

Řízení psychosociálních rizik vybrané pracovní činnosti

Barbora Kostílková

Bakalářská práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta logistiky a krizového řízení

Ústav krizového řízení

akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora Kostilková**

Osobní číslo: **L16034**

Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**

Studijní obor: **Ovládání rizik**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Řízení psychosociálních rizik vybrané pracovní činnosti**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte teoretickou rešerši k problematice psychosociálních rizik.
2. Posudte rizika vybrané pracovní činnosti s ohledem na psychosociální faktory.
3. Navrhněte možnosti pro minimalizaci psychosociálních rizik vybrané pracovní činnosti.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tisková/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] INOVÁK, Tomáš. Jak bojovat se stresem. Praha: Grada, 2004. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0695-4.

[2] FONTANA, David. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

[3] PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Slavomíra Vargová, Ph.D.**
Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2019**

V Uherském Hradišti dne 30. listopadu 2018

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 15. 5. 2019

Jméno a příjmení studenta: Barbora Kostílková

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce pojednává o psychosociálních rizicích vybrané pracovní činnosti. Práce bude zaměřena na psychosociální faktor-stres, který může být z dlouhodobého hlediska nebezpečný. Ale také na to, co je se stresem spojeno, jako je únava, deprese, jak se proti stresu dokáže tělo bránit, tedy jaké obranné mechanismy proti stresu existují. Působení stresu bude analyzováno při vybrané pracovní činnosti, kterou je práce finančního poradce.

Klíčová slova: stres, únava, deprese, finanční poradce, finanční poradenství

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with psychosocial risks of selected work activities. The work will focus on the psychosocial factor-stress that can be dangerous in the long run. But also what is associated with stress, such as fatigue, depression, how the body can defend against stress, what defensive mechanisms exist against stress. The action of the streams will be analyzed in the selected work activity, which is the work of the financial advisor.

Keywords: stress, fatigue, depression, financial advisor, financial advice

Chtěla bych poděkovat vedoucí bakalářské práce, za ochotu, vstřícné jednání a spolehlivou spolupráci. Taky bych chtěla poděkovat své rodině a příteli za úžasnou podporu během celého studia. A na závěr bych chtěla poděkovat finančním společnostem, za jejich ochotu poskytnout mi informace a vyplnění dotazníků.

OBSAH

ÚVOD	7
I TEORETICKÁ ČÁST	8
1 PSYCHOSOCIÁLNÍ RIZIKA	9
1.1 STRES	10
1.2 DŮSLEDKY STRESU.....	13
1.2.1 Únava	14
1.2.2 Vliv na zdraví.....	15
1.3 ZVLÁDÁNÍ STRESU	15
1.3.1 Obranné mechanismy.....	15
1.3.2 Coping	16
1.3.3 Zvládání strachu	17
2 ŘÍZENÍ RIZIK	19
2.1 PROCES MANAGEMENTU RIZIK	19
2.1.1 Komunikace a konzultace	20
2.1.2 Stanovení kontextu.....	21
2.1.3 Identifikace rizik	21
2.1.4 Analýza rizik	21
2.1.5 Hodnocení rizik.....	22
2.1.6 Ošetření rizik.....	22
2.1.7 Monitorování a přezkoumávání	22
2.2 METODY SBĚRU DAT PRO POSOUZENÍ RIZIK.....	23
2.2.1 Dotazníky	23
2.2.2 Meisterův dotazník.....	25
3 CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	27
4 PRACOVNÍ ČINNOST - FINANČNÍ PORADENSTVÍ	28
4.1 STRES FINANČNÍHO PORADCE.....	30
4.2 PRACOVNÍ DEN FINANČNÍHO PORADCE	33
5 POSOUZENÍ RIZIK PRÁCE FINANČNÍHO PORADCE	38
5.1 DOTAZNÍK PRO VEŘEJNOST	38
5.2 DOTAZNÍK PRO FINANČNÍ PORADCE	40
5.3 MEISTERŮV DOTAZNÍK.....	56
5.4 WHAT IF A MATICE RIZIK.....	59
6 SHRUTÍ A NÁVRHY NA OPATŘENÍ	62
ZÁVĚR	64
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	67
SEZNAM OBRÁZKŮ	68
SEZNAM TABULEK	70
SEZNAM PŘÍLOH	71

ÚVOD

Bakalářská práce se věnuje tématu, který zná každý člověk na celém světě, v podstatě nás jako jedince, naše myšlení, i naše chování do jisté míry ovládá. Tím strašákem je stres. V mnoho příručkách, knihách se lze dočíst, jak se ho naučit zvládat, jak sním bojovat. V dnešní době existují i kurzy, kde jsou získávány dovednosti, které by měli naučit, jak ho zvládat, ovládat, nebo ho uvést na takovou míru, že si jej nebude skoro ani připouštět. Každý člověk má jinou povahu, někdo je extrovert, jiný introvert, na základě těchto vlastností může každý jedinec vnímat stres jinak. Introvert si jej může více zabírat než extrovert. Dle názoru autorky bakalářské práce je velmi důležité se stres naučit zvládat a naučit se sním i do značné míry žít, protože v dnešní uspěchané a hektické době je stres všude kolem nás a nikdo z nás se mu nevyhne a lepší to bohužel již nebude. Bakalářská práce bude tedy zaměřena na stres, a jeho důsledky, a to konkrétně u pracovní činnosti finančních poradců. Jelikož autorka této bakalářské práce působí sama v oblasti finančnictví, bude čerpat hlavně ze zkušeností, které sama získala praxí v tomto daném odvětví. Se stresem se každá lidská povaha vyrovnává jinak. Autorka této práce se domnívá, že práce finančního poradce je určena spíše pro lidi, kteří jsou psychicky silnější povahy, spíše extroverty. Ovšem tato bakalářská práce má ukázat lidem i druhou stránku finančního poradenství. Totiž mnoho lidí mají takový názor, že pojištění a lidé, které ho zprostředkovávají je špatné, lidé to nemají spojeno s ničím dobrým, autorka této práce se ve své praxi snaží dělat opak, totiž ukázat svým klientům že pojištění samo osobě není zlé a má za cíl opravdu lidem pomoci. Navíc se snaží dokázat i to, že nejsou ani všichni zprostředkovatelé tak špatní, jak tomu bylo v minulosti. Autorka této práce se snaží v lidech tento názor měnit, dělá vše proto, aby klienti byli spokojeni jak se službami pojišťoven, tak i se samotnými zprostředkovateli. Jenže někdy je to opravdu dosti těžké, protože bohužel pořád mezi námi poradci existují ještě ti, kteří jdou hlavně po penězích.

TEORETICKÁ ČÁST

1 PSYCHOSOCIÁLNÍ RIZIKA

Psychosociální rizika vyplývají ze špatné struktury organizace a řízení práce, tedy ze špatného společenského kontextu. Mohou mít **nepříznivé psychické, tělesné a sociální dopady**, jakými je **stres při práci, deprese a vyhoření**. [1]

Z dostupných **statistických údajů** vyplývá, že v rámci Evropy jde o druhý **nejčastější zdravotní problém**, který souvisí se zdravím člověka. Psychosociální rizika se týkají hlavně psychologických, fyzikálních a sociálních důsledků, které vyplývají především z nevhodné organizace práce, špatných sociálních podmínek při práci. Do této kategorie můžeme zařadit například **nadměrně náročnou práci, nedostatek času na splnění úkolů, práce pod časovým tlakem, práce ve vnučeném tempu**, práce s rizikem možného **ohrožení zdraví a životů**, práce náročné na kooperaci a komunikaci, **nesoulad mezi nároky** na vykonávanou práci a **kvalifikací zaměstnance**. [1]

Dále je zde zařazena **nedostatečná podpora** ze strany vedení či kolegů, psychické a sexuální obtěžování, násilí třetích stran, špatné organizační změny, nejistota zaměstnání. [1]

Vzhledem k výše uvedeným faktorům je nesmírně důležité, aby bylo pečováno o **zdravé prostředí** podniku, duševní zdraví a pohodu zaměstnanců a to tak, že se bude vytvářet kvalitní psychosociální prostředí nejlépe úplně bez stresu. Pokud se zaměstnavatelé nesnaží jít tímto směrem, pak se na pracovištích v hojné míře vyskytují z hlediska jednotlivce **negativní účinky** jako je stres při práci, špatné duševní zdraví, vyhoření, problémy se soustředěním, chyby při práci, následné problémy doma, užívání alkoholu někdy i drog. Následně to může vést ke špatnému fyzickému zdraví, jako je zejména **kardiovaskulární onemocnění, a problémy pohybového aparátu**. K tomu samozřejmě bezpodmínečně patří dosahování horších pracovních výsledků, vyšší pracovní neschopnost, anebo dokonce přítomnost na pracovišti v době nemoci, což může vést k většímu počtu zranění a úrazů. [1]

Zaměstnavatelé mají zákonnou povinnost hodnotit a řídit psychosociální rizika na pracovištích. Zejména jsou povinni zavádět určitý systém prevence, který vede ke snižování těchto rizik a vytváří vhodné psychosociální prostředí. Do tohoto procesu by měli být zapojeni i sami zaměstnanci, protože oni **nejlépe rozumí problémům**, které se na pracovišti vyskytují. K tomu je velmi důležitý dialog obou zúčastněných, tedy jak zaměstnavatele, tak zaměstnance, což v praxi znamená hovořit spolu, **vzájemně si naslouchat**, sdělovat si navzájem svá stanoviska, informace, ale především společně rozhodovat. Tento dialog je

totiž nesmírně důležitý pro úspěšné řešení problematiky psychosociálních rizik a stresu, protože prostřednictvím právě dialogu se vytváří ovzduší vzájemné důvěry a zaměstnanci se nebojí mluvit otevřeně o svých obavách. [1]

Důležitým faktorem je především samotná pracovní doma. Ta je zakotvena ve **Směrnici Rady číslo 2003/88/ ES – o některých aspektech úpravy pracovní doby**. Cílem této směrnice je stanovit minimální požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví při organizaci pracovní doby. Stanoví minimální dobu denního odpočinku, týdenní odpočinek, dovolenou za kalendářní rok, přestávky a maximální týdenní pracovní dobu. Zaměřuje se také na **ochranu** pracovníků před **negativními účinky na zdraví** v důsledku posunu a noční práce, jakož i na některé pracovní postupy. Tato směrnice poskytuje několik právních definic pojmů jako je **pracovní doba**, doba odpočinku, **přiměřený odpočinek**, noční čas, **noční pracovník**, práce na směny, směnka, mobilní pracovník, odpočinek a práce na volném moři. Členské státy přijmou opatření, k zajištění toho, aby každý pracovník měl nárok na minimální denní dobu odpočinku po dobu 11 po sobě jdoucích hodin za 24 hodin. Navíc přijmou nezbytná opatření k tomu, aby každý pracovník měl nárok na minimální dobu nepřetržitého odpočinku v délce 24 hodin. Každý pracovník má nárok na odpočinek, jestliže pracovní den je delší než 6 hodin. Podrobnosti jsou uvedeny v kolektivních smlouvách, dohodách mezi sociálními partnery nebo vnitrostátními pracovními předpisy. Průměrná týdenní pracovní doba nesmí překročit 48 hodin. **Každý pracovník by měl mít nárok na dovolenou v délce alespoň čtyř týdnů**. Tato minimální doba dovolené nemůže být nahrazena povolením, s výjimkou případů, kdy je pracovní poměr ukončen. [8]

Co se týče práce v noci, neměla by být překročena hranice, tedy průměr 8 hodin za jakoukoliv 24 - hodinovou dobu. Rovněž členské státy zajistí, aby noční pracovníci jejichž práce zahrnuje zvláštní nebezpečí nebo těžké fyzické nebo duševní namáhání, nepracovali více jak osm hodin v průběhu 24 hodin, během nichž vykonávali noční práci. Pracovníci v noci mají nárok na bezplatné zdravotní posouzení před jejich přiřazením a následné pravidelné **lékařské kontroly**. Pracovníci, kteří v noci trpí **zdravotními problémy**, budou přeřazeni na denní směnu. [8]

1.1 Stres

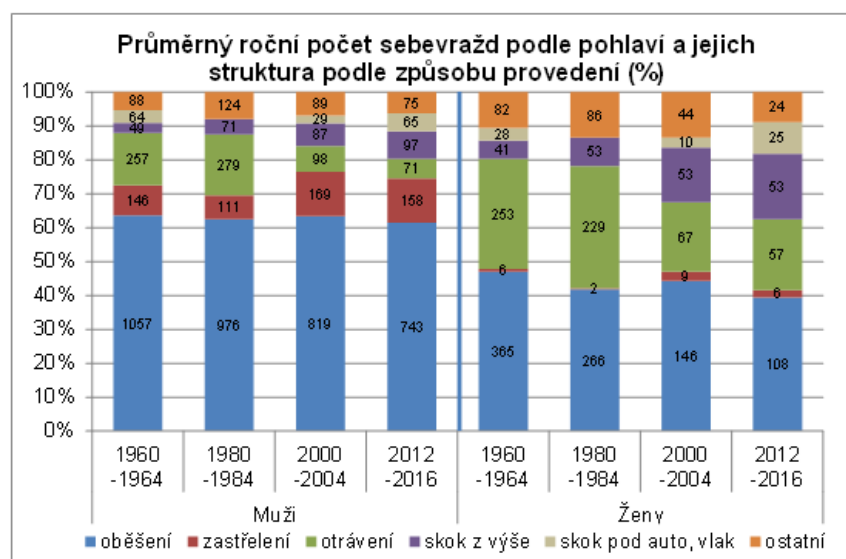
„Stav psychické zátěže, která vzniká působením rušivého elementu na člověka po dobu uspokojování našich potřeb anebo v době kdy se snažíme dosáhnout nějakého cíle.“ Stres je mimo jiné nazýván problémem naší doby. A nepředpokládá se, že by v budoucnu vymizel.

Na psychických a fyzických problémech čtyř lidí z deseti, kteří vyhledají ve vyspělých západních zemích lékaře, má stres svůj velmi značný podíl. Lze často slyšet, že ten, kdo o svém stresu mluví, není jím nejvíce ohrožen. Mnohem horší dopady má stres na ty jedince, kteří o něm nemluví, snaží se ho dokonce maskovat, či ho popírají. Tito jedinci všechny problémy dusí v sobě, psychický stres je pro ně není absolutně nepřijatelný. U svých praktických lékařů si stěžují na své tělesné problémy. Jsou ochotni si připustit bolesti žaludku, hlavy, nevolnosti, nespavost, pocity napětí. Pokud jim ale jejich praktický lékař naznačí že může být problém někde jinde a může to mít psychosomatickou souvislost, často se urazí. Mnohdy pak vymění **lékaře za léčitele**. Pokud ale ani tam nenajdou pomoci a osobě blízké se svěřit nechtějí, někdy se mohou rozhodnout raději svůj život ukončit. [2]

Podle analýzy sebevražedných statistik z celé Evropy, je dokázáno, že muži se rozhodnou svůj život ukončit pětkrát častěji než ženy. Podle Českého Statistického úřadu spáchalo sebevraždu v České republice v letech 2006 až 2010 celkem 7 120 osob z toho 5 887 mužů a 1 233 žen. To znamená že na jednu sebevražedkyni připadá téměř pět sebevrahů. Podle britských sociologů jsou **nejvíce ohroženi mladí muži**, a to ve věku 40 až 44 let. [3]

Ve sledovaném období v rozmezí 2012-2016 na jednu sebevražedkyni připadlo 4,4 mužů.

Přičemž na prvním místě jak u žen, tak u mužů je nejčastější způsob sebevraždy oběšení. Na druhém místě u mužů je zastřelení a u žen otrávení. [4]



Obr. 1– Graf sebevražd dle způsobu provedení [3]

Stres nám někdy ale může úplně blokovat naši aktivitu, cítíme se unavení, nic nás nebaví, pro nic se nedokážeme nadchnout, nemáme chuť k jídlu. [2]

Někdy nás dokáže pořádně zaskočit, vyvolat v nás pocit bezmoci, neschopnosti zvládnout komplikovanou situaci. Postiženému se pak zdá, že je méněcenný až neschopný. Bohužel, ale platí nepsané pravidlo, stresu se nelze vyhnout. [2]

V takovém pohledu je možno stres chápat jako **specifický případ** obecněji pojaté zátěže. Jde o stav, ve kterém míra zátěže přesahuje únosnou mez z hlediska adaptačních možností organismu za daných podmínek. Tato míra je určena podílem expozičních a dispozičních faktorů. **Expozicí** jsou myšleny všechny požadavky, jimž je subjekt vystaven a kterým musí dostát, dispozice pak představují **osobnostní předpoklady** pro zvládnání kladených nároků. Vztažnými veličinami míry zátěže tedy jsou na jedné straně nároky kladené na jedince, představující určitý tlak k jejich splnění, na druhé straně odolnost, jakou souhrn všech předpokladů, adaptivních dispozic jedince či pracovní kapacity organismu. [6]

Stresové situace jsou ty, v nichž dochází k výraznějšímu rozporu mezi expozičními a dispozičními faktory. **Neoptimální zátěž** je charakterizována přetížením nebo nevyužitím kapacity odolnosti organismu úkoly, senzorickými stimuly anebo informacemi. Stres může nastat jednak tím, že jsou podněty, které na něj působí extrémně silné, s nimi jsou spojené nároky, které vyžadují pro odpovídající reakci značně vyčerpávající úsilí, které ani nemusí stačit, případně obtěžující (ne extrémně silné), tyto podněty překračují únosnou mez nakumulováním řady různých nepříjemností nebo dobu svého působení. Přitom tyto podněty působí buď reálně nebo jako obtěžující a nebezpečné v rozporu se skutečností. Anebo naopak jsou nároky dlouhodobě reálně nebo domněle minimální či se jen velmi málo mění, v tomto případě člověk svou pracovní kapacitu dosti nevyužívá a nedostává potřebnou kvantitu nebo kvalitu stimulace, takovéto situace mohou být pro člověka mnohdy více náročné, čím je jeho potřeba podmětů vyšší, pak jsou prožívány jako nuda, monotonie, přesycení. [6]

Kromě již zmíněného **členění stresu**, na stres nežádoucí, ohrožující, prožívaný jako nepříjemný, označovaný jako **distres**, existuje i stres jako v podstatě příjemný, ten je nazývám **eustres**. Některým jedincům tento typ stresu vyhovuje, protože souvisí se zvýšenou hladinou optimální stimulace, například s tendencí k riziku a podobně. [6]

Mezi nejčastěji uváděné příčiny stresu při práci patří reorganizace práce nebo nejistota zaměstnání, dlouhá pracovní doba či nadměrné pracovní zatížení nebo dokonce násilí a odtěžování na pracovišti. [1]

Mezi nejznámější obtěžování na pracovišti patří **Mobbing a Bossing**. **Mobbing** můžeme charakterizovat jako psychické týrání, opakovaný útok na určitou osobu. Využívá nadměrné **kritičnosti, zesměšňování, intriky**. Postižení nedostanou ani to, na co mají nárok. Jsou narušovány sociální vztahy, sociální reputace a zdraví osoby. Tento útok se může projevovat například organizačně-administrativními postupy, kde můžeme zařadit zadávání nevhodných, klasifikaci neodpovídajících úkolů, hledání chyb, kterým se při práci člověk nevyhne a jejich tvrdé postihování. Sankce jsou vyšší, než odpovídá zvykům na pracovišti. Dále pak sociální izolace, spolupracovníci zmlknou, když dotyčný pracovník vstoupí do místnosti. Mezi další patří útok na soukromí, fyzický útok, útok proti náboženským postojům, nadávky, pomluvy. [2]

Bossing je odvozeno od slova boss, šéf, předák, pohlavár. Nejen mafiánský, ale i zcela usedlý boss, třeba i na úradě, má ohromné možnosti, jak svým podřízeným znepríjemnit jejich práci a jejich život. Může je zesměšňovat, přidělovat jim **práci, překračující jejich síly**, anebo naopak může poslat člověka s vysokoškolským zaměřením zametat dvůr. Oběti je možno připisovat různé chyby, zbavit jich různých výhod, neposkytovat jim prakticky žádné informace. Bossing je doslova **agresivní ze strany vedoucího, je rafinovanější a obtížnější se dovolat spravedlnosti**. [2]

Je samozřejmostí, že dobré psychosociální prostředí pro zaměstnance zvyšuje jejich výkonnost, podporuje osobní rozvoj a zlepšuje duševní a tělesnou pohodu pracovníků. V opačném případě pracovníci, kteří zažívají permanentně stres v důsledku toho, že jejich **nároky na práci** jsou vyšší, než dokáží zvládat, kromě duševních zdravotních problémů se mohou rozvinout i vážné tělesné zdravotní problémy jako je **kardiovaskulární onemocnění a muskuloskeletální obtíže**. [2]

1.2 Důsledky stresu

V odborné literatuře, které jsou zejména psychologicky a lékařsky zaměřené, se tématu důsledky stresu věnuje celá řada autorů, z časového hlediska lze můžeme rozdělit důsledky stresu na bezprostřední projevy zátěže a stresu a účinky trvalejšího rázu. Bezprostřední projevy zátěže a stresu členíme na psychické reakce a krátkodobé stavy, můžeme sem zařadit

emoční rozladění, jako je například snížená bdělost a ospalost, mentální přesycenost, ztráta motivace, výpadky koncentrace a krátkodobé paměti, dále pak rozladění somatického rázu jako jsou různé **nepříjemné pocity** – bolest hlavy, břicha, tepová nebo dechová frekvence, změny peristaltiky střev (pozdvolný rytmický pohyb stěn). Dále lze zařadit krátkodobé behaviorální reakce – agresivní projevy, stažení se, pasivita. [6]

Co se týče účinků trvalejšího rázu, ty jsou rozdělené na psychologické symptomy – únava, vyčerpání, somatické symptomy, jako jsou respirační a oběhové problémy, dlouhodobé bolesti hlavy, přetrvávající sexuální problémy, výrazné a nápadné negativní změny chování. [6]

1.2.1 Únava

Únava je vyvolána intenzivní a určitou dobou trvající zátěže. Rámcově můžeme únavu rozdělit podle převažujícího charakteru zátěže a příznaků na fyzickou a psychickou. Oba typy jsou ovšem vzájemně provázány. Únava může být běžná nebo patologická. [6]

Fyzickou únavu lze v podstatě odstranit přiměřeným odpočinkem, tento druh únavy je přirozená reakce na vynaloženou energii. **Patologická únava** je závažnější, protože souvisí s vyčerpáním běžných energetických zdrojů, a to v důsledku intenzivní, neúměrně dlouho trvající námahy, případně se na jejím vzniku podílí i snížená výkonnost organismu, třeba i v důsledku nemoci, oslabeného imunitního systému, či nedostatečné výživy. K běžným příznakům únavy se řadí zrychlený dech, pocení, zvýšená tepová frekvence, snížení citlivosti vnímání, bolesti svalů, hlavy, očí, celkový pocit únavy. Zátěž překračující meze fyziologické tolerance bez možnosti dostatečného zotavení při vysoké koncentraci laktátu vyvolává akutní nebo chronickou patologickou únavu. **Akutní patologickou únavu dělíme** na dva stupně, **přetížení** a **schvácení**. Při přetížení dochází k bolesti hlavy, zrychlování dechu, poklesu krevního tlaku, zpomalení reakcí, třesu prstů, snížení produkce slin, zhoršení vnímavosti a chápavosti. Schvácení se projevuje poklesem tlaku, pocením, zblednutím, poruchami termoregulace. [6]

Chronická patologická únava nejčastěji je označována jako **přepřacování** či **přetrénování** v důsledku dlouhodobého přetěžování. K častým příznakům patří ztráta jistoty pohybu, síly, rychlosti, pokles motivace, změna chuti k jídlu (nechutenství anebo naopak nadměrná chuť), změny spánku, zlostná nálada, nepřiměřené reakce. Pocit únavy až vyčerpání a nedostatku energie je permanentní. Z dlouhodobého hlediska může tato únava vyústit v onemocnění nervů (neuropatie), šlach a svalových úponů (entenzopatie). [6]

1.2.2 Vliv na zdraví

Stres a jeho vliv na zdraví člověka, k tomuto tématu se vyjadřuje celá řada badatelů. Je více než pravděpodobné, že snížená odolnost, a tedy zvýšený stres, může do určité míry ovlivňovat zdravotní stav. Přitom je možné, že stres působí negativně přímo na organismus člověka anebo nepřímo, a to prostřednictvím změn v chování člověka, které jsou z hlediska zdraví rizikové (např. nevhodná životospráva). V odborných publikacích převládá názor, že vliv stresu na naše zdraví není přímý ani jednoznačný. Tedy silný nebo dlouhotrvající stres může ale nemusí způsobit onemocnění. Mezi nemoci, které bývají někdy označovány jako **nemoci ze stresu** můžeme zařadit ischemickou chorobu srdeční (**infarkt myokardu, angina pectoris**), při níž dochází k ucpání nebo zúžení koronárních tepen, které zásobují srdce krví, dále vysoký krevní tlak, vředové onemocnění dvanáctníku a žaludku. U migrény a astmatu je předpokládáno, že i na tyto choroby má stres značný podíl. [6]

1.3 Zvládání stresu

Zvládání stresových situací může být postaveno na eliminaci stresorů, včetně jeho vyhýbání se či popírání. Na získávání, zpřístupňování vnějších zdrojů nebo posilování vlastních vnitřních zdrojů jako je trénink, otužování. Další z možností, jak se postavit ke kladeným nárokům, je rezignace na jakoukoliv aktivitu, pasivní poddání se. [6]

1.3.1 Obranné mechanismy

Obranné mechanismy jsou neuvědomované způsoby omezování úzkosti, která pramení z ohrožení sebepojetí. Jejich základem je zkreslené hodnocení a prožívání reality ve které žijeme. Podrobně se jimi zabýval Sigmund Freud, rakouský lékař, psycholog. Za základ obrany a pocit jistoty, který se k vnitřně konzistentnímu hodnocení sebe sama váže, lze považovat **nevědomé vytěsnění** a **vědomé potlačení**. Vytěsnění je založeno na odstranění nepřijatelných a nepříjemných pocitů a myšlenek z našeho vědomí. Přestože si je nemusíme uvědomovat, mohou ovlivnit naše chování i prožívání mimo vědomou kontrolu. Potlačení spočívá v tom, že danou aktivitu můžeme posunout na „později“. Může vycházet z **popření její důležitosti** a využívat pozornost na něco jiného. Mezi další obranné mechanismy můžeme zařadit **regresi**, což je návrat k projevům chování odpovídajícím mladšímu věku, než je věk dotyčné osoby, dále pak **projekce**, neboli promítání svých pocitů a motivů do jiných lidí. Projevem projekce je také hodnocení svého, morálního zásadám méně vyhovujícího chování jako běžného, stejného jako u jiných osob. Dále bychom mohli zařadit

introjekci, racionalizaci, bagatelizaci. Smysl takových postupů uvažování původně spočíval v obraně ega neboli sebeúcty. [6]

Tab. 1 - Charakteristiky obranných a zvládacích reakcí [6]

Obranné reakce	Zvládací reakce
Obtížně pozorovatelné	Snadněji pozorovatelné
Jedinec si je uvědomuje	Jedinec je ovládá vůlí
Základem je instinktivní chování	Základem jsou kognitivní procesy
Nepředchází zhodnocení situace	Předchází zhodnocení situace
Výsledkem je automatické chování	Výsledkem je promyšlené chování

1.3.2 Coping

Pod termínem coping si můžeme představit **zvládání** náročných či **stresových situací**. Z terminologického hlediska je vhodné upozornit na rozdíl mezi adaptací a copingem. Adaptace se spíše vztahuje ke zvládání zátěže. [6]

Do copingu lze zařadit monitoring, který je založený na vyhledávání informací o ohrožení. V jedné práci, kterou napsal Richard S. Lazarus rozlišujeme čtyři strategie copingu:

1. Útok na obtěžující a rušivý fenomén.
2. Různé druhy aktivit směřující k posilování vlastní obranyschopnosti vůči noxu (škodlivinám)
3. Vyhýbání se noxu
4. Apatie (pocit beznaděje, deprese) [6]

Postupem času Richard S. Lazarus určil dva obecné typy copingu. Děлил je podle toho, jak působí. Je tedy **coping**, který je zaměřený **na problém** a pak coping zaměřený **na emoce**. Aby bylo zřejmé, o který typ copingu jde, musí se vycházet z výsledků hodnocení situace. Pokud subjekt soudí, že je možno něco dělat, jde o coping, zaměřený na problém. Ten spočívá v **přímé akci**, v úsilí získat a využít informace, které následně uplatní při změnách vlastního chování. Pokud hodnocení vyústí do závěru, že se nic dělat nedá, v tu chvíli převládá coping zaměřený na emoce. Jde o regulaci emočního doprovodu stresových situací přinášející škody nebo na jejich riziko. Subjekt se zpravidla pokouší vyhnout myšlenkám na

ohrožení, mění názor na to, co se děje anebo co se bude dít, dává situacím, událostem, jevům jiný význam. Podle Richarda S. Lazaruse je coping komplexním dynamickým jevem. Jedinci mají tendenci využívat **základní strategie** zvládání ve všech situacích. Kromě aktivního boje a vyhýbání se zátěži uvažují autoři i o dalších možnostech třídění copingu. Hovoří se o aktivním hledání vhodných nástrojů řešení a vyhledávání pomoci. Měli bychom začít také uvažovat o přípravě na překonání stresorů, jejichž působení lze zcela určitě očekávat v budoucnosti. [6]

S ohledem na časovou perspektivu je dělen coping na **reaktivní** a **proaktivní**. Za coping reaktivní je považováno zvládání stresu, který už nastal. **Proaktivní** coping je ve své podstatě pozitivní. Spíše, než na hrozby je **zaměřen na cíle**. Vychází z přesvědčení o vlastních schopnostech vyrovnat se s budoucími výzvami a dosahovat cílů i za nepříznivých okolností.

Proces zvládání zátěže souvisí s autoregulací a sebekontrolou. [6]

1.3.3 Zvládání strachu

Strach má dvě funkce jak signální, tak obrannou. Autoři, kteří se zabývají možnostmi vyrovnat se s vlastním strachem, nabízejí různé alternativy. Psychologické prostředky ke zvládnutí strachu jsou mnohdy aplikací obecněji uplatnitelných prostředků vyrovnání se i s jinými stresovými situacemi, využívají například: [6]

1. **Racionální rozbor příčin strachu**, přesněji čeho a proč se lidé bojí a zhodnocení hrozeb samých, co se opravdu může stát a co nemůže. Lidem by mohlo pomoci, pokud si vzpomenou, kdy podobné situace již zvládli, z toho je čerpána důvěra v dobrý vývoj stávající situace. [6]
2. **Verbalizaci čili slovní popis** (potichu pro sebe, případně i nahlas) současné situace i cílového stavu, čeho by mělo být dosaženo, vhodného postupu, na co se zaměřit. Lze využít i předem připravované formulace pro interpretaci situace i pro další postup. [6]
3. **Zpracování obávané situace** – nejprve v představách a myšlenkách, potom realizaci představ v reálné situaci. [6]
4. **Trénink zvládání strachu**. Náročnost situací lze při procvičování stupňovat. Návčik vede k určitému návyku na situace, které dříve navozovalo strach. V minulosti při výcviku vojáků pro boj k eliminaci jejich strachu byl využíván dril, tak, aby vojákům nezbyl čas uvažovat a bát se. V současnosti se při návčiku zvládání strachu používá

princip modelování. Spočívá to v tom, že jsou osoby vystavovány určitým podmětům, analogickým, do určité míry reálných situacím, tak aby se na ně mohly adaptovat. Tímto nácvikem lze získat určitou kontrolu nad situací a odstup posilující sebedůvěru a odvahu. [6]

5. **Relaxace**, ta představuje jinou možnost než aktivní přístup a nácvik. Počítá se totiž s tím, že ve svalovém uvolnění nepůsobí úzkost a strach tak velkou intenzitou jako při svalové tenzi. [6]
6. **Odvádění pozornosti od předmětu**, který v lidech vyvolává strach. Pomáhá jim zaměřit se na jiné, pokud možno zajímavější myšlenky nebo činnosti. [6]
7. **Autosugesce** – člověk opakovaně sám sebe přesvědčuje, že nemá důvod se bát, že má k dispozici potřebné podmínky a schopnosti pro zvládnutí dané situace. [6]
8. **Vyhledání odborné pomoci a sociální opory** včetně případné ochrany před násilím. [6]

Pro uplatnění postupů při zvládnutí vlastního strachu je důležité vyrovnat se především s destruktivním působením případné paniky. **Panika** se může projevat například bezcílnými neúčelnými pohyby. Těm můžeme zabránit tak, že si řekneme „stop!“ anebo „zastav se!“. Přitom pomáhá soustředit se jen na svá chodidla, jejich kontakt se zemí a posadit se, pokud je to možné. Kromě toho se můžeme koncentrovat na své vlastní tělesné funkce. Příkladem běžného druhu strachu či úzkosti je strach ze selhání, z neúspěchu, ostudy v kontaktu s lidmi, při veřejném vystoupení. Pro zvládnutí trémy je vhodné nezabývat se předem projevy a důsledky možných chyb a selhání. Mnohem lepší je zaměřit se na vlastní předpoklady, a zejména se utvrdit, že jsme na danou akci řádně připraveni. [6]

2 ŘÍZENÍ RIZIK

Riziko je pojem, který označuje nejistý výsledek. Riziko znamená hrozbu, potencionální problém, nebezpečí vzniku škody, ale také možnost selhání a neúspěchu. Vyjadřuje určitou míru nejistoty, tedy pravděpodobnost dosažení výsledku.

Riziko je členěno dle jednotlivých druhů rizik v organizaci. Existují rizika provozní, ekonomické a finanční, tržní, sociální, marketingová, dále pak sociální, legislativní, projektová, ekologická, živelná a přírodní, podnikatelská, obchodní. [15]

Řízení rizik (Risk management) je oblast řízení, která se zaměřuje na analýzu a snížení rizika, pomocí metod a technik prevence rizik, které eliminují existující anebo odhalují budoucí faktory, které by mohly zvýšit riziko. Riziko je všude přítomným a

charakteristickým průvodním jevem fungování organizací. [15]

Řízení rizik je soustavná, opakující se sada navzájem provázaných činností, jejichž cílem je **řídít potencionální rizika**, tedy omezit pravděpodobnost jejich výskytu nebo snížit jejich dopad na organizaci a její cíle. **Účelem řízení rizik** je předejít problémům či negativním jevům, tedy vyhnout se krizovému řízení a zamezit vzniku problémů.

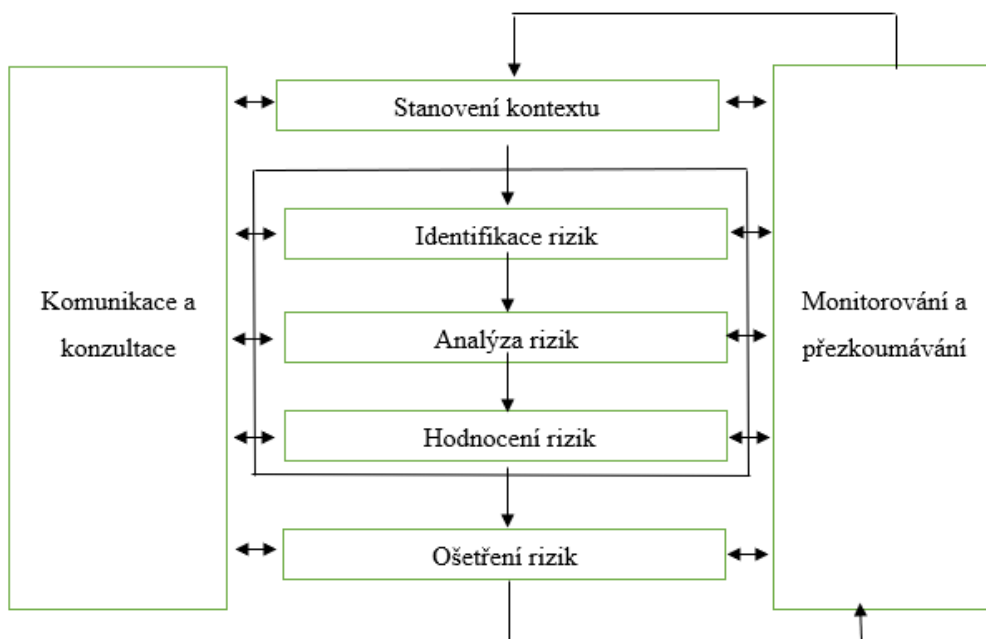
Řízení rizik se skládá z několika fází, máme jich 6. [15]

- 1) Identifikace rizik
- 2) Analýza rizik
- 3) Hodnocení rizik
- 4) Ošetření rizik
- 5) Komunikace a konzultace
- 6) Monitorování a přezkoumávání

[15]

2.1 Proces managementu rizik

Management rizik je proces zahrnující činnosti, které slouží k poznání, ohodnocení a minimalizaci rizik. Proces řízení rizik v sobě musí zahrnovat analýzu, hodnocení a řízení rizika. [10], [11]



Obr. 2 – Proces řízení rizik [10], [11]

Cílem managementu rizika je snížit ztráty na živote, onemocnění nebo zranění, škody na majetku a následné ztráty a dopady na životním prostředí, zabránit jim anebo je alespoň regulovat. [10], [11], [15]

Posuzování rizik zahrnuje mimo hlavních prvků managementu ještě další prvky:

- Komunikace a konzultace
- Stanovení kontextu
- Posouzení rizik (identifikace, analýza a hodnocení rizik)
- Ošetření rizika
- Monitorování a přezkoumání [10]

2.1.1 Komunikace a konzultace

Představuje efektivní komunikaci a konzultace se zainteresovanými stranami do procesu managementu rizik. Přispěje to k následujícímu:

- Zpracování komunikačního plánu
- Správnému kontextu
- Zahrnutí zájmů zainteresovaných stran
- Dostatečné identifikaci rizik
- Získání podpory a schválení plánu ošetření rizik [12], [10]

2.1.2 Stanovení kontextu

Kontext se stanoví vymezením:

- Základních parametrů pro řízení rizika
- Rozsahu platnosti
- Kritérií pro zbytek procesu

Pro stanovení kontextu se určují vnitřní a vnější parametry a stanoví se cíle a program posuzování rizik a kritéria rizik [13], [10]

2.1.3 Identifikace rizik

Identifikace rizik spočívá v odhalení a popsání všech možných rizik, které souvisí s řešeným projektem. Obsahuje 3 základní etapy:

- Příprava vstupních údajů do procesu identifikace
- Zvolení správné metody identifikace (metody založené na důkazu, systematické týmové přístupy)
- Provedení identifikace, sepsání seznamu rizik, popis rizik a předběžné návrhy na ošetření rizik [10], [14]

2.1.4 Analýza rizik

Můžeme definovat jako systematické použití dostupných informací k identifikaci možného nebezpečí, odhadu rizika s ohledem na ochranu oprávněného zájmu společnosti z hlediska ochrany života, zdraví, majetku a životního prostředí. [14], [10]

Analýza rizik je proces, který se snaží odpovědět na **3 základní otázky**:

- Co by se mohlo pokazit? (identifikace nebezpečí a nežádoucích stavů)
- S jakou pravděpodobností se to stane? (analýza četností)
- Jaké budou následky? (analýza následků)

Je důležité si uvědomit, že analýza rizik (její postupy, metody a terminologie) se mění podle typu oboru a konkrétním problému na kterém je řešena. Metody analýzy mohou být kvalitativní, semikvantitativní, kvantitativní.

Kvalitativní metoda popisuje pravděpodobnost a následek rizika slovně

(např. „vysoká“, „střední“, „nízká“ úroveň). [14], [10]

Semikvantitavní metody používají pro následek a pravděpodobnost numerické a klasifikační stupnice. Stupnice mohou být lineární nebo logaritmické.

Kvantitativní analýza používá praktické hodnoty pro následky a jejich pravděpodobnosti a stanoví hodnoty úrovně rizika ve specifických jednotkách, které vyplývají z kontextu. [10], [13]

2.1.5 Hodnocení rizik

Hodnocení rizik je založeno na výstupech z analýz rizik, které nám pomáhají rozhodnout se při porovnávání úrovně rizik. V některých případech se může stát, že hodnocení povede k rozhodnutí opět provést analýzu rizik. [10], [17]

2.1.6 Ošetření rizik

Tento proces zahrnuje výběr jedné nebo několika možností, jak ošetřit riziko a jejich zavedení. Je to cyklistický proces, který zahrnuje následující:

- Posouzení ošetření rizika
- Posouzení, zda hodnota zbytkového rizika je přijatelná
- Pro nepřijatelná se určí jiné ošetření
- Zhodnocení efektivnosti ošetření [10], [17]

Možnosti ošetření rizik: [10], [17]

- Vyvarování se rizika tím, že nezapočnu nebo ukončím činnost vyvolávající riziko
- Přijetí nebo zvýšení rizika kvůli dosažení příležitosti
- Eliminace zdroje rizika
- Změna možnosti výskytu
- Změna následků
- Sdílení rizika s jinou stranou nebo stranami
- Zachování rizika na základě informovaného rozhodnutí [10]

2.1.7 Monitorování a přezkoumávání

Oba procesy mají obsahovat všechny aspekty managementu rizik pro účely: [10], [17]

- Zajištění efektivních a účinných opatření
- Nelezení většího množství informací pro zlepšení posouzení rizik

- Analyzování a získání zkušeností (z událostí, trendů, úspěchů a chyb)
- Zjištění nových rizik [10]

Existuje celá řada rizik v různých oblastech jako jsou například:

- ✓ Ekonomická a finanční rizika
- ✓ Projektová rizika
- ✓ Technická rizika
- ✓ Provozní rizika
- ✓ Bezpečnostní rizika [15]

Mezi nejnámější a nejvíce používané metody patří:

Analýza příčin a následků – ISHIKAWA, ETA – analýza stromů událostí, FMEA - analýza možných vad a jejich následků, HAZOP – provozuschopnost, W-I (What if?) – analýza, co když.[15]

2.2 Metody sběru dat pro posouzení rizik

2.2.1 Dotazníky

Dotazník je vlastně určitá forma rozhovoru, akorát že psaného. Dotazník z časového hlediska je méně náročný než klasický rozhovor. Při sestavování dotazníků je nutné stanovit si hlavní cíl, tedy čeho chceme pomocí dotazníku dosáhnout. Musíme logicky a stylisticky připravit konkrétní otázky. Odpovědi by měli být anonymní, tím by se měla zvýšit upřímnost odpovědí. Dotazník bývá zařazen do tzv. subjektivních metod. **Subjektivnost** je dána tím, že dotazovaný může různým způsobem ovlivňovat své odpovědi. Proto se v řadě dotazníků můžeme setkat s otázkami, které se týkají denního života. Může v něm být otázka, zda někdy dotazovaný v životě zalhal, **z psychologického hlediska** lze posoudit do jaké míry bude

dotazník vyplněn popravdě či nebude. Pokud by byla odpověď „ano“, s největší pravděpodobností bude dotazník vyplněn z větší části pravdivě. Dotazník se korespondentům dává v tištěné formě, měli by to být osoby dospělé a s přiměřenou inteligencí ale lze je dát i dětem nad 10 let.

Výsledky, které se dotazníkem získají, lze zpracovat několika způsoby, a to buď kvantitativně, statistickými metodami, anebo kvalitativním hodnocením, které je taky důležité. Metody dotazníku jsou používány ke zjišťování předběžných údajů. [18]

Jedná se údaje o rodině, škole, ke zjišťování zkušeností, úspěchů i neúspěchů, sebehodnocení, konfliktů, profesní orientace ale také i ověření některých informací například o úrazech, prodělaných nemocích a léčení, pobyt v ústavním prostředí. Některá data uvedená v dotazníku je nutno si ověřit či doplnit rozhovorem. Při sestavování dotazníku je nutno brát v úvahu, že otázky musí být co nejvíce srozumitelné a neměli by obsahovat sugestivní otázky. Dotazník umožňuje zkoumat větší množství osob současně, takže v krátké době lze získat **velké množství odpovědí**. Zkoumané osoby se mohou nad svou odpovědí dostatečně zamyslet, protože na ně není vyvinut časový tlak, tak jak je tomu u klasického rozhovoru. V dotazníku se zjišťují jednak **fakta tvrdá** jako je pohlaví, věk, tak **fakta měkká**, jsou zde zařazeny názory, zkušenosti, zájmy, přání, potřeby, představy. Co se týče samotných otázek v dotazníku, ty mohou být jak uzavřené, otevřené tak škálové. [18]

Uzavřené otázky nabízí dotazovanému volbu mezi dvěma či více možnými odpovědi, například ano- ne. Tázaný zde může zvolit nějakou alternativu, aby zakryl nevědomost anebo může zvolit alternativu, která nemusí přesně reprezentovat skutečná fakta a názory. Tedy není zde jistota, že odpoví opravdu popravdě, ta ale není nikdy stoprocentní. [18]

Otevřené otázky neboli otázky s otevřeným zakončením dávají odpovědím tázaného širší vztahový rámec. Otázky tohoto typu jsou pružné, mají možnost prohlubování. Někdy se můžeme dočkat i zajímavých a nečekaných odpovědí. Sondováním umožňují objasnit nedorozumění, umožňují podnítit spolupráci a dosáhnout kontaktu tazatele s tázaným, mohou ukázat na možnost vztahů a hypotéz. [18]

S dotazníkem se můžeme setkat prakticky všude, u lékaře, ke kterému jdeme poprvé, ve školství, na vzdělávacích kurzech, v obchodech, kde se nás dotazují na konkrétní otázky s cílem zjistit spokojenost zákazníka, nebo jako součást pracovního pohovoru.

V bakalářské práci autorka použila klasický dotazník, který obsahuje 14 otázek, který byl osobně doručen korespondentům konkurenčních společností, dále krátký dotazník o třech otázkách, který byl rozeslán pomocí mailu velkému množství korespondentů a dále Meisterův dotazník. [18]

2.2.2 Meisterův dotazník

Tento dotazník slouží k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků. Jedná se o orientační vyšetření psychické zátěže při práci. Tento dotazník vznikl v roce 1975, jeho autorem je W. Meister. Dotazník lze poskytnout skupině lidí, ale i jedinci.

Samotné **vyhodnocení** dotazníku je následně provedeno dvojitým způsobem, a to **jednat dle faktorů** anebo **podle jednotlivých složek**. [21]

Tab. 2 – Vyhodnocení dle faktorů [21]

Faktor	Název faktoru	Součet položek	Maximum
I.	Přetížení	1 + 3 + 5	15
II.	Monotonie	2 + 4 + 6	15
III.	Nespecifický faktor	7 + 8 + 9 + 10	20
HS	Hrubý skór	I. + II. + III.	50

Při hodnocení jednotlivce je nutné vypočítat hodnoty všech tří sledovaných faktorů a hrubého skóru. Pro skupinové hodnocení je nutné použít aritmetický průměr sledovaných faktorů a rovněž hrubého skóru. [21]

Při hodnocení zatěžujících faktorů se vychází z překročení **kritických hodnot mediánu**. V těch položkách, kde zjištěný medián překračuje kritickou hodnotu, je práce hodnocena negativně a naopak, v položkách, v nichž medián nedosahuje kritickou hodnotu, je pak hodnocena kladně. [21]

Tab. 3 – vyhodnocení podle jednotlivých složek [21]

Číslo položky	Otázka (zkráceně)	Kritická hodnota mediánu	Začlenění do faktoru
1.	Časová tíseň	3,0	I.
2.	Malé uspokojení	2,5	II.
3.	Vysoká odpovědnost	3,0	I.
4.	Otupující práce	2,5	II.
5.	Problémy a konflikty	2,5	I.
6.	Monotonie	2,5	II.
7.	Nervozita	3,0	III.
8.	Přesycení	3,0	III.
9.	Únava	3,0	III.
10.	Dlouhodobá únosnost	2,5	III.

3 CÍL PRÁCE A POUŽITÉ METODY

Cílem práce je posouzení rizik při práci finančního poradce. Proběhlo dotazníkové šetření, přičemž byl použit krátký dotazník, který je uvedený v příloze. Tento dotazník byl online

a respondentům byl zaslán prostřednictvím mailové komunikace ale také i prostřednictvím sociální sítě. Cílová skupina byla tedy široká veřejnost.

Následoval dotazník pro finanční poradce, který byl respondentům předám osobně v tištěné formě spolu s Meisterovým dotazníkem. Vzory těchto dotazníků jsou v příloze.

Jednalo se o finanční společnosti, které byli ze dvou krajů v České republice, konkrétně ze Zlínského a Jihočeského kraje. Dle použitých metod jsou očekávány následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka číslo 1: Je předpokládáno, že práce finančních poradců není ve společnosti velmi oblíbená, a tím pádem se k této práci staví veřejnost dost skepticky.

Výzkumná otázka číslo 2: Je zaměřena už na samotnou práci finančních poradců, tedy je předpoklad, že tato práce je psychicky náročná. Poradci pracují pod tlakem a jsou ve stresu.

Výzkumná otázka číslo 3: Lze předpokládat, že psychickou zátěž a stres pocítuje hlavně kategorie mladších poradců, protože je předpoklad, že nemají ještě takovou praxi. Naopak starší zkušení poradci už tuto situaci zvládají lépe.

Výzkumná otázka číslo 4: Je předpokládáno, že finanční poradci s delší dobou praxe se lépe vyrovnávají se stresem.

Výzkumná otázka číslo 5: Je předpokládáno, že některým finančním poradcům nejde ani tak o spokojenost klienta, jak o to vydělat si nemalé peníze.

Výzkumná otázka číslo 6: Lze předpokládat, že ne všichni poradci, kteří doporučí produkt, o kterém ví, že není úplně dobrý, z toho mají výčitky.

I. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PRACOVNÍ ČINNOST - FINANČNÍ PORADENSTVÍ

Tato pracovní činnost je velmi specifická, pro slabší povahy může být i psychicky náročná. Uchazeč o tuto profesi musí splnit několik požadavků, které jsou zakotveny přímo v **zákoně č. 170/2018 Sb., Zákon o distribuci pojištění a zajištění**, tento zákon vešel v platnost od 1.12.2018. V dnešní době se mnoho poradců nesespecializuje jenom na pojištění jako takové, ale i na oblast poskytování spotřebitelských úvěrů. [5]

Tento zákon, tedy zákon č. 170/2018 Sb. zákon o distribuci pojištění a zajištění **upravuje rozsah odborných znalostí a dovedností** podle skupin odbornosti pro distribuci pojištění. Co se týče rozsahu odborných znalostí osoby podle § 55 odst. 1 zákona musí odpovídat věcné náplni činnosti této osoby pro distribuci pojištění, aby byl zabezpečen její klasifikovaný výkon. Pod termínem **odborné dovednosti** se ukrývá například schopnost kvalifikovaně získat informace tak, aby mohla být provedena **řádná analýza**. Dále kvalifikovaně a srozumitelně poskytovat informace při komunikaci se zákazníkem, tak aby mohl sám zákazník posoudit, zda nabízený produkt odpovídá jeho požadavkům, cílům, potřebám, finanční situaci, znalostem, zkušenostem, rizikové toleranci, schopnosti nést ztráty, ale především uvědomit si **rizika**, kterým může být vystaven po dobu **trvání pojištění**. Nesmírně důležité je řádně uzavírat pojistné smlouvy na účet pojišťovny či zákazníka. Nyní nastává to hlavní, a to je samotná zkouška odborných dovedností. Podle nového zákona musí každý finanční poradce, pokud chce i nadále pokračovat v provozování pojišťovací činnosti složit odborné zkoušky, a to na ty oblasti, na které se specializuje. Na výběr je z 6-ti různých kategorií počínaje přes **odbornou zkoušku** pro distribuci pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech a pojištění odpovědnosti vyplývající z provozu pozemního motorového a přípojného vozidla, včetně připojištění úrazu, odborná zkouška pro distribuci životního pojištění, neživotního pojištění, odborná zkouška pro distribuci pojištění týkajících se podnikatelských rizik, odborná zkouška velkých pojistných rizik, odborná zkouška pro distribuci pojištění motorových vozidel. [5]

Podobně tomu tak bylo **před dvěma lety roku 2016**, kdy vyšel v platnost nový zákon **č.257/2016 Sb. Zákon o spotřebitelském úvěru**, který s sebou přinesl požadavky na finanční poradce, kteří poskytují mimo pojištění i hypotéky, úvěry, odborně tedy spotřebitelské úvěry. [5], [16]

Finanční poradci měli dva roky prostor na složení této odborné zkoušky, přičemž doba, do které musel poradce zkoušku **složit** byla do **30.11.2018**. [16]

Zkouška má platnost „celoživotní“, s tím, že každý z poradců si ji prodlouží každý rok tak, že zaplatí České Národní Bance poplatek, za který mu ČNB prodlouží licenci v poskytování spotřebitelských úvěrů zase na jeden rok, tak tomu má být právě i v samotné oblasti pojištění. [16]

Bohužel v **minulosti**, kdy ještě nebyly tak striktní podmínky jako nyní, mnoho lidí tzv. „pojišťováků“ toho zneužívalo. Nešlo jim vůbec o dobro a spokojenost klientů, ale hlavně chtěli na druhých lidech zejména prostřednictvím uzavírání životních a úrazových smluv vydělat nemalé peníze. Následky, které tyto kroky následně nesly, si nepřipouštěly, jelikož oni o peníze nepřicházeli na rozdíl od jejich klientů. [16]

Zákon o distribuci pojištění a zajištění navazuje na přímo použitelný předpis **Evropské unie** a upravuje podmínky provozování pojišťovací a zajišťovací činnosti a výkon dohledu v pojišťovnictví. Tímto zákonem se musí řídit všechny pojišťovny, se sídlem nejen v České republice, ale také se sídlem v Evropské Unii, i na území třetího státu. Tento zákon se nevztahuje na provádění nemocenského pojištění, důchodového připojištění a penzijního připojištění se státním příspěvkem, důchodového penzijního spoření, zaměstnanecké penzijní pojištění, úrazové pojištění zaměstnanců a veřejného zdravotního pojištění. [5]

V současné době se na území ČR nachází celkem **47 pojišťoven** a poboček zahraničních pojišťoven. Mezi **zahraniční pojišťovny** patří pojišťovny jako je, MetLife Europe Insurance d.a.c, AEGON Hungary Closed Company Ltd. Organizační složka, D.A.S. Rechtsschutz AG, Union poist'ovňa, a.s., Kooperativa pojišťovna a.s, Axa pojišťovna a.s., [19]

Uniqa pojišťovna a.s., Generali pojišťovna a.s., ČSOB pojišťovna a.s., člen holdingu ČSOB, Allianz Pojišťovna a.s., [19]

Skupinu českých pojišťoven pak tvoří MAXIMA pojišťovna a.s, Slavia pojišťovna a.s., Direct pojišťovna a.s., Česká kancelář pojistitelů, Česká podnikatelská pojišťovna a.s., HALALI, všeobecná pojišťovna a.s. [19]

Český trh v oblasti pojištění je do jisté míry ovládnut neskutečným počtem finančních zprostředkovatelů, kteří se snaží nabízet pojistné produkty a přinášet tak pojišťovnám

vyšší produkci. Česká Národní Banka eviduje celkem **161 466 finančních zprostředkovatelů**. Je to ale pouze číslo z evidence ČNB, to znamená že toto číslo v závěru může být úplně jiné, protože pod tímto číslem se skrývá pouhá evidence finančních zprostředkovatelů, tedy nejen **aktivních ale i pasivních**. V současné době nelze říci ani nikde dohledat kolik z tohoto čísla je aktivních a kolik již tuto činnost neprovádí, i když jsou stále registrovaní. Pomoci tomu právě má nový zákon, tedy zákon číslo **č.170/2018 Sb., zákon o distribuci pojištění a zajištění**. Tento zákon má právě za cíl rozdělit aktivní a pasivní poradce na základě odborných zkoušek pod dohledem ČNB a dále fixním poplatkem, který aktivnímu poradci tedy finančnímu zprostředkovateli umožní pokračovat v činnosti zase o další rok. [19], [5].

Na Českém trhu se nacházejí i samostatní likvidátoři pojistných událostí, těch ČNB eviduje celkem 295. [19]

Všechny nároky, co klade ČNB na finanční poradce může do jisté míry **vyvolat obavy, strach** z neúspěchu u odborných zkoušek nebo dokonce může finanční poradce **dostat do stresu**, protože poradce pak nestíhá plnit své pracovní povinnosti, to znamená věnovat se dostatečně kvalitně svým klientům, a ještě k tomu se učit na zkoušky, tak aby je úspěšně zvládl.

Na druhou stranu autorka je toho názoru, že něco takového **naš trh potřebuje**. Odborné zkoušky a tím i dostatečná regulace finančních poradců není na škodu a mohlo by to přispět časem k získání lepší pověsti pro práci finančních poradců, protože se trh protřídí takovým způsobem, že zůstanou jen „**ti nejlepší**“.

4.1 Stres finančního poradce

Práce finančního poradce je velmi specifická, někdy i dosti náročná, navíc každý člověk je jiné povahy, někdo je introvert, někdo zase extrovert, a proto i v tomto odvětví se lze setkat se stresem a stresovými situacemi. Zpočátku budou poradci rozdělení na **dvě kategorie**. Kategorie číslo 1: zde jsou řazeni lidé, kteří se poradci teprve učí být. Prochází zatěžkávací zkouškou, rozhodně to nemají jednoduché. Zjišťují, zda je tato práce pro ně ta pravá. Kategorie číslo 2: jsou poradci, kteří v oboru finanční poradenství již pár let působí, znají produkty daných pojišťoven, jsou proškoleni na všechny pojistné produkty včetně pojistných podmínek, které zrovna daná pojišťovna nabízí. Ale, i když mají dostatečnou praxi to neznamená, že se

nemohou potkat se stresem. Mohou mít stres například z toho, že mají tolik práce, a nestíhají vše tak jak mají naplánováno.

Když jsou poradci rozděleni do dvou kategorií, zaměříme se nejprve na lidi, kteří se učí být poradci.

Lidé, kteří v tomto oboru začínají jako začátečníci, a tedy nemají praxi z jiné společnosti, dle názoru autorky je čekají dosti náročné chvíle, které se ale dají zvládnout, chce to jen vytrvalost a cílevědomost. Určitě je na místě vhodné podotknout, že hodně záleží na tom, jaký ten člověk vlastně je, tím je myšleno, zda je introvert či extrovert. Introvert jakožto člověk spíše uzavřený, totiž může mít zpočátku problémy hlavně v **oslovování cizích lidí**, tedy **nových potencionálních klientů**. Samozřejmě časem se to může naučit takzvaně „nebát se oslovovat cizí lidi po telefonu“ ale může to být i značným důvodem proč tuto práci nemůže dál vykonávat. Tento typ člověka lze charakterizovat, tak že si dokáže vážit lidí, kteří mají následně zájem o jeho služby a věnuje jim proto neskutečnou pozornost.

Pak je tady **extrovert**, typ člověka, o kterém by se snad dalo i říct, že je pro tuto práci stvořený, hlavně co se týče aktivního oslovování potencionálních klientů. Tento člověk bývá z počátku více úspěšný, pak je ale otázka, jak si práci vlastně nastaví, tedy jestli opravdu si bude spíše zakládat na spokojenosti svých klientů anebo pojedede hlavně na kvantitu.

Člověk, který v této profesi teprve začíná má zpočátku více méně daný úkol. Většinou si stanoví alespoň jeden den v týdnu, kdy usedne k telefonu a bude se snažit si nějaké schůzky naplánovat na další týden. Samozřejmě nejprve se začíná u oslovování svých známých, jak už to ale bývá mnoho známých mu dá košem dříve, než se pokusí vysvětlit o co jde anebo to každého hned zpočátku napadne a tím pádem už má negativní postoj k dané věci, i když třeba nemá vyloženě ani **osobní zkušenost**. Pak je tady rodina, která může svého příbuzného podržet a pomoci mu v jeho těžkých začátcích, pak záleží, zda se člověk po nějaké době „rozjede“ či mu jeho strach z lidí, to, jaký na tuto profesi mají názor jeho kamarádi, a známí, a nakonec stres z toho že pracuje pod tlakem, mu zabrání v pokračování této práci. Pro někoho to může být opravdu hodně náročné, protože není až tak **průbojný** a do jisté míry se i lidí bojí. Naopak pro extroverta je to jakýsi typ adrenalinu, kdy se snaží dostat jak lidi na schůzku, až je na schůzce nemá problém s konverzací jakékoliv typu, napadají ho

neustále nápady vhodné ke konverzaci, myšlenky, o čem by se mohl s daným potencionálním klientem bavit.

Naopak je to u člověka, který v daném oboru začíná se mohou objevit i komunikativní bariéry s cizími lidmi osobně, tedy v průběhu obchodní schůzky. Proto zpočátku se na schůzky jezdí ve dvou, většinou tedy s nadřízenou osobou, která by měla dostatečně ukázat svému podřízenému, jak má taková komunikace s člověkem, kterého vidí poprvé vypadat.

Někdy se ale může stát, že poradce se svým podřízeným vyrazí na schůzku a nikdo jim neotvírá, přestože schůzku nikdo před domluveným termínem nezrušil. To je prostě práce s lidmi, jindy se stane, že lidé, kteří si s ním schůzku domluvili, mají o ni zájem, a tedy na něj už čekají. Chtějí opravdu něco řešit ať už dosavadní smlouvy co mají anebo uzavření nové pojistné smlouvy. Jeden z důvodů, proč se tato situace může stát, je to nespokojenost s dosavadním anebo již bývalým poradcem anebo žádného nemají. Pokud má ale člověk, který začíná takovou smůlu na lidi, že mu nikdo neotvírá, nikde nic neuzavřel, začne se to na něj vše hromadit a pokud je to člověk citlivější na stres, může začít trpět klidně i **nespavostí**. Těch důvodů, z čeho může mít stres je několik, jako osoba samostatně výdělečně činná musí platit náklady, které mu vznikají každý měsíc bez ohledu na výdělek, jsou to ať už platby typu **sociální a zdravotní pojištění**, následně **nájem kanceláře** a v neposlední řadě také **pohonné hmoty** do svého auta, kterým po schůzkách jezdí. Tuto situaci zná asi většina poradců, protože každý musel někdy začínat v této oblasti. Pokud je to typ osoby, která vytrvá, většinou se to obrací vše k lepšímu. Ale chce to čas, nejsou to týdny pomalu ani měsíce a stát se opravdu dobrým a **úspěšným poradcem**, kterému se lidé začnou ozývat sami **trvá i roky**.

Poradce se může ale velice lehce dostat do situace, kdy **pracuje pod tlakem**. Bývá to zpravidla u těch poradců, kteří nepracují sami na sebe, ale pracují ještě na jiné poradce, tedy na své „nadřízené“. Mnohdy se můžeme setkat se situací, že ten „nadřízený“, kterému se samotnému nedaří a není až tak úspěšný v tom co dělá, si začne svůj mindrák léčit na tom, že začne nesmyslně deptat svého podřízeného, a to například tím způsobem, že mu nastaví nesmyslnou výši produkce, kterou musí splnit, jedná se tedy o **objem pojištění**, který by měl každý měsíc plnit buď alespoň do limitu, který má nastavený. Pokud ne, tak může poradce být časem v pořádném stresu, protože práce pod tlakem není nic moc. Práce pod tlakem se časem začne projevovat, poradce už se

ani **nesnaží plnit** to co by měl, protože ho to do jisté míry odrazuje, navíc může poslouchat od svého „nadríženého“ různé urážky, jak je neschopný. Tady potom je to velice těžká situace, protože u slabších povah, to může vyústit i ve **zdravotní problémy, dlouhodobou nespavost**. Pokud poradce začne pociťovat, že takto to dál nepůjde má na výběr ze dvou možností, buď této činnosti zanechá, případně půjde jinam, ale pokud ví sám o sobě, že on schopný je a že problém je úplně někde jinde, jen ne v něm samém, může se rozhodnout, že bude v činnosti pokračovat sám.

Samozřejmě i tak může poradce pociťovat stres, ale už nemusí nepracovat pod tlakem, takže je mu práce daleko příjemnější. Stresu se nelze vyhnout asi v žádné profesi. Naštěstí existuje mnoho způsobů, jak může člověk v této dnešní hektické době **relaxovat** a vyplavit stres z těla za celý den. Někdo dává přednost meditaci či józe, masáži, běhu v přírodě, kde je ticho a poměrně čistý vzduch, jiný se jde „vybít“ do posilovny, zaplatí si lekce boxu, prostře vyhledává adrenalin, díky kterému se mu vyplaví stres z těla.

4.2 Pracovní den finančního poradce

Každý pracovní den poradce není stejný navíc odvíjí se to podle toho vždy jak je ten den dopředu naplánován a navíc, určitě jiný bude u poradce, který v tomto odvětví teprve začíná a u toho, který již má v tomto oboru nějakou praxi.

Autorka této práce udělala pracovní snímek poradce, který již pár let na trhu působí.

Poradce začíná většinou den tak, že se na určitý čas dostaví na domluvenou schůzku s klientem. Pokud se tedy nekoná schůzka přímo v kanceláři, že by přijel rovnou do kanceláře a čekal na klienta. Jelikož takovýto poradce může již mít někdy i několik set klientů za dobu trvání své činnosti, zajišťuje jim také následný servis jejich pojistných smluv. Z praxe se v průměru každý den mohou ozvat až 3 nějací klienti, kteří něco potřebují, ať už vyřídit pojistnou událost či upravit nějaké pojistné riziko ve smlouvě, připojistit dalšího člena rodiny, nebo si koupili nové auto a potřebují ho pojistit. Finanční poradce se snaží co nejvíce svým klientům pomoci, takže jim vytvoří nabídky od pojišťoven, poskytne jim kompletní **srovnání všech pojistných produktů**, co pojišťovny nabízejí a případně jim doporučí, co by pro ně bylo nejvýhodnější. Mezitím má ale samozřejmě další schůzky, tedy s novými potencionálními klienty. Na schůzky většinou jezdí v odpoledních či pozdních odpoledních hodinách, takže dopoledne většinou řeší, veškerou administrativu, chystá nabídky pojistných produktů pro

potencionální klienty, **hlásí pojistné události**, řeší veškerou administrativu, která se s vyřízením pojistných událostí spojena. Někdy se může stát, že se klient rozhodne nahlásit si pojistnou událost sám, a může to vypadat nějak takto:

DOPIS PRO POJIŠŤOVNU

Vážená pojišťovno,

odepisuji na Váš dopis, kde jste mne žádali o upřesnění mého úrazu. Do oznámení o úrazu jsem uvedl, že jsem si úraz způsobil sám.

Jsem zaměstnán jako zedník a zmíněný den jsem pracoval zcela sám na stavbě domu.

Po dokončení mi zbylo asi 250 kg cihel na střeše.

Sešel jsem tedy dolů, tam jsem přes kladku vytáhl nahoru po laně prázdný sud, do něhož jsem hodlal uložit zbývající cihly. Lano jsem dole pevně zabezpečil a šel jsem na střechu naložit cihly do sudu.

Po naložení všech cihel jsem sešel opět dolů, abych spustil sud s cihlami.

Ve smlouvě máte uvedeno, že vážím pouze 75 kg.

V momentě, kdy jsem lano odvázal a držel jen v ruce, jsem se ujistil o působení gravitace. Výše jsem napsal, že sud, který sám o sobě váží 25 kg, byl naložen 250 kg cihel.

Jak si jistě domyslíte sami, moje váha 75 kg nemohla udržet tak těžký sud a než jsem si to uvědomil, byl jsem v prudkém pohybu vzhůru a sud, který byl na úrovni střechy, naopak v prudkém pohybu dolů.

Zhruba na úrovni třetího patra jsem se setkal s proti pohybujícím se sudem, což vysvětluje to naražení hlavy a zlomeniny krku a lící kosti.

Dále jsem pokračoval směrem vzhůru, až jsem se zastavil s prsty v kladce. I přes velkou bolest jsem se však držel lana. V tom samém momentě sud s cihlami dopadl na zem a rozbilo se mu dno.

Výše jsem napsal, že sud sám o sobě váží 25 kg a já, jak máte uvedeno ve smlouvě, 75 kg. Působení gravitace pokračovalo dále, a jak si jistě domyslíte, situace, kdy já se 75 kg jsem nahoře a sud vážící pouze 25 kg dole, nemohla setrvat. A tak jsem se v mžiku ocitl v prudkém pohybu dolů a prázdný sud v prudkém pohybu naopak nahoru.

Zhruba na úrovni třetího patra jsem se opět setkal se sudem, tentokrát prázdným. To vysvětluje zlomeniny obou kotníků.

Dále jsem pokračoval směrem dolů, kde jsem prudce narazil na zem, což vysvětluje ta rozdrčená kolena a sedací kloub.

V bolestech a bez vůle jsem pustil lano, na jehož druhém konci přes kladku visel prázdný sud beze dna. Působením gravitace se ocitl v prudkém pohybu dolů, přesně do míst, kde jsem bezvládně ležel. To vysvětluje ta tři zlomená žebra.

Doufám, že jsem vám poskytl Vámi požadované informace.

Váš klient [20]

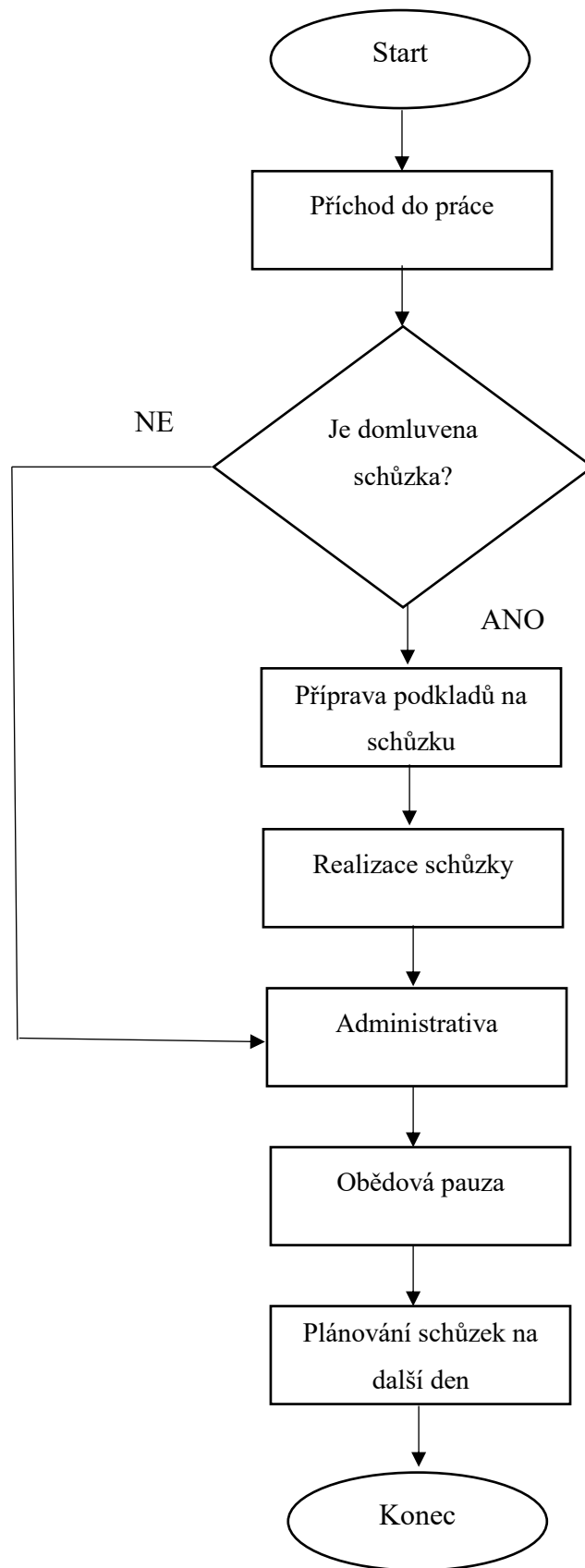
Je důležité, aby poradce přišel **na schůzku včas**, tak dává najevo ať už svým či potencionálním klientům, že je tady pro ně a můžou se na něj s čímkoliv obrátit a spolehnout se na něj. Pokud z nějakého důvodu se stane, že poradce nestihne přijet na schůzku včas, je slušností to dát vědět klientům dopředu. Ne vždy má ale poradce den přesně takový, jaký si ho naplánoval. Mnohdy se stane, že nějaká schůzka je zrušena, většinou tuto situaci poradce řeší buď tak, že si zkusí přesunout i ty další schůzky anebo ten volný čas věnuje další administrativní práci.

Nemusí mít, ale vždy **úspěšný den**, co se úspěšnosti schůzek týče. Mnohdy jede i několik desítek kilometrů na sjednanou schůzku, a nakonec když stojí u dveří mu nikdo neotevře, přitom naplánovaná schůzka byla ze strany potencionálního klienta ještě ten den potvrzena. **Z praxe** je také častá situace, kdy klient zapomene schůzku zrušit, protože musel zůstat déle v práci, anebo si nepoznačil termín schůzky do diáře vůbec. Aby se tyto rizika z velké části eliminovali, poradce se ještě ten den, co se má konat schůzka ráno připomene klientům, aby s tím počítali, že přijede.

Popis snímku pracovního dne:

Poradce začíná svůj den většinou tak, že jede do své kanceláře, někdy se ale může stát, že má naplánovanou schůzku mimo kancelář, tak tedy jede první na schůzku a pak do kanceláře. V kanceláři řeší veškerou administrativu, kterou je potřeba vyřešit. Počínaje hlášení pojistných událostí, modelování nabídek pojištění pro nové potenciaální klienty nebo i pro své současné klienty.

Může se například jednat o nějaké pojistné riziko, které chtějí připojistit či navýšit anebo jen připojistit dalšího člena rodiny. Poradce má naplánováno nadpoloviční většinu schůzek až v odpoledních a pozdních odpoledních hodinách, protože většina klientů jsou přes dopoledne v práci, pokud tedy zrovna nepracují na směny a nemají tedy čas i dopoledne. Co se týče nějaké pauzy na oběd, tak tu má poradce každý den jinak, odvíjí se to od toho, jak má zrovna na jídlo čas. Poradce, než jede na schůzku si chystá veškeré podklady, ať už nabídky pojistných produktů anebo samotnou smlouvu. Ze schůzek se někdy večer ještě poradce vrací zpět do kanceláře anebo už jede domů. Ne všechny schůzky jsou vždy úspěšné.



Obr. 3 Snímek pracovního dne (vlastní zpracování)

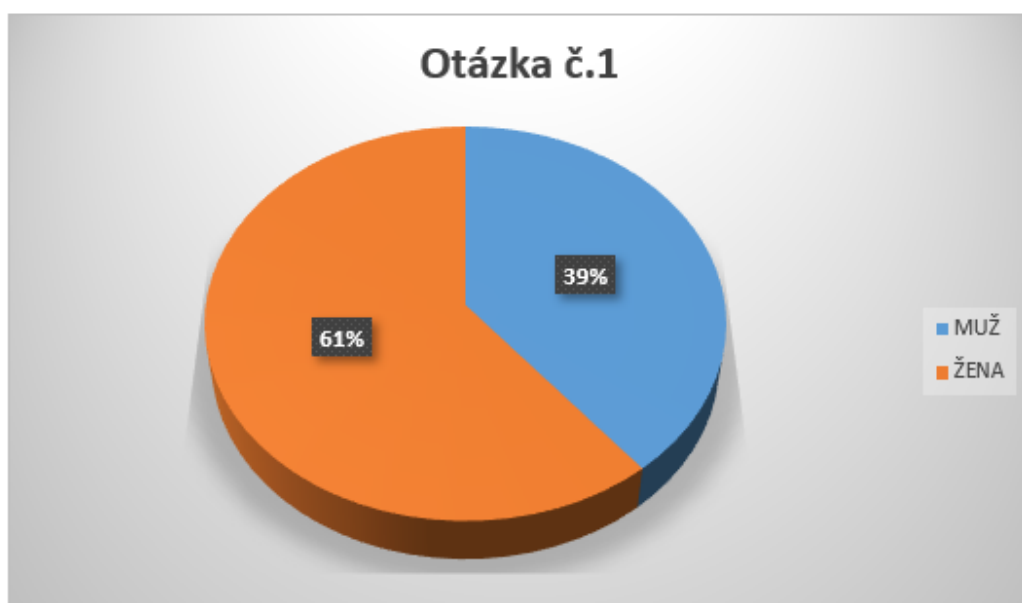
5 POSOUZENÍ RIZIK PRÁCE FINAČNÍHO PORADCE

Pro provedení analýzy na posouzení rizik práce finančního poradce proběhlo dotazníkové šetření. Byly vytvořeny 3 typy dotazníků. Jako první byl vytvořen krátký dotazník, který byl určen pro širokou veřejnost. Druhý dotazník byl pro finanční poradce, součástí toho byl i Meisterův dotazník, který hodnotí psychickou zátěž u pracovních pozic.

5.1 Dotazník pro veřejnost

Byl vytvořen krátký online dotazník. Jeho cílem bylo zjistit, jak je vnímána práce finančního poradce veřejností. Byl distribuován mailem i prostřednictvím sociálních sítí. Cílová skupina byla tedy široká veřejnost. Celkem bylo vyplněno 115 dotazníků.

Otázka číslo 1: Jste muž nebo žena?



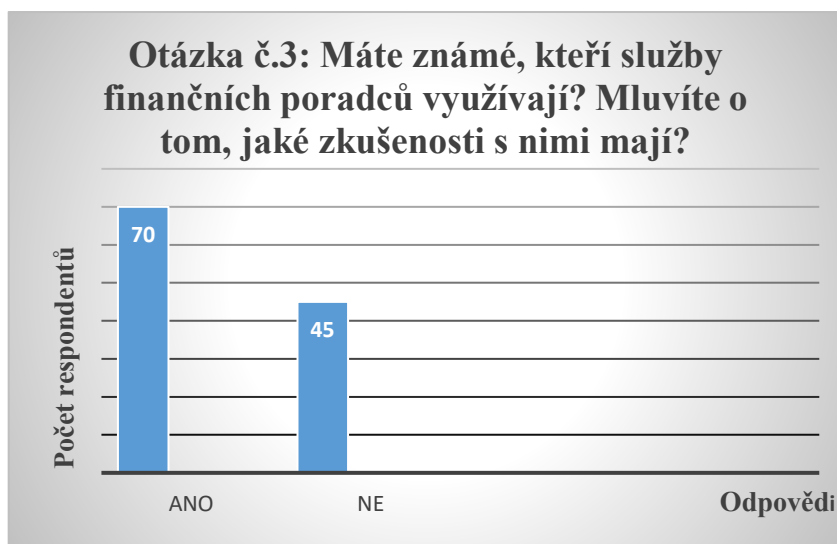
Obr. 4 – Otázka číslo 1: Jste muž nebo žena?

Z Obr. 3, graf otázky číslo 1, vyplývá, že žen, které dotazník vyplnily bylo 61 %. Celkem bylo zaznamenáno 115 vyplněných dotazníků. Z tohoto výsledku vyplývá, že dotazníkového šetření se spíše účastnily ženy.

Otázka číslo 2: Měli jste v minulosti již s poradci zkušenosti, jaké?

Obr. 5 – Otázka číslo 2: Měli jste v minulosti již s poradci zkušenosti, jaké?

Z Obr. 4, graf otázky číslo 2, vyplývá, že 71 % mělo zkušenosti s poradci, z toho 39 % bylo zodpovězeno jako špatná zkušenost, 26 % jako finanční zkušenost a 34 % bylo uvedeno jako zkušenost jiná.

Otázka číslo 3: Máte známé, kteří služby finančních poradců využívají? Mluvte o tom, jaké zkušenosti s nimi mají?

Obr. 6 – Otázka číslo 3: Máte známé, kteří služby finančních poradců využívají? Mluvte o tom, jaké zkušenosti s nimi mají?

Z Obr.5, graf otázky číslo 3, vyplývá, že 61 % má známé, kteří služeb finančních poradců využívají. Jen 39 % nemají známé, kteří by služeb finančních poradců využívali.

Otázka číslo 4: Změnily jste v poslední době názor na finanční poradce? Co Vás k tomu vedlo?



Obr. 7 – Otázka číslo 4: Změnili jste v poslední době názor na finanční poradce? Co Vás k tomu vedlo?

Z Obr. 6, graf otázky číslo 4, vyplývá, že 65 % změnilo názor na finančního poradce. Nejčastěji se pak jednalo o ochotu, ta tvořila 36 %, střídmost 6 %, jiné 58 %. Lidé dokážou ocenit poradce, kteří se jim opravdu věnují, projdou s nimi veškeré nabídky a vyberou společně tu nejlepší. Je to jeden z důvodů, proč někteří lidé již změnilo názor na finanční poradce.

Zjištění:

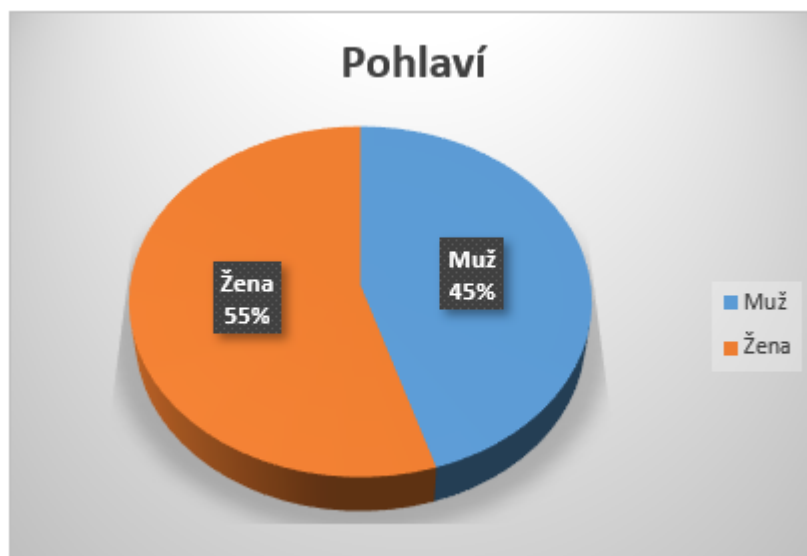
Výzkumná otázka číslo 1, kde je předpokládáno, že práce finančních poradců není ve společnosti velmi oblíbená, a tím pádem se k této práci staví veřejnost dost skepticky se sice **potvrdila**, ale na druhou stranu, **lidé** postupem času **mění názor na finanční poradce**, protože se setkali s takovými, kteří jim pomohli, byli ochotní, vstřícní, opravdu se jim věnovali a doporučili jim to, co jim opravdu vyhovuje. Tato výzkumná otázka byla především zodpovězena grafy, které jsou uvedeny na straně 39 a 40.

5.2 Dotazník pro finanční poradce

Tento dotazník byl distribuován v papírové formě různým finančním společnostem, a to konkrétně ve Zlínském a Jihočeském kraji. Sběr informací proběhl v měsíci březnu roku 2019. Odevzdáno bylo 40 kusů, vráceno 31 kusů. **Návratnost je tedy 77,5 %**. Tento dotazník měl zjistit hlavně to, jestli pracují finanční poradci pod tlakem, jsou ve

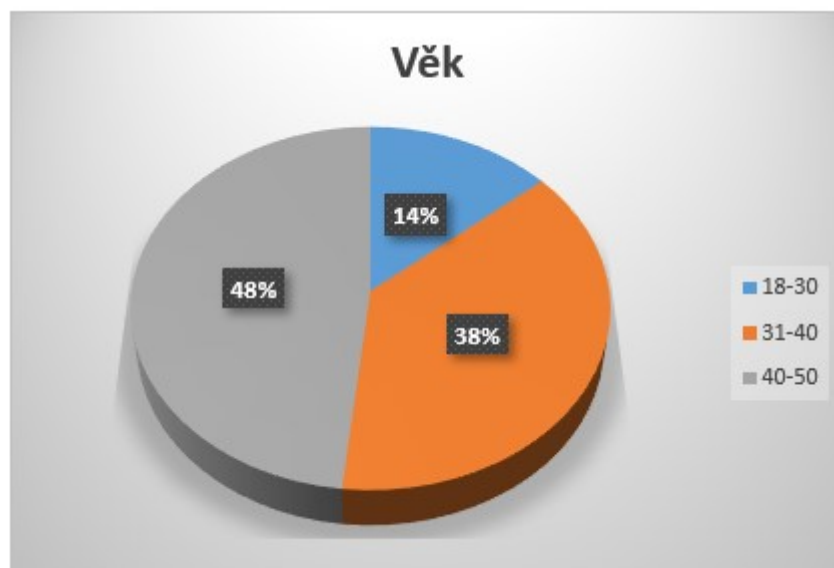
stresu, jak se staví ke své práci vůči klientům a co je jejich hlavní prioritou, co by chtěli změnit v tomto oboru. Z tohoto dotazníku byly následně čerpány některé informace, které byly vhodné pro tvorbu uživatelské příručky.

V dotazníkovém šetření byly položeny nejprve následující otázky jako je: **pohlaví, věk, vzdělání a délka praxe.**



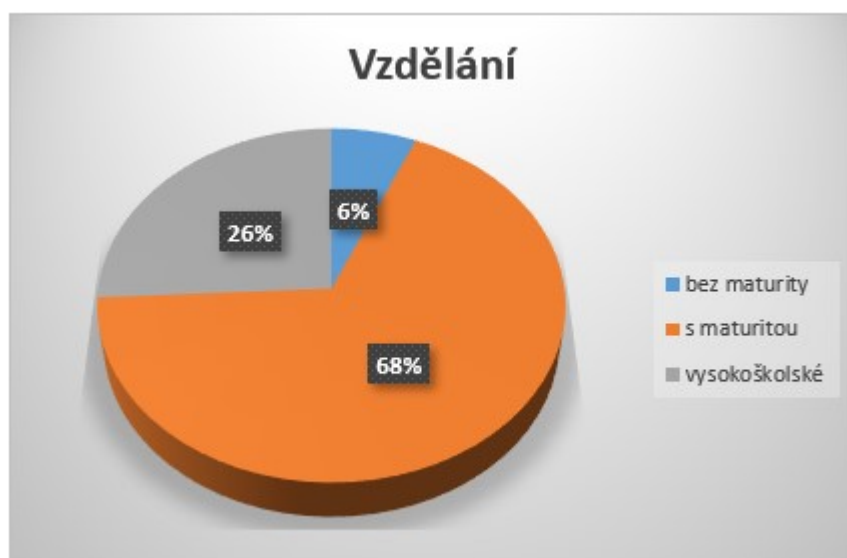
Obr. 8 – Graf k vyhodnocení pohlaví dotazovaných respondentů

Nejprve bylo v dotazníku zjišťováno pohlaví. Z grafu vyplývá, že 55 % dotazovaných jsou ženy a 45 % jsou muži. Respondentů bylo 31. Přičemž nejvíce žen bylo ve věku v rozmezí od 31-40 let, a mužů ve věku v rozmezí od 40-50 let.



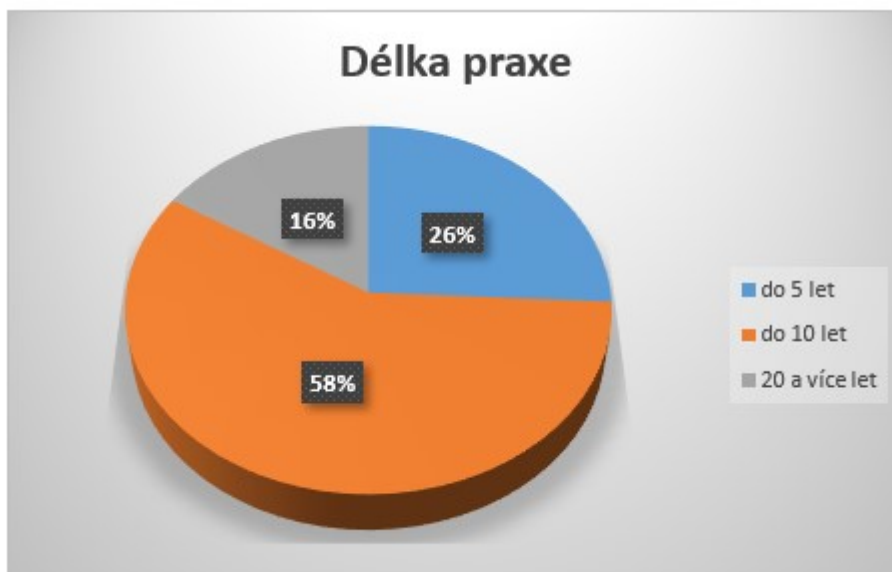
Obr. 9 - Věk

Dále byl zjišťován věk respondentů. Z Obr.8 vyplývá, že nejvíce dotazovaných bylo ve věku od 40-50 let, tvořilo jej 48 %. Ve věku od 31-40 bylo respondentů 38 %. V zastoupení od 18-30 let pak z dotazovaných byli jenom 4 poradci, ti tvořili 14 %.



Obr. 10 – Vzdělání

Z Obr. 9 vyplývá, že nejvíce poradců má maturitní vzdělání, tvoří jej 68 % všech dotazovaných, přičemž pouze 6 % poradců maturitu nemají a 26 % mají vysokoškolské vzdělání.



Obr. 11 – Délka praxe

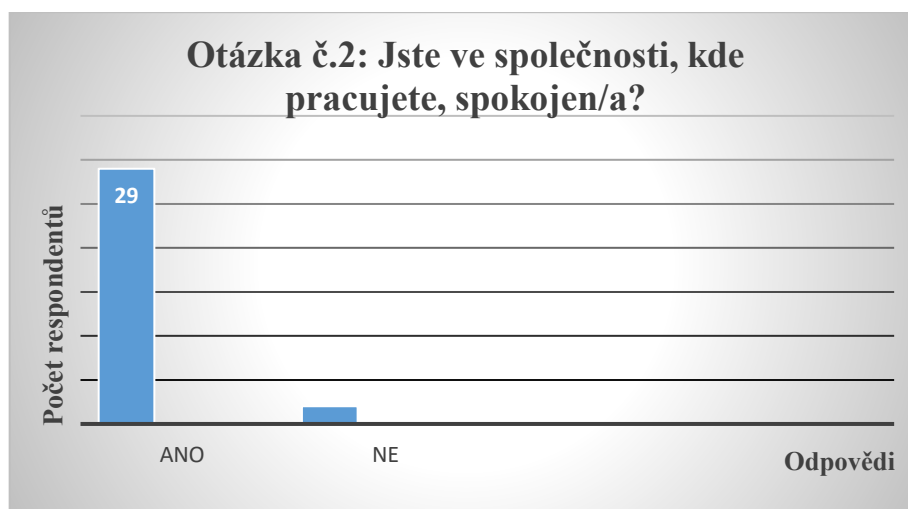
Obr. 10 udává, že nejvíce poradců provozují činnost finančního poradce **do 10 let**. Z 31 respondentů má praxi **20 let** a více pouze **5 poradců**. Což je jen o 3 méně než poradci, co mají praxi do 5 let.

Otázka číslo 1: Společnost, ve které pracujete, je Vaše první společnost?



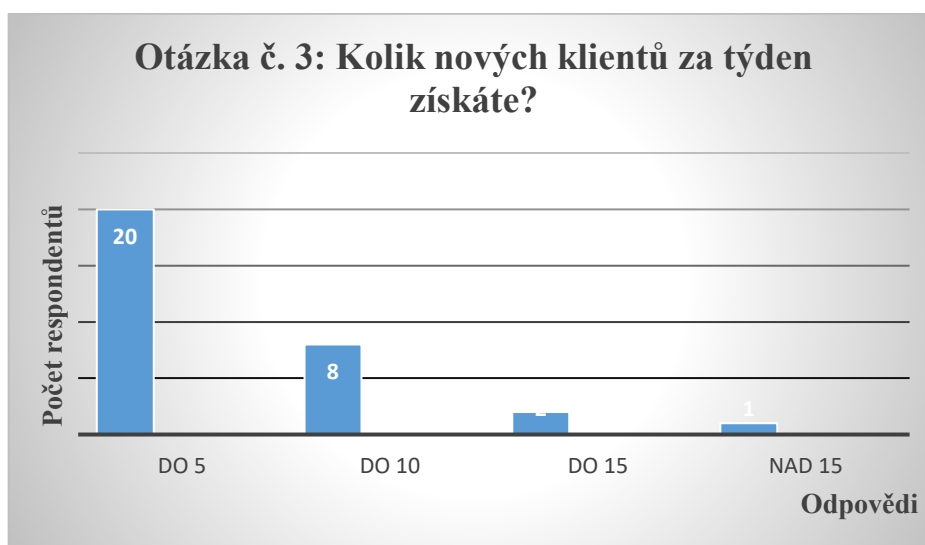
Obr. 12 – Graf k otázce číslo 1: Společnost, ve které pracujete, je Vaše první společnost?

Z Obr. 11, graf otázky číslo 1, vyplývá, že pouze 9 poradců, tedy **41 %** jsou pořád ve **stejně společnosti**, ve které jako finanční poradci začínali. 22 poradců, tedy 69 % poradců již bylo i v jiných finančních společnostech. Nejvíce poradců přestoupilo již 2x do jiné společnosti a **jeden dokonce přestoupil už 7x**.

Otázka číslo 2: Jste ve společnosti, kde pracujete, spokojen/a?

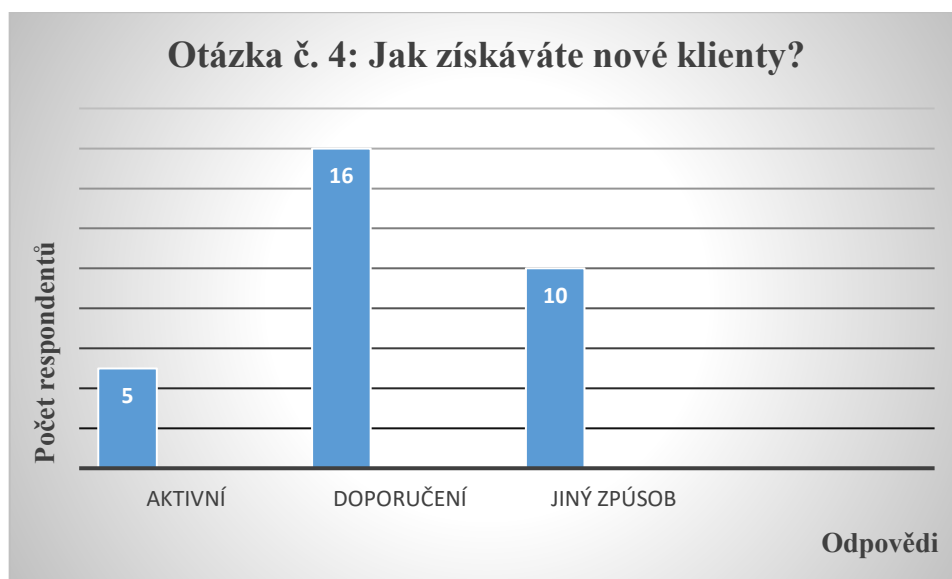
Obr. 13 – Graf k otázce číslo 2: Jste ve společnosti, kde pracujete, spokojen/a?

Z Obr. 12, grafu otázky číslo 2, lze vidět, že **94 %** z dotazovaných **poradců** jsou ve společnosti **spokojeni**, nespokojeno je **6 %**.

Otázka číslo 3: Kolik nových klientů za týden získáte?

Obr. 14 – Graf k otázce číslo 3: Kolik nových klientů za týden získáte?

Z Obr. 13, grafu otázky číslo 3, vyplývá, že pouze **1 poradce** za týden získá více jak **15 nových klientů**. Naopak do 5 nových klientů získá většina dotazovaných poradců. Odpověď do 5 nových klientů není vůbec zlá, protože poradce se může věnovat primárně jednomu klientovi nejvíce času anebo naopak se snaží dělat servis hlavně těm klientům, které má, tudíž už nemusí aktivně vyhledávat potencionální klienty.

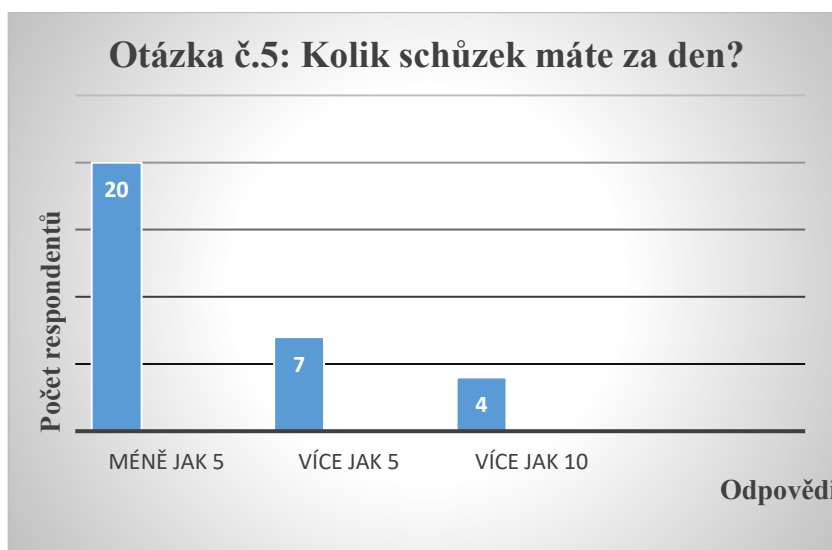
Otázka číslo 4: Jak získáváte nové klienty?

Obr. 15 – Graf k otázce číslo 4: Jak získáváte nové klienty?

Z obr. 14, grafu otázky číslo 4, lze vidět, že 52 % poradců získává nové klienty na základě **doporučení**, 32 % jiným způsobem a **aktivně** se snaží oslovovat nové klienty jen **16 %**.

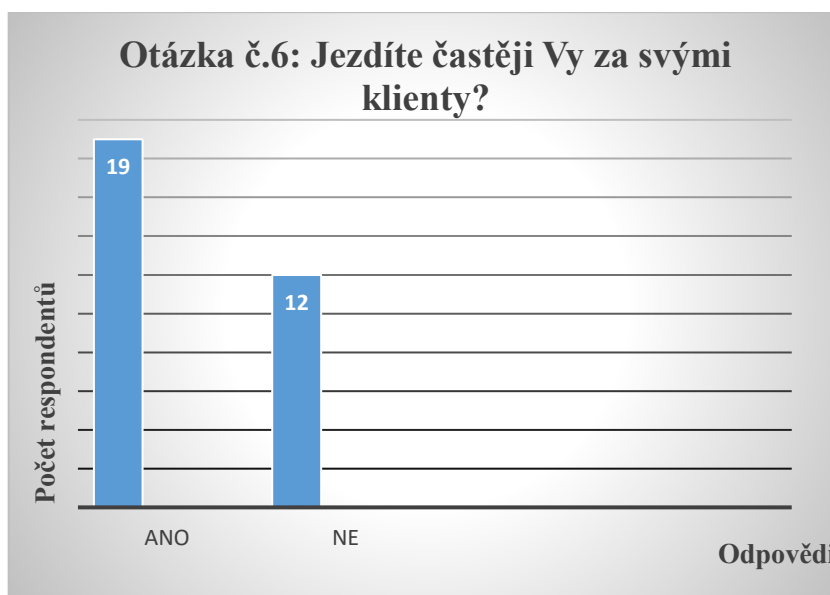
Doporučení je pro finanční poradce velmi důležité, protože tak si úplně nejlépe ověří, zda jsou s ním opravdu jeho klienti spokojeni. Protože je logické, že když by klient nebyl spokojen se svým poradcem, tak jej nedoporučí. Co se týče **aktivního oslovování**, to probíhá telefonicky. V dnešní době tento způsob oslovování nemá rádo čím dál více lidí, ale to může být zase důsledkem předchozích zkušeností s jinými finančními poradci.

Navíc tyto praktiky aktivního oslovování jsou už dosti průhledné. Na druhou stranu, potenciální klient, který hovor přijme může z toho hovoru usoudit o jakého poradce se do jisté míry jedná. Protože pokud volá poradce, který si chce domluvit schůzku a začíná hovor tím, že se ptá, jaké víno pijete? Tak je asi zřejmé, o co jde poradci především.

Otázka číslo 5: Kolik schůzek máte za den?

Obr. 16 – Graf k otázce číslo 5: Kolik schůzek máte za den?

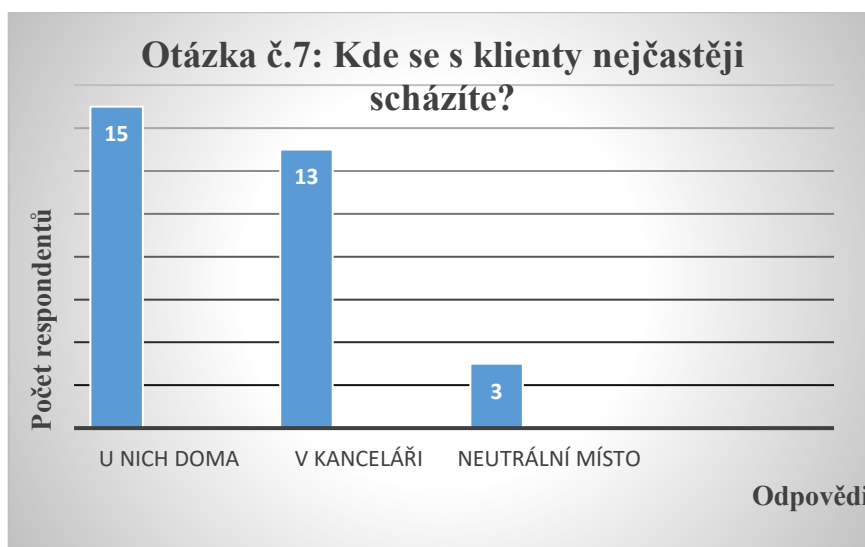
Z Obr. 15, graf otázky číslo 5, vyplývá, že **65 % poradců** z dotazovaných 31 má méně jak 5 schůzek za den. Tento výsledek může být důsledkem toho, že poradci se věnují klientům natolik, že mají sice méně schůzek, ale ví, že klienty, se kterými tu schůzku mají nebudou odbytí. Dále 23 % mají více jak 5 schůzek za den a **11 % poradců** mají více jak 10 schůzek za den, tito poradci mohou být dost **často ve stresu** z hlediska času.

Otázka číslo 6: Jezdíte častěji Vy za svými klienty?

Obr. 17 – Graf k otázce číslo 6: Jezdíte častěji Vy za svými klienty?

Z Obr. 16, grafu otázky číslo 6, je výsledkem, že **61 %** poradců většinou **jezdí za svými klienty**, 39 % poradců pak preferují, když klienti přijdou za nimi.

Tato otázka je velmi individuální. Někteří **poradci** dávají přednost, aby se schůzka konala v místě bydliště svého klienta, aby se klient během schůzky **cítil příjemněji**, ve svém domovu a nemusel nikam jezdit. Naopak jiní finanční poradci zase upřednostňují schůzku v **kanceláři**, protože tam mají vše potřebné, co potřebují k práci (jedná se především o tiskárnu, produktové složky, které poskytnou klientovi spolu se smlouvou) Notebook vozí s sebou, dokonce existuje i přenosná malá tiskárna, ale je to už více **nekomfortní**, proto může být pro ně práce v kanceláři příjemnější, protože mohou ihned vše na místě vytisknout, a navíc ne všichni poradci mají přenosnou malou tiskárnu.

Otázka číslo 7: Kde se s klienty nejčastěji scházíte?

Obr. 18 – Graf k otázce číslo 7: Kde se s klienty nejčastěji scházíte?

Z Obr. 17, grafu otázky číslo 7, je zřejmé, že **48 % poradců** se schází s klienty u nich doma, **42 %** se s klienty schází nejčastěji **v kanceláři** a 10 % dává přednost neutrálnímu místu, jako jsou kavárny, restaurace. Scházet se s klienty u nich doma může být hlavně proto, že klienti se lépe cítí doma anebo se jim nechce cestovat po práci nikam za svým poradcem, a tak dávají přednost tomu, když je finanční poradce navštíví u nich doma.

Naopak pokud se poradce schází s klienty v kanceláři, může z toho pramenit několik výhod jak pro poradce, tak pro samotného klienta. Jedná se především o to, že poradce má ve své kanceláři vše, co potřebuje k práci, tedy především počítač a tiskárnu. Může tak během schůzky vytisknout vše potřebné rovnou na místě a ušetří tak čas jak sému klientovi, za kterým by musel zase příště přijet, ale i sobě.

Otázka číslo 8: Jde Vám především o spokojenost klienta?

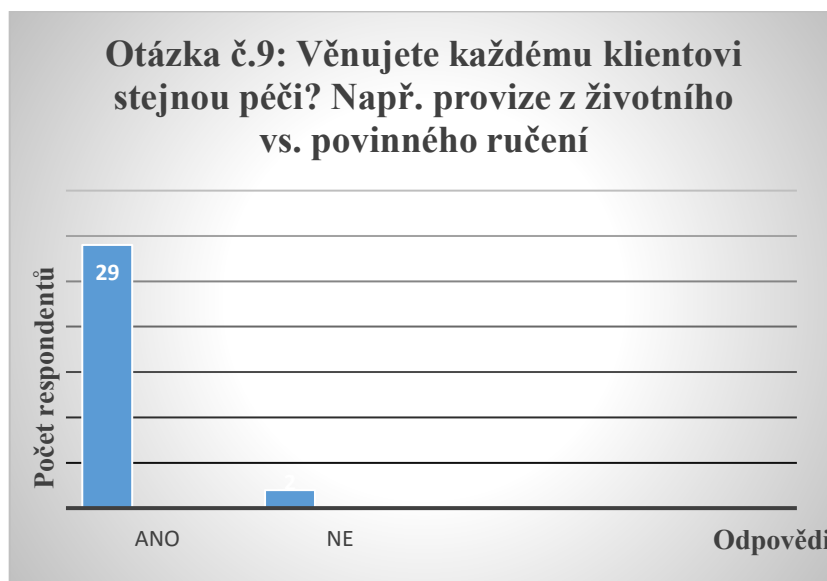
Obr. 19 – Graf k otázce číslo 8: Jde Vám především o spokojenost klienta?

Z Obr. 18, grafu otázky číslo 8, **vyplývá, že 94 %** dotazovaným poradcům jde především o **spokojenost klienta**, bohužel se ještě najdou i takový, kteří jdou hlavně po výdělku, tvoří jej 6 %.

Zjištění:

Výzkumná otázka číslo 5, je předpokládáno, že některým finančním poradcům nejde ani tak o spokojenost klienta, jak o to vydělat si nemalé peníze. Tato výzkumná otázka se nepotvrdila, protože z 31 vyplněných dotazníků, **pouze 2 poradci** se přiznali, že na penězích jim záleží více než na spokojenosti klienta.

Otázka číslo 9: Věnujete každému klientovi stejnou péči? Např. provize z životního vs. povinného ručení

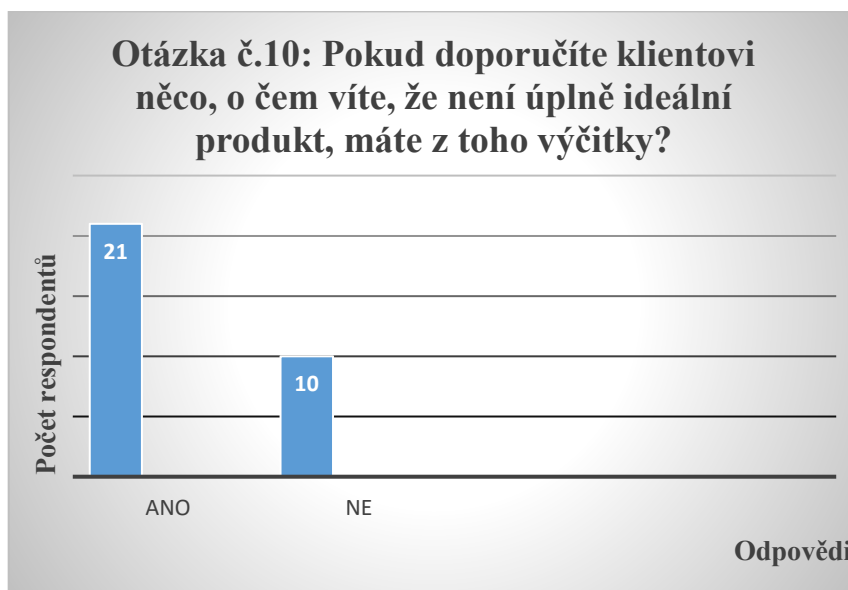


Obr. 20 – Graf k otázce číslo 9: Věnujete každému klientovi stejnou péči? Např. provize z životního vs. povinného ručení

Z Obr. 19, grafu otázky číslo 9, je zjištěno, že počet odpovědí je totožných s předchozí otázkou, tedy **64 %** poradců **věnuje stejnou péči**, pouze **6 % věnuje péči podle typu služby** a daného produktu, z této odpovědi lze předpokládat, že se jedná o stejné finanční poradce, jako v předchozí otázce.

Ono totiž je velký rozdíl mít **provizi** z životního pojištění, která je mnoho násobně vyšší než provizi za povinné ručení. To samozřejmě finanční poradci ví, a proto se může stát, že k tomu některý z poradců může takto přistupovat, a to je špatně. Tento pracovní přístup by se vůbec neměl dít. Lze ho označit za velice **neprofesionální přístup**.

Otázka číslo 10: Pokud doporučíte klientovi něco, o čem víte, že není úplně ideální produkt, máte z toho výčitky?

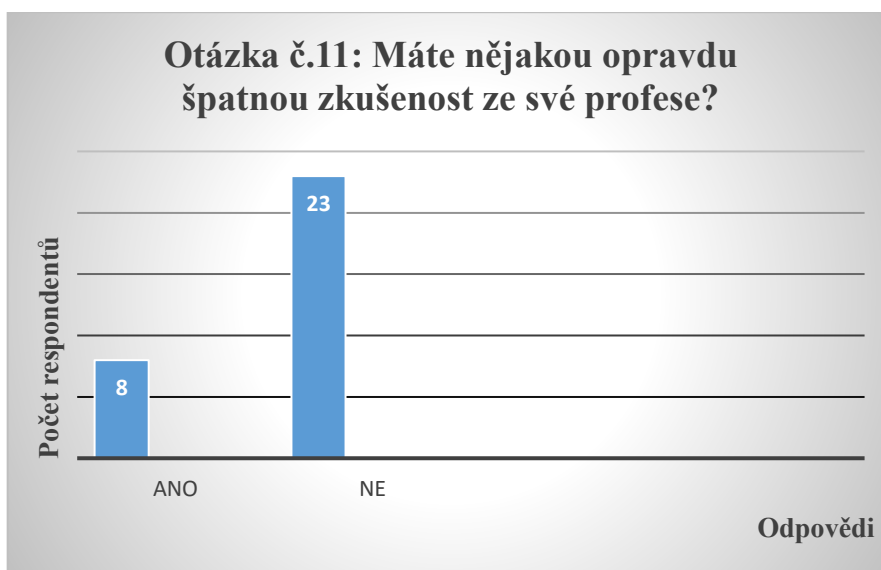


Obr. 21 – Graf k otázce číslo 10: Pokud doporučíte klientovi něco, o čem víte, že není úplně ideální produkt, máte z toho výčitky?

Z Obr. 20, grafu otázky číslo 10, vyplývá, že **68 %** dotazovaných **poradců má výčitky**, pokud doporučí produkt, který není ideální pro klienta – může se jednat například o investice, o kterých poradce ví, že jsou hodně rizikové, ale klientovi to neřekne, **32 % z toho výčitky nemá vůbec**, protože takové produkty **vůbec nedoporučuje**, maximálně se o nich klientovi zmíní, aby věděl, že na trhu jsou a upozorní klienta na možná rizika. Pak záleží na klientovi, zda toto riziko podstoupí.

Zjištění:

Výzkumná otázka číslo 6, lze předpokládat, že ne všichni poradci, kteří doporučí produkt, o kterém ví, že není úplně dobrý, z toho mají výčitky. Odpověď na tuto hypotézu vyplývají z Obr. 20, kdy nadpoloviční většina má výčitky, pokud doporučí produkt, který není ideální, na druhou stranu ti, co výčitky nemají, takovýto produkt vůbec nedoporučují.

Otázka číslo 11: Máte nějakou opravdu špatnou zkušenost ze své profese?

Obr. 22 – Graf k otázce číslo 11: Máte nějakou opravdu špatnou zkušenost ze své profese?

Z Obr. 21, grafu otázky číslo 11, vyplývá, že **26 % poradců** mělo špatnou zkušenost, nejčastěji se jednalo o to, že prošvihli jisté termíny, které byli důležité pro klienta například **včas podat výpověď** na povinné ručení, doložit jistý dokument **do určitého data**. Nebo vyřídit refinancování hypotéky, tak aby se vyřídl vše včas a **bez sankcí**. Z těchto úkonů někdy následovali i penále, které sice v první řadě šli za klientem, v konečném důsledku to platil poradce, protože to byla především jeho chyba. **Zbývajících 73 % poradců**, takové zkušenosti vůbec nemají. Špatná zkušenost může práci finančního poradce dosti ovlivnit, většinou si poradce již dá velký pozor, aby se na něco nezapomnělo, protože pak pokud je problém a nějaká sankce, v konečném důsledku to jde za poradcem.

Otázka číslo 12: Pociťujete často stres při práci?

Obr. 23 – Graf k otázce číslo 12: Pociťujete často stres při práci?

Z Obr. 22, grafu otázky číslo 12, vyplývá, že naprostá **většina poradců** z dotazovaných **jsou ve stresu**. Konkrétně odpověď ano tvoří 81 %, pouze 19 % z dotazovaných nepociťují stres při práci. Přičemž jedná se o stres hlavně časový.

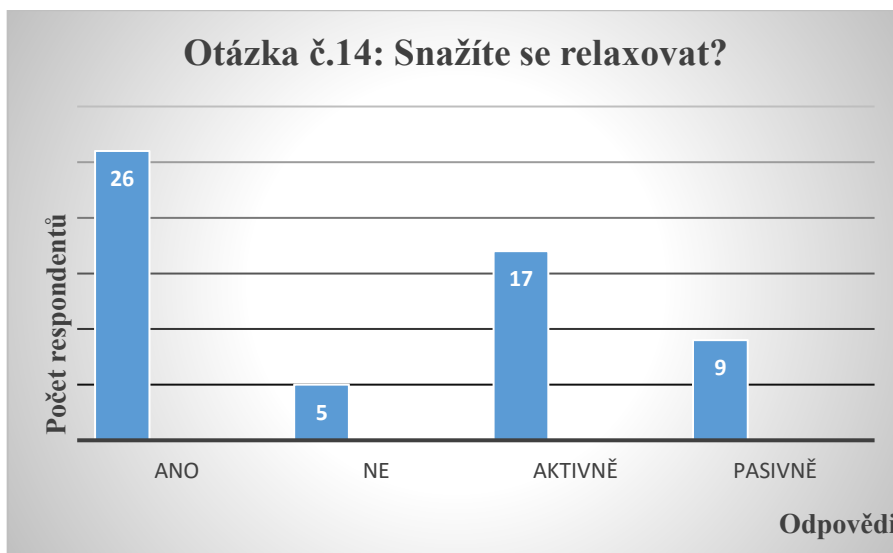
Otázka číslo 13: Cítíte se být pod tlakem?

Obr. 24 – Graf k otázce číslo 13: Cítíte se být pod tlakem?

Z Obr. 23, grafu otázky číslo 13, byl výsledek **velmi překvapivý**, protože více než polovina, tedy 74 % z dotazovaných poradců se **pod tlakem necítí**. Pouhých 26 % se pod tlakem cítí. Zdrojem tlaku může být objem produkce, kterou musí poradce plnit.

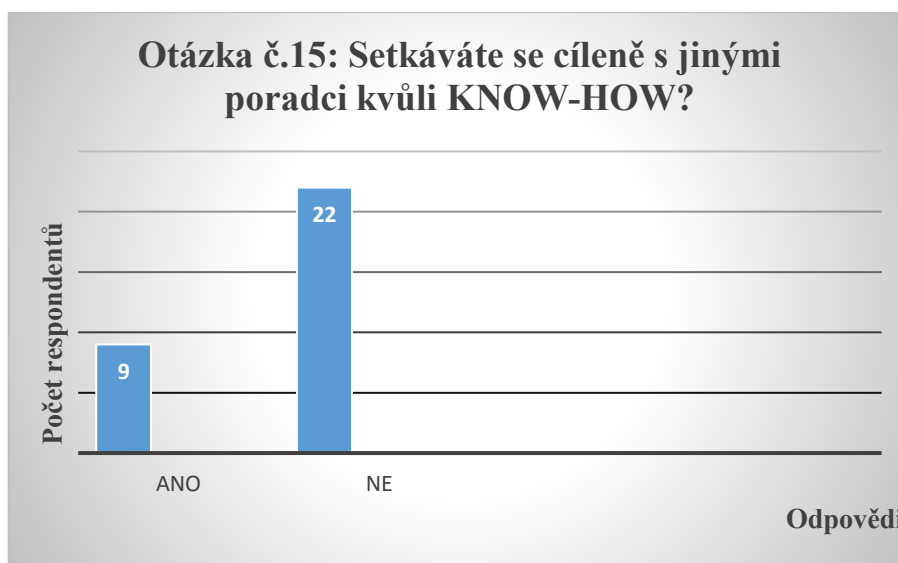
Zjištění:

Výzkumná otázka číslo 2, je zaměřena už na samotnou práci finančních poradců, tedy je předpoklad, že tato práce je psychicky náročná. Poradci pracují pod tlakem a jsou ve stresu. Tuto hypotézu lze z poloviny vyvrátit, neboť finanční poradci se necítí být pod tlakem, to vyplývá z grafu, Obr. 23.

Otázka číslo 14: Snažíte se relaxovat?

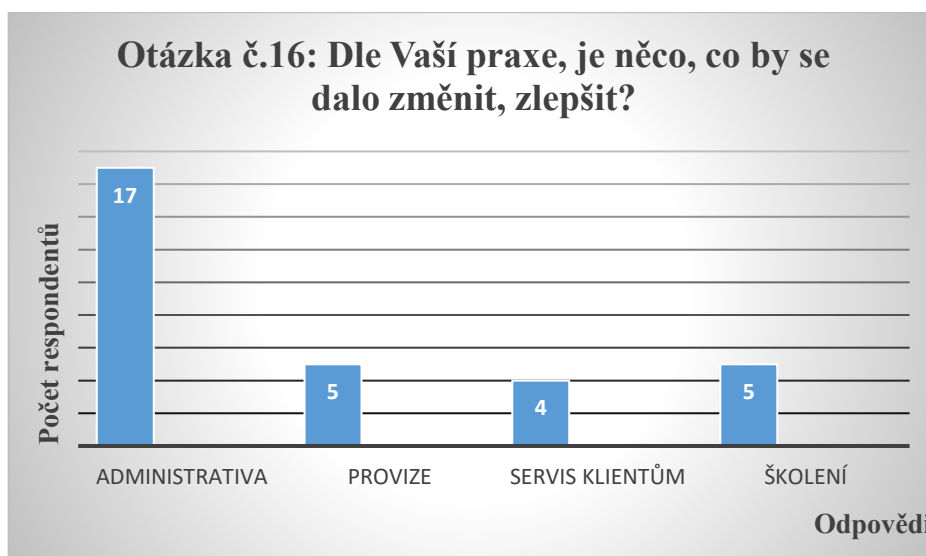
Obr. 25 – Graf k otázce číslo 14: Snažíte se relaxovat?

Z Obr. 24, grafu otázky číslo 14, vyplývá, že **84 % poradců po práci relaxuje**, a to buď **aktivně**, což tvoří 65 % nebo **pasivně** 35 %. Sama autorka dává přednost aktivnímu odpočinku. Pokud relaxuje poradce aktivně, je velká pravděpodobnost, že ze sebe vyplaví veškerý stres, nahromaděný během dne a bude se cítit nejen lépe, ale nabere pozitivní energii do dalšího dne.

Otázka číslo 15: Setkáváte se cíleně s jinými poradci kvůli KNOW-HOW?

Obr. 26 – Graf k otázce číslo 15: Setkáváte se cíleně s jinými poradci kvůli KNOW-HOW?

Z Obr. 25, grafu otázky číslo 15, plyne, že naprostá většina poradců, kterou tvoří **71 %** se cíleně s jinými poradci **nesetkává**, pouze **29 % poradců se setkávají** i s jinými poradci. Nejčastějším důvodem je zjistit, jak to funguje u jiných finančních společností, co se týče **oslovování nových klientů**, dále jak má společnost nastavená **pravidla pro poradce**, jaký mají **provizní systém**. Provizní systém, je hodně důležitý pro poradce, vzhledem k dnešním požadavkům, které jsou kladeny na poradce prostřednictvím ČNB, a tak není žádný div, že poradci, kteří cíleně setkávají s jinými poradci na to dotazují, případně to spolu nějak detailně řeší.

Otázka číslo 16: Dle Vaší praxe, je něco, co by se dalo změnit, zlepšit?

Obr. 27 – Graf k otázce číslo 16: Dle Vaší praxe, je něco, co by se dalo změnit, zlepšit?

Z Obr. 26, grafu otázky číslo 16, plyne, že naprostá většina poradců, tedy **59 % se shodne** na tom, že by chtěla **omezit byrokracii**. Poradce, než vytvoří smlouvu musí vyplnit podstatnou část dokumentů, aby se mohli propracovat k vytvoření samotné smlouvy. Toto papírování je do jisté míry již ošetřeno online systémem na sjednávání smluv, bohužel tento systém je pouze na neživotní smlouvy, tedy životní a úrazové pojištění poradce musí pořád sjednávat papírově. **Dále 16 %** by chtělo **zlepšit provizní systém**, co se týče samotného vyplácení provizí a jejich výše.

Jen **13 %** si myslí, že by se dal ještě **zlepšit následný servis klientům**, poradci jsou přesvědčeni o tom, že by bylo vhodné se svými stávajícími klienty být v kontakt více než jsou, tedy i mimo to, co klient potřebuje něco vyřídit. Navrhují volat svým klientům častěji. Dalšíh 16 % poradců pociťuje ve své společnosti malou informovanost, z hlediska školení.

5.3 Meisterův dotazník

K dotazníku pro finanční poradce byl přiložen i Meisterův dotazník, který byl distribuován v papírové formě. Je vyplněn od stejných finančních společností. Meisterův dotazník slouží k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků. Jedná se tedy o orientační vyšetření psychické zátěže při práci. [21]

Vyhodnocení:

V rámci vyhodnocení Meisterova dotazníku bylo využito **skupinové hodnocení dle faktorů**.

Metoda pro vyhodnocení

Pro zařazení do stupně zátěže celé skupiny je třeba vycházet z **faktorových skóre**. Hodnocení se provede následujícím způsobem: **sečtou se mediány** (střední hodnoty) pro jednotlivé faktory (pro faktor I. sečteme otázky č.1+3+5, pro faktor II. č.2+4+6, pro faktor III. č.7+8+9+10). [21]

Po sečtení mohou **nastat 3 případy**:

1) faktor I. má nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor II. - při této variantě k němu přičteme součet středních hodnot faktoru III., tedy I.+III. Podle tabulky 5 se vyhodnotí stupeň a k tomu odpovídající zátěžová tendence. [21]

Tab. 4 – Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 1 [21]

Jestliže je součet:	Stupeň	Zátěžová tendence
7 - 19	1	
20 - 24	2	k přetížení
25 - 35	3	k přetížení

2) má-li **faktor II.** nejméně o **2 body vyšší** součet středních hodnot než faktor I., pak se sečte součet středních hodnot **II+III**. Podle tabulky se opět určí výsledný stupeň a odpovídající zátěžová tendence. [21] V této fázi hodnocení vyšlo z dotazníkového šetření pro finanční poradce hodnota, stupeň 1.

Tab. 5 – Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 2 [21]

Jestliže je součet:	Stupeň	Zátěžová tendence
7 - 21	1	
22 - 26	2	k monotonii (jednostrannosti, podtížení)
27 - 35	3	k monotonii (jednostrannosti, podtížení)

3) bude-li **rozdíl** mezi faktory **I. a II. menší než 2 body**, pak se sečtou součty středních hodnot všech faktorů dohromady, tj. I.+II+III. Podle tabulky se určí stupeň, resp. odpovídající zátěžová tendence. [21]

Tab. 6 -Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 3 [21]

Jestliže je součet:	Stupeň	Zátěžová tendence
10 - 26	1	
27 - 32	2	kombinace obou (tj. přetížení i jednostrannosti)
33 - 50	3	kombinace obou (tj. přetížení i jednostrannosti)

Tab. 7 – Klasifikace psychické zátěže [21]

1	Psychická zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti (přitom je nutno odhlédnout od náhodných situačně podmíněných výkyvů v průběhu pracovní směny).
2	Psychická zátěž, při které může docházet pravidelně k dočasným ovlivněním subjektivního stavu, resp. výkonnosti.
3	Psychická zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika.

Celkové hodnocení, tedy klasifikace psychické zátěže vyšla 1. Jelikož v dotazníkovém šetření pro finanční poradce vyšla odpověď, že 81 % respondentů jsou ve stresu, hlavně časovém, autorka se rozhodla, že vyhodnocení Meisterova dotazníku bude ještě provedeno **dle jednotlivých položek**.

Tab. 8 – Kritické hodnoty mediánu [21]

Č.	Otázka	Kritická hodnota mediánu	Začlenění do faktoru	Vlastní hodnoty
1	Časová tíseň	3,0	I.	3,0
2	Malé uspokojení	2,5	II.	2
3	Vysoká odpovědnost	3,0	I.	2
4	Otupující práce	2,5	II.	1
5	Problémy a konflikty	2,5	I.	1
6	Monotonie	2,5	II.	2
7	Nervozita	3,0	III.	2
8	Přesycení	3,0	III.	2
9	Únava	3,0	III.	2
10	Dlouhodobá únosnost	2,5	III.	2

Po vyhodnocení Meisterova dotazníku podle jednotlivých položek, se výsledek potvrdil. Finanční poradci jsou v časové tísní, a tím pádem pociťují stres.

5.4 What-if a matice rizik

Tato metoda je založena na brainstormingu, při kterém pracovní tým prověřuje formou dotazů a odpovědí neočekávané události, které se mohou v procesu vyskytnout. Formulované dotazy začínají otázkou What-if tedy, co se stane, když? Identifikace možných selhání a jejich následků se uskutečňuje formou porad. [22]

Matice rizik jsou výstupem integrovaného posouzení rizik, slouží jako:

- Nástroj ke stanovení priorit rizik
- Vymezení závažných a neakceptovatelných rizik
- Zefektivnění následujících fází managementu
- Definování rizikové pozice systému [25]

Tab. 9 – Kategorie pravděpodobnosti (vlastní zpracování)

OZN.	NÁZEV	POPIS
A	Nepřavděpodobné	Nestalo se
B	Pravděpodobné	1x za 1 rok
C	Velmi pravděpodobné	1x za ½ roku
D	Vysoko pravděpodobné	Denně/Nepřetržitě

Tab. 10 – Kategorie závažnosti následků (vlastní zpracování)

OZN.	NÁZEV	POPIS
1	Bezvýznamné	Nemá dopad na práci
2	Hraniční	Má malý dopad na práci, cítí se nekomfortně, ale pracuje
3	Významné	Má dopad na práci, práce tvrdá déle, dlouhodobá nespokojenost
4	Katastrofické	Výrazný dopad na výkon práce, práci nevykonává, ukončí ji

Tab. 11 - Matice

P/D	1	2	3	4
A	1	3	6	10
B	2	5	9	13
C	4	8	12	15
D	7	11	14	16

Tab. 12 – Kategorie přijatelnosti

1-8	Přijatelné riziko
9-12	Podmínečně přijatelné riziko
13-16	Nepřijatelné

Tab. 13 – What-if (vlastní zpracování)

Č.	Příčina	Následek	Existující opatření	P	D	R
1	Velký počet schůzek	Stres-časový	-	C	2	8
2	Cítí se pod tlakem	Nepracuje, jak by měl	-			8
3	Dlouhodobý stres	Syndrom vyhoření	-			11
4	Špatná zkušenost	Zanechá práce	Opatrnější			15
5	Poradce je workoholik	Dlouhodobé onemocnění	-			12
6	Vedoucí, který nepředává dostatečné zkušenosti poradci	Neví, jak se chovat v určitých situacích	Přiřadit mu jinou nadřízenou osobu			5
7	Poradce se bojí telefonovat	Poradce má málo domluvených schůzek	Najmout telefonistku			7
8	Poradce nemá auto	Musí cestovat MHD	Koupit auto na leasing			8
9	Poradce je málo komunikativní	Nedaří se mu uzavírat smlouvy	-			13

10	Poradce je flegmatik	Neodvede 100 % práci	-			12
11	Nemá přehled o pojistných produktech	Není schopen učit se novým věcem	-			14
12	Poradce není schopen být sám sobě šéfem	Nevydělá dostatek peněz na obživu	-			16

6 SHRUTÍ A NÁVRHY NA OPATŘENÍ

Výsledkem dotazníkového šetření pro finanční poradce, bylo zjištěno, že poradci jsou ve stresu, hlavně z hlediska časového. Důvodem by mohla být, špatná organizace celého dne, rozvržení jednotlivých schůzek, anebo si poradce nedává dostatečný časový prostor pro samotný přejezd mezi schůzkami, těch důvodů může být několik.

Kurz

Autorka navrhla opatření, které může poradci pomoci, jedná se o kurz Energy-management, poradce stráví jeden den školením, tím, že se bude učit, jak si lépe zorganizovat den, aby vše zvládal lépe, bez ustavičného shonu a třeba i na konci dne se ještě cítil dobře a nebyl úplně vyčerpaný. Toto školení není zaměřeno jenom pro finanční poradce, může se ho účastnit i ředitel nějaké firmy, manažeři a lidé na vedoucích pozicích.

Pracujte pomaleji

Jako další opatření bylo autorkou doporučeno **pracovat pomaleji**. V dnešní době spěcháme z jednoho místa na druhé, spěcháme ráno a večer padáme do postele úplně vyčerpaní. Výsledkem toho všeho pak je, že člověk je akorát tak vystresovaný, může se cítit vyhořelý a někdy i dokonce nešťastný. Přitom zpomalit při práci nemusí hned znamenat jen negativní dopady, může z toho vyústit pravý opak, tedy zpomalení při práci může být produktivnější, než by se na první pohled mohlo zdát. Je důležité, aby se poradce soustředil jen na důležité úlohy, cíle. Někdy může poradce pracovat klidně 12 hodin, ale nakonec zjistí, že neudělal nic až tak důležitého. [23]

Jezte pomaleji

Mnozí z nás, jak už bylo řečeno pořád někam spěchají. Když už si najdou chvílku na jídlo, doslova ho v rychlosti zhltnou. To vede ke stresu a nezdravému životnímu stylu. Začít jíst pomaleji není nic těžkého, jen stačí, když si člověk na chvíli zastaví, klidně i ztiší mobil, aby nebyl nikým rušen. Ihned by si měl začít jídlo více vychutnávat. Pokud bude jít menší kousky, plynou z toho jen samé dobré benefity, jako je například předejde do budoucna žaludečním vředům, bude se cítit déle sytý, jídlo si více vychutná. [23]

Jezděte pomaleji

Poradci neustále spěchají někde na schůzku, protože jsou v časovém presu. Zde je několik typů, jak jezdit pomaleji:

- 1) Vyrazit na schůzky s dostatečným časovým předstihem
- 2) Zapnout si uklidňující hudbu, užívat si jízdu
- 3) Ignorovat jiné agresivní řidiče
- 4) Během řízení si lze dokonale pročistit hlavu, obzvláště pokud vás čeká delší trasa [23]

Naučte se lenořit

Začíná víkend a člověk už má naplánováno spoustu úkolů, co by měl o víkendu stihnout, a ani večer si neodpočine protože, je na večer naplánována nějaká akce s přáteli. Podle knihy Ako Lenošit, od Toma Hodgkinsona je důležité alespoň jeden večer zůstat doma, nic nedělat, a lenošit u televize, objednat si třeba pizzu, dát si dobré víno, zkrátka lenošit po svém. Podstatou všeho je totiž strach. Nemusí to být zrovna pravidlo každého víkendu lenošit u televize, ale alespoň jednou za čas by to měl zkusit každý. [24]

Jako efektivní pomůcka pro finanční poradce byla vytvořena uživatelská příručka. Příručka je rozdělena na 2 části. První část této příručky je věnována poradcům, kteří v tomto oboru začínají. Druhá část této příručky je věnována poradcům, kteří již mají nějakou praxi, délka praxe v této příručce není vymezena, je určena pro všechny poradce, kteří již mají období kdy začínali za sebou, nějakou dobu již na trhu v oblasti financí působí a dokáží být sami sobě šéfem, tedy i kritičtí sami k sobě.

ZÁVĚR

Bakalářská práce posuzovala rizika při práci finančního poradce. V teoretické části byly popsány psychosociální rizika jako je stres, důsledky stresu, kterým může být finanční poradce vystaven. Mezi obecné strategie, jak zvládat stres patří coping. Praktická část se věnuje posouzení rizika. Pro sběr dat byly použity dotazníky. Nejprve byl krátký online dotazník, který byl určen pro širokou veřejnost. Tento dotazník byl distribuován pomocí emailů, ale i prostřednictvím sociálních sítí. Následoval dotazník, který byl určen pro finanční poradce, součástí dotazníku byl i Meister dotazník, tyto dotazníky byly distribuovány osobně. Tyto výsledky byly zpracovány hned několika metodami, jako je vyhodnocení podle Meistera, dále What-if, a matice.

Výsledkem této bakalářské práce bylo zjištěno, na základě dotazníkové šetření hned několik zajímavých poznatků. V první řadě byl velmi pozitivní výsledek z online krátkého dotazníku, který byl určen pro širokou veřejnost, kdy překvapivě z dotazníkové šetření vyplynulo, že lidé v poslední době změnilí názor na finanční poradce. Jednalo se hlavně o pozitivní názor. Dále probíhalo dotazníkové šetření pomocí tištěného dotazníku, který byl distribuován osobně finančním poradcům různých finančních společností. Výsledkem tohoto dotazníkového šetření bylo zjištění, že finanční poradci jsou ve stresu, zejména z hlediska času. Tento dotazník byl dále doplněn Meisterovým dotazníkem, který byl vyplněn stejnými finančními poradci. V tomto dotazníku vyšel opět výsledek – stres z hlediska času. Autorka nejprve provedla vyhodnocení Meisterova dotazníku, a to konkrétně dle faktorů, ale protože se chtěla zaměřit více na časový stres, tak vyhodnotila ještě jednou tento typ dotazníku, tentokrát ale podle kritických hodnot mediánu, kde se opravdu potvrdilo, že je výsledkem časová tíseň poradců. V bakalářské práci proto bylo navrženo hned několik návrhů, jak zlepšit časový stres u poradců. Samotným výstupem byla zhotovena uživatelská příručka pro finanční poradce. Tato příručka je rozdělena na dvě části. První část je věnována lidem, kteří v oblasti finančního poradenství začínají. Jsou zde popsány jejich pocity, které pociťují na začátku jejich budoucí kariéry, je zde uvedeno několik rad, jak pomoci začínajícím poradcům. Druhá část je věnována poradcům, kteří jsou v daném oboru profici, ale nějak poslední dobou ztratili chuť do práce, cítí se být unavení, vyčerpaní potřebují nějakou motivaci, něco, co je zase posune dál. Jsou zde uvedeny návrhy na odpočinek. Tato uživatelská příručka je součástí přílohy bakalářské práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci: Psychosociální rizika a stres při práci* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- [2] NOVÁK, Tomáš. *Jak bojovat se stresem*. Praha: Grada, 2004. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0695-4.
- [3] *Odhaleno.cz: Muži vs. ženy: Kdo spíš spáchá sebevraždu?* [online]. 2014 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://www.odhaleno.cz/exkluzivne/clanky/12527/Muzi-vs-zeny-Kdo-spis-spacha-sebevrazdu-Ctete-budete-v-soku>
- [4] *Český Statistický Úřad: Sebevraždy* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/sebevrazdy_zaj
- [5] Vyhláška č. 195/2018 Sb.: Vyhláška o odborné způsobilosti pro distribuci pojištění [online]. [cit. 2019-04-02]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2018-195#p2>
- [6] PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.
- [7] *Odborné sdružení železničářů: Psychosociální rizika a stres-vážný zdravotní problém na některých pracovištích* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <http://www.osz.org/index.php/bozp/2803-psychosocialni-rizika-a-stres-vazny-zdravotni-problem-na-nekterych-pracovistich>
- [8] *Směrnice 2003/88/ ES-pracovní doba* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/directive-2003-88-ec>
- [9] TICHÝ, Milík. *Ovládání rizika: analýza a management*. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. ISBN 80-717-9415-5.
- [10] NOVOTNÁ, Bc. Aneta. *Analýza a hodnocení rizik veřejného vodovodu* [online]. Brno, 2015 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: https://www.vutbr.cz/www_base/zav_prace_soubor_verejne.php?file_id=1032 17. Diplomová práce. Vysoké učení technické v Brně. Vedoucí práce Doc.Ing. Tomáš Vymazal, Ph.D.
- [11] ANDERLE. *Riziková analýza nežádoucích stavů na úpravkách vod*. Lukáš Anderle, Brno, 2008. Diplomová práce.
- [12] JANÍČEK, P. *Systémové pojetí vybraných oborů pro techniky - hledání souvislostí*. 1. a 2. díl. 1. vyd. Brno: AKADEMICKÉ NAKLADATELSTVÍ CERM, s.r.o. Brno, 2007. 1234 str. ISBN 978-80-7204-554-9
- [13] ČSN EN 31010. *Management rizik-Techniky posuzování rizik*. Leden 2011.
- [14] *Metoda FMEA* [online]. [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: <http://www.komora-khk.cz/business/documents/?soubor=moduly/5-jakost/12-neustale-zlepsovani/12-2-fmea.pdf>

- [15] Řízení rizik (Risk Management). In: ManagementMania.com [online]. Wilmington (DE) 2011-2019, 19.02.2018 [cit. 03.04.2019]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/rizeni-rizik>
- [16] *Zákon číslo 257/2016 Sb. Zákon o spotřebitelském úvěru* [online]. [cit. 2019-05-07]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-257?text=spot%C5%99ebitelsk%C3%BD+%C3%BAv%C4%9Br>
- [17] ČSN ISO 31000. Management rizik: Principy a směrnice. říjen 2010.
- [18] KOHOUTEK, Rudolf. *Dotazník: Definice dotazníku* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <http://www.ssvp.wz.cz/Texty/dotaznik.html>
- [19] Česká Národní Banka: *Základní seznamy regulovaných a registrovaných subjektů* [online]. [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB15.BASIC_LISTINGS_RESPONS E
- [20] *Dopis pro pojišťonu* [online]. In: . s. 1 [cit. 2019-05-01]. Dostupné z: https://www.facebook.com/her.kules.712?fref=search&__tn__=%2Cd%2CP-R&id=ARAm1JQGQxv8qzXctKUIAHuVpcExB6ufRR2_2zMHVNH3cUhj8UaJCVS6nSajtLz83p0dmTpzW5O0tmfo
- [21] *Vysoká škola Báňská: Meister Dotazník* [online]. In: s. 6 [cit. 2019-04-03].
- [22] HÁJKOVÁ, Martina. *Oborový portál pro BOZP: identifikace nebezpečí a hodnocení rizik-metody* [online]. 2010 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/identifikace-nebezpeci-hodnoceni-rizik-metody>
- [23] BABAUTA, Leo. *MENEJ JE VIAC*. Bratislava: Eastone books, Bratislava, 2012. ISBN 978-80-8109-206-0.
- [24] HODGKINSON, Tom. *Ako Leňošiť*. Bratislava: Ikar, 2012. ISBN 978-80-551-2825_2.
- [25] OULEHLOVÁ, Alena. *Kvalitativní a semikvantitativní hodnocení rizik, matice a mapa rizik* [online]. [cit. 2019-05-09]. Dostupné z: https://moodle.unob.cz/pluginfile.php/34856/mod_resource/content/2/Prezentace6_RR.pdf. Prezentace. Fakulta Vojenského leadershipu.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČNB Česká Národní Banka

ČR Česká republika

MHD Hromadná městská doprava

Sb. Sbírký

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1– Graf sebevražd dle způsobu provedení [3]	11
Obr. 2 – Proces řízení rizik [10], [11]	20
Obr. 3 Snímek pracovního dne (vlastní zpracování).....	37
Obr. 4 – Otázka číslo 1: Jste muž nebo žena?	38
Obr. 5 – Otázka číslo 2: Měli jste v minulosti již s poradci zkušenosti, jaké? .	39
Obr. 6 – Otázka číslo 3: Máte známé, kteří služby finančních poradců využívají? Mluvíte o tom, jaké zkušenosti s nimi mají?	39
Obr. 7 – Otázka číslo 4: Změnili jste v poslední době názor na finanční poradce? Co Vás k tomu vedlo?.....	40
Obr. 8 – Graf k vyhodnocení pohlaví dotazovaných respondentů.....	41
Obr. 9 - Věk.....	42
Obr. 10 – Vzdělání	42
Obr. 11 – Délka praxe	43
Obr. 12 – Graf k otázce číslo 1: Společnost, ve které pracujete, je Vaše první společnost?.....	43
Obr. 13 – Graf k otázce číslo 2: Jste ve společnosti, kde pracujete, spokojen/a?	44
Obr. 14 – Graf k otázce číslo 3: Kolik nových klientů za týden získáte?	44
Obr. 15 – Graf k otázce číslo 4: Jak získáváte nové klienty?	45
Obr. 16 – Graf k otázce číslo 5: Kolik schůzek máte za den?	46
Obr. 17 – Graf k otázce číslo 6: Jezdíte častěji Vy za svými klienty?.....	47
Obr. 18 – Graf k otázce číslo 7: Kde se s klienty nejčastěji scházíte?.....	48
Obr. 19 – Graf k otázce číslo 8: Jde Vám především o spokojenost klienta? ...	49
Obr. 20 – Graf k otázce číslo 9: Věnujete každému klientovi stejnou péči?	50
Obr. 21 – Graf k otázce číslo 10: Pokud doporučíte klientovi něco, o čem víte, že není úplně ideální produkt, máte z toho výčitky?	51
Obr. 22 – Graf k otázce číslo 11: Máte nějakou opravdu špatnou zkušenost ze své profese?	52
Obr. 23 – Graf k otázce číslo 12: Pociťujete často stres při práci?	53
Obr. 24 – Graf k otázce číslo 13: Cítíte se být pod tlakem?	53
Obr. 25 – Graf k otázce číslo 14: Snažíte se relaxovat?	54

Obr. 26 – Graf k otázce číslo 15: Setkáváte se cíleně s jinými poradci kvůli KNOW-HOW?	55
Obr. 27 – Graf k otázce číslo 16: Dle Vaší praxe, je něco, co by se dalo změnit, zlepšit?	56

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 - Charakteristiky obranných a zvládacích reakcí [6]	16
Tab. 2 – Vyhodnocení dle faktorů [21]	25
Tab. 3 – vyhodnocení podle jednotlivých složek [21]	25
Tab. 4 – Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 1 [21]	57
Tab. 5 – Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 2 [21]	57
Tab. 6 -Vyhodnocení stupně a zátěžové tendence dle varianty 3 [21]	58
Tab. 7 – Klasifikace psychické zátěže [21]	58
Tab. 8 – Kritické hodnoty mediánu [21]	58
Tab. 9 – Kategorie pravděpodobnosti (vlastní zpracování)	59
Tab. 10 – Kategorie závažnosti následků (vlastní zpracování)	59
Tab. 11 - Matice	60
Tab. 12 – Kategorie přijatelnosti	60
Tab. 13 – What-if (vlastní zpracování)	60

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: KRÁTKÝ DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK PRO FINANČNÍ PORADCE

PŘÍLOHA P III: MEISTERŮV DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P IV: UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA