

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stres na pracovišti a jeho eliminace ve firmě VVV MOST spol. s r.o.

Stress in a workplace and its elimination in the VVV MOST Inc. company

STUDIJNÍ PROGRAM

Ekonomika a management

STUDIJNÍ OBOR

Personální management v průmyslových podnicích

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Lenka Emrová

VEITHOVÁ

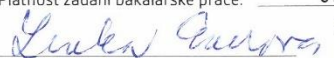


ALENA

2017

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	<u>Veithová</u>	Jméno:	<u>Alena</u>	Osobní číslo:	<u>423717</u>
Fakulta/ústav:	<u>Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)</u>				
Zadávající katedra/ústav:	<u>Oddělení pedagogických a psychologických studií</u>				
Studijní program:	<u>Ekonomika a management</u>				
Studijní obor:	<u>Personální management v průmyslových podnicích</u>				

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:	<u>Stres na pracovišti a jeho eliminace ve firmě VVV MOST spol. s r.o.</u>		
Název bakalářské práce anglicky:	<u>Stress in a workplace and its elimination in the VVV MOST Inc. company</u>		
Pokyny pro vypracování:	<p>Cílem bakalářské práce je zmapovat stresory ve firmě VVV MOST spol. s r.o. a zjistit, jaké se vyskytují u výše postavených pracovníků včetně majitele podniku a jaké stresory se prokáží u níže postavených pracovníků. V poslední řadě zjistit, jestli podnik prochází během roku obdobím, kdy je více pracovních zakázek a zaměstnanci pracují pod větším tlakem než obvykle. Přínosem bakalářské práce je navržené řešení, jak by firma mohla eliminovat stres.</p> <p>Osnova: 1. Úvod, 2. Teoretická část - definování stresu, teoretická pojetí, stresory, stres na pracovišti, boj proti stresu, 3. Praktická část - představení společnosti, zmapování stresorů ve firmě pomocí dotazníkového šetření, návrhy opatření, 4. Závěr</p>		
Seznam doporučené literatury:	<p>1)BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl. Vyd. 2. Praha: Management Press, 2015. 2)KŘIVOHlavý, Jaro. Psychologie zdraví. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. 3)PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie. Praha: Pasparta, 2016. 4)PLAMÍNEK, Jiří. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnutí. Vyd. 3. Praha: Grada, 2013.</p>		
Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:	<u>PhDr. Lenka Emrová, MÚVS ČVUT v Praze, oddělení pedagogických a psychologických studií</u>		
Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:	<u>RNDr. Jaroslav Jochman, VVV MOST, spol. s r.o., Most</u>		
Datum zadání bakalářské práce:	<u>5. 12. 2016</u>	Termín odevzdání bakalářské práce:	<u>5. 5. 2017</u>
Platnost zadání bakalářské práce:	<u>31. 8. 2018</u>		
			
Podpis vedoucí(ho) práce	Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry	Podpis děkana(ky)	

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

<u>29-03-2017</u>	<u>Veithová</u>
Datum převzetí zadání	Podpis studenta(ky)

VEITHOVÁ, Alena. *Stres na pracovišti a jeho eliminace ve firmě VVV MOST spol. s r.o.*.
Praha: ČVUT 2017. 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 vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citovala a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

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

V Praze dne: 05. 05. 2017

Podpis:

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Lence Emrové za vedení mé bakalářské práce, cenné rady a vstřícnost při konzultacích. Dále bych chtěla poděkovat RNDr. Jaroslavu Jochmanovi za ochotu a vstřícnost, zodpovězení veškerých otázek týkajících se společnosti a poskytnutí interních dokumentů. Poděkování patří i respondentům za jejich čas a rodině za duševní podporu.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá stresem na pracovišti. Téma je aktuální, protože stres v práci zažívá čím dál více pracovníků a pro zaměstnavatele má novela zákoníku práce, jejíž účinnost je nyní naplánována na červenec 2017, přinést změny týkající se povinnosti předcházet stresu na pracovišti. Cílem práce je zmapování stresorů ve firmě VVV MOST spol. s r.o. a získání informací, jestli se vyskytují rozdílné stresory u vedoucích a ostatních pracovníků a zdali pracovníci pociťují v některé měsíce v roce vyšší míru stresu. Výzkumnými metodami jsou dotazník a strukturovaný rozhovor. Teoretická část se zabývá definováním, fyziologií a teoretickým pojetím stresu. Tato část obsahuje vysvětlení pojmů eustres, distres a coping. Důležitou kapitolou teoretické části je stres na pracovišti a vyskytující se stresory. V praktické části je charakterizována firma, analýza rozhovoru a analýza výstupů z dotazníku. Přínosem práce je návrh eliminace stresu pro uvedený podnik.

Klíčová slova

Stres, stresory, stres na pracovišti, eliminace stresu, zaměstnanec, firma, dotazník, strukturovaný rozhovor.

Abstract

This bachelor thesis deals with the stress in the workplace. The topic is up to date since more and more employees experience this phenomenon. Amendment to the Act of the working law will affect employers across the entire country. The planned release of this Amendment is in July 2017. This Amendment should bring changes regarding obligation of stress prevention in the workplace. The primary goal of this thesis is a mapping of stressors in the VVV MOST spol. s.r.o. company, and gathering information regarding different stressors caused to managers and other employees and if these particular workers feel the higher volume of stress in the different period, different months. Used methods in this thesis are the survey and structured interview. Theoretical part deals with defining, physiology and rational definition of stress. This section also contains an explanation of terms such as Eustress, Distress, and Coping. Very im-

portant chapter of the Theoretical part is stress in the workplace and appearing Stressors. The company is described in a practical part as well as interview analysis and survey's outputs. The benefit of this thesis is a suggestion of stress elimination for the particular company.

Key words

Stress, stressors, stress in the workplace, elimination of stress, employee, company, survey, structured interview.

Obsah

Úvod	5
1 DEFINOVÁNÍ STRESU	7
1.1 Fyziologie stresu.....	7
1.2 Eustres a distres.....	8
1.3 Coping.....	9
2 TEORETICKÁ POJETÍ	11
3 STRES NA PRACOVIŠTI	14
3.1 Náklady firmy způsobené stresem.....	14
3.2 Osobnost a zvládání stresu	15
4 STRESORY	17
4.1 Mikroklimatické podmínky pracovního prostředí.....	17
4.2 Vnitřní pracovní prostory a zařízení	20
4.3 Ostatní možné stresory na pracovišti.....	22
5 PŘÍZNAKY STRESU V PRÁCI	28
6 BOJ PROTI STRESU	30
6.1 Eliminace stresu ve firmě	30
6.2 Uspořádání času	32
6.3 Pomoc proti stresu.....	33
7 CHARAKTERISTIKA FIRMY VVV MOST SPOL. S R.O.	36
8 CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	39
9 METODY PRŮZKUMU	40
10 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU RESPONDENTŮ	42
11 ANALÝZA ROZHOVORU	43
12 ANALÝZA VÝSTUPŮ Z DOTAZNÍKU	45
13 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ Z PRŮZKUMU	59
14 DOPORUČENÍ KE ZLEPŠENÍ STRESU VE FIRMĚ	61
Závěr	63
Seznam použité literatury	64
Seznam internetových zdrojů	65
Seznam obrázků	67

Seznam grafů	68
Přílohy	69

Úvod

Nároky zaměstnavatelů na své pracovníky se stále zvyšují a pracovníci jsou čím dál více ve stresu. V podnicích vlivem stresu vznikají značné problémy s tím, že zaměstnanec často v práci chybí a jeho úkoly jsou přeneseny na kolegy nebo pozastaveny. Pracovník je nesoustředěný a jeho výkon se snižuje. Později může dojít k naprostému zhroucení. V práci, kde je vysoká míra stresu, nejsou pracovníci spokojeni a hledají si zaměstnání jiné, proto se zvyšuje fluktuace. Následkem odchodů pracovníků ze zaměstnání musí podnik zahájit hledání nových zaměstnanců, zaškolit je a adaptovat. Tyto procesy jsou pro firmu nákladné. Proto by zaměstnavatel neměl zanedbávat péči o své pracovníky a snažit se stres na pracovišti eliminovat.

Ve společnosti VVV MOST spol. s r.o. jsem pracovala jako administrativní pracovník v době letních prázdnin, a proto jsem si podnik vybrala pro svůj průzkum. Firma se zabývá projekcí, výrobou a prodejem dopravníkových pásů a také poradenstvím. Vyskytují se zde zaměstnanci, kteří pracují ve výrobní sekci a naproti tomu jsou v podniku pracovníci vykonávající administrativu, kteří pobývají v kancelářích. Rozhodla jsem se, že zmapuji vyskytující se stresory ve firmě. Zjistím, jestli stresory u pracovníků vedoucích pozic se liší od stresorů zaměstnanců ostatních pozic. Dále získám informaci, jestli ve firmě existuje období v kalendářním roce, kdy pracovníci prožívají větší stres než jindy. Zjistím, jestli firma poskytuje opatření proti stresu nebo žádná nemá. Cílem mé práce je především odpovědět na všechny výzkumné otázky a získat tak relevantní podklady pro návrh řešení eliminace stresu v uvedené firmě.

TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINOVÁNÍ STRESU

Pojem stres zná většina lidí, protože je tohle téma často diskutované. Na internetu i v knižních publikacích se píše články v podobě rad, jak předcházet stresu či jak se mu bránit. Každý z odborníků v oblasti stresu tento pojem vysvětluje nepatrně jinak, ale podstata zůstává u všech stejná. Podle Křivohlavého (2009, s. 169 – 171) se termín stres vysvětluje jako situace, kdy se člověk ocitne v tlaku nepříznivých životních podmínek. Nežádoucím tlakům a vlivům, které způsobují u člověka vypjaté situace, říkáme stresory. Pokud je situace nezvladatelná a míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnost člověka situaci určitým způsobem překonat, jedná se o stresovou situaci. Dochází k narušení rovnováhy organismu a celkovému napětí. Joshi (2007, s. 19) uvádí zkrácenou definici, kde stres je narušení homeostázy (rovnováhy) a stejně tak stres definuje i Křivohlavý. Doktor Cimický (2007, s. 203) představuje vysvětlení stresu jako psychologickou, fyziologickou a společenskou odezvu na vliv vnitřního a vnějšího tlaku a také nadměrné zátěže. Autoři Pešek a Praško (2016, s. 12) ve své knize definují stres jako stav zatížení organismu, za něhož jsou na vině vlivy stresorů. Schreiber (2000, s. 16) nejprve uvádí definici stresu, kde zakladatelem celé nauky o stresu je Hans Selye a jehož definice zní: „Stres je nespecifická (tj. nastávající po různých zátěžích stereotypně) fyziologická reakce na jakýkoli nárok na organismus kladený“ (Selye cit. podle Schreiber, 2000, s. 16). Dále uvádí Lazarusovu definici a z těchto dvou definic vytvořil svou a tedy podle Schreibera je stresem vliv prostředí, který narušuje a ohrožuje zdraví jedince. Ze zde uvedených příkladů je jisté, že základ všech definic se odvíjí od jeho zakladatele Hanse Selyeho.

1.1 Fyziologie stresu

Celé lidské tělo je řízené z mozku a při stresu se tento orgán zapojuje nejvíce. Mozek je zcela nejdůležitější lidský orgán. Stejně důležité jsou jeho části kmen a kůra. Kmen zajišťuje bezpečnost a udržení základních funkcí života. Kůra má na starosti myšlení. Dojde-li k nebezpečné situaci, přednost v jednání má kmen a poté až kůra. Díky takto nastaveným podmínkám nejprve ucukneme rukou nad horkým předmětem a nepoužijeme na prvním místě myšlení, ale nejprve vyhodnotíme, kterou reakce je nejvhodnější v této situaci využít. Kdybychom se řídili podle mozkové kůry, která zajišťuje myšlení, popálili bychom se. Naše tělo je dokonalý stroj, který tyto funkce má efektivně

nastavené. Již z dávných let je naše tělo přizpůsobeno tomu, aby člověk v přírodě přežil. V drsných podmínkách mohl přežít právě ten, kdo byl schopen rychle reagovat. V takové situaci pracují orgány, které se podílejí na útoku či útěku. Tělo začíná být připravené a nastartované k akci, kde by mělo vypustit nahromaděnou energii náročným fyzickým výkonem. Proces by byl účelný, kdybychom měli v přírodě ulovit zvěř, ale ne v práci, kde je tělo v napětí zbytečně a uvolnění nepřijde. Tím se naše tělo opotřebovává. (Plamínek, 2013, s. 130) Člověk není připraven na to, aby ve stresové pohotovosti vydržel dlouho, proto se navenek projevují signály v podobě bolesti hlavy, žaludeční potíže, tiky nebo také zaťaté zuby. Spousta lidí tyto příčiny přehlíží a dokáže „přežívat“ na lécích jako je například ibalgin, které nejsou vhodným řešením, jak zamezit stresu. Někteří si myslí, že střevní potíže jsou ze špatné stravy. Ano, strava také může způsobit střevní potíže, ale člověk si musí zpětně uvědomit, jestli výše uvedené příznaky nejsou příliš časté a jejich příčina se nenachází jinde.

1.2 Eustres a distres

Ve většině populárních článků čteme o stresu jako negativním projevu dnešní doby. Málokdo však zná jeho pozitivní a negativní stránku. Existuje totiž rozdělení stresu na eustres a distres. Stres je podle Plamínka (2013, s. 128) „stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty (stresory).“ Chybné myšlenky v této definici zřejmě u spousty lidí vzbuzuje právě slovo napětí. Napětí však nemusí být vnímáno pouze negativně. S pozitivním napětím se setkáváme, když očekáváme příjemnou událost, ale i přesto pociťujeme mírný strach a nejistotu. Uvedme si několik situací, kdy je napětí vnímáno pozitivně a kdy naopak negativně.

Mezi pozitivní situace patří poznávání, objevování nových míst a věcí, radost či sexualita. Při těchto činnostech pociťujeme stres, i když tyto prožitky řadíme mezi příjemné. Stresu, který nás doprovází při příjemných situacích, se říká eustres. Při prožívání eustresu se do těla uvolňují hormony, které v těle vzbuzují pocity vzrušení, štěstí či uvolnění a to nás posiluje. S tímto stresem se většinou setkáváme u nových a neznámých situací, jelikož mozkový kmen takovou situaci mylně vyhodnotí jako hrozící nebezpečí. (Plamínek, 2013, s. 132)

Naopak distres má projevy útlumu, ztráty motivace, zklamání a dokonce může nastat úplné zhroucení (Bedrnová, Pauknerová et al., 2015, s. 262). Pocity při tomto stresu jsou nepříjemné a celkově naše tělo vysilují a ubíjí. Při jeho průběhu se do těla již neuvolňují pozitivní hormony, ale látky, které mohou být pro tělo nebezpečné, jelikož je nemáme kde spotřebovat (Plamínek, 2013, s. 132). Nesmíme zapomínat na to, že každý člověk je jiný a pro každého nemusejí být situace stejně příjemné. Někdo považuje za příjemnou situaci narození dítěte či svatbu a jiný to může vnímat negativně a vzniká u něj tedy distres (Bedrnová, Pauknerová et al., 2015, s. 262).

1.3 Coping

Křivohlavý (2009, s. 172) uvádí, že pojem coping se pojí s pojetím Lazarusovo boje proti stresu. Coping v překladu znamená zvládání. Na zvládání stresu musí každý člověk pracovat dlouhodobě. Kopecká (2015, s. 159) doplňuje, že se jedná o schopnost, kdy si člověk dokáže poradit se zvláště obtížnou situací. K tomuto termínu patří i pojem copingové strategie. Jedná se o strategie, které nám pomáhají zvládnout náročnou situaci.

Podle Bedrnové et al. (2015, s. 263 – 267) proces copingu prochází pěti fázemi, kterými jsou:

- 1) Poplachová reakce
- 2) Vyvažování emocí a hledání racionálního přístupu k zátěži
- 3) Analýza zátěžové situace
- 4) Získání motivace k řešení dané situace či problému
- 5) Vlastní řešení zátěžové situace.

Poplachová reakce je specifická tím, že si jedinec uvědomí vážnost situace a tělo se dostává do stavu mobilizace a je připraveno zvládnout těžkou situaci. Zvyšuje se krevní tlak a srdce buší rychleji. Člověk má nepříjemné pocity a tím, že se dostává do časového tlaku, začíná propadat panice. Na tento počáteční neklid navazuje druhá fáze, která se nazývá vyvažování emocí a hledání racionálního přístupu k zátěži. Dostává se nám uvědomění si, že problém bychom měli racionálně řešit. V této fázi je dobré, pokud je to tedy možné, svěřit se se svými problémy někomu dalšímu, ať už je to přítel, kolega nebo rodinný příslušník. Můžou nám dát radu nebo předat zkušenost,

pokud stejnou situaci zažili. Někdy je ale problém náročně řešitelný, že ani přátelé nám nedokážou poradit. V takovém případě je vhodné vyhledat informace buď v odborné literatuře, nebo navštívit psychologa. Následuje analýza zátěžové situace, kde se zkoumá, jaká je příčina tíživé situace. Poté se člověk snaží bez ovlivnění stresem nalézt řešení problému. Napomůžou nám k řešení názory a rady od jiných lidí. Uklidňuje nás to, že podobnou situaci už někdo prožil a předá nám zkušenosti. Čtvrtou fází je získání motivace k řešení problému. Potřeba zvládnout obtížnou situaci je pro nás motivací. Chceme problém prozkoumat a znát jeho příčiny a řešení. Motivace musí být přiměřená, jelikož nadměrná by mohla způsobit útlum a selhání stejně jako nedostatečná motivace. Pokud se člověk dostává do takových situací často, na další problémy bude znát předem řešení a bude to pro něj snazší. Cílem této fáze je zaměření se na činnosti, které vedou k vyřešení zátěže. Poslední fází je vlastní řešení zátěžové situace, které se děje dvojnásobem. Zaprvé situaci člověk může řešit pasivně odporem či odoláváním. Tento způsob můžeme využít v problémech, které jednou odezní a není snadné, aby je člověk vyřešil sám. Oproti tomu je ale třeba některé problémy aktivně řešit a nečekat, až se problém vyřeší sám. Musíme sami umět zhodnotit, které řešení je vhodné použít v jaké situaci. Celý tento pětifázový proces končí vypořádáním se se zátěží. V závěru nám vyjde, že jsme situaci zvládli nebo jsme v ní selhali. Zvládnutí zátěže má u člověka projevy jako je vyšší sebejistota, povzbuzení, uspokojení a radost. Tím člověk získává lepší fyzickou zdatnost dostává se do psychické pohody. Naopak pokud se projeví selhání, dostaví se právě opačné znaky než u zvládnutí. Člověk prožívá pocity nespokojenosti, klesá mu jeho sebejistota a přichází výčitky. Dále bojuje s pocity prohry, selhání a nezvládnutí situace. (Bedrnová et al., 2015, s. 263 – 267)

2 TEORETICKÁ POJETÍ

Existují vědecké teorie podložené experimentálními výzkumy, které přispěly k definování a upřesnění pojmu stres. Křivohlavý (2009, s. 166 – 169) uvádí, že lidé obtížné situace znají a vždy se zajímali o řešení takových situací. Vědci pomocí experimentů zkoumání psychiky stresovaného člověka začali studovat ve 20. století. Několik významných osobností přispělo svými experimenty k získáním poznatků o fungování stresu. Byl to Ivan Petrovič Pavlov, který se zabýval fyziologickými změnami u psů. V experimentu šlo o to, že pes dostal nažrat při zobrazení čtverce a při zobrazení obdélníku pes dostal elektrickou ránu. Ve zvířeti tyto reakce vyvolávaly konflikt a musel jednat pod tlakem. Ztížení pro psa bylo to, že experimentátoři zmenšovali rozdíl mezi čtvercem a obdélníkem, aby pro psa situace byla obtížnější. Šlo tedy o stresovou situaci, při které Pavlov zkoumal organismus psů a také jejich chování.

Dalším, kdo se zajímal o stres, byl americký fyziolog Walter Cannon, který se zajímal o fyziologické změny v organismu při stresových situacích. Ve svých vědeckých studiích se zaměřil na zvířata. Ve svých výzkumech na rozdíl od Pavlova zvířata vystavoval například vysokému hluku nebo nadměrně vysoké či nízké teplotě. Při experimentech zjišťoval, co se děje s fyziologickými funkcemi zvířat. Došel k závěru, který dokazuje, že v ohrožení zvířete nastane mobilizace celého organismu. Dále se při těchto podmínkách zvyšuje činnost sympatického nervového systému.

Průkopníkem, který přispěl k obeznámení stresu, je Hans Selye. Selye, který navázal na práce W. Cannona. Zpočátku zkoumal jen zvířata v obtížných situacích. Zkoumal stejně jako Cannon fyziologické změny v jejich organismech. Novým zjištěním bylo to, že při každé stresové situaci bez ohledu na druh stresoru, se objevují stejné fyziologické reakce. Soubor odpovědí organismu na stresovou situaci Selye nazval jako GAS – General Adaptation Syndrom. Obecný adaptační syndrom v sobě ukrývá tři fáze. První z nich se nazývá poplachová fáze GAS. V této fázi dochází k poplachu celého organismu, který začíná být v pohotovosti a chce se bránit proti stresoru. Činnost sympatického nervového systému se zvyšuje. Mezi další typické projevy v této fázi patří zvýšení množství adrenalinu v krvi, zvýšení srdečního tepu a tlaku, zrychlené dýchání, zvýšení sekrece

potních žláz a krev se začíná shromažďovat v oblasti svalů v končetinách. Tělo je připraveno buď bojovat anebo utéci. V některé situaci není možné použít ani jeden z těchto obranných mechanismů. Druhou fází je fáze rezistence GAS. Jedná se o boj organismu se stresorem. Délka boje není přesně dána, protože závisí na tom, jaký je stresor a jak velkého boje je organismus schopen. Boj může trvat delší dobu. Pokud tato fáze přetrvává delší dobu, je ovlivněn celý organismus. Byly vyzorovány příznaky, jako jsou například žaludeční vředy, hypertenze, kardiovaskulární onemocnění, astma a další nemoci. Poslední fází je fáze vyčerpání GAS. V této fázi dochází k aktivaci parasympatického systému. Jelikož je to konečná fáze, organismus v boji se stresorem prohrává a hrouť se. Selye se zaměřil u svých výzkumů pouze na zvířata, na lidi bohužel jeho teorie nejsou zcela platné. Byl kritizován za to, že nebral v potaz emoce a duševní stránku u člověka. Nemůžeme oddělit duševní stránku při prožívání zátěžových situací. Čím však přispěl při přiblížení otázky stresu a co k němu patří, jsou nemoci, které může sám stres vyvolat. Jde o kardiovaskulární onemocnění, žaludeční vředy, snížení imunitního systému a další.

Nejvíce negativní kritiky v pracích W.Cannon a H. Selyeho se týkalo toho, že se zabývali pouze příznaky, které se objevují při stresových situacích u zvířat. Stejně poznatky nemůžeme aplikovat i u lidí. Dalším je psycholog R. Lazarus, který přispěl k této problematice. Lazarus se zaměřil na zvládání těžkých situací výhradně u lidí a bral v potaz i jejich emocionální a duševní stránku, čímž se liší od předchozích badatelů. Zaměřuje se tedy na psychické změny při stresové situaci. Jako psychologickou metodu použil pozorování, při kterém zkoumal, jak stres neboli nebezpečí může člověka ohrozit, jaké povahy nebezpečí je a jestli je možné mu nějak předejít a jak by člověk mohl proti nebezpečí okamžitě bojovat. Z poznatků z pozorování sestavil model dvojího zhodnocení situace ohrožení. Model se skládá z prvotního a z druhotného zhodnocení situace. Jak již má v názvu prvotní zhodnocení, jde o vyhodnocení situace z hlediska míry nebezpečí. Příkladá váhu i tomu, co by se mohlo stát v budoucnosti a jaký vliv by to mohlo na člověka mít. V této části modelu se díval na jedince jako na někoho, kdo je v rizikové situaci a v jeho psychice se odehrává spousta dějů. Jedince ovlivňuje usuzování, zvažování a hodnocení situace. Oproti tomu druhotné zhodnocení se zabývá možnostmi, které každý má proto, aby danou situaci zvládl. Člověk by měl zvážit naději,

jestli by v krizové situaci mohl zvítězit a ubránit se ohrožení. Vyhrát může pomocí ofenzivních strategií, které skvěle ovládá nebo se s nimi již dříve setkal v podobné situaci. Lazarus říká, že při hodnocení takových situací musíme brát zřetel také na zranitelnost člověka. Jedná se o několik faktorů, jako je například to, že starý člověk je zranitelnější než mladý. Lazarus přispěl k předchozím teoriím fyziologů tím, že zohlednil i kognitivní, emocionální a konativní hlediska. (Křivohlavý 2009, s. 166 – 169)

Nejznámější a také nejvýznamnější badatel v oblasti stresu je Hans Selye, který je považován za zakladatele výzkumu v oblasti stresu, jelikož později své pokusy dokázal aplikovat i na člověka (Brockert 1993, s. 7)

3 STRES NA PRACOVIŠTI

Stres se velmi často vyskytuje na pracovišti. Je obecně známé, že zaměstnavatelé po svých zaměstnancích chtějí odvedenou práci za co nejkratší časový úsek. Zároveň očekávají kvalitní zpracování úkolu a leckdy i přísun nových nápadů, ale ne každý zaměstnavatel dokáže pracovníka patřičně ocenit. V krajích, kde je vysoká nezaměstnanost, si pečlivě vybírají lidi, kteří budou mít zájem o svůj obor práce, očekávají kvalitu a dodržování časových termínů. V těchto krajích jsou obzvláště kladeny vysoké nároky na pracovníky, jelikož na jednu pozici je vysoký počet uchazečů a zaměstnavatel si může vybírat, kterého přijme na pozici. Avšak pracovník může pociťovat nejistotu v oblasti ztráty zaměstnání, protože ví, že na jeho pozici chtějí i jiní.

V této kapitole se zaměříme na to, jaké jsou odlišnosti ve vnímání zátěžových situací. Kolegové na stejných postech mohou na stres reagovat jinak, protože každý z nich má své vrozené vlastnosti a rysy, které ovlivňují chování a jednání jedince ve stresových situacích. Pokud je na pracovišti příliš stresu, u pracovníků se zvyšuje absence, chybovost a nesoustředěnost. Pro firmu tyto znaky znamenají náklady způsobené stresem, kterým je věnována část této kapitoly.

3.1 Náklady firmy způsobené stresem

Podle Arnolda (2007, s. 381) firmy velké množství finančních nákladů vynaloží kvůli stresu v práci. Stres v práci se projevuje absencí zaměstnanců, jelikož trpí nevolnostmi, žaludečními potížemi, bolestmi hlavy, únavou či vyčerpáním. Pokud ve firmě problémy narůstají a jsou na zaměstnance kladeny vysoké nároky, vzniká stres, který způsobu vysokou fluktuaci a s tím i související další náklady pro firmu spojené se získáváním pracovníků, poté zaškolením a adaptací. Největší odchod z povolání z důvodu stresu mají zdravotní sestry, u kterých se také velmi často prokáže syndrom vyhoření.

Dnes firmy dbají na to, aby si zachovaly na veřejnosti dobré jméno. Fluktuace zaměstnanců k tomu jistě nepřispívá, proto se stále více rozmáhá moderní krok vpřed a to v podobě plného zaplacení nebo příspěvku na kurzy proti stresu. Většinou se to týká zaměstnanců vyšších pozic. Je to i pojistka k tomu, kdyby se na pracovišti zaměstnanec zhroutil ze stresu a požadoval odškodné soudní cestou. Tím, že zaměstnavatel

bude mít prokázané, že se o své zaměstnance stará a poskytuje jim takové kurzy, soud by při udělení trestu byl mírnější. Samozřejmostí v každém podniku by měly být pravidelné přestávky. Jelikož i v tomto směru se trh práce posouvá a firmy se snaží být těmi nejlepšími, nechávají do odpočívacích místností přidávat různé relaxační pomůcky. Můžou to být pomůcky v podobě masážního křesla, či odpočinkové zóny s pohovkami nebo poslech relaxační hudby v době přestávky.

3.2 Osobnost a zvládání stresu

Každá osobnost má své charakteristické znaky. Vrozené vlastnosti, které využíváme v jednání, od sebe jednotlivce odlišují. Podle Arnolda (2007, s. 396) se osobnost ve stresu řadí do tří skupin rolí. První z nich je skupina lidí, kteří jsou již od přírody ke stresu náchylnější. Patří sem lidé úzkostliví. Ti, kteří si vše berou hodně k srdci, prožívají stresové situace jistě mnohem intenzivněji než lidé, kteří jsou flegmatictí a máloco je dokáže vyvodit z míry. Druhou skupinou jsou lidé odlišní ve svých charakteristikách osobnosti. Jak bylo řečeno na začátku této kapitoly, každý se přiklání více k jednomu temperamentu. Jeho charakteristika sebou nese vlastnosti, které se projevují v jednání. Člověk, který má rád výzvy a rád tedy řeší nové problémy, nebude mít obavy z toho, že do podniku byla zavedena nová technologie. Avšak člověk, který byl vždy konzervativní, nebude s nově zavedenými postupy ve firmě spokojen. Do poslední skupiny se řadí lidé, kteří mají přímý účinek na vnímání. Někdy se jedinec může vnímat jinak, než tomu opravdu je. U někoho, kdo má potřebu ostatní řídit, se může objevit pocit obavy o jeho ztrátu samostatnosti a tím i sám hodnotí svou samostatnost jako nižší, přestože to není ve skutečnosti pravda.

Míček (1984, s. 36) získal výčet stresorů z průzkumu, který prováděl u vysokoškolských studentů. Na prvních příčkách se ukázalo, že stresorem jsou starosti, které si jedinec sám připouští. Tíží ho nesplněné úkoly a nevyřešené problémy, které mohou vést až k úzkosti a pocitům beznaděje. U studentů není překvapující, že na druhém místě v žebříčku stresorů se umístily problémy se soustředěním a odkládání povinností na později. Kdyby byl průzkum aktualizován, jistě by se výsledky podobaly. Není ale jisté, že stejné problémy budou mít i v práci. Ve škole se musí studenti leckdy učit i to, co je nebaví, kdežto práci si mohou vybrat podle vlastních zálib. A s problémem prokrastinace se potýkat v práci možná nebudou.

Urban (2016, s. 11) uvádí ve svých 44 doporučeních proti stresu v práci, že příčiny máme hledat právě v nás. Říká, že závisí na nás, jak se se stresem budeme vyrovnávat. Je třeba změnit způsob uvažování a vnímání svého zaměstnání. Stejně jako uvádí Arnold, tak i Urban se shoduje v názoru, že záleží na vrozených předpokladech, ale i na zvyklostech, jak člověk stresové situace řeší. Na rozdíl od vrozených dispozic, tak zvyklosti změnit můžeme. Příkladem je zvyk, kdy podřízený neumí přijmout kritiku od svého vedoucího. Někdo je zvyklý poslušně špatné hodnocení přijmout a vzít si z toho poznatek, že by se měl zlepšit a uvědomit si, že jeho vedoucí to nemyslí zle. Naopak někdo jiný si kritiku vykládá jako křivdu, i přestože to tak není. Zbytečně se rozčiluje a stresuje. V tomto případě by se člověk měl naučit přijímat lépe kritiku a tím by u něj tyto situace stres nevyvolávaly.

4 STRESORY

Stresor je jednoduše řečeno příčina stresu. Jsou to podněty, které vyvolávají stres. Podle Křivohlavého (2009, s. 170) je stresor negativní životní faktor. Za zmínku stojí připomenout i opačné faktory stresorů, kterými jsou salutory. Podle Křivohlavého (2009, s. 170) jde o podporující, motivující a povzbuzující faktory, které napomáhají člověku stres zvládnout.

Faktorů zapříčiňujících stres je mnoho druhů. Stres se vyskytuje v soukromém i v profesním životě a stresory se podle toho liší. V této práci se zaměříme pouze na stresory týkající se pracovního prostředí. Podrobně se budeme zabývat vnitřním prostředím organizace, kam patří mikroklimatické podmínky, řešení pracovních prostor a zařízení a dalšími možnými stresory v pracovním prostředí, kterými mohou být práce přesčas, vztahy na pracovišti, nedostatečný růst v kariéře, špatná komunikace, nejistota, neinformovanost a špatné rozvržení času.

4.1 Mikroklimatické podmínky pracovního prostředí

Mikroklimatické podmínky jsou vnitřní faktory související s vnitřním prostředím firmy a danou prací. Člověk by měl mít zajištěné podmínky pro klidné vykonání pracovního výkonu. Ne však u každé pozice je možné odbourat veškeré nepříznivé faktory. Každý zaměstnavatel se snaží tyto nepříznivé vlivy alespoň eliminovat na minimum. Například truhlář pracující každý den s hlučnou elektrickou pilou jen zřídka může být vystavován hluku. Mezi špatné pracovní podmínky řadíme hluk, zápach, špatné světlo, nedostatek tepla, vysoká prašnost či vlhkost. Tyto všechny podněty působí na naše smysly a tělo negativně. Působí na nás tak, že zhoršují náladu nebo mohou snižovat koncentraci na práci a způsobovat větší únavu, než kdybychom těmto vlivům nebyli vystaveni. Mohou zvyšovat podrážděnost, která následně může vést ke špatným vztahům na pracovišti.

Hluk

Jedním z hlavních a často řešených stresorů je hluk. Křivohlavý (2009, s. 177) upozorňuje ve své paletě stresorů z oboru pracovních podmínek především na hluk. Hluk je zvuk, který je člověku nepříjemný. Tento nepříjemný zvuk ve vyvolává nervozitu a stres.

Důsledkem nadměrného hluku mohou být příznaky jako je bolest hlavy, problémy se spánkem, žaludeční potíže, zhoršení nálady a podrážděnost. Podle Michalíka (2009, s. 15 – 16) by hluk v kanceláři neměl přesáhnout 65 decibelů. Kohoutek a Štěpaník (1999, s. 26) rozlišují hluk nepřetržitý a přerušovaný. S nejvyšší intenzitou přerušovaného hluku se setkáváme u pozic z oboru stavebnictví. Hluk zapříčiňuje zvláště problémy v komunikaci a tím může dojít ke konfliktům mezi lidmi. Člověk, který pracuje v klidném a nerušeném prostředí, se dokáže více koncentrovat na práci než někdo, u koho je pozornost odváděna okolními zvuky.

Nemoc z povolání je považována i ztráta sluchu nebo jeho omezení. Tato nemoc z povolání nyní patří mezi nejčtenější v zemích Evropské unie. Společnost má několik možností, jak problémy s hlukem eliminovat. Pokud je to možné měl by se zdroj hluku zcela odstranit. V případech, kdy to možné není, můžeme zdroj hluku přemístit tam, kde nebude narušovat práci zaměstnanců a neovlivníme příliš chod výroby. Stále máme možnost izolovat místnost s vyšším hlukem nebo poskytnout pracovníkům ochranné pomůcky a tím hluk zmírnit. (*Hluk na pracovišti ve vztahu k BOZP*, 2016)

Zápach

Znepříjemnit pracovní dny nám může i nepříjemný zápach. Jokl (1984, s. 67 – 69) nazývá takové prostředí odérovým. Odér považuje za pach, který může být zápachem nebo vůní. I přestože prostředí s pachy nemá pro člověka vážný vliv na jeho zdraví, může působit nepříznivě na jeho psychiku. Podle koncentrace ve vzduchu může způsobovat ztrátu soustředění a výkonnosti, nechutenství a nevolnost. Některé lidi stresuje nevědomost, do jaké míry jsou odéry škodlivé pro dýchací ústrojí. Pokud mluvíme o zápachu neměli bychom opomenout povolání, kde přijdeme do styku se zákazníkem a kolegy, a proto je doporučeno dbát na základní hygienu a používat na pracovišti střídavý parfém, který nebude obtěžovat ostatní. I v takových případech může nepříjemný zápach působit jako stresor jak pro kolegy tak i pro zákazníky.

Vlhkost vzduchu

Ideální vlhkost, která člověku nemůže být nepříjemná, je mezi 40 až 60 %. Je dobré na pracoviště umístit květiny, protože zajišťují správnou vlhkost vzduchu. Nejen že jsou

estetickým doplňkem, ale také utvářejí pocit zabydleného koutu a ve člověku to vyvolává psychickou harmonii. Pokud budou v kanceláři zastoupeny správně všechny zde uvedené podmínky a pracovník je i přesto stresovaný, musíme příčinu stresu hledat v jiné kategorii. (Michalík 2009, s. 11, 19) V dnešní době jsou například kanceláře vybaveny nejnovějšími zařízeními a někdy tyto zařízení mohou vyvolat konflikt. Máme na mysli klimatizaci, která v letních obdobích mohou působit i nepříznivě. Podle Pauknerové (2012, s. 123) bývá častým problémem týkajícím se vzduchu průvan. Není se čemu divit. Pokud pracovník vykonává svou práci několik hodin v průvanu, vyvolává to v něm nepříjemné pocity a opakovaně se takový problém může opravdu pojit se stresem. Slabší jedinci mohou prostydnout a cítit bolesti zad.

Pro osvěžení je dobré si během pracovní doby vyvětrat, aby se v místnosti vyměnil čerstvý vzduch. Čerstvý vzduch pomáhá lépe udržet pozornost při řešení důležitého úkolu. Dodržováním těchto pokynů předejdeme únavě, která na lidské tělo připadá po obědě.

Teplota

Aby se člověk v práci cítil dobře, teplota by se měla pohybovat v zimním období mezi 20 – 23°C a v letním období mezi 23 – 26°C (Michalík, 2009, s. 19). V práci uvnitř většiny budov můžeme ovlivnit teplotu vzduchu. Ideální teplotu je možné udržovat pomocí topení a klimatizace. Horší podmínky musejí absolvovat pracovníci na pozicích, u nichž je práce vykonávána venku. Zaměstnavatel by se měl venkovním podmínkám přizpůsobit a zajistit potřebné pomůcky, aby práce byla přijatelná. Nadměrná nebo velmi nízká teplota způsobuje stres z důvodu, že se člověk nemůže cítit komfortně a nejsou uspokojeny jeho základní potřeby.

Osvětlení

Špatné osvětlení má také negativní stresující vliv. Nejlepší je pro lidský zrak samozřejmě denní světlo, ale ne vždy je možné takové světlo zajistit. Zaměříme se na správnou volbu umělého světla. Umělé světlo musí udělat správný směr stínu, musí být rovnoměrné nikoli problikávající a barva světla by měla být vybrána co nejpodobněji ke světlu přirozenému. Co se týká intenzity, světlo by v kanceláři nemělo přesáhnout ani být menší než 500 lx (Michalík, 2009, s. 13 – 14). Důsledkem dlouhodobě špatného světla u práce mohou být potíže se zrakem. Případně můžeme pociťovat bolest očí či

celé hlavy. Často se setkáváme se světly, která v kancelářích vydávají nepříjemný monotónní tzv. bzučivý zvuk, který je otravný a rušivý. Pracovník takové prostředí je schopen akceptovat jeden den, ale pokud by v takovém prostředí pracoval déle, bude podrážděný a nebude se plně soustředit na úkoly.

Prašnost

U prašnosti musíme sledovat, z čeho se prach skládá, jaký je jeho obsah ve vzduchu, jak dlouho na nás působí (platí u většiny stresorů pocházejících ze špatných mikroklimatických podmínek) a sledovat tak následky na naše zdraví. Prach negativně působí na naše oči, nos, ústa a pokožku. Uvedeme si konkrétní následky, které mohou vzniknout při vystavování se prašnému prostředí. Jak tvrdí Hollerová (2007) prach nám způsobuje problémy dýchacího ústrojí. Především se vyskytují u těchto jedinců chronické záněty průdušek, průduškové astma a dráždivý kašel. Snižuje se obranyschopnost celého těla vystavování se těmto nepříznivým podmínkám. Nepříjemné pocity v jedinci mohou vyvolat i nepohodu nejen fyzickou ale i duševní. Nervozita, podrážděnost, nevolnost jsou projevy psychické nepohody při práci v nepříjemném prašném prostředí.

4.2 Vnitřní pracovní prostory a zařízení

Jelikož teoretickou část práce budeme aplikovat ve firmě, kde pracuje více jak polovina zaměstnanců v kancelářích, uvedeme, jak by kancelář měla být správně rozvržena. Pracovníkovi by měly být poskytnuty podmínky tak, aby mohl vykonávat v klidu a pohodě svou práci a vyhnul se výskytu stresorů, které by mu mohly způsobit narušení duševní rovnováhy.

Rozvržení prostoru na pracovišti

Dle Michalíka (2009, s. 6 – 11) je pracovní prostředí větší jednotkou, pod kterou spadají všechna pracovní místa, která by měla mít dodrženy příznivé pracovní podmínky. Abychom vytvořili harmonické pracovní místo, musíme dodržet několik zásad. Kancelář je sestavena buď pro jednoho zaměstnance, nebo se jedná o velký prostor, kde každý pracovník má svůj tzv. koutek v podobě stolu a židle. V dnešní době je moderní open space, který je opačnou variantou kanceláře pro jednoho pracovníka. Nese s sebou klady v podobě rychlé komunikace s ostatními kolegy, nízké náklady na zhotovení kan-

celáře a větší možnost kontroly ze strany nadřízeného. Na druhou stranu tyto typy kanceláří narušují soukromí, nižší koncentraci na práci a je tam větší hluk než v samostatných kancelářích. Každý člověk je jiný a může mu přijít tato varianta řešeného pracovního prostoru příznivá a vyhovující. Jsou však typy lidí, pro které prostředí, kde jsou pod větší kontrolou a vyskytuje se zde větší hluk, může být právě stresující. S horším soustředěním na práci souvisí i rychlost výkonu práce, která se snižuje a pracovník tak může mít problémy s termíny odevzdání úkolů a tím se může dostat do časové tísně. Dalším významným negativem je vyšší nemocnost pracovníků pracujících v open space, protože dochází k rychlejšímu přenosu nákazy.

Minimální nezastavěná plocha pracovního místa činí 5 m² bez denního osvětlení. Pokud je možnost denního osvětlení, podmínky se zmenšují na 2 m² nikoli méně. Menší prostor už by mohl zapříčinit méně soukromí a pocity stísnění. Pokud se zaměříme na správné vybavení, tak by kancelář měla obsahovat stůl, židli, poličky, případně skříň na dokumentaci.

Volba barvy místnosti je podložena psychickým působením. Na psychiku člověka povzbudivě a aktivizačně působí odstíny teplých barev. Naopak studené barvy vzbuzují klid a pohodu na práci.

Aby se zaměstnanci necítili v práci utlačovaní, měl by jim být zanechán prostor, kde mají alespoň zlomek soukromí a je jim to příjemné. Pokud budou splněny podmínky zdravého pracoviště, bude pracovní prostor zaměstnancům vyhovovat. Navíc pokud pracovníky necháme, aby si své pracovní místo střídmě dotvořili sami například fotografiemi svých dětí na vlastní nástěnce, navodí jim to příjemný pocit, protože budou vědět, že mají ve firmě své vlastní místo. Omezíme tak jejich případné nepříjemné pocity vedoucí ke zbytečnému stresu. (Michalík, 2009, s. 6 – 11)

Správné sezení u PC

Bolesti zad a krční páteře se mohou projevit špatnou náladou a duševní nepohodou. Můžeme i nepohodlnou židli považovat za zdroj stresu. Zaměstnavatel by měl zajistit pracovníkům vhodnou židli u povolání, kde většinu času tráví pracovník vsedě. Židle by měla být pohodlná a nastavitelná, aby vyhověla potřebám každého zaměstnance a

nemohl si stěžovat na bolesti zad. U těchto sedavých zaměstnání je dobré se při přestávce protáhnout, zacvičit si jednoduché cviky a myslet na správné držení těla během celé své pracovní doby. (*Ergonomie počítačového pracoviště a zásady bezpečnosti práce na PC aneb jak předejít RSI syndromu*, 2016)

4.3 Ostatní možné stresory na pracovišti

Stresorů na pracovišti nalezneme několik druhů. V minulých kapitolách jsme uvedli špatné mikroklimatické podmínky a problémy v oblasti rozvržení prostor. Dále si popíšeme stresory, které se týkají samotného pracovního procesu. Vybrali jsme ty, které považujeme za důležité a často vyskytující.

Pracovní doba a práce přesčas

Do skupiny vnitřních stresujících faktorů firmy patří práce na směny, která je typická hlavně pro dělníky. Již dříve se ukázalo, že práce na směny nemá skoro žádné pozitivní vlivy na člověka. Někteří zaměstnanci pracují v osmi hodinových intervalech a jiní ve dvanácti hodinových. U obou skupin pracovníků podle Arnolda (2007, s. 390) se prokázalo, že trpí poruchami spánku, změnou teploty krve či metabolickými změnami. Tělo může působit na změny spánku větší únavou, bolestmi hlavy až vyčerpáním. Obecně známý je fakt, že pracovní výkon je vždy vyšší v ranních směnách než u nočních. Tělo je ráno vyspalé a načerpané energií, kdežto v noci je nastaveno v režimu spánku a odpočinku, proto není schopno vydávat vysoké výkony. Naopak Fontana (2016, s. 53) tvrdí, že každý člověk má tento rytmus nastavený jinak. Někdo je výkonnější ráno a někdo naopak v noci. Část tohoto rytmu máme odlišnou, ale tím, že je náš život takhle už po staletí nastaven, tělo si těžko zvyká na to, aby pracovalo přes noc. Neopomenul připomenout, že stresující je také práce tam, kde zaměstnanec musí čekat na to, až ho zavolají, jelikož má službu. V takovém případě musí zrušit své soukromé plány a odejít do práce. Ve volném čase je tedy stále v napětí a očekávání, kdy tato chvíle nastane.

Dalším stresorem může být pracovní doba překračující 40 hodin týdně. Nejen, že je člověk vystaven nadměrné zátěži, ale i jeho produkce a kvalita práce se zhoršuje. Není se čemu divit, že lidé v takové zátěži jsou ve stresu (Arnold 2007, s. 391). Práce přesčas by měla být vykonávána jen občas, aby nedošlo k úplnému vyčerpání.

Nebezpečnost pracovní pozice

U některých pozic může výkon práce představovat vysoké riziko a lidé, kteří musí takovému riziku čelit každý den, jsou vystaveni vysokému stresu. Pro lidskou bytost to znamená, že je neustále ve stavu připravenosti k útoku. V takovém případě stres lze o něco zmírnit tím, že pracovníky připravíme na kritické nebezpečné situace školením. Měli by mít u sebe výbavu pro nouzové situace. Jde o povolání jako je například policista, hasič či voják (Arnold 2007, s. 392). Faktorů způsobující stres je u těchto povolání více, a proto by každý měl zvážit, jestli je vybaven osobnostními vlastnostmi k tomu, aby dlouhodobě a denně čelil tak vysokému stresu.

Špatná komunikace

Komunikace je nástroj, kterým předáváme informace. Nynější svět internetu nám pomáhá zlepšit komunikaci ve velkých firmách pomocí různých internetových sítí, kam mají přístup pouze zaměstnanci. Často mezi sebou komunikují pomocí elektronické pošty. Správně komunikovat v práci je velmi důležité proto, aby nikdo nepociťoval nedostatek informací. Podle Fontany (2016, s. 66 – 67) důsledkem špatné komunikace je to, že lidé plní rozhodnutí, aniž by získali potřebné informace. Tento častý problém uvádí pracovníky do nevědomosti, která jim způsobuje stres. Proto by si měli pracovníci z porad a schůzí odnášet pečlivé zápisy, které budou obsahovat zadané úkoly, rozvržená práce a termíny, do kdy je potřeba splnit zadanou práci. K tomu abychom předali informace všechny a správné, musíme správně komunikovat mezi sebou. Nevzniknou problémy zapříčiněné tím, že nám někdo informaci nesdělil nebo sdělil nesprávnou a nedostatečnou. Vzniklé problémy odvíjející od špatné komunikace vedou ke stresu.

Neinformovanost

V podniku každý pracovník zaujímá svou vlastní pozici i roli. Role sebou nese určitá pravidla, povinnosti a odpovědnost. Kdyby každý zaměstnanec dodržoval tato pravidla a plnil svou práci, kterou má dělat, stres by nevznikal. Ve skutečnosti je to ale jinak. Podle Arnolda (2007, s. 393) to tak ve všech firmách nefunguje. Pracovníci nemají jasně stanovený rozsah své práce a neznají ani své cíle. Většinou je chyba na straně personalisty nebo nadřízeného, kteří nepodávají zaměstnanci přesné informace k práci. Tím, že má člověk nedostatek informací, může se cítit nejistý, není motivovaný k práci a na-

padají ho myšlenky související s tím, že práci opouští. Duševní zdraví se díky těmto nedostatkům zhoršuje a nejistota přispívá ke stresu. Mimo tuto roli nejasnosti, se může člověk dostat do role konfliktu. Ke konfliktu role dochází, když je zaměstnanci zadán příkaz k práci, kterou vykonávat nemá. Není to v jeho popisu práci. Nebo člověka do konfliktu může dostat sám nadřízený. Pokud má pracovník více nadřízených a oni spolu nejsou dobře komunikačně propojeni a každý chce po svém podřízeném stejný úkol vypracovat jiným způsobem, na pracovníka to opět může negativně působit.

Obavy v práci

Mnoho pracovníků trápí obava, že přijdou o svou práci. Nejistota přispívá ke stresu, jak tvrdí Fontana (2016, s. 56 – 57). Monotonnost není v práci také žádoucí, ale zaměstnanec potřebuje alespoň známku bezpečí, aby se v práci cítil dobře. Proto bychom si měli hledat zaměstnání ve stabilním podniku. Další obavou může být strach z nadměrné chybovosti nebo strach z náročnosti zadaných. S těmito obavami souvisí podceňování vlastních schopností, které nás přimějí prohlubovat stresor vycházející ze strachu.

Odpovědnost

Odpovědnost patří mezi další nebezpečný faktor. Podle Arnolda (2007, s. 395) rozlišujeme odpovědnost za lidi nebo za věci, kam řadíme i finanční plány, rozpočty s dlouhodobými následky atp. Odpovědnost za lidi představuje větší zátěž, jelikož odpovíme za to, aby provedli správně zadaný úkol a dodrželi termín odevzdání. Podle Fontany (2016, s. 72 – 73) každý, kdo má ve své práci odpovědnost, musí provádět důležitá rozhodnutí, kterými nikdy nemůže vyhovět všem. Odpovědnost se zdá být pouze starostí, ale někteří zaměstnanci chtějí mít odpovědnost v práci, protože si připadají více prospěšní a důležitým článkem společnosti.

Nedostatečné finanční ohodnocení

Za práci musí zaměstnanec získat finanční ohodnocení odpovídající jeho výkonům. Jak uvádí Branham (2009, s. 138 – 139) často nejde o stresor v podobě číselné částky na výplatní pásce. Pracovníky stresuje především nespravedlnost, že mají stejné odměny jako kolegové v jiných firmách na stejných postech se stejnou kvalifikací. Lidé očekávají, že finanční odměnu získají vyšší než pracovníci, kteří pro firmu nezískali tak vysoký

zisk, ale ve skutečnosti jsou finanční odměny pro celý tým pracovníků stejné. V podniku není možnost získat variabilních bonusů a odměn. Všechny tyto důvody mohou zaměstnance stresovat a může si připadat, že je pro firmu nedůležitý.

Dodržování časových termínů

Velmi stresujícím je povinnost dodržovat pevně stanovené časové termíny. Skoro každý v práci tuto skutečnost zažil. Problémy mají především lidé, kteří povinnosti odkládají na poslední chvíli. Úkoly plní několik dní nebo hodin před závěrečným termínem odevzdání. Urban (2016, s. 28 – 29) říká, že problém netkví v časových termínech, ale v tom jak k nim přistupujeme. Máme tendenci úkoly časově podcenit. Myslíme si, že úkol vyřešíme rychle, a proto si na splnění úkolu stanovíme kratší časový úsek, než je ve skutečnosti potřeba. Aby nedocházelo k potížím z podcenění náročnosti úkolu, raději bychom si měli při tvorbě časového plánu nechat rezervu. Je třeba naučit se správně rozvrhnout čas a naplánovat si povinnosti, které je třeba prioritně vyřešit. Důležité je neodkládat nepříjemné úkoly na později, ale provádět prioritně. Když si uděláme časový plán, který bude pro nás splnitelný, předejdeme zbytečnému stresu a práci odevzdáme včas.

Vztahy v práci

V pracovním prostředí jedinec stráví většinou osm hodin každý den. Je třeba, abychom do práce chodili s radostí, anebo alespoň bez odporu. Pokud zrovna řešíme v práci projekt, který není naší zálibou a jeho části práce jsou nudné a monotónní, bylo by dobré, kdybychom vycházeli dobře s ostatními kolegy, kteří nám takovou práci mohou zpříjemnit. Jednak se s nimi lze poradit o řešení nebo nám mohou pomoci s náročným úkolem. Dále za nás může jít kolega do práce a my si tak můžeme vyčerpát díky němu dny volna. Někdy dokonce na pracovní půdě vzniknou přátelství na celý život či můžeme nalézt životního partnera. V opačném případě však vztahy na pracovišti mohou být jedním ze stresorů. Podle Arnolda (2007, s. 399 – 400) v práci vznikají jen dva druhy vztahů a to buď se spolupracovníky nebo s nadřízenými. Dle našeho názoru však opomenul profese, u kterých je jejich hlavní náplní komunikace a setkávání s klienty. S stálými klienty pracovník také může navázat pracovní vztah. Klient nemusí být vždy jiný, ale setkávat se můžeme se stejnými i několik let. Pokud budeme v práci ve styku se zákazníkem, který si na nás bude neustále nárokovat nesmyslné požadavky, nebo

bude podávat stížnosti a negativní recenze našim nadřízeným, jistě nás to v práci bude také stresovat. Proto bychom i vztah se zákazníkem mohli zahrnout do této oblasti. Zákazníka jako příčinu stresu potvrzuje také Fontana (2016, s. 70 – 71) ve své publikaci, kde uvádí, že práce s lidmi se neobejde bez konfliktu. Takový konflikt pracovníky často překvapuje, protože od své práce očekávají většinou setkání příjemná. Odnášejí vinu a časté verbální urážky, aniž by problém zapříčinili. Jedná se například o profese prodavačů či operátorů. Nejvíce taková situace zasáhne pracovníky, kteří se pro své zákazníky snaží udělat maximum a místo toho, aby přišla z jejich strany pochvala, odnesou si z kontaktu s nimi jen pocity neschopnosti a neuznání. U mnoho případů jde o spontánní a neočekávanou situaci, na kterou zaměstnanec není zcela připraven a podle toho i jedná. Zpětně si pak uvědomuje, jak se měl a neměl zachovat. Někoho to může tížít několik dní a někomu s nahromaděním podobných situací se zvyšuje zátěž a jeho chování to značně ovlivňuje.

Podle Peška a Praška (2016, s. 136 – 137) lidé pracující v kolektivu, kteří mezi sebou mají vřelé vztahy, dosahují lepších výkonů. Noví zaměstnanci by měli pečlivě zvážit účast na setkáních, která jsou určena k lepšímu poznání ostatních kolegů. Už jen pocit toho, že každý kolega má v případě problému možnost získání opory a rady od druhého, vyvolává v pracovnících pocity spokojenosti. Vzájemná komunikace je jedním z nástrojů, které na pozicích, kde se pracuje v týmech, je potřeba stále udržovat. Naopak se ve skupině nacházejí i jedinci, kteří stresovaní jsou či prochází procesem vyhoření a šíří kolem sebe samá negativa. Pro nového zaměstnance můžou být takoví kolegové jen přínosem zátěže a zkažení nálady a celkové nechutě k práci při vstupu na novou pracovní pozici.

Kariérní růst

Převážně na vyšších pozicích očekávají pracovníci, že podnik jim poskytne kariérní růst. Každý má ambice nastaveny různě vysoko. Stres u některých jedinců vzniká při zjištění, že v podniku není možný kariérní postup. Na vrcholu Maslowovy pyramidy potřeb se vyskytuje pocit seberealizace a docenění, když není naplněn, nemůžeme se vnitřně cítit zcela spokojeni. Fontana (2016, s. 54 – 55) uvádí, že práce bývá nedostatečně oceňena nebo nemá ve společnosti vysokou prestiž, i přestože některá povolání by si

vyššího docenění zasloužila. Právě u těchto povolání, kde očekáváme, že by ohodnocení mohlo být vyšší a mylné myšlenky, že bychom se v průběhu následujících let mohli posunout dál v kariérním žebříčku, způsobují pocity nedocenění a přichází stres kvůli tomu, že se nám naše sny nestávají skutečností.

5 PŘÍZNAKY STRESU V PRÁCI

Pokud je pracovník stresovaný projevuje se to v práci i v soukromém životě. V kapitole se zaměřujeme na to, jak jedinec vypadá po fyzické a psychické stránce a jaké se u něj projevují změny, které můžeme vidět na pracovišti.

Po fyzické stránce zaměstnanec působí sklesle, jeho výraz ve tváři ukazuje napětí. Do práce může občas chodit pozdě, jelikož jeho spánek je špatný a ráno má problém vstát z postele. S tím souvisí i to, že po celou dobu, co je v práci, je unavený. Sám si stěžuje na vyčerpanost. S vyšší mírou unavenosti se zvyšuje chybovost. Jeho tělo je celé napjaté a v křeči. Může docházet k výraznému úbytku nebo zvýšení tělesné hmotnosti. Převážně u žen stres často vyvolává viditelné vypadávání vlasů.

Po psychické stránce můžeme na první pohled zpozorovat, že se takový zaměstnanec cítí nervózně. Má často špatnou náladu a nerad komunikuje s ostatními kolegy, a proto si neudrhuje dobré vztahy na pracovišti. Je více podrážděný a vztahovačný než obvykle. Dostává se do konfliktu se svými nadřízenými, i přestože mu vytýkají jen maličernosti, které by se jindy daly snadno vyřešit a napravit bez problémů. Stres mimo jiné také působí na paměť. Pokud jsme ve stresu, je vyšší riziko zapomínání. Nedokáže se soustředit dlouho na jednu činnost. Některých z těchto výše uvedených příznaků si jako zaměstnavatel můžeme u svých podřízených všimnout na první pohled.

Fontana (2016, s. 30 – 34) psychické důsledky rozdělil do tří skupin a to na kognitivní, emoční a obecné dopady. Mezi kognitivní patří například nesoustředění, zhoršení paměti dlouhodobé i krátkodobé, vyšší chybovost a další. Emoční skupina je naplněna důsledky, kterými je například to, že se člověk cítí být stále nemocný a někdy se tyto nemoci sám vsugeruje a s tím souvisí i vyšší absence zaměstnanců v práci. Člověk se může měnit i po estetické stránce. Nestará se o svůj zevnějšek a působí nedbale. Je emočně mnohem citlivější a stačí jen malý podnět k tomu, abychom takového člověka dohnali k pláči. Sám si připadá ošklivý a nedoceněný, nic ho nenaplnuje a nemá náladu na to, aby se bavil. Do poslední skupiny patří řečové problémy, které se projevují v podobě koktavosti, zrychlené mluvy či zadržávání. Mohou se vyskytnout u lidí, kteří nikdy

těmito problémy netrpěli. Objevuje se více nepřítomnosti v práci z vymyšlených a nepravdivých důvodů. Nejčastěji si vymyslí různé nemoci nebo se vyskytují časté pozdní příchody. Souvisí to s tím, že se člověk dostává do stavu, kdy je mu vše lhostejné a může mu přestat záležet i na své kariéře. Tito jedinci občas své problémy řeší pitím alkoholu, nadměrným kouřením cigaret nebo dokonce užíváním drog či jiných léků. Látky tohoto typu vyvolávají nepříznivé stavy. V nejhorším případě by mohlo dojít i k sebevraždě.

6 BOJ PROTI STRESU

V předchozích kapitolách jsme uvedli všechny možné následky, které stres způsobuje, uvedeme také techniky, kterými stresu můžeme předcházet nebo uvolnit se před vy-pjatou stresovou situací. V této kapitole se zaměříme na to, jak může eliminovat stres ve firmě zaměstnavatel a jak by se měl zaměstnanec starat sám o sebe, aby stresu předešel. Jelikož se na pracovišti často vyskytuje stresor v podobě nutnosti dodržovat časové termíny, v této kapitole se nachází informace řešící, jak správně si svůj čas zorganizovat. Dále zjistíme, jaké metody a techniky nám pomůžou bojovat proti stresu.

6.1 Eliminace stresu ve firmě

Pro firmu je důležité, aby zaměstnanci v práci byli v duševní rovnováze a to z několika důvodů. Vyvarují se tak vysoké míře absence a s ní spojených problémů. Pokud nebudou pracovníci chodit do práce, jejich úkoly za ně budou muset vyřešit kolegové, kteří mají svou práci a takto získají úkoly navíc. V zaměstnání, kde je neustálý stres, jsou odchody pracovníků ke konkurenčním firmám běžné. Časté odchody ze zaměstnání přinášejí pro podnik hledání nových pracovních sil, zaškolení nových pracovníků a proces adaptace. Pokud nebude firma pečovat o své zaměstnance, pověst podniku nebude pozitivní. Proto by se společnost měla zaměřit na to, aby pracovníci byli v dobré fyzické i psychické kondici a dbát na to, aby na pracovišti panovala přátelská atmosféra a vřelé vztahy mezi nadřízenými i mezi kolegy.

Nejen zaměstnavatel by se měl snažit odbourat stres. Pracovníci zároveň musí dodržovat správné zásady a tím napomoci předcházet stresu u sebe samotných. Mezi základní zásady, které by měl každý dodržovat, patří dodržování dostatečného spánku, zdravá strava, dostatek vhodných tekutin a pohyb. Doktor Cimický (2015, s. 25) tvrdí, že ideální doba spánku záleží na člověku a většinou její minimum je 4 hodiny a maximum je 10 hodin. Každý by měl spát tolik hodin, kolik mu stačí k tomu, aby se cítil dobře a nepadla na něj únava během dne. Neschopnost usnout může být příčinou stresu. Nemůžeme usnout, protože stále myslíme na problémy. Bylo by dobré si tohle uvědomit a myšlenkám se vyvarovat a jít dřív spát, aby vstávání nebylo tak náročné. Obecně známé doporučení je vyvětrat si před spaním místnost. Měli bychom dbát na pravidel-

nou a zdravou stravu. Doktor Cimický (2015, s. 38 – 39) říká, že lidé u nás v České republice své jídlo konzumují ve spěchu oproti jiným zemím, kde se striktně dodržuje polední pauza bez ohledu na to, jestli má pracovník příliš práce nebo ne. Jeho rady zní, že bychom se měli vyhnout tučným, smaženým jídlům a sladkostem. V článku o výživě Svobodová (2013) uvádí osm potravin, které jsou účinné proti stresu, a proto by bylo dobré, je zařadit do svého jídelníčku. Blahodárné účinky mají mandle, pomeranče, sušené meruňky, losos, avokádo, krůtí maso, brokolice a špenát. Jedná se o potraviny, které v sobě mají vitamíny, které tělo potřebuje proti tomu, aby se po zátěžové situaci mohlo zase zotavit. Dodávají nám energii a bojují proti únavě. Dodržovat bychom měli nejen vyváženou stravu, ale také dostatečný pitný režim. Všeobecně prospěšná tekutina je čistá voda. Lze si dát během pracovního dne přiměřené množství kávy pro povzbuzení. Battisonová (1999, s. 34 – 35) uvádí přiměřené množství kávy za den, kterými jsou maximálně tři šálky. Při pocitech napětí doporučuje pít ovocné džusy a minerální vody. Co ale není při stresových situacích dobré, je konzumace alkoholu. Někteří si myslí, že alkohol jim pomůže se uvolnit, ale opak je pravdou. Naše tělo je pouze otupělé, ale problémy alkohol jistě nevyřeší. Nedílnou částí v boji proti stresu je i dodržování pravidelného pohybu v podobě procházek v přírodě, cvičení a jiných volnočasových aktivit, které nám pomohou uklidnit tělo i mysl. Výběr aktivity je zcela individuální, ale musíme při ní přestat myslet na pracovní povinnosti.

Pokud zaměstnanec dodržuje správné zásady proti stresu, musí také provést opatření firma. Novela zákoníku práce chce nařídit podnikům, aby zavedly povinně tato opatření. Autoři článku Škubal a Vejsada (2017) upozorňují, že nová zákoníku práce nemusí být přijata, jelikož se stále změny projednávají. Plánovaná účinnost je od 1. července 2017. Stejně jako musí zaměstnavatel zajistit příznivé pracovní podmínky, tak by měl provést preventivní opatření proti stresu podle nových opatření. Z tohoto důvodu bude jistě zájem o zařazení opatření proti stresu růst a zaměstnavatelé se budou snažit o to, aby stresory ve firmách eliminovali.

Podle Pauknerové (2012, s. 139) zaměstnavatelé zavádějí programy podpory zdraví na pracovišti, kam spadá i péče o duševní zdraví. Opatření proti stresu můžeme rozdělit na externí, která jsou mimo pracoviště nebo interní, která jsou poskytnuta na pracovišti. Opatření mimo pracovní prostředí může mít podobu příspěvků na relaxační cvičení mimo pracoviště ve volném čase pracovníka. Dále proti stresu pomáhá sport. Také

příspěvky na sportovní aktivity jsou žádoucí. V rámci eliminace stresu může firma poskytnout kurzy, kde odborníci naučí zaměstnance zvládat stres. Kurzy time managementu nebo stress managementu poskytuje již mnoho podniků, protože stres je častým problémem firem. Tyto kurzy jsou nákladné pro malé a střední podniky, a proto kurzy kupují pro své pracovníky ve více případech velké firmy. Příkladem je kurz s názvem Přestaňte se v práci stresovat! 10 doporučení pro ty, kteří práci nechtějí obětovat své zdraví. Tento seminář trvá osm hodin a jeho cena je 3 690 Kč bez DPH pro jednoho účastníka (Kursy, © 1997 – 2017). Přímo na pracovišti můžeme stres omezit následujícími opatřeními. Urban (2011) uvádí opatření v podobě zajištění dostatečných informací, vhodný výběr pracovníků na vybrané pozice, naučit se asertivnímu chování, úprava pracovní doby, přesně vymezit pracovní povinnosti ke konkrétní pozici a další.

6.2 Uspořádání času

Stejně jako nedostatečný spánek, tak i čas je příčinou stresu. Nejedná se o samotný čas, ale o špatné sestavení časového plánu, které vede k tomu, že úkoly plníme na poslední chvíli a tím se dostáváme do stresové situace. Moderní firmy jsou si vědomy tohoto problému, se kterým se spousta pracovníků potýká, a proto často poskytují kurzy v oblasti time managementu.

Paulík (2010, s. 182 – 185) potvrzuje, že nedostatek času trápí více a více lidí. Jeho rada zní naplánovat si čas, pokud chceme dosáhnout určitých cílů. Je dobré si ke každé aktivitě určit, kolik času jí budu věnovat. Zásadním pravidlem je snažit se odstranit rušivé elementy. Než začnu řešit úkol, musím si uvědomit, co všechno v daném čase chci zvládnout. Je třeba určovat si cíle, které jsou splnitelné, jinak bychom se mohli dostat k nepříjemným pocitům nezvládnutí a vedlo by to opět ke stresu. Předtím nežli si stanovíme časový plán, měli bychom počítat také s neočekávanými událostmi, které nám náš plán mohou narušit. Nejdůležitější radou je, že bychom neměli odkládat práci na později, pokud k tomu nemáme opravdu vážný důvod. Čím dřív se do práce pustíme, tím dříve budeme mít úkol splněný a motivovat se můžeme odměnou v podobě aktivity, která nám je příjemnější než práce.

6.3 Pomoc proti stresu

Téměř v každé příručce, kde se hovoří o stresu, nalezneme techniky, které nám od něj pomohou. Zřejmě bylo napsáno o stresu tolik knih, protože lidé o něj mají zájem. Znat uvolňující cviky, které pomohou proti stresu, je důležité v soukromém i v pracovním životě. Existují rychlá cvičení, která můžeme použít ihned v práci nebo před vystoupením na veřejnosti, zkrátka v jakékoli zátěžové situaci.

Tyto expresní techniky můžeme vyzkoušet v práci při nejvyšším stresu. Jednou z nich je podle Peška a Praška (2016, s. 81 – 82) dýchání do břicha. Tato zklidňující metoda se využívá při situaci, kdy jsme nervózní nebo máme z něčeho strach a naše tělo začne dýchat špatně tedy zrychleně. Postup je jednoduchý a lze techniku využít všude. Posadíme se pohodlně na křesle nebo na židli. Položíme si jednu ruku na hrudník a druhou na břicho. Při nádechu se snažíme, aby se nám břicho nafukovalo a tím se tedy zvedala i ruka na něm. Druhá ruka na hrudníku by se neměla pohybovat. S výdechem bychom neměli spěchat a snažit se vydechnout všechn vzduch. Stačí tyto nádechy a výdechy opakovat pětkrát a tělo by se mělo uklidnit. Pokud není možné si sednout, cvičení můžeme provést vestoje.

Dalším řešením je odejít a zůstat chvíli sám, pokud tomu příležitost dovoluje. Tuto metodu uvádí Bedrnová et al. (2015, s. 292) a používá se především tam, kde stresorem je nějaký člověk. Může to být kolega nebo v soukromém životě manžel. Většinou se tato metoda využívá u lidí, kteří jsou choleričtí. Odejít ven z místnosti na pár minut a soustředit se na jeden předmět jako je třeba strom, větev, kaluž nebo beruška. Tím se člověk uklidní a o těchto pár minut později může v klidu s dotyčným pokračovat v řešení problému.

Mezi metody, které odbourávají dlouhodobý stres, patří různá relaxační cvičení, meditace či jóga. Podle Křivohlavého (2009, s. 89) patří mezi nejznámější metody relaxace Jacobsonova progresivní relaxace a Schutzův autogenní relaxační trénink. Obě metody mají společné to, že se při nich uvolňují svaly a zároveň tedy celé tělo. Jsou to techniky, které je třeba vykonávat za pomoci trenéra. Jelikož se uvolňuje celé tělo, uvolní se i mysl a může to odbourat bolest části těla, která je způsobena stresem. Meditace je podle Fontany (2016, 144 – 156) nejefektivnější psychologickou metodou na

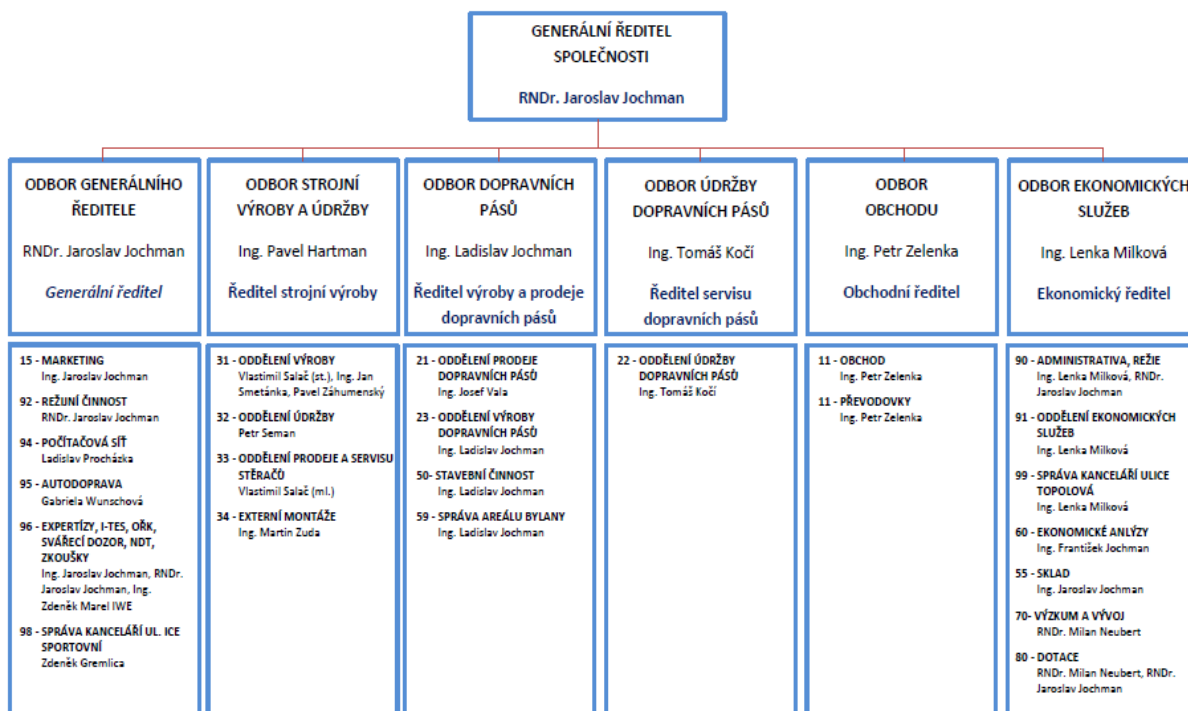
snížení stresu. Upozorňuje, že tato technika by se měla provádět pravidelně alespoň několik minut denně. Podstatou meditace je sledování a soustředění se na svůj vlastní dech. Celé tělo se zklidní a uvolní.

PRAKTICKÁ ČÁST

7 CHARAKTERISTIKA FIRMY VVV MOST SPOL. S R.O.

Firma VVV MOST spol. s r.o. sídlí ve městě Most v Ústeckém kraji. Její historie sahá k roku 1990, kdy byla založena. V těchto počátcích se zaměřovala převážně na expertízy spojené s dopravními pásy. Za více jak 25 let bylo portfolio služeb rozšířeno. Dnes firma poskytuje služby v oblastech jako je projekce, výroba a údržba pásových dopravníků. Dále dodávají zařízení, která jsou určena k třídění kameniva, šterků a písků. Zajišťují 24 hodinový servis v případě havárie u zákazníka. Je třeba uvést, že firma také provádí různé výzkumy dopravníků a investuje tak i do vývoje dalších speciálních měřicích přístrojů a do nových technologií v oblasti údržby. (VVV MOST SPOL. S R.O., ©2017)

Podle informací z interních dokumentů firmy je název společnosti složen z počátečních písmen činností, které firma vykonává. Jde o výzkum, vývoj a výrobu. Společnost má dvě pracoviště. Sídlo je situováno v centru města Most. Pracují zde zaměstnanci v kancelářích na pozicích jako je účetní, administrativní pracovníci, ředitel atd. Skladový areál s výrobní halou se nachází v Bylanech u Mostu. Zaměstnanci se zde podílejí na samotné výrobě. Nalezneme tu pracovní pozice jako je mistr, gumař, zámečnick atd. Pracovní podmínky se v těchto dvou pracovištích značně liší.



Obrázek 1 - Organizační struktura firmy VVV MOST spol. s r.o. (zdroj: účetní závěrka 2015)

Na obrázku 1 vidíme organizační strukturu firmy. V čele je generální ředitel. Dále je rozdělena na několik odborů, ve kterých je v čele vedoucí zaměstnanec. Jednotlivé odbory jsou rozděleny na oddělení, kde v čele je také vedoucí pracovník. Celkem má společnost 100 zaměstnanců.

Firma nabízí služby v podobě obchodní činnosti a poradenství. Nabízenými produkty jsou dopravníky a dopravní pásy. Do obchodní činnosti řadíme prodej nářadí a materiálů, prodej náhradních dílů a příslušenství pro pásovou dopravu. Konkrétně se jedná o prodej válečků, bubnů či stěračů dopravních pásů. Mezi poradenství řadíme činnosti jako je odborný poradenský servis, analýzy životnosti dopravních pásů a auditů provozů. Firma dokáže zajistit odborné zkoušky v oblasti oprav, spojování a provozování. Prvním hlavním nabízeným produktem jsou dopravníky. Dopravníky se zde vyrábí a opravují. Společnost poskytuje havarijní servis 24 hodin denně. Druhým produktem jsou dopravní pásy, u kterých firma poskytuje prodej několika druhů (pryžotextilní, ocelokordové, PVC). Stejně jako u dopravníků poskytují havarijní činnost pro zákazníky. Dále zajišťují spojování a opravy dopravních pásů za pomoci systému studené a teplé vulkanizace.

Mezi zákazníky této firmy patří především kamenolomy, pískovny, papírny, chemické závody, dřevařské závody, cementárny, vápenky a další. Mezi zákazníky patří i velké podniky jako je ČEZ, a.s. V posledních dvou letech se zvyšují nabídky od zahraničních klientů a je to zároveň další příležitost pro pracovníky, jak by mohli získat nové zkušenosti. (Interní dokumenty firmy VVV MOST spol. s r.o.)

8 CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

V praktické části práce jsme využili metodu dotazníkového šetření a strukturovaný rozhovor s generálním ředitelem firmy. Nejprve jsme si zvolili cíl průzkumu a výzkumné otázky, na které jsme prostřednictvím dotazníku a rozhovoru získali odpovědi. Cílem průzkumu je zmapovat stresory ve firmě VVV MOST spol. s r.o. Dalším cílem je zjistit, jaké zdroje stresu se vyskytují u výše postavených pracovníků včetně majitele podniku a jaké stresory se prokáží u ostatních pozic. V poslední řadě zjišťujeme, jestli podnik prochází během roku obdobím, kdy je více pracovních zakázek a zaměstnanci pracují pod vyšším stresem než obvykle. Jako výzkumné otázky jsme si zvolili následující:

1. Jaké stresory se ve firmě vyskytují?
2. Existují rozdílné stresory mezi výše postavenými pracovníky firmy a mezi ostatními pracovníky?
3. U kolika procent zaměstnanců se projevuje bolest hlavy, vyčerpání, únava a další příznaky stresu?
4. V jaké měsíce zaměstnanci pociťují nejvíce stresu?

9 METODY PRŮZKUMU

V průzkumu jsme použili dvě metody výzkumu, kterými jsou dotazník a strukturovaný rozhovor. Nejprve jsme si charakterizovali vzorek respondentů. Poté jsme vyhodnotili data z dotazníků a ve třetí fázi jsme se zaměřili na výsledky z rozhovoru. Některé informace z rozhovoru jsme použili i při interpretaci výsledků z průzkumu, jelikož nám objasňují příčiny odpovědí respondentů

Ve firmě VVV MOST spol. s r.o. je celkový počet zaměstnanců 100. Dotazník vyplnilo celkem 38 respondentů, tj. 38 % zaměstnanců z celkového počtu. Byl rozeslán 42 pracovníkům. Návratnost je tedy 90,5 %. Před jeho vyplněním účastníci získali úvodní informace, které obsahovaly prosbu k vyplnění, seznámení respondentů s jeho účelem a skutečnost, že je dotazník anonymní. Po dohodě s ředitelem firmy byla zvolena elektronická forma vyplnění. Respondentům byl rozeslán email obsahující hypertextový link neboli internetový odkaz, kde se po rozkliknutí zobrazil dotazník. K efektivnímu zpracování dat jsme použili aplikaci společnosti Google, která se nazývá Google Formuláře. Tato aplikace má několik výhod pro vytvářejícího i pro respondenty. Hlavní výhodou pro vytvářejícího je rychlé získání odpovědí a jejich následné zpracování do informativních grafů. Pro respondenty je výhodou rychlé a snadné vyplnění, kdy pouze jedním kliknutím počítačové myši zvolí odpovědi a odešlou. Dotazník se skládá z 27 otázek a z toho 5 otázek je polootevřených a 22 uzavřených. Podle funkce otázek v dotazníku nalezneme na začátku dotazníku otázky identifikační a dále pak řadu škálových otázek. V dotazníku jsme u získaných dat použili třídění prvního a druhého stupně. Kozel et al. (2011, s. 103 – 104) vysvětlují, že je vhodné třídění dat používat, pokud chceme zjistit vzájemnou provázanost kategorií (u nás odpovědí v dotazníku). Abychom mohli s tříděním dat začít, musíme si uvědomit, podle čeho chceme data dělit a určit si tzv. proměnnou. V našem případě chceme zjistit závislosti několika otázek a budeme je třídit podle toho, jestli zaměstnanci pracují na vedoucích nebo ostatních pozicích. Další proměnnou v našem dotazníku může být např. délka pracovní doby, věk, pohlaví, místo výkonu práce. Třídění prvního stupně používáme, pokud chceme zjistit celkové výsledky z jedné otázky. Když chceme zjistit, kolik pracovníků odpovědělo ano, spíše ano, spíše ne a ne. Tímto tříděním snadno zjistíme procentuální zastoupení každé odpovědi. Pokud však chceme zjistit provázanost některých otázek,

musíme využívat třídění dat druhého stupně. Toto třídění používáme v případech, kdy chceme zjistit vztahy a závislosti proměnných. V našich dotaznících zjišťujeme, kdo pracuje častěji přesčas, jestli jsou to vedoucí pracovníci nebo z řad ostatních pozic. A jestli se u těch, kteří pracují přesčas často, vyskytuje častěji bolest hlavy.

Pro doplnění informací k dotazníku jsme přidali ještě jednu výzkumnou metodu, kterou je strukturovaný rozhovor s generálním ředitelem firmy. Otázky byly položeny v závislosti na výsledky dotazníku. Získali jsme tak nové informace o firmě a jejím fungování, doplňující informace k odpovědím z dotazníku a podpoření některých odpovědí na výzkumné otázky. Strukturovaný rozhovor obsahoval 12 otázek.

10 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉHO VZORKU RESPONDENTŮ

Hlavním rozdělením respondentů je podle jejich pracovního zařazení. Abychom zjistili, jestli se vyskytují rozdílné stresory u níže a výše postavených pracovníků, zvolili jsme jednoduché rozdělení do dvou skupin. Toto rozdělení zjišťujeme ve třetí otázce dotazníku, kde se pracovníci zařadili buď mezi vedoucí zaměstnance, kterých je celkem 14 (36,8 %) nebo mezi ostatní zaměstnance, jejichž počet je 24 (63,2 %). Nebylo by vhodné nazvat skupinu zaměstnanci nižších pozic, protože by tento termín neobsáhl správně všechny ostatní pozice ve firmě nežli vedoucí. Jde nám především o to, abychom získali rozdílné výsledky mezi pracovníky, kteří jsou na vedoucích pozicích a mají odpovědnost za práci jiných pracovníků a je na ně tudíž kladen větší nátlak. Zároveň se však předpokládá, že tito vedoucí zaměstnanci tráví většinu času v zázemí kanceláří a nebudou se u nich ve vysoké míře vyskytovat stresory týkající se mikroklimatických podmínek firmy jako je například hluk, prach, nepříznivá teplota a další. Mezi ostatní zaměstnance se řadili pracovníci jako jsou dělníci ve výrobní hale, administrativní pracovníci, účetní a všichni další.

Z celkových 38 respondentů je 25 (65,8 %) mužů a 13 (34,2 %) žen. Nejobsáhlejší věkovou skupinou našeho vzorku je 18 (47,4 %) respondentů, jejichž věk je 35 – 50 let. U dalších 11 (28,9 %) zaměstnanců je uveden věk do 35 let. V poslední skupině, která je nad 50 let, se řadí celkem 9 (23,7 %) lidí.

Dalším rozdělením zaměstnanců je podle místa výkonu práce. Celkem 20 (52,6 %) respondentů pracuje pouze v kanceláři, 5 (13,2 %) zaměstnanců vykonává svou práci pouze ve výrobní hale a zbylých 13 (34,2 %) pracovníků převážně pracuje v kanceláři, ale musí dohlížet také na chod ve výrobě, proto část své pracovní doby tráví i ve výrobní hale. Mikroklimatické podmínky budou odlišné na těchto pracovištích.

11 ANALÝZA ROZHOVORU

Ředitel firmy VVV MOST spol. s r.o. RNDr. Jaroslav Jochman v rozhovoru uvedl, že fluktuace zaměstnanců v podniku není vysoká. Pracují zde stálí a spolehliví zaměstnanci již několik let. Především co se týká pracovníků vedoucích pozic. U většiny pracovních míst ve firmě není možnost kariérního růstu. Na každé pracovní místo je dána přesná specializace. Jelikož jsou zaměstnanci na svých pozicích několik let, noví pracovníci do firmy přicházejí především, když starší zaměstnanci odcházejí do starobního důchodu nebo z jiného důvodu. V posledních několika letech se rozmohla nabídka práce ze zahraničí, kam zaměstnanci láká vyšší mzda. To se týká především dělnických pozic.

Finanční ohodnocení nebylo hodnoceno zcela kladně zaměstnanci. Pan doktor Jochman řekl, že se snaží reagovat na trh práce. Dívají se na to, jaké ohodnocení nabízejí ostatní firmy, aby byla zachována konkurenceschopnost firmy. Za změnu v této oblasti považuje fakt, že v minulých letech bylo ve firmě běžné, že zaměstnanci měli fixní plat nižší, ale mzdu doplňovala vyšší variabilní složka v podobě odměn. Avšak zaměstnanci si potřebovali zajišťovat hypotéky a různé další úvěry, u kterých bylo požadováno, aby měli vyšší fixní složku. Proto jim bylo přidáno na fixním základu mezd a ubráno na variabilní složce. Zaměstnanci získávají i řadu benefitů jako jsou stravenky, příspěvky na rekreaci, sportovní aktivity, bezúročné půjčky, životní nebo penzijní pojištění, úlevy pro studující při zaměstnání, dary a odměny při životních jubileích a další.

Mezi stresory v této společnosti jistě nepatří špatné vztahy s kolegy, protože většina zaměstnanců v dotazníku odpověděla, že se svými spolupracovníky mají velmi vřelé vztahy a mnozí se setkávají i mimo pracovní dobu. Pan doktor Jochman uvedl, že vřelé vztahy mezi pracovníky mají za příčinu společenské akce pořádané firmou jako je mikulášská besídka, vánoční večírek, sportovní turnaje a další, kde se setkává většina pracovníků z firmy a mají možnost se spřátelit. Navíc úkoly ve firmě jsou koncipovány tak, aby zaměstnanci mezi sebou komunikovali a navzájem si pomáhali.

Společnost o své zaměstnance pečuje individuálním způsobem. V rozhovoru pan doktor Jochman řekl, že se o své zaměstnance zajímá jednotlivě. Pokud vidí, že pracovník má nějaký problém (pracovní i osobní záležitost), pozve si ho k sobě do kanceláře

k osobnímu rozhovoru a snaží se mu pomoci či najít správné řešení problému. Toto jednání funguje i naopak, kdy zaměstnanec přijde za vedoucím s prosbou o vyřešení problému. Společnost si zakládá na tom, aby pracovníci ve firmě pracovali rádi a chce pro ně neustále vytvářet příjemné pracovní prostředí, které již v tuto chvíli je viditelné.

Protože zjišťujeme, jaké stresory se vyskytují u vedoucích pozic, zeptali jsme se pana doktora Jochmana, jak stres prožívá on. Jako nadřízený se nepovažuje jako stresor u svých zaměstnanců a bylo to potvrzeno i v dotaznících, kde u většiny zaměstnanců se jako stresor nadřízený nevyskytuje. Pouze v případě, že by některý ze zaměstnanců porušoval své povinnosti nebo narušoval zájmy společnosti, pak by jistě nadřízený zdrojem stresu mohl být. Pro pana doktora Jochmana jsou největším stresorem neustálé změny v zákonech a předpisech a dále averze některých pracovníků. Mírný stres nehodnotí záporně ale naopak. Uvedl, že ve stresu pracuje výkonněji a kvalitněji. Pokud dojde k tomu, že úkoly se hromadí a stres se dostavuje, pomáhá si tím, že si stanoví úkoly, které jsou prioritní a ty přednostně vyřeší. Zbytek práce odloží na později a snaží se okamžitě zrelaxovat a načerpat síly tím, že svou práci zcela přeruší.

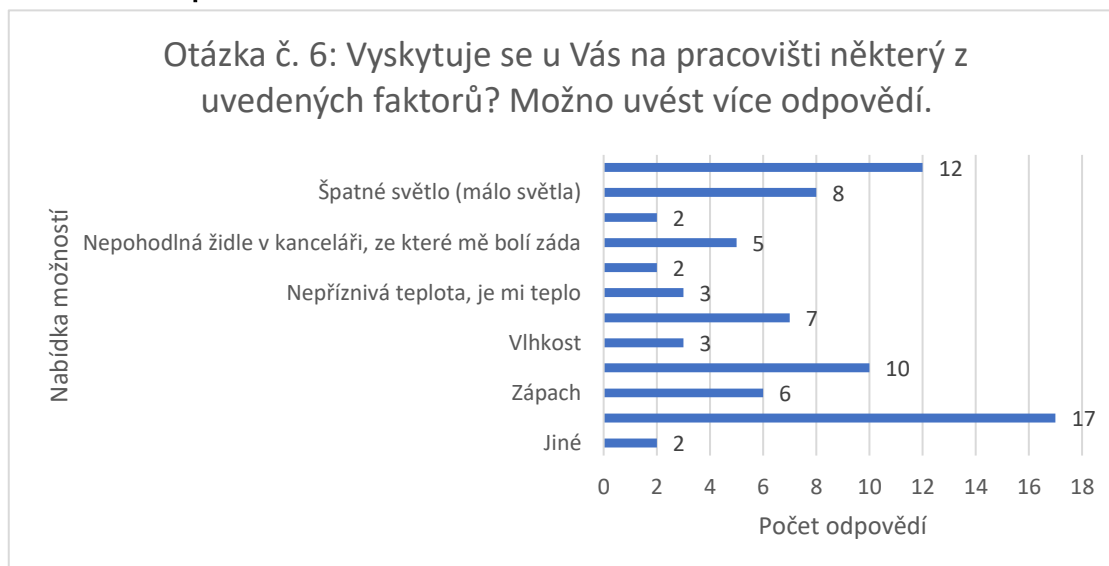
12 ANALÝZA VÝSTUPŮ Z DOTAZNÍKU

Nyní se dostáváme k interpretaci výsledků z dotazníku. Ke každé otázce si uvedeme vyhodnocení a provázanost některých otázek. První čtyři otázky jsou identifikační a slouží k tomu, abychom si respondenty mohli rozčlenit podle různých kritérií. Grafy, které nejsou v práci zobrazeny, se nacházejí v příloze.

Otázka č. 5: Uvedte kolik procent Vaší práce, je vykonáváno ve stresu.

Nejprve jsme zjistili, jak hodnotí současný stav stresu ve firmě sami zaměstnanci. Mají uvést, kolik si myslí, že je jejich práce vykonáváno ve stresu. Nejpočetnější skupinu tvoří 15 (39,5 %) zaměstnanců, kteří se domnívají, že 50 – 25 % jejich práce je vykonáváno ve stresu. Druhou skupinou je 13 (34,2 %) pracovníků, u nichž je stresující 25 – 0 % práce. Méně obsáhlou skupinou je 6 (15,8 %) zaměstnanců, u kterých je 75 – 50 % práce ve stresu. Poslední skupinu tvoří pouze 4 (10,5 %) pracovníků, u nichž je 100 – 75 % práce ve stresu. Za tyto výsledky jsme rádi. Je zřejmé, že ve firmě již nějaká opatření proti stresu mají a většina zaměstnanců je podrobena běžnému stresu, který neohrožuje jejich zdraví ve vysoké míře.

Otázka č. 6: Vyskytuje se u Vás na pracovišti některý z uvedených faktorů? Možno uvést více odpovědí.

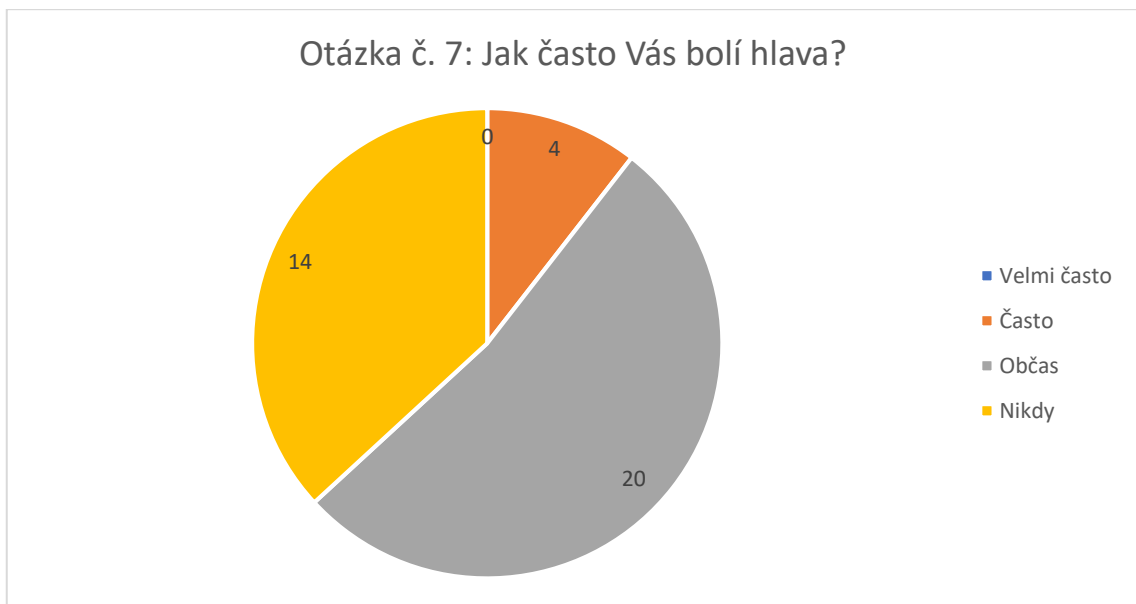


Graf 1 - graf s výsledky k otázce číslo 6

Nejčastější odpovědí je, že se na pracovišti nevyskytuje žádný z uvedených faktorů. Tuto odpověď jsme získali od pracovníků, kteří pracují v kancelářích nebo převážně

v kanceláři ale i v hale. Zaměstnanci, kteří pracují ve výrobní hale každodenně nebo občas, nejčastěji uvedli, že je na pracovišti hluk, prašnost, špatné světlo a nepříznivá teplota. I tyto faktory jsou stresory a mohou mít dlouhodobě na zaměstnance špatný vliv. Firma proti špatným mikroklimatickým podmínkám bojuje tak, že provádí časté kontroly a snaží se problémy eliminovat. V tuto chvíli jsou podmínky v povolené normě, aby se mohlo při nich bezpečně pracovat. Nelze je však zcela odbourat.

Otázka č. 7: Jak často Vás bolí hlava?



Graf 2 - graf s výsledky k otázce číslo 7

Respondenti u této otázky měli na výběr ze čtyř možností. Mohli odpovědět, jestli je hlava bolí velmi často, často, občas nebo nikdy. Nejčastější odpovědí bylo, že je hlava bolí občas, což odpovědělo 20 (52,6 %) zaměstnanců a dále 14 (36,8 %) pracovníků uvedlo, že je nikdy hlava nebolí. Ostatní možnosti byly uvedeny v nepatrném množství. Z toho můžeme vyvodit, že pracovníci netrpí bolestmi hlavy. Vše je ve zdravé normě. Ti, kteří odpověděli, že je hlava bolí občas, nemůžeme připisovat, že jsou více stresováni. Ukázalo se, že tímto problémem trpí lidé ve firmě v minimální míře.

Otázka č. 8: Jak vypadá Vaše pracovní doba?

Pracovní doba je dlouhá 8 hodin pro všechny, jak jsme zjistili prostřednictvím této otázky. Takto odpovědělo 27 (71,1 %) dotázaných. Zbýlých 11 (28,9 %) přiznalo, že pracují více jak 40 hodin týdně a zároveň odpověděli v následující otázce číslo 9, že pracují přesčas. Z těchto 11 dotyčných pouze 1 odpověděl, že si nepřipadá vůbec unavený

v otázce č. 18. U těchto 11 pracovníků se ale v ostatních otázkách neukázaly výrazně odlišné odpovědi než u respondentů, kteří nepracují přesčas.

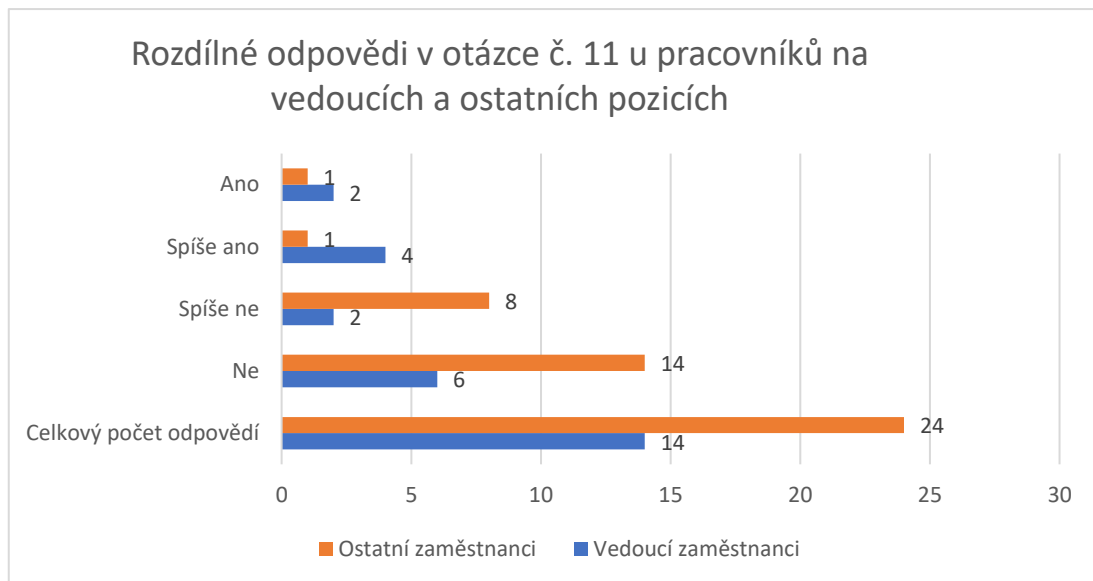
Otázka č. 9: Jak často pracujete přesčas?

Občas pracuje přesčas celkem 26 (68,4 %) zaměstnanců. Devět (23,7 %) pracovníků pracují přesčas velmi často a často. Zbývá 3 (7,9 %) nepracují nikdy přesčas. Tvzení, že zaměstnanci pracují občas přesčas není důvodem k tomu, aby byli přepracovaní či vyčerpaní. Devět zaměstnanců odpovědělo, že přesčas pracuje často nebo dokonce velmi často. Podívali jsme se, jestli se u nich projevuje častější bolest hlavy. Zjistili jsme, že bolesti hlavy se u těchto jedinců vyskytují občas nebo nikdy. Myslíte si, že přesčas pracují spíše vedoucí zaměstnanci? V této firmě to nemůžeme potvrdit, jelikož z těchto devíti pracovníků je 5 z řad ostatních a 4 jsou na vedoucích pozicích.

Otázka č. 10: Když pracuji ve stresu, můj výkon se:

Tato otázka je individuální. Není jasně prokázáno, jaký vliv má stres na pracovní výkon. V naší firmě se ukázalo, že 16 (42,1 %) pracovníkům se výkon dokonce zvyšuje. U 13 (34,2 %) je výkon stejný a u posledních 9 (23,7 %) zaměstnanců se výkon snižuje. Na tomto příkladu se ukázalo, že projev zvýšení výkonu je u každého jedince odlišný. Záleží na osobnosti člověka, jakým způsobem stres snáší a jak s ním dokáže bojovat.

Otázka č. 11: Myslíte si, že je zdrojem stresu Váš nadřízený?



Graf 3 - graf s výsledky k otázce číslo 11

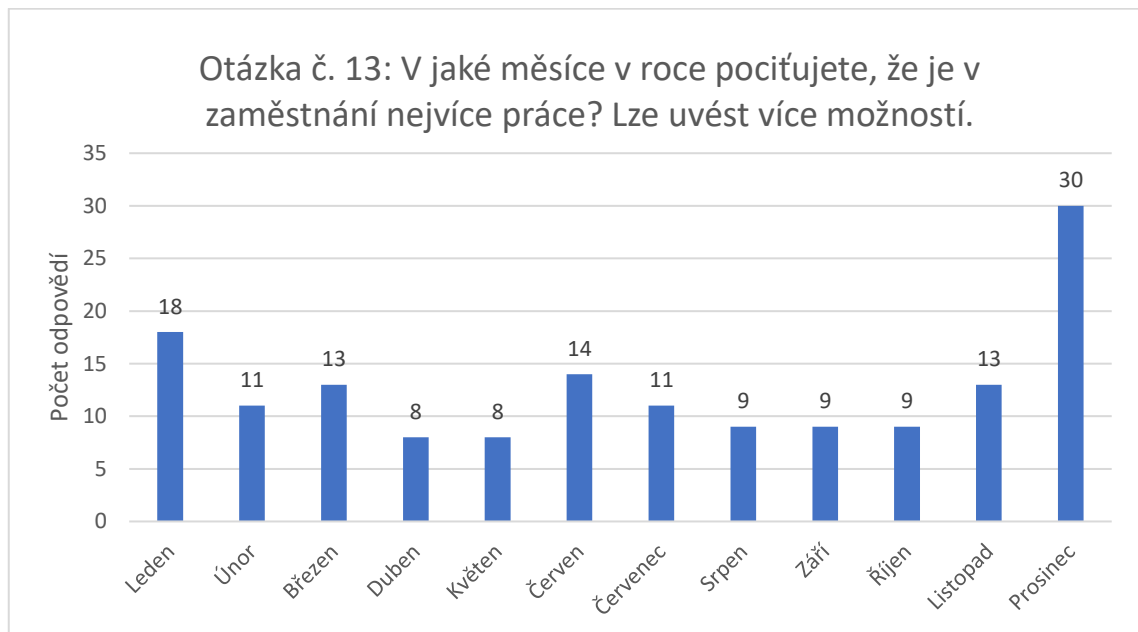
V mnoha firmách je tento stresor častý. Ale v naší firmě se ukázalo, že stresorem nadřízený není. Jen 3 zaměstnanci odpověděli ano a 5 zaměstnanců spíše ano. Jelikož je pan doktor Jochman generálním ředitelem firmy, zeptali jsme se ho, jestli si myslí, že je u některých zaměstnanců zdrojem stresu právě on. V rozhovoru řekl, že by jako zdroj stresu mohl být u zaměstnanců, kteří porušují pravidla, neplní stanovené úkoly a své povinnosti a nějakým způsobem narušují plynulý chod firmy. Z výsledků této otázky vidíme, že většina zaměstnanců se svým nadřízeným problémem nemá a nejsou z nadřízeného ve stresu.

Otázka č. 12: Po příchodu domů z práce:

U stresovaných jedinců se stres projevuje i tím, že nedokážou od své práce opustit a ani si odpočinout. O své práci často mluví, myslí na ni nebo dokončují nedodělané úkoly doma. Pracovník by se svou prací měl zabývat jen po dobu pracovní doby a doma se věnovat volnočasovým aktivitám. Odpočinek od práce je velmi důležitý proto, abychom načerpali novou energii na další pracovní den. Na tuto otázku odpovědělo 22 (57,9 %) zaměstnanců tak, že po práci relaxují a zabývají se svými volnočasovými aktivitami. Celkem 11 (28,9 %) pracovníků odpovědělo, že na práci doma stále myslí a mluví o ní. Tito zaměstnanci by měli zapracovat na tom, aby práci nechali v práci a doma se věnovali své rodině a odpočinku. Do třetí skupiny, kde pracovníci si svou práci dokonce fyzicky berou domů a dokončují úkoly, patří celkem 5 (13,2 %) pracovníků.

Těmto 5 lidem bychom doporučili, aby svou práci vykonávali pouze v práci a v pracovní době. Měli by si uvědomit, že co nestihnou, dokončí další den. Pokud by se to opakovalo, mohlo by dojít k přepracování. Svou práci budou dříve či později nenávidět. V nejhorším případě může dojít jak k fyzickému tak k psychickému vyčerpání.

Otázka č. 13: V jaké měsíce v roce pociťujete, že je v zaměstnání nejvíce práce? Lze uvést více možností.



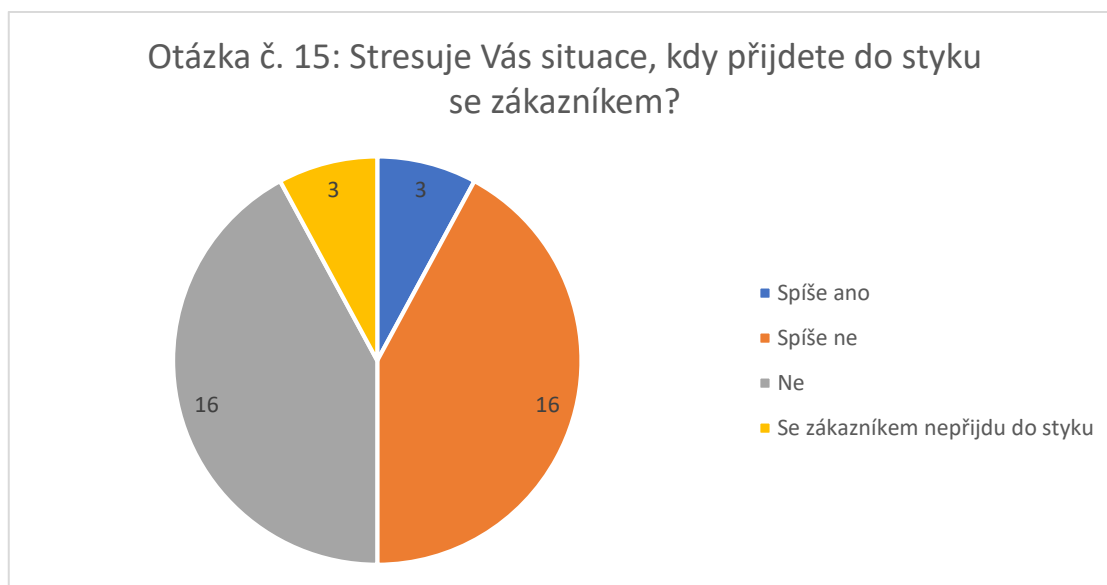
Graf 4 - graf s výsledky k otázce číslo 13

Respondenti v dotazníku měli možnost zvolit dokonce všechny měsíce v roce. Nejčastější odpovědí, kdy je nejvíce práce, se ukázalo, že je v prosinci. Uvedlo to celkem 30 (78,9 %) lidí. Jak vidíme v grafu, na druhém místě je měsíc leden s počtem 18 (47,4 %) respondentů. Ostatní měsíce se zhruba pohybují na stejné úrovni. Proč tomu tak je? Zeptali jsme se na to pana doktora Jochmana (2017) v rozhovoru, který prvotně za příčinu považuje fakt, že na konci každého roku je potřeba některé úkoly dokončit a není možné je odložit. Proto zaměstnanci pociťují, že je nejvíce práce. Navíc mají někteří zákazníci na konci roku nejvyšší obnos finančních prostředků, které nemohou přenášet do dalšího roku a pro naši firmu to znamená, že mají více zakázek. Zákazníci si objednávají zboží i nabízené služby. Některé firmy čerpají z nového rozpočtu hned v lednu a pro naši firmu to opět znamená více zakázek.

Otázka č. 14: Jak často se u Vás vyskytují absence v práci z důvodu virózy či nachlazení, které trvá většinou okolo 1 - 3 dnů?

U některých stresovaných jedinců se vyskytuje vysoká absence v práci. Člověk si připadá oslabený a je schopen se v práci omluvit na 1 – 3 dny. Pokud se absence u zaměstnance často opakují, je čas si uvědomit, že se něco děje. V horších případech může absence růst, když je na pracovníka kladen velký tlak a on se rozhodne situaci řešit alkoholem a druhý den do práce nejde. I když svému zaměstnavateli řekne, že se jedná o několikadenní virózu, nemusí to vždy být pravda. V naší firmě tento problém nemá nikdo. Až na jednoho zaměstnance, který uvedl, že jeho absence je čtyřikrát do roka, všichni ostatní uvedli, že nechybí ani jednou, jednou nebo maximálně dvakrát do roka. S častými absencemi svých zaměstnanců firma problém jistě nemá.

Otázka č. 15: Stresuje Vás situace, kdy přijdete do styku se zákazníkem?



Graf 5 - graf s výsledky k otázce číslo 15

U některých pracovních pozic je běžné, že zaměstnanec každý den jedná se zákazníkem. Někdy to může být i hodně stresující, a to hlavně v případech, kdy jsou zaměstnanci hodnoceni podle zpětné vazby zákazníků. Záleží jim na tom, aby zákazník byl vždy spokojený. Někdy není lehké vyjít s každým zákazníkem. Pokud dojde k nepříjemnostem, měl by si zaměstnanec zachovat asertivní přístup a vše vyřešit v klidu bez zbytečných potíží. U nás ve firmě do styku se zákazníkem nepřijdou pouze 3 (7,9 %) lidí. Nejčastěji pracovníci odpovídali, že je taková situace nestresuje nebo spíše nestresuje.

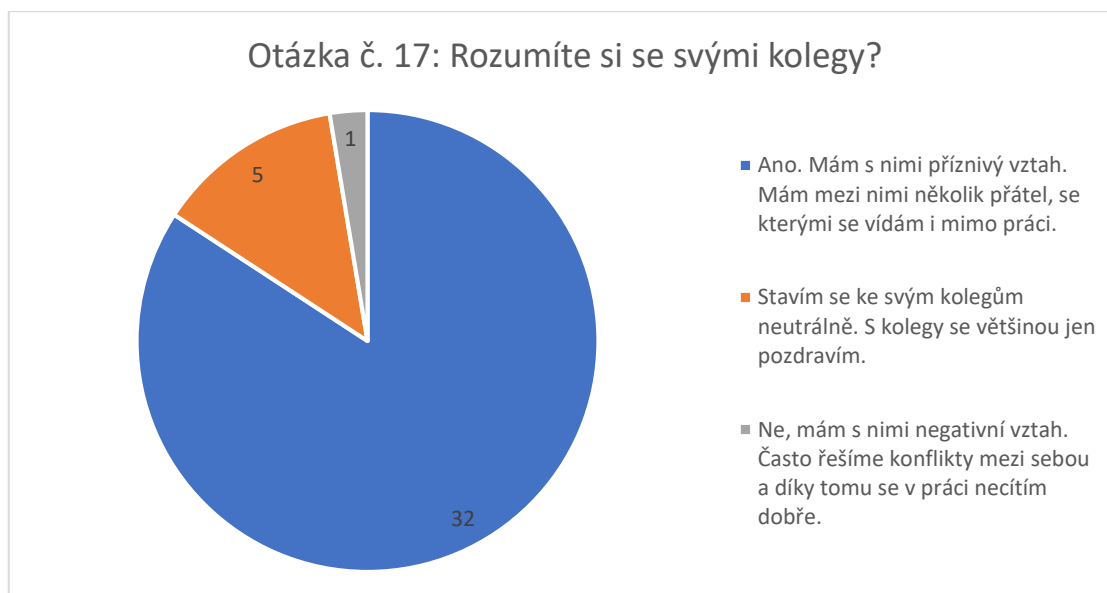
Pouze 3 (7,9 %) zaměstnanci se přiznali, že je to spíše stresuje. Ani zákazník nebude ve firmě hlavním stresorem.

Z dotazníku vyplynulo, že nikdo z vedoucích pracovníků nepovažuje zákazníka za stresor. Rozdíl je pouze o 3 (7,9 %) zaměstnance ve skupině ostatních pracovníků, kde tyto 3 pracovníci odpověděli, že je styk se zákazníkem spíše stresuje. Celkově nebude stresem ve firmě považován zákazník. Rozdíly mezi ostatními a vedoucími pracovníky u tohoto stresu nejsou prokázány.

Otázka č. 16: Jakým způsobem bojujete v práci proti stresu?

Jako doplňující informaci zjišťujeme, jakým způsobem si zaměstnanci pomáhají od stresu. Dotazovaní měli na výběr nabídku odpovědí. Nechali jsme jim i možnost vyplnit pole s názvem jiné, kde bylo možné doplnit způsob, který není v nabídce uveden. Jedná se tedy o polootevřenou otázku. Tuhle možnost využilo celkem 5 (13,2 %) lidí a všichni doplnili, že si pomáhají křikem nebo mírnými nadávkami jistě někde na pracovišti, kde je nikdo neslyší. Nejčastěji odpovědělo 17 (44,7 %) pracovníků, že jdou na chvíli na čerstvý vzduch. Na druhém místě se umístila odpověď, že o problému komunikují s kolegy. Tuto odpověď zadalo 10 (26,3 %) pracovníků.

Otázka č. 17: Rozumíte si se svými kolegy?



Graf 6 - graf s výsledky k otázce číslo 17

Stresor v podobě vztahů s kolegy není problémem této firmy. Překvapivě se ukázalo, že ve firmě mají zaměstnanci vřelé vztahy a mnoho z nich se se svými kolegy vídá i mimo pracovní dobu. V rozhovoru jsme se pana doktora Jochmana ptali, jestli příčinou jsou příbuzenské vztahy, protože firma je také z části rodinným podnikem. Odpověděl, že si nemyslí, že je to právě tento důvod. Za příčinu považuje spíše to, že u většiny úkolů je třeba si navzájem pomáhat a komunikovat mezi sebou. Proto jsou dobré vztahy s ostatními spolupracovníky důležité.

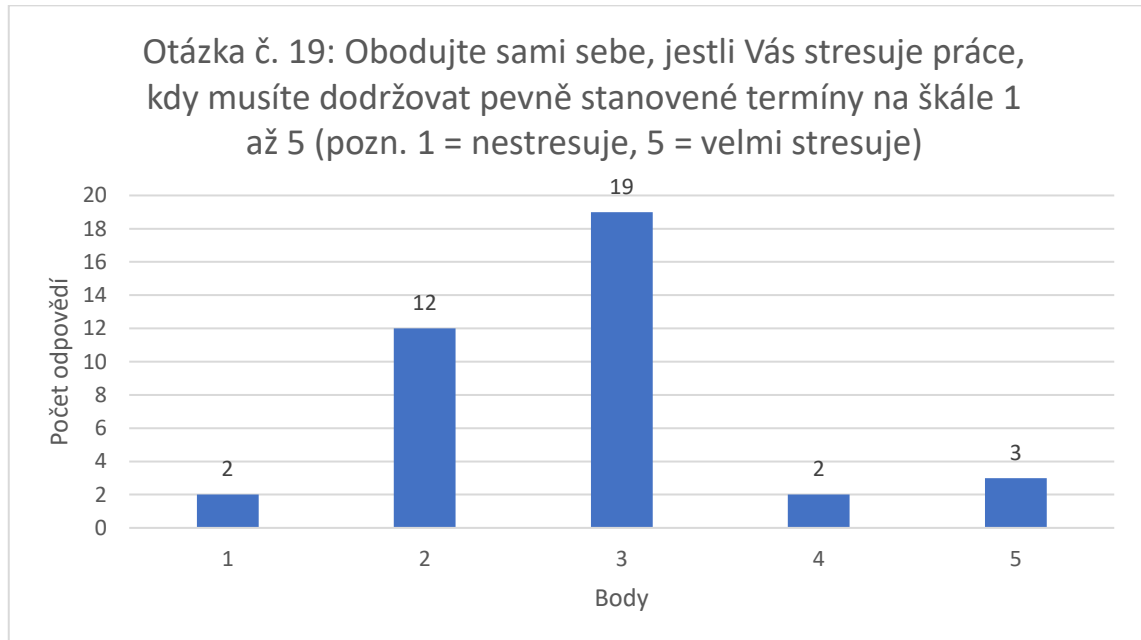
Otázka č. 18: Kdy se cítíte nejvíce unavený(á)?



Graf 7 - graf s výsledky k otázce číslo 18

Nejčastější odpovědí je, že většina dotazovaných cítí únavu po práci. Mohli uvést všechny uvedené možnosti. Pouze dva tuto možnost využili a odpověděli, že se cítí unavení před prací, v práci i po práci. Oba dva v otázce č. 8 odpověděli, že pracují více jak 40 hodin týdně a 100 – 75 % práce dle jejich odpovědí je ve stresu. V otázce č. 24 zaškrtnuli, že jejich příznakem, když jsou ve stresu, jsou neustále pocity únavy. Tito dva pracovníci jsou ve vedoucích pozicích a měli by si dát oddech od práce a načerpat sílu, aby nedošlo k vyčerpání či vyhoření.

Otázka č. 19: Obodujte sami sebe, jestli Vás stresuje práce, kdy musíte dodržovat pevně stanovené termíny na škále 1 až 5 (pozn. Pokud mě velmi stresuje práce, u které musím dodržovat termíny, ohodnotím se číslem 5. Pokud mě práce, kdy musím dodržet termín, nestresuje, ohodnotím se číslem 1).



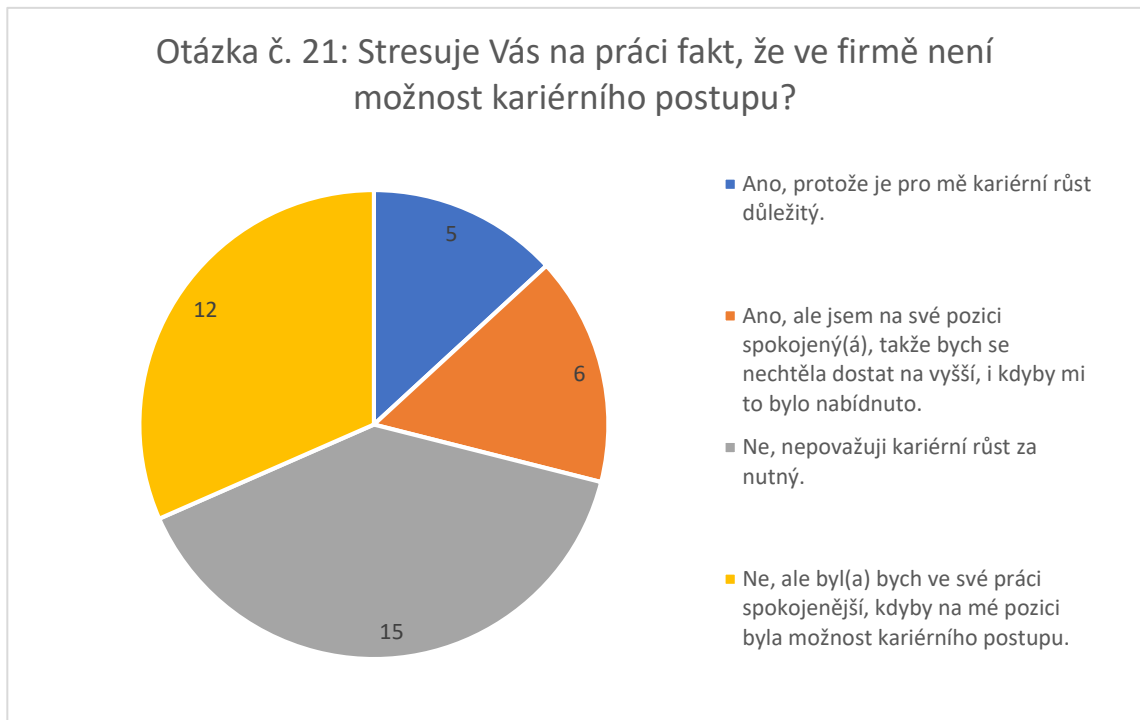
Graf 8 - graf s výsledky k otázce číslo 19

Přesně polovina tj. 19 (50 %) respondentů se ohodnotila 3 body. Můžeme toto bodování brát stejně jako známkování ve škole. Protože na druhém místě jsou respondenti se dvěma body, přikláníme se k tomu, že dodržování pevně stanovených termínů pracovníky lehce stresuje, ale dokáží se se stresem vyrovnat a pracovat tak, aby nepropadli přílišnému stresu. Ostatní odpovědi jsou v minimálním počtu. Rozdíly mezi vedoucími a ostatními zaměstnanci nejsou patrné.

Otázka č. 20: Máte pocit, že když jste ve stresu, chybujete v práci více?

Překvapivě 19 (50 %) respondentů odpovědělo, že spíše nechybují a dokonce 5 (13,2 %) jich odpovědělo, že nechybují ve stresu. Spíše chybují celkem 8 (21,1 %) lidí a 6 (15,8 %) odpovědělo ano, chybují více. Záleží také na tom, jak intenzivní stres je prožíván a jak odolný je sám jedinec vůči němu. Podle teoretických poznatků je chybovost vyšší. U našeho vzorku se to však nepotvrdilo.

Otázka č. 21: Stresuje Vás na práci fakt, že ve firmě není možnost kariérního postupu?



Graf 9 - graf s výsledky k otázce číslo 21

Podle toho, jaké priority si pracovník určí, je nebo není pro něj kariérní postup důležitý. Někteří lidé si neumějí představit, že by na své pozici setrvali mnohdy i desítky let a neposunuli se dál ve své kariéře. Naopak jsou i konzervativní jedinci, kteří nemají rádi změny ani v případě povýšení. Rádi dělají svou práci, kterou umí, znají ji z několika úhlů a nechtějí nic měnit. V naší firmě se ukázalo, že 15 (39,5 %) pracovníků nepovažuje kariérní postup za nutný a nestresuje ho fakt, že ve firmě není možnost růstu. Nestresuje tento fakt ani 12 (31,6 %) jiných pracovníků, kteří uvedli, že by ve své práci byli spokojenější, kdyby byla možnost dál ve své kariéře postupovat, avšak není to pro ně zcela prioritní. Šestice (15,8 %) respondentů uvedla, že je tento fakt stresuje, ale na druhou stranu jsou na své nynější pozici spokojení, takže by je nepotěšilo dostat se na vyšší. Pouze 5 (13,2 %) zaměstnanců podalo odpověď, že je stresuje fakt, že ve firmě není možnost kariérního postupu, jelikož považují kariérní postup za důležitý ve své práci.

Tato skutečnost stresuje více vedoucí zaměstnance nežli ostatní. Je to dáno tím, že pracovníci ve vedoucích pozicích jsou více ctižádostiví a chtějí dosahovat stále vyšších a vyšších cílů.

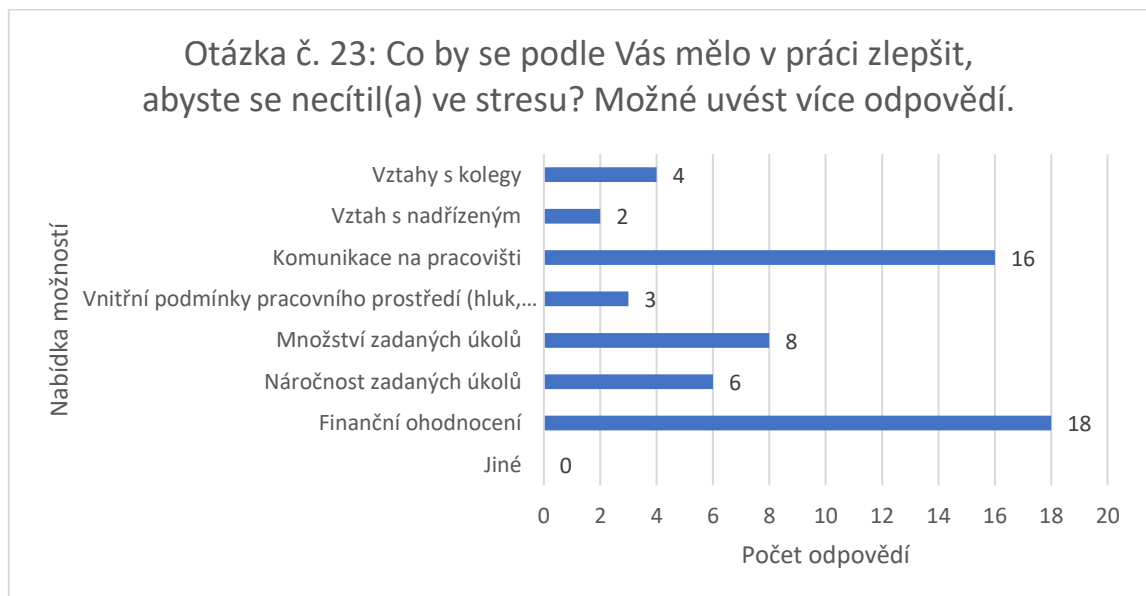
Firma tuto situaci nemůže změnit, protože pozice jsou stanoveny tak, že se dál nepostupuje a zaměstnanci jsou na pozicích většinou několik let a mají velmi úzkou specializaci. Společnost neposkytuje z tohoto důvodu žádné změny a neplánuje je ani v nejbližších letech. Jak jsme se přesvědčili z dotazníku, většinu zaměstnanců nestresuje, že nemohou postupovat na kariérním žebříčku. Každý nový kandidát je s touto skutečností jistě před nástupem do firmy obeznámen a podle svých priorit může zvážit, jestli se na danou pozici hodí.

Otázka č. 22: Máte pocit, že Vás práce vyčerpává?

Touto otázkou zjišťujeme, jestli si zaměstnanci sami připadají vyčerpaní. Úspěšně nám v dotazníku vyšlo, že je práce spíše nevyčerpává. Odpovědělo tak 22 (57,9 %) respondentů. Striktně neodpověděli ne, protože jsou období v roce, kdy se určitě cítí vyčerpanější než v jiné měsíce. Avšak období, kdy je hodně práce, jsme řešili v otázce č. 13. Přece jen 10 (26,3 %) pracovníků odpovědělo, že si myslí, že je jejich práce spíše vyčerpává a dalších 5 (13,2 %) odpovědělo, že je určitě vyčerpává.

Otázka č. 23: Co by se podle Vás mělo v práci zlepšit, abyste se necítil(a) ve stresu?

Možné uvést více odpovědí.



Graf 10 - graf s výsledky k otázce číslo 23

Zjišťujeme, co by zaměstnanci chtěli v práci zlepšit, aby se necítili ve stresu. Měli na výběr nabídku několika možností, z nichž nejčastěji volili, že by chtěli zlepšit finanční ohodnocení podle 18 (47,4 %) odpovědí a komunikaci na pracovišti podle 16 (42,1 %)

odpovědí. Vypadá to, že neinformovanost ze špatné komunikace mezi pracovníky je stresorem ve firmě, protože tyto odpovědi se projeví i v otázce č. 27. Na spokojenost s finančním ohodnocením, jsme se ptali ještě jednou v otázce č. 26, protože jsme si tím chtěli ověřit, jestli respondenti v dotazníku neuvádějí nepravdivou odpověď. Předpokládali jsme že, pokud v této otázce č. 23 odpoví, že by se mělo zlepšit finanční ohodnocení, tak nebudou uvádět, že jsou s financemi spokojeni v otázce č. 26. Avšak 7 lidí takto odpovědělo.

Otázka č. 24: Co je pro Vás charakteristické, když prožíváte stres? Lze zvolit více možností.

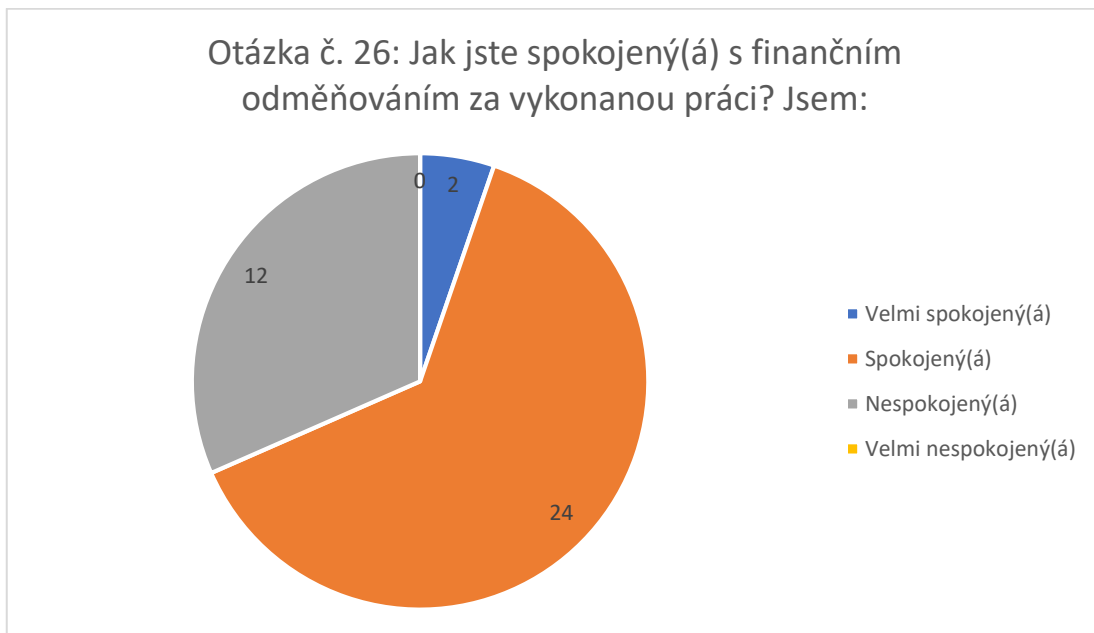
Otázka je polootevřená, ale pouze jeden člověk využil možnost napsat jinou odpověď, která není v nabídce. Z našeho vzorku respondentů odpovědělo 14 (36,8 %), že když jsou ve stresu cítí se více unavení než obvykle. Dalších 13 (34,2 %) lidí nemohou večeř usnout tím, jak je tíží stresová situace. Tyto příznaky jsou běžné u stresovaných jedinců. Deset lidí (26,3 %) přiznalo, pokud jsou ve stresu, více zapomínají. Osm (21,1 %) dalších uvedlo, že neustále jí. Přejídání je také jedním z projevů, který ve vysoké míře může vést až k obezitě. Všechny tyto příznaky máme potvrzeny v teoretických poznatcích.

Otázka č. 25: Je ve Vaší práci důležité dodržovat přesně stanovené termíny? (zvládnutí úkolů do určitého data)

Celkem 20 (52,6 %) dotazovaných odpovědělo, že je to v jejich práci časté a dalších 11 (28,9 %) pracovníků uvedlo, že je to velmi časté. Zbýlých 7 (18,4 %) respondentů odpovědělo, že dodržovat termíny je nutné pouze občas. Z výsledků je vidět, že ve firmě většina práce je zakládána na dodržování přesně stanovených časových termínů. V otázce č. 19 jsme ale zjistili, že pracovníci jsou vůči tomuto stresoru imunní a nestresuje je v nadměrné míře.

Otázka č. 26: Jak jste spokojený(á) s finančním odměňováním za vykonanou práci?

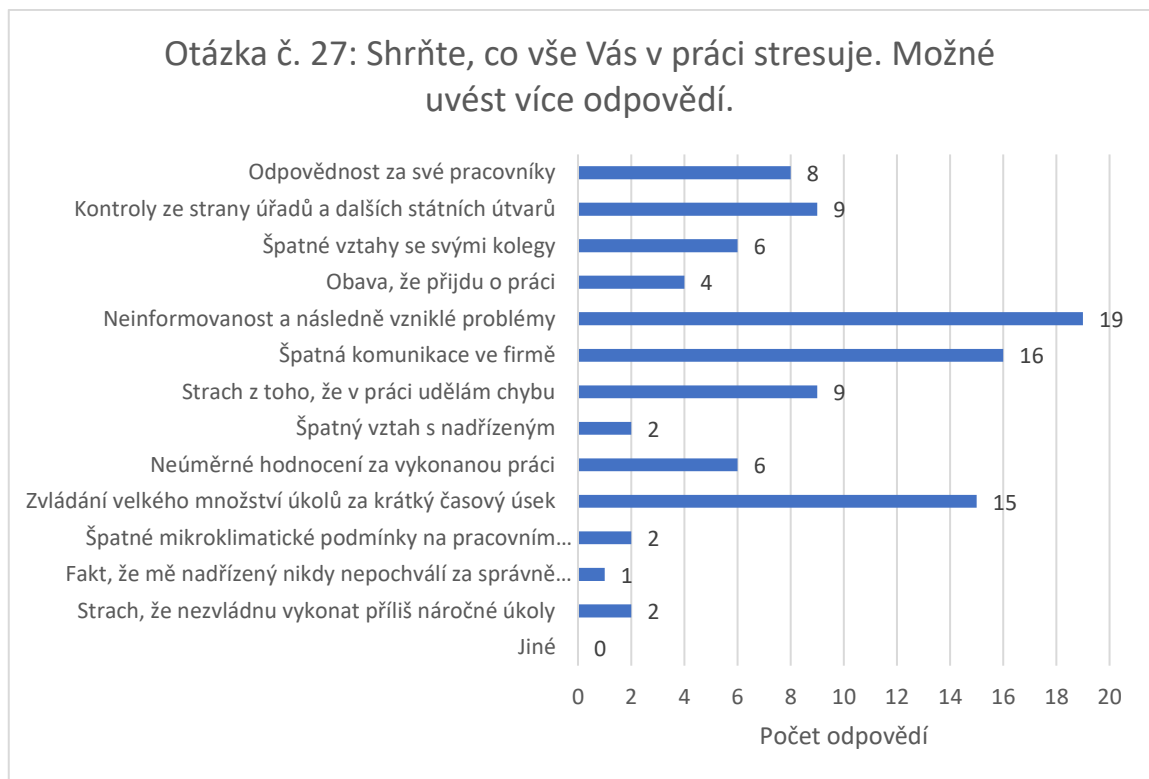
Jsem:



Graf 11 - graf s výsledky k otázce číslo 26

Na spokojenost s finančním ohodnocením jsme se ptali již v otázce č. 23. Ukázalo se nám, že 7 lidí, uvedlo neočekávané informace. Jak vidíme z grafu, více jak polovina (24 respondentů, tj. 63,2 %) je spokojena s finančním ohodnocením. Na druhé pozici je 12 (31,6 %) lidí, kteří jsou nespokojeni. Nikdo není velmi nespokojen a pouze dva lidi (5,3 %) jsou se svými financemi za vykonanou práci velmi spokojeni.

Otázka č. 27: Shrňte, co vše Vás v práci stresuje.



Graf 12 - graf s výsledky k otázce číslo 27

Abychom si ujasnili získané informace o stresorech ve firmě, položili jsme na konec dotazníku otázku, která nám poskytne shrnutí nejčastějších stresorů. Nejvíce stresuje pracovníky neinformovanost (50 % respondentů) ve firmě a následně s tím vzniklé problémy. Související špatná komunikace (42,1 % respondentů) se umístila na druhém místě nejpočetnějších odpovědí. Jelikož se tyto stresory prokázaly v odpovědích již podruhé, zaměříme se na to, jak bychom je mohli eliminovat a v doporučení pro společnost navrhneme řešení.

13 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ Z PRŮZKUMU

Výsledky týkající se výskytu stresu ve firmě VVV MOST spol. s r.o. vyšly nad naše očekávání. Z průzkumu jsme zjistili, že ve firmě nepracují lidé, kteří by byli nadměru stresováni. Je zřejmé, že jsou ve společnosti zavedena opatření proti stresu a generální ředitel se stará o duševní hygienu svých zaměstnanců. Uvedené stresory uvedla pouze polovinu našeho vzorku respondentů.

Jaké stresory se ve firmě tedy vyskytují? Mezi stresory ve firmě bychom mohli zařadit špatnou komunikaci na pracovišti a následně vzniklé problémy z neposkytnutí dostatečných informací. Neinformovanost zaměstnance samozřejmě přispívá ke stresu. Pracovníci nepovažují finanční ohodnocení přímo jako stresor, ale byli by rádi, kdyby se tato stránka v práci zlepšila. Nátlak je na ně vyvíjen především ve zvládnání velkého množství úkolu za krátký časový úsek. I přestože zvládnání úkolů do určitého termínu bylo předpokládaným stresorem, který bude trápit většinu, z dotazníku vyplynulo, že s tímto stresorem se zaměstnanci naučili pracovat a zvládají dodržovat přesně stanovené časové termíny.

Existují rozdílné stresory mezi výše postavenými pracovníky firmy a mezi ostatními pracovníky? Rozdílné stresory mezi vedoucími a ostatními pracovníky se prokázali minimálně. Pouze u kariérního růstu se ukázalo, že více stresuje vedoucí pracovníky. Zaměstnanci, kteří jsou na ostatních pozicích se staví neutrálně k tomu, že kariérní růst ve firmě není možný. V ostatních otázkách se rozdíly neukázaly.

Špatné mikroklimatické podmínky nemůžeme dělit podle pozice, ale podle místa výkonu práce. Z dotazníku vyplynulo, že nepříznivé mikroklimatické podmínky u zaměstnanců, kteří pracují v kancelářích, nejsou žádné. Ve výrobní hale se tyto faktory prokázaly.

U kolika procent zaměstnanců se projevuje bolest hlavy, vyčerpání, únava a další příznaky stresu? Příznaky stresu se prokázaly u necelých 10 % pracovníků. Časté bolesti hlavy trápí pouze 4 (10,5 %). Absence je ve firmě minimální. Vyšší míru únavy pociťují

pouze 2 (5,3 %) respondenti, kteří odpověděli, že se cítí unavení před prací, v práci i po práci. Vyčerpanost pociťuje 5 (13,2 %) dotazovaných.

V jaké měsíce zaměstnanci pociťují nejvíce stresu? Největší tlak v práci zaměstnanci pociťují na konci a na začátku každého kalendářního roku. Jedná se o měsíce prosinec a leden. Důvod jsme již zmínili u konkrétní otázky v interpretaci výsledků. Zkráceně můžeme říci, že práce ve firmě je více, protože zákazníci mají na konci roku zpravidla vyšší obnos peněz a na začátku roku čerpají z rozpočtu na nový rok.

Pracovníci si pomáhají od stresu tím, že odchází na chvíli v práci na čerstvý vzduch. Ve firmě panuje příjemná atmosféra a kolegové mezi sebou mají vřelé vztahy. Když se cítí ve stresu, pomáhá jim se svěřit svým kolegům. Spolupracovníci jim mohou dát užitečné rady a podpořit je ve stresujících situacích.

14 DOPORUČENÍ KE ZLEPŠENÍ STRESU VE FIRMĚ

Společnosti bychom doporučili, aby se zaměřila na zlepšení komunikace ve firmě, aby nedocházelo k tomu, že někteří zaměstnanci nejsou dostatečně informováni o zadaném úkolu. Předcházet tomu lze tím, že vedoucí pracovníci si z porad managementu budou odnášet pečlivě zpracované zápisy, kde bude jasně stanoveno, kdo a jakou práci vykonává do určitého data. Bude prováděna průběžná kontrola plnění úkolů, aby se včas přišlo na chybu. Zaměstnanec, kterému je zadána práce, by naopak neměl mít obavy zeptat se na potřebné informace svého nadřízeného, který by veškeré dotazy měl zodpovědět. Právě nejistota v zaměstnancích vyvolává stres, který může snižovat výkon pracovníků. V zájmu obou stran by mělo být, aby došlo k předání veškerých správných instrukcí k práci. Doporučili bychom pracovníkům, aby si vypracovávali plány práce a dodržovali je. Tím se vyhnou tomu, že budou muset stihnout velké množství úkolů za krátký časový úsek.

Pokud tento systém společnost ještě nevytvořila, do budoucna by mohla přemýšlet o založení vlastní interní webové stránky, kam by měli přístup pouze zaměstnanci a mohli by se zde sdílet potřebné informace. To by vyřešilo problém komunikace ale pouze pro pracovníky v kancelářích, protože ve výrobě se pracovníci řídí pokyny svých nadřízených. Ve výrobní hale by mohl být poskytnut rozpis práce, aby každý věděl, co musí udělat do jakého termínu.

V měsících, kdy je jsou pracovníci nejvíce ve stresu, by mohla pracovníkům firma navíc poskytnout například masáže po práci či další relaxační cvičení nad rámec benefitů, aby tohle náročnější pracovní období lépe zvládli. Na pracovišti firma musí především zajistit podmínky, při kterých se zaměstnanec bude cítit komfortně. Jelikož je důležité při stresových situacích dodržovat zásady správného pití a stravování, tak by i firemní kantýna mohla nabízet potraviny, které jsou proti stresu. Automat na kávu by podnik mohl vyměnit za odšťavňovač. Při pocitech napětí se doporučuje pít ovocné džusy a minerální vody. Vytvoření místnosti k relaxaci by jistě také přispělo k odbourání stresu.

O přestávku by měli zaměstnanci možnost jít do této místnosti a využít pohovky, houpací sítě, herní stoly (ping pong) apod. doprovázené uklidňující hudbou, kde by alespoň na chvíli zapomněli na své povinnosti. Uvedená relaxační místnost je ale velmi nákladná a této možnosti využívají firmy s vysokým počtem zaměstnanců, proto jsme si samozřejmě vědomi, že takové zařízení společnost VVV MOST spol. s r.o. by mohla zrealizovat v průběhu několika dalších let.

Závěr

Zmapovala jsem veškeré stresory ve firmě. Zjistila jsem, že se ve firmě VVV MOST spol. s r.o. nachází zdroje stresu jako je neinformovanost, špatná komunikace a plnění velkého množství úkolů za krátký časový úsek. Rozdíly ve stresorech u pracovníků vedoucích a ostatních pozic se prokázaly pouze u kariérního růstu. Vedoucí pracovníci jsou stresováni více tím, že není v podniku možnost v kariéře dál postupovat. Ostatní zaměstnanci tento fakt nestresuje. Nepříznivé projevy stresu jako je například bolest hlavy či nadměrná únava se ukázaly u méně než 10 % pracovníků.

Na eliminaci stresu by měli zapracovat vedoucí i ostatní zaměstnanci. Doporučila bych, aby vedoucí pracovníci dbali na vypracovávání jednoznačných zápisů z porad pro usnadnění předání přesných informací podřízeným. Ostatní pracovníci by se ve vlastním zájmu měli doptávat a získávat nové informace od svých nadřízených v případě nejistot. Aby nedocházelo k tomu, že musí pracovníci vypracovat velké množství úkolů za krátký časový úsek, měli by si vytvářet pracovní plány, které ovšem budou splnitelné a budou je dodržovat.

S firmou je velmi příjemná spolupráce. Zaměstnanci ochotně vyplnili dotazník a generální ředitel si vždy našel čas na podání potřebných informací. Získané výsledky jsem firmě poskytla a jsou rádi za tuto pozitivní odezvu. Se špatnou komunikací ve firmě bojují již delší čas a stále více apelují na své zaměstnance, aby prováděli zápisy ze všech porad.

Přínos práce vidím v tom, že společnost získá zpětnou vazbu v oblasti stresu alespoň od části zaměstnanců. Ředitel firmy se přesvědčil o tom, že péče o duševní zdraví zaměstnanců, se vrátí firmě příznivě v tom, že se zde nevyskytuje vysoká míra absence ani fluktuace. Není zbytečné svým pracovníkům poskytovat příspěvky na rekreaci, relaxaci a sport, ale je to nezbytné. Pracovníci jsou v duševní rovnováze a nevyskytují se u nich nežádoucí účinky stresu.

Seznam použité literatury

1. **ARNOLD, John et al.** *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press, 2007. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 978-80-251-1518-3.
2. **BATTISONOVÁ, Toni.** *Zvládnutý stres*. Praha: Jan Vašut, 1999. ISBN 80-7236-053-1.
3. **BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ.** *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-381-6.
4. **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.
5. **BROCKERT, Siegfried.** *Ovládání stresu*. Praha: Melantrich, 1993. ISBN 80-7023-159-9.
6. **CIMICKÝ, Jan.** *Sám proti stresu: jak se ubránit stresu a udržet duševní rovnováhu: soubor rad, jak přežít v dnešní době*. 3., dopl. vyd. Praha: Bondy, 2015. ISBN 978-80-88073-02-4.
7. **CIMICKÝ, Jan.** *Sám proti stresu: jak se ubránit stresu a udržet duševní rovnováhu: soubor rad, jak přežít v dnešní době*. 2., dopl. vyd. Praha: VIP Books, 2007. ISBN 978-80-87134-08-5.
8. **FONTANA, David.** *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
9. **JOKL, Miloslav.** *Optimalizace fyzikálních podmínek pro práci člověka*. Praha: ROH, 1984.
10. **JOSHI, Vinay.** *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9.
11. **KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPANÍK.** *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 2000. ISBN 80-214-1552-5.
12. **KOPECKÁ, Ilona.** *Psychologie: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2.
13. **KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ.** *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3527-6.
14. **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Psychologie zdraví*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

15. **MÍČEK, Libor.** *Duševní hygiena: vysokoškolská učebnice pro studenty filozofických fakult oboru psychologie.* Praha: SPN, 1984. Učebnice pro vysoké školy (Státní pedagogické nakladatelství).
16. **PAUKNEROVÁ, Daniela.** *Psychologie pro ekonomy a manažery.* 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.
17. **PAULÍK, Karel.** *Psychologie lidské odolnosti.* Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
18. **PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO.** *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie.* Praha: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
19. **PLAMÍNEK, Jiří.** *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání.* 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.
20. **SCHREIBER, Vratislav.** *Lidský stres.* 2., upr. vyd. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0240-5.
21. **URBAN, Jan.** *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví.* Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5820-6.

Seznam internetových zdrojů

1. **Ergonomie počítačového pracoviště a zásady bezpečnosti práce na PC aneb jak předejít RSI syndromu** [online]. 2016 [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <http://www.bezpecnostprace.info/item/ergonomie-pocitacoveho-pracoviste-a-zasady-bezpecnosti-prace-na-pc-aneb-jak-predejiti-rsi-syndromu>
2. **Hluk na pracovišti ve vztahu k BOZP. Kdo a jak provádí měření, a jak hluk snížit?** [online]. [cit. 2017-04-16]. Dostupné z: <http://www.bozp.cz/aktuality/hluk-na-pracovisti-ve-vztahu-k-bozp/>
3. **HOLLEROVÁ, Jitka.** *Prašnost na pracovišti* [online]. [cit. 2017-04-16]. Dostupné z: <http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/prasnost-na-pracovisti-1>
4. **MICHALÍK, David.** *Co je potřeba pro optimální pracovní prostředí? : příručka pro kancelářská pracoviště* [online]. Praha, 2009 [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: file:///C:/Users/ASUS/Desktop/Ba-kal%C3%A1%20pr%C3%A1ce/Optimalni__pracovni__prostredi.pdf

5. **Přestaňte se v práci stresovat! 10 doporučení pro ty, kteří práci nechtějí obětovat své zdraví** [online]. [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <https://www.kursy.cz/prestante-se-v-praci-stresovat-products/mju/>
6. **SVOBODOVÁ, Marcela**. *Osm potravin, které vás zbaví stresu* [online]. [cit. 2017-01-21]. Dostupné z: http://ona.idnes.cz/potraviny-proti-stresu-0s9-/zdрави.aspx?c=A130923_104156_zdravi_pet
7. **ŠICHANOVÁ, Barbora**. *Na den popelářkou: Vstávání, dřina i zápach. A lidem se nezavděčíte!* [online]. [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/radiowave/spolecnost/_zprava/na-den-popelarkou-vstavani-drina-i-zapach-a-lidem-se-nezavdecite--1470929
8. **ŠKUBAL, Jaroslav a Daniel VEJSADA**. *Poznámky k připravované koncepční novele zákoníku práce – 9. díl* [online]. [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/poznámky-k-pripravovane-koncepcni-novele-zakoniku-prace-9-dil-105804.html>
9. **URBAN, Jan**. *Deset kroků k omezení stresu na pracovišti* [online]. 2011 [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <http://kariera.ihned.cz/c1-53112470-deset-kroku-k-omezeni-stresu-na-pracovisti>
10. **VVV MOST SPOL. S R.O.**, ©2017. *Historie společnosti*. [vvmost.cz](http://www.vvmost.cz) [online]. [cit. 2017-04-03]. Dostupné z: <http://www.vvmost.cz/>

Seznam obrázků

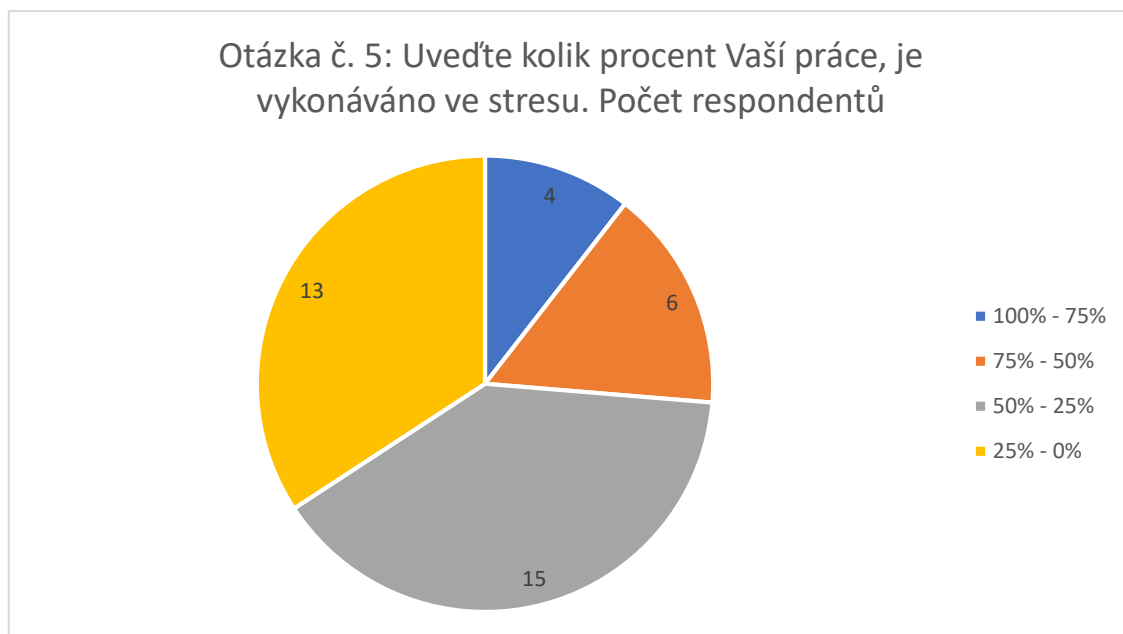
Obrázek 1 - Organizační struktura firmy VVV MOST spol. s r.o.....	37
---	----

Seznam grafů

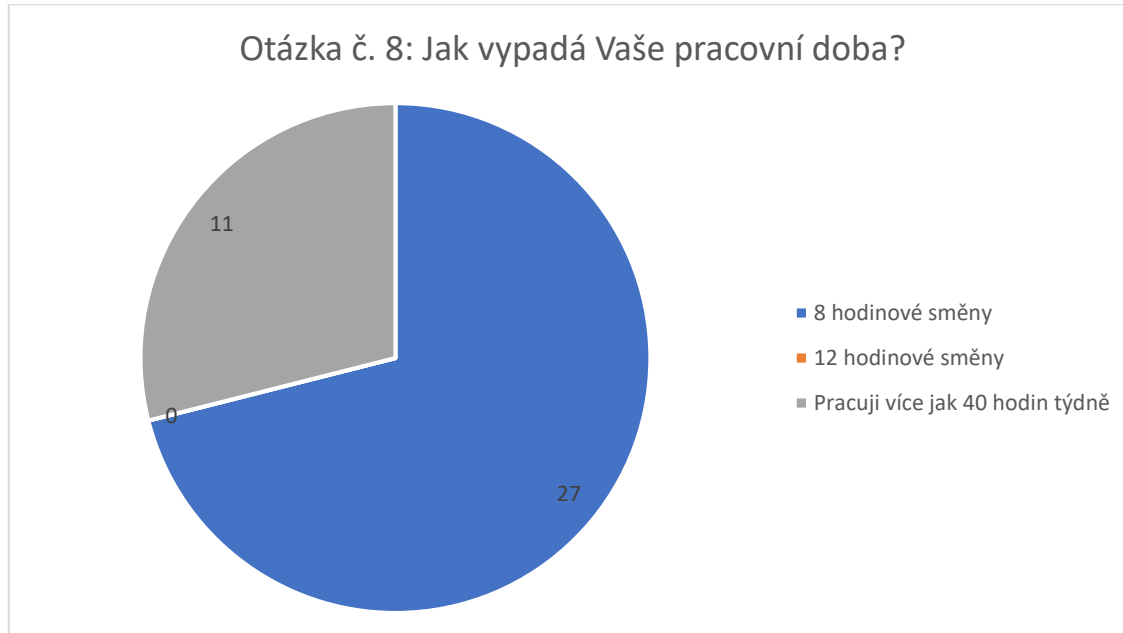
Graf 1 - graf s výsledky k otázce číslo 6	45
Graf 2 - graf s výsledky k otázce číslo 7	46
Graf 3 - graf s výsledky k otázce číslo 11	48
Graf 4 - graf s výsledky k otázce číslo 13	49
Graf 5 - graf s výsledky k otázce číslo 15	50
Graf 6 - graf s výsledky k otázce číslo 17	51
Graf 7 - graf s výsledky k otázce číslo 18	52
Graf 8 - graf s výsledky k otázce číslo 19	53
Graf 9 - graf s výsledky k otázce číslo 21	54
Graf 10 - graf s výsledky k otázce číslo 23	55
Graf 11 - graf s výsledky k otázce číslo 26	57
Graf 12 - graf s výsledky k otázce číslo 27	58

Přílohy

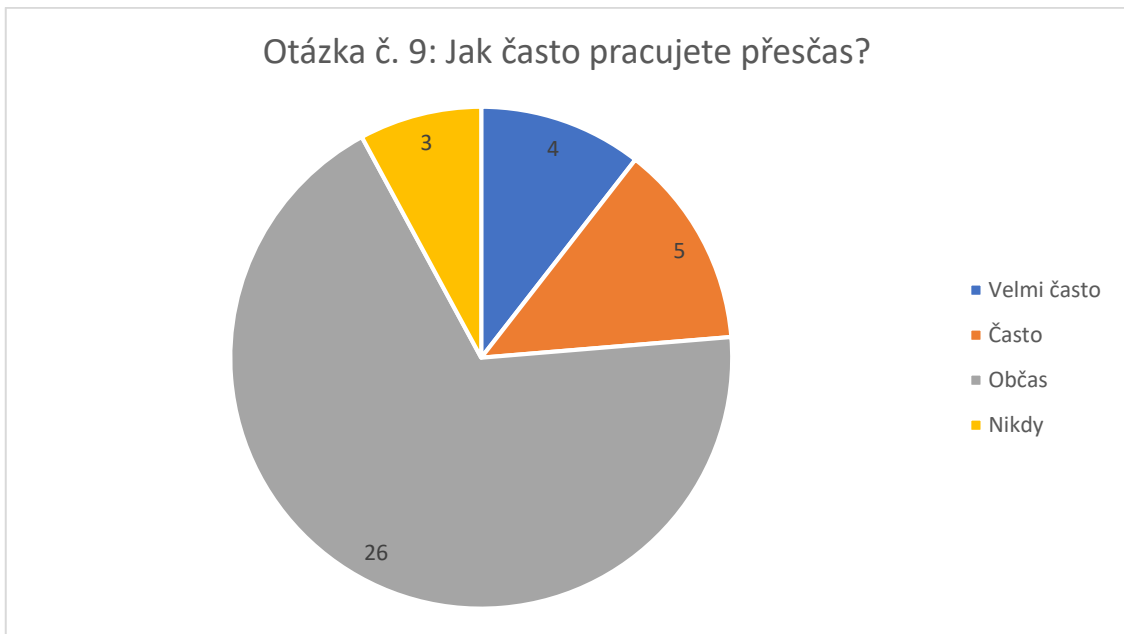
Graf výsledků k otázce číslo 5



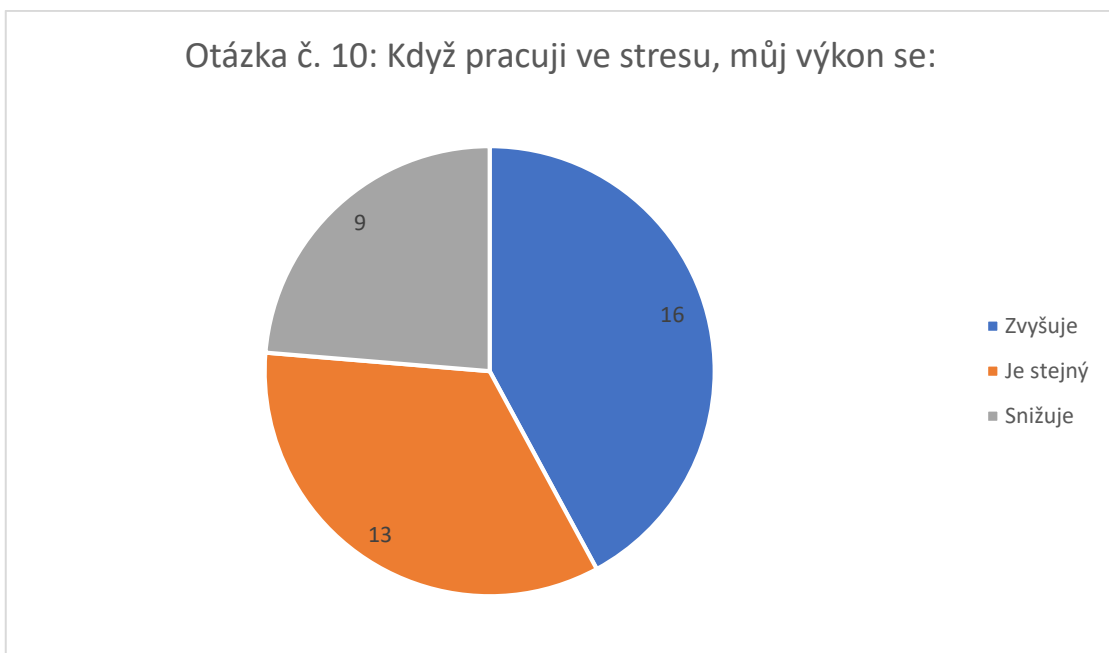
Graf výsledků k otázce číslo 8



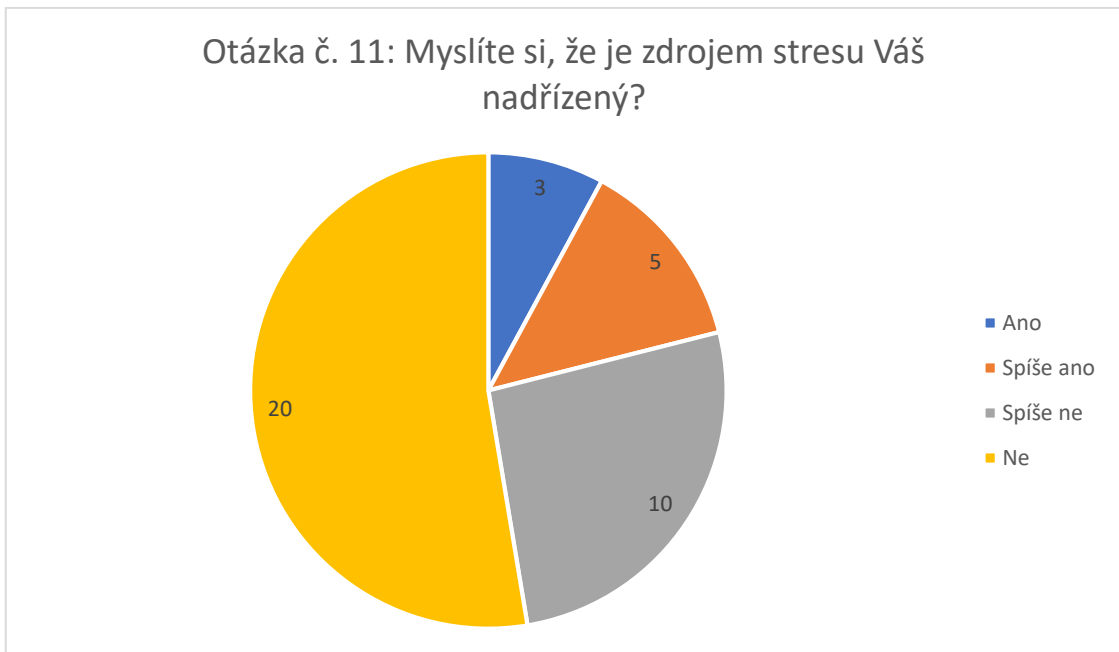
Graf výsledků k otázce číslo 9



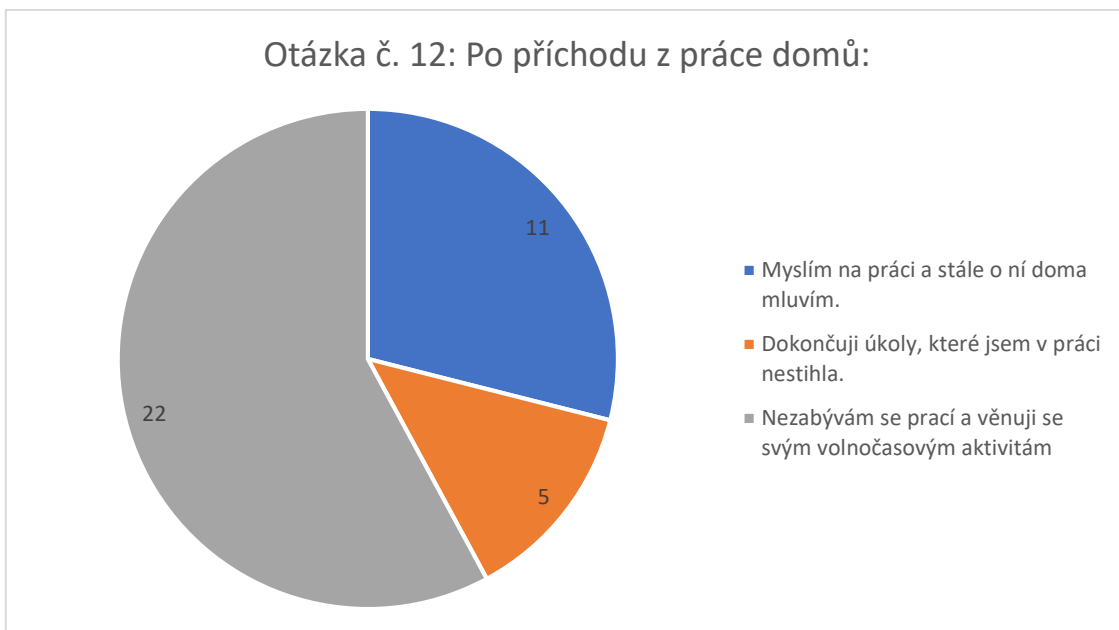
Graf výsledků k otázce číslo 10



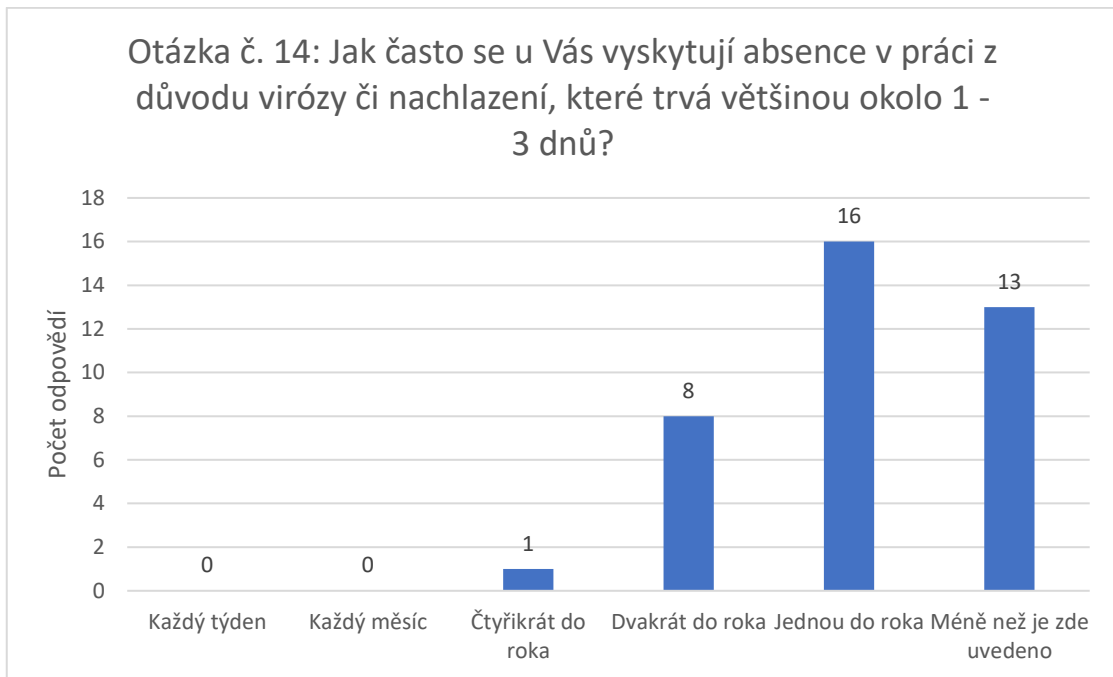
Graf výsledků k otázce číslo 11



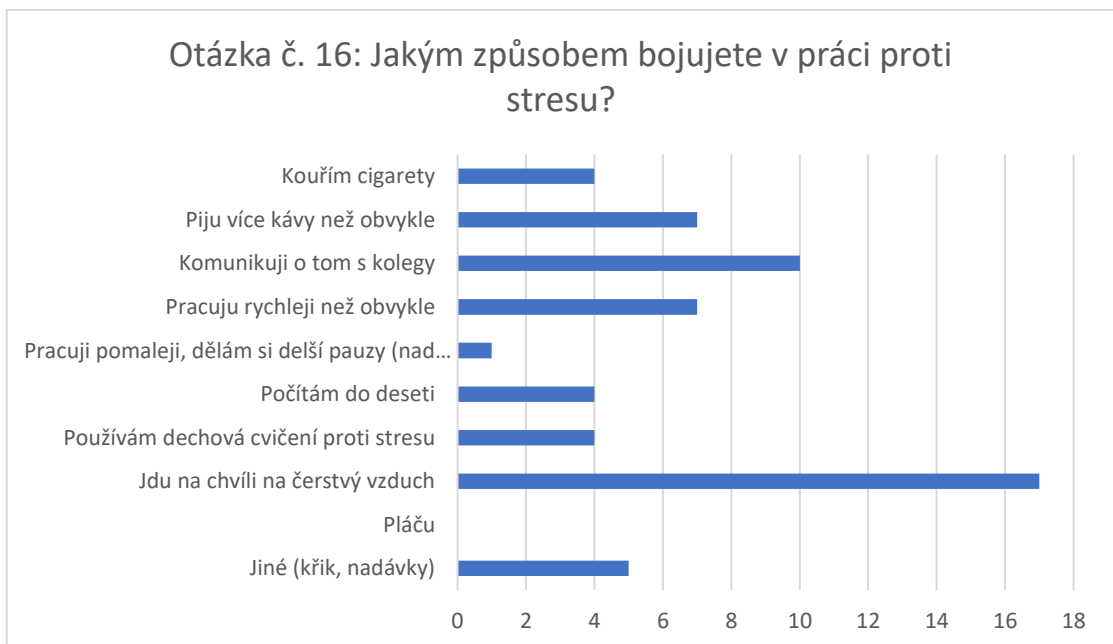
Graf výsledků k otázce číslo 12



Graf výsledků k otázce číslo 14



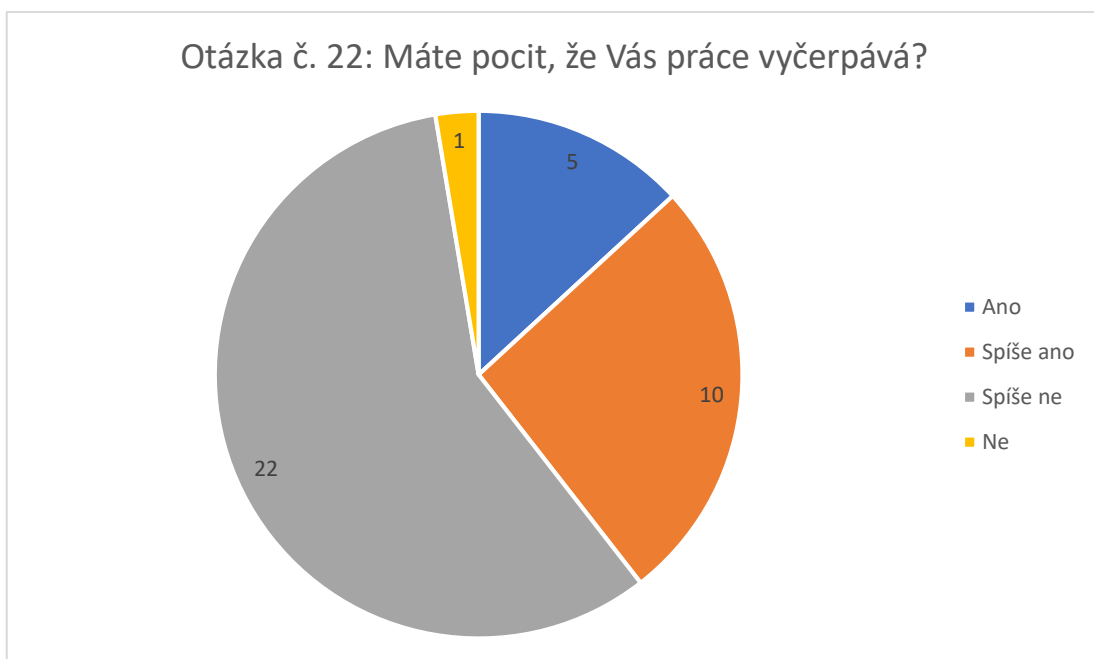
Graf výsledků k otázce číslo 16



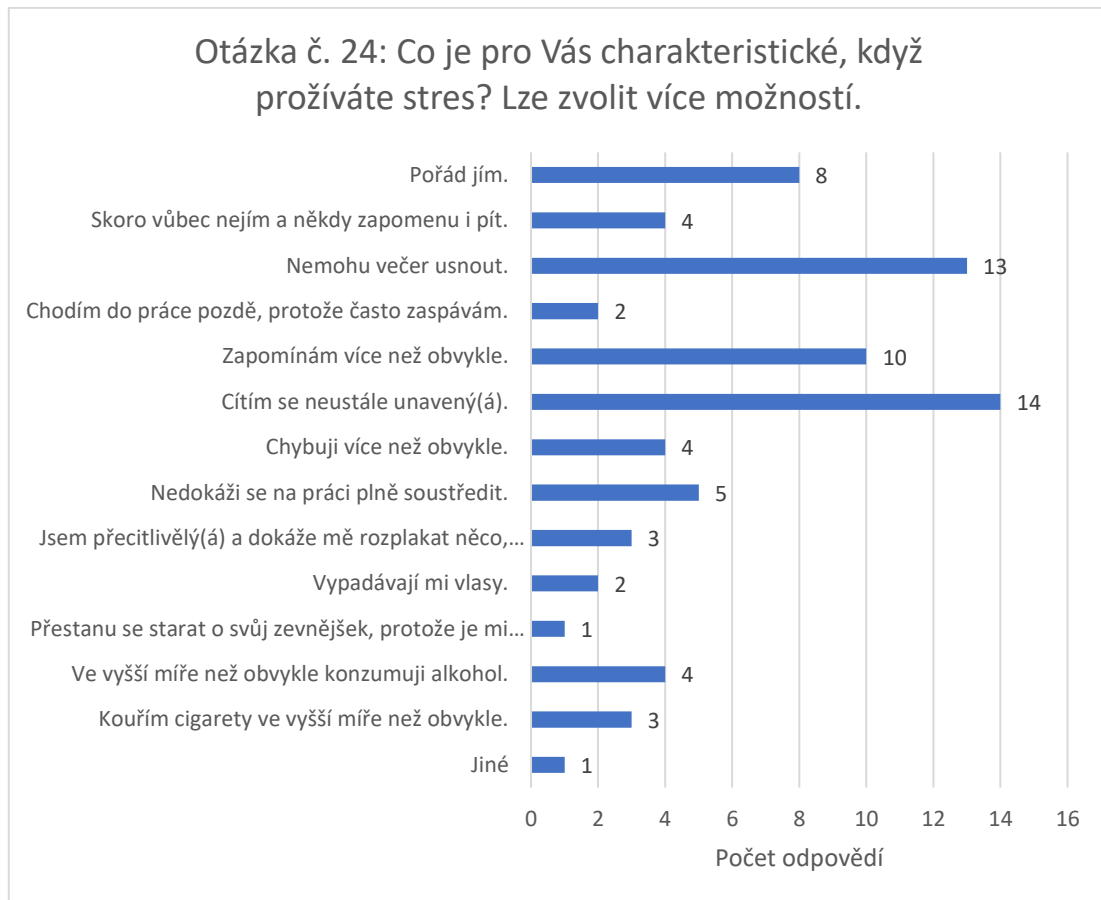
Graf výsledků k otázce číslo 20



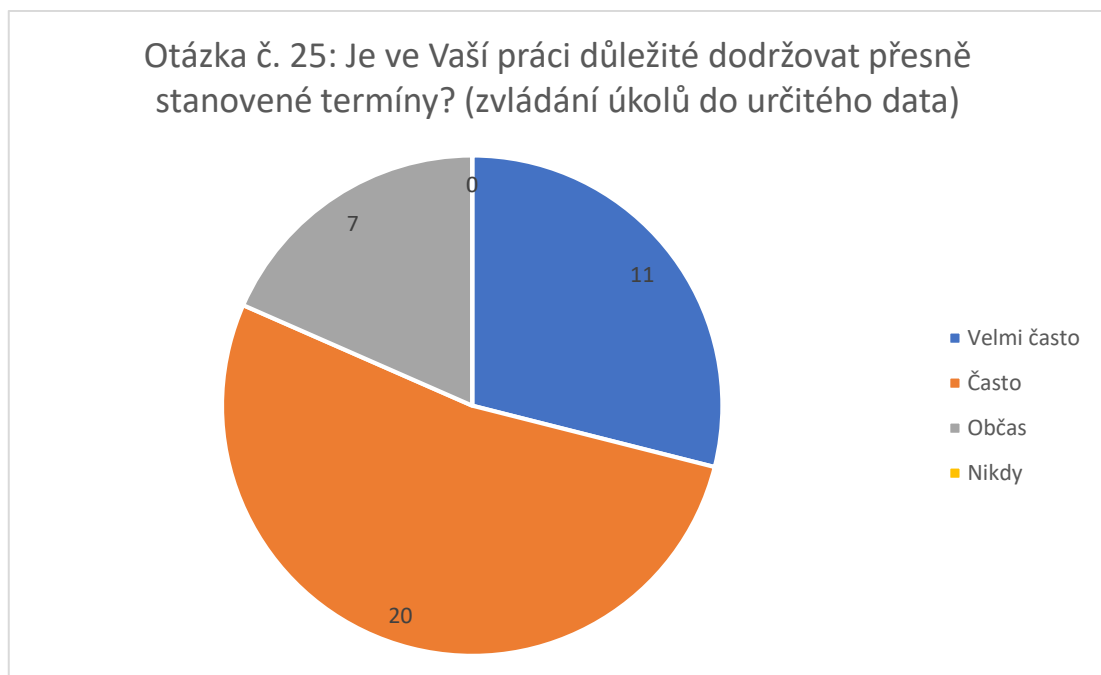
Graf výsledků k otázce číslo 22



Graf výsledků k otázce číslo 24



Graf výsledků k otázce číslo 25



Strukturovaný rozhovor

1. Proč ve firmě není možný kariérní růst? Jak jinak jsou zaměstnanci motivováni k práci?

Pracovní pozice jsou dlouhodobě obsazeny lidmi s velmi úzkou specializací a nedochází k žádným změnám, protože vazby na firmu jsou velmi silné. Ke změnám dochází pouze po odchodu zaměstnanců ze společnosti, ale to je na vedoucích pozicích zcela výjimečné a bude tomu tak i v nejbližších letech.

2. Myslíte si, že byste jako nadřízený, mohl být zdrojem stresu u svých pracovníků? Ano, v případě, že opakovaně nebudou plnit uložené úkoly nebo budou poškozovat zájmy společnosti.

3. V dotazníku většina respondentů odpověděla, že nejvíce práce je v prosinci a v lednu. Proč tomu tak je? Proč v jiných měsících v roce je práce méně podle odpovídajících?

Práce je vždy dost, ale v prosinci a lednu nelze některé úkoly odložit. Navíc zákazníci mají v prosinci obvykle více peněz na nákup zboží a služeb a tyto finance nemohou převádět do dalšího roku. Jinde zase jsou peníze až v lednu, protože se čerpají už z rozpočtu na nový rok.

4. Co stresuje nejvíce Vás?

Neustále změny zákonů a předpisů a osobní averze některých zaměstnanců.

5. Ukázalo se, že ve firmě mají zaměstnanci mezi sebou velmi příznivé vztahy. Myslíte si, že je to tím, že podnik je rodinný (příbuzenské vztahy) nebo že si zaměstnanci vytvořili vřelé vztahy, protože ve firmě pracují dlouhou dobu?

Lidi stmeluje plnění společných úkolů a vzájemná spolupráce. Stmelují je i aktivity mimo pracovní dobu, kdy nehraje roli postavení ve firmě (Mikulášská pro děti, firemní večírky, sportovní aktivity a další).

6. Je ve firmě vysoká míra fluktuace? (častá změna zaměstnání, časté odchody zaměstnanců)

Pouze v posledních letech polostátní firmy nebo zahraniční společnosti přeplácejí hlavně dělnické profese, kterých je na trhu práce nedostatek. Jinak je fluktuace zaměstnanců minimální.

7. Jak často Vás trápí bolest hlavy, žaludeční potíže, zvýšený krevní tlak a únava? Minimálně. Mírný stres mi naopak dělá dobře, protože s ním roste i výkon a kvalita práce.

8. Máte nějaké metody, jak stres odbouráváte u sebe?

Když dochází ke krizi v důsledku velkého množství úkolů, mám tendenci na krátký čas práci zcela přerušit, v klidu si stanovím priority a ověřím si, co lze odložit a co ne.

9. Jakým způsobem se o své zaměstnance zajímáte, co se týká míry stresu a jejich spokojenosti v práci? Když vidíte například, že některý pracovník je zdrčený a přepracovaný, řešíte to individuálně? Nebo děláte průzkumy spokojenosti? Jaké techniky používáte?

Problémy zaměstnanců řeším individuálně na základě osobního pohovoru.

10. Jaké si myslíte, že se vyskytují zdroje stresu u pracovníků, kteří nejsou ve vedoucích pozicích?

Mnoho lidí s nižšími příjmy je předluženo, ostatní mají minimální finanční rezervy.

11. V dotazníku se ukázalo, že skoro polovina respondentů si připadají finančně nedoceněni. Mají zaměstnanci i pohyblivou složku mzdy nebo získávají navýšení mzdy po odpracovaných letech?

Snažíme se včas reagovat na trh práce a růst mezd v ostatních firmách. V minulosti měly zaměstnanci vysokou pohyblivou složku mzdy a různé benefity, ale pokud pak žádali o půjčky a hypotéky odcházeli tam, kde byl vyšší základní plat. Také proto jsme zvýšili základní platy a ponížili odměny. Existují však mzdové limity, protože při vysokých mzdách nelze konkurovat firmám s agenturními zaměstnanci, malým firmám a živnostníkům.

12. Jaký je ve firmě systém benefitů?

Příspěvky na rekreaci, sportovní aktivity, stravenky, bezúročné půjčky, životní nebo penzijní pojištění, úlevy pro studující při zaměstnání, dary a odměny při Životních jubileích atd.

Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Alena Veithová a studuji třetím rokem Masarykův ústav vyšších studií v Praze. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který je anonymní a jeho výsledky využiji v mé bakalářské práci na téma Stres na pracovišti a jeho eliminace ve firmě VVV MOST spol. s r.o. Na základě tohoto průzkumu chci zjistit, jaké stresory (zdroje stresu) se ve firmě vyskytují a jak by je firma mohla odstranit.

Děkuji za Váš čas a trpělivost

*Povinné pole

1. Uvedte své pohlaví.

* Označte jen jednu elipsu.

- Žena
 Muž

2. Zařadte se do příslušné věkové kategorie.

* Označte jen jednu elipsu.

- do 35 let
 35 - 50 let
 nad 50 let

3. Zařadte správně svou pracovní pozici do jedné z kategorií.

* Označte jen jednu elipsu.

- Vedoucí zaměstnanec (manažer, mistr, jednatel, statutární zástupce)
 Ostatní zaměstnanci

4. Kde vykonáváte svou práci?

* Označte jen jednu elipsu.

- Převážně pracuji v kanceláři, ale dohlížím také na chod ve výrobě.
 Pracuji v kanceláři.
 Pracuji ve výrobní hale.

5. Uved'te, kolik procent Vaší práce, je vykonáváno ve stresu.

* Označte jen jednu elipsu.

- 100% - 75%
- 75% - 50%
- 50% - 25%
- 25% - 0%

6. Vyskytuje se u Vás na pracovišti některý z uvedených faktorů? Lze uvést více možností.

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Hluk
- Špatné světlo (málo světla)
- Špatné světlo (ostré světlo zářivek)
- Nepohodlná židle v kanceláři, ze které mě bolí záda
- Nedostatečný prostor (musím se dělit o své pracovní místo s kolegou)
- Nepříznivá teplota, je mi teplo
- Nepříznivá teplota, je mi zima
- Vlhkost
- Prašnost
- Zápach
- Žádný
- Jiné: _____

7. Jak často Vás bolí hlava?

* Označte jen jednu elipsu.

- Velmi často
- Často
- Občas
- Nikdy

8. Jak vypadá Vaše pracovní doba? *
Označte jen jednu elipsu.

- 8 hodinové směny
- 12 hodinové směny
- Pracuji více jak 40 hodin týdně

9. Jak často pracujete přesčas?

* Označte jen jednu elipsu.

- Velmi často
- Často
- Občas
- Nikdy

10. Když pracuji ve stresu, můj výkon se:

* Označte jen jednu elipsu.

- Zvyšuje
- Je stejný
- Snižuje

11. Myslíte si, že je zdrojem stresu Váš nadřízený?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

12. Po příchodu domů z práce:

* Označte jen jednu elipsu.

- Myslím na práci a stále o ní doma mluvím.
- Dokončuji úkoly, které jsem v práci nestihl(a).
- Nezabývám se prací a věnuji se svým volnočasovým aktivitám

13. V jaké měsíce v roce pocítujete, že je v zaměstnání nejvíce práce? Lze uvést více možností.

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Leden
- Únor
- Březen
- Duben
- Květen
- Červen
- Červenec
- Srpen
- Září
- Říjen
- Listopad
- Prosinec

14. Jak často se u Vás vyskytují absence v práci z důvodu virózy či nachlazení, které trvá většinou okolo 1 - 3 dnů?

* Označte jen jednu elipsu.

- Každý týden
- Každý měsíc
- Čtyřikrát do roka
- Dvakrát do roka
- Jednou do roka
- Méně než je zde uvedeno

15. Stresuje Vás situace, kdy přijdete do styku se zákazníkem?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše Ne
- Ne
- Se zákazníkem nepřijdu do styku

16. Jakým způsobem bojujete v práci proti stresu?

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Kouřím cigarety
- Piju více kávy než obvykle
- Komunikuji o tom s kolegy
- Pracuju rychleji než obvykle
- Pracuji pomaleji, dělám si delší pauzy (nad stanovený rámec přestávek)
- Počítám do deseti
- Používám dechová cvičení proti stresu
- Jdu na chvíli na čerstvý vzduch
- Pláču
- Jiné: _____

17. Rozumíte si se svými kolegy?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano. Mám s nimi příznivý vztah. Mám mezi nimi několik přátel, se kterými se vídám i mimo práci.
- Stavím se ke svým kolegům neutrálně. S kolegy se většinou jen pozdravím.
- Ne, mám s nimi negativní vztah. Často řešíme konflikty mezi sebou a díky tomu se v práci necítím dobře.

18. Kdy se cítíte nejvíce unavený(á)? Lze uvést více možností.

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Před prací
- V práci
- Po práci
- Necítím se unavený

19. Obodujte sami sebe, jestli Vás stresuje práce, kdy musíte dodržovat pevně stanovené termíny na škále 1 až 5 (pozn. Pokud mě velmi stresuje práce, u které musím dodržovat termíny, ohodnotím se číslem 5. Pokud mě práce, kdy musím dodržet termín, nestresuje, ohodnotím se číslem 1). * Označte jen jednu elipsu.

_____ nestresuje velmi stresuje
1 2 3 4 5

20. Máte pocit, že když jste ve stresu, chybujete v práci více?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

21. Stresuje Vás na práci fakt, že ve firmě není možnost kariérního postupu?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano, protože je pro mě kariérní růst důležitý.
- Ano, ale jsem na své pozici spokojený(á), takže bych se nechtěl(a) dostat na vyšší, i kdyby mi to bylo nabídnuto.
- Ne, nepovažuji kariérní růst za nutný.
- Ne, ale byl(a) bych ve své práci spokojenější, kdyby na mé pozici byla možnost kariérního postupu.

22. Máte pocit, že Vás práce vyčerpává?

* Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

23. Co by se podle Vás mělo v práci zlepšit, abyste se necítil(a) ve stresu?

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Vztahy s kolegy
- Vztah s nadřízeným
- Komunikace na pracovišti
- Vnitřní podmínky pracovního prostředí (hluk, prašnost, osvětlení atd.)
- Množství zadaných úkolů
- Náročnost zadaných úkolů
- Finanční ohodnocení
- Jiné: _____

24. Co je pro Vás charakteristické, když prožíváte stres?

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Pořád jím.
- Skoro vůbec nejím a někdy zapomenu i pít.
- Nemohu večer usnout.
- Chodím do práce pozdě, protože často zaspávám.
- Zapomínám více než obvykle.
- Cítím se neustále unavený(á).
- Chybuji více než obvykle.
- Nedokážu se na práci plně soustředit.
- Jsem přecitlivělý(á) a dokáže mě rozplakat něco, co by mě jindy nerozplakalo.
- Vypadávají mi vlasy.
- Přestanu se starat o svůj zevnějšek, protože je mi vše lhostejné.
- Ve vyšší míře než obvykle konzumuji alkohol
- Kouřím cigarety ve vyšší míře než obvykle.
- Jiné: _____

25. Je ve Vaší práci důležité dodržovat přesně stanovené termíny? (zvládnání úkolů do určitého data)

* Označte jen jednu elipsu.

- Velmi často
- Často
- Občas
- Nikdy

26. Jak jste spokojený(á) s finančním odměňováním za vykonanou práci? Jsem:

* Označte jen jednu elipsu.

- Velmi spokojený(á)
- Spokojený(á)
- Nespokojený(á)
- Velmi nespokojený(á)

27. Shrňte, co vše Vás v práci stresuje

* Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Odpovědnost za své pracovníky
- Kontroly ze strany úřadů a dalších státních útvarů
- Špatné vztahy se svými kolegy
- Obava, že přijdu o práci
- Neinformovanost a následně vzniklé problémy
- Špatná komunikace ve firmě
- Strach z toho, že v práci udělám chybu
- Špatný vztah s nadřízeným
- Neúměrné hodnocení za vykonanou práci
- Zvládnutí velkého množství úkolů za krátký časový úsek
- Špatné mikroklimatické podmínky na pracovním prostředí (vlhkost, prašnost, teplota atd.)
- Fakt, že mě nadřízený nikdy nepochválí za správně vykonanou práci
- Strach, že nezvládnou vykonat příliš náročné úkoly
- Jiné: _____

