



# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Stres jako faktor ovlivňující výkon práce

Stress as a factor affecting the performance of work for individuals

## **STUDIJNÍ PROGRAM**

Ekonomika a management

## **STUDIJNÍ OBOR**

Personální management v průmyslových podnicích

## **VEDOUCÍ PRÁCE**

PhDr. Lenka Mynaříková PhD.

RAŠKOVÁ

TEREZA

**2018**

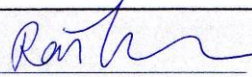
## I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	<u>Rašková</u>	Jméno:	<u>Tereza</u>	Osobní číslo:	<u>440989</u>
Fakulta/ústav:	<u>Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)</u>				
Zadávací katedra/ústav:	<u>Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS/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 jako faktor ovlivňující výkon práce</u>		
Název bakalářské práce anglicky:	<u>Stress as a factor affecting the performance of work for individuals</u>		
Pokyny pro vypracování:	<p>Cíl: Cílem BP je analyzovat míru stresu pro danou firmu XY (na různých pozicích - porovnání toho, jak odlišně zvládají stres lidé na různých pozicích)</p> <p>Přínos: Přínosem mé BP je zjištění a analýza dané firmy XY, jak zvládají stres lidé na různých pozicích v jedné firmě.</p> <p>Osnova: 1) Úvod 2) Teoretická část - definice stresu, faktory ovlivňující stres 3) Praktická část - představení firmy XY, analýza formou dotazníku pro různé pozice ve firmě 4) Závěr</p>		
Seznam doporučené literatury:	<p>ARMSTRONG, M., KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy. 10. vyd. Praha: Grada, 2007.</p> <p>PLAMÍNEK, J. Sebeřízení: praktický atlas managementu cílů, času a stresu. 1. vyd. Praha: Grada, 2004.</p> <p>KŘIVOHLAVÝ, J. Pozitivní psychologie. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004.</p> <p>MATOUŠEK, O. Bezpečný podnik: Pracovní stres a zdraví. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2005.</p>		
Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:	<u>PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D., Masarykův ústav vyšších studií/oddělení pedagogických a psychologických studií</u>		
Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:			
Datum zadání bakalářské práce:	<u>10.1.2017</u>	Termín odevzdání bakalářské práce:	<u>20.12.2017</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>29-03-2018</u> Datum převzetí zadání	 Podpis studenta(ky)
--	--

RAŠKOVÁ, Tereza. *Stres jako faktor ovlivňující výkon práce*. Praha: ČVUT 2018.  
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 zpřístupnění této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne: 04. 05. 2018

Podpis:

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí práce PhDr. Lence Mynaříkové Ph.D. za poskytnutí cenných rad a všech věcných připomínek při zpracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům společnosti XY za ochotu při spolupráci a poskytnutí potřebných podkladů, které byly potřebné pro vznik této práce.

# Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tématem „Stres jako faktor ovlivňující výkon práce“. Konkrétně se zabývám rozborem vlivu stresu, který působí na zaměstnance při výkonu jejich práce. Tato bakalářská práce má dvě části, teoretickou a praktickou. V úvodu teoretické části jsou nejprve vysvětleny základní charakteristiky a definice stresu, poté rozebírám negativní působení stresu na somatopsychický stav jedince a také copingové strategie. Dále se zaměřuji přímo na pracovní stres, kdy popisuji vliv působení stresu na pracovní výkon, stresory a jejich zdroje v podniku a také vhodné pracovní podmínky. V úvodu praktické části je představena jedna společnost XY. Na zaměstnancích této firmy je provedeno dotazníkové šetření. Následně vyhodnocuji tuto metodu sběru dat a odpovídám na výzkumné otázky. Po vyhodnocení dotazníkového šetření jsou navrhnutá opatření, která jsou následně navrhnutá ve společnosti XY.

## Klíčová slova

Stres, výkon, výkonnost, stresory, pracovní prostředí, práce

# **Abstract**

This Bachelor Thesis primarily illustrates stress as a factor affecting individual's work performance. The Thesis consists of two parts, theoretical and practical. In the introduction of the theoretical part are first explained some basic characteristics and the definition of stress. Afterwards I analyze the negative effects of stress on the somatopsychic state of an individual and evaluate coping strategies. Secondly, I am focusing specifically on work stress, describing the influence of stress on work performance, stressors and their origin in the company as well as suitable working conditions. The practical part targets one company XY. Employees of this company are handed a questionnaire, after which I evaluate this method of data collection and answer research questions. Subsequent to the evaluation of the questionnaire, are proposed measures precisely to the company XY.

## **Key words**

Stress, performance, stressors, work, environment, work



# Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>5</b>
<b>1 CHARAKTERISTIKA A DEFINICE STRESU</b> .....	<b>8</b>
1.1 Základní vymezení pojmů.....	8
1.2 Copingové strategie .....	10
1.3 Negativní působení stresu na psychosomatický stav jedince .....	11
<b>2 PRACOVNÍ STRES A STRESORY</b> .....	<b>14</b>
2.1 Vliv působení stresu na pracovní výkonnost.....	15
2.2 Stresory a jejich zdroje v podniku.....	17
2.3 Vhodné pracovní podmínky a prostředí.....	18
2.4 Psychohygiena na pracovišti .....	20
<b>3 CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>24</b>
<b>4 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI XY</b> .....	<b>25</b>
<b>5 POPIS VÝZKUMNÉ METODY A POPIS RESPONDENTŮ</b> .....	<b>26</b>
<b>6 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK VE SPOLEČNOSTI XY</b> .....	<b>27</b>
<b>7 NÁVRHY A DOPORUČENÍ KE ZLEPŠENÍ PRO SPOLEČNOST XY</b> .....	<b>42</b>
<b>Závěr</b> .....	<b>44</b>
<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>45</b>
<b>Seznam obrázků</b> .....	<b>47</b>
<b>Seznam grafů</b> .....	<b>47</b>
<b>Seznam grafů</b> .....	<b>47</b>

# Úvod

V dnešním světě tráví většina lidí ve svém zaměstnání 1/3 dne, což není málo, a proto je velmi důležité, aby se v tomto prostředí cítili co nejpříjemněji a byli v něm spokojeni. Spokojenost zaměstnanců s prací má také přímou souvislost s jejich motivací, jelikož spokojené zaměstnance lze velmi jednoduše motivovat k lepším výkonům. Naopak u těch nespokojených je to často velmi těžké a tak v důsledku ztrácejí chuť k tomu, aby se zdokonalovali a pracovali lépe.

Mnoho lidí má v důsledku výkonu své práce zdravotní problémy. Ať už se jedná o fyzické problémy, jako je například bolest zad či krční páteře, tak také o problémy se spánkem či problémy se soustředěností. Příčinou těchto problémů bývá často pracovní přetíženost pracovníků anebo také špatné vztahy s kolegy na pracovišti. Většina již zmíněných problémů bývá často doprovázena stresem, který se v dnešní době, vzhledem k neustálému spěchu, stal velmi aktuálním tématem. Tomuto tématu se budu podrobněji věnovat v teoretické části této bakalářské práce.

Dlouhodobější působení nespokojenosti v práci je velmi závažné a může mít za následek rostoucí počet zdravotních problémů, které mohou vést následně až k pracovní neschopnosti. Jako další následek dlouhodobého působení stresu může být také ztráta motivace k práci anebo dokonce úplná ztráta zájmu o ni.

Díky problematice stresu se čím dál tím více šíří poptávka po různém poradenství v této oblasti, kdy lidé pátrají především po tom, jak stres zvládat. Formou boje proti stresu může být například jakýkoliv druh sportovní aktivity, procházka v přírodě nebo také určitá forma meditace.

Pojem stres je obecně považován spíše za negativní. Má sice negativní vliv na naše zdraví, ale v optimální dávce je pro každého z nás potřebný. Malá dávka napětí v našem těle je pro nás totiž jakýmsi „pohonným motorem“, který nám pomáhá v tom, abychom mohli podávat lepší výkony a překonávat překážky, které se nám v životě naskytou.

Tato bakalářská práce se skládá ze dvou částí. První z částí je část teoretická, která čerpá z odborné literatury. V úvodu teoretické části nejprve vymezím základní definice a charakteristiky stresu. Dále v podkapitolách popíšu to, jaké negativní působení má stres na somatopsychický stav jedince a na závěr první kapitoly se budu zabývat copingovými strategiemi. V druhé kapitole vymezím přímo pojem pracovní stres a v následujících podkapitolách popíšu vliv působení stresu na pracovní výkon, stresory a jejich zdroje v podniku, vhodné pracovní podmínky a prostředí. Na závěr této kapitoly a zároveň také teoretické části se budu věnovat psychohygieně na pracovišti.

Následuje druhá část práce a to praktická část, která se opírá o část teoretickou. Jako první uvedu cíl a výzkumné otázky, následně představím společnost XY, ve které budu analyzovat a porovnávat to, jak zvládají stres zaměstnanci na různých pozicích, a to konkrétně na pozici obchodník a manažer. Tyto pozice následně stručně popíšu. Pro analýzu této společnosti jsem zvolila metodu dotazníkového šetření. Dále toto dotazníkové šetření provedu a následně jeho výsledky vyhodnotím.

Hlavním cílem této bakalářské práce je analyzovat míru stresu ve vybrané společnosti XY a porovnat to, jak odlišně zvládají stres lidé na různých pozicích. Na základě informací z teoretické části a také z výsledků dotazníkového šetření se pokusím navrhnout společnosti XY řešení na snížení nebo případně úplné odstranění stresových faktorů, díky kterým se zaměstnanci v pracovním prostředí dostávají do stresu.

Toto téma jsem si vybrala z důvodu, že tematika stresu je velmi aktuální a tento pojem se stal běžně používaným termínem našeho každodenního pracovního, ale i osobního života. Právě z tohoto důvodu bych se této problematice chtěla věnovat a dozvědět se více.

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 CHARAKTERISTIKA A DEFINICE STRESU

Stres je nejčastěji spojován s anglickým překladem výrazu „stress“, kde je charakterizován jako určitý stav napětí vyvolaný určitou situací doprovázenou stresory. V této souvislosti Plamínek (2013, s. 128) charakterizuje stres jako zátěž. Bere v úvahu fyzikální pohled, který popisuje jako vyvolané napětí na lidský organismus, které je ovlivňováno velikostí působící síly a schopností organismu tuto zátěž (odolnost) snášet. To znamená, že čím větší zátěž (síla) je, tím větší je stres a zároveň, čím větší odolnost, tím více se stres snižuje. Velikost působícího stresu je tedy dána schopností ovlivnit zátěž a odolností jedince vůči této zátěži (Plamínek, 2013, s. 128).

## 1.1 Základní vymezení pojmů

Co se vlastně rozumí pojmem „stres“? Stres jako pojem byl jako první zaveden do medicíny v souvislosti s výzkumy, které prováděl v roce 1939 kanadský vědec *Hans Selye*, který byl maďarského původu. Původně však pojem pocházel z oblasti technických věd, kde znamenal nadměrnou zátěž. Selye dále s tímto termínem pracoval ve svých výzkumech, aby vysvětlil nesespecifické stereotypní reakce organismu. Tyto reakce se projevují jak u člověka, tak i u zvířat. Selye tyto výzkumy prováděl pouze na zvířatech a to tak, že kvyvolání stresových reakcí používal biologické škodliviny jako je například infekce apod. Na základě těchto svých výzkumů dokázal následně určit tzv. *obecný adaptační syndrom*, který je charakteristický pro stresovou reakci bez ohledu na to, jaký typ podnětu ji vyvolal. Jedná se o jakousi obecnou formu toho, jak člověk reaguje na stres. Hans Selye rozčlenil tuto reakci organismu do tří fází (viz Tabulka č. 1) (Šnýdrová, 2006, s. 119-120).

Tabulka 1 Obecný adaptační syndrom (stresová reakce organismu)

Fáze	Reakce	Symptomy
1. Poplachová	Šok	Změna svalového napětí, zvýšení tepu, bolesti hlavy a svalů, pocení, nechutenství, změna krevního tlaku
2. Rezistence	Stav pohotovosti a vypětí organismu	Aktivace osy hypofýza-kůra nadledvinek, funkční a organické nemoci, úzkost (cukrovka, astma, cholesterol, alergie, cévní mozkové příhody, vysoký krevní tlak atd.)
3. Vyčerpání	Únava, dekompenzace	Deprese, pocit chronické únavy, funkční i organické nemoci související s poškozením orgánů

Zdroj: Šnýdrová (2006, s. 120)

Jako další se na počátku 20. století touto problematikou zabýval americký fyziolog *Walter Cannon*, který popsal tzv. *poplachovou reakci* organismu při jeho reakci na stresové vlivy. Cannon ji nazval jako „reflex k boji nebo útěku“ (Pauknerová, 2007, s. 164).

Dle výzkumných prací těchto dvou vědců je tedy možno považovat stres jako velmi důležitou reakci pro zachování našeho života, která se týká nejen člověka, ale i ostatních živých organismů. Z toho vyplývá, že její důležitost je hlavně v tom, že nás na základě dané situace připravuje na reakci boj nebo útěk. Stres nám tak pomáhá k přežití při nepříznivých podmínkách, a tak kdyby tento mechanismus neexistoval, lidé by při jakékoliv, pro ně vyhodnocené a nebezpečné příležitosti zahynuli. Proto je nutné ho ze svého života ne úplně odstranit, ale naučit se s ním správně zacházet (Pauknerová, 2007, s. 165).

Co jsou to stresory? Jedná se o podněty, které mohou vyvolat stresovou reakci. Zabýval se jimi Hans Selye. Ve svých studiích rozlišuje *fyzický stres* a *psychický stres*. Z počátku se zaměřoval pouze na fyzické stresory, které definoval jako jakoukoliv změnu, která se uskuteční v našem vnitřním nebo vnějším blízkém okolí a vyvolává určitou reakci organismu, která slouží jako adaptace na nově vzniklou situaci. Tato reakce organismu se pak projevuje především fyziologickými změnami. Stresy tak můžeme popsat jako jakési porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem jedince a podmínkami okolního prostředí. Studie Selyeho nástupců ale prokázaly, že psychický a fyzický stres jsou od sebe neoddělitelné, jelikož fyzický stres dokáže v následku přejít v psychický. Jako příklad bych uvedla vážnější zranění při sportu, kdy vedle fyzické bolesti sportovec pociťuje i psychickou bolest toho, že kvůli následkům zranění už dále nebude moci tento sport vykonávat (Kebza, Šolcová, 2004, s. 13).

Když člověk ve svém životě prožívá stres, tak se většinou donutí k co nejlepšímu výkonu. Když jde o nějakou náročnou situaci, tak potřebujeme určitou dávku napětí k tomu, aby se mobilizovali síly, a tím pádem máme schopnost překonat sami sebe. Pokud se jedná o stres, který nás motivuje k tomu, abychom měli lepší výkony, tak se jedná o pozitivní stres neboli *eustres*. Působení eustresu je často spojováno s kladnými emocemi, které nemusí mít pro organismus negativní důsledky. Do této skupiny patří kladné zážitky, jako je například svatba nebo oslava. Patří sem také hraniční rizikové situace, jako jsou adrenalinové sporty. Opakem je *distres*, který se převážně váže k nepříjemně laděným emocím a má nepříznivé důsledky na náš organismus. V této situaci bývá osobní ohrožení vnímáno negativně, a tak jedinec, na kterého tento druh stresu působí, hodnotí prostředky, která má k dispozici ke zvládnutí dané situace jako nedostačující. Projevuje se na příklad v období, kdy se připravujeme na zkoušky a jsme v napětí. Projevuje se pak bolením žaludku nebo zvýšeným bušením srdce (Křivohlavý, 2003, s. 140).

Toto rozdělení stresu na eustres a distres se projevují svou chemickou povahou, která je u obou stejná, ale rozdíl je v tom, jakou na ně máme reakci. Zatímco u distresu dochází ke ztrátě jistoty, únavy a bezmoci, tak u eustresu prožíváme příjemné napětí a následně radost z dosaženého cíle. V reakci na stres tedy nacházíme individuální rozdíly, kdy někteří snáší v dané situaci stres dobře a jiní zase naopak podléhají panice (Křivohlavý, 2003, s. 141).

## 1.2 Copingové strategie

Jak je již v úvodu práce uvedeno, tak je stres obecně vnímán jako negativní a nežádoucí pojem. Je tomu tak ve většině případů, ale nelze přímo říci, že je stres jen škodlivý. Již jsme uvedli, že je pro každého jedince určitá míra stresu zapotřebí, protože bychom bez něj neměli tolik podnětů, které potřebujeme pro překonávání různých překážek. To také popisuje ve své knize *Psychologie pro ekonomy* B. Buchtová (2004, s. 186): *„Člověk byl evolučně nastaven na zdolávání různých situací – pozitivních i negativních. Vzhledem k málo proměnné biologické přirozenosti člověka by tedy bylo nerozumné se stresové zátěži vyhýbat. Přiměřené „stresové otužování“ je vlastně zvláštní formou „káznění“. Zvláště děti a dospívající populaci programově připravuje na řešení zátěží v praktickém životě“.*

Vědomý a aktivní způsob, který zvládáme stres je tzv. *coping*. Tento pojem se uplatňuje tehdy, kdy je zátěž nad nebo pod limitem odolnosti daného jedince. Daný jedinec pak musí vyvinout zvýšené úsilí na to, aby se s danou situací vyrovnal. V roce 1966 zavedl jako první tento pojem R. S. Lazarus, který tímto pojmem označoval chování, kterým zvládáme zátěžové situace (Paulík, 2010, s. 70).

Copingové strategie je možné definovat jako reakce, kterými se jedinec snaží snížit úroveň nežádoucí zátěže, která na něj působí. Existuje několik dělení copingových strategií. Tím klasickým dělením je následovné rozlišení R. S. Lazaruse a S. Folkmanové:

- Zaměření na emoce – jedná se o úsilí, které vyplývá z vlastní emocionální reakce a obsahuje expresivní vyjadřování emocí. Obsahuje přijetí situace, ale také její popření;
- Orientace na únik – toto rozlišení zahrnuje užívání drog, alkoholu a také spánek;
- Zaměření na problém – zahrnuje projevy chování jako je analýza daného problému a následný plán postupu. Jedná se úsilí měnit své okolí (Lazarus, Folkmanová, 1984, in Baumgartner, 2001, s. 89).

Později zavedl Lazarus další 4 druhy strategií:

- Vyhýbání se fenoménům;
- Útok na obtěžující fenomén;
- Aktivita, které posilují naši imunitu před uvedeným fenoménům;
- Deprese, Apatie, pocit bezmoci (Lazarus, 1966, in Paulík, 2010, s. 71).

Podle Holana a Moose je dalším možným dělením copingových strategií následující:

- aktivní behaviorální – tyto strategie zahrnují různé prostředky, které zmírňují naléhavost problémů. Řadíme sem meditaci, pití alkoholu nebo různá tělesná cvičení;
- aktivní kognitivní – u těchto strategií dochází pouze k dočasnému odložení problému z vědomí, nebo k přehodnocení a snížení významu situace (Holan, Moose, 1990, in Paulík, 2012, s. 23).

Dále je možné rozdělit coping na reaktivní, proaktivní a preventivní. Úkolem reaktivního copingu je přijmout nebo kompenzovat ztráty. Aktivní coping se zaměřuje především na výkon a dosažení daného cíle, a ne na negativní stránky, a proto je nejlepší. Preventivní coping má pak za úkol připravit tělo na zátěžové situace, které přijdou v budoucnu (Šindelářová, 2006, s. 56).

## **1.3 Negativní působení stresu na psychosomatický stav jedince**

Jako nejčastější důsledek nějaké zátěže je únava. Podle typu zátěže ji můžeme rozdělit na fyzickou a psychickou, dále na běžnou únavu a patologickou únavu. Běžnou únavu můžeme eliminovat odpočinkem, zatímco tu patologickou ne, a proto



je pro nás nebezpečnější. Patologická únava je spojena s vyčerpáním a často souvisí s nedostatečným výkonem organismu (nemoc nebo nesprávná výživa). Mezi typické příznaky únavy řadíme pocení, špatnou koordinaci pohybů nebo také zrychlenou tepovou frekvencí (Paulík, 2010, s. 70-71).

Když překročíme meze, které jsou pro nás fyziologicky těžko zvládnutelné, tak se jedná o zátěž, která může vést až k akutní patologické únavě. Patologickou únavu můžeme rozdělit na dvě úrovně: přetížení a schvácení. Při přetížení se můžou vyskytnout bolesti hlavy, třes prstů nebo apatie. Při schvácení pak pocit na zvracení nebo křeče. Tento pojem je často označován také jako přepracovanost a vzniká v důsledku dlouhodobého přetěžování. Mezi nejčastější příznaky řadíme zvýšený pocit únavy, výkyvy nálad nebo pokles výkonnosti.(Paulík, 2010, s. 70-71).

Dalším důsledkem únavy může být exhaustivní syndrom neboli syndrom vyhoření (burnout). Jedná se o syndrom, který se převážně vyskytuje u profesí, které jsou svou povahou velmi náročné a při nichž dochází k intenzivnímu styku s lidmi. Tento syndrom není dodnes přesně definován, ale mezi autory psychologických studií převládá jeho pojetí jako stav psychického vyčerpání, které vyplývá z chronických stresových pracovních podmínek. Vzniká při řešení situací, které se odehrávají v dlouhém časovém úseku. Vzniká kombinací toho, že má pracovník nadměrné očekávání, ale zároveň na něj působí zátěž, která vyplývá z vysokých požadavků, které jsou na něj kladeny (Bartošíková, 2006, s. 20).

V roce 1956 vypracovali M. Friedman a H. Rosenman model, který nazvali model stresové zranitelnosti. Tento model se týká důsledků působení stresu na zdravotní stav jedince a je založen na osobnostních charakteristikách lidí. Analyzuje souvislost mezi tím, jak se lidé chovají a sklonem k srdečním chorobám. Rozlišuje typy chování lidí na typ A typ B. Typ A charakterizuje jako jedince, kteří jsou netrpěliví, jsou přehnaně soutěživí a mají neustálý pocit časové tísně. Typ B je na rozdíl od typu A charakteristický jako trpělivý a nesoutěživý. Mezi tím existuje i typ X, který do určité míry již zmíněné dva typy kombinuje. Z výzkumů bylo zjištěno, že u jedince typu A je větší pravděpodobnost vzniku srdeční choroby, než u jedince typu B (Mikuláščík, 2007, s. 74-75).

Když je stres jednorázový, tak je velmi malé riziko toho, že bychom onemocněli. Zatímco krátkodobý stres může působit motivačně, tak dlouhodobý až chronický může vést k závažným následkům pro naše jak psychické, tak i fyzické zdraví. Pokud se stane, že máme dlouhodobý stres, tak si na to naše tělo postupně začne zvykat, a proto se se pak návrat do klidového stavu může prodlužovat. Tím roste riziko získání některé z psychosomatických chorob. Tyto psychosomatické choroby se pak projevují individuálně, a to v orgánu, který je u jedince slabým. Velkou roli také hrají vrozené dispozice nebo také jiné rizikové faktory jako je kouření, nebo nadměrná

konzumace kávy či alkoholu. Mezi nejčastější psychosomatická onemocnění patří anorexie, mozková mrtvice, cukrovka, astma, žaludeční vředy nebo již zmíněné selhání srdce, či jiného orgánu. Stres má také vliv na obranyschopnost organismu, čímž je podpořen vznik nádorových onemocnění. U pozic s řídicí funkcí se také mohou objevit problémy se spánkem (Mikuláščík, 2007, s. 79).

Dalším dělením stresu je z časového hlediska, a to na bezprostřední projevy stresu a zátěže a somatické. Mezi ty bezprostřední řadíme krátkodobé stavy a také psychické odezvy, jako je například únava nebo emoční reakce. Mezi ty somatické pak řadíme změnu tepu nebo bolesti hlavy a břicha. Účinky, které mají trvalejší ráz dělíme na psychologické symptomy (vyčerpání), poruchy duševního zdraví (reaktivní psychóza, posttraumatická stresová porucha) a somatické symptomy (permanentní bolesti hlavy, respirační potíže apod.) (Paulík, 2010, s. 70-71).

## 2 PRACOVNÍ STRES A STRESORY

Práce představuje v dnešní době hlavní zdroj stresu. Není však jediným zdrojem. Na náš pracovní výkon má také vliv pohoda v soukromém životě. Američtí vědci T.H.Holmes a R. H. Rahe sestavili na základě výzkumů, které provedli, na konci 60. let minulého století stupnici působnosti různých stresorů, kterou nazvali *teorií životních událostí* (viz Tabulka č. 2). V této stupnici uvádí jak pozitivní, tak i negativní životní události. Tyto události bodově hodnotí. Toto bodové hodnocení určuje míru zátěže, kterou je třeba vynaložit na to, abychom se vyrovnali s touto událostí (Šnýdrová, 2006, s. 124-125).

*Tabulka 2 Holmes-Raheova stupnice působnosti stresorů*

Životní událost – stresor	Body rizika
Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Rozpad manželství	65
Uvěznění, úmrtí blízkého člena rodiny	63
Osobní zranění nebo onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Problémy v sexuálním životě, narození dítěte, změny v zaměstnání	39
Negativní změny ve finanční situaci	38
Smrt přítele	37
Změna zaměstnání	36
Spory v manželství	35

Větší hypotéka	32
Propadnutí věci, která sloužila jako záruka na půjčku	30
Změna pracovní náplně, odchod dítěte z domova, neshody s příbuznými	29
Vynikající pracovní úspěch	28
Zahájení nebo ukončení školní docházky	26
Přehodnocení osobních návyků, změna životních podmínek	24,25
Neshody s vedoucím	23
Změna pracovních doby nebo podmínek, změna bydliště/školy	20
Změna ve společenských aktivitách, změna způsobu trávení volného času	18,19
Menší hypotéka nebo půjčka	17
Změna rytmu spánku a bdění	15
Vánoce, dovolená	12,13
Menší porušení zákona (např. dopravní přestupek)	10

Zdroj: Šnýdrová (2006, s. 121)

Jak ukázala výše uvedená tabulka, tak nejvyšší hodnotu představuje ztráta našeho partnera. Naopak nejnižší hodnotu má menší porušení zákona, jako je například dopravní přestupek, který spácháme. Událostí jako jsou tyto se může během našeho života udát mnoho, jako například vykradení bytu nebo znásilnění. Předpokládá se, že pokud za jedním rokem nasbírá člověk alespoň 150 bodů, tak je to pro něj velmi stresující a představuje to pro něj velkou zátěž, který může v negativním slova smyslu ovlivnit jeho zdravotní stav. Pokud však hranice překročí 300 bodů, tak je velká pravděpodobnost závažného zdravotního nebo psychického poškození.

## 2.1 Vliv působení stresu na pracovní výkonnost

Hartl popsal výkonnost následovně: „Výkonnost je schopnost jedince vykonávat určitou pohybovou, intelektuální či kombinovanou činnost (učení, sport, práce),

hodnocenou jejím množstvím (rychlost v čase), přesností (množství chyb) a mírou únavy“ (Hartl, 1993, in Pauknerová, 2012, s. 164).

Veber naopak popisuje výkonnost velmi stručně jako: „obecné měřítko úsilí jednotlivce nebo skupiny“ (Veber, 2009, s. 65).

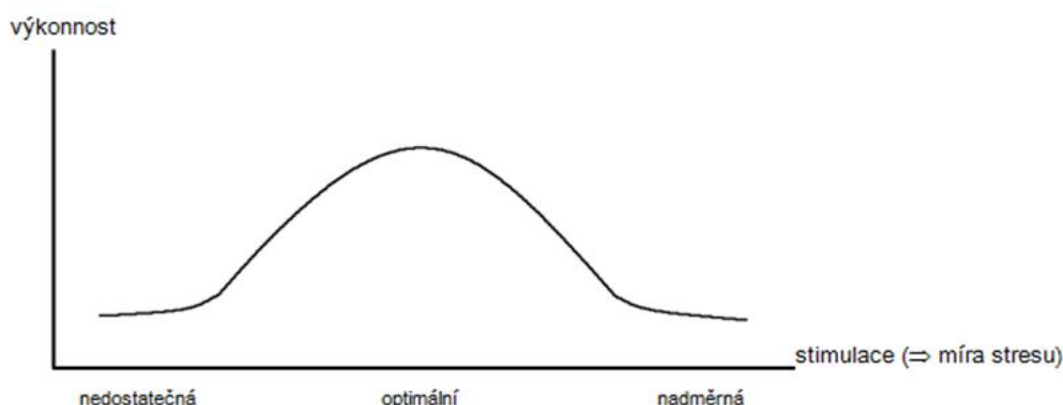
Výkonnost pracovníků je ovlivněna těmito činiteli:

1. Technické, organizační a ekonomické podmínky – patří sem například celkové uspořádání pracoviště, technická úprava a vybavení pracoviště, pracovní doba, způsob zajišťování změn nebo také dodržování bezpečnosti práce;
2. Společenské podmínky – mezi tyto činitele řadíme například úroveň sociálních vztahů na pracovišti, podmínky osobního života a také spokojenost a prestiž pracovníka v určité pozici;
3. Osobní determinanty – jedná se o souhrn tělesných, ale také duševních předpokladů pracovníka, motivovanost k práci, jeho zdravotní stav, a především jeho osobnostní rysy;
4. Situační podmínky – jedná se o vlivy, které působí na pracovníka, mezi které řadíme firemní změny, celospolečenské události, nebo také konflikty na pracovišti (Pauknerová, 2012, s. 164).

Optimální výkonnost pracovníků je tedy vyvážením mezi obtížností zadaného úkolu a schopnostmi zaměstnance, který bude zadaný úkol řešit (Pauknerová, 2007, s. 144).

Obtížnost úkolu by měla být v takové míře, aby zaměstnance dostatečně motivovala, a tak se pro něj stala výzvou, ale zároveň aby nepřekročila pro zaměstnance přijatelnou stresovou hladinu (viz Obrázek č. 1).

Obrázek 1 Optimální míra stresové zátěže a její vliv na pracovní výkonnost



Zdroj: Pauknerová (2007, s. 172)

Levá strana této křivky, které se také říká zrezivění znázorňuje nízkou nebo žádnou úroveň stresové zátěže. Tento stav vede k nízké výkonnosti zaměstnanců, a to neprospívá samotným zaměstnancům, protože zaměstnanci pocítují, že je práce dost nenaplňuje a tak nedochází k potřebě seberealizace a proto nejsou spokojeni.

Má to ale dopad i na samotnou společnost, jelikož nízká výkonnost zaměstnanců ve firmě neprospívá firemnímu obratu. Pravá strana, které se také říká vyhoření, znázorňuje stejně jako levá strana nízkou výkonnost, ale naopak od levé strany křivky je tento stav v důsledku nepřiměřeně vysoké stresové zátěže. Tato míra stresu má za následek zdravotní problémy a má taky dopad na výkonnost, a proto se pak snižuje i výkonnost a prosperita celé firmy. Optimální míra stresové zátěže, která stimuluje zaměstnance k tomu, aby podávali, co nejlepší výkony se tedy nachází uprostřed, kde se střetnou tyto dva extrémy (Pauknerová, 2007, s. 172).

Štikar popisuje přímo pracovní výkonnost. Definuje tento pojem jako dlouhodobější vyjádření určitého pracovního výkonu. Přesněji se tedy jedná o výsledek, kterého při dané činnosti, za určitých podmínek a v daném čase dosáhneme (Štikar, 2003, s. 96). Termín výkonnost je často rozlišován v souvislosti s pojmem efektivita z toho důvodu, že jen výkonnost při výkonu práce nestačí, protože nezaručuje efektivitu odvedené práce. Handy uvádí: „nedokážeme – li se na výkonnost podívat ze správného úhlu, může se stát, že se ocitneme v postavení, kdy budeme tak pilně pracovat na výkonnosti, že zapomeneme na původní smysl svého počínání“ (Handy, 1999, in Hroník, 2006, s. 11).

## 2.2 Stresory a jejich zdroje v podniku

Jak již bylo zmíněno, tak stresory představují situaci, která vyvolává stresovou zátěž. Můžeme je členit na základě několika různých hledisek. Již zmiňovaný autor Hans Selye popisuje fyzikální a emocionální stresory. „Mezi tzv. fyzikální stresory řadí jedy a skoro-jedy (alkohol, nikotin, kofein a jiné drogy), Počítá sem i radiaci, vyzařování ultrafialových a infračervených paprsků, nízký obsah kyslíku ve vzduchu, znečištění vzduchu, příliš silné magnetické pole, vibrace, otřesy, elektrošoky, meteorologické vlivy, změny ročních období, změny tlaku vzduchu (komprese i dekomprese), viry, bakterie, katastrofy (záplavy, zemětřesení), nehody, úrazy, ale i genetickou zátěž, těhotenství, nechtěný sexuální styk (znásilnění) apod. Do druhé skupiny tzv. emocionálních stresorů řadí úzkost (anxiozitu), zármutek, obavy a strach, nenávisť, nepřátelství, zlobu, „otrávenost“, nevyspělost, sensorickou deprivaci (nedostatek podnětu pro povzbuzení smyslové činnosti), očekávání- anticipaci, že se něco strašného stane, přílišnou ustaranost, obavy z přestoupení společenského zákazu, nějakého „tabu“ apod. tyto a jim podobné stresory podněcují organismus, aby proti nim „vytáhl do boje““ (Křivohlavý, 1994, s. 12).

Dalším dělením stresorů je na faktory z určitých oblastí. Těmito oblastmi jsou pracovní, fyzikální či biologická a sociálně psychologická (Pauknerová, 2007, s. 142):

1. Faktory, které vycházejí z pracovní oblasti, zahrnují především činnosti, u kterých je potřeba velká dávka koncentrace. Jedná se o činnosti, které vyžadují

tvořivé myšlení, rozhodování ve složité situaci nebo časové tísní, a také činnosti stereotypní, nebo naopak příliš časté;

2. Mezi faktory fyzikálních a biologických vlivů řadíme ty faktory, které vyplývají z nemoci z povolání či pracovních úrazů. Řadíme sem také jiné vlivy, které jsou pro člověka nepříznivé jako ohrožení lidského organismu zářením, nadměrnou zátěží nebo také přelet časových pásem;
3. Tyto sociálně psychologické faktory jsou vyvolané jednáním s lidmi. Patří sem například hádky nebo pocity nedocenění.

Další dělení stresorů uvádí W. Janke, který rozděluje stresory do pěti skupin:

1. Sociální stresory – tyto stresory souvisí s tím, jak naše nejbližší okolí vnímá nás, ale také jak ho vnímáme my sami. (patří sem tedy konflikty vyplývající z mezilidských vztahů);
2. Konflikty – tento druh stresorů vzniká ve spojitosti s nejistotou v rozhodování nebo také v souvislosti s neúspěšným pokusem zvládnout nějaký úkol;
3. Vnější stresory – jedná se o vlivy, které nás přímo ovlivňují prostřednictvím našeho okolí (tímto stresem je například hluk);
4. Zátěž při výkonu – Mezi tyto stresory řadíme ty, které jsou spojeny s výkonem pracovní činnosti (například stres způsobený nadměrnými požadavky a časovou tísní, které jsou na pracovníka kladeny);
5. Překážky v uspokojování primárních potřeb – Dle hierarchie potřeb A. Maslowa sem řadíme potřeby jako je spánek nebo jídlo (Janke, in Křivohlavý, 1994).

Dělení stresorů tedy může obsáhnout velké spektrum jak biologických, sociálních, psychických i pracovních podmínek. Cílem této bakalářské práce je analyzovat faktory, které působí na pracovní výkon zaměstnanců, proto se v následujících podkapitolách budeme zaměřovat na stresové faktory, které působí na lidi jako pracovníky v podniku. Stresem mohou být pracovníci ovlivněni jak v práci samotné, tak také situacemi, které se odehrávají v jejich soukromém životě.

## 2.3 Vhodné pracovní podmínky a prostředí

Pokud nejsou na pracovišti vhodné podmínky pro výkon práce, tak tím klesá výkonnost zaměstnanců. Existuje několik faktorů, které na pracovišti nejsou vhodné. K vůbec nejrozšířenějším škodlivým faktorům patří *hluk*. V prostředí, které je nadměrně hlučné, tj. 85 dB pracuje v dnešní době v České republice přibližně čtvrt milionu lidí. V Evropě se dopady hluku na lidské zdraví řadí jako nejčastější nemoci z povolání. Konkrétně se jedná především o nedoslýchavost. V důsledku hluku se zaměstnanci nemohou soustředit na výkon své práce a také to velmi narušuje jejich duševní pohodu. Z těchto a mnoha dalších důvodů se tedy prokazuje, že hluk má velký vliv na pracovní výkonnost. Tento problém se dá ale eliminovat, jelikož se dá využít celé řady ochranných pomůcek. Na některých pracovištích stačí zajistit pasivní

odhlučnění jednotlivých provozů, jinde je však nutná aktivní ochrana, a to v podobě tzv. mušlových chráničů sluchu (Mikuláščík, 2007, s. 73).

Dalším faktorem, který vytváří vhodné pracovní podmínky jsou klimatické podmínky. Těmito podmínkami rozumíme teplotu, vlhkost a také proudění vzduchu, které působí na pracovníky stresově v případě, že mají nesprávné hodnoty. Tyto nesprávné hodnoty mají za důsledek sníženou koncentraci anebo také menší přesnost a kvalitu odvedené práce. Ošetřujícím vládním nařízením práce v horku je č. 178/2001 Sb. v § 4. V teplém období by se měli optimální teploty pohybovat mezi 20-28 °C a relativní vlhkost by měla být 30-70 %. Naopak v chladném období by měla být teplota 18-24°C a relativní vlhkost vzduchu taktéž v rozmezí 30-40 %. V období vysokých teplot je možné zaměstnance bránit například zkrácením pracovní doby nebo také častějšími přestávkami (Mikuláščík, 2007, s. 74).

Velmi významným prvkem, který ovlivňuje výkonnost pracovníků je *osvětlení*. Tento prvek je významný už jen proto, že člověk přijme 90 % informací z okolí právě zrakem. Když je v pracovním prostředí dobré osvětlení, tak jsou zaměstnanci aktivní a dokážou dosahovat lepších pracovních výsledků. Naopak ve špatně osvětleném prostředí se u zaměstnanců objevují příznaky únavy. Tuto problematiku upravuje stejné nařízení, jako již zmíněnou práci v horku, tj. č. 178/2001 Sb. v § 3. Podle tohoto zařízení by měla být pracoviště uspořádána tak, aby bylo využíváno co nejvíce denního osvětlení, ale aby zároveň byli zaměstnanci chráněni před oslněním slunečním zářením. Již mnohé výzkumy prokázaly, že je denní osvětlení vhodnější než to umělé, a to z důvodu, že u zaměstnanců únava zraku nastupuje později, a tak je jejich výkonnost vyšší. Hlavním požadavkem pro firmy, který je kladen na osvětlení je, aby bylo optimálně zvoleno pro každý druh práce, ale aby bylo zároveň jeho řešení pro podnik ekonomicky příznivé a aby jeho konstrukce nebyla příliš složitá (Mikuláščík, 2007, s. 75-76).

Pracovní podmínky, ve kterých pracujeme, působí jak na zdravotní, tak i na psychický stav pracovníků. Působí jak na jejich výkonnost, tak i na spokojenost s prací. Tyto podmínky zahrnují následující oblasti:

- Bezpečnost práce – stanovená pravidla pro výkon práce, která mají za úkol předcházet ohrožení zdraví při výkonu práce;
- Organizační podmínky práce – zajištění efektivního výkonu činnosti a zajištění plynulosti práce;
- Fyzické podmínky – mezi tyto podmínky řadíme osvětlení, barevnou úpravu pracoviště a také mikroklimatické podmínky;
- Prostorové řešení pracoviště – prostory, ve kterých zaměstnanec pracuje, by měli být uspořádány účelně (Pauknerová, 2007, s. 116-119).



## 2.4 Psychohygienu na pracovišti

Termín hygiena je obecně známý, většinou se nám ale spojí v kontextu s pojmem zdraví. Málokdy nás napadne, že pojem hygiena představuje vedle tělesné i tu duševní. Duševní hygiena neboli psychohygienu je věda, která se snaží o to, aby si člověk upevnil a udržel duševní zdraví a posílil odolnost vůči působení okolních vlivů. V širším pojetí tohoto významu můžeme rozumět duševní hygienou jako realistické vnímání skutečnosti anebo také adekvátní reakci na všechny druhy podnětů. Pod pojem psychohygienu nebo také duševní hygiena termíny jako sebevýchova, zdravý životní styl, nebo také úprava pracovních podmínek (Křivohlavý, 2002, s. 144).

U autora Křivohlavého se můžeme setkat s užším a širším pojetím pojmu duševní hygiena. V tom užším pojetí ji můžeme chápat jako jakýsi boj proti výskytu duševní nemoci. V širším pojetí jí rozumíme péči o optimální fungování duševní činnosti (Křivohlavý, 2003, s. 125).

L. Míček definuje psychohygienu takto: „*Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužící k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy*“. Tato definice zdůrazňuje záměr duševní hygieny na vytvoření optimálních podmínek, které potřebujeme k udržení duševního zdraví (Míček, 1984, in Křivohlavý, 2009, s. 143).

Podle pedagogického slovníku je psychohygienu definována jako: „*Interdisciplinární obor vycházející z poznatků medicíny, psychologie, filozofie aj. Zabývá se zkoumáním faktorů, které ovlivňují psychiku lidí. Formuluje zásady proto, aby se člověk cítil spokojený, užitečný, psychicky zdatný a výkonný, aby žil zdravým, mravným a vyrovnaným životem ve všech věkových obdobích*“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 61).

K získání informací, které potřebujeme vědět o našem duševním zdraví, se využívají tyto metody:

- Pozorování chování
- Popis chování
- Písemný projev
- Rozhovor
- Dotazník
- Laboratorní metody (Šimíčková- Čížková, 2003, s. 25).

Když dlouhodobě působí pracovní stres, tak to může mít za následek zhoršení pracovní výkonnosti a také může přispívat k nejrůznějším zdravotním problémům. Mezi tyto zdravotní problémy, které nás mohou potkat v důsledku stresu řadíme únavu, nespavost, nadměrné pocení, vysoký krevní tlak, cukrovku, poruchy příjmu potravy apod. Obecně je také známé, že vlivem stresu máme větší náchylnost

k infekčním nemocem a máme také oslaben celý imunitní systém (Křivohlavý, 2009, s. 146).

Autorka Vávrová na základě literatury a také různých výzkumů stanovila 10 charakteristik skupiny, která může být potenciálně ohrožena pracovním stresem?

1. Nevhodné osobnostní rysy – jedná se především o osoby, které samy snadno podléhají stresu, mají sklon k perfekcionismu, lidé, kteří jsou nadměrně soutěživí a mají přílišnou snahu vyniknout, nemají důvěru k ostatním atd....;
2. Faktory, které se nacházejí mimo pracovní prostředí – řadíme sem například smrt v rodině, přírodní katastrofy, stěhování, problémy v rodině apod.;
3. Teror příležitosti – řadíme sem především neschopnost slevit, odmítat atd.;
4. Workoholismus – tento pojem neznámá pouze to, že člověk hodně pracuje, ale jedná se také o vnitřní nutkavou potřebu jedince stále pracovat. Následkem je narušení osobního života, pocit nervozity když nepracujeme apod.;
5. Nenacházení smyslu života – ke stresu je náchylnější ten, kdo má problém ve svém životě vidět nějaký smysl;
6. Rizikové faktory, které nás potkávají přímo v zaměstnání – řadíme sem například nefungující interní komunikaci ve firmě, konflikty na pracovišti, časová tíseň při plnění úkolů, strach ze ztráty místa, vysoká pracovní zátěž apod.;
7. Faktory z bodu 6.), které se násobí, když jsem na řídicí pozici – mimo všechny faktory, které jsou již zmíněné v bodu 6.) se u řídicích pozic také rozrůstá o zodpovědnost, nutnost rozhodovat a také řešit krizové situace;
8. Faktory z bodu 6.), které se násobí, když se jedná o pomáhající profesi – v tomto případě hrozí vyšší riziko syndromu vyhoření;
9. Vysoké cíle a také nároky, které si sami na sebe klademe
10. Snaha skloubit pracovní a také osobní život dohromady – člověk se vždy snaží zvládnout obojí, a tak tento stav způsobuje často pocit viny (Vávrová, 2014, s. 25).

Podle Urbana lze vyjádřit z pohledu zaměstnavatele hlavní opatření, které slouží k prevenci a také omezení stresu na pracovišti:

- Změny ve vedení lidí – mezi tyto změny řadíme například častější poskytované hodnocení pracovníků, nebo také možnost zaměstnanců podílet se na řešení některých pracovních úkolů a podílet se na rozhodování;
- Úprava pracovního prostředí – například zajistit nevhodné prostorové uspořádání, eliminace hluku, ale také zdokonalení výběru a rozmístování zaměstnanců;
- Posílení oboustranné komunikace – zlepšení informovanosti zaměstnanců ze strany zaměstnavatele, prevence konfliktů anebo při jejich vzniku objektivní a také včasné řešení problému;

- Tréninky zaměstnanců zaměřené na podporu efektivní komunikace – řadíme sem například produktivní řešení konfliktů, management času a také využití pracovní doby;
- Úprava režimu pracovní doby – zajištění rovnováhy mezi pracovním životem a tím mimopracovním;
- Lepší vymezení náplně pracovních míst – požadavky, zodpovědnost a pravomoce (Urban, 2008, s. 87).

Z pohledu jednotlivce můžeme shrnout 3 základní body, které bychom měli dodržovat:

1. Dodržování zásad psychohygieny – řadíme se spánek, relaxaci, správnou životosprávu, sebepoznání, time management, asertivitu v komunikaci apod.;
2. Přemýšlet o své práci v pozitivním kontextu – hledat na všem spíše ty dobré stránky, než ty špatné. Neobklopot se lidmi, kteří nám ubírají energii a také nemít snahu měnit lidi ve svém okolí;
3. Dodržovat vyváženost mezi prací, seberozvojem (vzdělání, záliby) a osobním životem (rodina, přátelé) (Vávrová, 2013, s. 34).

# PRAKTICKÁ ČÁST

### 3 CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

V praktické části bakalářské práce jsem použila metodu dotazníkového šetření. Nejprve byly stanovené cíle výzkumu a poté mohly být určeny výzkumné otázky. Odpovědi na výzkumné otázky byly získané prostřednictvím dotazníku. Hlavním cílem výzkumu bylo analyzovat míru stresu ve společnosti XY. Dílčím cílem bylo porovnat, jak odlišně zvládají stres lidé na různých pozicích. Výzkumné otázky zní následovně:

- Jaké rozdílné faktory působí na obchodníka a manažera ve společnosti XY?
- Způsobují pracovní podmínky zaměstnancům společnosti XY zdravotní problémy?
- Považují zaměstnanci stres za faktor negativně ovlivňující jejich výkon práce ve firmě XY?

## 4 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI XY

Společnost, kterou jsem si pro svou Bakalářskou práci vybrala si nepřála být zveřejněna, proto vycházím z interních materiálů společnosti, která mi je k těmto účelům poskytla.

Tato společnost XY vznikla v České republice v roce 1997. Z počátku nabízela pouze spotřebitelské financování prostřednictvím leasingu a splátkového prodeje, dále pak v roce 2000 uvedla na trh jednu z prvních úvěrových karet v České republice. V roce 2002 už začala novým klientům poskytovat i hotovostní úvěry. Pobočky této společnosti jsou po celé Evropě, ale i v Asii. V současné době působí celkově v 11 zemích. Jedná se o českou nebankovní instituci, která se specializuje na spotřebitelské financování. Tento druh financování poskytuje především formou nákupu na splátky, revolvingových úvěrů (úvěrové nebo kreditní karty) anebo také formou hotovostních úvěrů. V roce 2015 rozšířila své služby o krátkodobé půjčky. Tato společnost je součástí mezinárodní skupiny, která dále patří do mezinárodní finanční skupiny PPF.

Tato nebankovní instituce je členem České leasingové a finanční asociace, která se podílí na přípravě právních předpisů, které souvisejí s nebankovními finančními produkty a také s postavením společností, které poskytují spotřebitelské úvěry, leasingy, faktoring a splátkové prodeje. V rámci své online strategie využívá síť partnerských webů pro to, aby měli lepší viditelnost na online trhu.

Společnost v roce 2011 půjčila v Česku celkem 8,75 mld. Kč a během své existence poskytla úvěr více než dvěma milionům klientům.

Projekt, který se jmenuje Navigátor bezpečného úvěru zařadil tuto společnost XY v roce 2015 na třetí místo v porovnávání úvěrů. Společnost získala 9,10 bodů z maximálních 10 a umístila se hned za společnostmi Air Bank a Komerční banka a.s.

Tato společnost má centrálu v Brně. Ke zprostředkování svých služeb však využívají prodejních ploch v obchodních domech po celé České republice.

V této společnosti jsou velmi důležitými pracovními pozicemi obchodník a manažer. Pracovník na pozici obchodník má na prodejních plochách v obchodních centrech aktivně oslovovat potencionální zákazníky a nabízet kreditní karty, hotovostní úvěry a konsolidace. Má také na starosti veškerou administrativní činnost, která je spojená s uzavíráním úvěrových smluv. Další jeho pracovní povinností je zasílání reportů a vyhodnocování prodeje. Pracovník na pozici manažer má pak na starosti především kontrolu obchodníků a také jejich koordinaci. Dalšími pracovními pozicemi jsou specialista a operátor.

# 5 POPIS VÝZKUMNÉ METODY A POPIS RESPONDENTŮ

V praktické části mé bakalářské práce jsem zvolila jako výzkumnou metodu dotazníkové šetření (vzor tohoto dotazníku jsem přiložila jako přílohu mé bakalářské práce). Toto šetření probíhalo v již představené společnosti ve dnech od 5.3 2018 do 15.3 2018. Pauknerová (2012, s. 61) uvádí, že dotazník je nejvhodnější metodou pro zkoumání psychologických skutečností, a to z toho důvodu, že není na rozdíl od rozhovoru časově náročný a otázky jsou převedeny do písemné podoby, což slouží k větší přehlednosti výzkumu. Vytvořila jsem tedy na základě informací, které jsem z interních zdrojů společnosti získala formulář s otázkami, na které zaměstnanci odpovídali. Získané odpovědi jsem následně zpracovala do podoby statistických tabulek a grafů. K této analýze jsem využila programů Microsoft Office Word 2003 a Microsoft Office Excel 2013.

Průběh dotazníkového šetření byl následující: jako první jsem si formulovala dílčí cíle, které touto metodou potřebuji získat. Dále jsem náhodným výběrem oslovila respondenty ve společnosti XY, zda by byli ochotni mnou vypracovaný dotazník vyplnit. Pracovníky prodejních míst z jiných měst České republiky jsem oslovila skrz jednoho z pracovníků v Praze. Tento dotazník, který se skládá z 15 ti otázek jsem jim předala v tištěné podobě. Všechny z těchto otázek jsou uzavřené, z nichž 4 otázky jsou uzavřené výčtové, kde mohou respondenti zvolit více možných odpovědí. Po získání vyplněných dotazníků jsem zpracovala jejich výsledky.

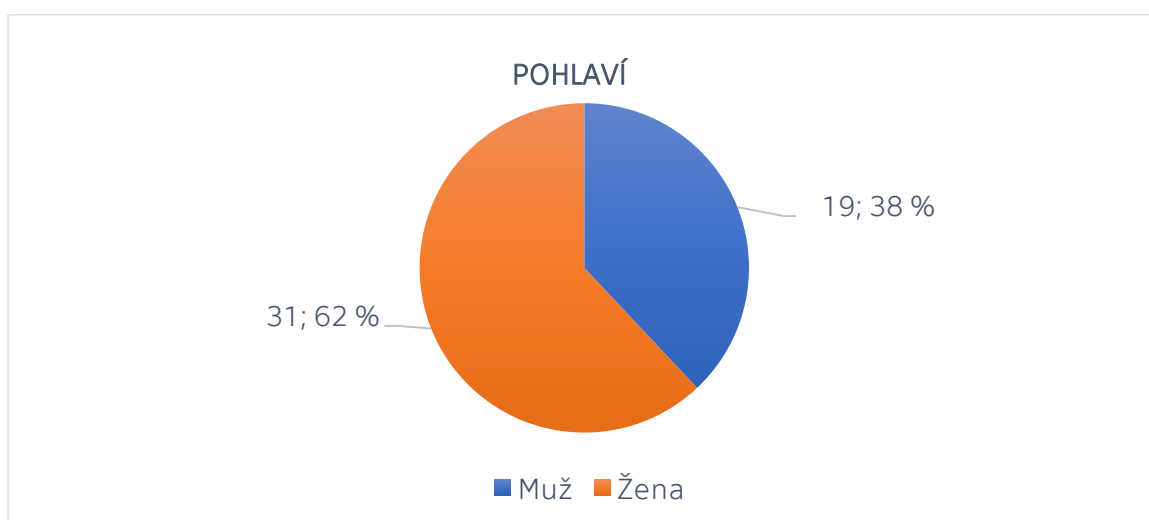
V tomto dotazníkovém šetření, které bylo anonymní, bylo osloveno 62 respondentů. Z tohoto počtu se však zúčastnilo pouze 50 respondentů. Jedná se o pracovníky prodejních míst společnosti XY z celé České republiky. Z tohoto počtu jej vyplnilo pouze 50, z čehož vyplývá, že tohoto šetření zúčastnilo pouze 83 %, což je podle Kohoutka (Kohoutek, 2010, s. 37), který uvádí, že je minimální doporučená míra návratnosti 75 % akceptovatelné.

Pro tuto bakalářskou jsem si pro srovnání vybrala pozici manažera, jakožto řídicího pracovníka a dále pozici obchodníka, jakožto řadového pracovníka. Pracovní náplň jednotlivých pracovníků je již výše uvedena (viz. Kapitola 4).

## 6 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÝCH OTÁZEK VE SPOLEČNOSTI XY

Z otázky č. 1 vyplývá, že se tohoto dotazníkového šetření zúčastnilo více žen, než mužů. Výsledná hodnota ukazuje, že 31 respondentů, což představuje 62 % tvořily ženy a jen 19 respondentů, tedy 38 % tvořili muži.

Graf 1 Pohlaví respondentů

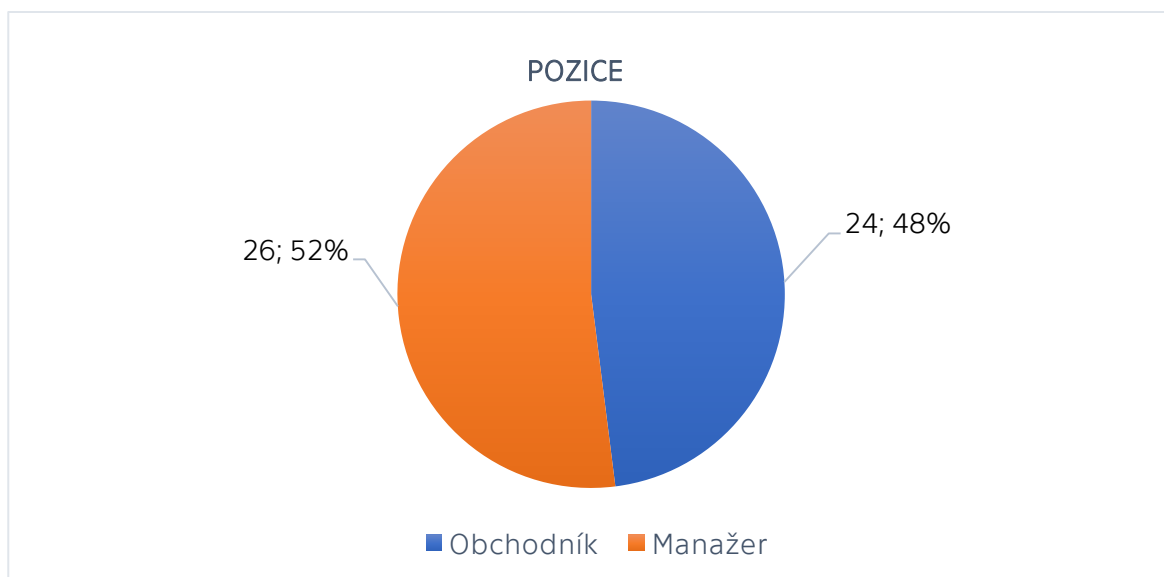


Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Jak je již uvedeno v úvodu, tak je cílem této práce analyzovat odlišnost toho, jak zvládají stres pracovníci na pozici manažer a obchodník. Z výsledků otázky č. 2 se dotazníkového šetření zúčastnilo 52 %, tedy 26 pracovníků na pozici manažer a 48 %, tedy 24 pracovníků na pozici obchodník. Z toho vyplývá, že poměr počtu respondentů z každé pozice je podobný.



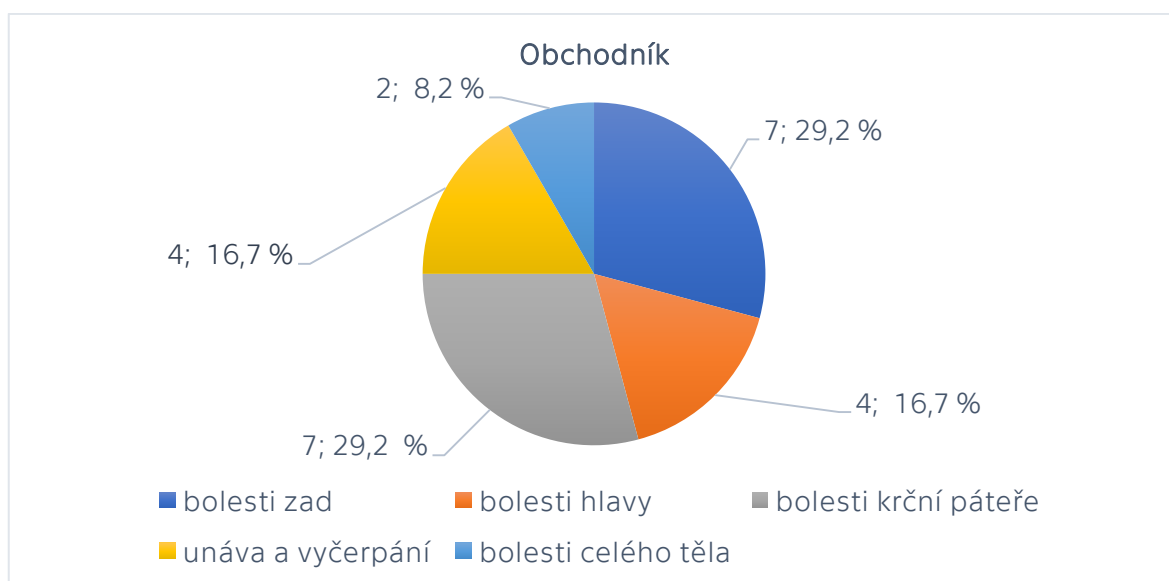
Graf 2 Pozice ve společnosti XY



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

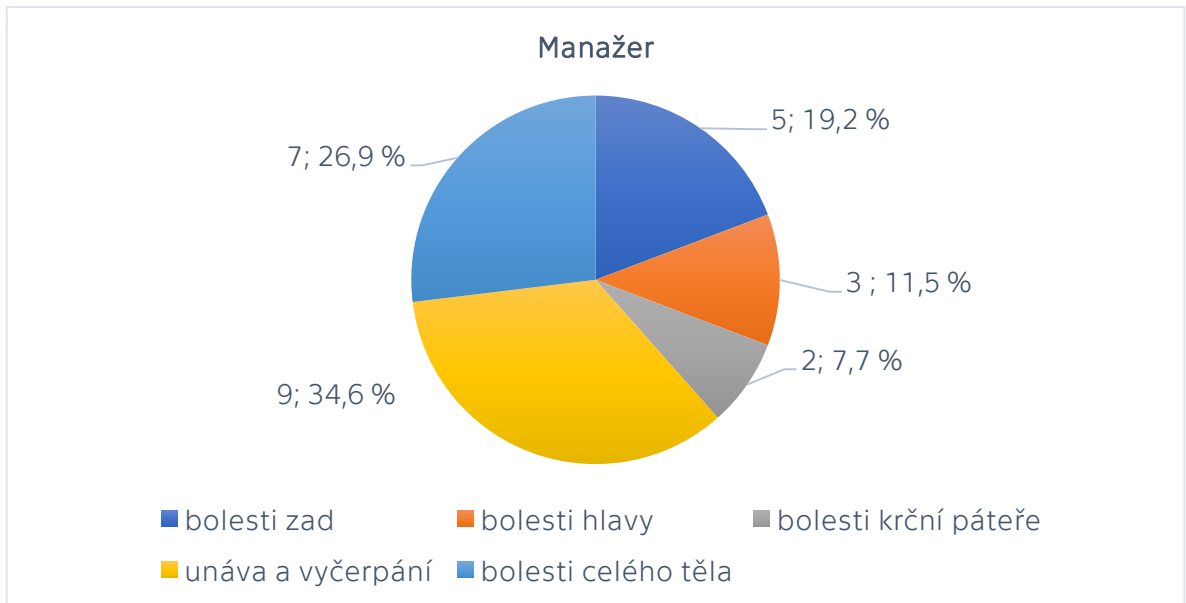
Otázka č. 3: S jakými fyzickými obtížemi, které přímo souvisí s výkonem vaší práce jste se setkal/a?

Graf 3 Fyzické obtíže na pozici obchodník



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 4 Fyzické obtíže na pozici manažer



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z výsledků této otázky vyplývá, že pracovníci na pozici manažer se nejčastěji setkávají s fyzickými obtížemi jako je únava a vyčerpání a také bolesti celého těla. Tento výsledek se shoduje s tvrzením Bartošíkové (2006, s. 20), která ve své publikaci popisuje tzv. syndrom vyhoření, který je důsledkem únavy. Autorka uvádí, že se jedná o syndrom, který se převážně vyskytuje u profesí, které jsou svou povahou velmi náročné a při nichž dochází k intenzivnímu styku s lidmi. Tomuto tvrzení pozice manažer ve společnosti XY odpovídá, jelikož jak jsem již zmínila, musí koordinovat a také kontrolovat obchodníky, které má pod sebou.

Otázka č. 4: Jste spokojen/a se svým pracovním prostředím?

Tabulka 3 Spokojenost s pracovním prostředím na pozici obchodník

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	9	37,5 %
Neřeším to	3	12,5 %
Ne	12	50 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Tato tabulka znázorňuje spokojenost s pracovním prostředím na pozici obchodník. Z ní vyplývá, že přesně 50 %, tedy 12 z celkově dotazovaných obchodníků

odpovědělo, že se svým pracovním prostředím spokojeni nejsou. Tento výsledek se shoduje s tvrzením Pauknerové (2012, s. 164), že je pracovník ovlivňován různými vnějšími vlivy, které působí na spokojenost zaměstnanců a také na jejich výkonnost. Z tohoto výsledku usuzují, že pracovníci na pozici obchodník nejsou spokojeni se svým pracovním prostředím z toho důvodu, že pracují v obchodních centrech, kde na ně tyto vnější vlivy působí ve velké míře.

*Tabulka 4 Spokojenost s pracovním prostředím na pozici manažer*

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	4	15,4 %
Neřeším to	5	19,2 %
Ne	17	65,4 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

Pouze 4 ze zaměstnanců, na pozici manažer, tedy 15,4 % odpovědělo, že jsou se svým pracovním prostředím spokojeni. Také velmi málo z dotazovaných manažerů, přesněji 5 odpovědělo, že to neřeší. Celkem 17 z dohromady 26 ti dotazovaných manažerů, tedy 65,4 % odpovědělo, že nejsou spokojeni se svým pracovním prostředím. Z toho usuzují, že je pracovní prostředí pro obě ze zkoumaných pozic ve společnosti důležitým aspektem, který ovlivňuje výkonnost zaměstnanců.

Otázka č. 5: Stalo se vám někdy, že jste měl/a problémy se spánkem, kvůli starostem a stresu v práci?

*Tabulka 5 Problémy se spánkem na pozici obchodník*

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, už jsem se s tím setkal/a	5	20,8 %
Ne, nikdy se mi to nestalo	19	79,2 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

Tabulka 6 Problémy se spánkem na pozici manažer

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, už jsem se s tím setkal/a	22	84,6 %
Ne, nikdy se mi to nestalo	4	15,4 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z celkových výsledků této otázky vyplynulo, že přes 80 % manažerů se potýká v důsledku stresu a také kvůli pracovním starostem s problémy se spánkem. Naopak pouze 5 z 24 dotazovaných obchodníků odpovědělo, že se s tím už setkali. Tento výsledek se shoduje s tvrzením Mikuláščíka (2007, s. 79), který uvádí, že se s problémy se spánkem v důsledku stresu setkávají spíše řídicí pracovníci.

Otázka č. 6: Setkali jste se někdy při nebo v důsledku svého zaměstnání s psychickými obtížemi?

Tabulka 7 Psychické obtíže na pozici obchodník

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	18	75 %
Ne	6	25 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Tabulka 8 Psychické obtíže na pozici manažer

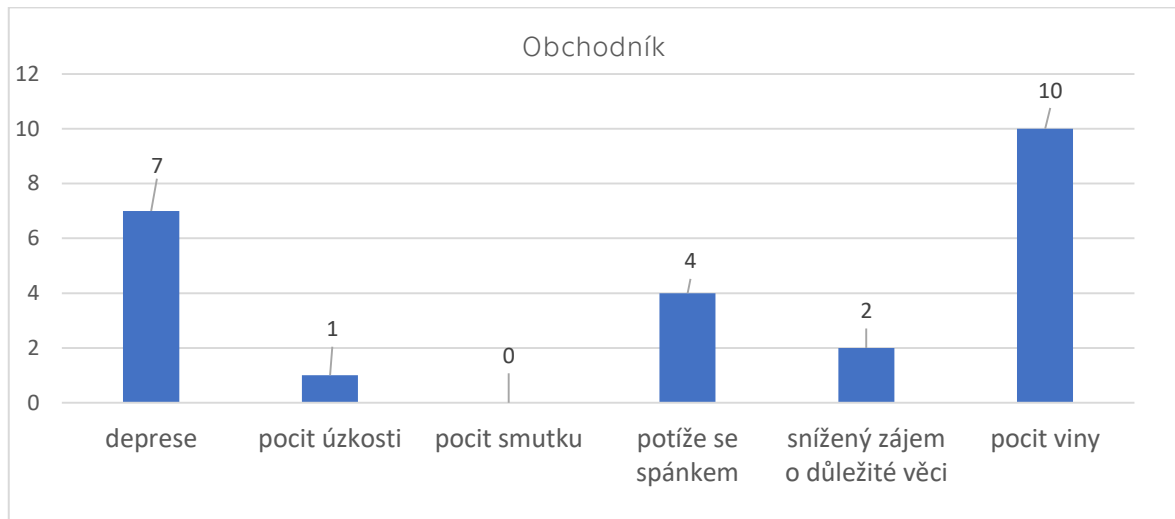
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	10	38,5 %
Ne	16	61,5 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Otázka č. 7: Pokud vaše odpověď na předchozí otázku byla „ANO“, o jaké obtíže se jedná?

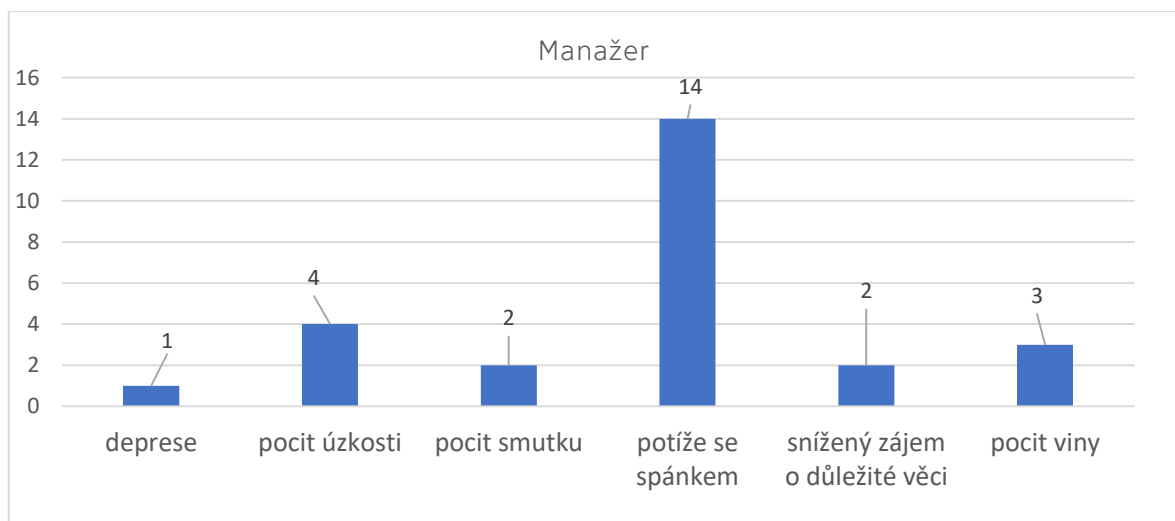
V otázce č. 6 jsem se zaměstnanců dotazovala, zda se někdy ve svém životě setkali s psychickými obtížemi v důsledku svého zaměstnání.

Graf 5 Projev psychických obtíží na pozici obchodník



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 6 Projev psychických obtíží na pozici manažer



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z odpovědí v otázce č. 6 vyplývá, že se s psychickými obtížemi potýkají spíše zaměstnanci na pozici obchodník (viz. Tabulka č. 7 a 8). Respondenti měli zadané, že pokud na otázku č. 6 odpoví „ANO“, tak u otázky č. 7 měli specifikovat o jaké problémy

se jedná. Respondenti na pozici manažer nejčastěji volili, že mají problémy se spánkem, což potvrzuje výsledek otázky č. 5 (viz. Tabulka č. 6). Naopak obchodníci, že pociťují často pocit viny.

Otázka č. 8: Cítíte se někdy přepracovaní?

*Tabulka 9 Přepracovanost u obchodníků*

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, tento pocit mám velmi často	0	0 %
Ano, už jsem se s tím setkal/a	5	20,8 %
Ne, nikdy jsem se s tím neseťkal/a	19	79,2 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

*Tabulka 10 Přepracovanost u manažerů*

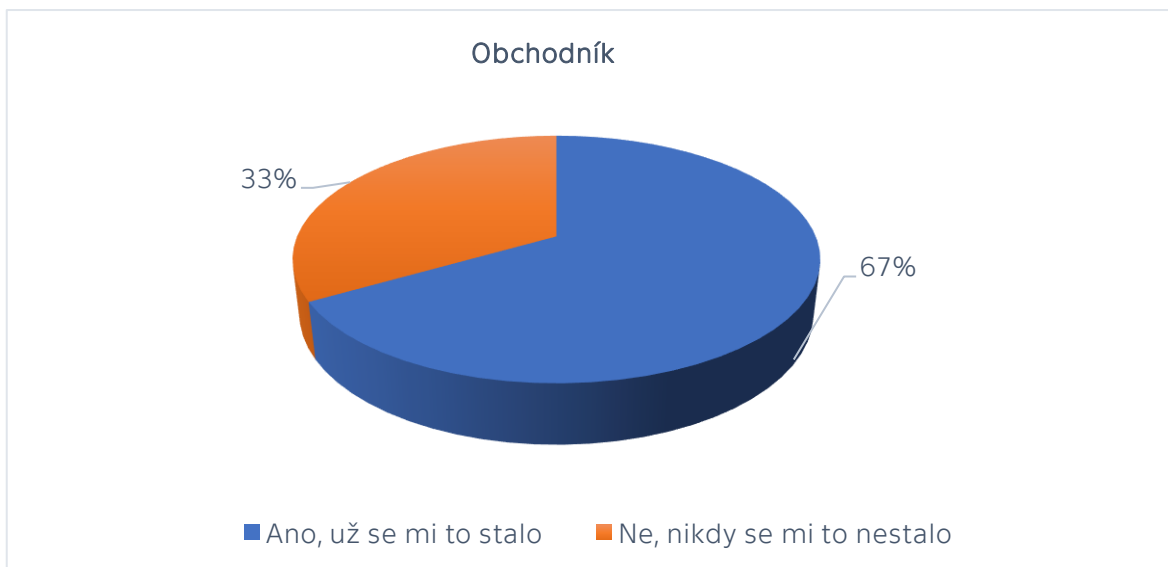
Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, tento pocit mám velmi často	18	69,2 %
Ano, už jsem se s tím setkal/a	2	7,7 %
Ne, nikdy jsem se s tím neseťkal/a	6	23,1 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

Zatímco na pozici manažer odpovědělo 69, 2 % respondentů, což je více než polovina, na tuto otázku, že se s tím setkávají velmi často, tak na pozici obchodník odpovědělo přes 3/4 respondentů, přesněji 79,2 %, že se s tím nikdy neseťkali. Z těchto statistik vyplývá, že zdrojem nespokojenosti u manažerů je vzhledem k množství funkcí podle Bělohávkova (2006, s. 145), které jsem již zmínila v teoretické části, množství pracovních úkolů, které není možné stihnout v pracovní době, kterou mají stanovenou a tak pracují přesčas. U obchodníků je těchto funkcí méně a proto je snadnější si úkoly časově naplánovat, proto pouze 5 z dotazovaných obchodníků odpověděli, že se s tím už setkali.

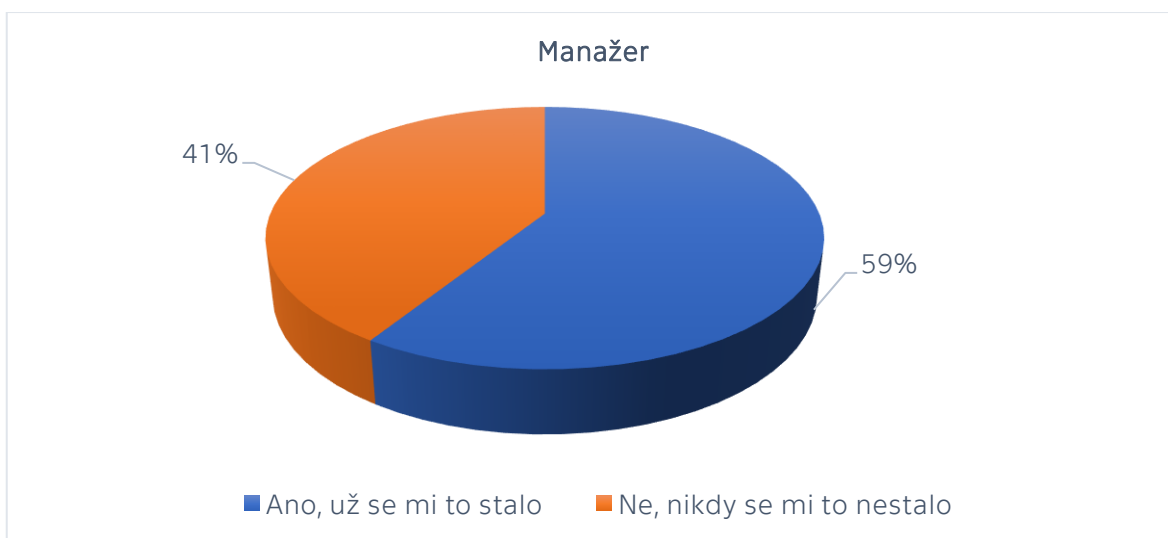
Otázka č. 9: Promítly se někdy vaše pracovní starosti ve vašem osobním životě a volnu?

Graf 7 Promítnutí pracovních starostí v osobním životě u obchodníka



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 8 Promítnutí pracovních starostí v osobním životě u manažera



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Otázka č. 10: Pozorujete při výkonu své práce nějaké aspekty, které vaši práci dělají více stresující?

*Tabulka 11 Stresující aspekty pro obchodníka*

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, pozoruji	16	66,7 %
Ne, moje práce pro mne není stresující	8	33,3 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

*Tabulka 12 Stresující aspekty pro manažera*

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, pozoruji	21	80,8 %
Ne, moje práce pro mne není stresující	5	19,2 %

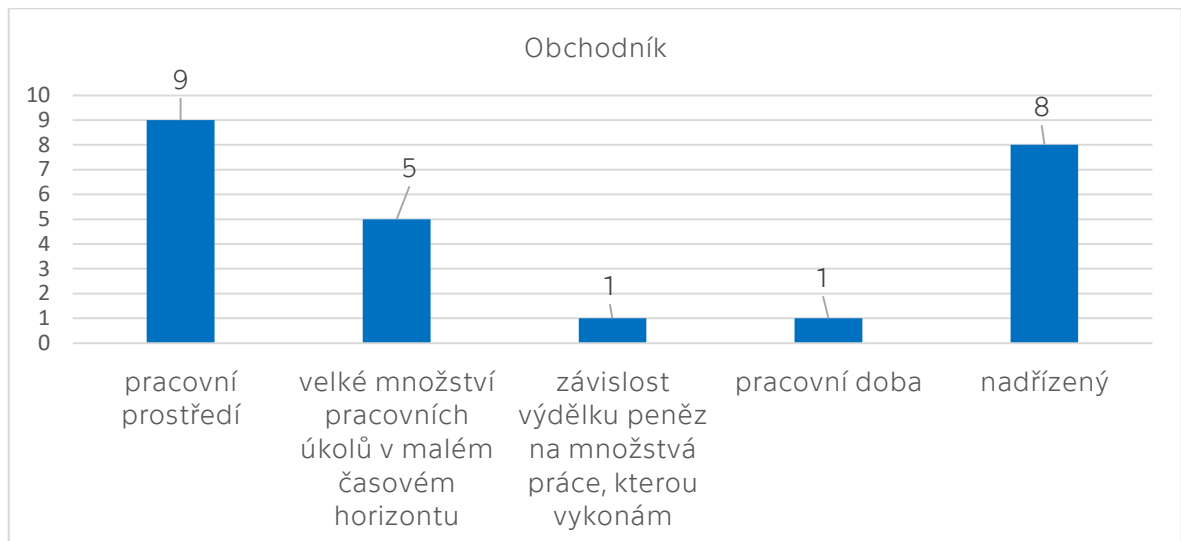
*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

Jak bylo již zmíněno, tak podle Pauknerové (2012, s. 167) je velké množství vnějších vlivů, které působí na pracovní výkonnost pracovníků. Z výsledků této otázky vyplynulo, že 66,7 % obchodníků a 80,8 % pozoruje při výkonu své práce aspekty, které dělají jejich práci více stresující. U obou z těchto pozic převládala odpověď „Ano, pozoruji“ a z toho usuzuji, že v tomto případě nezáleží na pozici, na které pracujete. Odlišovat se budou pouze typy těchto působících aspektů u jednotlivých pozic.



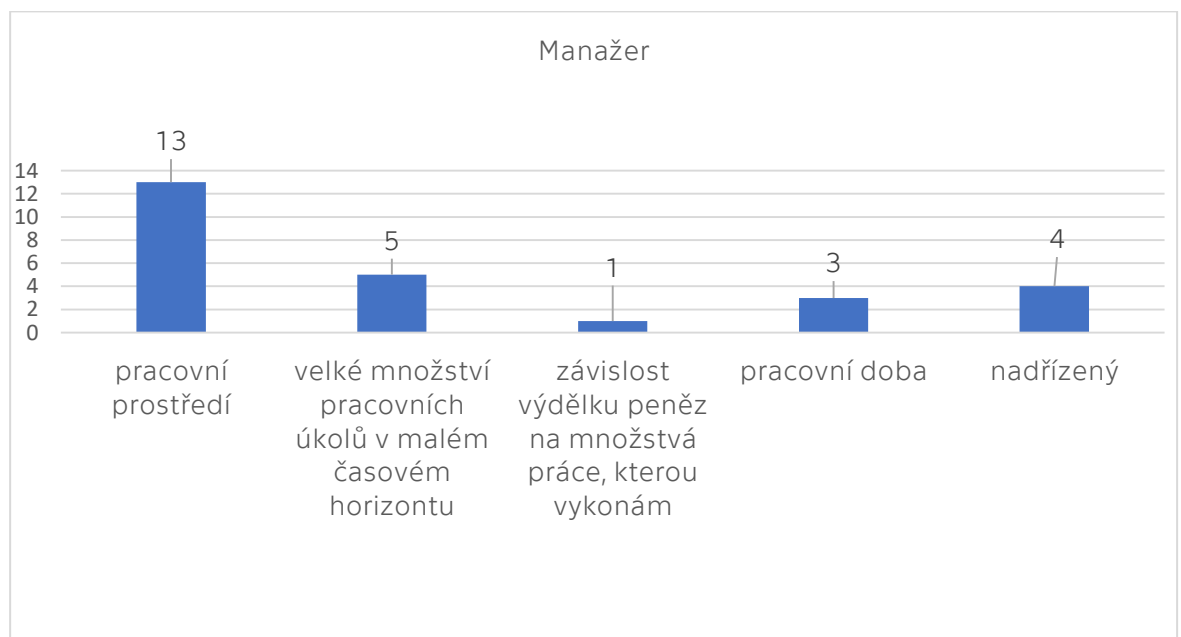
Otázka č. 11: Vyberte 3 hlavní aspekty, které vás v práci nejvíce stresují:

Graf 9 Typ stresujících aspektů pro obchodníka



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 10 Typ stresujících aspektů pro manažera



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z grafu č. 9 vyplývá, že nejvíce stresujícím aspektem pro obchodníka je pracovní prostředí. Tuto odpověď zvolilo celkem 9 z 24 dotazovaných, tedy 37,5 %. Jako dalším nejčastějším aspektem je nadřízený, kdy tuto odpověď zvolilo 8 obchodníků, tedy 33,3 %. Naopak pouze 4 z 26 ti dotazovaných manažerů odpovědělo, že je nejvíce

stresuje jejich nadřízený. Nejčtenější odpovědí u manažerů bylo stejně jako u obchodníků, že je nejvíce stresuje pracovní prostředí.

Otázka č. 12: Přemýšlel/a jste někdy nad změnou zaměstnání kvůli špatnému/nevyhovujícímu pracovnímu prostředí?

*Tabulka 13 Rozvaha nad změnou zaměstnání pro obchodníka*

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, přemýšlela	4	16,7 %
Ne, nikdy mne to nenapadlo	20	83,3 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

*Tabulka 14 Rozvaha nad změnou zaměstnání pro manažera*

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, přemýšlela	2	7,7 %
Ne, nikdy mne to nenapadlo	24	92,3 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

U pozice obchodník i manažer je odpověď jednoznačná. Obě tyto pozice zvolili, že je nikdy ani nenapadlo, že změní své zaměstnání kvůli špatnému nebo nevyhovujícímu prostředí.

Otázka č. 13: Stalo se vám při výkonu určitého úkolu, že jste věděl/a, že kdyby byla vaše míra stresu menší, úkol byste vykonal/a lépe?

*Tabulka 15 Zhoršení výkonu pracovního úkolu kvůli stresu u obchodníka*

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, už jsem se s tím setkal/a	16	66,7 %
Ne, stres moji pracovní výkonnost neovlivňuje	8	33,3 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

*Tabulka 16 Zhoršení výkonu pracovního úkolu kvůli stresu u manažera*

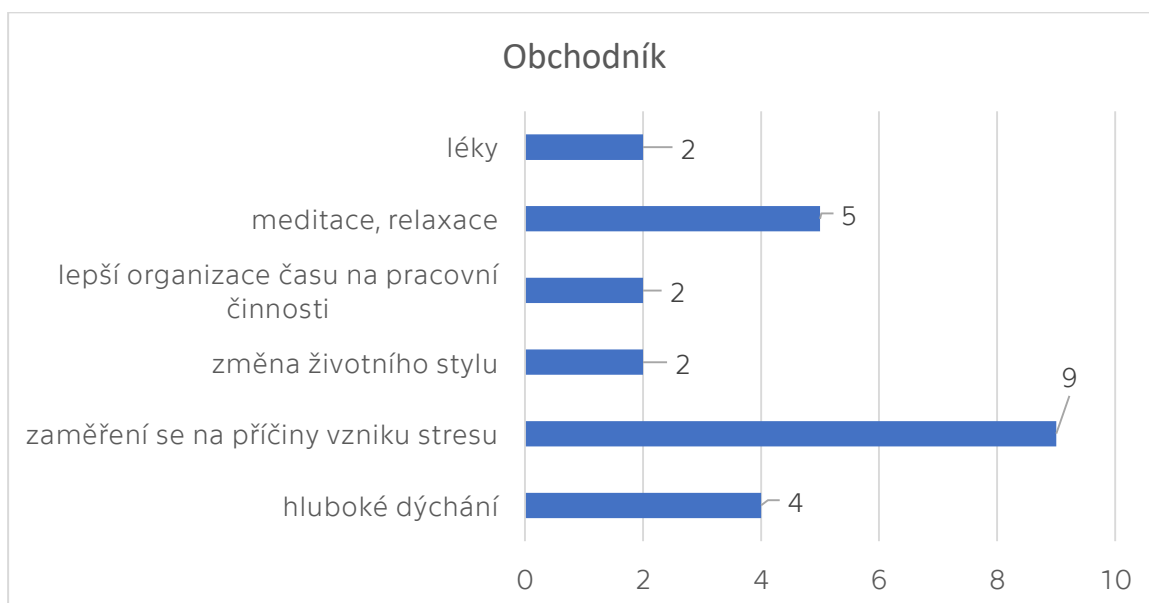
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, už jsem se s tím setkal/a	19	73,1 %
Ne, stres moji pracovní výkonnost neovlivňuje	7	26,9 %

*Zdroj: vlastní dotazníkové šetření*

Z výsledků obou těchto tabulek vyplývá, že jak u obchodníků, tak u manažerů je, dle jejich výpovědi, stres ovlivňujícím faktorem. Z celkového počtu dotazovaných obchodníků odpovědělo, že se s tím už setkalo 66,7 % a manažerů 73,1 %. Oba procentuální výsledky ukazují, že se na odpovědi shodlo více než 50% dotazovaných.

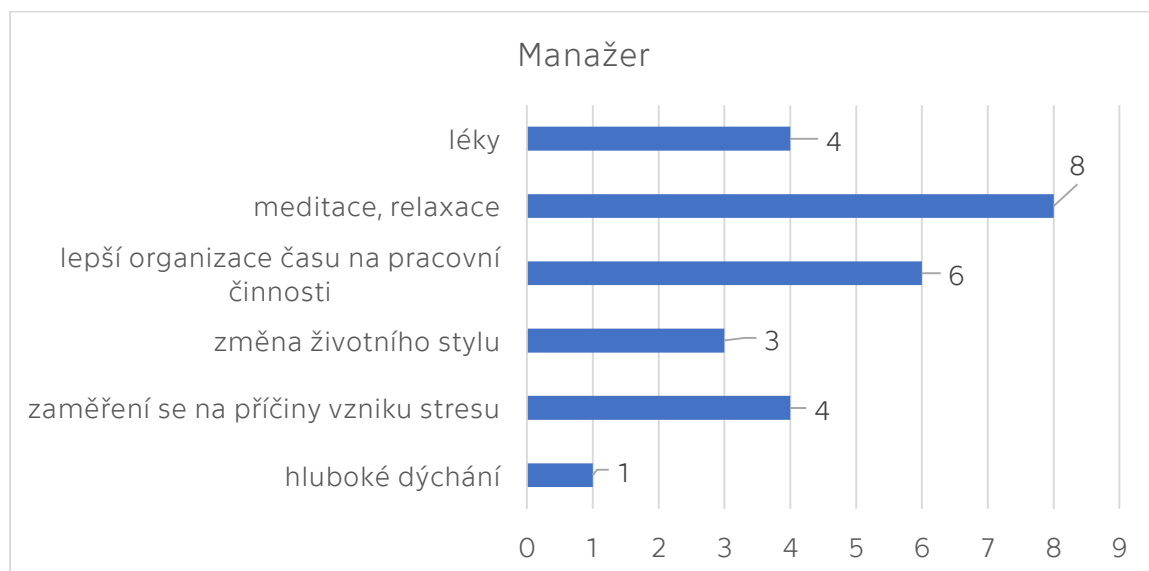
Otázka č. 14: Vyberte 2 způsoby, díky kterým se vám daří zvládnout pracovní stres:

Graf 11 Způsoby zvládnání stresu pro obchodníka



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 12 Způsoby zvládnání stresu pro manažera



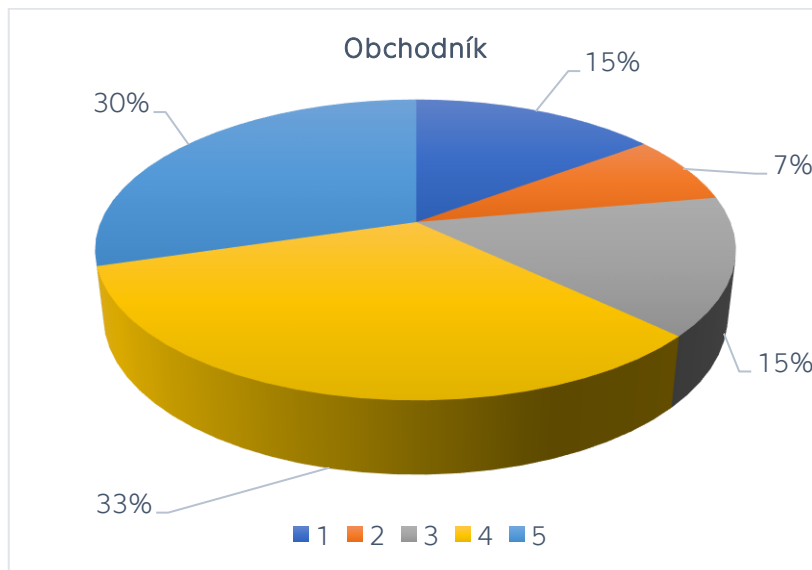
Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

U obchodníka vyšel nejčastější výsledek, že nejlepší způsob jak řešit stres je zaměření se na příčinu vzniku stresu. Jako druhý nejčastější výsledek zvolili dotazovaní na této pozici meditaci a relaxaci. Manažeři naopak volili nejčastěji odpověď, že jako způsob

zvládání stresu volí meditaci a relaxaci. Tuto metodu zvládání stresu uvádí Paulík (2012, s. 23) jako aktivní behaviorální způsob zvládání stresu. Jako druhá nejčastější odpověď manažerů byla lepší organizace času na pracovní činnosti.

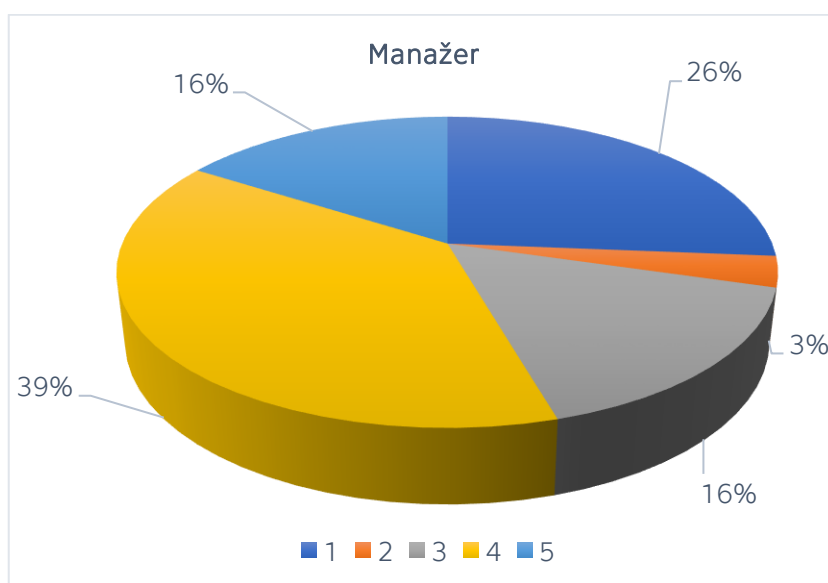
Otázka č. 15: V měřítku 1-5 (1...nejméně, 5...nejvíce) zvolte v jaké míře ovlivňuje stres váš pracovní výkon:

Graf 13 Měřítko vlivu stresu pro obchodníka



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Graf 14 Měřítko vlivu stresu pro manažera



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Z grafu č. 13 a č. 14 vyplývá, že více než 50 % z obou dotazovaných pozic volilo spíše vyšší čísla, což podle legendy, kterou jsem uvedla u zadané otázky dokazuje, že stres je pro pracovníky na obou pozicích stresujícím faktorem pro výkon jejich práce.

#### ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY:

Jaký je rozdíl mezi působícími stresovými faktory na pozici obchodníka a manažera ve společnosti XY?

Z mého dotazníkového šetření vyplynulo, že stresové faktory působí jak na manažera, tak i na obchodníka. Vyplynulo také, že odlišnost mezi působícími faktory na řídicí zaměstnance a řadové zaměstnance nejsou takové rozdíly a některé se dokonce i shodují. Mezi nejčastěji působící stresové faktory na pozici obchodník patří pracovní prostředí, které je dle mého názoru pro tuto pozici nevyhovující z důvodu nespokojenosti výkonu práce v prostředí uvnitř obchodního centra. Na pozici manažer je také nejvíce působícím stresujícím faktorem také pracovní prostředí, z čehož usuzuji, že je pro něj nevyhovující častá změna pracovního prostředí, kdy většinu času tráví tím, že jezdí mezi prodejními plochami, kde kontroluje obchodníky. U pozice manažer byla odpověď, že je stresuje pracovní prostředí jednoznačná. Naopak u obchodníka volili respondenti téměř stejné procento odpovědí u pracovního prostředí a u odpovědi, že je stresuje nadřizený.

Způsobuje zaměstnancům firmy XY jejich výkon práce zdravotní komplikace v důsledku stresu?

Když se někde vyskytuje nadměrná míra stresu, tak to není dobré a může to mít za následek špatný dopad na zdraví člověka. Z pohledu psychologie práce je věnování se zdravotnímu stavu zaměstnanců velmi důležité. Z výsledků mého dotazníkového šetření vyplynulo, že nejčastějšími fyzickými obtížemi u zaměstnanců této společnosti je především bolest zad a také únava a vyčerpání. Mezi psychické obtíže pak nejčastěji patří se spánkem a pocit viny. Kdyby byly zaměstnanci této společnosti dlouhodoběji vystavováni stresu, mohlo by to vést k závažnějším zdravotním komplikacím, jako je například mozková mrtvice.

Je stres ovlivňujícím faktorem při výkonu práce pro zaměstnance společnosti XY?

Ano, respondenti, kterých jsem se dotazovala v dotazníkovém šetření, vnímají stres jako velmi důležitý a také ovlivňující faktor pro výkon práce. Tento výsledek se ukázal jak u řídicích zaměstnanců, tak i u řadových pracovníků ve společnosti XY. Míra stresu ovlivňuje jejich pracovní výkon, a čím je tato míra vyšší, tím se jejich výkonnost snižuje.

# 7 NÁVRHY A DOPORUČENÍ KE ZLEPŠENÍ PRO SPOLEČNOST XY

Ze zákona je dané, že musí zaměstnavatel eliminovat, nebo alespoň snížit zdravotní rizika, které se na pracovišti nachází a zajistil tak to, aby bezpečnost práce dosahovala určité úrovně. Navrhuji proto společnosti, aby tuto hrozbu eliminovala například poskytováním benefitů pro zaměstnance a to ve formě nějaké relaxace, jako je například masáž, víkendový wellness pobyt nebo jakýkoliv druh sportovní aktivity, kterou si zaměstnanci odpočinou od každodenního kolotoče v práci, zrelaxují se a tak budou podávat lepší výkony a zároveň budou předcházet zdravotním komplikacím, které je v důsledku dlouhodobého působení stresu mohou potkat.

V této zkoumané společnosti se u zaměstnanců na pozici obchodník nejčastěji vyskytují fyzické problémy typu bolesti zad a krční páteře. Proto dalším návrhem na zlepšení pro tuto společnost je poskytnutí zaměstnancům na této pozici pracovní pomůcky, které zajistí to, že se budou cítit při výkonu práce pohodlněji a nebudou mít v důsledku zdravotní komplikace tohoto typu.

Dále této společnosti XY navrhuji častější přestávky mezi jednotlivými pracovními úkoly, jelikož dlouhodobé sezení jim také způsobuje již zmíněné zdravotní komplikace.

Jako další návrh na zlepšení je lepší organizace práce pro manažery, jelikož z mého dotazníkového šetření vyplynulo, že téměř 70 % z dotazovaných manažerů, tedy 18, je přepracovaných. To má pak za následek další problémy, které manažeři v této společnosti mají. Mezi tyto problémy řadíme potíže se spánkem, které má dohromady 22 z 26ti dotazovaných manažerů ve společnosti XY.

U obou ze zkoumaných pozic ve společnosti XY odpovědělo přes 50 % dotazovaných, že si při výkonu své práce všímají aspektů, které dělají jejich práci více stresující. Když dále měli přesně specifikovat o jaké se jedná, tak nejčastěji volili, že je stresuje pracovní prostředí, ve kterém pracují. Proto navrhuji společnosti, aby zvážila přesunutí svých prodejních ploch, kde obchodníci nabízí produkty společnosti a vytvořila pobočky, které budou přesunuté z rušného prostředí obchodního centra a zaměstnanci budou tak mít komfortnější a příjemnější prostředí pro výkon své práce.

Pracovní výkon řadových zaměstnanců může být ovlivněn velkým množstvím pracovních úkolů, které jsou na ně v malém časovém horizontu kladeny. Výsledky tohoto dotazníkového šetření ukázaly, že si zaměstnanci na pozici obchodník stěžují na tuto problematiku, která narušuje jejich výkon. Není překvapením, že se

zaměstnanci cítí pod tlakem. Společnost XY by se měla zaměřit na analýzu času, který je potřebný ke splnění zadaného úkolu, aby nedocházelo k tomu, že si zaměstnanci budou stěžovat na nedostatečný čas pro zadaný úkol. Této situaci je možné předcházet tím, že budou vedoucí zaměstnanci na poradách věnovat pozornost tomu, aby stanovily reálný čas pro splnění určitého úkolu. Pro zaměstnance je důležité, aby byli způsobilí pro výkon dané práce, a aby byli schopni splnit svůj pracovní úkol včas, nikoliv v nějaké časové tísní. Výsledkem je pak pouze snížení kvality práce.

Na základě zhodnocení všech získaných odpovědí respondentů je možné konstatovat, že zaměstnanci ve společnosti XY jsou v této společnosti celkem spokojeni a i když je tu mnoho faktorů, které působí negativně na jejich výkon práce, tak z jedné z otázek vyplynulo, že ani jedna z dotazovaných pozic kvůli tomu nechce měnit své zaměstnání.



# Závěr

V této bakalářské práci jsem se zabývala analýzou míry stresu jako ovlivňujícího faktoru na výkon práce. Jako první jsem vypracovala část teoretickou, která čerpá z odborné literatury. Nejdříve jsem vymezila základní pojmy a charakteristiku stresu, kde jsem uvedla několik různých definic od různých autorů, které se většinou téměř shodují. V následujících podkapitolách jsem se zabývala copingovými strategiemi a také negativním působením stresu na psychosomatický stav jedince. Jako další následovala kapitola, která se zabývala přímo pojmem pracovní stres, ve které jsem tento pojem popsala. V následujících podkapitolách jsem popsala vliv působení stresu na pracovní výkonnost, stresory a jejich zdroje v podniku a také vhodné pracovní podmínky, které by měly v podniku být. Na závěr praktické části jsem popsala psychohygienu na pracovišti. V praktické části jsem nejdříve uvedla cíl této bakalářské práce a také 3 výzkumné otázky, které jsem si stanovila. Dále jsem stručně představila společnost XY, ve které jsem provedla dotazníkové šetření. V této společnosti jsem analyzovala míru stresu. Jako formu analýzy jsem zvolila dotazníkové šetření, jehož průběh jsem nejdříve stručně popsala, následně jsem popsala vzorek respondentů a nakonec jsem také interpretovala výsledky, které z tohoto výzkumu vyplynuly. Toto dotazníkové šetření ukázalo, že na výkon práce má největší vliv pracovní prostředí, které nejvíce zaměstnance ve společnosti stresuje. Tento výsledek se prokázal na obou zkoumaných pozicích, jak u pozice obchodník, tak i manažer. Dále toto šetření ukázalo, že přítomnost stresu u zaměstnanců má za následek mnohé zdravotní komplikace, jako například nadměrná únava, bolesti zad a krční páteře apod. Na základě těchto výsledků jsem se pokusila ve společnosti XY navrhnout řešení, která by tyto stresové faktory pro zaměstnance snížila, nebo dokonce úplně odstranila. Asi největším problémem je dle mého názoru umístění prodejních míst v obchodních centrech, které pro zaměstnance není vyhovující a stresuje je. Dále je zapotřebí poskytovat zaměstnancům nějaké benefity, které by pomohli k udržení jak psychického, tak i fyzického zdraví, například formou víkendového wellness pobytu, nebo jakékoliv sportovní nebo volnočasové aktivity.

Úkolem veškerých organizací, které chtějí správně fungovat, by mělo být zaměřování se na kvalitu pracovního života svých zaměstnanců, především to, aby byli svou prací spokojeni. Je také důležité zamezit častým situacím, kdy jsou zaměstnanci vystavováni velkému nátlaku, protože v těchto situacích působí velká míra stresu a následkem může být snížení pracovního výkonu anebo dokonce k úplnému opuštění zaměstnání. Tím, že bude organizace o své zaměstnance pečovat, tím také předejde fluktuaci zaměstnanců.

# Seznam použité literatury

## Základní odborná literatura:

BARTOŠÍKOVÁ, I. *O syndromu vyhoření*, Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006, 86 s. ISBN 8070134399.

BAUMGARTNER, F. *Zvládání stresu-coping*, Praha: Grada, 2001 293 s ISBN 978892471428.

BĚLOHLÁVEK, F.; KOŠŤAN, P.; ŠULER, O. *Management*, Brno: Computer Press, 2006, 724 s. ISBN 802510396.

BUCHTOVÁ, B. *Psychologie pro ekonomy*, Brno: Masarykova univerzita, 2004, 202 s. ISBN 8021033967.

HRONÍK, F. *Hodnocení pracovníků*, Praha: Grada, 2006, 126 s. ISBN 8024714582.

JANKE, W.; ERDMANNOVÁ G. *Strategie zvládání stresu - SVF 78*, Praha: Testcentrum, 2003, 27 s.

KEBZA, V.; ŠOLCOVÁ I. *Komunikace a stres*, Praha: Státní zdravotní ústav, 2004, 24 s., ISBN 80 70712465

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*, Praha: Grada, 1994, 190 s. ISBN 8071691216.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*, Praha: Portál, Grada, 2002, 198 s. ISBN 8024701790.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, Praha: Portál, 2003, 278 s. ISBN 8071787744.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, Praha: Portál, 2009, 280 s. ISBN 9788073675684.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, Praha: Portál, 2010, 195 s. ISBN 9788073677268.

MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie*, Praha: Grada, 2007, 380 s. ISBN 8024713497.

PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, 2. vyd. Praha: Grada, 2007, 254 s. ISBN 8024717068.

PAUKNEROVÁ, D. *Psychologie pro ekonomy a manažery*, 2012, 259 s. ISBN 9788024738093.

PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*, Praha: Grada, 2010, 240 s. ISBN 9788024729596.

PAULÍK, K. *Psychologické aspekty zvládnání zátěže muži a ženami*, Ostrava: Ostravská univerzita, 2012, 191 s. ISBN 9788073689933.

PLAMÍNEK, J. *Sebeřízení*, Praha: Grada, 2004, 148 s. ISBN 024706717.

PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení stres*, Praha: Grada, 2013, 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4.

PRŮCHA, J.; WLATEROVÁ, E.; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*, Praha: Portál, 2009, 395 s. ISBN 9788073676476.

ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled vývojové psychologie*, 2. nezměn. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 175 s. ISBN 8024406292.

ŠNÝDROVÁ, I. *Manažerka a stres*, Praha: Grada, 2006, 173 s. ISBN 8024712725.

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*, Praha: Karolinum, 2003, 461 s. ISBN 8024604485.

URBAN, J. *Jak zvládnout 10 nejobtížnějších situací manažera*, 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 8024724652.

VEBER, J. *Management*, Praha: Management Press, 2009, 736 s. ISBN 9788072612000.

## Internetové zdroje:

KOHOUTEK, R. *Dotazník jako průzkumná metoda*. [online]. 2010 [cit. 2017-12-11].  
Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/1002/dotaznik-jako-pruzkumna-metoda>

## Časopisy:

VÁVROVÁ, P. Psychohygienu jako prevence pracovního stresu. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* (online), 2014, roč. 7, č. 4 ISSN 18033687.

## Seznam obrázků

Obrázek 1 Optimální míra stresové zátěže a její vliv na pracovní výkonnost ..... 16

## Seznam grafů

Tabulka 1 Obecný adaptační syndrom (stresová reakce organismu) .....	9
Tabulka 2 Holmes-Raheova stupnice působnosti stresorů .....	14
Tabulka 3 Spokojenost s pracovním prostředím na pozici obchodník .....	29
Tabulka 4 Spokojenost s pracovním prostředím na pozici manažer.....	30
Tabulka 5 Problémy se spánkem na pozici obchodník.....	30
Tabulka 6 Problémy se spánkem na pozici manažer .....	31
Tabulka 7 Psychické obtíže na pozici obchodník.....	31
Tabulka 8 Psychické obtíže na pozici manažer.....	31
Tabulka 9 Přepracovanost u obchodníků.....	33
Tabulka 10 Přepracovanost u manažerů.....	33
Tabulka 11 Stresující aspekty pro obchodníka .....	35
Tabulka 12 Stresující aspekty pro manažera .....	35
Tabulka 13 Rozvaha nad změnou zaměstnání pro obchodníka .....	37
Tabulka 14 Rozvaha nad změnou zaměstnání pro manažera.....	37
Tabulka 15 Zhoršení výkonu pracovního úkolu kvůli stresu u obchodníka .....	38
Tabulka 16 Zhoršení výkonu pracovního úkolu kvůli stresu u manažera .....	38

## Seznam grafů

Graf 1 Pohlaví respondentů .....	27
Graf 2 Pozice ve společnosti XY .....	28

Graf 3 Fyzické obtíže na pozici obchodník .....	28
Graf 4 Fyzické obtíže na pozici manažer .....	29
Graf 5 Projev psychických obtíží na pozici obchodník .....	32
Graf 6 Projev psychických obtíží na pozici manažer.....	32
Graf 7 Promítnutí pracovních starostí v osobním životě u obchodníka .....	34
Graf 8 Promítnutí pracovních starostí v osobním životě u manažera.....	34
Graf 9 Typ stresujících aspektů pro obchodníka .....	36
Graf 10 Typ stresujících aspektů pro manažera .....	36
Graf 11 Způsoby zvládnání stresu pro obchodníka .....	39
Graf 12 Způsoby zvládnání stresu pro manažera .....	39
Graf 13 Měřítko vlivu stresu pro obchodníka .....	40
Graf 14 Měřítko vlivu stresu pro manažera .....	40

# Seznam příloh

Příloha č. 1 Analýza stresu, jako ovlivňujícího faktoru na výkon práce

Dobrý den,

Jmenuji se Tereza Rašková, jsem studentkou čtvrtého ročníku Masarykova ústavu vyšších studií v Praze, oboru Personální management v průmyslových podnicích. Chtěla bych Vás poprosit o chvíli Vašeho času na vyplnění následujícího dotazníku. Všechny informace, které z něj získám, budou sloužit jako podklad pro mou bakalářskou práci na téma „Stres jako faktor ovlivňující výkon práce“. Dotazník je anonymní, a proto se nemusíte obávat zneužití Vašich odpovědí. Na základě tohoto dotazníku chci v této společnosti analyzovat míru stresu, porovnat odlišnosti zvládání stresu na pozici obchodník a manažer a následně vytvořit návrh pro zlepšení současného stavu. Předem Vám děkuji za Váš čas.

ČÍSLO	OTÁZKA K HODNOCENÍ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE
1.	Jakého jste pohlaví? <input type="radio"/> Žena <input type="radio"/> Muž
2.	Na jaké pozici v této společnosti pracujete? <input type="radio"/> Manažer <input type="radio"/> Obchodník
3.	S jakými fyzickými obtížemi, které přímo souvisí s výkonem vaší práce jste se setkal/a? *zaškrtněte 2 odpovědi <input type="radio"/> Bolesti zad <input type="radio"/> Bolesti hlavy <input type="radio"/> Bolesti krční páteře <input type="radio"/> Únava a vyčerpání <input type="radio"/> Bolesti celého těla
4.	Jste spokojen/a se svým pracovním prostředím? <input type="radio"/> Ano <input type="radio"/> Neřeším to <input type="radio"/> Ne
5.	Stalo se vám někdy, že jste měl/a problémy se spánkem, kvůli starostem a stresu v práci? <input type="radio"/> Ano, už jsem se s tím setkala <input type="radio"/> Ne, nikdy se mi to nestalo
6.	Setkali jste se někdy při, nebo v důsledku výkonu svého zaměstnání s psychickými obtížemi? <input type="radio"/> Ano <input type="radio"/> Ne
7.	Pokud vaše odpověď na předchozí otázku byla

	<p>jedna z variant „ANO“, o které obtíže se jedná? *zaškrtněte 2 odpovědi</p> <p><input type="radio"/> Deprese</p> <p><input type="radio"/> Pocit úzkosti</p> <p><input type="radio"/> Pocit smutku</p> <p><input type="radio"/> Potíže se spánkem</p> <p><input type="radio"/> Snížený zájem o důležité věci</p> <p><input type="radio"/> Pocit viny</p>
8.	<p>Cítíte se někdy přepracovaní?</p> <p><input type="radio"/> Ano, tento pocit mám velmi často</p> <p><input type="radio"/> Ano, už jsem se s tím setkal/a</p> <p><input type="radio"/> Ne, nikdy jsem se s tím neseťkal/a</p>
9.	<p>Promítly se někdy vaše pracovní starosti ve vašem osobním životě a volnu?</p> <p><input type="radio"/> Ano, už se mi to stalo</p> <p><input type="radio"/> Ne, nikdy se mi to nestalo</p>
10.	<p>Pozorujete při výkonu své práce nějaké aspekty, které dělají vaši práci více stresující?</p> <p><input type="radio"/> Ano, pozoruji</p> <p><input type="radio"/> Ne, moje práce pro mne není stresující</p>
11.	<p>Vyberte 3 hlavní aspekty, které vás při práci nejvíce stresují:</p> <p><input type="radio"/> Pracovní prostředí</p> <p><input type="radio"/> Pracovní kolektiv (kolegové)</p> <p><input type="radio"/> Velké množství pracovních úkolů v malém časovém horizontu</p> <p><input type="radio"/> Závislost výdělku peněz na množství práce, kterou udělám</p> <p><input type="radio"/> Pracovní doba</p> <p><input type="radio"/> Nadřizený</p>
12.	<p>Přemýšlel/a jste někdy nad změnou zaměstnání kvůli špatnému/nevyhovujícímu pracovnímu prostředí?</p> <p><input type="radio"/> Ano, přemýšlela</p> <p><input type="radio"/> Ne, nikdy mne to nenapadlo</p>
13.	<p>Stalo se vám při výkonu určitého pracovního úkolu, že jste věděl/a, že kdyby byla vaše míra stresu menší, úkol byste vykonal/a lépe?</p> <p><input type="radio"/> Ano, už jsem se s tím setkala</p> <p><input type="radio"/> Ne, stres moji pracovní výkonnost neovlivňuje</p>
14.	<p>Vyberte 2 způsoby, díky kterým se vám daří, zvládnou pracovní stres</p> <p><input type="radio"/> Léky</p> <p><input type="radio"/> Meditace, relaxace</p> <p><input type="radio"/> Lepší organizace času na pracovní činnosti</p>

	<input type="radio"/> Změna životního stylu <input type="radio"/> Zaměření se na příčiny vzniku stresu <input type="radio"/> Hluboké dýchání
15.	<p>Jaké jsou dle Vašeho názoru vztahy na Vašem pracovišti?</p> <p>*ohodnoťte body na stupnici 1 (nejméně)- 5 (nejvíce)</p> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

## Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

Jméno a příjmení: Tereza Rašková

V Praze dne: 04. 05. 2018

Podpis:

Jméno	Oddělení/ Pracoviště	Datum	Podpis