem v rámci práce sestřiček využila, ukazují, že stresující situace pro ně znamená často obrovské množství práce, které nejsou schopny zvládnout. I v poslední studii, kterou jsem si vybrala, dotazovaní uvádějí, že se ve stresující situaci snaží koncentrovat jen na svou práci a další kroky a také problém pochopit a analyzovat ho, což se dá přirovnat k plánování ve výše zmíněné studii (Hawkins N, Jeong S. a Smith T., 2020).

Druhé zaměstnání, které jsem si k porovnání vybrala, je povolání učitele. Stejně jako u zdravotní sestry a asistentky, se i učitel potýká s přímým kontaktem s jinými lidmi, v jeho případě tedy se žáky, které učí. V první studii, kterou jsem si vybrala, se věnují učitelům jazyků. Nejčastějším stresorem byla velká pracovní zátěž. U nich bylo nejčastější copingovou strategií přijetí (acceptance), což vysvětlují jako schopnost

uvědomovat si realitu toho, co se stalo a naučit se s tím žít. Na druhém místě se umístilo plánování, které se objevovalo i u výše zmíněných zdravotních sester (Macintyre P. D., Gregersen T. a Mercer S., 2020). To, co se shoduje s prací zdravotních sester je hlavně sociální opora. V práci Petry Kulhánkové se sociální opora ukazuje jako nejdůležitější zdroj zvládnání zátěže. Podle ní má sociální opora dvě funkce. Slouží jednak k vypovídání se z prožívaného stresu a zároveň k informování se, což může teoreticky dotyčnému pomoci se příště stresu vyhnout úplně (Kulhánková P., 2017). I v další studii, kterou jsem v rámci své práce využila, se na vysoké příčce umístila sociální opora. Zde byla ale nejčastější odpověď, že se dotazovaní uklidňovali poslechem hudby a nejčastějším stresorem byl například náročný student (Cancio E. J., Larsen R., Mathur S. R., Estes M. B., Chang M. a Johns B., 2018). V první zmíněné studii se ale například sociální opora umístila až na šestém místě, viz graf níže (Macintyre P. D., Gregersen T. a Mercer S., 2020):

P.D. Macintyre et al. / System 94 (2020) 102352

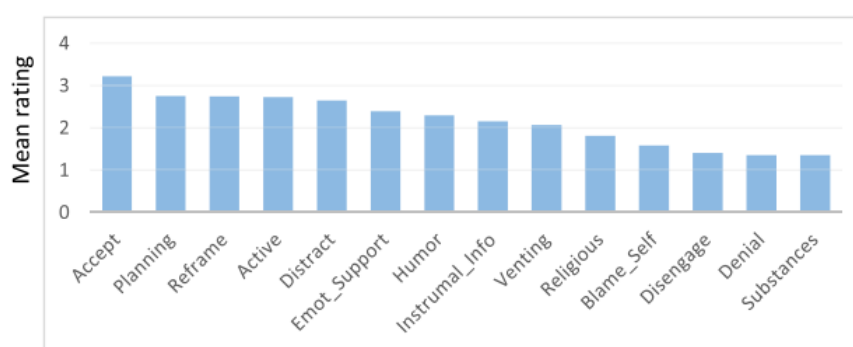


Fig. 2. Language teachers' frequency ratings of coping strategy use during the Covid-19 pandemic.

Tabulka 7 (Macintyre P. D., Gregersen T. a Mercer S., 2020)

Zdá se, že ve výše zmíněných zaměstnáních se nejčastěji objevoval pojem sociální opory jako důležité strategie, která pracovníkům pomáhá, aby se dokázali vypořádat s převládajícím stresem. Nemusí se ovšem jednat pouze o rodinu a blízké přátelé, ale také může jít o podporu jejich kolegů na pracovišti. Další častou strategií bylo takzvané plánování, které se dá vysvětlit jako snaha vymyslet strategii, jak se v dané situaci zachovat, co udělat, tedy složitěji přemýšlet nad tím, jaké udělat následující kroky (Macintyre P. D., Gregersen T. a Mercer S., 2020).

8. Prevence pracovního stresu

V poslední části teorie se podíváme na to, jak se dá pracovnímu stresu předcházet. Jak jsme již rozebírali výše, stres je nedílnou součástí jak pracovního života, tak i života obecně. Málokdy se mu člověk dokáže vyhnout, a ne vždy se s ním vyrovnává tak, jak by si přál. Je ale potřeba zmínit, že je důležité, aby se člověk, který si zrovna prošel stresem, dokázal také uklidnit, tedy se dostat do stavu, ve kterém byl před stresující událostí. Organismus potřebuje, aby si jeho fyziologický systém odpočinul a vrátil se do výchozího stavu. Zároveň je potřeba, aby si odpočinula i mysl. Pokud je člověk schopen po stresu absolvovat i nějaký vyrovnávací proces, vede to lepší psychické pohodě (Van Dam, 2020).

Je tedy potřeba, aby se touto záležitostí zabývala organizace jako taková, aby stresu u zaměstnanců předcházela, či alespoň věděla, jak se zachovat, pokud se tato situace objeví. Autoři článku, ze kterého vycházím, uvádějí takzvaný „risk management“, který by se dal využít v rámci stresu na pracovišti. Tento přístup vyhodnocuje možná rizika na daném pracovišti, která by mohla způsobit škody na zdraví zaměstnanců. Na tato rizika se dá přijít pomocí několika otázek, které nám mohou pomoci identifikovat okolnosti, za kterých může dojít k určitému vychýlení se z rovnováhy, což může později vést ke stresu na pracovišti (Leka, Griffiths, Cox, 2003):

1. Je zde nějaký problém? Mohl by stres ovlivňovat zdraví vašich zaměstnanců?
2. Jak může být tento problém vyřešen?
3. Je celý tento systém monitorován?

Samozřejmě se nemůžete jako zaměstnavatel zeptat svého zaměstnance, zda je ve stresu. Ke zjištění všech rizik nám může pomoci přímá promluva se zaměstnancem. Můžeme se ho ptát například přímo na to, zda má nějaké problémy v rámci práce, také se nabízí otázka, aby popsal tři nejlepší a tři nejhorší aspekty své práce a zda při některém z nich nepocítuje příliš „tlaku“. Můžeme také využít otázky přímo na tělo každému zaměstnanci, což by mohlo dost usnadnit další postup při hledání řešení (Leka, Griffiths, Cox, 2003).

Tímto postupem se dají zjistit nejhlavnější rizika na pracovišti. Často to ale dostávají na starost „experti“ v dané práci, což bývají často manažeři, kteří kolikrát netuší, jak

práce zaměstnance doopravdy vypadá, proto je nezbytně nutné se zeptat zaměstnance na jeho úhel pohledu.

Jednou z možností je snaha přetvořit pracovní prostředí (Work Redesign). Tato metoda spočívá hodně v komunikaci se zaměstnanci a snahou přetvořit pracovní zátěž tak, aby ji pracovník lépe zvládal. Důležité je také zjistit, jaké mají zaměstnanci schopnosti a dovednosti, což tedy vede k lepšímu rozdělení práce a vůbec efektivnějšímu pracovnímu výkonu. Zároveň se také snažit, aby měl zaměstnanec větší kontrolu nad svou prací a v neposlední řadě je také důležitá podpora od nadřízeného a kolegů (Leka, Griffiths, Cox, 2003).

Dalšími možnostmi jsou například různé kurzy zvládnání stresu, které mohou zaměstnanci navštěvovat.

Problém se stresem v práci se dá řešit i z druhé strany mezi manažery a vedoucími pozicemi obecně. Je možné se zaměřit na ně a naučit je, jak řešit pracovní stres efektivně a dobře, aby udrželi své zaměstnance spokojené a produktivní. K tomu bych dodala, že se do této strategie dá zařadit i výše zmiňovaná podpora zaměstnanců. Záleží také na tom, v jakém kolektivu se zaměstnanec pohybuje a kolikrát tu „pracovní kulturu“ vytváří právě manažer (Leka, Griffiths, Cox, 2003).

Zvládnutí pracovního stresu závisí na včasném odhalení a prevenci. Je třeba pravidelně kontrolovat spokojenost a zdraví zaměstnanců. Zaměstnavatelé by se měli ujistit, že zaměstnanci vědí, s kým mluvit o svých problémech. Je také dobré vědět, kam zaměstnance poslat, pokud již prožívá určité problémy spojené s prací. Může to být například praktický lékař u malých organizací. U větších to může být jejich vlastní asistenční program pro zaměstnance.

Aby se ale dařilo držet stres na uzdě, je třeba si vést záznamy a využívat je i později, vracet se k nim a porovnávat s novějšími záznamy (Leka, Griffiths, Cox, 2003).

Empirická část

9. Cíl výzkumu

Pracovní stres vzniká ve chvíli, kdy jsou na člověka na pracovišti kladeny příliš vysoké pracovní požadavky, které není schopen v rámci svých schopností zvládnout (Lefèvre, Kubinger, 2004). Každý pracovník tedy potřebuje své copingové strategie. Copingová strategie je vlastně snaha člověka zvládnout vnější a vnitřní nároky, se kterými se setkává během svého života (Šolcová, Lukavský, Greenglass, 2006, str. 148). V poslední době je stres na pracovišti velmi diskutovaným a zkoumaným jevem. Sledují se profese jako policisté, zdravotníci, či učitelé (Vorell a Caramck, 2015). Méně zkoumanou skupinou jsou asistentky ve svatebním salonu. Jejich práce spočívá v přímém kontaktu s lidmi jako například u výše zmíněných zdravotníků či učitelů. Mým úkolem v této práci bude zjistit, jaké copingové strategie asistentky v jednom pražském svatebním salonu během své práce používají, aby zvládaly stresující situace s jejich prací spojené.

9.1. Výzkumné otázky

Během mého výzkumu mě zajímá několik hlavních výzkumných otázek:

- Jak vnímají asistentky charakter své práce?
- Jaké jsou hlavní stresory asistentek?
- Jaké jsou jejich copingové strategie?

10. Metody

10.1. Volba výzkumné strategie

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. Důvodem je to, že se chci tématu věnovat hlouběji, porozumět participantkám v tom, co je stresuje a jak se s daným stresem posléze vypořádávají, dává mi to možnost podávat doplňující otázky a dozvědět se více o svém tématu (Novotná, Špaček, Šťovíčková, 2019).

10.2. Výzkumný vzorek

Tématem mé práce jsou copingové strategie asistentek ve svatebním salonu. K výběru vzorku využiji tzv. účelový výběr, protože dokáží pojmenovat zkoumaný jev (copingové strategie) a zkoumané aktéry (zaměstnanci svatebního salonu). Využiji také účelového vzorkování. Pomáhá mi fakt, že terén (svatební salon) znám poměrně dobře, jelikož v něm již čtvrtým rokem sama pracuji. Vzorek se dá vnímat jak heterogenně, tak homogenně. Homogenní je, pokud uvažuji zaměstnání a pohlaví. Heterogenní je v rámci různého prostředí, věku či vzdělání (Novotná, Špaček, Šťovíčková, 2019).

Participantky	Věk	Úvazek	Délka praxe
P1	20	brigádní	1 rok
P2	26	HPP	2 roky
P3	23	brigádní	1 rok
P4	19	brigádní	2 roky
P5	41	HPP (vedoucí, švadlena)	6 let
P6	22	brigádní	2 a čtvrt roku
P7	34	majitelka salonu	10 let

Tabulka 8 (Zdroj: autor práce)

10.3. Technika sběru dat.

Data byla sbírána formou polostrukturovaného rozhovoru. Tuto možnost jsem zvolila z důvodu, který jsem již zmínila v předchozím odstavci u volby výzkumné strategie. Rozhovor mi dává možnost poznávat participantky více do hloubky. Mohla jsem je během rozhovoru sledovat, jak se chovají během odpovídání a mohla jim pokládat

doplňující otázky, které mi pomohly více porozumět tématu, které mě zajímá. V rámci dotazníku bych se musela převážně řídit jen četností odpovědí.

Rozhovor jsem zvolila polostrukturovaný. Připravila jsem si osnovu okruhů a otázek, které mě zajímaly. Díky osnově jsem měla jistotu, že jsem se zeptala na vše, co jsem k zodpovězení výzkumných otázek potřebovala.

Měla jsem dvě verze rozhovoru. První byla cílena na pracovnice svatebního salonu, druhá verze byla pro majitelku, se kterou jsem chtěla probrat, jak ona vnímá situaci ze svého pohledu a zda se nějakým způsobem snaží svým zaměstnancům v práci pomoci.

10.4. Osnova rozhovoru pro zaměstnankyně.

Ještě před začátkem samotného rozhovoru jsem své participantky seznámila se samotným průběhem výzkumu. Řekla jsem jim, čeho se bude rozhovor týkat, že bude zcela anonymní a jejich odpovědi nebudou využity jinde než v mé práci. V neposlední řadě jsem je požádala o informovaný souhlas s výzkumem.

V první části jsem se zaměřila na identifikaci účastníka. Zajímal mě věk, typ úvazku a délka praxe.

V druhé části mě zajímalo, jak vnímají svou práci. Zda je něco, co vnímají pozitivně, co zase negativně. Zda jsou zmíněné věci nárazové, nebo dlouhodobé.

Ve třetí části jsem se zaměřila na copingové strategie. Jak řeší nepříjemné situace na pracovišti. Požádala jsem je i o příklad stresující situace a příklad, jak se s ní vypořádaly.

V poslední části jsem se jen doptávala na informace, které mi dle osnovy chyběly a poděkovala za účast. Předpřipravené otázky jsou umístěné na konci práce jako Příloha 8.

10.5. Osnova rozhovoru pro majitelku salonu

I majitelku salonu jsem nejprve seznámila s výzkumem a průběhem rozhovoru. Požádala jsem ji informovaný souhlas.

V první části jsem se jí také ptala na základní informace, tedy na věk, typ úvazku a délku praxe.

V druhé části mě zajímalo, jak ona z pohledu majitelky vnímá práci asistentky. Jaká jsou pozitiva a negativa daného zaměstnání.

V třetí části mě zajímal její názor na kolektiv. Zda je pro tuto práci důležitý, a jak myslí, že funguje její nynější pracovní tým.

Ve čtvrté části jsem se ptala, zda v salonu fungují nějaké teambuildingy a zda se aktivně snaží kolektiv stmelovat.

V páté části mě zajímalo, zda si myslí, že k ní mají její zaměstnanci důvěru.

Jako poslední jsem se doptala na poslední věci, které mě zajímaly a poděkovala jsem za účast. Předpřipravené otázky jsou umístěné na konci práce jako Příloha 9.

10.6. Informovaný souhlas s rozhovorem

V rámci svého výzkumu jsem využila rozhovorů. Potřebovala jsem informovaný souhlas svých participantek. To znamená, že se mé participantky dobrovolně účastní rozhovoru a ví o všem, co je spojené s výzkumem. Řekla jsem jim tedy téma a cíl výzkumu, proč se o tento výzkum snažím, jakým způsobem budu získávat informace, jak dlouho bude sběr dat v jejich případě trvat. Dále jsem slíbila, že jejich odpovědi budou anonymní a nikdo se tedy nedozví, jak odpovídaly. V neposlední řadě jsem řekla, že jejich data budou využita pouze v rámci mé práce. Posléze jsem se jich zřetelně zeptala, zda s účastí ve výzkumu souhlasí a dostala jejich zřetelnou odpověď (Novotná, Špaček, Šťovičková, 2019). Ve své práci jsem využila ústní souhlas.

11. Analýza dat

Po zrealizování rozhovorů, jsem si všechny převedla do písemné podoby. Vytvořila jsem si transkripci, která mi pomohla k lepší vizualizaci získaných informací. Snažila jsem se o doslovnou transkripci, ale objevují se pasáže, které jsem nepřepisovala doslova, ale například podobnými slovy, což bylo proto, protože jsem párkrát neslyšela stoprocentně dobře. Ke každému rozhovoru jsem si také napsala krátký pasport, abych rozhovory ještě trochu více individualizovala. Vypsala jsem si ke každému rozhovoru základní informace o participantce, tedy její pozici v zaměstnání, věk a délku praxe. Dále pak místo a čas, kde byl rozhovor uskutečněn, a nakonec i atmosféru rozhovoru a to, jak na mě participantka působila.

Po transkripci rozhovorů jsem se pustila do samotné analýzy, tedy otevřeného kódování. Texty jsem si rozdělila do takzvaných segmentů. To znamená, že jsem si zvýraznila všechny pasáže, které pro mě byly důležité. Tím jsem započala postupnou redukci dat. Zvýrazněné pasáže jsem si postupně označila kódy (například „+“ pro stresory a podobně). Tím jsem si udělala informace přehlednější. Jednotlivé kódy jsem si ještě zestručnila do kapitol, pokud to bylo potřeba. Během segmentace i kódování jsem si ještě bokem dělala zápisky myšlenek, které mě k dané problematice napadaly. Po těchto krocích jsem si vše rozdělila do kapitol a pokračovala v porovnávání. Hledala jsem různé vztahy nejen v rámci kategorií, ale také mezi jednotlivými kódy (Novotná, Špaček, Šťovíčková, 2019). Výsledky, ke kterým jsem se dobrala, jsem rozdělila do několika kategorií a přiblížím je v další kapitole.

U rozhovoru s paní majitelkou jsem postupovala podobně. Vyznačila jsem si jen zajímavé pasáže, které jsem potřebovala pro svůj další výzkum. Důvod, proč jsem požádala o rozhovor i paní majitelku, bylo to, že jsem chtěla znát i její názor na problematiku. Rozhovor jsem tedy analyzovala bokem od ostatních, protože jsem ji nemohla jako majitelku zahrnout do stejné skupiny se zaměstnankyněmi, jelikož jako majitelka netráví v salonu ani z části tolik času jako její pracovníci, a proto jsem u ní nemohla řešit stejné otázky. Její rozhovor jsem poté pojala jako pohled, jak firma funguje v rámci řešení stresujících situací a v samostatné kapitole jsem poté nastínila, jak by se jejich firma dala v rámci tohoto problému zlepšit.

12. Výsledky analýzy rozhovorů zaměstnanců svatebního salonu

Následující kapitola se bude týkat výsledků, které jsem vyvodila z rozhovorů, které jsem vedla se zaměstnankyněmi svatebního salonu. Informace jsem rozdělila do několika kategorií, o kterých se nyní budu zmiňovat.

12.1. Vnímání práce

12.1.1. Pozitiva

Hned v první otázce rozhovoru mě zajímalo, jak asistentky vnímají svoji práci. Na základě jejich odpovědí mohu říct, že ji vnímají jako krásnou a inspirující. Líbí se jim, že mohou být součástí světa zákaznice při výběru šatů pro jejich důležitý den. Cítí, že dělají dobrou věc, pomáhají. To, že zákaznice odejdou šťastné, dělá šťastné i asistentky. Práce jim také přijde proměnlivá, zákaznice je každá jiná. „Neumím si představit, že přijdu v osm do kanceláře, vyřídíš pár mailů, telefonátů, uděláš šéfovi kafe a v pět se sbalíš a jdeš domů“ (rozhovor s P6, příloha 6). Dá se říci, že je to práce, kde mají asistentky do určité míry možnost se realizovat a ne, jen slepě dělat každý den to samé dokola. Koncept práce zůstává stejný, ale jeho reálná podoba se mění. Monotónní práce může člověka po čase omrzet, ale asistentky čeká v práci každý den něco neočekávaného, což je na tom baví nejvíce, protože vědí, že mohou potkat někoho nového, nebo se i naučit něco nového, což se o práci v kanceláři zase tolik říci nedá, protože tam člověk sedí celý den na svém místě a dělá předurčenou práci. Samozřejmě se tohle nedá říci o každé kancelářské práci, ale v porovnání s asistentkou je to určitě monotónní práce. Jako osobní poznámku bych ještě dodala, že asistentky se během směny hodně pohybují, starají se o zákaznici, nosí sem, a tam šaty a také se o šaty starají praním a žehlením, což člověk v kanceláři nezažije. S odpovědí P6 tedy souhlasím.

Co se týče samotné práce se zákaznicí, je poměrně jasné, proč v tom vidí asistentky pozitivní element práce. To, že vidí zákaznici spokojenou, dává i jim pocit spokojenosti a hlavně toho, že udělaly někomu radost a splnily tak náplň své práce. Když jim odchází spokojená zákaznice, jsou šťastné, a i pozitivněji vnímají svou práci.

12.1.2. Negativa

Jejich vnímání má ale i druhou stranu, a to tu negativní. Jak je tato práce krásná a inspirující, je také poměrně náročná. Nejnáročnější částí je přímý kontakt se zákazníkem, tedy samotný výběr šatů. Asistentka je hlavní pomocnicí každé zákaznice, musí jí standardně obsluhovat v rozmezí jedné hodiny až hodiny a půl, ale dle jejich výpovědí se stává, že někdy jsou s nimi v nepřetržitém kontaktu i déle. V rozhovoru jsem zachytila i pojmy „služka“ a „otrok“. Asistentka musí být neustále při ruce a vyhovět každému přání. Celkově se tedy dá říci, že to, co vnímají jako negativní charakter své práce, závisí na chování zákazníka, zároveň je to uváděno i jako nejčastější stresor v rámci zaměstnání.

Proč to ale vnímají jako negativum? Protože setkáním s lidmi vznikají nepředvídatelné situace, které musí asistentky zvládnout. Ať už přijde milý či nepříjemný zákazník, asistentka nedokáže předpovědět, jak zkoušení dopadne. Nemusí jít jen o náladu a povahu zákazníka, ale také o situace, které mají složitější řešení, jako například zmiňuje participantka P1, že místo zmíněné velikosti 40-42 nedopnuly se zákaznicí ani velikost 44, což pro obě strany byla „blbá situace“, jak uvedla (rozhovor s P1, příloha 1).

Tyto nepříjemné situace mohou nastat i několikrát za den. To může vést ke kumulaci stresu a nepříjemných pocitů obecně. Asistentka je pak nucena „předstírat“, že se nic neděje a usmívat se až do doby, kdy bude mít příležitost takzvaně upustit páru, či dokud bude schopna v sobě ten tlak udržet. Pokud by se jim toto nepovedlo, hrozilo by, že se dostanou do problému ať už se zákaznicí, nebo s vedením salonu, což může vést k dalším nepříjemným situacím, v nejhorším případě také třeba k vyhazovu.

Ráda bych na konci této podkapitoly o vnímání práce podotkla, že ačkoli je pro ně na jednu stranu práce se zákazníkem náročná a nepříjemná, je to zároveň také to, co je v práci nejvíce naplňuje. Co nám tohle tvrzení říká? Říká nám, že se tato práce nedá vykonávat bez stresu, a to právě kvůli nepředvídatelnosti práce. Zároveň jsou ale asistentky ochotné tento stres každý den podstupovat. Co je určitě zajímavé, když se podíváme na tabulku, kde jsou vypsány základní informace o participantkách, můžete si všimnout, že se v salonu dlouhodobě drží pouze vedoucí (švadlena). Ostatní asistentky

v salonu pracují maximálně dva roky, což nás může lehce vést k tomu, že je tato práce pro ně tak náročná, že nemají v tomto oboru dlouhého trvání. To už by ale bylo potřeba zkoumat z dlouhodobého hlediska a sledovat, jak často se pracovnice salonu mění.

12.1.3. Pracovní úspěch

Práce asistentky ve svatebním salonu stojí poměrně dost na úspěchu. Pokud dlouhodoběji neuzavřou smlouvu či neprodají šaty, často si to vztahují samy k sobě, tedy že je něco špatně u nich. To může mít později vliv na jejich pracovní výkon. Zjišťovala jsem, jestli se situace s nepříjemnými zákaznicemi objevují často a bylo mi řečeno, že ne, protože kdyby ano, hledaly by chybu u sebe. „Já si myslím, že kdyby se tyhle situace opakovaly, že bych si pak myslela, že je chyba ve mně... Tak bych nad sebou začala přemýšlet, jestli třeba nedělám něco špatně...“ (rozhovor s P3, Příloha 3). Často tedy řeší, že neúspěch při výběru šatů ukazuje na jejich vlastní neschopnost. Úspěšný výběr šatů pro ně hodně znamená. Působí to na mě, že tento úspěch je pro ně jakýsi hnací motor v rámci práce. Proč to pro ně tolik znamená? Pokud uzavrou smlouvu, je to pro ně jakási známka toho, že svou práci zvládají a jsou v ní dobré. Jak jsem zmínila výše, pokud se jim déle nedaří udat šaty, ať už kvůli nepříjemné zákaznici, či z jiného důvodu, často hledají chybu u sebe a mají pocit, že svou práci neumí. Proto pro ně úspěšný výběr tolik znamená.

12.2. Stresory

Stresující situace se obecně ukazují ve chvílích, na které se nedá nijak připravit. V případě asistentek jsou to střety se zákaznicemi. Jak jsem již zmiňovala výše, všechny participantky se shodly na tom, že je nejvíce stresuje práce s lidmi. Proč? „Každý člověk je jiný a s některýma se dá pracovat hůř, s jinýma líp“ (rozhovor s P5, Příloha 5). Jak popisuje participantka výše, každý člověk má jinou povahu a jinak věci chápe a vidí. Je tedy poměrně náročné, aby se asistentka pokaždé přizpůsobila novému člověku, jeho potřebám a také novým situacím. Stresory bych zde pojmenovala jako „zákaznice“ a „nepředvídatelná situace“. Zároveň je ale potřeba zmínit, že tyto dva stresory spolu souvisejí a často se objevují společně.

12.3. Copingové strategie

Nyní se podíváme na hlavní část této práce, a to na samotné copingové strategie. Rozdělila jsem je do několika podkategorií, na které se nyní podíváme. První podkapitoly se budou věnovat vnitřnímu prožívání, ty další emoční podpoře.

12.3.1. Seberozptýlení

Zajímavým poznatkem během rozhovorů bylo to, že participantky během práce drží své pocity uvnitř sebe. Nechávací si své názory pro sebe a snaží se to nějakým způsobem přejít, jako by tyto nepříjemné situace neexistovaly. Bohužel to není úplně dobrá copingová strategie. Takzvané seberozptýlení patří mezi maladaptivní copingové strategie, tedy se nesnaží přímo řešit daný problém, což z dlouhodobého hlediska není úplně šťastná strategie. Pokud v sobě totiž budou dlouhodobě své emoce držet, může časem dojít i k „výbuchu“, neboli puštění všech emocí, které asistentka v sobě držela za určitou dobu. To bohužel nemusí dopadnout dobře, protože se díky tomu může dostat do konfliktu nejen se zákazníkem, ale také s kolektivem a nadřízenými. Pokud by se potom takové situace opakovaly, mohlo by dojít i k vyhazovu. Tato kapitola souvisí s výše zmíněným negativním vnímáním práce.

12.3.2. Přijetí

Kromě udržování svých pocitů na uzdě, se také některé asistentky zmínily o sebereflexi. V první případě nepříjemné situace braly jako něco, co je mělo cosi naučit, nebo je donutit, aby si uvědomily něco jiného. To můžeme zařadit mezi adaptivní copingové strategie. Snaží se totiž přijmout situaci tak, jak je. „Ale jak se s tím vypořádám... No, řeknu si, že to tak asi mělo být a že mě to má něco naučit. Je to vždycky i o té sebereflexi... no, je to o tom postoji“ (Rozhovor s P2, Příloha 2). V rámci této strategie se asistentky snaží samy sebe udržet v povědomí, že dělají všechno tak, jak mají a není chyba na jejich straně, protože jak jsme se již zmiňovali výše, mají tendenci hledat při neúspěchu chybu u sebe. Tahle strategie jim ale možná pomáhá předcházet sebeobviňování.

12.3.3. Emoční a instrumentální podpora

Nejčastěji zmiňovanou strategií byla emoční podpora. Jinak řečeno „někomu to říct“. S tím souvisí i instrumentální podpora, tedy „získat pomoc a radu ostatních“. Pro mě asi nejpodstatnější zjištění bylo, jak velkou roli hraje na pracovišti kolektiv. „Je to parta lidí, co tě má vždycky podržet a motivovat“ (Rozhovor s P4, Příloha 4), řekla mi jedna z účastnic, když jsme rozebíraly kolektiv na pracovišti. Ač se může zdát, že každá asistentka pracuje sama za sebe, ve skutečnosti je součástí kolektivu, který může ovlivnit i ji samotnou. Pokud se setkají s nepříjemnou zákaznící, potřebují mluvit. Svěřit se. Chodí tedy do zázemí pro zaměstnance, kde své pocity ventilují, takzvaně „upustí páru“. Důležité je, aby asistentku její kolegyně vyslechlly. Myslím, že ani tak nepotřebují zpětnou vazbu, jako spíše někoho, kdo je vyslechne.

Kolektiv ale může fungovat i jako instrumentální podpora. Asistentky totiž někdy vyhledávají i cíleně pracovníci, která tu práci dělá déle než ony, protože mají pocit, že je více pochopí a dostane se jim od nich rady, co případně udělat dál. „Víš, že když to v sobě držíš, ne že bych rovnou běžela dozadu a začala pálit, ale víš co, říct to třeba vedoucí, jít za někým, kdo je tady třeba dýl a ví, o čem mluvím“ (Rozhovor s P6, Příloha 6). Emoční podpora je v tomto prostředí velmi důležitá. Je to totiž možná, díky které mohou předcházet emočním výbuchům a konfliktům.

Poslední částí emoční podpory je i součást kolektivu neboli vedoucí. V této firmě je vedoucí zároveň i švadlenou. To znamená, že má svou práci s úpravou šatů, ale zároveň i samotný tým vede a zastupuje v určitých záležitostech i samotnou majitelku. Jako je důležitý kolektiv, je také potřeba někdo, kdo ho povede. Co jsem se dozvěděla od účastnic, opravdu ji považují za důležitý element, když bojují se stresem v práci. Ať už je pro ně „skálou“, která je podrží, nebo tím „starším a zkušenějším pracovníkem“.

S důležitostí kolektivu jsem se rozhodla spojit ještě jednu copingovou strategii, která se u mých účastnic objevila. Šlo o schopnost „stát si za svým“. To znamená neustoupit nepříjemné zákaznici. Myslím, že tato strategie hodně stojí na osobnosti každé asistentky, a ne každá toho může být schopná, soudě i podle výsledků, co mi vyšly z rozhovorů. Je tu ale také možnost, že spolu kolektiv a schopnost „stát si za svým“ souvisí. Protože jim může dodávat sílu kolektiv. Člověk může mít potom větší

sílu se postavit za práci, kterou dělá a názory s ní spojené, když ví, že ho podpoří kolektiv.

13. Výsledky analýzy rozhovoru s majitelkou svatebního salonu

V rámci výzkumu jsem se také rozhodla udělat krátký rozhovor s majitelkou salonu, abych situaci na pracovišti viděla i z jiného úhlu, tedy od někoho, kdo standardně není na pracovišti přítomen. Paní majitelka mi byla moc nápomocná a já si díky tomu mohla udělat obrázek o tom, jak funguje kolektiv a také zda se nějak firma snaží svým pracovníkům pomoci, na což mi už částečně odpověděly i zaměstnankyně.

Nejprve bych ráda zmínila to, co mi bylo sděleno v rozhovoru s paní majitelkou, která se mi svěřila, že má pocit, že nynější kolektiv funguje bez problému, a že se aktivně snaží, aby byl kolektiv celistvý a její zaměstnanci se na pracovišti cítili dobře. Co jsem si odnesla, je to, že kolektiv zde funguje i jako taková „rodina“, nebo spíše „parta přátel“. To ale paní majitelka zmínila, že to nemusí být vždy dobré. Zároveň si také myslí, že k ní mají zaměstnanci dostatečnou důvěru, aby jí o svých problémech řekli, případně aby se svěřili vedoucí pracovníci (Rozhovor s P7, Příloha 7).

Z mého pohledu, co jsem získala za informace, mohu říci, že kolektiv působí spokojeně, až na jednu výjimku. Zároveň je pro ně také důležitý kolektiv, protože díky němu mají pocit opory a je možné, že jim i dodává energii, aby v práci pokračovaly. Zároveň si velice váží své vedoucí a zdá se, že nemají problém za ní přijít s čímkoli. Kolektiv tedy hodně funguje na důvěře z obou stran.

Nemám moc velké výtky, co by se na pracovišti dalo změnit, protože i na mě osobně působí salon pozitivním dojmem, ale to samé jsem slyšela i od svých participantek, a i paní majitelka mi řekla, že si na prostředí salonu zakládá a je to důležitá součást. Co bych ale ráda doporučila, jsou pravidelné schůzky se zaměstnanci. Myslím, že přímá promluva může pomoci předcházet různým nepříjemným situacím. Když už ne předejít, mohou získat například rady, jak se lépe vypořádat s takovými situacemi. Určitě bych ale doporučila, aby sezení probíhala jeden na jednoho, tedy vedoucí a zaměstnanec. Myslím, že člověk bude více sdílný, než když na něj budou upřené pohledy všech jeho kolegů.

14. Diskuse

Mým hlavním záměrem bylo zjistit, jaké copingové strategie asistentky ve své práci používají. Díky ochotě participantek jsem ale mohla svou práci rozšířit i o to, jakým způsobem svou práci vnímají, což považuji za něco, co by mohlo pomoci, aby si lidé uvědomili, že i tato práce může být stresující. Dále jsem dozvěděla i o stresorech.

Participantky mi odpovídaly ochotně a v mnoha případech se rozpovídaly a dodaly mi tak dostatečné množství informací, které jsem posléze použila v této práci.

Povedlo se mi tedy odpovědět si na své tři základní výzkumné otázky, které jsem si položila před samotným výzkumem:

1. Jak vnímají asistentky charakter své práce?
2. Jaké jsou hlavní stresory asistentek?
3. Jaké jsou jejich copingové strategie?

1. Jak vnímají asistentky charakter své práce?

V rámci charakteru práce mi bylo řečeno, že je jejich práce kreativní a inspirující. Pro mě ale byla stěžejní informace, že i když je vlastně práce se zákazníkem velmi stresuje, je to zároveň i to, co je v práci nejvíce naplňuje. Jejich práce zároveň stojí na úspěchu, a pokud se jim ho dlouho nedostává, mohou se cítit demotivované.

2. Jaké jsou hlavní stresory asistentek?

Hlavními stresory asistentek byla samotná práce se zákazníkem, tedy s nepříjemným zákazníkem, a poté i situace, na které se nedá připravit. Tyto dva stresory se mezi sebou mohou prolínat. Proč je stresovalo právě tohle? Protože se na tyto situace nemohou připravit. Hlavně tedy v rámci práce se zákazníkem, protože samy nikdy neví, kdo zrovna vejde do dveří, neví, co se může pokazit, nebo jakou bude mít zákaznice velikost a zda se najdou šaty, které bude chtít. Když se podívám na studie zdravotních sester a učitelů, nejčastějším stresorem v obou případech byla nadměrná zátěž. Asistentky prožívají nadměrnou zátěž také, nosí těžké šaty, řeší několik situací najednou (viz rozhovor s P2), musí být neustále ve střehu. Nadměrná zátěž je ale samozřejmě něco jiného u učitele, zdravotní sestry a asistentky ve svatebním salonu. Jistě jsou všechny

náročné jak fyzicky, tak psychicky. Asistentky se mi ale téměř vůbec nezmiňovaly, že by pro ně práce byla náročná, nebo že by měly pocit, že prožívají na pracovišti nadměrnou zátěž, takže bych uvedla, že v tomto případě se studie s mým výzkumem neshodují.

3. Jaké jsou jejich copingové strategie?

Jako poslední mě zajímaly jejich copingové strategie, a tedy zodpovězení hlavní otázky celého mého výzkumu. Nejdůležitější je pro asistentky emoční a instrumentální podpora. Stejně jako zdravotní sestry (Bayuo J. a Agbenorku P., 2018), i asistentky mají potřebu o svých problémech někomu říct, svěřit se, postěžovat si. Případně si jdou pro radu ke zkušenějšímu kolegovi. Proč to dělají? Jak už jsem uváděla výše, v práci Šolcové (1996) je uvedeno, že ženy častěji, než muži vyhledávají sociální oporu, protože je to pro ně důležité pro udržení psychické pohody na pracovišti. V této práci jsem ale neporovnávala ženy a muže, ale i tak mohu potvrdit, že v mém případě se mi všechny participantky shodly na tom, že je pro ně nejdůležitější opora a možnost si jít s někým promluvit. Stejně tak se mé výsledky shodují s prací Kulhánkové (2017), která se zabývala prací učitelů, kteří také během své práce nejvíce ocenili emocionální a instrumentální podporu. Zdá se, že člověk, který pracuje s lidmi, sám potřebuje jiné lidi, aby si udržel psychickou pohodu.

To mě také přivádí k části práce, kde jsem došla k závěru, že je pro asistentky důležitý kolektiv. Bez něj by salon nejspíš nemohl fungovat tak, jak funguje nyní. Dále pak vnímají jako důležitý element na pracovišti svou vedoucí, která pro ně funguje jako jakási „skála“ či poradce, když si neví rady.

Poslední část mého výzkumu se týkala prevence pracovního stresu v rámci svatebního salonu. Jednalo se o samostatný rozhovor s majitelkou salonu. Chtěla jsem od ní vědět, jak ona sama vnímá svůj salon, zda podle ní funguje tak, jak má, zda se nějakým způsobem snaží svým zaměstnancům zpříjemnit pobyt v práci. V rámci prevence pracovního stresu jsem čerpala primárně z jedné práce (Leka, Griffiths, Cox, 2003). Zabývali se tam způsoby, jakými lze bojovat pro ti stresu na pracovišti, či jak ho vůbec odhalit. Zmiňují, že jednou z nejdůležitějších strategií, která je na pracovišti potřeba, je

právě ona již výše zmíněná podpora nadřízených a kolegů. Důležitá je ale hlavně komunikace s pracovníky jako taková. Z rozhovorů jak se zaměstnanci, tak s majitelkou, jsem došla k názoru, že tento salon funguje na principu pevného pracovního týmu, který se na sebe může spolehnout. Asistentky opravdu pocítují, že se mohou spolehnout jedna na druhou i na své nadřízené. To poté vede k tomu, že mohou využít copingové strategie, která je pro ně nejdůležitější, jít si s někým promluvit, nebo si dojít pro radu.

15. Hodnocení kvality výzkumu

Rozhovor jsem považovala za lepší formu dotazování než například dotazník, protože jsem byla se svými participantkami v přímém kontaktu, viděla jsem, jak se při svých odpovědích tvářily, či s jakou náladou mi odpovídaly. I rozhovor má ale svá úskalí a jedním z nich může být, že se mi participantky nebudou chtít svěřit. Může se to stát například kvůli obavě, že se jejich odpověď dostane k nadřízenému a budou z toho mít problém. Zároveň mi ale nemusely odpovědět třeba proto, že jim to bylo jednoduše nepříjemné.

Dalším možným úskalím mohl být fakt, že jsem jejich kolegyně, trávíme spolu čas na směně a nemusely mi chtít odpovědět, protože jsem pro ně nemusela být stoprocentně nezaujatá osoba, nebo si vůči mně mohly držet určitou pózu. Abych měla větší jistotu, že se mi dostane odpovědí, bylo by lepší zvolit formu pozorování, kde bych se mohla přímo v praxi přesvědčit, co je stresuje, jak se to u nich projevuje, a jakým způsobem se s tím vypořádávají.

Co se týče samotného výzkumu, ráda bych podotkla, že se tyto výsledky nedají aplikovat v obecné rovině. Je určitě potřeba vzít mnohem širší vzorek asistentek, aby se dalo z výsledků vyčíst něco přínosného pro všechny asistentky. Tato zjištění jsou tedy aplikovatelná jen v rámci tohoto jednoho svatebního salonu. Jelikož je toto prostředí v psychologii poměrně neprobádané, určitě by stálo za to, se mu věnovat více a přivést ho do většího povědomí lidí. Věřím, že tato práce přinese alespoň zpětnou vazbu paní majitelce salonu, a možná také jejím zaměstnankyním.

Závěr

Copingové strategie jsou mechanismy, díky kterým se člověk může vypořádat se stresujícími situacemi. Takové strategie mohou být adaptivní a maladaptivní. U adaptivních jsme schopni situace reálně řešit a uvést svůj organismus do původního stavu. U maladaptivních se snažíme problému jako takovému vyhnout, což může s postupem času vést k dalším problémům. Pokud nemá člověk dobré copingové strategie, které mu pomáhají, může se stát, že se začne zhoršovat jeho psychický i fyzický stav. Velký objem stresu na pracovišti může poté ovlivnit jak pracovní výkon, tak osobní život. Určitě je potřeba, aby měl člověk své copingové strategie, které pomáhají jemu. Tyto mechanismy jsou subjektivní, každému z nás totiž ve stresujících situacích pomáhá něco jiného.

V teoretické části jsem se zabývala stresem obecně, jaké existují stresory a co je stresová reakce. Dále jsem se podívala na stres na pracovišti, stresory a také copingové strategie jak obecně, tak na pracovišti. Jako poslední jsem se krátce zmínila o prevenci pracovního stresu. Empirická část vycházela z mnou realizovaného výzkumu. Ke sběru dat jsem použila polostrukturovaný rozhovor s pracovníci svatebního salonu a jeho majitelkou. Výsledky se shodovaly s výsledky studií, které jsem zvolila do teoretické části, kde jsem zmiňovala copingové strategie u zdravotních sestřiček a učitelů. Určitě bych ráda zmínila, že jsem sama nenašla studii, která by se zabývala stejným tématem, které jsem si vybrala, proto jsem se inspirovala pracemi, které se zabývaly copingovými strategiemi profesí, kde se pracuje s lidmi.

Výsledky mé práce ukazují, že asistentky svou práci vnímají jako přínosnou, inspirující. Pomáhají zákaznicím najít vysněné šaty, a to je vnitřně naplňuje. Zároveň je pro ně ale práce se zákaznicemi „noční můra“, právě to, co je stresuje nejvíce. Nejdůležitějším stresorem jsou pro ně situace, na které se nedá připravit a zákaznice jako takové. Tyto dva stresory se mohou prolínat. Co se týče copingových strategií, zjistila jsem, že svatební salon stojí na kolektivu a bez něj by nejspíš nebyl schopen fungovat. Pro asistentky je totiž nejdůležitější mít oporu ve svých kolegyních a vedoucí, jsou to lidé, kterým se mohou svěřit a požádat je o radu. Zároveň je ale potřeba zmínit, že asistentky své pocity často drží v sobě, což z dlouhodobého hlediska není zdravé.

Zároveň jsem během analýzy zjistila, že nepříjemným situacím se předcházet nedá, protože na různý typ lidí a jejich náladu se člověk nepřipraví. Z mého pohledu funguje salon tak, jak má, podporuje své pracovníky a drží je nad vodou. Ráda bych ale majitelce salonu doporučila, aby pořádala pravidelné přímé promluvy se svými pracovníky. Určitě tedy jeden na jednoho, tedy nadřízený a podřízený, nikoli skupinová sezení, kde na něj bude koukat zbytek kolektivu. Věřím, že by to určitě mohlo kolektivu pomoci lépe zvládat stresující situace, protože během těchto promluv se může asistentka zeptat, co by například mohla v dané situaci dělat lépe, či co by jí mohlo pomoci vyřešit dané situace.

Tato práce se určitě nedá aplikovat obecně na všechny svatební salony, ale věřím, že bude alespoň zajímavou zpětnou vazbou pro majitelku svatebního salonu, kde výzkum probíhal.

Zdroje

1. ALDWIN, Carolyn M. *Stress, coping, and development: an integrative perspective*. 2nd ed. New York: Guilford Press, c2007. ISBN 9781572308404.
2. ALONSO, Francisco, Cristina ESTEBAN, Adela GONZALEZ-MARIN, Elisa ALFARO a Sergio A. USECHE. Job stress and emotional exhaustion at work in Spanish workers: Does unhealthy work affect the decision to drive? *PLoS ONE* [online]. 2020, **15**(1), 1-17 [cit. 2021-01-25]. ISSN 19326203. Dostupné z: doi:10.1371/journal.pone.0227328
3. BAKHUYS ROOZEBOOM, Maartje C., Roosmarijn M. C. SCHELVIS, Irene L. D. HOUTMAN, Noortje M. WIEZER a Paulien M. BONGERS. Decreasing employees' work stress by a participatory, organizational level work stress prevention approach: a multiple-case study in primary education. *BMC Public Health* [online]. 2020, **20**(1) [cit. 2021-01-26]. ISSN 14712458. Dostupné z: doi:10.1186/s12889-020-08698-2
4. BAYUO, Jonathan a Pius AGBENORKU. Coping strategies among nurses in the Burn Intensive Care Unit: A qualitative study. *Burns Open* [online]. 2018, **2**(1), 47-52 [cit. 2020-11-05]. ISSN 24689122. Dostupné z: doi:10.1016/j.burnso.2017.10.004
5. CANCIO, Edward J., Ross LARSEN, Sarup R. MATHUR, Mary Bailey ESTES, Mei CHANG a Bev JOHNS. Special Education Teacher Stress: Coping Strategies. *Education* [online]. 2018, **41**(4), 457-481 [cit. 2020-11-06]. ISSN 07488491. Dostupné z: doi:10.1353/etc.2018.0025
6. CUMMINGS, C., J. SINGER, S.A. MOODY, & L.T. BENUTO (n.d.). Coping and Work-Related Stress Reactions in Protective Services Workers. *BRITISH JOURNAL OF SOCIAL WORK*. 2020, **50**(1), 62–80. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz082>
7. DUCLAY E., Hardouin J. B., Sébille V., Anthoine E. a Moret L. Exploring the impact of staff absenteeism on patient satisfaction using routine databases in a university hospital. *Journal of Nursing Management* [online]. 2015, **23**(7), 833-834 [cit. 2020-12-10]. ISSN 09660429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12219

8. ELLIS Albert, Mike Abrams, Lidia Abrams. *Personality Theories : Critical Perspectives*. SAGE Publications, Inc; 2009. Accessed January 20, 2021. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=474594&site=ehost-live>
9. FINK, George. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior: Handbook of Stress Series, Volume 1*. Elsevier Books, 2016. ISBN 0128009519.
10. FLOREA, Ramona a Radu FLOREA. Individual and Organizational Implications of Work-related Stress. *Economy Transdisciplinarity Cognition* [online]. 2016, **1/2016**(Vol.19), 28-33 [cit. 2020-03-19].
11. FOLKMAN, Susan. The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress* [online]. 2008, **21**(1), 3-14 [cit. 2020-11-23]. ISSN 10615806. Dostupné z: doi:10.1080/10615800701740457
12. FREY, Melissa K., Eloise CHAPMAN-DAVIS, Shannon M. GLYNN, et al. Adapting and avoiding coping strategies for women with ovarian cancer during the COVID-19 pandemic. *Gynecologic Oncology* [online]. 2021, **160**(2), 492-498 [cit. 2021-01-28]. ISSN 00908258. Dostupné z: doi:10.1016/j.ygyno.2020.11.017
13. GILSTRAP, Cristina M., Sara SCHALL a Curt A. GILSTRAP. Stress in international work: Stressors and coping strategies of RINGO international directors. *Communication Quarterly* [online]. 2019, **67**(5), 506-525 [cit. 2021-01-24]. ISSN 01463373. Dostupné z: doi:10.1080/01463373.2019.1668441
14. HAWKINS, Natasha, Sarah JEONG a Tony SMITH. Negative workplace behavior and coping strategies among nurses: A cross-sectional study. *NURSING* [online]. 2020 [cit. 2020-11-05]. ISSN 14410745. Dostupné z: doi:10.1111/nhs.12769
15. International Labour Organization (ILO) (1986) *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*. Occupational Safety and Health Series no: 56, International Labour Office, Geneva. (WHO)
16. JIE, Li a Lambert VICKIE ANN. Workplace stressors, coping, demographics and job satisfaction in Chinese intensive care nurses. *Nursing in Critical Care* [online]. 2008, **13**(1), 12-13 [cit. 2020-11-05]. ISSN 13621017.

17. KEBZA, V. a I. ŠOLCOVÁ. Main concepts of resilience. *Ceskoslovenska Psychologie* [online]. 2008, **52**(1), 1 - 19 [cit. 2020-11-23]. ISSN 0009062X.
18. KOAWO, Edjah, Ankomah FRANCIS a Domey EBENEZER. Stress and Its Impact on Academic and Social Life of Undergraduate University Students in Ghana: A Structural Equation Modeling Approach. *Open Education Studies* [online]. 2020, **2**(1), 37-44 [cit. 2021-01-28]. ISSN 25447831. Dostupné z: doi:10.1515/edu-2020-0100
19. KOUKOLÍK, F. Základy kognitivní, afektivní a sociální neurovědy XIX. Mozek a stres. *General Practitioner / Prakticky Lekar* [online]. 2012, **92**(6), 311-316 [cit. 2021-01-27]. ISSN 00326739.
20. KULHÁNKOVÁ, Petra. Syndrom vyhoření u učitelů: Copingové strategie učitelů. *Syndrom vyhoření u učitelů: Copingové strategie učitelů / Petra Kulhánková ; vedoucí práce Irena Smetáčková ; oponent práce Ida Viktorová* [online]. 2017 [cit. 2020-11-06].
21. KURUKU, Edward a Helen Olusayo ALAO. THE IMPACT OF WORK-STRESS ON THE PSYCHOLOGICAL WELL-BEING OF SOCIAL WORKERS IN A SELECTED ORGANIZATION IN MAKURDI, BENUE STATE. *IFE Psychologia* [online]. 2018, **26**(2), 72-80 [cit. 2020-12-10]. ISSN 11171421.
22. Lefèvre S, Kubinger KD (2004) Differentielles stress inventar. Handanweisung, Göttingen
23. Leka S., Griffiths A., Cox T., (2003), *Work, Organisation & Stress*, Institute Work, Health & Organisations, university of Nottingham
24. MACINTYRE, Peter D., Tammy GREGERSEN a Sarah MERCER. Language teachers' coping strategies during the Covid-19 conversion to online teaching: Correlations with stress, wellbeing and negative emotions. *System* [online]. 2020, **94** [cit. 2020-11-06]. ISSN 0346251X. Dostupné z: doi:10.1016/j.system.2020.102352
25. MAT SARUAN, N.A., H. MOHD YUSOFF, M.F. MOHD FAUZI, S.E. WAN PUTEH a R. MUHAMAD ROBAT. Unplanned Absenteeism: The Role of Workplace and Non-Workplace Stressors. *International journal of*

- environmental research and public health* [online]. 2020, **17**(17) [cit. 2020-12-10]. ISSN 16604601. Dostupné z: doi:10.3390/ijerph17176132
26. MUSABIQ, SUGIARTI A. a Isqi KARIMAH. DESCRIPTION OF STRESS AND ITS IMPACT ON COLLEGE STUDENT. *College Student Journal* [online]. 2020, **54**(2), 199-205 [cit. 2021-01-20]. ISSN 01463934.
27. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.
28. NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.
29. Psychosociální stres žen: Přehled současných poznatků. *Československá psychologie* [online]. Praha: ČSAV, 1996, **XL**(3), 237-247 [cit. 2020-02-23]. Dostupné z: <https://kramerius.lib.cas.cz/view/uuid:59df147d-420f-11e1-1586-001143e3f55c?page=uuid:59df14bc-420f-11e1-1586-001143e3f55c>
30. PTÁČEK, R., M. VŇUKOVÁ a J. RABOCH. Work-related stress and mental health - Can work lead to mental disorders? *Casopis Lekarů Ceských* [online]. 2017, **156**(2), 81 - 87 [cit. 2020-02-23]. ISSN 00087335.
31. REBOK, G., BRADSHAW, C., VOLK, H., MENDELSON, T., EATON, W., LETOURNEAU, E., & KELLAM, S. (2019-05-29). Models of Stress and Adapting to Risk: A Life Course, Developmental Perspective. In *Public Mental Health*. : Oxford University Press. Retrieved 21 Jan. 2021, from <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/oso/9780190916602.001.0001/oso-9780190916602-chapter-12>.
32. SCHOENMAKERS, Eric C., Theo G. VAN TILBURG a Tineke FOKKEMA. Problem-focused and emotion-focused coping options and loneliness: how are they related? *European Journal of Ageing: Social, Behavioural and Health Perspectives* [online]. 2015, **12**(2), 153-161 [cit. 2020-11-23]. ISSN 16139372. Dostupné z: doi:10.1007/s10433-015-0336-1
33. STIER-JARMER, Marita, Dieter FRISCH, Cornelia OBERHAUSER, Götz BERBERICH a Angela SCHUH. The Effectiveness of a Stress Reduction and Burnout Prevention Program. *Deutsches Aerzteblatt International* [online].

- 2016, **113**(46), 781-792 [cit. 2021-01-26]. ISSN 18660452. Dostupné z: doi:10.3238/arztebl.2016.0781
34. ŠOLCOVÁ, I. (1,3), J LUKAVSKÝ (1,3), & E. GREENGLASS (2). (n.d.). The Proactive Coping Inventory: Czech adaptation. *Ceskoslovenska Psychologie*. 2006, **50**(2), 148–162.
35. TAYLOR, S., N. JAQUES, E. NOSAKHARE, A. SANO a R. PICARD. Personalized Multitask Learning for Predicting Tomorrow's Mood, Stress, and Health. *IEEE Transactions on Affective Computing, Affective Computing, IEEE Transactions on, IEEE Trans. Affective Comput* [online]. 2020, **11**(2), 200-213 [cit. 2021-01-20]. ISSN 19493045. Dostupné z: doi:10.1109/TAFFC.2017.2784832
36. VAN DAM, Karen. Individual Stress Prevention through Qigong. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL RESEARCH AND PUBLIC HEALTH* [online]. 2020, **17**(19) [cit. 2021-01-25]. ISSN 16604601. Dostupné z: doi:10.3390/ijerph17197342
37. Velciu, M., Drăgoiu, C., & Mladen, L. (2010). Stress in a Changing World of Work. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, (01).
38. VORELL, Matthew S. a Heather J. CARMACK. Healing the Healer: Stress and Coping Strategies in the Field of Temporary Medical Work. *Health Communication* [online]. 2015, **30**(4), 398-408 [cit. 2020-03-29]. DOI: 10.1080/10410236.2013.865506. ISSN 10410236.
39. WANG, Yu, Sonia LIPPKE, Miao MIAO a Yiqun GAN. Restoring meaning in life by meaning-focused coping: The role of self-distancing. *PsyCh Journal* [online]. 2019, **8**(3), 386-396 [cit. 2020-12-01]. ISSN 20460252. Dostupné z: doi:10.1002/pchj.296
40. WILKES, Melanie, Heather CAREY a Rebecca FLORISSON. *The Looking Glass: Mental health in the UK film, TV and cinema industry* [online]. Lancaster University, 2020 [cit. 2020-02-18]. Dostupné z: <https://www.lancaster.ac.uk/media/lancaster-university/content-assets/documents/lums/work-foundation/TheLookingGlassFinalReport-13Feb19.pdf>. Survey. Lancaster University.

Přílohy

Příloha 1: Předpřipravené otázky k rozhovoru se zaměstnankyněmi

1) Obecné informace

- Věk
- Typ úvazku
- Délka praxe

2) Práce a stresory

- Jak vnímáte svou práci?
- Co vnímáte jako pozitivní či negativní charakter práce?
- Jsou tyto zmíněné věci nárazové či dlouhodobé?

3) Coping

- Když se setkáte s nepříjemnou situací, která vás uvede do stresu, jak na ni reagujete?
- Jak se nejčastěji s nepříjemnými situacemi vypořádáte?
- Proč volíte zrovna tuto strategii?
- Vzpomenete si na nějakou nepříjemnou situaci, která vás uvedla do stresu. Dovedete mi říci, jak jste se s ní vypořádala a proč?

Příloha 2: Předpřipravené otázky k rozhovoru s majitelkou salonu

1. Obecné informace

- Věk
- Typ úvazku
- Délka praxe

2. Charakter práce

- Jak vnímáte z pohledu majitelky charakter práce asistentky ve svatebním salonu?

3. Kolektiv

- Jaký máte názor na kolektiv?
- Myslíte, že je pro tento druh práce důležitý?
- Jak myslíte, že funguje váš nynější kolektiv?
- Snažíte se nějakým způsobem stmelovat kolektiv?
- Fungují ve vaší firmě nějaké teambuildingy?

4. Důvěra mezi nadřízeným a podřízeným

- Máte pocit, že ve vás mají vaši zaměstnanci důvěru? Tedy že se nebojí přijít s nějakým problémem?