



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra Výchovy ke zdraví

Bakalářská práce

Stres a jeho zvládání ve finančním podnikání

Vypracoval: Marek Chromčák
Vedoucí práce: prof. RNDr. Pavel Tlustý, Csc.
České Budějovice 2022



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

University of South Bohemia in České Budějovice
Faculty of Health Education

Bachelor Thesis

Stress and its management in financial business

Author: Marek Chromčák
Supervisor: prof. RNDr. Pavel Tlustý, Csc.
České Budějovice 2022



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Prohlášení:

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

V Českých Budějovicích dne 20.2.2022

Marek Chromčák

Poděkování

Na tomto místě bych především chtěl poděkovat Mgr. Tomáši Tenkelovi za odborné vedení, připomínky, profesionální rady a ochotu, která mi pomohla k dokončení této bakalářské práce.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá oblastí stresu a jeho zvládání ve finančním podnikání. V teoretické části se zaměřujeme na problematiku stresu a jeho zvládání, kde bude postupně rozebráno několik pojmů týkajících se definice stresu, pojmy s ním spojené, příčiny vzniku stresu, reakce vyvolané stresem a celkové zvládání. V další části teoretické části je rozebráno podnikání a problematika profese finančního poradce jako podnikatele.

V praktické části zkoumáme stres a jeho zvládání ve finančním podnikání formou kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Výzkum je proveden na 6 informantech ze stejné firmy. Práce odhaluje postavení finančních poradců ke stresovým situacím. Ukazuje problematiku stresorů, které na finanční poradce působí, a jakým způsobem na stresory reagují. Výsledky popisují kategorie vytvořené z rozboru textu formou kódů.

Klíčová slova

Finance, podnikatel, podnikání, podnikatel, poradce, stres

Abstract

This bachelor's thesis deals with the area of stress and its management in financial business. In the theoretical part, we will gradually focus on the issue of stress and coping, where several terms related to the definition of stress, terms associated with it, principles of various layers will be discussed. In the next part of the theoretical part, entrepreneurship and the issue of the profession of a financial advisor as an entrepreneur are discussed.

In the practical part, we examine stress and its management in financial business in the form of qualitative research through semi-structured interviews. The research is conducted on 6 informants from the same company. The work reveals the position of financial advisors in stressful situations. It shows the issue of stressors that affect financial advisors and how they react to stress. The results describe the categories created from the text analysis in the form of codes.

Key words

Business, businessman, consultant, finance, stress

OBSAH

Úvod	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Zvládání stresu	12
1.1 Základní pojetí definice stresu	12
1.2 Druhy stresu	14
1.3 Stres a jeho příznaky	15
1.4 Rozdělení reakcí na stresové situace	15
1.4.1 Tělesná reakce na stresovou situaci	16
1.4.2 Emoční reakce na stresovou situaci	17
1.5 Coping neboli zvládání a předcházení stresu	17
1.5.1 Možnosti zvládání stresu – Strategie a techniky	18
2 Co je podnikání.....	21
2.1 Kdo je to podnikatel	21
2.2 Přístup k práci a vztah k okolí.....	22
3 Kdo je to finanční poradce	24
3.1 Jak najít „správného“, finančního poradce	25
PRAKTICKÁ ČÁST	27
4 Metodika výzkumu	28
4.1 Cíle práce	28
4.2 Výzkumné otázky.....	28
4.3 Výzkumný soubor	29
4.4 Výzkumná metoda.....	29

4.5	Kostra otázek.....	30
4.6	Sestavování otázek	31
4.7	Vnímání pozice informanta.....	31
4.8	Realizace výzkumu a etika výzkumu	32
4.8.1	Způsob zpracování dat.....	32
4.8.2	Systém vyhodnocení rozhovorů.....	32
5	Výsledky výzkumu.....	33
5.1	Jednotlivé možnosti zisku a jak je chápán	35
5.2	Jak poradci řeší stresové situace.....	38
6	Diskuze	41
7	Závěr	42
8	Seznam použitých zdrojů:	43
9	Seznam příloh	46
10	Seznam zkratk	47

Úvod

V bakalářské práci se budeme zabývat problematikou stresu lidí podnikajících ve financích, respektive finančních poradců, kteří se dnes starají o svůj klientský kmen a zároveň někteří se věnují i svému týmu dalších poradců či asistentů.

Teoretická část bakalářské práce bude věnována definici stresu a příčinám, který stres vyvolávají. Další část teoretické části je rozpracována na kapitoly o zvládání a předcházení stresu, dále copingovým záležitostem, kterým bude věnována také praktická část. Na základě provedeného výzkumu bude zjišťováno, jaké copingové strategie volí finanční poradci.

Tématu „Stres a jeho zvládání ve finančním podnikání“ se budeme věnovat, protože autor bakalářské práce je člověk, který dnes ve financích podniká a zajímá ho problematika tohoto podnikání a jeho stresových situací a jejich zvládání, jak pro ně, tak i pro jeho kolegy.

V dnešní uspěchané době se stres dotýká téměř každého okolo nás. V bakalářské práci jsme zaměřili pozornost na profesi finančních poradců. V povolání finančního poradce je velmi těžké se vyhnout zátěži a následujícímu stresu. Avšak zátěž a vyvolaný stres se nemusí dotýkat pouze pracovní roviny, v mnoha případech se tyto situace týkají i roviny osobní, kdy si daný jedinec přináší špatnou náladu z práce domů např.: v podobě podráždění či únavy. Vyvolaný stres se může projevovat také na zdravotní i psychické stránce. V současné době je zabývání se otázkami stresu velmi časté téma. Spousta autorů se zabývá jeho zvládáním nebo prevencí vyvolaných dopadů.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola je zaměřena zejména na základní pojetí stresu a na příčiny, které stres vyvolávají. Také jsou zde popsány konkrétní zdroje stresu z finančního prostředí, kterými jsou ovlivněni právě finanční poradci. V poslední části první kapitoly zmiňujeme, jaké jsou nejčastější reakce na stres a jaké příznaky následně mohou vzniknout. Druhá kapitola se zabývá technikami a strategiemi zvládání a předcházení stresu, jsou zde popsány jednotlivé styly zvládání, copingové strategie a techniky, díky kterým lze stres lépe zvládat. Ve třetí kapitole budeme řešit charakteristiku profese podnikatele ve financích, kterou budu dále členit na typologii osobnostní a vlastnosti finančních poradců.

Praktická část dále navazuje na teoretickou část. Hlavním cílem výzkumu bude analyzovat intenzitu vybraných stresorů v rámci profese, a především pak zjistit konkrétní způsoby zvládání stresu u finančních poradců.

V bakalářské práci budeme využívat kvalitativní typ výzkumu. Pro kvalitativní výzkumné šetření jsme použili metodu dotazování, techniku rozhovoru. Rozhovory budou zaměřené na základní informace o zkoumaných lidech, nekomfortní(stresové) situace, které zažívají, reakce na ně a jejich zvládání.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Zvládání stresu

V této části práce budou vymezeny základní pojmy, které se týkají stresu a obecně definujeme pojem stres. Uvedeme si zdroje a příčiny stresu z prostředí finančního poradenství, což je především kancelář nebo terén, do kterého se zařazuje prostředí kaváren, restaurací, klientských domovů. V závěru této kapitoly si uvedeme, jak náš organismus reaguje na stres a k jakým vede příznakům.

Stres jde definovat mnoha způsoby, uvedeme si definici od Hartl, Hartlová (2000), který ve svém psychologickém slovníku říká, že stres je určitá odpověď na situaci, která se děje. Situace může být spojena se změnou, poškozením nebo ohrožením organismu. Reakce na vnitřní a zevní změny se charakterizuje jako stres. Se stresem je spojován pojem **stresor**. Stresor neboli také spouštěč stresu je podnět, který stres vyvolá. Důležité je se stresem nebojovat, jelikož je přirozenou a automatickou reakcí těla (Hartl, Hartlová, 2000). Avšak Orel a Facová (2010) uvádí, že se stresem se dá pracovat, pokud známe zdroj daného stresu.

„Termín stresor je možno chápat jako negativně na člověka působící vliv. Stresorem může být materiální faktor – například nedostatek potravy či tekutiny. Může jím být sociální faktor-třeba působení jednoho člověka na druhého. Stresorem může být i nedostatek času, situace osamění.“ (Křivohlavý, 1994, str. 12).

Stresor také definuje Urbanovská (2010), která říká, že se jedná o situaci, která vyvolává stres. Stresor může být jakéhokoliv charakteru a na každého jedince působí jinak.

To, že je stres reakce nespecifická znamená, že na různé stresory reaguje organismus obdobně a stereotypně. Účelem stresu je připravit k aktivitě, typu boj nebo útěk. Reakce konkrétního jedince na určitý stresor, konkrétní způsoby jeho zvládání, včetně příslušného emočního doprovodu (vztek, strach, úzkost atd.) jsou vždy výrazně individuálně odlišné.

1.1 Základní pojetí definice stresu

V dnešní literatuře, která je nám dostupná existuje mnoho definic stresu, vybrali jsme několik z nich.

Stres a jeho reakce je zakotvena už v historii. Když se člověk cítil v ohrožení zaktivovala se stresová reakce, která člověka zachraňovala před smrtí. V současné době nemluvíme o zachraňování života spíše o zajištění, postavení člověka ve společnosti apod. (Švingalová, 2006). S čímž se ztotožňuje Hauser (2003), který stres definuje jako reakci na blížící se nebezpečný podnět, která připravuje tělo na útěk či boj. Autoři Hennig a Keller (1996) definují stres jako stav, kdy se zvýší produkce hormonu v nadledvinkách, které dostávají mozek do pohotovostního režimu. Mozek v tomto režimu produkuje větší množství adrenalinu a noradrenalinu, které rozproudují sympatický nervový systém. V tělu jedince dochází ke zvýšené látkové výměně. Dochází k vyplavení cukru do krve, který následně zvýší činnost srdce a plic.

Orel (2010) definuje stres, obecně jako komplexní reakci psychické a fyzické oblasti lidského těla na stresory, které mohou být zapříčiněny zevní nebo vnitřní změnou, která dovede narušit lidskou rovnováhu. Vágnerová (1999) definuje stres jako nadměrné psychické ohrožení daného jedince. Stres může být vyvolán v situaci, kdy je člověk vzrušen, dochází u něj k nesoustředěnosti či k pochybování o sobě samotném. V nejhorších případech dochází u jedince k negativním myšlenkám (Míček, Zeman, 1992). Pokud dojde u jedince ke stresu dochází k přirozeným změnám organismu př. zrychlený dech, nadměrné pocení, zvýšená srdeční činnost apod (Hartl, Hartlová, 2000).

Průběh adaptace a zhroucení se odehrává ve třech stádiích, které označujeme jako GAS (obecný adaptační syndrom, z angl. **General Adaptation Syndrome**) (Selye, 1966):

1. Poplachová reakce
2. Odolnost – rezistence
3. Vyčerpání

Stres je vyznačován je v terminologii brán jako odborný termín, který definuje tlak a zátěž člověka. Tato zátěž ovlivňuje člověka v mnoha ohledech. Ten na tyto situace reaguje změnou svého vnitřního a vnějšího prostředí, které mohou vyvolat negativní dopad na existenci daného jedince. Stres bývá jeden z faktorů, které ohrožují zdraví člověka. U lidí, kteří prožívají často stresové situace dochází k nemocem z důvodu narušení psychické i fyzické pohody (Kohoutek, 2006).

Fontana (2016) definuje však stres jako pozitivní vliv na život jedince. Stres pro člověka může být výzvou či úkolem. Daná jedinec pak zažívá výzvy, které jeho život obohacují a nedělají ho nudným. Pokud člověk stres zvládá je pro něj obohacující a užitečný, pokud ne je označován za nežádoucí.

1.2 Druhy stresu

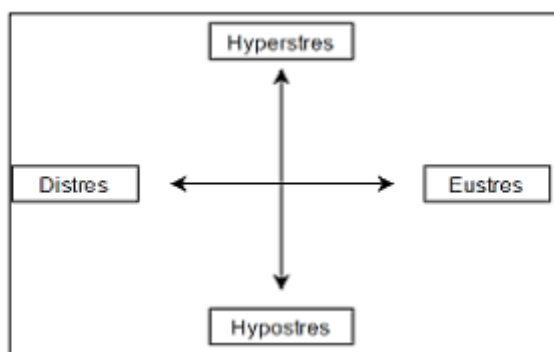
Stres můžeme rozdělit na eustres a distres. Tyto druhy stresu jsou poměrně podobné, co se týče jejich chemické stránky, avšak v jejich povaze jsou značné rozdíly.

Eustres je stres vyvolaný v situaci, která je člověku příjemná. Vyvolává v jedinci pozitivní odpověď. Jako příklad můžeme použít narození nového potomka či svatbu (Boenisch, Haneyova, 1998). Podle Bartůňkové (2010) je eustres vysvětlován jako pozitivní emoce. Člověk se cítí šťastný, hrdý apod.

Distres je naopak negativního charakteru. Vyvolává v jedinci pocity bezmoci a beznaděje. S distresem je těžší se vypořádat (Boenisch, Haneyova, 1998). Bartůňková (2010) definuje distres jako negativní typ stresu, který má negativní dopad na jedince. Distres lze určit ještě před vypuknutím. Existuje několik varovných signálů, které mohou jedince upozornit na přichozí stres. Řadíme sem bolest hlavy, náhlá změna v chování, deprese a mnoho dalších (Bártová, 2011)

Jako další rozdělení se v literatuře objevují pojmy **hyperstres** a **hypostres**. Tyto dva druhy stresu jsou od sebe rozlišovány zejména intenzitou. **Hypostres** je charakterizován jako mírný stres, která není příliš intenzivní. Na tento druh stresu se dá v rámci možností adaptovat (Bártová, 2011). **Hyperstres** je nadměrný stres, který ovlivňuje vztahy mezi lidmi, pracovní nasazení apod. (Carnegie, 2011).

Obrázek č. 1 – Druhy stresu



Zdroj: Bártová, 2011

1.3 *Stres a jeho příznaky*

Mezi **fyziologické** příznaky řadíme zejména bušení srdce – zrychlené, nepravidelné rytmy srdce. Člověk pociťuje bolest na hrudi, má pocity nechutenství, pociťuje křeče v dolní části břicha, má střevní potíže spojené s častým chozením na záchod. U žen se objevuje nepravidelná menstruace. Lidé často trpí bolestmi hlavy až migrénou, začínají hůře vidět. Může se objevit vyrážka na těle, svalové napětí apod. (Křivohlavý, 2003). Vrchá (2020) připisuje k fyziologickým příznakům vypadávání vlasů, výskyt alergie a astmatu, vysoký krevní tlak, tuhnutí svalů apod. Bártlová (2011) upozorňuje na fakt, že pokud tyto příznaky člověk pociťuje je ve stavu, kdy zažívaný stres nezvládá.

Mezi **emocionální** příznaky ředíme časté změny nálad a emocí. Člověk věci prožívá intenzivněji a více se trápí. Má problémy s empatií a emocionální náklonností, stará se zejména o svůj zdravotní stav. Začíná se distancovat od ostatních lidí ve společnosti, cítí se velmi unavený, je více podrážděný a velmi rychle se dokáže naštvat (Křivohlavý, 2003). Člověk je nestálý a často se mu střídají nálady od smíchu až po pláč (Melgosa, 2001). Jedinec prožívá pocit nedostatku sebe důvěry, má časté obavy z budoucnosti (Vrchá, 2020).

Mezi **behaviorální příznaky** řadíme zhoršenou pracovní kvalitu. Jedinec má sklony k nadměrnému pití alkoholu, k návykovým látkám a kouření. U jedince dochází k nechutenství nebo naopak k přejídání se. Dochází k častým autonehodám z důvodu nepozornosti člověka. Jedinec nedodržuje své denní rituály a činnosti, dochází ke změnám denního rytmu, je vzhůru dlouho do noci a pozdě vstává (Křivohlavý, 2003).

1.4 *Rozdělení reakcí na stresové situace*

Vnímání stresu se u každého jedince projevuje jiným způsobem, a proto jsou také odlišné reakce na něj. Reakce na stresové situace definuje Švingalová (2006) do několika fází: „*fáze subjektivního uvědomění a prožívání situace či podmětu jako zátěžových (stresových), fáze poplachová, kdy dochází k aktivaci organismu, resp. aktivaci obranných reakcí organismu, a to jak psychických, tak fyziologických, fáze zvládnutí, tj. hledání strategií, které by mohly vést ke zmírnění nebo odstranění stresu*“ (Švingalová, 2006, s.10).

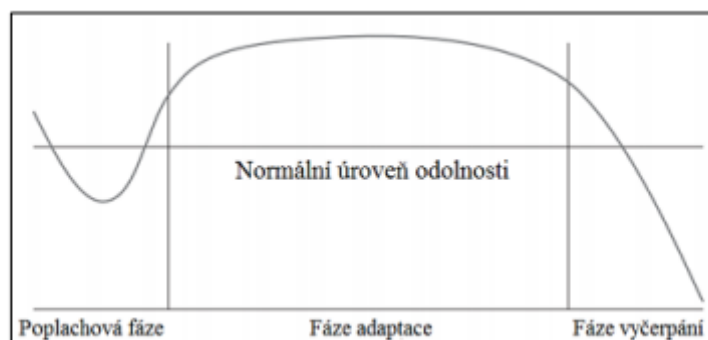
Se stresovými situacemi jsou též spojené následky. Nejčastější následky spojené se stresem jsou nespavost, napětí, problémy s trávicím traktem, krevní choroby, únava, deprese apod. Dlouhodobý stres u lidí vyvolává poslední fázi, a to fázi vyčerpání. Jedinec v tuto chvíli vzdává situaci a propadá špatnému životnímu stylu, kouření, alkoholismu, návykovým látkám, v nejhorších případech dochází k sebevraždám. Díky všem zmíněným následkům dochází ke vzniku dalšího stresu a člověk se nachází v tzv. „začarovaném kruhu“ (Cungi, ©).

1.4.1 Tělesná reakce na stresovou situaci

Již výše byl zmíněn termín GAS (generální adaptační syndrom) viz obr. č. 2, který charakterizuje reakci organismu, když dojde k setkání se se stresorem (Selye, 1996).

V rámci GAS dochází u jedince ke komplexní tělesné reakci. Což znamená, že zareagují všechny systémy (nervový, imunitní, hormonální, vylučovací, dýchací ...). Stres je přirozená reakce, která má organismus připravit na přežití v měnících se podmínkách v jeho okolí (Orel, Facová, 2010).

Obrázek č. 2 – Obecný adaptační syndrom



Zdroj: Rice, 2012

Podle definic autorů Orel a Facová (2010) rozdělujeme biologické reakce na stres na tři hlavní stádia:

1. poplachová fáze stresu – u jedince nastane stresový šok, který spustí poplachovou reakci, dojde k pohotovostní přípravě organismu. Tělo se připraví kvůli prudké neurohormonální reakci na útěk nebo boj (Orel, Facová, 2010). Poplachová fáze se projevuje různými znaky: pocení se, nervozita apod. (Melgosa, 2001).

2. odolnost neboli rezistence – výkonnost a odolnost organismu je na maximální úrovni boje se stresem (Orel, Facová, 2010). Organismus je ve stadiu zotavení, jelikož problém, který vyvolal stres je již vyřešen (Nešpor, 2015). Melgosa (2001) však definuje odolnost jako stav, kdy člověk pocítuje frustrující pocit z důvodu klesající energie;

3. vyčerpání – pokud nastane, že organismus není schopen už nadále bojovat dojde k vyčerpání zdrojů schopnosti adaptovat se na stresovou situaci a následně jedinec v boji se stresem podlehně (Orel, Facová, 2010). Nebo také v situaci, kdy je stresu příliš mnoho za sebou. Mluvíme zde také o tzv. „*syndromu vyhoření*“ (Nešpor, 2015). Melgosa (2001) definuje vyčerpání jako stav, kdy se člověk cítí velmi unavený, má nedostatek spánku a neurologické potíže.

Nešpor (2015) rozděluje poplachovou fázi do dvou stupňů:

- a) Stres se nachází pouze v mozku a dá se ještě zastavit např. s někým se poradí, zasměje se, podívá se na danou věc z jiné strany.
- b) Stres je obtížnější ovládnout, jelikož došlo k aktivaci nadledvin. Pro ovládnutí stresu je důležité zaměstnat organismus např. běh, procházka apod.

1.4.2 *Emoční reakce na stresovou situaci*

Mezi psychické (emoční) reakce na stresovou situaci řadíme zejména úzkost, která v člověku vyvolává svíravý pocit na hrudi, člověk se více potí, je plačtivý a náladový. Pokud člověk dlouhodobě prožívá stresovou situaci je velice pravděpodobné, že se u něj může objevit posttraumatické poruchy. V některých neřešených případech dochází k frustraci a deprivaci (Wedlichová, 2008).

1.5 *Coping neboli zvládání a předcházení stresu*

Stres je v současné době velmi častý a nevyhnutelný děj. Proto je důležité naučit se ho zmírňovat.

Definice copingu neboli zvládání není snadné určit, jelikož autoři definici chápou různými způsoby. Kliment (2014) označuje coping jako zvládání stresu. Zvládání následně označuje jako aktivity, odpovědi nebo reakce, které se odvíjejí od vyskytnuté stresové situace. Zvolený coping by měl následně snížit působící hrozbu.

V rámci zvládání stresu je důležité nastínit typy osobností podle náchylnosti na stres. V mnoha definicích jsou osobnosti rozdělovány na dva typy a to: **Typ A** – jedinec, který je na stres náchylnější. Člověk je charakterizován jako soutěživý, ambiciózní a netrpělivý. Často si „nakládá“ na svá ramena příliš povinností, které pak, ale nedokáže plnit a z toho důvodu se u něj vyskytuje např. agrese, úzkost atd. Druhý **typ B** – je opak typu A. Člověk je klidnější povahy, a proto se u něj stres vyskytuje v menší míře (Kirstová, 1996).

Bártová (2011) tyto dva typy rozděluje na **reaktivní typ** – jedinec je náchylnější na stres a přenáší zodpovědnost na druhé lidi, jelikož není schopen situaci vyřešit sám. A **proaktivní typ** – jedinec je schopen situaci vyřešit sám, bere ji jako výzvu a orientuje se spíše na přítomnost nežli budoucnost.

1.5.1 Možnosti zvládání stresu – Strategie a techniky

V zátěžových situacích je především důležité zachovat klid a snažit se mít vyčištěnou hlavu. Krivohlavý (1994) definuje možnosti zvládání stresové situace:

- a) Snažit se být realista a odstraňovat nepravdivé představy
- b) Zjišťovat si pravdivá data, která nám neposkytnou milné informace
- c) Starat se o sebe – utužovat mezilidské vztahy, změna životního stylu atp.

Krivohlavý (2007) Vašina (1999) a Lazaruse a Folkman (1984) dále také definují další techniky a strategie, jak zvládat stres a situace s ním spojené.

1) Snižování stresoru

Člověk by si měl uvědomovat kolik stresoru je schopen zvládnout a pokud pociťuje nadměrnou zátěž je důležité situace správně zhodnotit a stres se snažit snížit.

2) Autogenní trénink

Je založen na principu 6 cvičení, které definuje Vašina (1999, str. 59)

- „Navozování pocitu tíže;
- Navození pocitu tepla;

- *Sledování dechu;*
- *Pravidelného rytmu srdeční činnosti (tepu);*
- *Navození pocitu tepla v oblasti břicha;*
- *Navození chladu na čele.“*

3) Strategie zaměřené na problém

Tato strategie je založena na racionálním myšlení. Jedinec se na problém dívá jako na úkol, který chce zvládnout. Proto plánuje strategii a následné řešení (Lazaruse, Folkman, 1984).

4) Strategie zaměřené na emoce

Při této strategii se jedinec snaží regulovat intenzitu, délku a kvalitu stresové situace. Vnímá své pocity a pracuje s nimi (Lazaruse, Folkman, 1984).

5) Radování se ze života

Na to, jak budeme nahlížet na situace, které nám život připraví má také vliv náš pohled na svět. Optimistické myšlení je jeden z faktorů, který ovlivňuje zvládání stresových situací (NÜRNBERGER, 2011).

6) Správná výživa

Správná strava má vliv na zdraví jedince. Pokud bude jedinec zdravě jíst bude méně náchylnější na nemoci, jelikož bude mít lepší imunitní systém. Pokud člověk trpí velkým stresem je možné, že trpí poruchami příjmu potravy – zejména přejídáním (Míčka, 1984).

7) Dostatek spánku

Spánek je pro každého jedince velmi důležitý. Pokud se člověk nevyspí je pak bez energie a je náchylnější na negativní a stresové situace kolem něj. Spánek by měl trvat nejméně sedm hodin. Tento fakt však záleží na věku a na spousta individuálních faktorech každého jedince (Markham, 1996).

8) Pohyb

Duševní rovnováha jedince může být též narušena nedostatkem pohybu. Ne nadarmo se říká, že si u sportu člověk vyčistí hlavu od všeho špatného (Wilkinson, 2001).

2 Co je podnikání

Podnikání definujeme jako soustavnou a samostatnou činnost, která využívá podnikatelské příležitosti k rozvinutí odvětví na trhu. Tato činnost rozhoduje o rozdělení zdrojů, které jsou či nejsou schopny dále k užití. Dále rozhoduje o tom, zda zdroje jsou schopny zdolat tradiční stereotypy – podněcování a realizace nových východisek, ochota a připravenost podnikajícího subjektu nést rizika spojená s možným úspěchem či neúspěchem. Podnikavost je definována jako umění, schopnost a motivace vytvořit, najít a využít příležitost pro zabezpečení plánované prosperity podniku. Podnikavost je praktickou realizací podniku (Veber a Srpová 2008).

Veber a Srpová (2012, s. 14) na pojem podnikání pohlíží z psychologického pojetí definice a uvádí, že podnikání je „*činnost motivovaná potřebou něco získat, něčeho dosáhnout, vyzkoušet si něco, něco splnit. Podnikání v tomto pohledu je prostředek k dosažení seberealizace, zbavení se závislosti, postavení se na vlastní nohy apod.*“ Dle Lukeše a Nového (2005) je podnikání také propojeno s podnikatelstvím a je založeno na využití příležitosti. S tímto se shodují autoři Veber a Srpová (2012) kteří uvádí, že pojem podnikání je spojován s podniky, které vznikají z důvodu, že majitel našel nebo využil podnikatelskou příležitost.

Autoři Srpová a Řehoř (2010) uvádějí tři základní pojetí podnikání:

- **podnikání jako proces** – smyslem je vytvoření přidané hodnoty (finanční, nefinanční forma),
- **podnikání jako přístup** – způsob chování člověka a jeho kompetencí, schopnost a snaha jedince vytvořit přidanou hodnotu,
- **podnikání jako hodnotová orientace** – struktura postojů a hodnot podnikatele.

2.1 Kdo je to podnikatel

Podnikatel je člověk, který je důležitým a hlavním subjektem v podnikání, je také nositelem podnikavosti v definovaném systému. Primárně můžeme označit jako podnikatele osobu nebo skupinu osob, která za použití vlastních zdrojů aktivně uspokojuje potřeby někoho jiného, z důvodu umocnění svého potenciálu, v tomto případě to mohou být zdroje, vlastní potřeby, zejména však zisk. Sekundárním podnikatelem je podnik této osoby nebo skupiny osob, který podniká z vlastní vůle

primárního podnikatele, což je v tomto případě majitel daného podniku (Mikoláš, 2005).

Současný zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, v platném znění, již podnikání ani osobu podnikatele nedefinuje. Podle § 420 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), zní definice podnikatele takto: „*Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku*“.

V souvislosti s novelou občanského zákoníku, platnou od 1. 1. 2014, se z důvodu ochrany spotřebitele za podnikatele považuje též každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele (Zákon č. 89/2012 sb.).

Podnikat lze podle legislativy následovně jako:

a) **Fyzická osoba (FO).** Při individuálním podnikání podnikatel – FO – podniká samostatně a za všechny závazky odpovídá veškerým svým majetkem. Jeho příjmy podléhají dani z příjmů fyzických osob. Ručí za závazky vyplývající z podnikatelské činnosti, kterou provádí. Ručí nejen celým svým majetkem, ale zároveň i majetkem, který není určen k podnikání (Zákon č.89/2012 sb.).

b) **Právníká osoba (PO)** Zde mluvíme zejména o obchodní korporaci. Obchodní korporace musí splňovat podmínky, které jsou stanoveny zákonem. Zapsáním do obchodního rejstříku se osoba stává právníkou a nabývá právní odpovědnosti. Právníké osoby mohou být také společníky v jiných obchodních korporacích. V určitých případech existuje situace, kdy právníkou osobu tvoří jediný člověk (například u společnosti s ručením omezeným) nebo jediný společník – právníká osoba (u akciové společnosti) (Zákon č.89/2012 sb.).

V praktické části se bavíme pouze o fyzických osobách podnikajících.

2.2 ***Přístup k práci a vztah k okolí***

V podnikání se setkáváme s více přístupy k práci jeden z nich je přístup podnikatelský, který se velmi liší od přístupu zaměstnaneckého. Není nic zvláštního na tzv. hybridní pracovní pozici, kdy je člověk fyzická osoba, která podniká, ale zároveň

s tím má zaměstnanecké podmínky, což znamená, že se zde prolínají oba přístupy (Anonymous, 2010).

V podnikání je důležité, aby podnikatel jako osoba, která vykonává podnikatelskou činnost čímž následně uspokojuje cizí potřeby, případně podnikatel jako vedoucí a zaměstnavatel, aby měl mít pozitivní vztah k disciplíně a morálce. Na jeho chování a dodržování psaných i nepsaných pravidel závisí prosperita a chod celé jeho firmy, zejména z hlediska právního, z hlediska oblíbenosti podniku u klientů a v neposlední řadě i z hlediska konkurenceschopnosti podniku (Anonymous, 2010).

Pokud se konkrétní podnikatel chová v normě morálky a jeho přístup ke klientům je příjemný, řádně plní zákonné povinnosti a respektuje své postavení ve společnosti roste jeho obliba mezi klienty. Klienti pak při rozhodování, koho si vyberou preferují jeho před konkurencí. Díky tomuto pak jeho firma zvyšuje svůj zisk, což se pozitivně promítne i mezi osoby ve firmě. Podřízení a spolupracovníci jsou pak spokojenější, jelikož jsou členy oblíbeného podniku a plynou jim z toho i finanční výhody související právě se zvyšováním zisku z důvodu prestiže podniku mezi zákazníky (Anonymous, 2010).

3 Kdo je to finanční poradce

Zanalyzujeme si rozdíly mezi finančními poradci, prodejci produktů, obchodními zástupci a jak je poznat, i když to opravdu pro laického člověka není vůbec lehké.

Zaměstnání finančního poradce nelze brát jenom jako práci, obživu či řemeslo. Setkáváme se s definicemi, které berou finančního poradce jako druh poslání. Pokud je finanční poradce kvalitní a nejde jen o prodejce produktů, kteří se za finanční poradce velmi hojně a rádi vydávají, tak vždy klientovi ušetří nemalé finanční prostředky např. od zbytečné velkých poplatků, duplicitních smluv a zbytečně drahých neklientských produktů. Zároveň dobrý finanční poradce by měl chránit své klienty před finančními ztrátami, které obvykle vznikají špatným nebo absentujícím zajištěním životních rizik anebo rizik spojených s držbou majetku. V neposlední řadě finanční poradce umí ochránit finanční rezervy svých klientů před znehodnocením např. dokáže sestavit individuální investiční portfolio klientovi na míru tak, aby byl zajištěn maximální poměr cena/výkon. V současné době s posunech technologií se očekává, že prodejci produktů budou nahrazeni digitálními technologiemi, roboporadci (telefonní automat, kde si klient vybere produkt, který chce. Automat, ale nedokáže vyhodnotit, jestli je vybraný produkt optimální), on-line sjednávači, srovnávači apod. Průměrný klient si již dnes dokáže díky digitálním nástrojům najít a koupit jakýkoli finanční produkt (Mečířová, 2018).

Správný finanční poradce by měl umět nastavit správnou kombinaci finančních nástrojů a služeb tak, aby byly vzájemně v synergii, každá nabídka by měla mít individuální řešení, měl by nabízet pravidelné setkání na servis postavený na informacích k rozvoji klienta, pravidelných revizích s cílem upravovat klientovo portfolio dle jeho potřeb a cílů atd. Dobrý poradce musí znát i jiné nabízené služby a nástroje z různých oblastí. Měl by je kombinovat tak, aby byl klientovi schopen dodat dobré řešení zajištění životních rizik, majetku, zajistit optimální financování bydlení, ale také do detailu vypočítat vhodné uložení všech rezerv, pomoci s právními či daňovými službami i třeba s likvidací pojistné události. Poradce brzké budoucnosti by měl být takový poradce, který bude klientovi předkládat taková řešení situací a potřeb, která jsou vhodná ještě dříve, než klienta vůbec napadne, že takové situace existují nebo mohou nastat (Mečířová, 2018).

3.1 *Jak najít „správného“, finančního poradce*

V České republice můžeme najít mnoho finančních poradců. Na živnostenský list se živí cca. desítky tisíc lidí. Mnoho poradců má do profesionálů v oboru hodně daleko. Bohužel dnes ani „poradci“ nerozumí tomu, co klientům vůbec radí nebo se snaží jen uzavřít obchod, vydělat si a jít o dům dál (Sovová, 2008; Černá, 2009).

Sdružení obrany spotřebitelů přináší desatero, kterého by se měl každý klient řídit (Sovová, 2008; Černá, 2009):

1. Při výběru poradců se řiďte pravidlem: „co je v domě, není pro mě!“ Snažte se **vyhýbat uzavírání smluv s příbuznými**, kteří zrovna začali pracovat pro „nejlepší“ tuzemskou finančně poradenskou firmu. Setkáváme se, se situacemi, kdy blízká osoba, která uzavírala smlouvu finanční poradenství dále nedělá. Klienti však dále nevědí, co se smlouvou dělat.

2. **Rozlišujte obchodní zástupce a poradce.** Obchodní zástupce nabízí jen produkty firmy nebo firem které, exkluzivně zastupuje. Buď je zaměstnancem těchto institucí, nebo pracuje jako živnostník. Poradce, také OSVČ, poskytuje služby provázaně. Ve svém portfoliu má z každé finanční oblasti nástroje několika firem, z nichž vybírá pro svou klientelu takovou možnost, která nejvíce odpovídá jeho potřebám.

3. **Dobrou referencí o kvalitách poradce je dochvilnost a dodržování celkově etického kodexu** (obecná konkrétní pravidla správného jednání jako např. doktoři, právníci). Důležité je věnovat pozornost na dodržení časového termínu, to považujte za samozřejmost. Dorazí-li poradce na smlouvenou schůzku o hodinu dříve a domáhá se setkání, nebo naopak později, dejte si pozor. **Časově vypjatou situaci zpravidla takový poradce vytváří schválně, aby s vámi dokázal manipulovat** a v časové tísní dokázal lépe vnutit své produkty, které pro vás nemusí být nejvhodnější.

4. Dobrý poradce projevuje **zájem o klientovy cíle, pozorně naslouchá jeho potřebám a požadavkům**, dělá si poznámky, nespíchá, respektuje názory klienta a nevnučuje mu ty své. Analyzuje nebo rekapituluje klientovy potřeby a teprve **po jejich vyhodnocení** navrhne vhodný komplexní finanční plán racionálně podložený

finančními instrumenty a parametry. Musíte počítat, že na první schůzce to určitě nezvládne, **počítejte proto s dalšími schůzkami.**

5. Profesionál dokáže klientovi poradit a doporučit, jak může ze svých peněz, které má k dispozici, **pokrýt co nejvíc vlastních rizik** a co nejlépe tak zabezpečit sebe, svou rodinu či další příbuzné.

6. Řešení, které poradce navrhne klientovi **vysvětluje a zdůvodňuje srozumitelně**. O každém produktu poskytne co nejvíce informací. Zároveň **upozorňuje klienta nejen na výhody, ale také rizika** jednotlivých produktů, které klientovi navrhuje. Klientovi dává čas, aby si mohl smlouvu dobře pročíst.

7. Nabídne klientovi servis služeb a **má zájem o dlouhodobou spolupráci**. Časem mohou nastat další situace, na které klient nebude umět reagovat, a proto ho má poradce připravit, na to, jak správně načasovat a rozdělovat peníze.

8. Špatný poradce **chce prodat to, s čím přišel a co má předem připravené**, neposlouchá, co klient říká.

9. Špatný poradce se snaží vyvolávat v klientovi **dojem nepostradatelnosti**. Působí sebejistě a směřuje k tomu, aby si klient neměl čas ověřit pravdivost informací nebo zda je pro něj produkt výhodný či nikoliv.

10. Špatný poradce doporučovaný produkt klientovi vychvaluje a **vnucuje**, případně i kritizuje konkurenční nabídky na trhu. Nad odbornou znalostí v jeho jednání hrají větší roli obchodní dovednosti a **psychologická taktika** prodeje. Jeho řídicím pravidlem je, že nejjednodušší taktiky zabírají na klientelu nejlépe.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Metodika výzkumu

Problematiku stresu jsme již zpracovali v teoretické části. V úvodu jsme psali, že teoretická část navazuje na praktickou část a tím ji doplňuje. Díky tomu se budeme v praktické části na ní odkazovat. Dnes je zpravidla častým tématem otázka stresu a jeho zvládání v pracovním prostředí finančního poradce. Na finančního poradce je zpravidla kladen nátlak na správnou a přesnou pracovní činnost. I zde v této pracovní oblasti je důležité věnovat stresu pozornost, aby se předešlo tzv. syndromu vyhoření.

Povolání finančního poradce je zařazováno mezi tzv. pomáhající profese. Do podobné skupiny také řadíme učitele, právníky, lékaře, zdravotní sestry, sociální pracovníky a mnoho dalších. Na výše vyjmenované profese jsou kladeny vyšší nároky na odolnost vůči negativním a stresovým situacím. V těchto pozicích se pracovníci denně setkávají s lidmi (Ulrichová, 2012).

4.1 Cíle práce

V praktické části bakalářské práce je pozornost zaměřena na problematiku stresu a jeho zvládání. K získání výzkumných údajů slouží polostrukturované rozhovory, přičemž jsou zaměřeny především na stresory, způsoby.

Hlavním cílem výzkumu je analyzovat intenzitu vybraných stresorů v rámci podnikání ve financích, a především pak zjistit konkrétní způsoby zvládání stresu u podnikatelů ve financích. Z hlavního cíle následně vyplývají dílčí cíle.

Dílčí cíle:

- analýza životních situací jedinců
- analýza zaměřená na rozdíly v kognitivní, citové, tělesné a sociální rovině u jednotlivců v situacích stresu
- analýza rozdílů mezi copingovými strategiemi

4.2 Výzkumné otázky

V této části vymezujeme zvolené výzkumné otázky, na které se hlavně zaměřujeme. Uvedené otázky vycházejí z dílčích cílů.

VO 1: Jakým způsobem stres finanční poradci zvládají?

VO 2: Existuje rozdíl ve volbě konkrétních copingových strategií u vybraných finančních poradců?

VO 3: Jak se u finančních poradců projevuje stres?

4.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl složen z adekvátního počtu šesti informantů. Pro výzkum byly vybráni informanti z finanční poradenské firmy, kteří jsou denně v kontaktu s lidmi. Rozhovory byly domluveny individuálně s každým. Probíhaly na tichém místě, aby bylo všemu rozumět. Informanti poskytly souhlas se zpracováním informací pro daný výzkum.

Základní informace, které by mohly být důležité, zajímavé nebo by mohly výzkum nějak ovlivňovat, jsme shrnuli do Tabulky č. 1

Tabulka č. 1 – Základní informace o informantech

Informant	Věk	Vzdělání	Praxe	Příjem	Rodinná situace
Č.1	28	VŠ bakalářské	8 let	170 000,-	Přítelkyně
Č.2	23	SŠ maturita	3 roky	25 000,-	Přítelkyně
Č.3	24	SŠ maturita	3 roky	30 000,-	Přítelkyně
Č.4	32	SŠ maturita	5 let	40 000,-	Manželka + 2 děti
Č.5	30	SŠ maturita	9 let	120 000,-	Manželka + 1 dítě
Č.6	33	SŠ maturita	7 let	70 000,-	Přítelkyně, rozvedený + 1 dítě

Zdroj: Vlastní, 2021

4.4 Výzkumná metoda

Ke zpracování této bakalářské práce byl využit kvalitativní typ výzkumu. Pro kvalitativní výzkumné šetření byla použita metoda dotazování, technika polostrukturovaného rozhovoru. Dané rozhovory probíhaly s šesti informanty osobně v kanceláři či na sjednaném místě. Tato metoda je postavena na základní kostře otázek, která je doplněna otázkami dalšími, které slouží k rozklíčování konkrétních individuálních situací za cílem jejich podrobné analýzy.

Při zpracování kvalitativního výzkumu dojdeme k výsledku za pomoci vysoké míry validity (Hendl, 2005). Dále autor uvádí, že jde o zkoumání problémů a jevů v totožném prostředí, díky čemuž dojdeme k získání celistvému obrazu jevů.

V rámci výzkumu byla využita metoda dotazování. Výhody dotazování jsou dobré porozumění zkušenosti a hloubkový popis případů. Umožňuje navrhnout teorie. Umožňuje studovat procesy. Hledá lokální příčinné souvislosti (Hendl, 2005).

Tento typ rozhovoru má předem daný soubor témat a volně přidružených otázek, ale jejich pořadí, volba slov a formulace může být pozměněna, případně může být něco dovysvětleno. Konkrétní otázky, které se zdají tazateli nevhodné, mohou být dokonce i vynechány; jiné naopak mohou být přidány. Polostrukturované rozhovory jsou flexibilnější a volnější než strukturované, ale jsou organizovanější a systematictější než nestrukturované rozhovory (Wildemuth, 2009).

4.5 Kostra otázek

Kostra polostrukturovaného rozhovoru, který jsem provedl s informanty, byla sestavena podle metody Kvalea. Doba trvání byla zhruba okolo 30 minut. Sestavený rozhovor jsem sepsal, je složen z hlavních otázek a doplňujících. Doplňující otázky byly položeny z důvodu upřesnění informací, doptání se na detaily a správného pochopení odpovědi. Kostra rozhovoru je sestavena dle pořadníku. Zároveň způsob pravidel byl vhodný, jak se ptát informantů, aby výzkum byl plnohodnotný, proto byl vybrán pořadník, metodika sestavování rozhovoru a vnímání informanta dle Kvalea viz níže:

Poradník

- první otázky, které se týkají popisu situace, jsou relativně bezproblémové a mají spíše širší, obecnější záběr
- dříve otázky na současnost, případně minulosti; otázky na budoucnost jsou do značné míry spekulativní
- další jsou otázky, které případně vyžadují interpretaci informanta, jde o vyjádření jeho názoru – ty mohou být problematičtější, ale atmosféra důvěry navozená dříve může pomoci
- demografické otázky až na konci, nebo nenápadně v průběhu. Takové otázky pomůžou k získání určitého rámce každého informanta, mohou být důležité pro interpretaci

4.6 *Sestavování otázek*

- otevřeně, neutrálně, jasně, citlivě a nemanipulativně
- ne podmiňovacím způsobem, ne záporné otázky
- ne hypoteticky
- stručně postavené otázky
- vyhýbat se složitým a abstraktním slovům
- jen jedna otázku v jeden moment (tj. neptat se na víc věcí dohromady)!
- používat sondáž tj. doplňující otázky, které slouží k prohloubení informací, mají své obecné formy: Co se stalo? Jak k tomu došlo? Kde se to stalo? atd., tazatel se na ně ptá jakoby mimochodem v průběhu rozhovoru.
- otázky formulované tak, aby informant mohl vizualizovat danou situaci, tak aby si ji tazatel dokázal představit taky (Představte si tu situaci a popište mi, jak to probíhalo?)

Poznámka: funguje i nonverbální komunikace (ticho, pokývání hlavou, vyjadřování zájmu atd.), která má povzbudit informanta k odpovědi (Kvalea, 1996).

4.7 *Vnímání pozice informanta*

- Komunikace v průběhu rozhovoru jako rovnocenná
- Lidská paměť je selektivní, ale toho si musí být vědom tazatel, i když informant tuto okolnost vůbec nevnímá
- Odpovědi na otázky jsou relativní, nikoliv absolutní (odehrávají se v určitém kulturním, společenském, aj. kontextu, který musí tazatel znát a uvědomovat si ho).
- Na stejnou otázku, může ze strany informanta přijít jiná odpověď (míněno odpověď z jiné perspektivy), je potom na výzkumníkovi, aby tuto perspektivu dokázal identifikovat (Např. při spotřebitelských výzkumech na otázku, proč kupujete tento výrobek může být perspektivou jeho potřeba, cena, estetická otázka atd.)
- Potenciální strach z otázek (otázky sociálně vhodné: „dobrý občan“, vzdělaná a informovaná osoba, morálně spolehlivá osoba × sociálně nevhodné: nemoci, nelegální a ne-normální jednání a chování, finanční status)

Poznámka: U některých otázek (minulost, současnost) informant mluvil o více stresových situacích, které se mu přihodili. Při této situaci, jsem se vracel zpět a rozebíral problémy jednotlivě, když spolu neměly velkou souvislost, jinak jsem je nechal informanty spojovat dohromady.

4.8 Realizace výzkumu a etika výzkumu

U zkoumaných finančních poradců je zvoleno kvůli anonymitě místo jmen číslování od 1 do 6 a oslovení informant. Informanti dali souhlas se zpracováním poskytnutých informací. K ochraně finančně poradenské firmy se bavíme pouze o „firmě“. Některé popisované situace budou zasazeny do míst, kterým neodpovídají ve skutečnosti. Důležité je podotknout, že tyto informace neznehodnotí výzkum.

4.8.1 Způsob zpracování dat

Pro zpracování doslovně přepsaných rozhovorů z připravených formulářů s otázkami jsme zvolili přepis všech do počítačové formy. Program, který jsme k tomu použili byl textový dokument od Microsoft Office 365. Jednotlivé rozhovory jsme si pročetli a zvýrazňovali barvami společná témata u všech informantů. Porovnávali jsme souvislosti mezi nimi hledal společné kategorie a odpovědi na výzkumné otázky. Zároveň jsme se snažili o autenticitu odpovědí, tím že jsme text nijak neupravovali, veškeré výrazy i gramatické chyby jsme ponechali. Poté jsme odpovědi zaznamenali do diagramů pomocí programu Xmind.

4.8.2 Systém vyhodnocení rozhovorů

Během analyzování všech dat vzniklo spousta kategorií a podkategorií. Určili jsem 3 základní kategorie. U kategorií budu uvádět např. místo informant 1 pouze zkratky (Informant 1 = I1, Informant 2 = I2 atd.). Pokud identifikace nebude uvedena kód je vytvořen mnou za účelem shrnutí.

Tyto kategorie jsou: osobní/pracovní problémy, zisk, řešení stresových situací.

Nyní si představíme jednotlivé kategorie a podkategorie.

5 Výsledky výzkumu

Obrázek č. 3 ukazuje osobní/pracovní problémy, které jsou pro informanty společné. Podkategoriemi jsou *přátelé (I1, I2, I3, I6)*, *rodina (I1, I2, I3, I4, I5, I6)*, *já-sám (I2, I3, I6)*.

Ted' se zaměříme na každou podkategorii, jakým způsobem to jednotlivý informanti podobali.

Obrázek č. 3 – Znázornění, kde mohou vzniknout osobní/pracovní problémy



Zdroj: Vlastní, 2021

Přátelé

Do podkategorie přátelé jsem zařadil tyto kódy: Kamarádi, berou to 50 % pozitivně 50 % negativně. Ne s každým jsem měl možnost si promluvit (I1); většina se mnou se nechtěla vůbec potkat ani bavit (I2); jediné kamarády, které jsem měl jsem spočítal na jedné ruce, dnes už je to jinak (I3); zhruba polovina se otočila zády a druhá pomohla (I6).

V této podkategorii lze identifikovat různé kontexty. „Kamarádi, beru to 50 % pozitivně 50 % negativně. Ne s každým jsem měl možnost si promluvit“ vyjadřuje vůči změně prostředí reakci poloviny přátel pozitivní a zároveň druhá polovina negativní, což je velký podíl. „Většina se mnou se nechtěla vůbec potkat ani bavit“ opět ukazuje negativní postavení vůči osobě informanta, kde už je to většina. „Jediné kamarády, které jsem měl jsem spočítal na jedné ruce, dnes už je to jinak“ informant poukazuje

menší sociální aktivitu již předtím v souvislosti, proto s předchozími nemohl být případně zasažen takovou nevolí z řad přátel. „*Zhruba polovina se otočila zády a druhá pomohla*“ opět nastínění situace, kdy se jednalo o zhruba polovinu pocitově.

Je zde převaha motivu negativní reakce přátel u lidí, kteří měli poměrně velké množství přátel v poměru 3:1. U jediného informanta, kde byl malý počet přátel nemohla tato situace nastat nebo by jí bylo těžké dosledovat.

Rodina

Do podkategorie rodina patří kódy: Bylo řečeno předtím, ze začátku negativně ale za cca 1 rok už pozitivně a po dostudování někdy v 24 letech (I1); Ze začátku jak jsem řekl měli na mě negativní pohled, ale už dnes po cca 3 letech, chápou moji situaci z části a pomáhají mi posouvat se dál např. s klientelou (I2); rodinný kruh to ovlivnilo, protože bratr už pracoval ve financích, ale rodiče ho nebraly vážně až co jsem se zapojil já, tak se jim změnil názor k lepšímu (I3); věci ze začátku těžší než v zaměstnání, nebylo tolik času se věnovat synovi, doma jsem si hodně vyslechl od manželky, ale dnes už je to mnohem lepší a máme se lépe než předtím (I4); Ovlivnilo to přístup mého bratra ke mně, který se mnou začal trávit více času a stali se z nás byznys partáci a rodina mě začala brát (I5); u mě situace byla pořád stejná, protože jsem na stavbě končil úplně stejně časově, ale v současnosti už jsme od sebe s manželkou kvůli nedostatku času na sebe (I6).

Z těchto kódů lze vyvodit náročné působení na rodinu. Skoro všechny kódy mají společnou první negativní fázi kromě posledního „*u mě situace byla pořád stejná, protože jsem na stavbě končil úplně stejně časově, ale v současnosti už jsme od sebe s manželkou kvůli nedostatku času na sebe*“, tady je vidět, že náročná životní a rodinná situace předcházela předtím, a proto se neměla situace, jak zhoršit. Zároveň je vidět i nejspíše dopad dlouhodobé rodinné nespokojenosti.

Já-sám

Do podkategorie já-sám jsem zařadil kódy: kdy jsem se bál, protože jsem nevěděl, jak komunikovat (I2); nic nedařilo a byl jsem zvyklý nic úplně nedělat (I3); vždycky říkám problémem jsem si vždy jen já sám (I6).

Všichni vnímají problém ze své strany a neobviňují ostatní, že se něco děje nebo nefunguje. Sebe řadí na první místo a ukazují tím myšlenku, že každý je sám svého života strůjcem (A. Gladiuno).

5.1 *Jednotlivé možnosti zisku a jak je chápán*

Tato kategorie obsahuje podkategorie vize (I1, I6), uznání (I1, I3, I5), sny a cíle (I1, I2, I4, I6), seberealizace (I1, I2, I3, I4), peníze (I1-I6), vlastní podnikání (I1-I6).

Na obrázku č. 4 je vše propojeno pouze čarou k zisku, ovšem někdy je možné, že spolu jednotlivé podkategorie souvisí, proto jsou spojeny mezi sebou. Tyto faktory jsou zmíněny, protože při cestě za nimi se právě naskytují největší stresové situace, které málo lidí vydrží, překoná.

Obrázek č. 4 – Propojenost všech stránek, které souvisí se ziskem



Zdroj: Vlastní, 2021

Vize

Do podkategorie vize jsem zařadil tyto kódy: Chci tvořit hodnoty, které budou všem stranám prospěšné (I1); Chci dělat osobní příklad svým klientům a lidem v mém okolí (I6).

U obou informantů jsou vidět společenské vize, mají podobnou myšlenku, ale jinou formulaci. Kód první vize je těžko měřitelné, ale je zde vidět velikost přemýšlení. U druhé je měřitelnost větší, jelikož informant uvedl sebe jako osobní příklad, což ukazuje větší sílu.

Uznání

V podkategorii uznání jsem našel u informantů tyto kódy: Spokojenost rodiny i mojí (I1); Víra mých klientů ve mně (I3); ocenění za pomoc z domova pro mentálně postižené (I5).

„*Spokojenost rodiny i mojí*“ kód ukazuje uznání především v rodinném kruhu, kde ukazuje jeho důležitost. „*Víra mých klientů ve mně*“ můžeme vidět důležitost uznání ve smysluplnosti a kvalitě práce. „*Ocenění za pomoc z domova pro mentálně postižené*“ zde je výrok směřován k práci pro všechny občany bez rozdílu handicapu, jde o projev lidskosti a pomoci. Forma uznání, která má hlubší smysl než předchozí z hlediska lidské blízkosti.

Sny a cíle

V podkategorii sny a cíle jsou tyto kódy: mám sepsáno 101 snů a cílů (I1); ruku v ruce s mými sny a cíli (I2); splnit sobě a rodině vše, co budou chtít (I4); velké sny a cíle, které dnes mám a pomalu si je plním (I6).

Kódy mají společné, že informanti přemýšlí nad tím, co opravdu chtějí v životě. U prvního výroku vyjadřuje, že jsou v písemné formě, což ukazuje velké odhodlání. „*Splnit sobě a rodině vše, co budou chtít*“ přidává konkrétně rodinu a poukazuje tím na větší důležitost. Nemůžu vyloučit u ostatních výroků, kdybych se ptal do hloubky, že ji nenajdeme.

Seberealizace

Podkategorie seberealizace obsahuje kódy: žít život, který budu chtít (I1); mít svůj vysněný život (I2); dělat, co mě baví (I3); baví mě bohatnout s lidmi (I4).

U prvních tří kódů je vidět hlavně stránka o životě, který chtějí, ale nevím, jak vypadá stránka pracovní. Naopak u kódu čtvrtého nalezneme součást pracovního života i ve své seberealizaci. Seberealizace je potřeba člověka rozvíjet své možnosti a schopnosti (Drapela, 2003).

Peníze

Další podkategorie peníze čítá kódy: fotbalem se nedokážu živit do konce života (I1); přibývají peníze klientele, kterou spravuji a mě taky (I2); dostatek prostředků pro rodinu (I3); zabezpečení zdraví rodiny (I4); zabezpečení rodiny (I5); dostatek prostředků pro syna a rodinu (I6).

„Fotbalem se nedokážu živit do konce života“ skeptický náhled na nesplněný sen a sebeuspokojení v myšlence, že je to nemožné. *„Přibývají peníze klientele, kterou spravuji, a mě taky“* ukázka synergie v penězích obou stran. U dalších kódů je vidět zaměření hlavně rodinu, sebe a zdraví. Peníze jsou vnímány pouze jako prostředek.

Vlastní podnikání

Podkategorie vlastní firma má kódy: přesunutí podnikání na první místo (I1); vlastní podnikání (I2); lepší podnikání než zaměstnání (I3); za chodu práce podnikám (I4); začal podnikat radši než hrát hokej (I5); mám svoji firmu (I6).

„Přesunutí podnikání na první místo“ upřednostnění před ostatní priority mohlo znamenat právě stresové situace se zmíněnou změnou. *„Vlastní podnikání“*, *„mám svoji firmu“* reflektuje snahu mít něco svého, o čem mu nikdo jiný rozhodovat nebude. *„Lepší podnikání než zaměstnání“* motiv faktů, který upřednostňuje svobodný výběr a hledání si vlastní obživy nad závislostí na zaměstnavateli. *„Za chodu práce podnikám“* znázorňuje schopnost dvou složitých věcí skloubit dohromady, ale nejspíše z důvodu nedostatečného výdělků z podnikání a pracování na přechodu do podnikání na plný úvazek. *„Začal podnikat radši než hrát hokej“* znamená tři roviny nebaví mě hokej a radši podnikám, nebo druhá rovina, kde nejsem dostatečně zdatný v hokeji

a vymlouvám se na start něčeho nového „lepšího“, nebo mě hokej neživí a jsem ochoten se věnovat něčemu navíc, co mi může pomoci se posunout v životě dále.

5.2 *Jak poradci řeší stresové situace*

Poslední kategorie řešení situací má následující podkategorie Týmová pomoc (I1, I4, I5, I6), Prevence (I1-I6), Vzdělávání (I1-I6), Větší pracovitost (I1, I3, I5, I6).

Týmová pomoc

Podkategorii jsem vytvořil na základě těchto kódů: otázku motivace v týmu, kontroluji výsledky, manažerské porady, individuální rozhovory (I1, I4, I5, I6); vedení podnikatelských seminářů (I1, I6).

V této podkategorii se neobvykle sešlo spousta stejných odpovědí. Naznačuje to jednotnost v nastavení týmové spolupráce v celé finančně poradenské firmě. Je zde vidět velká starost o finanční poradce, aby byli vzděláni kvalitně a dokázali svou práci dělat profesionálně. Vliv na méně stresových situací při jednání s klientem.

Prevence

Podkategorie byla stanovena těmito kódy: naplněný diář, každodenní vzdělávání formou knih, článků, sledováním novinek na trhu, samozřejmě přítelkyně (I1); relaxaci formou posilovny, chozením na ryby, přítelkyni, pracovní věci jako vzdělávání, čtení knih, článků, audio nahrávky ze vzdělávacích seminářů (I2); Pracuji každý den (I3); film, seriál, sociální akce (I4); naplánovaná dovolená, čas s rodinou, plný diář, vzdělávání na školeních, sportovní akce (I5); plný diář schůzek, syn, pozitivní myšlení, vzdělávání v oboru, věnování volného času také odpočinku a cestování (I6).

Ve vyjmenované spoustě možností si můžeme všimnout, že stresové situace prezentují velkým množstvím možností. Ukazuje to myšlenkovou rozmanitost a také trénovanost na stresové situace. Jsou zde možnosti přímého řešení stresu formou pracovních aktivit a zároveň odpočinkových např. plánováním dovolené a času s rodinou.

Vzdělávání

Podkategorie vzdělávání je podle informantů: sebevzdělávání (I1, I2, I4, I6); čtení knih (I1, I2); zanalyzujte situaci (I2); správným čtením (I6); naslouchání

povolaných lidí (I1); inspiroval od lidí a bral si pozitivní věci (I1); naslouchal zpětné vazbě (I5).

Každý z informantů vnímá vzdělávání za úplný základ z knih, osob a vlastního názoru. Důležitost být svůj, mít nad věcmi větší přehled než ostatní a posouvání vlastní mysli.

Větší pracovitost

Větší pracovitost je spojena kódy: plný díář (I1, I5, I6); pracuji každý den (I3); dělám to pro sebe a rodinu (I4); nebylo na výběr musel jsem pracovat (I6).

Obrázek č. 5 – Jaké jsou jiné možnosti řešení stresových situací



Zdroj: Vlastní, 2021

Shrnutí výsledků o zvládání stresu u finančních poradců, rozdíly mezi technikami zvládání a projevy stresu

Na základě vyhodnocení jednotlivých rozklíčovaných rozhovorů se pokusím odpovědět na výzkumné otázky:

Jakým způsobem stres zvládají finanční poradci?

Na tuto otázku odpovídá především celkově kategorie **zisku** a s ní spojené podkategorie **vlastnit podnikání, peníze, vize, uznání, sny a cíle, seberealizace**. Tyto vyjmenované podkategorie souvisí s vyšším cílem a snahou, která finanční poradce vede k tvrdé práci. Můžu říci, že téměř všichni z informantů pracují se svými cíli a někteří je plánují konkrétně např. naplánovaná dovolená (I5). Vnímají totiž, že svou

práci podnikání ve financích, se mohou ke splnění těchto tužeb minimálně přiblížit. Tím se dostáváme k druhé otázce:

Existuje rozdíl ve volbě copingových strategií u vybraných finančních poradců?

Na tuto otázku jsem se pokusil zodpovědět kategorií **řešení situací**, která se dělí na **týmová pomoc, prevence, vzdělávání a větší pracovitost**. V týmové pomoci jsou kódy individuálních rozhovorů, které mohou sloužit k řešení osobních i pracovních věcí. Zároveň zde najdeme spoustu prvků k řešení pracovních stresorů např. manažerské porady, kontrolu výsledků a otázky motivace. Tyto věci se u informantů prolínají s prevencí stresu, vzděláním a větší pracovitostí např. jako prevenci proti stresu (I1, I2, I6) musí mít plný diář. Z druhé strany pohledu řeší finanční poradci stresové situace např. čtením knih, chozením na ryby, sociální akce, odpočinek s rodinou nebo přítelkyní. Na toto navazuje otázka:

Jak se u finančních poradců projevuje stres?

Tuto otázku nám zodpoví kategorie **osobní/pracovní problémy**, kterou jsem rozdělil na podkategorie **rodina, přátelé, já-sám**. V začátcích podnikání finančních poradců se projevy stresorů jeví jako silné např. většina přátel se otočila zády, 50 % známých mělo negativní přístup ke mně. Podobná situace nastala i u rodin, ale ne v takové míře, protože byla možnost s nimi dle informantů komunikovat skoro na denní bázi. Rodina se po určitém čase obrátila zpět. Stresy způsobila určitá změna jako profesní, upřednostnění podnikání vůči škole apod. Působení bylo ze strany nejbližších rodiny a přátel. V současnosti u většiny informantů tvoří větší složku eustres, který souvisí s kontrolou průměrných nebo pozitivních výsledků ve firmě, přiváděním nových podnikatelů do firmy a vzdělávání finančních poradců. Občasný distres vyvolá výjimečně získání zajímavého bonitního klienta, kde stres je spojený s řešením hodně složité a neobvyklé individuální situace.

6 Diskuze

V diskuzi si uvedeme nedostatky výzkumu nad vytvořenou prací. Tato práce nebude moci být zobecnitelná, jelikož vnímám malý počet informantů a je hodně individuální. Na druhou stranu nedokážeme říci, zda jsou výsledky zcela správné z důvodu absence existence výzkumů a analýz na finančních poradcích. Práce, které bylo možné najít, byly psány se zaměstnanci finančních institucí. Srovnání podnikatele ve finančním poradenství a zaměstnance v konkrétní instituci by bylo zcestné a nerelevantní. Tito lidé mají jiný systém práce a řeší, z více jak poloviny jiné stresory skrze pracovní prostředí než finanční poradci specifikovaní v této studii. Lidí, co si říkají finanční poradce, je stále opravdu hodně a je těžké rozpoznat, jak jsme psali v kapitole o Profesi finančního poradce. V datech se objevilo dost specifických životních situací u informantů. Byly to hlavně těžké zážitky skrze začátky v podnikání ve financích, ale také osobní problémy. Bylo zde velké přehlcení daty při tvorbě myšlenkových map ve Wordu a papíře. Práce s daty byla velmi unavující a je tedy možné, že některé souvislosti nejsou zobrazeny ze adekvátně.

Při pořizování rozhovorů, jejich přepisu, kódování a následném vyhodnocování se stále objevoval subjektivní dojem, jelikož informanti jsou kolegové z kanceláře a jde zde navázán užší vztah, nastává tedy rozpor, kdy informanty znáte osobně i skrze detaily jejich života, protože se setkáváte denně v kanceláři i ve volném čase. Otázka zní, jestli je to prospěšné výzkumu či nikoliv. Nedokážeme říct, zda informace jsou relevantní, mohla nastat i varianta, kdy jsme si některé kódy pouze spojili a domysleli z předsudků o informantech. Snažili jsme se vytvořit objektivní výzkum a objevil se zde pocit sebeuspokojení při tvorbě výzkumu, že výsledek odpovídá realitě.

7 Závěr

V bakalářské práci jsme se zabývali tématem stres a jeho zvládání ve finančním podnikání. Tato tematika je v dnešní době velmi aktuální téma, jelikož se stresem se setkáváme nejen v zaměstnání, ale i v osobním životě, a proto je důležité věnovat mu pozornost.

V teoretické části bakalářské práce je nastíněna definice stresu a další termíny s ním spojované – reakce na stres, zvládání a prevence stresu apod. Zabývali jsme se pojmy jako je stres a coping, v úzkém měřítku u osob, které podnikají anebo se věnují finančnímu poradenství. V další kapitole byly popsány definice podnikání a kdo je to podnikatel. V závěru teoretické části jsou konkrétně popsány rozdíly mezi finančními poradci a prodejci produktů.

V praktické výzkumné části je popsán zvolený výzkumný problém a cíl výzkumu. Cílem této práce bylo popsat stres a jeho zvládání ve finančním podnikání. Od daného cíle byly odvozeny následující výzkumné otázky: *„Jakým způsobem stres finanční poradci zvládají?“* *„Existuje rozdíl ve volbě konkrétních copingových strategií u vybraných finančních poradců?“* *„Jak se u finančních poradců projevuje stres?“*

Dále popisujeme vybraný výzkumný soubor a popisujeme polostrukturovaný rozhovor podle Kvalea, který byl použit pro sběr dat. Zaznamenány jsou výzkumné otázky a výsledky. V diskuzi reflektujeme celý výzkum. K práci připojujeme seznam použité literatury a seznam příloh. Výzkumné otázky se povedlo zodpovědět dostatečně.

Získané výsledky z této bakalářské práce mohou být přínosem pro zaměření se na sféru finančního poradenství a lidí fungujících v ní. Vytvořené kategorie a podkategorie také mohou v dalším výzkumu sloužit jako východisko pro podrobnější zkoumání daných kategorií. Pro zúčastněné informanty mohl být výzkum přínosný tím, že měli možnost podrobně reflektovat svou osobu a zamyslet se nad vlivem stresorů, které na ně působí. Výzkum dále posunul náhled a přemýšlení nad lidmi z finančního poradenství a celkově řešení stresorů v důležitých situacích a v běžném životě.

8 Seznam použitých zdrojů:

1. ANONYMOUS. A Look at Perceptions about Business Ethics and Organizational Ownership Structure [online]. *Rutgers*, 2010 [cit. 2021-09-25]. Dostupné z: https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/images/Fellowships_Professorships/Sledge%20Perceptions%20About%20Business%20Ethics.pdf
2. BÁRTOVÁ, Zdenka. *Jak zvládnout stres za katedrou*. [Kralice na Hané]: Computer Media, 2011. ISBN 978-80-7402-110-7.
3. BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.
4. BOENISCH, Edmond W. a HANEY, C. Michele. *Stres: přehledné testy a návody, jak zvládat stres*. Překlad Jan SLÁDEK. Brno: Books – Jota, 1998. ISBN 80-724-2015-1.
5. CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres: [metody a praktická cvičení]*. Přeložila Daniela ŠIMKOVÁ. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-465-6.
6. ČERNÁ, Martina. *Finanční poradenství v České republice*. Brno, 2009. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Přírodovědecká fakulta.
7. DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-766-3.
8. FONTANA, David. *Psychologie ve školní praxi: příručka pro učitele*. Vyd. 3. Překlad Karel BALCAR. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-725-1.
9. HAUSER, Peter Joachim. *Domácí lékař: nový velký průvodce*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-0934-1.
10. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
11. HENNIG, Claudius a Gustav KELLER. *Antistresový program pro učitele: projevy, příčiny a způsoby překonání stresu z povolání*. Praha: Portál, 1996. Pedagogická praxe. ISBN 80-7178-093-6.

12. KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-802-4442-068.
13. KOHOUTEK, Rudolf. *Úvod do psychologie: psychologie osobnosti a zdraví žáka*. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-4077-7
14. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6.
15. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-807-3675-684.
16. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-802-4731-490.
17. KVALE, Steinar. *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. London: Sage Publications, 1996. ISBN 978-080-3958-203.
18. LAZARUS, R., & FOLKMAN, S.. *Stress, Appraisal and Coping*. Springer Publishing Company 1984. ISBN 0-8261-4191-9
19. LUKEŠ, Martin a NOVÝ, Ivan. *Psychologie podnikání: osobnost podnikatele a rozvoj podnikatelských dovedností*. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-125-9.
20. MARKHAM, Ursula. *Pomáháme dětem zvládnout stres*. Praha: Talpress, 1996. ISBN 80-7197-020-4.
21. MEČÍŘOVÁ, Lucie. Co obnáší práce finančního poradce? Doba prodejová skončila. *Finance.cz* [online]. Praha: Finance.cz, 2018 [cit. 2021-09-25]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/510969-prace-financniho-poradce/>
22. MELGOSA, Julián a [překlad Milan HLOUCH]. *Zvládni svůj stres*. 2. vyd. Praha: Advent-Orion, 2001. ISBN 80-717-2624-9.
23. MÍČEK, Libor a Vladimír ZEMAN. *Učitel a stres*. Brno: Masarykova univerzita, 1992. Věda do kapsy. ISBN 80-210-0521-1.
24. MIKOLÁŠ, Zdeněk. *Jak zvýšit konkurenceschopnost podniku: konkurenční potenciál a dynamika podnikání*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1277-6.

25. NELSON, D. L., & SIMMONS, B. L. (2003). *Health psychology and work stress: A more positive approach*. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97-119). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-005>
26. OREL, Miroslav a FACOVÁ, Věra. *Stres, zátěž a jejich zvládání*. Ostrava: Základní škola Ostrava-Dubina, 2010. ISBN 978-80-904576-8-3.
27. RICE, W. H. (2012). *The Handbook of Stress Science: Biology, Psychology and Health*. Sage, 2012. ISBN: 978-1-4129-9929-8.
28. SELYE, Hans. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. ISBN 65-093-66.
29. SOVOVÁ, Eva. Co obnáší práce finančního poradce? Doba prodejová skončila. *Peníze.cz* [online]. Praha: Peníze.cz, 2008 [cit. 2021-09-25]. Dostupné z: <https://www.penize.cz/financni-poradenstvi/44374-desatero-pro-vyber-financniho-poradce>
30. SRPOVÁ, Jitka a ŘEHOŘ, Václav. *Základy podnikání: Teoretické poznatky, příklady a zkušenosti českých podnikatelů*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3339-5.
31. ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres v učitelské profesi*. Liberec: Technická univerzita, 2000. ISBN 80-7083-382-3.
32. ULRICHOVÁ, Monika. *Člověk, stres a osobnostní předpoklady: souvislost osobnostních rysů a odolnosti vůči stresu*. Ústí nad Orlicí: Oftis ve spolupráci s Pedagogickou fakultou Univerzity Hradec Králové, 2012. ISBN 978-80-7405-186-9.
33. URBANOVSKÁ, Eva. *Škola, stres a adolescenti*. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2010. ISBN 978-80-244-2561-0.
34. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
35. VEBER, Jaromír a SRPOVÁ, Jitka. *Podnikání malé a střední firmy*. Vyd. 2. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2409-6.

36. VEBER, Jaromír a SRPOVÁ, Jitka. *Podnikání malé a střední firmy*. Vyd. 3. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4520-6.
37. VRCHA, Pavel. *Stres a (syndrom) vyhoření u soudců*. Praha: Leges, 2020. Praktik (Leges). ISBN 978-80-7502-432-9.
38. WILDEMUTH, Barbara M. *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2009. ISBN 978-15-9158-503-9.
39. WILKINSON, Greg. *Stres*. Praha: Grada, 2001. Informace a rady lékaře. ISBN 80-247-0092-1.
40. Zákon 98/2012. sb, občanský zákoník.

9 Seznam příloh

Příloha 1 Osnova rozhovoru

Příloha 2 Písemný souhlas s poskytnutím rozhovoru

Příloha 3 Seznam tabulek a obrázků

10 Seznam zkratk

FO	Fyzická osoba
GAS	Obecný adaptační syndrom
PO	Právnícká osoba
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná

Příloha 1 Osnova rozhovoru + odpovědi I1

Seznámení s výzkumem:

1) Proč jej dělám a jak mi může informant pomoci.

Minulost:

2) Jaký je tvůj osobní příběh?

3) Jak si se dostal do financí?

4) Nastaly těžké situace v osobním životě díky podnikání?

5) Co vnímáš, že je způsobilo?

6) Jak si je řešil?

7) Ovlivnilo tohle řešení obou situací rodinný kruh?

8) Ovlivnilo tvé řešení situací přátele?

9) Pripadal jsi si někdy úplně na dně?

10) Pomohlo ti něco?

Současnost:

11) Řešil bys dnes zmíněné problémy jinak?

12) Jak bys je konkrétně řešil?

13) Jaké jsou dnes stresové situace, které tě trápí?

14) Jak je dnes řešíš?

15) Ovlivňuje to tvou rodinu v současnosti?

16) Co dnes považuješ už za náročnější stresové situace?

17) Co jsou pro tebe dnes už banality a dříve nebyly?

18) Proč už to pro tebe není složité?

19) Pomáhá ti něco předcházet stresu?

20) Řekl bys, že tě neúspěchy posunuly dál?

21) Naopak na jaké úspěchy jsi pyšný?

22) Jak ti pomáhají dnes?

23) Co bys doporučil kolegům, aby stresové situace zvládali?

Biografické otázky:

24) U pár informantů sloužili k doplnění základní tabulky 1. (Věk, příjem, vzdělání, praxe, rodina/přítelkyně)

Ukončení:

25) Shrnutí rozhovoru, poděkování a rozloučení se.

Rozhovor s informantem č.1:

Seznámení s výzkumem:

Já: Ahoj I1, jsem rád, že na mě máš 30 minut čas. Rád bych si s tebou popovídal o tom, jak současnosti řešíš otázku stresu, je to pro mě pouze v rámci bakalářské práce. Všechno to bude anonymní. Je to tak ok?

I1: Oká. Tak se můžem do toho pustit.

Minulost:

Já: Jaký je tvůj osobní příběh?

I1: Začal jsem podnikat v 19 letech, studoval školu k tomu, zároveň vystudoval kvůli rodičům. Hrál od mala fotbal za dynamo České Budějovice, celkem úspěch (usmívá se). Zjistil, že se tím ale nedokážu živit do konce života. Chce tvořit hodnoty, které budou všem stranám prospěšné a tím žít život, kterej budu chtít. Fotbal v český lize mi to umožní ale maximálně tak do 35, když budu dobrej. Proto dneska podnikám.

Já: Jak si se dostal do financí?

I1: Přes svého trenéra v Dynamu v 19 letech. Chtěl lidi, kteří by s ním tuhle profesi změnili. Líbila se mi ta vize. Obrovský potenciál trhu skrze neobsazenost, inovace proklientské služby, možnost velkých zisků v budoucnu, základní vstupní podmínky, nenutnost vlastního kapitálu.

Já: Nastaly těžké situace v osobním životě díky podnikání?

I1: Nastal problém s rodiči a kvůli škole. Samozřejmě, že mi nevěřili, že v 19 letech dokážu prorazit do světa a zrovna ještě ve financích. Proto nebyla taková podpora jakou jsem očekával. Do toho jsme chtěli otevřít asi po roce kancelář v mém rodném městě. Tam se to ze začátku dařilo, ale pak nastal problém s lidma.

Já: Co se stalo?

I1: Měl jsem ve svém podnikatelském týmu okolo 6 lidí a nakonec jsme zůstali 2. Nastal problém co s kanceláří, samozřejmě jsme byli v nájmu a já se ještě financema nebyl schopnej plnohodnotně žít, tak jsem peníze na nájem skládal sám a všelijak.

Já: Co vnímáš, že je způsobilo?

I1: Za první odsunutí školy z prvního místa a přesunutí podnikání na první, rodiče nechápaly proč, vždyť to nemůže vyjít. Nepromyšlená expanze z kanceláře z velkého města do mého rodného, kde nebylo dost silných partáků na realizaci plánu a následný rozpad

Já: Jak si je řešil?

I1: Promluvil jsem si s rodiči, pak jsem potkal svého bývalého trenéra a zároveň partáka k uklidnění, že školu dodělám, rodiče se staly klienti protože viděli normálního rozumného člověka a pomalu začínali chápat sílu toho co dělám, že nikde jinde to takhle nefunguje ve firmách. Třeba kariérní postup a vize do budoucna. Druhá věc skrz kancelář se řešila nějak za pochodu podnikání, brigáda a škola dohromady. Moc volného času nebylo, tak fotbal musel jít stranou.

Já: Nebyla to škoda skrz tvou fotbalovou kariéru?

I1: Dneska vidím, že určitě ne. Nikdo slavnější by ze mě asi nebyl jako jsou hvězdy v tomhle sportu.

Já: Ovlivnilo tohle řešení obou situací rodinný kruh?

I1: Bylo řečeno předtím, že začátku negativně ale za cca 1 rok už pozitivně a po dostudování někdy v 24 letech úplně, když jsem hodil tátovi klíčky od auta od mojí nový audiny a řekl chceš mě svést? Koukal chvíli zeptal se jestli si nedělám srandu a pak jsme jeli, bylo super vidět jeho nadšení, proto dneska žiju a podnikám a jen tak mě něco nerozhodí, protože za tou prací a někdy trápením vidím spokojenost rodiny i mojí.

Já: Ovlivnilo tvé řešení situací přátele?

I1: Za velké přátele jsem považoval partáky, většina už dnes se mnou ani jinde nepodniká a jsou zaměstnaní mimo obor. Věřím, že tyhle zrovna pozitivně i když už jsou dnes jen klienti, ale spokojení. Díky společnému fungování dříve vnímají velkou hodnotu mé služby, ne jen pocitově ale i za dlouholetou spolupráci už i výsledkově. Kamarádi kteří se mnou nepodnikali to vnímali nedokážu popsat беру to 50% pozitivně 50% negativně. Ne s každým jsem měl možnost si promluvit, někteří například nechtěli z negativních a zbylí se stali klienty nebo doporučiteli a klienty už dnes jsou.

Já: Připadal jsi si někdy úplně na dně?

I1: Situace s kanceláří. Tam každý den dost bolel, když nevíš, kde tolik peněz vyděláš.

Já: Pomohlo ti něco?

I1: Hodně to bylo vzdělávání, aktivity(schůzky), čtení knih o podnikání, především audio nahrávky ne úplně rád čtu (směje se), velká vize budoucího života, že ho změním a splním si vše co mám sepsáno mezi 101 sny a cíly. A dneska o to víc, když už si je plním.

Současnost:

Já: Řešil bys dnes zmíněné problémy jinak?

I1: Když se podívám zpětně asi bych to neměnil byly to možnosti mě nejbližší a dostupné, které jsem dokázal zvládnout, bylo to asi „ideální“.

Já: Jak bys je konkrétně řešil?

I1: -----

Já: Jaké jsou dnes stresové situace, které tě trápí?

I1: Ty (směje se). Všeobecně je to otázka týmu, který mám. Sám víš, že okolo 20 lidí ve firmě ti sebere hodně času. Řeším hodně otázku jejich motivace a právě jak je posouvat dále, aby se zlepšovali. Samozřejmě pomoc nováčkům s jejich klientskou prací, protože to stojí hodně času a úsilí a někdy nevíš, jestli k tomu člověk je nebo není. Druhá věc je s vyhledáváním nových lidí do firmy a rozšiřování kanceláří.

Já: Chápu, to vnímáš pozitivně nebo negativně?

I1: Je pravda, že je to spíš pozitivnějšího rázu, protože kontroluju proč výsledky nejsou tak vysoký než nějaký vyhozov, nedostatek nebo velký úpadek. No poslední je asi klientela, ale to povětšinou řeší můj koncipient.

Já: Jak je dnes řešíš?

I1: Tak s týmem máme manažerské porady 1x 14 dní, individuální rozhovory, kde řešíme nedostatek peněz, malá pracovní aktivita, nedodržení úkolů, prostě že jste liný prasata. Nábor řeším schůzkama s lidmi na dobré doporučení z mojí kontaktové databáze nebo od mých lidí. Klientelu, to buď se mi dneska už někdo ozve a nebo když není dobrý do firmy k nám, tak se stává klientem (směje se).

Já: Ovlivňuje to tvou rodinu v současnosti?

I1: Mou rodinu to ovlivňuje, tak asistentku dělá máma. Musím proto pracovat, abych jí dokázal sehnat práci, je totiž můj zaměstnanec. Jinak celkově rodiče klientsky, že mají díky mně více peněz a lépe přemýšlejí nad životem. Mají větší klid a díky mně už stresu méně, vidí ve mně jistotu.

Já: Co dnes považuješ už za náročnější stresové situace?

I1: Hlavně otázku posouvání týmu. Jelikož už nepracuji jako před 7 lety s pár lidmi, ale s poměrně velkým týmem a jak ho doplňovat. Strávím i několik hodin nad otázkou, jak se lépe věnovat firmě a abychom byli lepší ve svojí práci. To si občas říkám, když to nefunguje, proč nejsem vlastně sám (směje se).

Já: Co jsou pro tebe dnes už banality a dříve nebyly?

I1: Dnes už vnímám jako „banalitu,, získávání klientely, dříve to pro mě bylo složité, jelikož jsme neměl za sebou takovou praxi a kvantum obchodních jednání a vzdělání nebylo tak vysoké jako dneska. Zároveň nadchnutí člověka pro podnikatelskou myšlenku. Myšlení ve velkém.

Já: Co to znamená?

I1: Dneska lidi nevidí za 2 kopce ve svém životě, plánují max na rok dopředu. V myšlení ve velkém vnímám, že je to nutnost, když neplánuješ nikdy nic mít nebudeš. Zároveň lidi si představí, že berou 50 000,- ale když by jim přišlo 100 000,- tak už neví, jak by to vypadalo, protože je to pro ně to samé a za ty kopce prostě nevidí (upřeně potichu povídal a chvíli odmlčel). Já, ale taky mám svoje limity, hlava mě nepustí nad milion měsíčně (směje se nahlas).

Já: Proč už to pro tebe není složité?

I1: To je tou praxí no a každý den v terénu.

Já: Pomáhá ti něco předcházet stresu?

I1: Abych nesklouznul k lenosti, jestli to chápu správně? - především každý den, naplněný diář, každodenní vzdělávání formou knih, článků, sledováním novinek na trhu, kontrola výkonu svého týmu a především dnes už plnění svých neskromných snů a cílů, které mě pohání dál. Další věcí je samozřejmě přítelkyně a určitě zajištění dnešní i budoucí rodiny či nadstandartní lékařské péče.

Já: Řekl bys, že tě neúspěchy posunuly dál?

I1: Určitě. Hlavně těžké vedení kanceláří ve mém rodném městě a následný rozpad týmu, kdy jsme dnes zbyli z něj pouze dva.

Já: Naopak na jaké úspěchy jsi pyšný?

I1: Udržení kanceláří ve dalších třech městech a jejich dnešní prosperita, vybudování velkého fungujícího týmu, především na sebe, že můžu být vzorem, že jsem to zvládl i když jsem samozřejmě kdybych pracoval víc mohl být už někde jinde. I vystudování vlastně EFA akademie a titul z ní, který u nás moc lidí nemá zatím asi tři sta lidí.

Já: Jak ti pomáhají dnes?

I1: Víím, že to co dělám jde a funguje. Proto se snažím pracovat, co nejvíce, jelikož vidím a cítím, že už i dnes to není jako dříve a do budoucna třeba za 5 let nebo možná dříve chci se věnovat také rodině jako spousta lidí v zaměstnání i podnikání nemůže. Proto když mám třeba krizovku něco mi nejde, tak se snažím zamýšlet nad tím, co se mi už povedlo a prostě dál.

Já: Co bys doporučil kolegům, aby stresové situace zvládali?

I1: Aby se vždy zaměřovali konkrétně na cíl a otázku proč ho řešit, jak je to důležité. Cestu se pak už vždy najde. Doporučuji sebevzdělávání např. čtení knih, naslouchání povolaných lidí profiků v oboru, dělání si svého názoru na dané věci a aby se každý inspiroval od lidí a bral si pozitivní věci, zbytek můžou klidně zahodit.

Biografické otázky:

Já: Prosím tě ještě se podívej na tabulku, jestli údaje v ní souhlasí.

I1: Jo, souhlasí.

Ukončení:

Já: Moc ti děkuju za tvůj čas, zatím se měj.

I1: Tak to nemáš zač. Ty taky. Uvidíme se ve středu.

Příloha 2 Písemný souhlas s poskytnutím rozhovoru ¹

Informovaný souhlas s rozhovorem

Pro účely výzkumu, který bude popsán v bakalářské práci Marka Chromčáka, studenta 3. ročníku Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, Pedagogické fakulty, jsem si vědom/a toho, že moje účast je zcela dobrovolná a rozhovor mohu kdykoliv ukončit, nebo odmítnou odpovědět na některou z otázek. Byl/a jsem poučen/a, že údaje mnou poskytnuté budou anonymní a použity pouze pro účely této práce.

Souhlasím s provedením rozhovoru ANO NE

Dne Podpis

¹ Tento formulář byl poskytnut ZSF JU

Příloha 3 Seznam tabulek a obrázků

Tabulka č. 1 Základní informace o informantech

Obrázek č. 1 Druhy stresu

Obrázek č. 2 Obecný adaptační syndrom

Obrázek č. 3 Znázornění, kde mohou vzniknout osobní/pracovní problémy

Obrázek č. 4 Propojenost všech stránek, které souvisí se ziskem

Obrázek č. 5 Jaké jsou jiné možnosti řešení stresových situací