

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ



BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stresory na pracovišti a jejich důsledky

Stressors in the workplace and their consequences

2023

Lukáš Krejčí

Studijní program: Ekonomika a management

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

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Krejčí** Jméno: **Lukáš** Osobní číslo: **499696**
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**
Zadávající katedra/ústav: **Institut pedagogických a psychologických studií**
Studijní program: **Ekonomika a management**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Stresory na pracovišti a jejich důsledky

Název bakalářské práce anglicky:

Stressors in the Workplace and their Consequences

Pokyny pro vypracování:

Cílem práce bude analýza stresu u zaměstnanců. Práce bude zaměřena na to, jaké stresory jsou pro pracovníky nejvýznamnější, jak se u nich stres projevuje a jaké využívají copingové strategie. Cílem bude zjistit rozdíly mezi příslušníky mladší a starší generace v těchto otázkách. Přínosem bude návrh opatření pro eliminaci stresorů a návrh účinných copingových strategií. Osnova: 1. Úvod 2. Teoretická část: stres a jeho definice; stresory; stres na pracovišti; zvládání stresu 3. Praktická část: dotazníkové šetření; analýza výsledků 4. Závěr

Seznam doporučené literatury:

ATKINSON, Rita L., Psychologie. Praha: Victoria publishing, 1995. ISBN 80-85605-35-X.
BATTISONOVÁ, T. Zvládnutý stres. 1. vyd. Praha: Jan Vašut, 1999. ISBN 80-7236-053-1.
FONTANA, David. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
PLAMÍNEK, Jiří. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.
VINAY, J. Stres a zdraví. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

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

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

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

Platnost zadání bakalářské práce: _____

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

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

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

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

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

Datum převzetí zadání

Podpis studenta

KREJČÍ, Lukáš. *Stresory na pracovišti a jejich důsledky*. Praha: ČVUT 2023. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v přiloženém seznamu použité literatury. Nemám závažný důvod proti zpřístupnění této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne:

Podpis:

Poděkování

Rád bych poděkoval PhDr. Lence Emrové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce, veškeré cenné rady a pomoc při konzultacích. Dále bych chtěl poděkovat respondentům za poskytnutí názorů do mého výzkumu. V neposlední řadě bych chtěl poděkovat přátelům a rodině za duševní podporu.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá faktory stresu na pracovišti (tzv. stresory). Cílem práce je analýza stresu u zaměstnanců. Práce bude zaměřena na to, jaké stresory jsou pro pracovníky nejvýznamnější a jak se u nich stres projevuje. Cílem bude zjistit rozdíly mezi příslušníky mladší a starší generace v těchto otázkách. Výzkumnou metodou je dotazník. Zkoumané pracoviště jsou vybrané odbory na městském úřadě v Praze. Výsledkem práce jsou doporučení, stanová na základě zjištěných dat z dotazníku, která by měla snížit výskyt zjištěných stresorů.

Klíčová slova

Stresory, pracoviště, coping, důsledky

Abstract

The bachelor's thesis deals with stress factors in the workplace (so-called stressors). The topic is topical, as nowadays we encounter stress in any job position almost every day. The aim of the thesis is to find out whether there are significant differences in the perception of stress between older and younger individuals. The research method is a questionnaire. The theoretical part deals with the definition of stress as such and the factors of stress in the workplace and their management. The consequences of stress on individuals are also investigated. In the practical part, the analysis of the outputs from the questionnaire is characterized. The result of the work are proposals to eliminate stress within selected departments.

Key words

Stressors, workplace, coping, consequences

OBSAH

ÚVOD	8
1 DEFINICE STRESU	10
1.1 TYPY STRESU	11
1.2 KONCEPCE STRESU	12
1.3 STRES V KONTEXTU PSYCHOLOGIE ZDRAVÍ	12
1.4 ZKOUMÁNÍ STRESU V HISTORIIL.....	13
1.5 STRESORY A SALUTORY	15
1.6 PŘÍZNAKY STRESOVANOSTI.....	16
2 STRESORY V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ.....	18
2.1 MIKROKLIMATICKÉ PODMÍNKY PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ.....	18
2.2 VNITŘNÍ PROSTORY A ZAŘÍZENÍ	20
2.3 DALŠÍ MOŽNÉ STRESORY NA PRACOVIŠTI	21
3 ZVLÁDÁNÍ STRESU	23
3.1 INDIVIDUÁLNÍ ZVLÁDÁNÍ STRESU	24
3.2 COPING	25
3.3 ODOLNOST	26
4 VYBRANNÉ PRACOVIŠTĚ MĚSTSKÉHO ÚŘADU V PRAZE	29
5 VLASTNÍ ŠETŘENÍ.....	30
5.1 ANALÝZA VÝSTUPŮ Z DOTAZNÍKU	31
5.2 SHRNU TÍ	54
6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ	55
ZÁVĚR.....	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	58
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	61
SEZNAM TABULEK	63
SEZNAM PŘÍLOH	64

ÚVOD

Stres je v dnešní době často diskutovaným tématem. Jedná se o problém týkající se mentálního zdraví v dnešním hektickém a rychlém světě. Téma stres jsem si zvolil z toho důvodu, že se s ním sám setkávám v každodenním životě, ať už v prostředí práce či v osobním životě. Téma je zaměřeno na stres na pracovišti, protože pracovní prostředí se lépe definuje a zde se vyskytující stresory jsou častější nebo se jedná o věci, které prožívá více lidí najednou. Na problematiku stresu na pracovišti mají vliv jak nároky zaměstnavatelů, tak i nároky klientů, které jsou pracovníkům kladeny, dané nároky se v dnešní době stále a stále zvyšují, z čehož jsou pracovníci čím dál tím více ve stresu

Cílem bakalářské práce je prozkoumat stresory na zvoleném pracovišti v rámci několika odborů na jednom městském úřadě v Praze a jak často se objevují u zaměstnanců. Hlavním cílem je poté porovnání výsledků mezi jednotlivými generacemi. V neposlední řadě je cílem navrhnout různá řešení, která by mohla vést ke snížení či eliminaci daných stresorů.

Teoretická část vychází z vybrané odborné literatury, která je zaměřena na tematiku stresu ať už z čistě psychologického či pracovního hlediska.

Praktická část představuje zvolené odbory vybraného městského úřadu v Praze, vyhodnocuje výstupy z dotazníkové šetření mezi zaměstnanci příslušných odborů, odpovídá na výzkumné otázky a uvádí různá doporučení na snížení se výskytu či eliminaci zjištěných stresorů, která by mohla být po menších úpravách aplikována i na ostatních úřadech.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINICE STRESU

Stres je termín, s nímž se setkává většina lidí, neboť se jedná o často diskutované téma. Existuje mnoho článků, které nabízejí rady, jak se stresu vyvarovat nebo s ním bojovat, a to jak na internetu, tak v knižních publikacích. I přesto, že spousta odborníků zabývajících se stresem, vysvětluje pojem „stres“ lehce jinak, jeho podstata zůstává stejná. Křivohlavý popisuje stres jakožto situaci, díky které se člověk ocitne pod tlakem nepříznivých životních podmínek. Tyto tlaky a vlivy, které působí na jedince ve stresových situacích, jsou označovány jako "stresory". Každý člověk má určitou kapacitu na zvládnutí situací a překonání stresu. Pokud je ale intenzita stresu vyšší než daná kapacita, situace se stává nevladatelnou. V takových situacích dochází k celkovému napětí organismu a narušení jeho rovnováhy. (Křivohlavý, 2009)

Joshi (2007) se zastává stejné definice jako Křivohlavý, a to takové že stres je narušení rovnováhy (homeostázy). Battisonová (1999) stres popisuje jako kombinaci fyzických, duševních a emočních projevů, které následují jako reakce na tlak, obavy a úzkost. Joshi (2016) se zaujímá postoje, že slovo stres je definováno spíše ve smyslu tlaku/důrazu než ve smyslu omezení/útlaku. Nakonečný (2004) poskytuje definici, ve které tvrdí, že v širším pojetí znamená psychická zátěž psychofyziologické změny, které jsou vyvolávány situacemi, kterým se nelze přizpůsobit, resp. takovými situacemi které od nás vyžadují nadměrné psychické nebo také i psycho-fyzické vypětí. Nakonečný (2004) Lidově se pod pojmem stres ukrývají i věci jako např. konflikt, úzkost ale i celkově nepříjemně pociťované situace.

Hans Selye stres definoval jakožto charakteristickou fyziologickou odpověď organismu na jeho poškození či ohrožení. Tato odpověď se na jedinci začne projevovat skrze tzv. obecný adaptační syndrom, který bude vysvětlen později (Selye, 2016)

1.1 Typy stresu

Když si čteme články o stresu, je stres často popisován jako negativní projev moderní doby. Ne každý ale ví, že stres se dále dělí podle jeho vlivu na člověka na tzv. dobrý stres neboli eustres a na tzv. špatný stres neboli distres. Plamínek (2013) popisuje stres jako „stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty (stresory)“. Právě slovo „napětí“ je to, co vzbuzuje u lidí chybné myšlenky o stresu.

Eustres

Situace, při kterých můžeme být pod vlivem stresu i přesto že je vnímáme jako příjemné jsou např. poznávání, radost, objevování nových míst či věcí. Stres, který v těchto chvílích pociťujeme se nazývá eustres. Eustres v našem těle uvolňuje hormony, které přináší pocity radosti, štěstí a uvolnění.

Přestože ve chvílích, kdy prožíváme eustres pociťujeme stejné příznaky jako u „skutečného“ stresu, třeba pocení rukou, není eustres pro člověka nijak nebezpečný, naopak bylo dokázáno, že je zdravý a životně důležitý. (Geisselhart & Hofmann-Burkart, 2006).

Distres

Distres neboli také „pravý“ stres, se na našem těle projevuje pocitem útlumu, zklamání anebo dokonce ztráty motivace. Distres způsobuje pocity, které pociťujeme nepříjemně a celkově nás vysilují. Zatímco eustres uvolňoval v našem těle pozitivní hormony, distres v těle začne uvolňovat látky, které mohou být pro naše tělo nebezpečné z toho důvodu, že je nemáme kde spotřebovat (Plamínek, 2013).

Nadměrná zátěž může organismu uškodit natolik, že nebude nadále schopen zvládat těžké životní situace. Distres přispívá ke vzniku onemocnění (somatické, psychosomatické, psychiatrické), a v extrémní případech může dokonce zapříčinit smrt (Křivohlavý, 2009).

Nesmíme tedy zapomínat na to, že každý jsme jiný, a proto vnímáme situace odlišně. To, co může jeden vnímat jako pozitivní událost, může další vnímat negativně.

Hypostres a hyperstres

Zatímco eustres a distres byly formy negativního a pozitivního stresu, hypostres a hyperstres jsou formy slabšího a silnějšího stresu. Začneme nejdříve hypostresem, což je tedy slabší forma stresu. Tato forma stresu je pro organismus neškodná a organismus si na něj dokáže bez větších problémů zvyknout a přizpůsobit se mu. Hypostres nedosahuje takových výšek, že by se jednalo o něco nezvladatelného, což ale neznamená, že dlouhodobá působnost hypostresu nemůže způsobit vážné následky (Křivohlavý, 1994).

Na druhou stranu hyperstres je stav neustálého distresu. Hyperstres na rozdíl od hypostresu dosahuje vyšších hranic nezvládnutelnosti. Jedná se o stav, který jedinci negativně ovlivňuje jeho výkonnost a vztahy s ostatními. Hyperstres může vést např. k syndromu vyhoření, psychickému zhroucení a v extrémních případech až k srdečním záchvatům (Carneige, 2011).

1.2 Koncepce stresu

Koncepce stresu je z vědeckého hlediska hlavně biologická. Pokud se budeme bavit o stresových reakcích, v podstatě se jedná o obranné ale i nouzové reakce, snažící se zvládnout situaci, ve které se nacházíme a obnovit stabilitu organismu (Šnýdrová, 2006).

Hans Selye se proslavil tím, že výsledky zkoumání stresu získal z jeho výzkumů na zvířatech. Zkoumaná zvířata postupně vystavoval trvalému nadměrnému hluku, vysokým teplotám ale také i jiným stresům. Zvířata reagovala tím, že postupně prošla určitými fyziologickými změnami. Pokud se zvířatům proces adaptace nepodařil, zahynula. Tyto fáze reakcí na stresové situace platí nejen pro fyzické stresory ale i pro psychické stresory, tj. psychické činitele stresu, jako jsou například smrt osoby blízké, uvěznění atd. (Křivohlavý, 2009).

Byl to právě Selye, který nejpřesněji definoval koncepci stresu, jakožto nespecifickou biologickou odpověď organismu na požadavky, které mu jsou kladeny (Vašina & Zášková, 1996).

Další koncepce, která se snaží vysvětlit psychologické redukce a produkce stresu, je koncepce psychologická. Nesmíme ale zapomenout na skutečnost, že i pouhé předvídaní objevení se nějakého stresoru vyvolá stresovou reakci, tedy stresová reakce může být vyvolána pouhou anticipací stresoru.

1.3 Stres v kontextu psychologie zdraví

Jednou z otázek, která se při povídání o stresu objevuje je „V jakém vztahu je zkoumání stresu a subdisciplína psychologie zdraví?“

Co je to nemoc? Obecně je nemoc chápána jako setkání organismu se škodlivinou z jeho prostředí (tzv. noxou). Podle Světové zdravotnické organizace (zkr. WHO) uvádí definici zdraví jako „stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, nikoli pouze jako nepřítomnost choroby“.

„Souhrn reakcí organismu na poruchy rovnováhy mezi ním a prostředím“. Takto zní definice nemoci Baštecké a Goldmana, s tím že i jejich definice se odkazuje na definici od Světové zdravotnické organizace. Z této definice je jasné, že pojem stres má k termínu nemoc velmi blízko, ať už v každodenním životě či ve vědeckém jazyce.

Baštecká a Goldman (2001) uvedli, že „...ve výše uvedené definici bychom mohli zaměnit slovo „nemoc“ za slovo „stres“ a nikdo by nic nepoznal.“ Stres je podle této definice neodlučitelnou součástí psychologie zdraví.

1.4 Zkoumání stresu v historii

Následující kapitola bude věnována různým pohledům na stres. Představeno bude několik klíčových psychologů, kteří se v historii věnovali výzkumu stresu a přináší nový pohled na stejné téma.

I. P. Pavlov

Všichni jsme asi slyšeli o ruském psychologovi I. P. Pavlovovi. Jeho nejznámější pokusy byly právě ty, zaměřující se na podmíněné reakce, ve kterých psy vycvičil, aby vlivem určitých změn okolního prostředí očekávali potravu. Pavlov byl tedy prvním psychologem, který se věnoval zkoumání fyziologických změn v organismu zvířete (především u psů). Zaměřil se na změny, které nastali v situaci zátěže.

Náplň experimentů byla taková, že psovi ukazoval kružnici a poté ho nakrmil. Někdy mu místo kružnice ukázal elipsu a místo krmení dal psovi elektrický šok. Pes se na základě těchto podnětů rychle naučil rozeznat rozdíl mezi elipsou a kružnicí. Při pohledu na kružnici začal pes produkovat sliny a žaludeční šťávy, protože si s obrazcem spojil činnost krmení. Pavlov začal upravovat poloměr os, čímž se kružnice a elipsa začali více a více podobat, ale i přesto pes bez větších problémů poznal, co je kružnice a co elipsa. Postupně se ale u psa narazilo na hranici, kdy pes nedokázal objekty rozeznat. Pavlov tento stav nazval „stržení vyšší nervové činnosti“. V tomto stavu se pes začal chovat apaticky a agresivně (Křivohlavý, 1994).

Walter B. Cannon

Dalším, kdo studoval stresové reakce na zvířatech byl americký fyziolog Walter B. Cannon. Cannon ve svých pokusech studoval způsoby sebeobrany u kočky, když byla kočka vystavena agresivním útokům od psa. Během svého výzkumu objevil dva vzorce chování, které se objevili po různých druzích napadení. Nazval to teorií F&F (fight or flight) neboli boj či útěk. Mezi těmito reakcemi existoval pouze jediný rozdíl, a to byla intenzita projevů, která byla dána intenzitou ohrožení. Podle Cannona jsou F&F reakce vrozené a jejich funkce je zajištění přežití organismu (Walter Bradford Cannon, 2002).

Hans Selye

Asi nejznámějším psychologem, který se kdy věnoval výzkumu stresu, byl rakušan Hans Selye, považován za otce moderního výzkumu stresu. Jeho experimenty se věnovaly tomu, co se děje v organismu zvířat, konkrétně krysy, po vystavení extrémním podmínkám jako např. extrémně vysoká

teplota, nadměrná zátěž atd. Po vyhladovění krys provedl Selye řadu pitev, díky kterých zjistil že se u krys vyskytla zvýšená funkce nadledvinek, způsobená stresovými situacemi, kterým byly vystaveny. V průběhu těchto pitev zjistil, že všechny části hladovějících krys mají nižší váhu, než by měly, všechny až na již zmíněné nadledvinky (Křivohlavý, 2009).

Jedním ze Selyeho objevů je tzv. obecný adaptační syndrom neboli „GAS-General Adaptation Syndrom“. Jedná se o odpověď organismu na určitou zátěž. Konkrétně se tedy jedná o to, že fyziologické reakce organismu vykazují jakousi stálost, a to bez ohledu na to o jaký druh zátěže se jedná. Tento syndrom má podle něho tři fáze: poplachová fáze, rezistenční fáze a fáze vyčerpání (Křivohlavý, 2009).

První fáze, tzv. fáze poplachová, nastává po střetnutí organismu s daným stresorem, a organismus si přitom uvědomí zátěž které je vystaven a na tomto základě začne okamžitě mobilizovat všechny obranné možnosti. Postupně se tedy začne zvyšovat činnost sympatického nervového systému a do krve se začne dostávat hormon zvaný adrenalin, jehož přítomnost způsobí zvýšení krevního tlaku, zrychlení dechu. Poté je tělo připraveno na reakci F&F (fight or flight) (Křivohlavý, 2009).

Po fázi poplachové nastává druhá fáze, tzv. fáze rezistenční. V průběhu rezistenční fáze se tělo začíná vypořádávat se stresorem a snaží se nalézt účelnou strategii, díky které by mohlo stresor překonat, anebo by aspoň došlo k jeho zmírnění. Vývoj rezistenční fáze záleží na intenzitě stresoru, a na odolnosti organismu. V případě dlouhodobého setrvávání rezistenční fáze se stav organismu začne postupně zhoršovat. V případě výhry organismu v tomto „souboji“ se stresorem další fáze nenastává. Pokud je organismus slabší než stresor, nastane pro organismus poslední fáze, tzv. fáze vyčerpání. Ve fázi vyčerpání dochází k selhání obranných reakcí a organismus se začne postupně hroutit (Křivohlavý, 2009).

Richard S. Lazarus

Vůbec prvním, kdo se zabýval lidským pojetím zvládnání těžkostí, byl americký psycholog Richard S. Lazarus. Lazarus zkoumal, co se odehrává v lidské psychice po vystavení těžké životní situaci, konkrétně jaké následky měla na lidskou psychiku druhá světová válka. Lazara zajímalo, proč se někteří jedinci se vzpomínkami na válku vyrovnali, zatímco jiní ne. Dával důraz především na kognitivní hodnocení působícího stresoru (Křivohlavý, 2009).

Lazarus vytvořil také model dvojího zhodnocování. Prvotní zhodnocení situace vyjadřuje uvědomění si míry ohrožení a druhotné zhodnocení se zabývá možnostem zvládnání dané stresové situace. V závěru tedy přišel na to, že nezáleží na tom, jaký stresor nás ohrožuje, ale za jaké ohrožení ho považujeme (Křivohlavý, 2009).

1.5 Stresory a salutory

Vznik stresu je vždy spojen s určitými životními faktory a vlivy, které ovlivňují jedince. Tyto faktory mohou být jak pozitivní, tak negativní. Proto je důležité rozlišovat dva základní pojmy, které jsou spojeny s vznikem stresu.

Stresory

Obecně se pod pojmem stresory skrývají negativně působící vlivy na člověka, konkrétní příčiny zátěžových situací a fyzické a psychické požadavky prostředí. Jednoduše řečeno je stresor příčina stresu. Stresorem může být např. nedostatek potravy, chlad, což jsou faktory materiálního rázu. Dále to ale může být např. nepříjemná životní situace, třeba agresivní chování vůči nám, ohrožení zdraví nebo sociální pozice či konflikty (Mayerová, 1997).

Podle Selyeho je stresorem všechno, co vyžaduje po organismu jakýsi druh přizpůsobení. Pokud toto vyjádříme fyziologickými pojmy, pak může být podnět považován za stresor až v té chvíli, kdy vyvolá stresovou reakci organismu, jedná se tedy o všechny vlivy, které zvýší hladinu ACTH v krvi¹ (Mohapl, 1992).

Co se týče emočních irelevantních podnětů, tak ty se stresorem stát nemohou. Schopnost podnětové situace vyvolávat stres neboli stát se stresorem, je závislá na vztahu subjektu k dané situaci (Machač, Hoskovec & Macháčová, 1984).

Salutory

Salutory jsou opakem stresoru. Jedná se o faktory, které v těžké situaci jedince naopak od stresorů posilují, povzbuzují a dodávají mu sílu a odvalu k pokračování v zápase se stresorem. Salutor je například smysl činnosti, kterou vykonáváme, nebo třeba i pochvala, uznání od lidí, na kterých nám záleží nebo si jich vážíme atd. (Křivohlavý, 2009).

V případě, že se člověk dostane do nerovnovážného stavu v důsledku působení stresoru, tak působením salutoru se stav člověka vrátí do rovnováhy. Pokud je tedy podíl stresorů a salutorů vyrovnaný, pak není člověk ve stresu.

Křivohlavý (1998) tvrdí, že aby salutory převažovaly nad stresory, lze udělat následující:

1. Přidat na straně salutorů – např. relaxace, sport nebo děláni něčeho co nám přináší radost
2. Ubrat na straně stresorů – např. přenést část zodpovědností na jinou osobu

¹ACTH je adrenokortikotropní hormon, který má na starost činnost kůry nadledvin

1.6 Příznaky stresovanosti

Jak veřejně prohlásila Světová zdravotnická organizace (WHO), stres je jedním z největších zdravotních rizik 21. století. Stres se stal největším civilizačním problémem.

Stresový stav může být navozen např.:

- Přímým podnětem
- Očekáváním (anticipací)
- Vzpomínkami z minulosti
- Interpretací (vysvětlením) významu podnětu pro sebe

Poznat, jestli je člověk pod vlivem stresu či ne, nebývá až tak složité. Mnohem obtížnější bývá určení stupně stresovanosti. Ten můžeme určit z množství a z intenzity příznaků stresovanosti. Podle Vobořilové (2015) lze příznaky pozorovat ve třech základních oblastech:

- Fyziologické,
- Emoční,
- Behaviorální

Příznaky stresovanosti v oblasti fyziologické

Většinou si lidé všimnou právě tělesných příznaků prožívání stresu. To, že na sobě vidí důsledky stresu je docela postraší, zejména proto že je nenapadne, že stres má i tělesné reakce.

Krátkodobý stres a jeho důsledky na zdraví člověka

Stresory, se kterými se v dnešní době setkáváme mají charakter psychologického ohrožení. Při působení stresových mechanismů posléze dochází k dlouhodobému přetěžování organismu. Působí-li na nás stres, dochází v organismu k vylučování stresových hormonů adrenalinu a kortizolu a také ke zvýšené aktivitě nervové soustavy. To všechno uvádí do chodu řetězovou reakci organismu: zrychlení dechu, srdce a krevní oběh začnou pracovat intenzivněji, krevní tlak stoupá a obranyschopnost organismu klesá.

Dlouhodobý stres a jeho důsledky na zdraví člověka

Dlouhodobý stres je základním problémem v postmoderní společnosti. Je vědecky prokázáno, že dlouhodobý stres vede k přetěžování tělesných systémů, psychiky a může také později vést k různým onemocněním (např. chronické bolesti, nespavost, kožní problémy, zažívací potíže).

Příznaky stresovanosti v oblasti emoční

Emoce, jsou vlastně ve své podstatě motiv k jednání. Původně se jednalo o okamžité pokyny organismu pro zvládnání životních situací vštěpené již našim prapředkům, které byly výhodné a evoluce je tedy ponechala. Tyto vrozené dispozice jsou dále formovány našimi osobními životními zkušenostmi a kulturou.

Mezi akutní příznaky stresovanosti v oblasti emoční patří např.: pocit nervozity, neschopnost se soustředit, pochybování o sobě samém, negativní myšlenky.

Mezi chronické příznaky stresovanosti v oblasti emoční patří např.: pocit bezmocnosti, pocit frustrovanosti, deprese, strach a úzkost.

Příznaky stresovanosti v oblasti behaviorální

Do oblasti behaviorální patří nervózní chování, odkládání nepříjemných úkolů, vyhýbání se rozhodování a kontaktům s lidmi nebo naopak zrychlení pracovního či životního tempa. Mezi příznaky behaviorálního stresu lze zařadit i takové projevy v chování jako je zvyšování hlasu, zapomětivost, netrpětivost, vzteklost apod.

2 STRESORY V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ

Pracovní prostředí může být jedním z nejčastějších zdrojů stresu v našem životě. Pracovní náplň, konflikty s kolegy a nadřízenými a další faktory mohou způsobit, že se cítíme pod tlakem a ztrácíme kontrolu nad svým životem. Dlouhodobý pracovní stres může mít negativní vliv na naše zdraví a pohodu, zvýšit riziko vzniku fyzických a psychických onemocnění a ovlivnit naši kvalitu života.

V této kapitole se budeme věnovat stresorům v pracovním prostředí a bude popsáno, jaké jsou hlavní zdroje pracovního stresu.

2.1 Mikroklimatické podmínky pracovního prostředí

Jedná se o vnitřní faktory, které souvisejí s vnitřním prostředím firmy a s danou prací. Pracovník by měl mít vyhrazený prostor, ve kterém bude schopen vykonávat bez problému svoji práci. Ovšem existují i zaměstnání, u kterých není možné zajistit eliminaci veškerých nepříznivých faktorů. Zaměstnavatel by měl mít v zájmu bezpečí a pohodu svých pracovníků a měl by se snažit o eliminaci nebo alespoň minimalizaci daných rušivých jevů. Do skupiny špatných pracovních podmínek patří např. zápach, špatné osvětlení, hluk, špatná teplota (ať už příliš vysoká či nízká), vlhkost prostředí a prašnost. Zmíněné podněty mají na nás negativní dopad ať už psychicky nebo fyzicky. Jejich působení se projevuje např. větší únavou či zhoršují náladu. Mohou také zvyšovat podrážděnost, která následně může vést ke špatným vztahům mezi pracovníky (Křivohlavý, 2009).

Zápach

I nepříjemný zápach může být důvodem ke znepríjemnění našeho pracovního dne. Podle Jokla se takové prostředí nazývá odérovým prostředím. Odérem může být nepříjemný pach ale také i vůně. Pachy sice nemají vliv na naše zdraví, ale časté a dlouhé vystavení různým pachům může postupně začít působit na naši psychiku. Záleží na koncentraci pachu, ale pach může způsobovat člověku problém se soustředěním a snížit jeho výkonnost, a může navodit pocit nechutenství či nevolnost. Při řeči o zápachu nesmíme zapomenout na typ povolání, které vykonáváme. Měli bychom především dbát na osobní hygienu, ať už pro vlastní pocit čistoty, nebo abychom nebyli zdrojem nepříjemného pachu pro naše kolegy či zákazníky. Pozor bychom si však měli dát i na to abychom nepoužívali příliš koncentrované nebo nápadité vůně, což by mohlo obtěžovat lidi v našem okolí. V určitých případech může i nepříjemný zápach působit jako stresor pro zákazníky či kolegy (Jokl, 1984).

Osvětlení

Dalším vlivem, který může mít negativní následky je špatné osvětlení. Denní světlo je pro lidské oko tou nejlepší možností, avšak takové světlo není možné vždy zajistit. V případě že je denní světlo nepřístupné, měl by být zajištěn přístup správného umělého světla. Takové světlo je rovnoměrné a v žádném případě by se nemělo jednat o problíkavající světlo. Barva umělého osvětlení by se měla co nejvíce podobat přirozenému světlu. Dlouhodobé vystavování špatnému světlu může vést k různým problémům se zrakem. V určitých případech se můžeme setkat s bolestí očí či celé hlavy. Na pracovištích se často vyskytují světla, která vydávají nepříjemný monotónní zvuk, tzv. bzučení, což je velmi rušivé někdy až otravné. Pokud se v takovém prostředí vyskytujeme krátkodobě, např. jeden den, jsme schopni takové světlo akceptovat. Pokud ale budeme špatnému osvětlení vystaveni dlouhodobě, můžeme cítit podráždění a nebudeme schopni se plně soustředit na plnění úkolů. (Michalík, 2009)

Hluk

Vliv, který se často projevuje na pracovištích je hluk. Křivohlavý (2009) upozorňuje na hluk svojí paletou stresorů z oboru pracovních podmínek. Hluk je nežádoucí, nepříjemný či otravný zvuk. Daný zvuk může v jedinci vyvolat stres či nervozitu. Mezi příznaky nadměrného, nevyžádaného hluku, patří např. bolest hlavy, pocit podráždění nebo třeba zhoršení nálady. Takový zvuk by měl být zcela odstraněn nebo alespoň minimalizován. Dalším řešením může být přesunutý zdroj zvuku někam, kde nebude způsobovat problémy (Křivohlavý, 2009).

Teplota

Pro pocit klidu člověka by se teplota měla v zimním období pohybovat mezi 20°C a 23°C, a v letním období mezi 23°C a 26°C. Teplotu lze ve většině budov ovlivnit pomocí klimatizace a topení. Venkovní podmínky není možné ovlivnit, a proto by se zaměstnavatel měl přizpůsobit a zajistit různé pomůcky, které by mohli vykonávání práce zpříjemnit. Stres může být způsoben vysokou či velmi nízkou teplotou, protože člověk se nemůže cítit příjemně a nejsou uspokojeny jeho základní potřeby (Michalík, 2009).

Vlhkost vzduchu

Ne tak častým stresorem je právě vlhkost vzduchu. Pro lidské pohodlí je optimální úroveň vlhkosti mezi 40 a 60 procenty. Pokud se drží v tomto rozmezí, nezpůsobuje člověku žádné nepříjemnosti. Nejjednodušším řešením pro udržení optimální vlhkosti jsou rostliny. Kromě toho, že zvyšují estetiku prostoru, také přirozeně zvlhčují vzduch a mohou pomoci předcházet suchu na sliznici a podráždění očí (Michalík, 2009).

Prašnost

V případě prašnosti je nutné sledovat složení prachu, jeho obsah ve vzduchu, délku jeho působení na jedince a sledovat následky na naše zdraví. Prach má negativní vliv na naše oči, nos, ústa a pokožku (Hollerová, 2007).

Hollerová (2007) tvrdí, že nám prach způsobuje problémy dýchacího ústrojí. U jedinců vystaveným nadměrnému prachu se vyskytují chronické záněty průdušek, průduškové astma a také dráždivý kašel. Nepříjemné pocity, které se začínou vyskytovat při dlouhodobém vystavení prachu, mohou v jedinci vyvolat fyzickou ale také i duševní nepohodu. Mezi projevy psychické nepohody při práci v nepříjemném prašném prostředí patří např. nervozita, podrážděnost či nevolnost.

2.2 Vnitřní prostory a zařízení

Rozvržení prostoru

Pro vytvoření harmonického, klidného a pohodového pracovního prostředí je nutné dodržet několik zásad. Kancelář může být přizpůsobena pro jednoho pracovníka anebo se o jednu kancelář dělí dva a více pracovníků. V dnešní době je velmi populární forma tzv. open space. Jedná se o prostor, kde se vyskytuje více pracovníků najednou. Mezi pozitiva tohoto typu rozvržení pracovního prostoru patří např. rychlá komunikace mezi kolegy anebo třeba nízké náklady na její zhotovení. Na druhou stranu mezi negativa patří např. nedostatek soukromí, horší koncentrace na práci anebo přínos většího hluku, než kdyby byl jedinec v samostatné kanceláři. Pro některé typy lidí je představa sdíleného prostoru příznivá, dává jim to možnost prohloubení vztahů s kolegy, přátelské prostředí atd. ale pro ostatní může být představa sdíleného prostoru stresující, což může vést např. k snížení rychlosti výkonu práce (Michalík, 2009).

Zaměstnancům může být také příjemná možnost dotvoření vlastního pracovního místa, např. fotografiemi rodiny, protože jim to navodí pocit, že ve firmě mají své vlastní místo. Tím se omezí případné negativní pocity, které mohou vést ke zbytečnému stresu (Michalík, 2009).

Sezení u PC

Další věcí, která může přinést špatnou náladu a duševní nepohodu je bolest zad a krční páteře. Proto se i nepohodlná židle může považovat za zdroj stresu. Vhodnou židli by měli mít především pracovníci, kteří tráví celé dny u počítače na svém pracovním místě. Ne každý má stejné nároky, a proto by židle měla být nejenom pohodlná, ale především nastavitelná, aby si ji mohl každý přizpůsobit k uspokojení vlastních potřeb (Bezpečnost práce, 2016).

2.3 Další možné stresory na pracovišti

Pracovní doba

Lidské tělo je stavěné tak, že ráno je plné energie a odpočaté, zatímco v noci je nastaveno na režim spánku, a proto není schopno v noci vydávat vysoké výkony. Na různé změny spánku, např. noční směna může tělo reagovat např. větší únavou, bolestmi hlavy nebo i vyčerpáním.

Fontana ale tvrdí, že všichni máme tento spánkový cyklus nastavený jinak. Někteří jsou výkonnější v ranních hodinách, tzv. ranní ptáče, zatímco jiní podávají větší výkony v nočních hodinách, tzv. noční sova. Tento rytmus můžeme mít sice odlišný, ale to nemění nic na faktu, že bylo naše tělo po staletí zvyklé na určitý rytmus, a proto si může těžko zvykat na práci přes noc. Fontana neopomenul připomenout, že velmi stresující je ten typ práce, kde jedinec čeká na to, až ho zavolají do služby. Takový člověk musí být neustále v pozoru a je pro něho náročnější si plánovat soukromé záležitosti. Ve volném čase je tedy stále v pozoru a čeká, kdy bude povolán do práce (Fontana, 2016).

Práce přesčas

S pracovní dobou souvisí i práce přesčas, což je pracovní doba překračující 40 hodin týdně. V takové situaci, kdy pracovní doba překročí již zmíněných 40 hodin, je člověk vystaven nadměrné zátěži, což může snížit jeho produktivitu a kvalita práce se bude stále zhoršovat. Pracovník by tedy měl pracovat přesčas pouze v krajních případech, aby nedošlo k úplnému vyčerpání organismu (Arnold, 2007).

Odpovědnost

Dalším nebezpečným faktorem je odpovědnost. Arnold se zastává názoru, že odpovědnost se rozlišuje na odpovědnost za lidi a odpovědnost za věci. Do odpovědnosti za věci řadíme např. dlouhodobé rozpočty, finanční plány atd. Odpovědnost za lidi je náročnější, protože se do ní řadí odpovědnost za to, aby pracovníci správně odvedli zadaný úkol a dodrželi tzv. deadline neboli termín odevzdání (Arnold, 2007).

Na druhou stranu Fontana tvrdí, že každý, kdo má v práci nějakou formu odpovědnosti, musí vykonávat nejrůznější důležitá rozhodnutí, a ne vždycky lze všem vyhovět. Pro některé zaměstnance je odpovědnost pouze starostí, zatímco pro jiné může odpovědnost dodávat pocit prospěšnosti a připadají si poté důležitým článkem společnosti (Fontana, 2016).

Finanční ohodnocení

Spravedlivé finanční ohodnocení zaměstnanců je důležitým faktorem jejich motivace a spokojenost v práci. Branham uvádí, že se často nejedná o stresor v podobě číselné částky na výplatní pásce, jak by se předpokládalo. Mnohem více je pro zaměstnance stresující fakt, že kolegové v jiných firmách s podobnou

kvalifikací a na stejných pozicích dostávají vyšší plat. Toto srovnání může být pro zaměstnance velmi frustrující a vést k pocitu nedocení a nespokojenosti. Proto by měly firmy nejen přemýšlet o výši platu, ale také o tom, jak motivovat své zaměstnance, aby se cítili ceněni a významní (Branham, 2009).

Kariérní růst

Zaměstnanci očekávají, že se jim poskytne příležitost pro kariérní růst. Každý máme různé ambice a někteří se mohou stresovat, když zjistí, že jejich pracovní pozice nemá prostor pro další postup. Když se nám nedaří naplnit naše ambice, nemůžeme se cítit plně spokojeni sami se sebou. V některých profesích očekáváme, že budeme schopni se posunout v kariérním žebříčku a tím pádem získat vyšší plat. Když se tak nestane, může to vést k pocitu nedocení a stresu, protože náš sen se nestal skutečností. Firmy by měly přemýšlet o tom, jak poskytnout svým zaměstnancům příležitosti pro růst a vývoj, aby se mohli cítit motivovaní a spokojení v práci (Fontana, 2016).

3 ZVLÁDÁNÍ STRESU

Jedním z nejvýznamnějších témat psychohygieny je právě prevence stresu a zvládání stresu v jeho počátečních fázích. Na preferenci technik zvládání stresu a obranných reakcí si musí každý individuálně přijít sám, jelikož preference, již zmíněných technik je individuálně specifická. Podle Vobořilové (2015) patří k nejčastějším antistresovým aktivitám tyto:

- antistresové programy – relaxační techniky
- antistresové aktivity v oblasti emoční
- antistresové aktivity v oblasti myšlení
- dechová cvičení
- humor

Antistresové programy – relaxační techniky

Jedná se o nejrůznější metody, podstatou je ale jejich fyzická a psychická relaxace neboli uvolnění. Prostřednictvím těchto cvičení se lze nejen naučit regulovat rovnováhu organismu mezi napětím a uvolněním, ale také i řídit koncentraci pozornosti.

Antistresové aktivity v oblasti emoční

Podstatou těchto aktivity je zvládání negativních emocí, jako je například strach, zlost, vztek, úzkost atd. Doporučeno je taktně a citlivě definovat vznik těchto emocí sobě i jiným a tím nechat situaci odeznít. Další možností je negativní emoci nechat „rozpustit“ v relaxačním stavu, čímž se emoce neutralizuje.

Antistresové aktivity v oblasti myšlení

Negativní myšlenky mají bohužel tu vlastnost, že probíhají většinou automaticky, a tak mohou posilovat stav stresu. Z toho důvodu je při překonávání stresu důležité naučit se regulovat myšlenkové pochody tak, abychom my zvládali naše myšlení – ne ono nás. Z toho vzniká tzv. „vnitřní dialog“, který spočívá především v tom, že namísto toho abychom dali spontánním negativním nápadům a myšlenkám prostor na rozpínání tak polemizujeme s nimi produkcí pozitivních myšlenek. Pokud však nejsme schopni koncentrovat se na produkci pozitivních myšlenek, nedaří se nám zlé negativní myšlenky zahnat, měli bychom vyzkoušet jinou metodu – např. dechová cvičení či relaxační techniku.

Dechová cvičení

Další metodou, jak můžeme negativní myšlenky automaticky eliminovat, je koncentrace na svůj dech. Dýcháním se totiž můžeme dostat do kontaktu a klidu se sebou samým. Tuto metodu lze opakovat několikrát denně podle potřeby, a to zcela nepozorovaně pro okolí.

Příklad dechového cvičení:

„Zkoncentrujte se na svůj dech. Počítejte vdechy a výdechy od 1 do 10 a pak začněte znovu od nadechnout (1), vydechnout (2), nadechnout (3), vydechnout (4), ... Mezi plynulým nádechem a výdechem se pokusme odstranit pauzu“ (Vobořilová, 2015).

Humor

Smích je fyziologickou aktivitou, která působí na náš organismus nestresovým způsobem. Z psychologického hlediska může smích pomoci zmenšit vnímání problémů, může snížit hladinu stresových hormonů v těle a zvýšit hladinu endorfinů, což jsou hormony zodpovědné za pocit štěstí a pohody. Smích také podporuje sociální interakci a vytváří pocit sounáležitosti. V dnešním světě by měli lidé více využívat pozitivní účinky smíchu a zlepšovat tak své zdraví a pohodu.

3.1 Individuální zvládání stresu

Plamínek (2013) uvádí tři skutečnosti, týkající se zaměstnanců, jejich soužití se stresem a také s jejich schopností na stres reagovat. Zaprvé, že stres je naprosto přirozenou součástí našeho života, někdy dokonce i užitečnou součástí, protože jeho vlivem jsme nuceni k aktivitě a zároveň nás chrání před nebezpečím. Zadruhé, že naše reakce na stresové reakce jsou hodně ovlivněny našimi postoji k nim. Nakonec tedy zatřetí, že boj se stresem bychom měli boj se stresem vnímat jako soužití s ním, a ne jako válku.

Plamínek tedy zastává metodu 8P:

- Poznání-projít si v hlavě zkušenosti se stresovými situacemi a určit, co nám přivádí stres
- Predikce-na rozdíl od kroku poznání, kdy jsme se zabývali tím, co jsme prožili, tento krok se zabývá budoucími událostmi, je tedy vhodné si určit možné situace které by mohli v budoucnu nastat, abychom se s nimi mohli co nejlépe vyrovnat
- Prevence-tento krok se zabývá záměrným předcházením stresu, a cílem je omezení výskytu či snížení intenzity stresoru
- Příprava-hlavní cíl přípravy je snížení rizika nezvládnutí stresu v případě, že předchozí krok prevence nevyšel na sto procent
- Připravenost-už název tohoto kroku mluví sám za sebe, na to abychom byli připraveni se vypořádat se stresovou situací, musíme být v co nejlepším mentálním stavu, tzn. dostatek spánku a pohybu, zdravou stravu atd.
- Percepce-náš mentální stav může být velmi negativně ovlivněn stresory, lze však změnit naše vnímání, tedy začít distresy vnímat jako eustresy

- Příklad a poučení-ze zkušenosti z předešlých stresových situací lze vytvořit příklad, který si vezmeme a poučíme se z něj

3.2 Coping

V překladu znamená coping zvládání. Zvládání stresu je dlouhodobý proces, na který se každý člověk musí připravit sám. Coping je tedy vlastně schopnost, díky které si je člověk schopen poradit se zvláště obtížnou situací. S pojmem coping se pojí tzv. copingové strategie. Tyto strategie pomáhají člověku zvládat náročné situace. Bedrnová a Pauknerová (2015) popisují copingový proces následovně:

Poplachová reakce

První je tedy poplachová reakce. Ta je charakteristická tím, že si během ní jedinec teprve uvědomuje vážnost situace. Tělo se začne mobilizovat, aby bylo připraveno reagovat a zvládnout těžkou situaci. Srdce začne bušit rychleji, čímž se zvýší i krevní tlak. V té chvíli začne člověk prožívat nepříjemné pocity, čímž se dostává do časového tlaku, a dostane se do panického stavu.

Vyvažování emocí a hledání racionálního přístupu k zátěži

Navazuje fáze druhá neboli fáze vyvažování emocí a hledání racionálního přístupu k zátěži. V této fázi si začneme uvědomovat, že bychom měli problém či situaci rozumně řešit. Se svými pocity bychom se měli, pokud možno, svěřit kamarádovi či rodinnému příslušníkovi. Pokud se nám poštěstí a ten komu jsme se svěřili si prošel stejnou či podobnou situací, může nám předat nějaké zkušenosti. Pokud ovšem nemá se situací dotýčný žádné zkušenosti, může nám zkusit alespoň dát nějakou radu. Může se nám ovšem stát, že narazíme na problém, který vyžaduje náročné řešení, s čímž nám nemohou pomoci ani přátelé. V takovýchto případech je vhodné si sehnat nějakou odbornou literaturu týkající se konkrétního problému, nebo si zařídit schůzku s expertem, tedy psychologem.

Analýza zátěžové situace

Dostáváme se do fáze třetí, analýza zátěžové situace. Jak je již zmíněno v názvu, v této fázi se analyzuje příčina tíživé situace. Když již známe příčinu tak se snažíme najít řešení daného problému. V té chvíli je nám názor ostatních velmi užitečný, protože nás uklidňuje ten fakt, že si danou situací prošlo více lidí.

Získání motivace k řešení dané situace či problému

Čtvrtá fáze je fáze získání motivace k řešení problému. Motivace pro nás může být třeba potřeba danou situaci překonat. Motivace musí být přiměřená, nadměrná motivace by mohla mít efekt útlumu či selhání, stejný výsledek by nastal i v případě nedostatku motivace. Pokud se člověk vyskytne

v podobných situacích častěji, bude již na další problémy znát řešení anebo bude alespoň schopen se poučit z vlastních zkušeností a bude pro něj snazší nalézt řešení. Tato fáze má tedy za cíl se zaměřit na činnosti, jež povedou k nalezení řešení problému.

Vlastní řešení zátěžové situace

V neposlední řadě je tu ještě fáze pátá neboli fáze vlastního řešení zátěžové situace. Řešení můžeme najít dvojím způsobem. První způsob je řešení pasivní, a to odporem či odoláváním. Tento způsob řešení je možné využít u problémů, které mohou jednou samy odeznít. Existují však i problémy, které nelze řešit pasivně a musíme je řešit aktivně, tedy není možné čekat až se vyřeší samy. Situaci je tedy nutné zhodnotit a samy si musíme určit který typ řešení je nutné uplatnit.

Tento proces tedy končí tím, že se se zátěží vypořádáme. Jsou pouze dva závěry, buď jsme situaci zvládli anebo jsme selhali. Pokud jsme zátěž zvládli, dostaví se pocit uspokojení, radosti a dostaneme se do psychické pohody. Ovšem pokud jsme selhali tak se dostaví pocity nespokojenosti, poklesne nám sebejistota a začnou přicházet výčitky.

3.3 Odolnost

Odolnost je schopnost člověka se přizpůsobit různým situacím, a adekvátně se vypořádat se zátěžovými situacemi, kterým je vystaven a zvládat jejich působení.

Paulík (2017) dělí odolnost na fyzickou a psychickou.

Jednoduše řečeno, fyzickou odolnost lze hledat tam, kde se tělo namáhá. Fyzická zátěž ve vědomí a prožívání se na nás odrazí formou tělesných pocitů, které mohou být spojeny s psychickým stresem. Pod fyzickou odolnost se řadí zdravotní stav, dovednosti získané během života a vrozené funkční výkonové vlastnosti.

Psychická odolnost člověku pomáhá v tom, že se díky ní nenechá vyvést z míry vlivem zátěžových situací, a po jejím odeznění se člověk rychle vrátí do pohotovosti.

Do psychické odolnosti tedy spadá:

- schopnost klást odpor odolávat tlakům bez vážného narušení funkce psychického systému
- schopnost rychlé regenerace po zátěžové situaci
- schopnost změny osobnosti díky využití získaných zkušeností a dovedností ve stresových situacích
- schopnost připravovat a využívat vnější a vnitřní zdroje pro zvládnání životních úkolů

- schopnost rozvíjet se v adaptaci na zátěžové situace
- schopnost akceptovat své prožitky a tělesné pocity a zároveň se jim nepodvolovat a nevyhýbat a nekontrolovat je za každou cenu

PRAKTICKÁ ČÁST

4 VYBRANNÉ PRACOVIŠTĚ MĚSTSKÉHO ÚŘADU V PRAZE

Pro výzkum této bakalářské práce byl vybrán jeden odbor na městském úřadě v Praze. Jedná se o jeden z 22 „velkých“ městských úřadů v Praze. Hlavou celého úřadu je starosta stejně jako v ostatních 21 městských úřadech. Otevírací doba městských úřadů v Praze se může lišit v závislosti na konkrétním úřadu. Nicméně většina úřadů má otevírací dobu od pondělí do pátku, obvykle od 8:00 nebo 9:00 do 17:00 nebo 18:00 hodin. Některé úřady mohou mít kratší otevírací dobu, například do 16:00 hodin. Zaměstnanci musejí být v práci nejpozději 30 minut před začátkem pracovní doby, jelikož pauza na oběd se do pracovní doby nepočítá. Ve většině případů vykonávají zaměstnanci práci v rámci budovy daného úřadu, existují ovšem výjimky, kdy mají zaměstnanci tzv. pochůzky, tudíž se musejí vydat na dané místo v rámci městské části (SS, 2023).

Jak již bylo zmíněno, celý úřad má na starosti starosta, pod ním je tajemník úřadu spolu s několika místostarosty a radními. Městský úřad se dělí na odbory, což jsou sdružení zaměstnanců, která se dále dělí na jednotlivá oddělení vykonávající společné cíle. Odbory jsou většinou rozděleny na odbor bytů a nebytových prostor, dopravy, ekonomický, sociální, stavební, hospodářské správy, občansko-správní, odbor kanceláře starosty a kanceláře tajemníka. Jednotlivé úřady mohou mít i odbory další. Na úřadě jsou zaměstnáni dva typy zaměstnanců, běžný zaměstnanci a úředníci. Úředníkem se může zaměstnanec stát, pokud úspěšně projde úřednickými zkouškami (SS, 2023).

Pro účel této práce byly vybrány odbory dopravy, sociální a občansko-správní, protože se jedná o odbory, kde zaměstnanci nejvíce pracují s veřejností. Odbor dopravy má na starosti např. stav komunikací a povrchových znaků inženýrských sítí (vodovodních, plynovodních, teplovodních, elektrických, kanalizačních) a veřejného osvětlení, výdej parkovacích oprávnění do zón placeného stání na území dané městské části, výběr peněz za dopravní přestupky na území dané městské části atd. Odbor sociální má na starosti např. projednávání stížností občanů, sociální ochranu dětí a nezletilých, ustanovuje příjemce dávek důchodového pojištění atd. Odbor občansko-správní zajišťuje např. výkon státní správy na úseku matrik (ať už sňatkovou, úmrtní či rodnou), změny jména a příjmení, evidenci obyvatel atd. (SS, 2023).

5 VLASTNÍ ŠETŘENÍ

Cíl a výzkumné otázky

V praktické části byla využita metoda dotazníkového šetření. Nejdříve byl zvolen cíl průzkumu a poté byly vyvozeny jednotlivé výzkumné otázky, na které byly díky dotazníku získány odpovědi. Cílem výzkumu bylo zjistit stresory v rámci daných odborů městského úřadu. Dále bylo cílem zjistit, jestli jsou nějaké rozdíly ve vnímání stresu u různých věkových skupin (jednalo se o 2 skupiny a to do 40 let a nad 40 let), popř. jaké. Posledním cílem bylo zjistit jaké příznaky stresu u zaměstnanců. Výzkumné otázky byly určeny následující:

1. Jaké stresory se na u zaměstnanců na vybraných odborech vyskytují?
2. Existují rozdíly mezi vnímáním stresu u mladších a starších jedinců?
3. Jaké příznaky stresu se u zaměstnanců objevují?

Metoda výzkumu

Dotazník byl vyplněn elektronickou formou přes platformu Microsoft Forms. Dotazníkové šetření proběhlo v období od 17.2. 2023 do 31.3. 2023. Dotazník obsahoval 18 otázek, všechny uzavřené, respondenti tedy pouze zvolili jednu z předem připravených odpovědí.

Pro vyhodnocení odpovědí bylo použito třídění prvního stupně. Třídění prvního stupně se používá, když chceme zjistit celkové výsledky z jedné otázky. Tento typ třídění je využíván pro zjištění procentuálního zastoupení každé jednotlivé odpovědi.

Metoda výzkumu byla vybrána kvantitativní. Kvantitativní metoda se zaměřuje zjištění problémů.

Respondenti

Respondenti byli rozděleni do dvou kategorií, do 40 let a nad 40 let, a odpovědi byli tedy analyzovány pro každou skupinu zvlášť a poté porovnány rozdíly ve výsledcích. Jedním z cílů této práce bylo zjistit jaké jsou rozdíly mezi vnímáním stresorů na pracovišti právě daných dvou skupin. Dalším cílem bylo zjištění samotných stresorů na pracovišti.

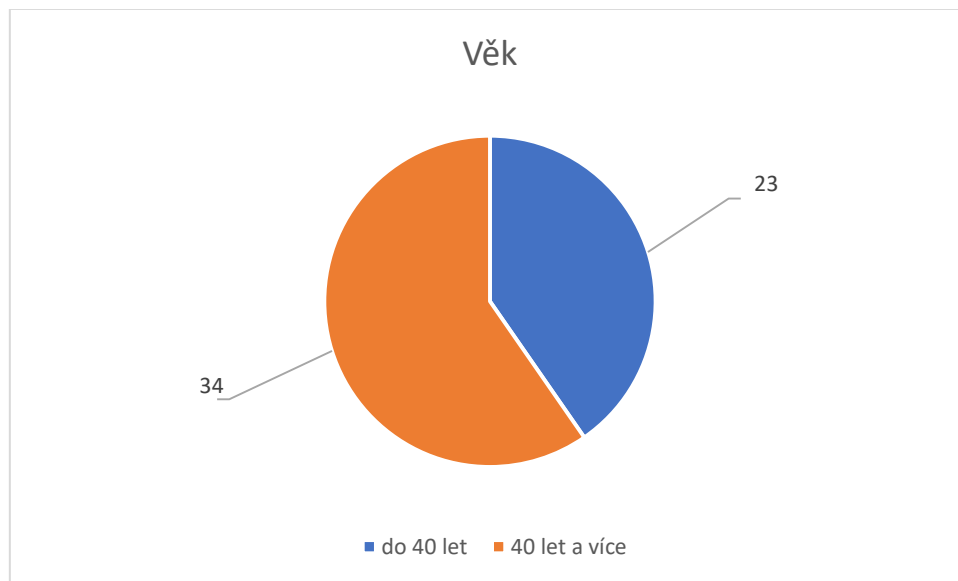
Celkem je na vybraných odborech zaměstnáno 105 zaměstnanců, ať už zaměstnanců či úředníků. Dotazník byl rozeslán všem pracovníkům daných odborů. Dotazník vyplnilo celkem 57 zaměstnanců z celkového počtu, což se tedy rovná návratnosti 55,23 %.

5.1 Analýza výstupů z dotazníku

Nyní bude následovat interpretace výsledků z dotazníku. Každá otázka bude mít uvedené vyhodnocení a budou porovnány výsledky mezi výsledky jednotlivých skupin. Veškerá data byla pro přehlednost zaokrouhlena na celá čísla.

Otázka 1: Kolik je Vám let?

Možnosti: do 43 let, 43 let a více



Obrázek 1: Věk

Zdroj: Vlastní data 1

Dotazník vyplnilo 23 jedinců starších nebo ve věku 40 let a 34 jedinců pod 40 let. Místo rozdělení podle výše postavení byly respondenti rozděleni podle věkových skupin, oproti dělení podle pracovního zařazení na vedoucí pracovníky a řadové pracovníky. Daný typ rozdělení byl zvolen z důvodu, že právě kolem 40 roku života začnou mít lidé značně jiné potřeby a zájmy.

Jedná se také o přibližnou hranici, kdy se lámou dvě generace, generace X (narození do roku 1980) a generace Y (narození od roku 1981 do roku 1996). Volba těchto dvou generací jako hranice pro věkové skupiny byla z toho důvodu, že se na vybraném pracovišti nachází nejvíce jedinců právě ve věku od 27 do 40 let a od 40 do 58 let).

V další části budou zpracována data související s první výzkumnou otázkou.

1. Jaké stresory se na u zaměstnanců na vybraných odborech vyskytují?

Otázka 2: Seřad'te možnosti podle intenzity stresu (od NEJVĚTŠÍCH stresorů po NEJMENŠÍ stresory)

Možnosti: Kolegové, Nadřízený, Zákazníci, Prostředí (osvětlení, teplota, vlhkost, zápach, hluk, prašnost), Náplň práce, Odpovědnost, Nepohodlí v kanceláři (např. špatná židle která Vám způsobuje bolest zad), Práce přesčas

V žebříčku se na prvních třech místech umístili v následujícím pořadí kolegové, zákazníci a nadřízení. Na nejnižších pozicích se umístili v následujícím pořadí odpovědnost, náplň práce a práce přesčas. Níže jsou v tabulce volby respondentů v procentech. Jednotlivé sloupce vyjadřují v procentech, kolik procent ze všech respondentů umístilo na jednotlivá místa danou možnost.

Tabulka 1: Stresory podle intenzity - celkové výsledky

CELKOVÉ VÝSLEDKY	1. volba	2. volba	3. volba	4. volba	5. volba	6. volba	7. volba	8. volba
Kolegové	35,46 %	16,42 %	8,35 %	6,05 %	10,96 %	8,35 %	12,39 %	2,02 %
Zákazníci	8,07 %	24,49 %	X	8,35 %	42,07 %	X	17,02 %	X
Nadřízený	16,42 %	24,49 %	17,30 %	8,95 %	16,42 %	X	16,42 %	X
Prostředí (osvětlení, teplota, vlhkost, zápach, hluk, prašnost)	25,05 %	17,30 %	33,44 %	8,07 %	8,07 %	X	8,07 %	X
Nepohodlí v kanceláři (např. špatná židle která Vám způsobuje bolest zad)	8,35 %	17,30 %	8,35 %	25,37 %	X	24,49 %	X	16,14 %
Odpovědnost	X	X	24,49 %	X	8,07 %	17,30 %	16,42 %	33,72 %
Náplň práce	X	X	8,07 %	24,49 %	16,42 %	33,72 %	8,35 %	8,95 %
Práce přesčas	X	X	X	17,30 %	X	41,19 %	25,37 %	16,14 %

Zdroj: Vlastní data

V každé věkové kategorii se volby lišili. Respondenti z mladší kategorie umístili na nejvyšší pozice všechny možnosti týkající se lidí, tedy kolegy, nadřízeného a zákazníky, zatímco starší kategorie tyto možnosti umístila na třetí, čtvrtou a pátou pozici tedy do prostřední části tabulky. Na horní pozice zvolili starší respondenti prostředí a nepohodlí na pracovišti. Toto může poukazovat na to, že mladší jedinci jsou více vázáni na lidský charakter a interakci s lidmi, zatímco starší jedinci mají zájem především o klidové a pohodlné pracoviště. Výsledky jednotlivých skupin jsou vidět v následujících dvou tabulkách.

Tabulka 2: Stresory podle intenzity - mladší respondenti

MLADŠÍ RESPONDENTI	1. volba	2. volba	3. volba	4. volba	5. volba	6. volba	7. volba	8. volba
Kolegové	45 %	20 %	X	15 %	5 %	X	10 %	5 %
Nadřízený	20 %	40 %	X	X	20 %	X	20 %	X
Zákazníci	20 %	40 %	X	X	20 %	X	20 %	X
Prostředí (osvětlení, teplota, vlhkost, zápach, hluk, prašnost)	X	X	40 %	20 %	20 %	X	20 %	X
Náplň práce	X	X	20 %	40 %	20 %	20 %	X	X
Odpovědnost	X	X	40 %	X	20 %	X	20 %	20 %
Nepohodlí v kanceláři (např. špatná židle která Vám způsobuje bolest zad)	X	X	X	20 %	X	40 %	X	40 %
Práce přesčas	X	X	X	X	X	40 %	20 %	40 %

Zdroj: Vlastní data

Tabulka 3: Stresory podle intenzity - starší respondenti

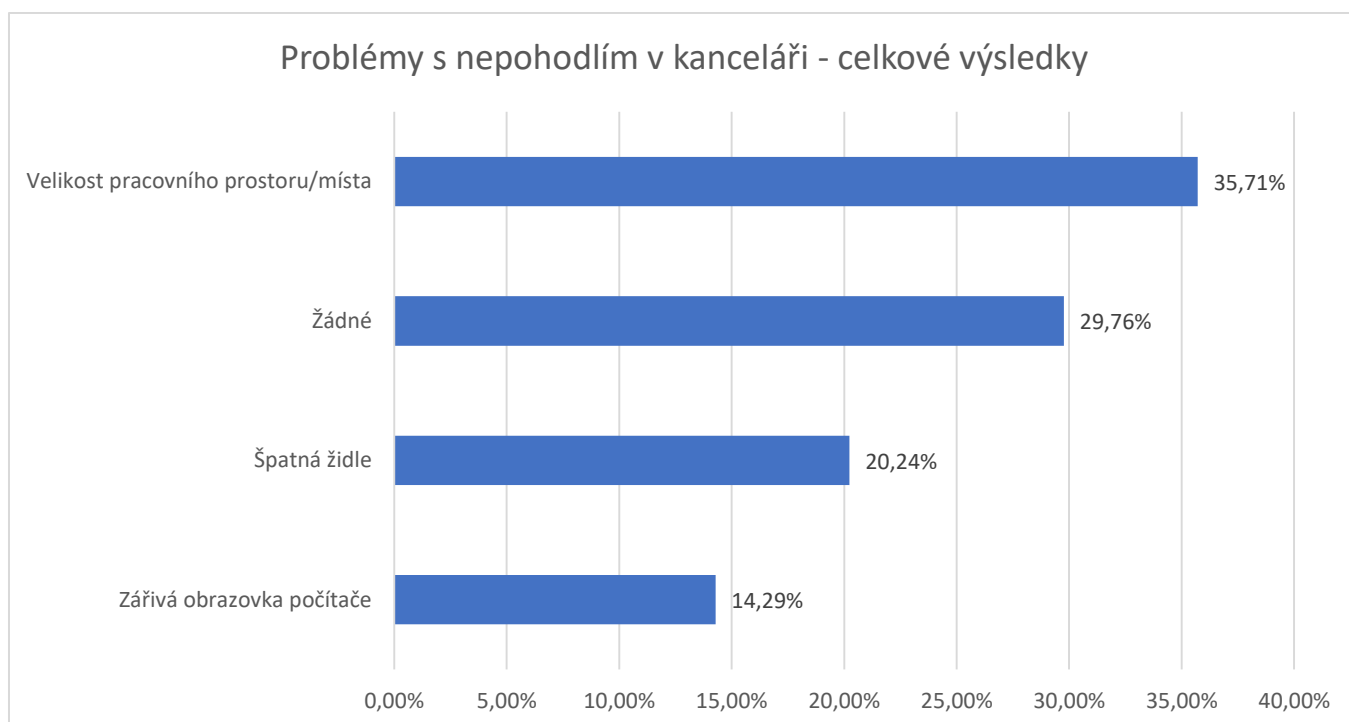
STARŠÍ	1. volba	2. volba	3. volba	4. volba	5. volba	6. volba	7. volba	8. volba
Prostředí (osvětlení, teplota, vlhkost, zápach, hluk, prašnost)	42 %	29 %	29 %	X	X	X	X	X
Nepohodlí v kanceláři (např. špatná židle která Vám způsobuje bolest zad)	14 %	29 %	14 %	29 %	X	14 %	X	X
Nadřízený	14 %	14 %	29 %	15 %	14 %	X	14 %	X
Kolegové	29 %	14 %	14 %	X	15 %	14 %	14 %	X
Zákazníci	X	14 %	X	14 %	57 %	X	15 %	X
Náplň práce	X	X	X	14 %	14 %	43 %	14 %	15 %
Práce přesčas	X	X	X	29 %	X	42 %	29 %	X
Odpovědnost	X	X	14 %	X	X	29 %	14 %	43 %

Zdroj: Vlastní data

Otázka 3: Jaké problémy máte, co se týče nepohodlí v kanceláři?

Možnosti: Špatná židle, Zářivá obrazovka počítače, Velikost pracovního prostoru/místa, Žádné

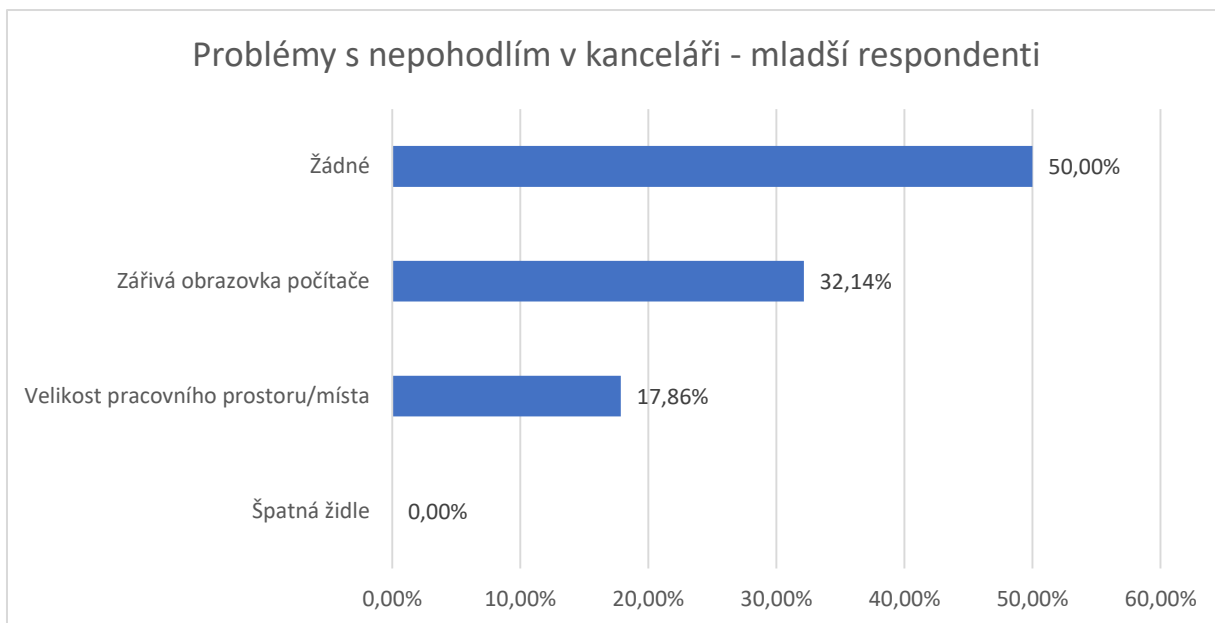
Výsledky na grafu níže, ukazují na skutečnost, že přibližně 29 % z celkového počtu respondentů nepociťuje žádné nepohodlí na pracovišti. Nicméně na prvním místě se s 36 % umístila možnost problému s pracovním místem. Důvodem by mohl být ten fakt, že se zaměstnanci dělí s jedním či více kolegy o kancelář, což jim může být nepříjemné ať už z důvodu soustředění na práci či povaze zaměstnance. Nejmenší problém pociťují zaměstnanci se zářivou obrazovkou počítače, který vnímá pouze 14 % z celého počtu.



Obrázek 2: Nepohodlí v kanceláři - celkové výsledky

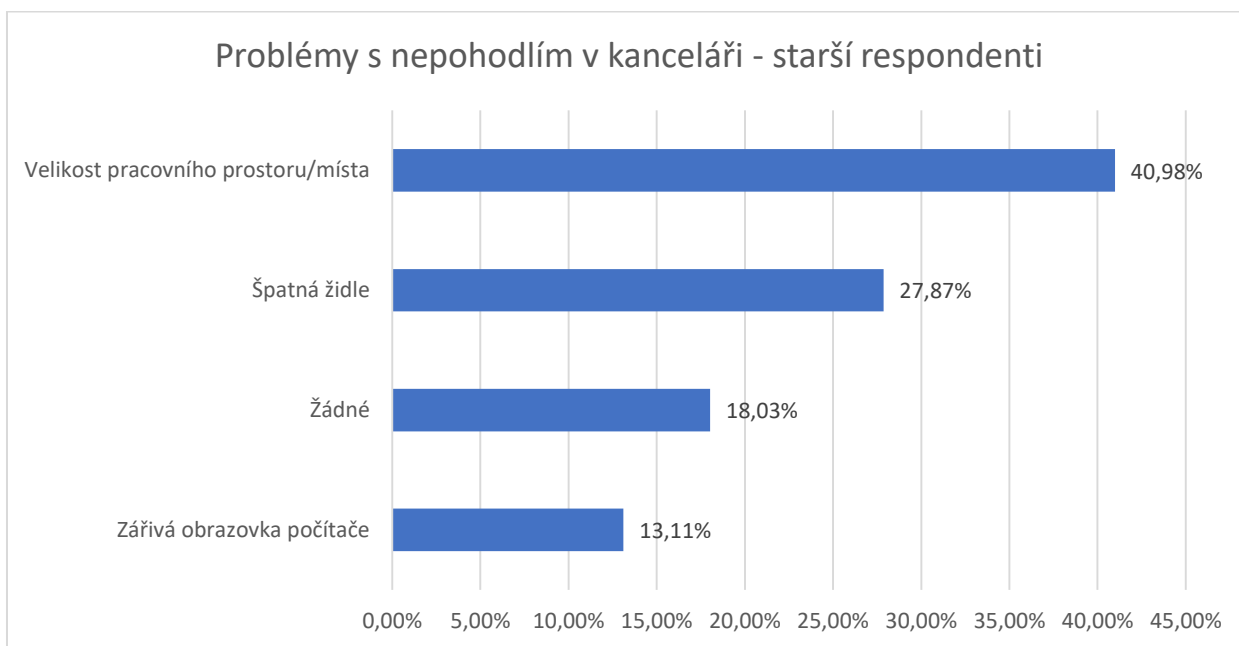
Zdroj: Vlastní data

Na dalších dvou grafech jsou data rozdělena do jednotlivých skupin. Ukázalo se, že u mladších jedinců je největší problém zářivá obrazovka počítače, vyskytující se u 32 % respondentů. Nicméně zajímavější je fakt, že 50 % mladších respondentů nepociťuje žádný problém na pracovišti. Na druhou stranu u starších jedinců byl největší problém s velikostí pracovního místa, vyskytující se u 41 % respondentů



Obrázek 3: Nepohodlí v kanceláři - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data



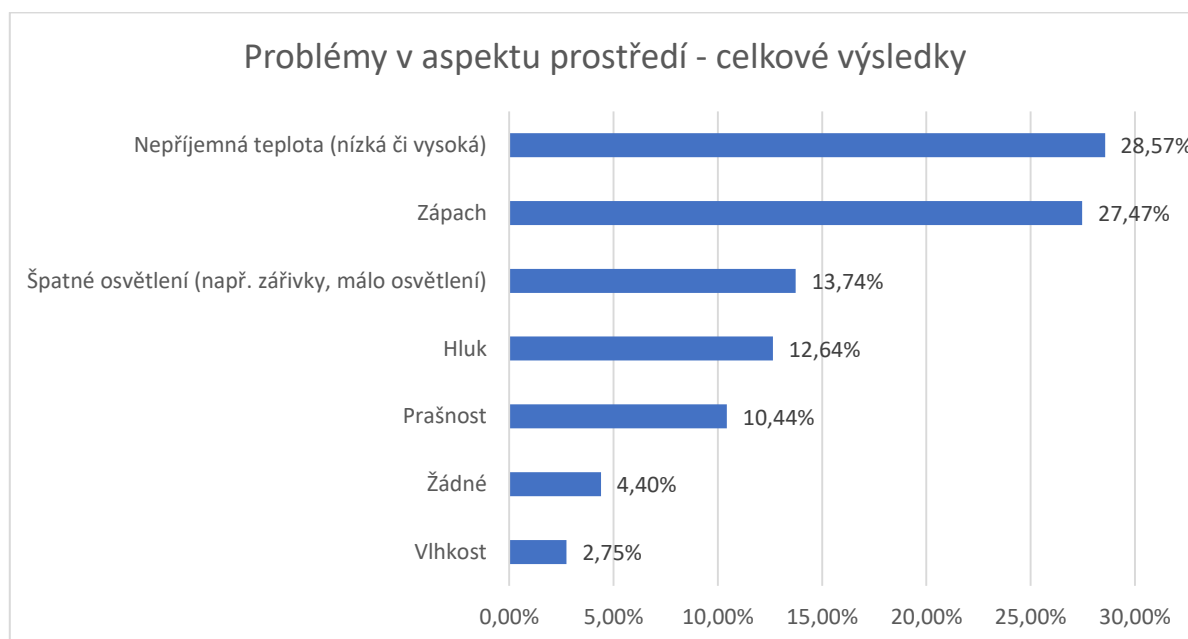
Obrázek 4: Nepohodlí v kanceláři - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 4: Jaké problémy máte v aspektu prostředí?

Možnosti: Špatné osvětlení (např. zářivky, málo osvětlení), Nepříjemná teplota (nízká či vysoká), Vlhkost, Zápach, Hluk, Prašnost, Žádné

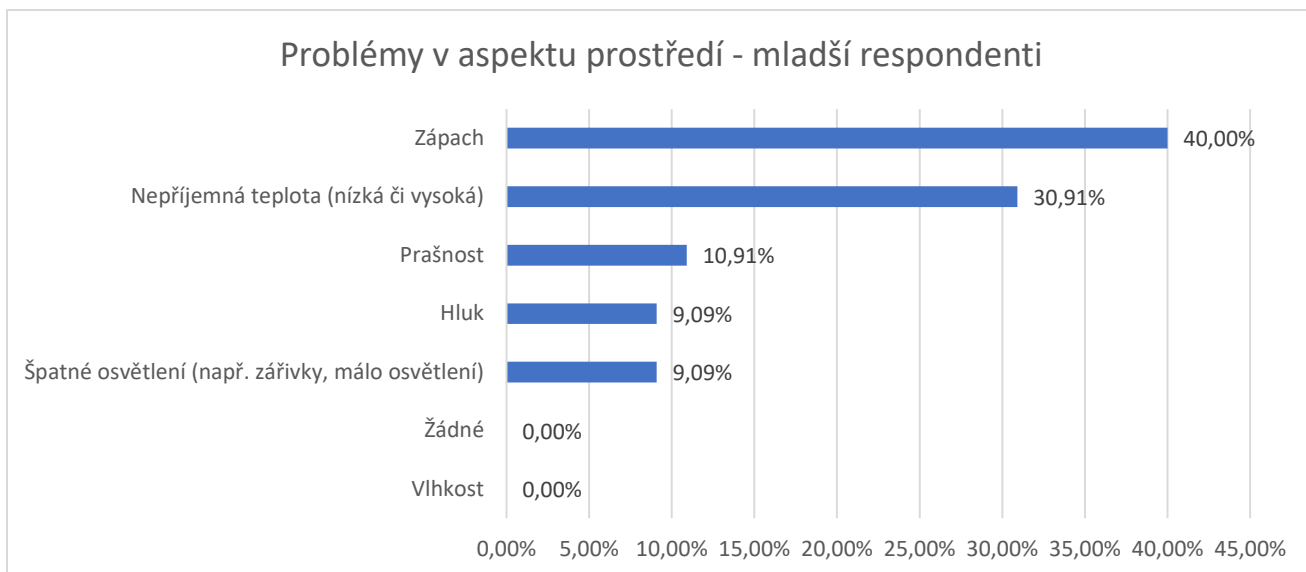
Největší problém mají zaměstnanci s teplotou. Důvodem může být to, že se pracoviště daného úřadu vyskytují ve staré budově, která byla postavena v 70. letech. U takto staré budovy, která nikdy neprošla velkou rekonstrukcí je problém ten, že okna netěsní a tím pádem uniká ven teplo, stejně tak jako samotné okno propouští dovnitř chlad. Problém s teplotou pociťuje 29 % respondentů. Dalším velkým problémem, který podle dotazníkového šetření zaměstnanci vnímají je zápach. V tomto kontextu je zápach chápán jako nedostatek čerstvého/čistého vzduchu. Jak již bylo zmíněno, jedná se o starou budovu, proto je tento problém způsobem tím, že je v budově nedostatek ventilací a stará okna, z nichž se téměř polovina nedá otevírat což způsobuje nedostatek větrání. Nepříjemný zápach vnímá 27 % respondentů. Z 57 respondentů odpovědělo 96 %, že nějaký z vybraných problémů vnímá.



Obrázek 5: Problémy v aspektu prostředí - celkové výsledky

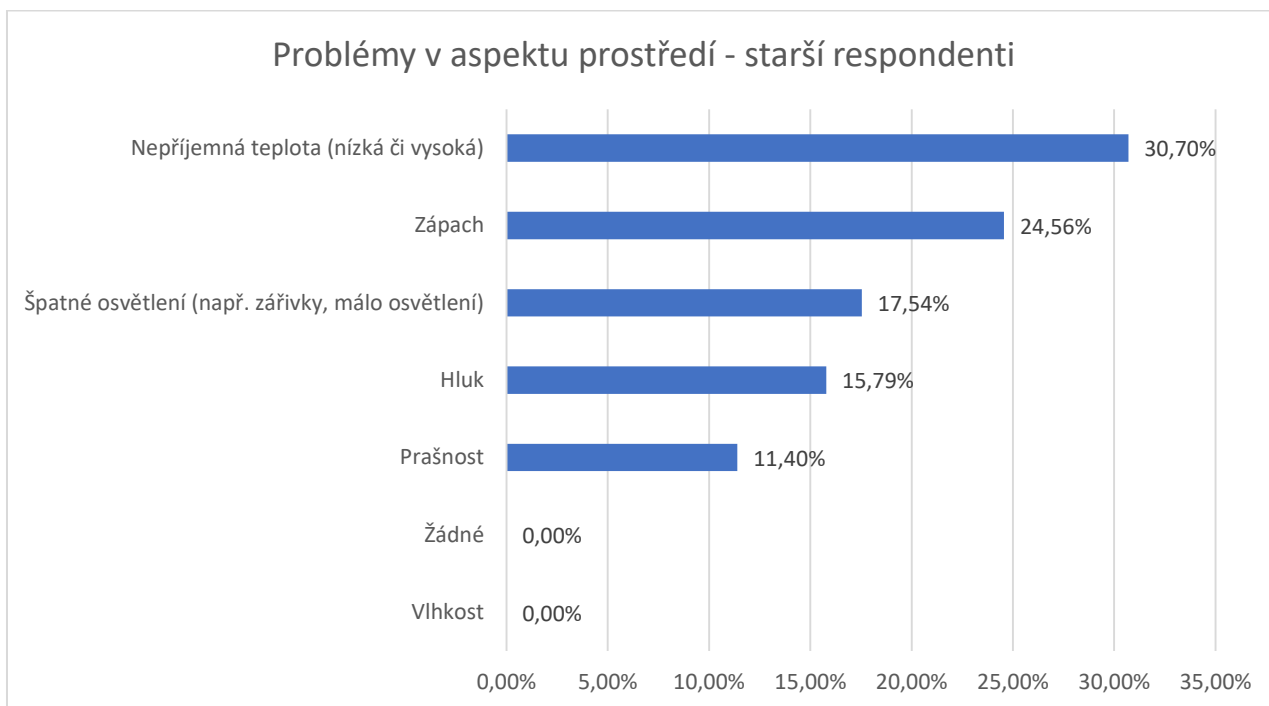
Zdroj: Vlastní data

Na dalších dvou grafech jsou vidět rozdíly mezi vnímáním problému s prostředím rozdělené podle jednotlivých skupin. Největší rozdíl v počtu odpovědí mezi staršími a mladšími jedinci pro jednotlivé problémy nastal u možnosti špatného osvětlení. Z mladší skupiny odpovědělo 9 % respondentů, že tento problém vnímá, zatímco ze starší skupiny odpovědělo takto 17 %.



Obrázek 6: Problémy v aspektu prostředí - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data



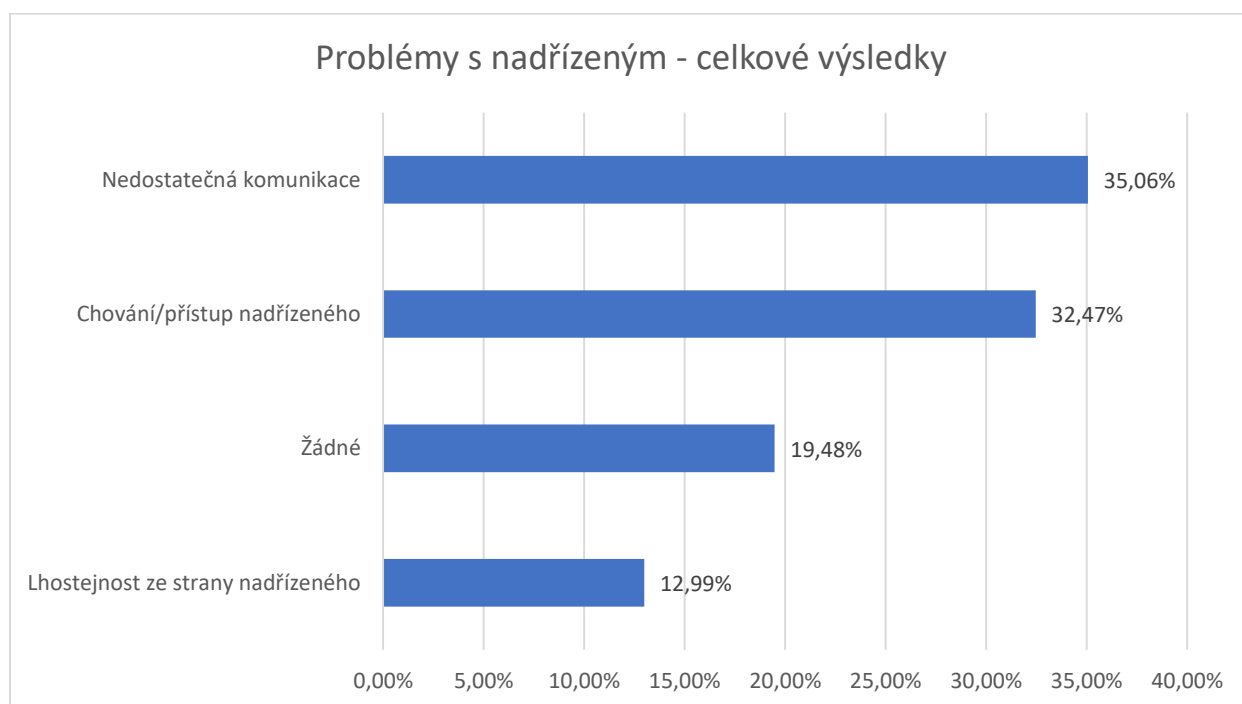
Obrázek 7: Problémy v aspektu prostředí - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 5: Jaké máte problémy s nadřízeným?

Možnosti: Nedostatečná komunikace, Lhostejnost ze strany nadřízeného, Chování/přístup nadřízeného, Žádné

Z celkového počtu 57 odpovědělo 35 %, že největším problémem je pro ně nedostatek komunikace s nadřízeným. Nedostatek komunikace ze strany nadřízeného může vést ke zbytečným nedorozuměním, frustraci a snížení produktivity v práci. Komunikace mezi nadřízeným a podřízeným by měla být pravidelná a měla by zahrnovat informace o cílech, požadavcích, očekáváních a o budoucích plánech. 32 % odpovědělo, že je problém chování nadřízeného a jeho přístup k práci či ostatním. Tento problém může vést ke stejným závěrům jako nedostatečná komunikace, tj. nedorozumění a snížení produktivity.



Obrázek 8: Problémy s nadřízeným - celkové výsledky

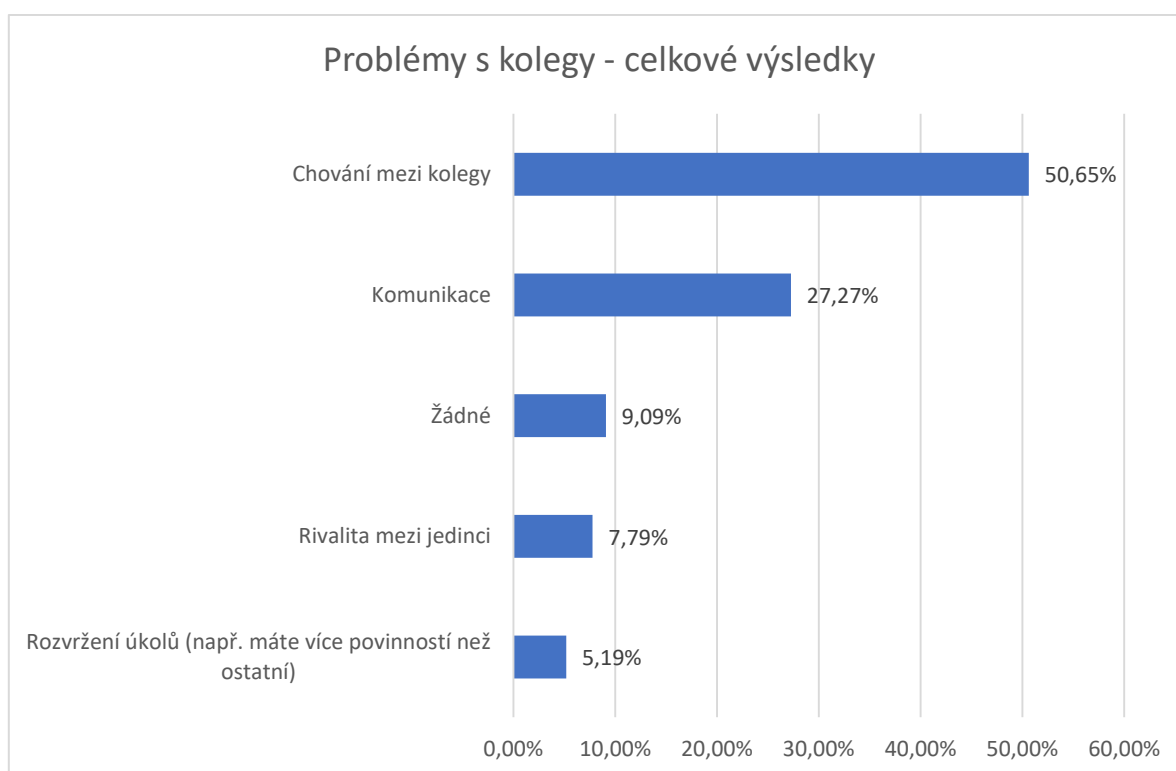
Zdroj: Vlastní data

Jednotlivé skupiny respondentů odpověděli podobně, tedy že se na prvním a druhém místě objevili problémy s komunikací a přístupem nadřízeného, tedy u této otázky se nevyskytli velké rozdíly v odpovědích jednotlivých skupin.

Otázka 6: Jaké problémy máte s kolegy?

Možnosti: Rozvržení úkolů (např. máte více povinností než ostatní), Rivalita mezi jedinci, Chování mezi kolegy, Komunikace, Žádné

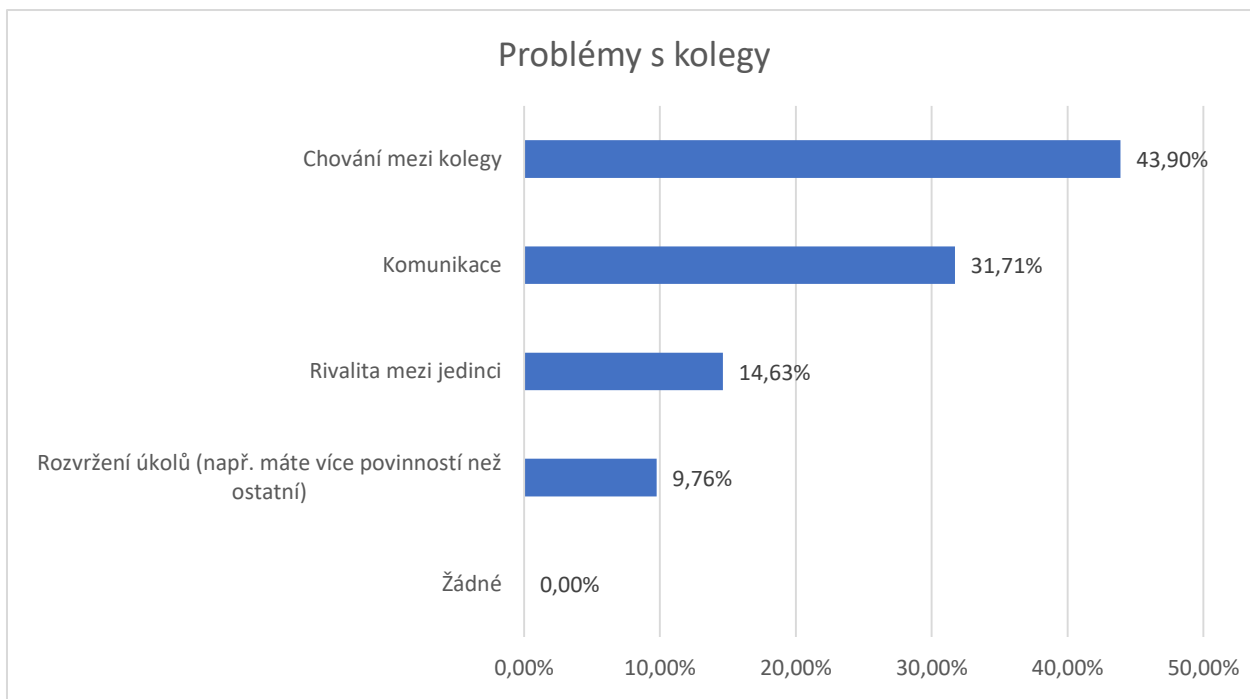
Z grafu je viditelné, že největší problém, který respondenti mají se svými kolegy je jejich chování vůči ostatním. Takto odpovědělo 51 % z celkového počtu. Špatné nebo nevhodné chování vnímá každý jinak, pro někoho se jedná o nemístné vtipy, pro jiného se jedná o způsob, jakým kooperují či komunikují s ostatními. Na druhém místě se s 27 % umístila komunikace, což blízce souvisí s chováním, pokud se k sobě kolegové nechovají správně tak nebudou mít dobrou komunikaci a naopak.



Obrázek 9: Problémy s kolegy

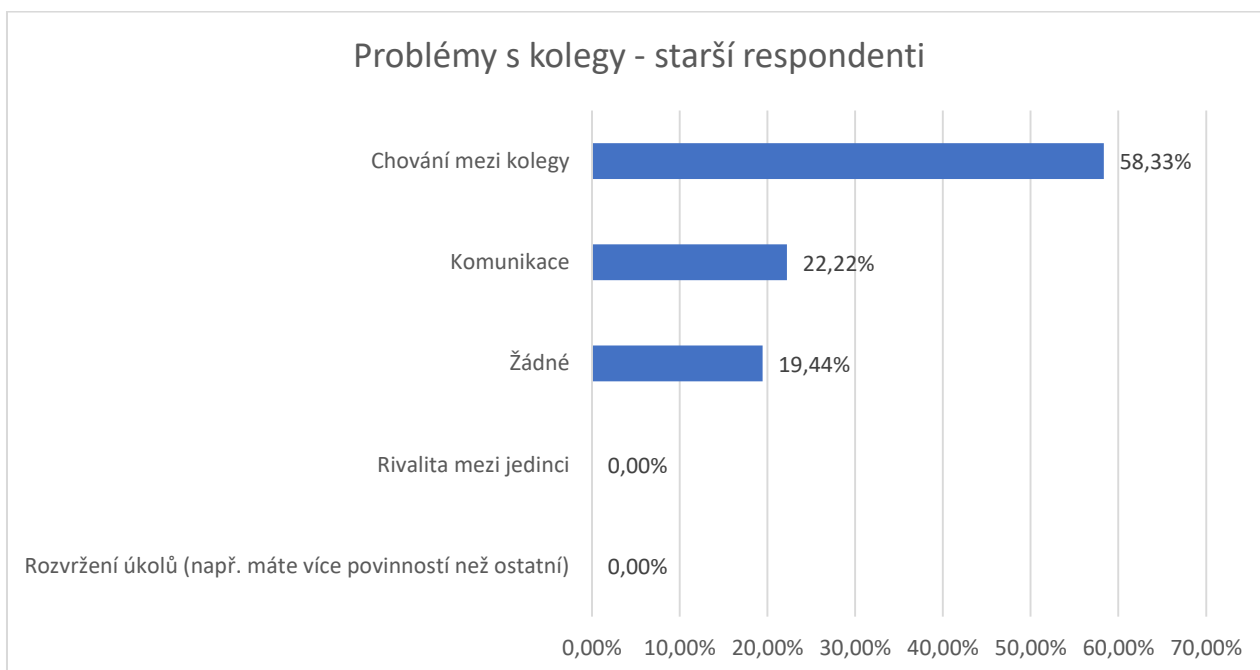
Zdroj: Vlastní data

Rozdíl v odpovědích obou skupin byl v tom, že mladší jedinci z 15 % odpověděli, že je pro ně problém rivalita mezi jedinci, zatímco ze starších jedinců tuto možnost nikdo nezvolil. Důvodem pro to může být, že v dnešním světě se snažíme prosadit co nejvíce a zajistit dobré místo a plat, což znamená, že musíme mezi sebou soutěžit o úspěchy. Starší jedinci již mají stálou pozici jistou a tím pádem nemají nutkání soutěžit s ostatními. Z tohoto důvodu není překvapením, že 19 % starších jedinců odpovědělo, že nevnímá žádný problém s kolegy, zatímco z mladších jedinců nikdo neopověděl, že by nepocíťoval žádný problém s kolegy.



Obrázek 10: Problémy s kolegy - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data

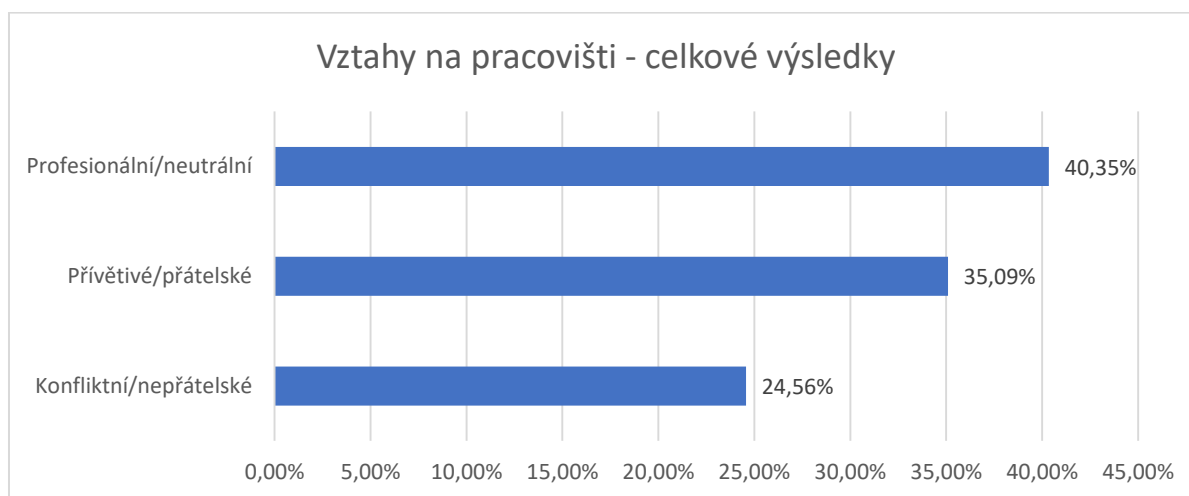


Obrázek 11: Problémy s kolegy - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 7: Jak byste celkově zhodnotil/a vztahy na Vašem pracovišti?

Možnosti: Přívětivé/přátelské, Profesionální/neutrální, Konfliktní/nepřátelské



Obrázek 12: Vztahy na pracovišti - celkové výsledky

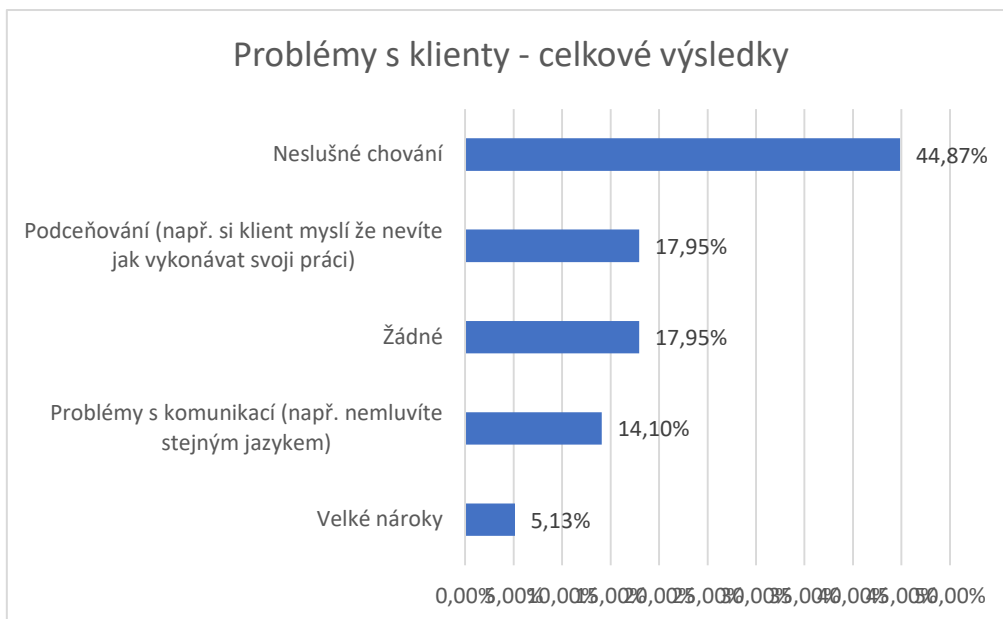
Zdroj: Vlastní data

Odpovědi na tuto otázku byly vcelku vyrovnané, 25 % zvolilo nepřátelské, 35 % zvolilo přátelské a 40 % zvolilo možnost profesionální. Zjištění, že 40 % respondentů vnímá vztahy na pracovišti jako čistě profesionální/neutrální, může ukazovat na absenci kultury a komunikace v pracovním prostředí. Úřad by měl zvážit možnost zavedení různých teambuildingových aktivit jako např. společné obědy, což by mohlo vést ke zvýšení týmového ducha a k prohloubení vztahů mezi zaměstnanci. Lepší vztahy by mohly vést ke zlepšení produktivity a efektivity práce. Zlepšení vztahů na pracovišti může také vést ke zvýšení spokojenosti a loajality zaměstnanců vůči firmě.

Otázka 8: Jaké máte problémy se zákazníky/klienty?

Možnosti: Neslušné chování, Velké nároky, Podceňování (např. si klient myslí, že nevíte, jak vykonávat svoji práci), Problémy s komunikací (např. nemluvíte stejným jazykem), Žádné

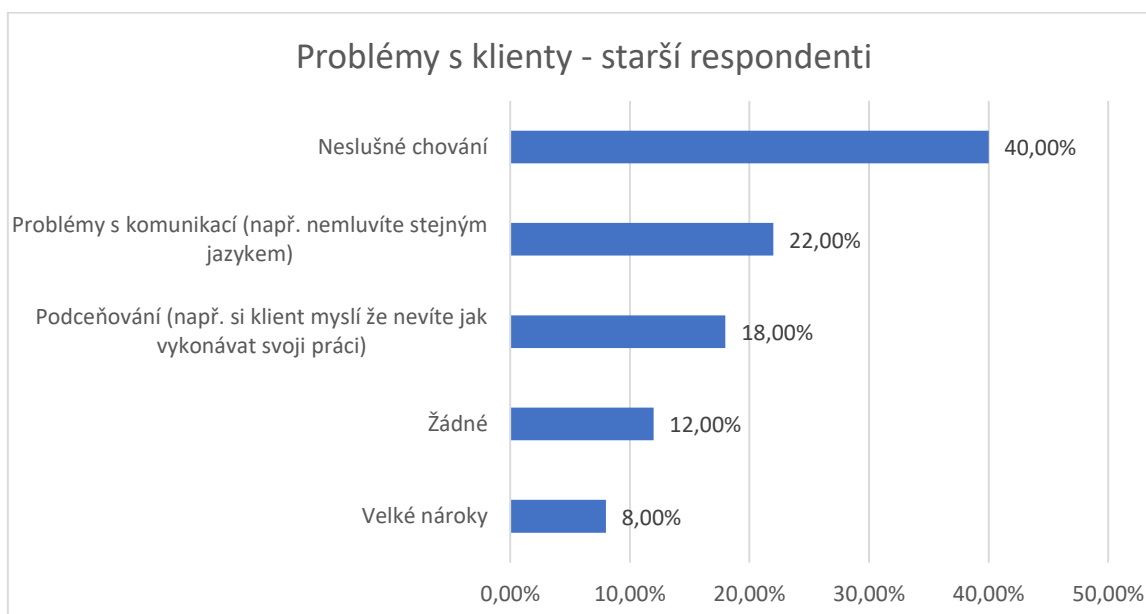
Největším problémem, který respondenti uvedli je neslušné chování ze strany klientů, s návratností 45 %. Neslušné chování ze strany klientů může být náročné pro zaměstnance a může negativně ovlivnit jejich mentální zdraví a výkon. Zaměstnanci by měli s klienty jednat slušně, ale měli by od vedení mít povoleno chovat se ke klientům adekvátně, což znamená, že by s neslušnými klienty mohli např. odmítnout spolupracovat. Zaměstnanci by tedy měli mít k dispozici nějaké zázemí nebo nějakou klidovou místnost, do které by si mohli jít odpočinout po takovém klientovy. Nejmenším problémem jsou podle zaměstnanců velké nároky ze strany klientů. To může znamenat, že např. klient požaduje po zaměstnanci více než co má zaměstnanec v popisu práce či na co má pravomoc. Možnost velké nároky zvolilo 5 % zaměstnanců.



Obrázek 13: Problémy s klienty - celkové výsledky

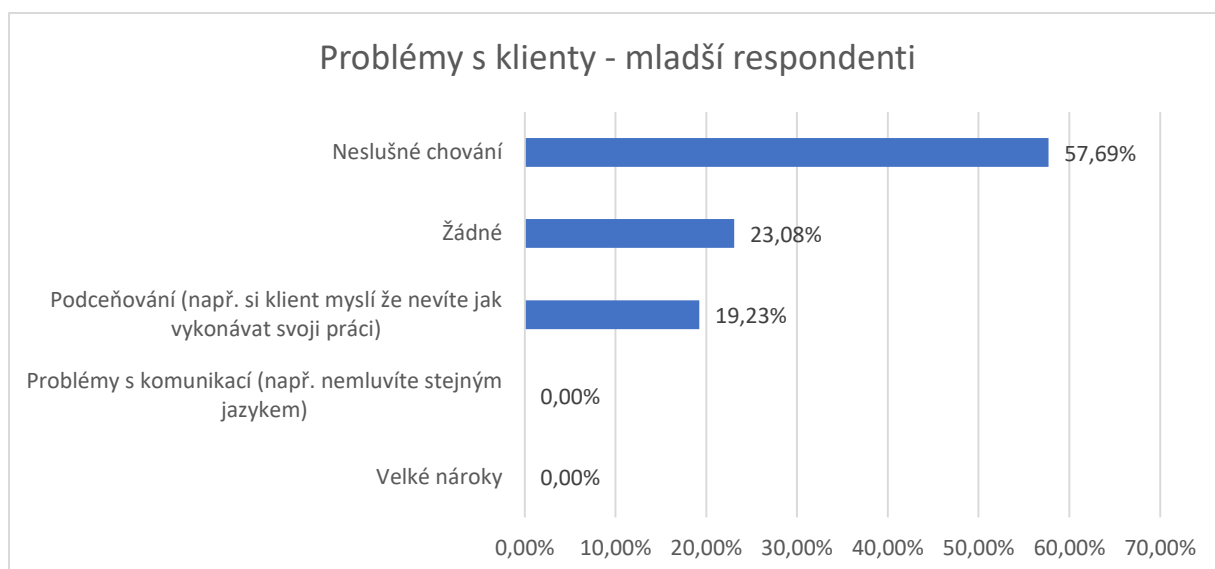
Zdroj: Vlastní data

Po rozdělení výsledků na jednotlivé skupiny byl nalezen rozdíl v možnosti komunikace, kdy 22 % starších jedinců tuto možnost zvolilo oproti 5 % ze skupiny mladších. Toto může být z důvodu, že v dnešní době je např. znalost jednoho cizího jazyka, především anglického, skoro požadavkem pro nalezení dobrého zaměstnání v určitých sférách, zatímco dříve nebyla znalost cizích jazyků tolik podporována, a proto mají starší jedinci častěji problém komunikovat s klienty mluvící jiným jazykem.



Obrázek 14: Problémy s klienty - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data



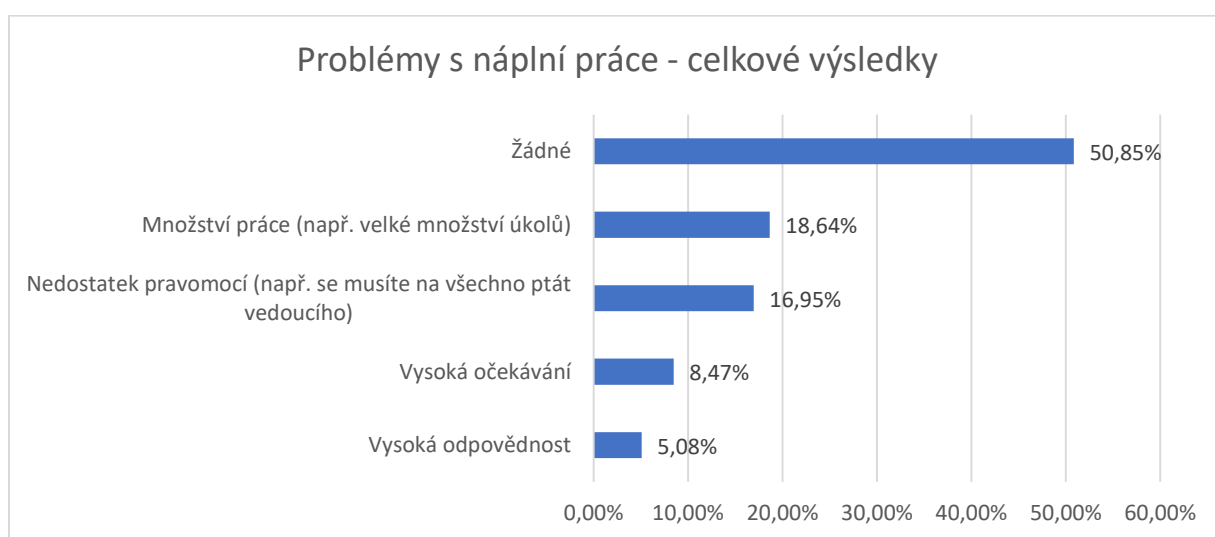
Obrázek 15: Problémy s klienty - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 9: Jaké problémy máte s náplní práce?

Možnosti: Množství práce (např. velké množství úkolů), Vysoká odpovědnost, Vysoká očekávání, Nedostatek pravomocí (např. se musíte na všechno ptát vedoucího), Žádné

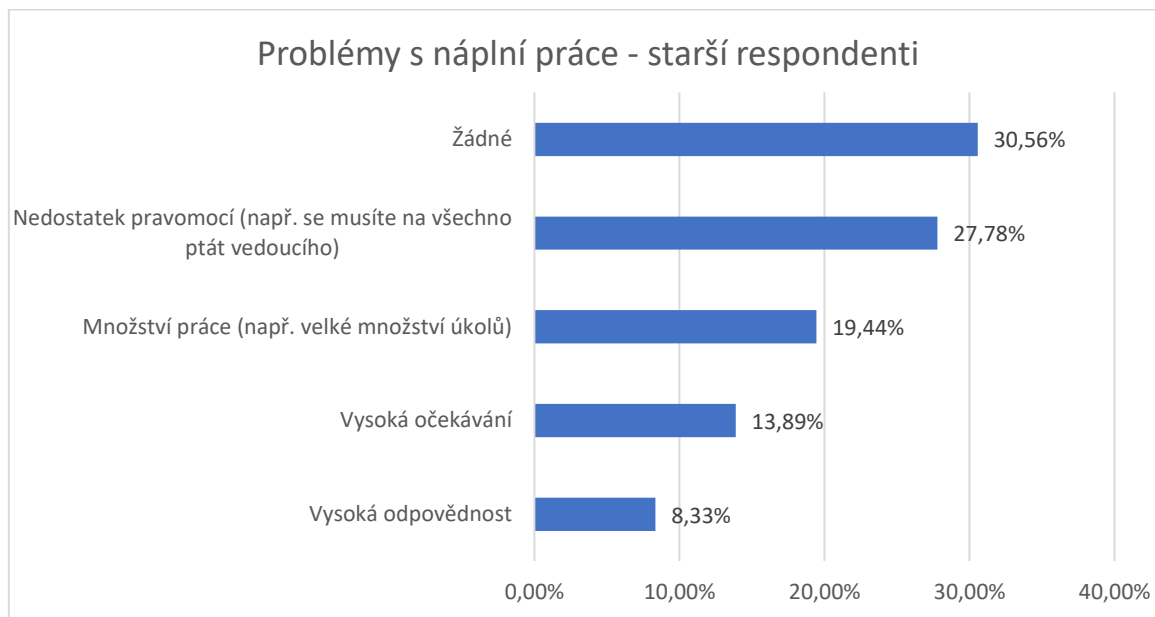
Přes 50 % respondentů uvedlo, že nepocituje problémy v aspektu náplně práce, což je dobré znamení. Náplň práce není něco, co by mohl zaměstnavatel ovlivnit, proto je tento problém celkem nebezpečný a v případě kdy je náplň práce pro zaměstnance hlavním a velkým problémem, měl by zaměstnanec zvážit změnu zaměstnání. Nejmenším problémem se ukázala vysoká odpovědnost, návratnost 5 %, a hned za ní možnost vysokého očekávání, návratnost 8 %.



Obrázek 16: Náplň práce - celkové výsledky

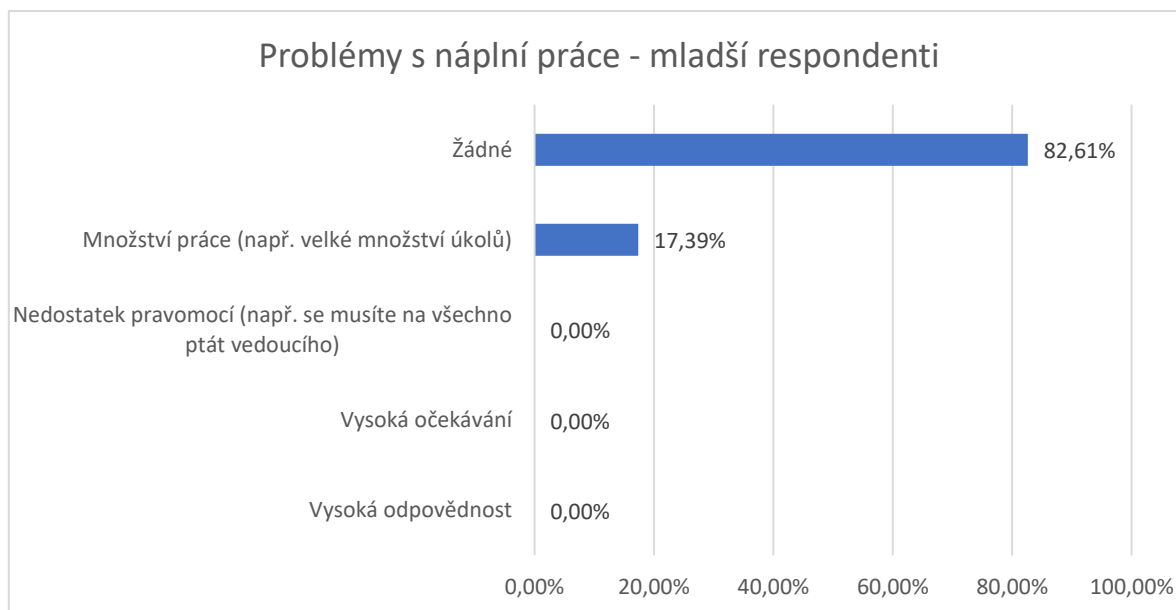
Zdroj: Vlastní data

Po rozdělení výsledků podle skupin se výsledky celkové analýzy potvrdili, kdy 83 % mladších a 31 % starších jedinců uvedlo, že nemají problémy s náplní práce. Největší rozdíl byl v tom, že jakýkoliv problém s náplní práce pociťuje 17 % mladších a 69 % starších zaměstnanců.



Obrázek 17: Náplň práce - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

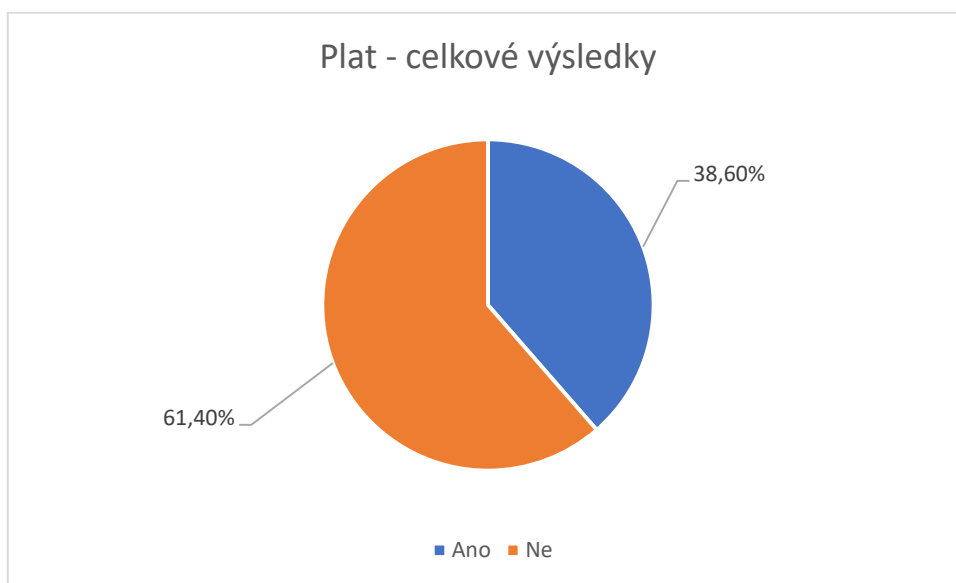


Obrázek 18: Náplň práce - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 10: Přejde Vám Vaše finanční ohodnocení (plat) přiměřené vzhledem k Vaší práci?

Možnosti: Ano, Ne



Obrázek 19: Plat - celkové výsledky

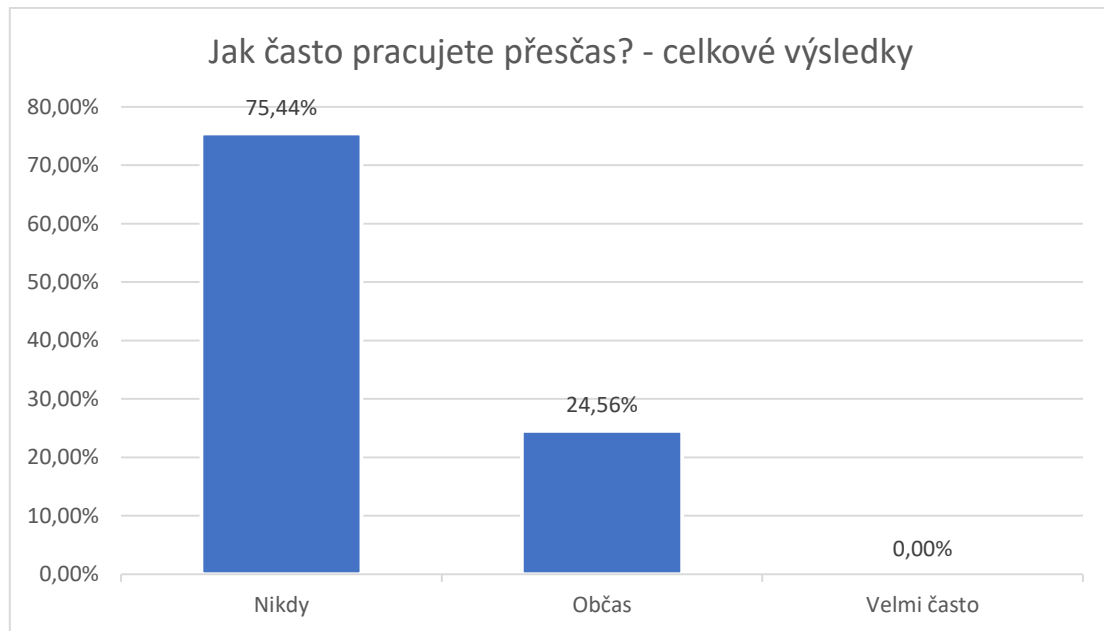
Zdroj: Vlastní data

Větší část respondentů, konkrétně 61 %, uvedlo, že jejich finanční ohodnocení (plat) jim přijde nepřiměřené vůči jejich práci. Nepřiměřený plat může být demotivující pro zaměstnance a může vést k hledání lepších pracovních příležitostí. Zaměstnavatel by se měl pokusit zajistit spravedlivé platové podmínky, aby byli zaměstnanci motivováni a cítili se uznáni a neměli potřebu hledat jiné zaměstnání. Další možností je zavedení různých benefitů, které by byly přidány ke stávajícímu platu zaměstnanců, což by mohlo snížit pocit nepřiměřeného platu.

Otázka 11: Jak často pracujete přesčas?

Možnosti: Často, Občas, Nikdy

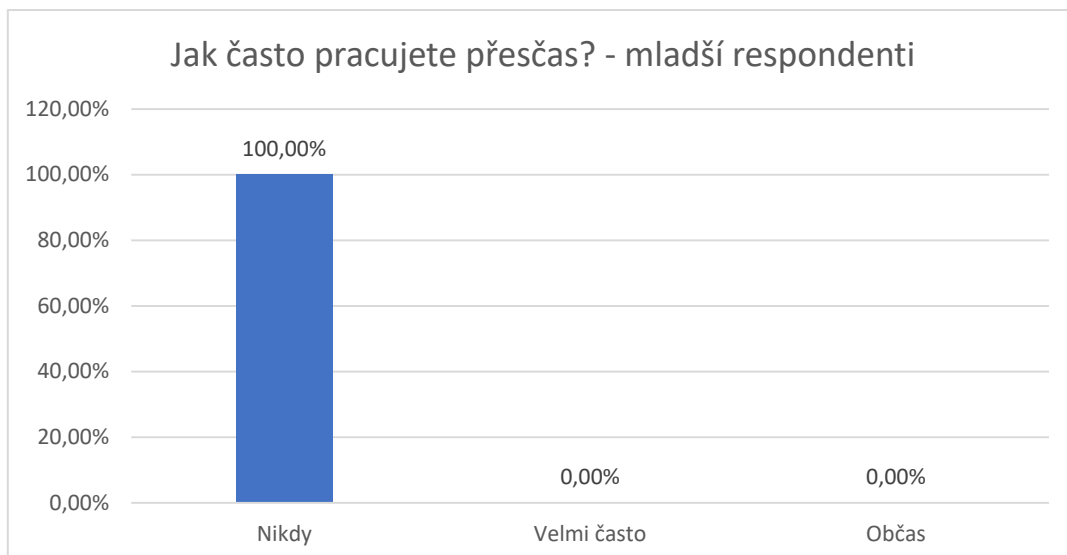
Z celkového počtu odpovědělo 75 %, že nikdy nepracuje přesčas. Zbýlých 25 % zvolilo možnost občas.



Obrázek 20: Práce přesčas - celkové výsledky

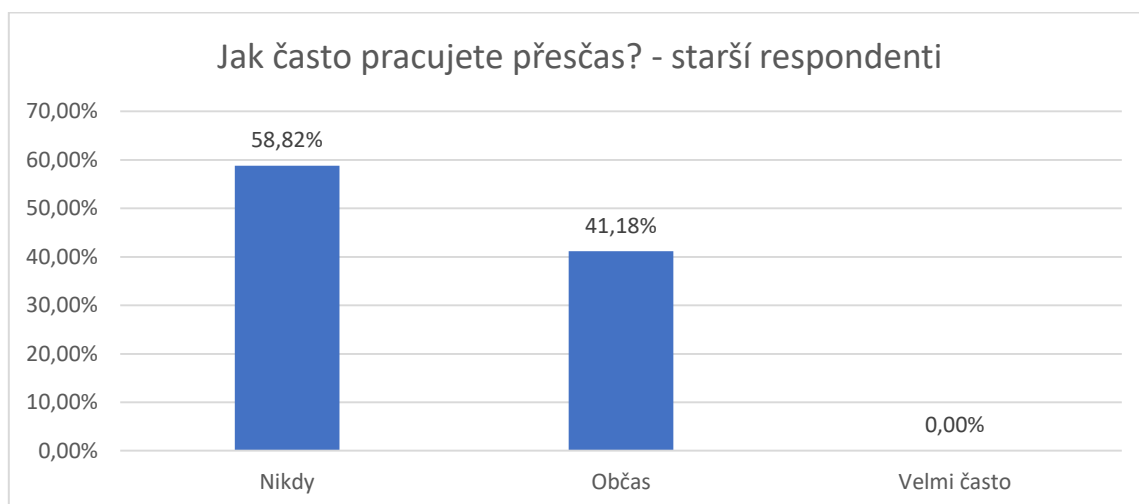
Zdroj: Vlastní data

Výsledky mladší skupiny ukázali, že 100 % nepracují přesčas nikdy. Výsledky starší skupiny byly následující. Bylo zjištěno, že 41 % respondentů pracuje přesčas pouze občas, zatímco 59 % nepracuje přesčas nikdy. Přesčasy mohou mít negativní vliv na zdraví a životní rovnováhu zaměstnanců. Zaměstnanci by měli být spravedlivě odměňováni za přesčasy a snažit se respektovat maximální pracovní dobu.



Obrázek 21: Práce přesčas - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data



Obrázek 22: Práce přesčas - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

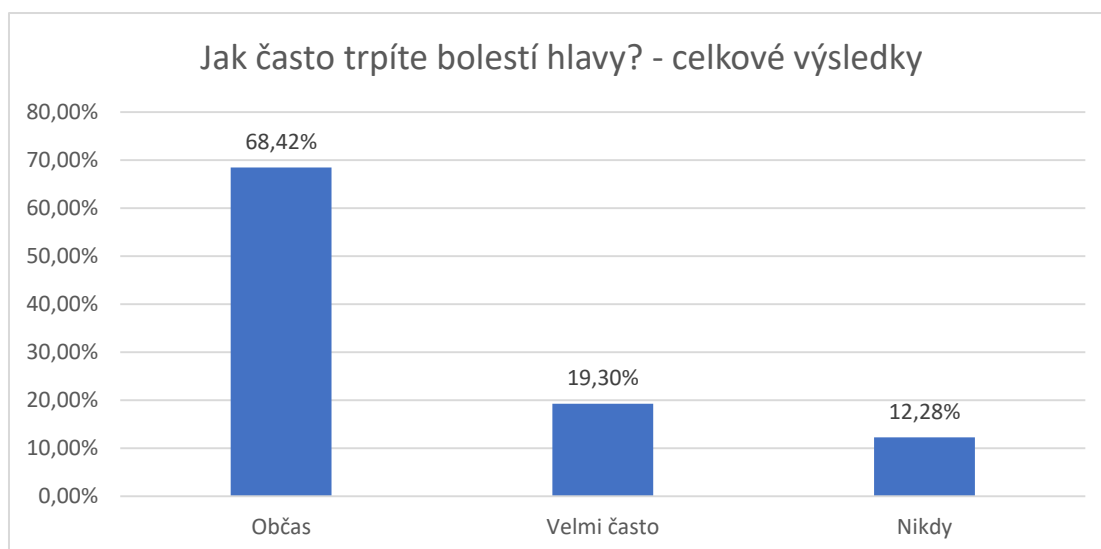
V další části budou zpracována data související s třetí výzkumnou otázkou.

3. Jaké příznaky stresu se u zaměstnanců objevují?

Otázka 12: Jak často trpíte bolestmi hlavy?

Možnosti: Velmi často, Občas, Nikdy

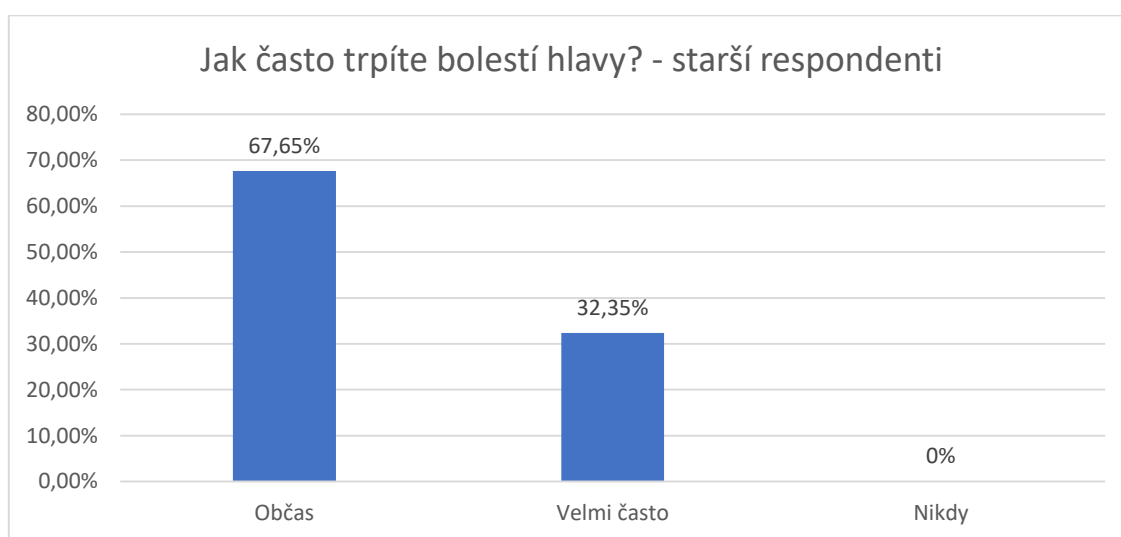
Většina zaměstnanců, tedy 69 %, uvedlo, že občas trpí bolestmi hlavy. Bolesti hlavy mohou být způsobeny různými faktory v práci, např. zářivá obrazovka, nedostatek čerstvého vzduchu, umělé světlo (např. zářivky) ale může se i jednat o zdravotní problém který nijak nesouvisí s druhem či náplní práce.



Obrázek 23: Bolesti hlavy - celkové výsledky

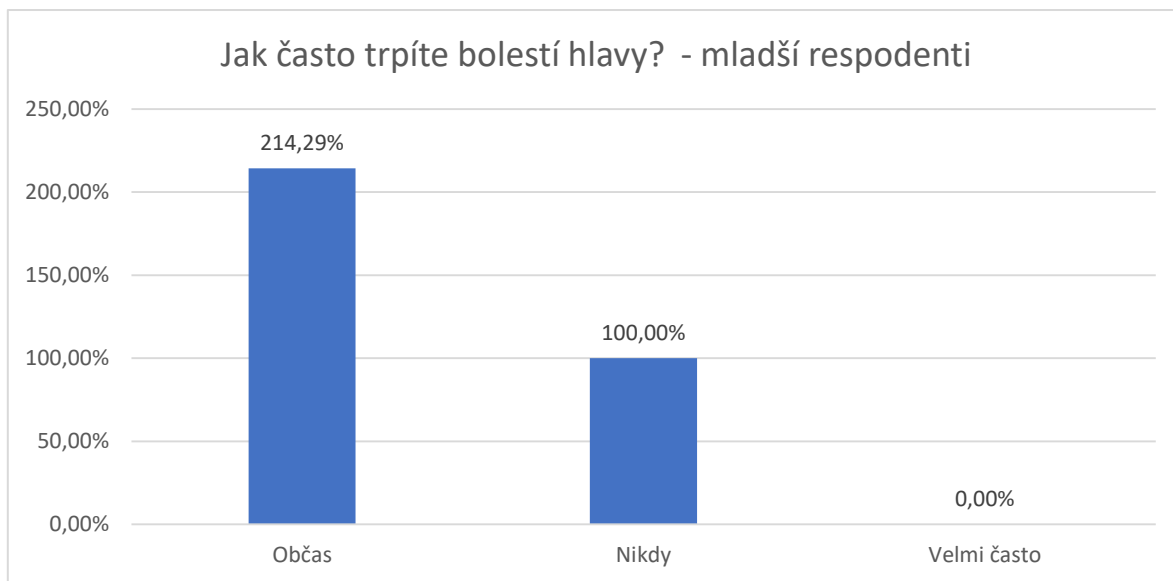
Zdroj: Vlastní data

Výsledky mezi skupinami byly takové, že v obojích skupinách uvedlo téměř 70 % respondentů, že trpí bolestmi hlavy pouze občas. Avšak zbylých 30 % mladších respondentů uvedlo, že nikdy netrpí bolestmi hlavy, zatímco 30 % starších respondentů uvedlo, že bolestmi hlavy trpí velmi často.



Obrázek 24: Bolesti hlavy - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data

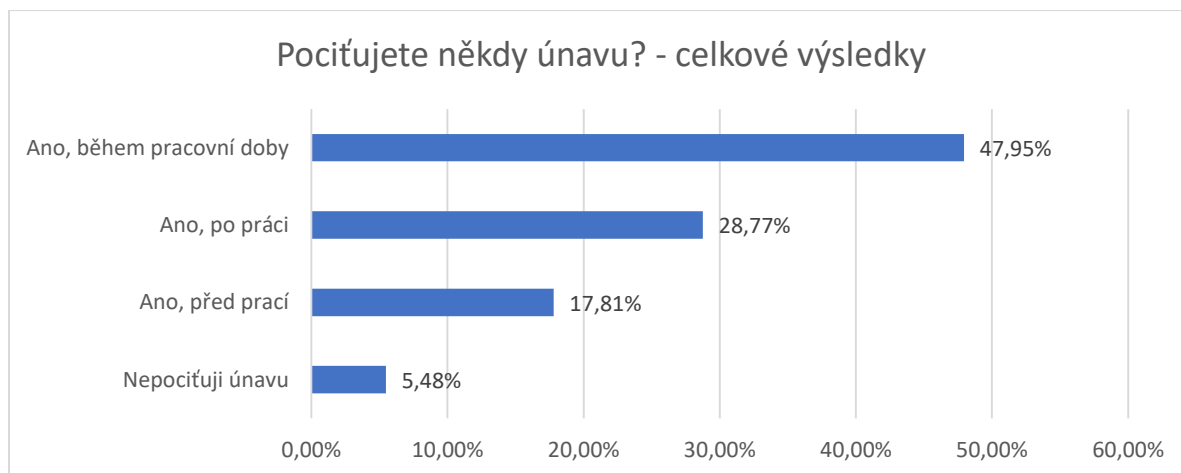


Obrázek 25: Bolesti hlavy - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data

Otázka 13: Pociťujete někdy únavu? Pokud ano, kdy?

Možnosti: Ano, před prací, Ano, během pracovní doby, Ano, po práci, Nepociťuji únavu



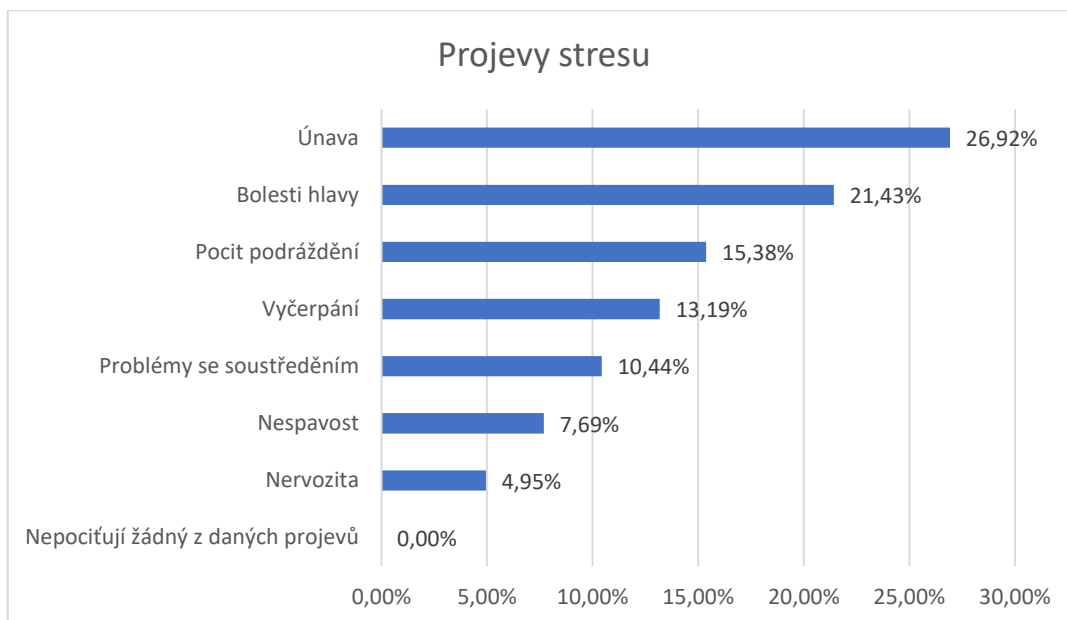
Obrázek 26: Pociťování únavy - celkové výsledky

Zdroj: Vlastní data

100 % uvedlo, že pociťuje nějaký typ únavy, ať už před, při či po pracovní době. 48 % uvedlo, že pociťuje únavu během pracovní doby. Na druhém místě se umístila s 29 % možnost po pracovní době a na předposledním místě s 18 % se umístila možnost před prací. Nejmenší návratnost měla možnost nepociťuji únavu, kterou zvolilo pouze 5 % respondentů. Výsledky byly stejné jak v celkovém hodnocení, tak i v jednotlivých skupinách. Důvodem pro únavu během pracovní doby může být např. nedostatek fyzické aktivity což se u administrativních zaměstnání nedá moc ovlivnit. Zaměstnanci by měli během dne při pocitu únavy zkusit např. různá relaxační cvičení, aby si odpočinuli od práce.

Otázka 14: Projevují se u Vás některé z těchto projevů stresu? Pokud ano, jaké?

Možnosti: Únava, Vyčerpání, Bolesti hlavy, Nervozita, Nespavost, Problémy se soustředěním, Pocit podráždění, Nepocit'uji žádný z daných projevů stresu



Obrázek 27: Projevy stresu - celkové výsledky

Zdroj: Vlastní data

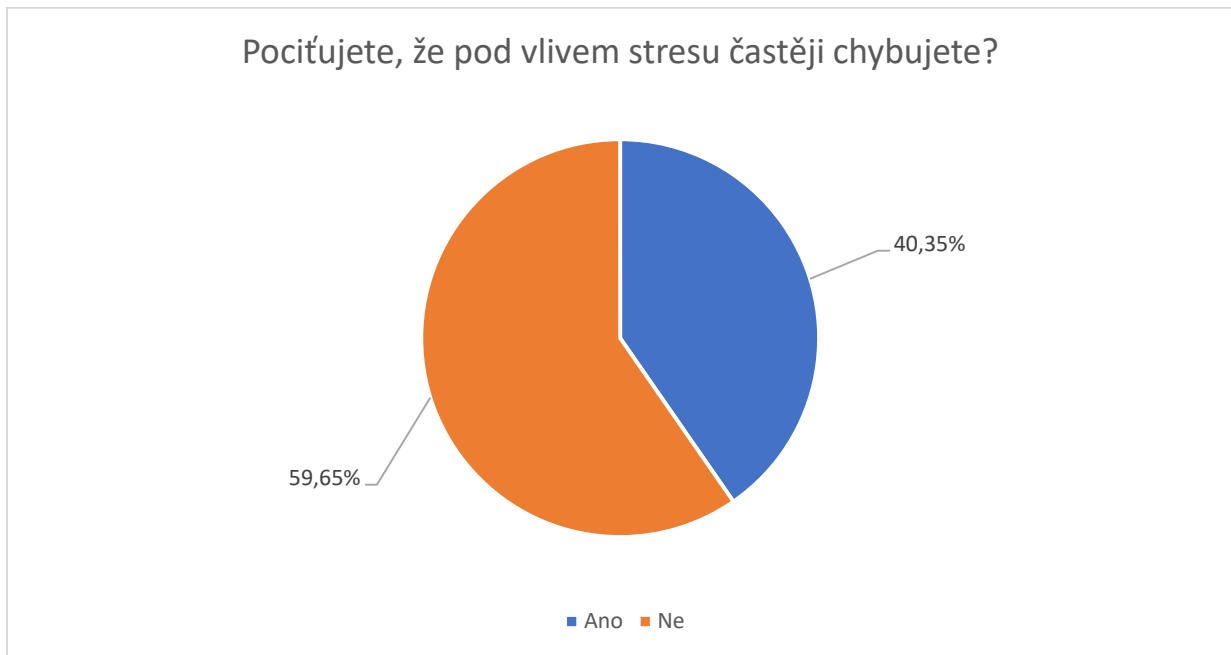
Nejčastějším projevem stresu se s návratností 27 % stala únava. Tento výsledek nebyl překvapením, jelikož 95 % respondentů uvedlo, že pocit'ují únavu během pracovního dne, jak bylo popsáno v otázce č. 14. Na druhém místě se umístila s 21 % bolest hlavy. Toto umístění také nebylo překvapením, jelikož v otázce č. 10 bylo znázorněno, že 88 % zaměstnanců trpí bolestmi hlavy. Na třetím místě se umístil pocit podráždění s podílem 15 %. Vysoké umístění pocitu podráždění je spojeno s tím, že v otázce č. 8 uvedlo 45 % zaměstnanců, že je pro ně největším problémem neslušné chování ze strany klientů. Jak již bylo tedy popsáno v otázce č. 8, neslušné chování může ovlivnit mentální zdraví zaměstnanců a vyvolat právě pocit podráždění. Z 57 respondentů pouze 2 % uvedli, že by se cítil naprosto v pořádku, tedy že nepocit'uje žádný projev stresu.

U obou skupin se na horních příčkách umístili v různých poměrech stejné problémy, tedy únava a bolesti hlavy. Nejmenší návratnost měla u obou skupin možnost nervozity, tedy kromě možnosti „žádné“.

Otázka 15: Pociťujete, že pod vlivem stresu častěji chybujete?

Možnosti: Ano, Ne

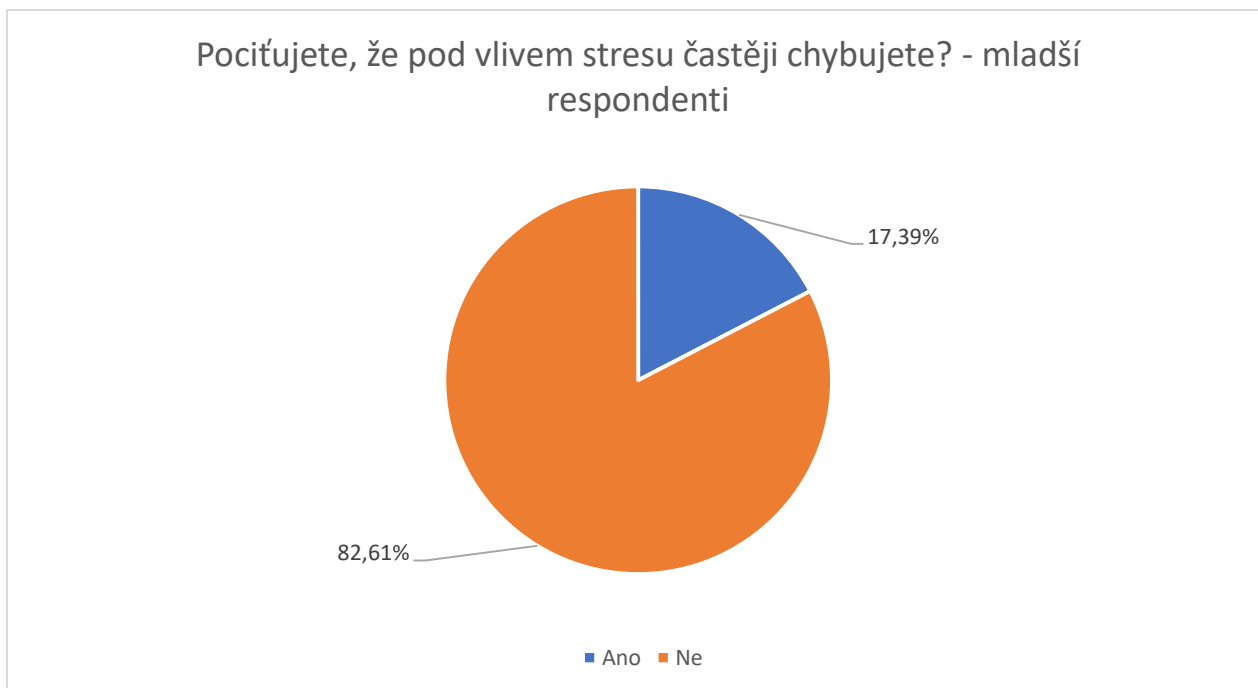
40 % respondentů uvedlo, že pod vlivem stresu více chybují. Během stresu produkuje lidské tělo více hormonů, např. kortizol, který může vést k tomu, že začne být naše myšlení méně jasné a začneme mít problém soustředěností na práci. To může vést k tomu, proč skoro polovina respondentů uvedla, že častěji chybuje, pokud je pod vlivem stresu.



Obrázek 28: Chybovost - celkové výsledky

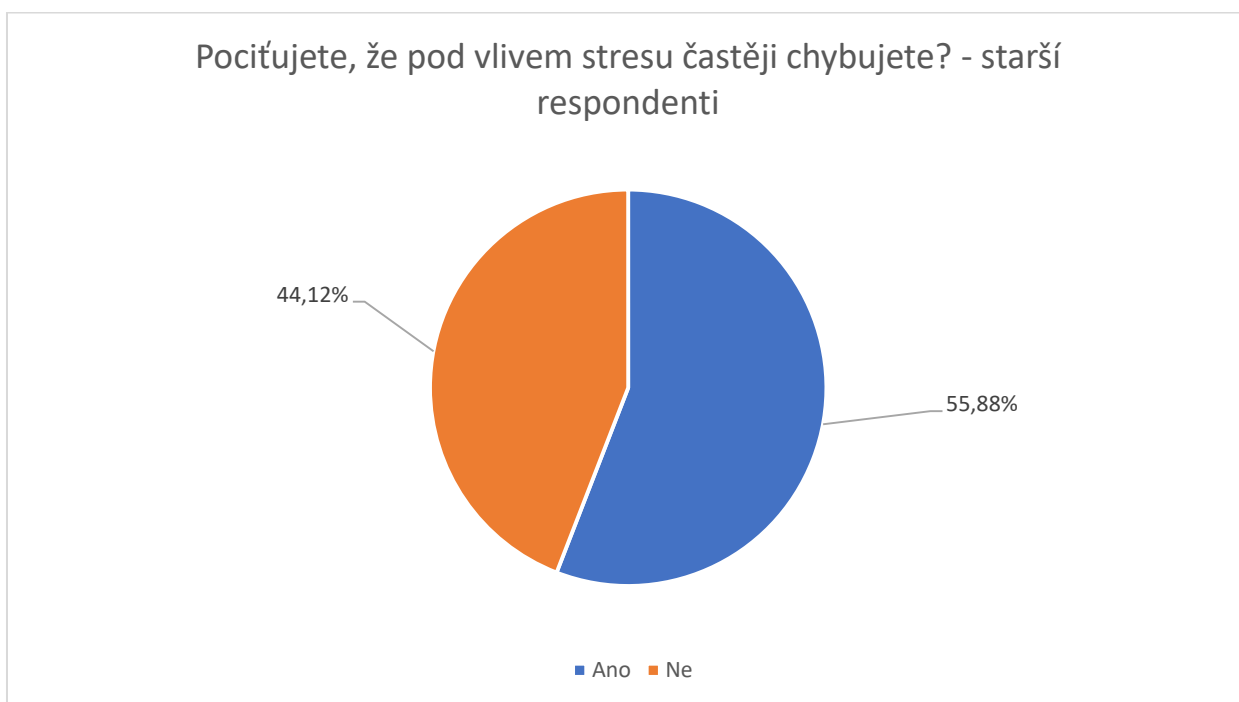
Zdroj: Vlastní data

U této otázky byly zjištěny velké rozdíly v odpovědích starších a mladších jedinců. U mladších jedinců z 83 % převažovala možnost Ne, tedy že nechybují v práci kvůli stresu. Na druhou stranu u starších jedinců se odpovědi téměř rovnali, tedy možnost ano zvolilo 56 % a možnost ne 44 %.



Obrázek 29: Chybovost - mladší respondenti

Zdroj: Vlastní data



Obrázek 30: Chybovost - starší respondenti

Zdroj: Vlastní data 1

Otázka 16: Jak zvládáte stresovou situaci?

Možnosti: Začnu dělat jinou činnost, abych na to nemyslel/a, Jdu se najíst/napít, Dechové cvičení, Začnu být nepříjemný/á, Pauzy na tabák (cigarety), Jdu se na chvílku projít (odejdu od počítače)



Obrázek 31: Zvládání stresových situací - celkové výsledky

Zdroj: Vlastní data

Co se týče zvládání stresových situací, výsledky byly následující. Na prvním místě se umístila možnost odchodu od počítače, kterou zvolilo 25 % respondentů. Odejít na chvíli od práce může být skvělým řešením, kdy si člověk může na chvíli pročistit hlavu nebo si nechat různá řešení nechat projít hlavou. Na druhém místě se s rozdílem 1 % umístila možnost práce na jiné činnosti, která získala podíl 24 %. Když si člověk neví rady nebo si není jistý, je dobré se na chvíli odreagovat jinou činností, která třeba vůbec nesouvisí s tím, co nám dělá v tu chvíli problém. Je ovšem potřeba se hlídat, aby člověk neprokrastinoval příliš dlouho či příliš často, což by mělo opačný efekt a nejednalo by se o efektivní řešení. 10 % respondentů uvedlo, že vlivem stresu se začne chovat vůči okolí nepříjemně. Je sice pravda že si tímto může člověk trochu ulevit, tzv. vypustit páru, avšak toto by mohlo být důvodem proč v otázce č. 6, která byla zaměřena na problémy mezi kolegy, byla nejčastěji vybrána možnost nevhodného chování a zároveň proč v otázce č. 17 uvedlo 25 % respondentů, že jsou podle nich vztahy na pracovišti nepřátelské. Můžeme tedy předpokládat, že kdyby se nepříjemné chování vyskytovalo méně, tak by se zmenšil i podíl zbylých dvou odpovědí v otázkách č. 6 a č. 7. Nejmenší podíl měla u této otázky možnost dechového cvičení, kterou zvolilo pouze 4 % z celkového počtu. Dechové cvičení je ovšem velmi efektivní, jelikož se jedná o způsob zvládání stresu, ke kterému člověk nic nepotřebuje a může ho provozovat nepozorovaně pro okolí během dne. Příklad dechového cvičení byl uveden v teoretické části v kapitole č. 3 Zvládání stresu.

5.2 Shrnutí

V této kapitole shrneme základní poznatky zjištěné pomocí analýzy výsledků z dotazníkového šetření. Poznatky byly použity k získání odpovědí na výzkumné otázky, které byly zmíněny na začátku kapitoly 6.

Jaké stresory se na u zaměstnanců na vybraných odborech vyskytují?

Na základě odpovědí bylo zjištěno, že mezi největší, nejvíce vnímané a nejvíce podstatné stresory patří podle zaměstnanců mikroklimatické podmínky pracovního prostředí, jak bylo popsáno v kapitole 4.1. Konkrétně se podle odpovědí jedná o zápach, osvětlení, hluk a teplotu. Podle otázky č. 9 je ovšem také stresorem pro většinu zaměstnanců, konkrétně pro 61 %, nepřiměřené finanční ohodnocení.

Existují rozdíly mezi vnímáním stresu u mladších a starších jedinců?

Dotazníkové šetření ukázalo jeden hlavní rozdíl, a to ten, že mladší jedinci si více připouštějí problémy týkající se interní komunikace, tedy s nadřízeným a mezi kolegy. Mladší jedinci v různých otázkách uvedli, že komunikace je pro ně velmi důležitá. Naopak starší jedinci si zakládají mnohem více na pohodlí a klidovém prostředí. Proto volili spíše možnosti jako např. špatné osvětlení, nepříjemnou teplotu a špatnou/nepohodlnou kancelářskou židli.

Jaké příznaky stresu se u zaměstnanců objevují?

Podle dotazníkového šetření se přišlo na to, že nejčastějším příznakem stresu, který se u zaměstnanců objevuje je únava. Ať už ve formě únavy během pracovní doby, či ve formě vyčerpání z práce. Dalším příznakem, který se objevuje u 23 % respondentů, je bolest hlavy. V neposlední řadě se na třetí pozici umístil pocit podráždění, s podílem 15 % z celkového počtu.

6 NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Návrh 1: Nové příslušenství

Celkově se na vyšších pozicích ze zkoumaných stresorů objevovali problémy s prostředím a nepohodlím na pracovišti. Pro řešení této situace by bylo vhodné investovat do nového vybavení. Např. smart žárovky by mohly být dobrým řešením pro osvětlení, protože by umožnily nastavení šetrnější barvy a intenzity světla v závislosti na počasí a denní době. Dále by bylo možné zakoupit klimatizaci, která by se opět nastavovala podle počasí a venkovní teploty. To by předešlo situacím, kdy je v letních měsících zaměstnanec vystaven vysokým teplotám venku a přichází do příliš vychlazené místnosti. Tím by se eliminovaly některé akutní příznaky stresu, jako je například bolest hlavy.

Návrh 2: Nové pracovní prostředí

Někteří zaměstnanci uvádějí, že místo výkonu práce je zdrojem stresu. Jedním z možných řešení by mohlo být hledání nových prostor, avšak tento problém je složitý a vyžaduje zohlednění mnoha faktorů. Je důležité zohlednit názory zaměstnanců, kteří jsou s aktuální lokalitou spokojeni, aby nová lokalita nepředstavovala pro ně další stresor. Přesunutí firmy na jiné místo by mohlo také eliminovat jiné stresory, například by se mohlo zvolit prostředí právě s lepším osvětlením a klimatizací, jak bylo zmíněno v návrhu 1. Kromě toho by mohla v určitých případech být poskytnuta varianta home-office, která by umožnila pracovat z domova, avšak pro toto řešení by bylo nutné přezkoumat různé požadavky, povinnosti daného pracovníka na základě jeho pracovní náplně. Toto doporučení bylo zvoleno z toho důvodu, že již bylo v jednání v rámci úřadu.

Návrh 3: Rekonstrukce objektu

Dalším doporučením pro zlepšení interních podmínek by mohla být rozsáhlá rekonstrukce. Konkrétně bych doporučil eliminovat rušivé jevy, tedy špatné osvětlení a nefunkční okna. Oprava těchto vybavení by snížila, ne-li naprosto eliminovala několik mikroklimatických stresorů najednou. V důsledku těchto oprav by se na základě snížení stresovanosti mohla zvýšit výkonnost zaměstnanců. Je totiž důležité, aby zaměstnavatelé zajistili, že pracovní prostředí je pohodlné a bezpečné pro své zaměstnance. Toto doporučení bylo zvoleno z toho důvodu, že již bylo v jednání v rámci úřadu.

Návrh 4: Vztah s nadřízeným

Dalším doporučením by bylo provedení výzkumu chování a vztahu s nadřízeným. Jednalo by se o anonymní dotazníkové šetření, prováděné externí firmou, ve kterém by zaměstnanci uvedli veškeré své problémy, které s nadřízeným pociťují. Poté by najatý externí specialista výsledky zhodnotil a zavedl nápravná opatření, popř. preventivní opatření do budoucna.

Návrh 5: Bonusy

Pátým doporučením by mohlo být zavedení různých forem bonusů. Mohlo by se jednat např. o zavedení příspěvku na brýle, příspěvek ve formě multisport karty. V případě multisport karty by stálo za to, zavést i příspěvek na fitness trackery, které by díky moderním technologiím měřili aktuální úroveň stresu.

Návrh 6: Teambuilding

Jako největší stresor byl identifikován problém s kolegy, tj. komunikace a vztahy na pracovišti. Vedení by tedy mělo podpořit určité stmelování kolektivu, např. formou teambuildingových cvičení a pořádání společných akcí. Tato cvičení jsou skvělým způsobem, jak podpořit spolupráci a posílit vztahy mezi členy týmu. Tyto aktivity mohou být různého druhu a mohou zahrnovat například hry, sportovní aktivity, kulturní akce nebo společné dobročinné činnosti. Zlepšili by se tím jak vztahy, tak i produktivita a výkon jednotlivců. Při zavádění těchto cvičení je důležité vzít v úvahu potřeby a preference členů týmu a snažit se najít aktivity, které jsou pro všechny zábavné a přínosné.

Návrh 7: Relaxační zóna

Předposledním návrhem by bylo vyhrazení tzv. relaxačních zón. Zóny by mohly přispět k načerpání pocitu klidu, pracovní pohody během obědové pauzy, zregenerování sil a zlepšení pracovní výkonnosti. Investice do vytvoření takových zón na pracovišti se vyplatí, nejenže by mohla přispět k lepšímu pracovnímu prostředí, ale také mohla vést ke snížení nákladů na zdravotní péči.

Návrh 8: Vztahy na pracovišti

Jako poslední doporučení bych navrhl zvážení zajištění pomoci kvalifikovaného odborníka, který by se zabýval problematikou vztahů na pracovišti. Takový odborník by mohl pomoci v tom, že by našel konkrétní příčiny negativních vztahů mezi kolegy a doporučil by řešení, která by vedla k zlepšení vztahů.

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na problematiku stresu na zvolených odborech městského úřadu v Praze. Problematika stresu se týká každého zaměstnance, nejenom na popsaném pracovišti, ať už si to zaměstnanec uvědomuje či ne. Všichni se snažíme žít si svůj život, jak je nám to příjemné a jak nejlépe to jde a práce je pro velkou většinu z nás naší velkou součástí, na kterou nesmíme zapomínat. Jak bylo vidět v teoretické části, žádná jednotná definice stresu, kterou by se všichni řídili nebo ji uznávali neexistuje a každý odborník si uvádí svojí definici, která vyhovuje jeho výzkumu.

Zpracovaný dotazník ukázal velké rozdíly v tom, co považují jednotlivé kategorie za největší zdroje stresu. U mladších jedinců vyšlo najevo, že největší problémy jsou pro ně faktory týkající se interakce s lidmi, tedy na prvních 3 pozicích se umístili možnosti kolegové, zákazníci a nadřízený. Ovšem u starších jedinců se ukázalo největším problémem faktory týkající se osobního zdraví a pohodlí, tedy nejvýše se u nich umístili možnost prostředí a nepohodlí. Tato zjištění poukazují na to, že k uspokojení potřeb všech zaměstnanců by musela být zavedena různá opatření na základě věku. Každopádně celkově se na nejvyšším místě umístil problém mezi kolegy, tedy komunikace, chování a přístupy. Podle otázky č. 13 byly sice vztahy na pracovišti z většiny popsány jako profesionální, avšak neutrální vztahy mezi kolegy nemohou přinášet pocit kolektivu a mohou vést k pozdějším problémům.

Dalším zjištěním bylo, že zaměstnanci z velké části uvedli velké nespokojení v aspektu komunikace a chování nadřízeného. Když toto spojíme se zjištěním z minulého odstavce, tak nám ve výsledku vyjde, že největším stresorem je na vybraných odborech nedostatek komunikace, což může být způsobeno právě tím, že vztahy na pracovišti jsou, jak již bylo uvedeno, pouze profesionální. Proto se objevuje nedostatek komunikace, tedy největším přínosem by bylo zajištění nějakého teambuildingového cvičení, které by prohloubilo vztahy a zlepšilo komunikaci.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

KNIHY

- ARNOLD, John. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press, 2007, ISBN 80-251-1518-6.
- BAŠTECKÁ, Bohumila, Goldman, Petr. (2001). *Základy klinické psychologie*. Praha: Portál, 2001. 80-7178-550-4.
- BATTISON, Toni. *Zvládnutý stres*. Praha: Vašut, 1999. ISBN 80-7236-053-1.
- BEDRNOVÁ, Eva, PAUKNEROVÁ, Daniela & kol. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2015, ISBN 978-80-7261-198-0.
- BRANHAM, Leigh, *7 skrytých důvodů, proč zaměstnanci odcházejí z firem: Jak rozpoznat jemné signály a jednat, dokud není příliš pozdě*. Praha: Grada Publishing, 2009, ISBN 978-80-247-2903-9.
- CARNEGIE, Dale. *Jak překonat starosti a stres*. Praha: Práh, 2011, ISBN 978-80-7252-320-7.
- FONTANA, David. *Stres v práci a v životě*. Praha: Portál, 2016, ISBN 978-80-262-1033-7.
- GEISSELHART, Roland R., Hofmann-Burkart, Christiane. *Zvítězte nad stresem*. Praha: Grada, 20006, ISBN 80-247-1518-X.
- JOKL, Miloslav. *Optimalizace fyzikálních podmínek pro práci člověka*. Praha: ROH, 1984,
- JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-211-9
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum, 1994, ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998, ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. 2. vydání. Praha: Portál, 2003, ISBN 80-7178-774-4.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. 3. vydání. Praha: Portál, 2009, ISBN 978-80-7367-568-4.
- MACHAČ, Miloš, HOSKOVEC, Jiří, MACHAČOVÁ, Helena. *Duševní hygiena a prevence zátěže*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1984.
- MACHOVÁ, Jitka, KUBÁTOVÁ, Dagmar. *Výchova ke zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2009, ISBN 80-247-2715-8.

MAYEROVÁ, Marie. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada Publishing, 1997, ISBN 80-7169-425-8.

MOHAPL, Přemysl. *Úvod do psychologie nemoci a zdraví*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1992, ISBN 80-7067-127-0.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. Praha: Academia, 2004, ISBN 80-200-1198-6.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2. dopln. vyd. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5646-2.2017

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 2. vydání, Praha: Grada, 2013, ISBN 978-80-247-4751-4.

PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1697-8.

SELYE, Hans. *Stres života*. Praha: Pragma, 2016, ISBN 978-80-7349-392-9

SLEZÁČKOVÁ, Alena. *Průvodce pozitivní psychologií*. Praha: Grada Publishing, 2012, ISBN 978-80-247-3507-8.

ŠNÝDROVÁ, Ivana. *Manažerka a stres*. Praha: Grada, 2006, ISBN 80-247-1272-5.

VAŠINA, Bohumil, ZÁŠKODNÁ, Helena. *Vybrané otázky psychologie zdraví, anomálního a abnormálního vývoje*. Ostrava: Ostravská univerzita, 1996, ISBN 80-7042-451-6.

VOBOŘILOVÁ, Jarmila. *Duševní hygiena a stres*. Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2015, ISBN 978-80-01-05724-7.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

MICHALÍK, David. Co je potřeba pro optimální pracovní prostředí? příručka pro kancelářská pracoviště. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009. [14.3.2023]. Dostupné z:

<https://www.mvcr.cz/clanek/personalni-psychologie.aspx>

HOLLEROVÁ, Jitka. Prašnost na pracovišti. In: *Státní zdravotní ústav* [online]. 2007. [12.3.2023]. Dostupné z:

<https://szu.cz/tema/pracovni-prostredi/factory-pracovniho-prostredi/prasnost-na-pracovisti/>

BEZPEČNOST PRÁCE. Ergonomie počítačového pracoviště a zásady bezpečnosti práce na PC aneb jak předejít RSI syndromu. In: *Bezpečnost práce* [online]. 2016. [12.3.2023]. Dostupné z:

<https://www.bezpecnostprace.info/pracovni-urazy/ergonomie-pocitacoveho-pracoviste-a-zasady-bezpecnosti-prace-na-pc-aneb-jak-predejti-rsi-syndromu/>

BROWN, Theodore M., FEE, Elizabeth. Walter Bradford Cannon. In: *National Library of Medicine* [online]. 2002. [1.4.2023]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1447286/>

World Health Organization [online]. [17.4.2023]. Dostupné z: <https://www.who.int/>

Státní správa [online]. [17.4.2023]. Dostupné z: <https://www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0055?opendocument&:CZ0100>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Věk.....	31
Obrázek 2: Nepohodlí v kanceláři - celkové výsledky.....	34
Obrázek 3: Nepohodlí v kanceláři - mladší respondenti.....	35
Obrázek 4: Nepohodlí v kanceláři - starší respondenti.....	35
Obrázek 5: Problémy v aspektu prostředí - celkové výsledky.....	36
Obrázek 6: Problémy v aspektu prostředí - mladší respondenti.....	37
Obrázek 7: Problémy v aspektu prostředí - starší respondenti.....	37
Obrázek 8: Problémy s nadřízeným - celkové výsledky.....	38
Obrázek 9: Problémy s kolegy.....	39
Obrázek 10: Problémy s kolegy - mladší respondenti.....	40
Obrázek 11: Problémy s kolegy - starší respondenti.....	40
Obrázek 12: Vztahy na pracovišti - celkové výsledky.....	41
Obrázek 13: Problémy s klienty - celkové výsledky.....	42
Obrázek 14: Problémy s klienty - starší respondenti.....	42
Obrázek 15: Problémy s klienty - mladší respondenti.....	43
Obrázek 16: Náplň práce - celkové výsledky.....	43
Obrázek 17: Náplň práce - starší respondenti.....	44
Obrázek 18: Náplň práce - mladší respondenti.....	44
Obrázek 19: Plat - celkové výsledky.....	45
Obrázek 20: Práce přesčas - celkové výsledky.....	46
Obrázek 21: Práce přesčas - mladší respondenti.....	47
Obrázek 22: Práce přesčas - starší respondenti.....	47
Obrázek 23: Bolesti hlavy - celkové výsledky.....	48
Obrázek 24: Bolesti hlavy - starší respondenti.....	48
Obrázek 25: Bolesti hlavy - mladší respondenti.....	49
Obrázek 26: Pocit únavy - celkové výsledky.....	49

Obrázek 27: Projevy stresu - celkové výsledky.....	50
Obrázek 28: Chybovost - celkové výsledky.....	51
Obrázek 29: Chybovost - mladší respondenti	52
Obrázek 30: Chybovost - starší respondenti.....	52
Obrázek 31: Zvládání stresových situací - celkové výsledky.....	53

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Stresory podle intenzity - celkové výsledky.....	32
Tabulka 2: Stresory podle intenzity - mladší respondenti	33
Tabulka 3: Stresory podle intenzity - starší respondenti	33

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Dotazník

Příloha 1. Dotazník

Kolik je Vám let?

- Do 40 let
- 40 a více

Seřad'te možnosti podle intenzity stresu (od NEJVĚTŠÍCH stresorů po NEJMENŠÍ)

- Nepohodlí v kanceláři (např. špatná židle která Vám způsobuje bolet zad)
- Prostředí (osvětlení, teplota, vlhkost, zápach, hluk, prašnost
- Nadřízený
- Zákazníci
- Kolegové
- Náplň práce
- Práce přesčas
- Odpovědnost

Jaké problémy máte, co se týče nepohodlí v kanceláři? (možnost více odpovědí)

- špatná židle
- zářivá obrazovka počítače
-
- žádné

Jaké problémy máte v aspektu prostředí? (možnost více odpovědí)

- špatné osvětlení (např. zářivky, málo osvětlení)
- nepříjemná teplota (nízká či vysoká)
- vlhkost
- zápach
- hluk
- prašnost
- žádné

Jaké problémy máte s nadřízeným? (možnost více odpovědí)

- nedostatečná komunikace
- lhostejnost nadřízeného
- chování/přístup nadřízeného
- žádné

Jaké problémy máte s kolegy? (možnost více odpovědí)

- rozvržení úkolů (např. máte více povinností než ostatní)
- rivalita mezi jedinci
- chování vůči ostatním
- komunikace
- žádné

Jaké problémy máte se zákazníky/klienty? (možnost více odpovědí)

- neslušné chování
- velké nároky
- podceňování (např. si myslí že nevíte co děláte)
- problémy s komunikací (např. nemluvíte stejným jazykem)
- žádné

Jaké problémy máte s náplní práce? (možnost více odpovědí)

- množství práce (např. velké množství úkolů)
- vysoká odpovědnost
- vysoká očekávání
- nedostatek pravomocí (např. na všechno se musíte ptát vedoucího)
- žádné

Přijde Vám Vaše finanční ohodnocení (plat) přiměřené vzhledem k Vaší práci?

- Ano
- Ne

Jak často trpíte bolestmi hlavy?

- Nikdy
- Občas
- Velmi často

Jak často pracujete přesčas?

- Nikdy
- Občas
- Velmi často

Cítíte se naplnění Vaším zaměstnáním?

- Ano
- Spíše ano
- Ne

Jak byste celkově zhodnotil/a vztahy na Vašem pracovišti?

- Přívětivé/přátelské
- Profesionální/neutrální
- Konfliktní/nepřátelské

Pocitujete někdy únavu? Pokud ano, kdy?

- Ano, před prací
- Ano, během pracovní doby
- Ano, po práci
- Nepocituji únavu

Vnímáte některé z těchto projevů stresu? Pokud ano, jaké?

- Únava
- Vyčerpání
- Bolesti hlavy
- Nervozita
- Nespavost
- Problémy se soustředěním
- Pocit podráždění

Jak zvládáte stresovou situaci?

- Začnu dělat jinou činnost, abych na to nemyslel/a
- Jdu se najíst/napít
- Dechové cvičení
- Začnu být nepříjemný/á
- Pauzy na tabák (cigarety)
- Jdu se na chvíli projít (odejdu od počítače)

Pocitujete, že pod vlivem stresu častěji chybujete?

- Ano
- Ne

Je Vaše práce vyčerpávající?

- Ano
- Občas
- Ne

