

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stres v organizaci a jeho řízení

Stres in the organization and its management

STUDIJNÍ PROGRAM

Specializace v pedagogice

STUDIJNÍ OBOR

Učitelství praktického vyučování a odbor. výcviku

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Jarmila Vobořilová

PIROCH

JIŘÍ

2021

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Piroch** Jméno: **Jiří** Osobní číslo: **482770**
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**
Zadávající katedra/ústav: **Institut pedagogických a psychologických studií**
Studijní program: **Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Učitelství praktického vyučování a odborného výcviku**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Stres v organizaci a jeho řízení.

Název bakalářské práce anglicky:

Stress in Organisation and its Management

Pokyny pro vypracování:

Práce bude mít teoreticko-empirický charakter. V teoretické části bude obsaženo vymezení problematiky a kontextu stresu na pracovišti. Empirická část bude popisovat výsledky šetření ve vězeňském prostředí. Zpracování a vyhodnocení výstupů bude provedeno formou dotazníků. Analýza stresorů u příslušníků vězeňské služby a jejich porovnání u civilních zaměstnanců bude provedena dotazníkovým šetřením. Pro hodnocení psychické zátěže bude použit Meisterův dotazník, za účelem zmapování hlavních stresorů a porovnání míry psychické zátěže u obou skupin zaměstnanců. Na základě zjištěných výsledků dotazníkového šetření budou porovnány stresové faktory cílových skupin a navrženy možné způsoby efektivního zvládnutí stresu na pracovišti.

Seznam doporučené literatury:

Praško, Ján, Prašková, Hana. Proti stresu krok za krokem. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0068-9. PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Konflikty mezi lidmi. 2. Přepracované vyd. Praha: PORTÁL, 2002. ISBN 80-7178-642-X. SELYE, Hans. Stres života. Praha: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9. ARNOLD, John a kol. Psychologie práce. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

PhDr. Jarmila Vobořilová, katedra inženýrské pedagogiky

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

Datum zadání bakalářské práce: **25.01.2021** Termín odevzdání bakalářské práce: **29.04.2021**

Platnost zadání bakalářské práce: **19.09.2022**

PhDr. Jarmila Vobořilová
podpis vedoucí(ho) práce

Ing. Petr Svoboda, Ph.D., ING.PAED.IGIP
podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry

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

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

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

Datum převzetí zadání

Podpis studenta

PIROCH, Jiří. *Stres v organizaci a jeho řízení*. Praha: ČVUT 2021. Bakalářská práce.
České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v 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: 30. 04. 2021

Podpis:

Poděkování

Na tomto místě bych rád vyjádřil poděkování paní PhDr. Jarmile Vobořilové za její cenné rady a odborné vedení mé bakalářské práce.

Abstrakt

Tématem bakalářské práce je stres na pracovišti. Úvod je věnován teoretickému pojetí stresu, vymezení problematiky a kontextu stresu na pracovišti. Empirická část popisuje výsledky šetření ve vězeňském prostředí. Zpracování a vyhodnocení výstupů je provedeno formou dotazníků. Pro analýzu stresorů u příslušníků vězeňské služby a jejich porovnání u civilních zaměstnanců je použit pro tento účel konstruovaný dotazník. Pro hodnocení psychické zátěže je použit Meisterův dotazník, za účelem zmapování hlavních stresorů a porovnání míry psychické zátěže u obou skupin zaměstnanců. Na základě zjištěných výstupů z dotazování jsou porovnány stresové faktory cílových skupin a navrženy možné způsoby efektivního zvládnání stresu na pracovišti.

Cílem práce je zmapování hlavních stresorů, se kterými se setkávají na pracovišti příslušníci Vězeňské služby České republiky ve Věznici Plzeň v porovnání se zaměstnanci v civilním poměru uvnitř organizační jednotky Věznice Plzeň. Poté, na základě zjištěných výstupů z dotazování následuje potvrzení či vyvrácení hypotézy, zda jsou příslušníci ve služebním poměru vystaveni vyšší míře psychické zátěže na pracovišti oproti civilním zaměstnancům.

Klíčová slova: stres, stresory, stres na pracovišti, pracovní podmínky, psychická zátěž, motivace pracovníků.

Abstract

The topic of the bachelor thesis is stress in the workplace. The introduction is devoted to the theoretical concept of stress, the definition of the issue and the context of stress in the workplace. The empirical part describes the results of the survey in the prison environment. Processing and evaluation of outputs is done in the form of questionnaires. A questionnaire designed for this purpose is used to analyze stressors in members of the prison service and compare them with civilian staff. Meister's questionnaire is used to assess mental stress, in order to map the main stressors and compare the level of mental stress in both groups of employees. Based on the results of the survey, stress factors of target groups are compared and possible ways of effective stress management in the workplace are proposed.

The aim of the work is to map the main stressors encountered at the workplace by members of the Prison Service of the Czech Republic in Pilsen Prison in comparison with employees in a civilian relationship within the organizational unit of Pilsen Prison. Then, based on the results of the survey, the hypothesis is confirmed or refuted whether the members of the service are exposed to a higher level of psychological stress in the workplace compared to civilian employees.

Key words: stress, stressors, stress in the workplace, working conditions, mental stress, motivation of workers.

ÚVOD.....	6
1. Stres.....	9
1.1. Základní teorie stresu.....	9
1.2. Fáze stresu	12
1.3. Eustres a distres	14
1.4. Přehled stresujících životních událostí dle Holmesa a Raheho	16
1.5. Příznaky stresu dle světové zdravotnické organizace.....	18
2. Stres na pracovišti	21
2.1. Běžné typy náročných situací	21
2.2. Zdroje stresu v práci.....	22
2.3. Zvládání stresu na pracovišti.....	27
3. Shrnutí teoretické části.....	30
4. Empirické šetření	32
4.1. Charakteristika věznice Plzeň	32
4.2. Cíl práce	33
4.3. Výzkumné otázky:	34
4.4. Ústřední hypotézy:.....	34
4.5. Dotazník č.1 - nestandardizovaný dotazník.....	34
4.6. Dotazník č. 2 – Meisterův dotazník.....	42
4.7. Verifikace hypotéz.....	62
5. Návrhová část.....	63
5.1. Odborný rozvoj a zvyšování kvalifikace	63
5.2. Kariérní růst	64
5.3. Poskytování zaměstnaneckých benefitů	65
5.4. Veřejné mínění.....	65
5.5. Pracovní zázemí	66
ZÁVĚR.....	68

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	69
POUŽITÉ ZDROJE.....	70
Elektronické zdroje:	71
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	72
SEZNAM TABULEK	72
SEZNAM GRAFŮ.....	73
SEZNAM PŘÍLOH.....	74
Příloha č. 1	74
Příloha č. 2	75

ÚVOD

Stres je pojem poměrně známý, často užívaný a adaptace či potřeba čelit zátěžovým situacím se stala součástí běžného života. Bakalářská práce je zaměřena na stres související s výkonem povolání, jelikož práce je nezbytná nejen jako prostředek materiálního zajištění životních potřeb, ale také pro potřebu seberealizace a sociálního uspokojení.

Hlavním tématem bakalářské práce je zmapování a porovnání nejčastějších stresorů vyplývajících ze specifického prostředí zátěžového povolání a to jak z pohledu příslušníků vězeňské služby ve služebním poměru tak i civilních zaměstnanců v pracovním poměru u Vězeňské služby České republiky ve Věznici Plzeň. Náročné životní situace vyvolávající stavy stresu se vyskytují v každé organizaci. Aby nebyly narušeny interpersonální vztahy na pracovišti, ale zejména kvalita práce, je nezbytné profesní zátěži čelit. Motivací volby tématu je získat o této problematice ucelené informace a na základě zjištěných výstupů vytvořit přehled hlavních příčin stresu a analýza míry výskytu stresu na pracovišti.

Empirický výzkum šetření je proveden ve specifickém prostředí věznice s ohledem na každodenní kontakt zaměstnanců s vězněnými osobami a s tím souvisejícími pracovními podmínkami, také se zřetelem na spolupráci příslušníků Vězeňské služby České republiky a občanských zaměstnanců uvnitř jedné organizační jednotky, Věznice Plzeň. K šetření byl použit dotazník vlastní konstrukce a také standardizovaný Meisterův dotazník pro hodnocení psychické zátěže při práci. Výstup obsahuje popis a zjištění příčin stresu v organizaci a potvrzení či vyvrácení hypotézy, zda příslušníci vězeňské služby jsou vystaveni vyšší míře stresu na pracovišti oproti civilním zaměstnancům a rozdíly ve stresorech. V práci se zaměřuji také na možnosti zaměstnavatele vedoucí ke zlepšení podmínek na pracovišti s ohledem na motivaci zaměstnanců.

Téma jsem si zvolil zejména z důvodu, že i já, jako vedoucí eskortního oddělení, se při výkonu práce musím vyrovnávat se zátěžovými situacemi spojenými s plněním

termínovaných úkolů a vysokou odpovědností v souvislosti se zajišťováním výkonu eskortní služby v organizační jednotce Věznice Plzeň.

Stres na pracovišti se také významně promítá do osobního života, kdy v jeho důsledku dochází ke snížení kvality vztahů s rodinnými příslušníky, zejména pokud pracovní požadavky jsou v rozporu s požadavky soukromého života.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Stres

„Stres lze definovat jako stav organismu, který je odezvou na nadměrnou tělesnou či psychickou zátěž.“ (Holeček a kol., 2003).

1.1. Základní teorie stresu

Existuje mnoho definic a teoretických pojetí stresu. S ohledem na téma práce jsou následně uvedena vybraná pojetí dle jejich zaměření dopadu stresu na funkce organismu.

1.1.1. Biologické pojetí stresu

Biologické pojetí je převážně zaměřené na neurofyziologickou a biochemickou odezvu organismu na vnější podněty. (Paulík, 2010)

Mezi významné představitele biologického pojetí stresu patří americký fyziolog Walter B. Cannon, který popsal již v r. 1915 reakci organismu na ohrožení jako útok nebo útěk, přičemž při svém sledování problematiky stresu vycházel z cílené snahy organismu uvést vnitřní prostředí do fyziologické rovnováhy. (Interní medicína pro praxi, 2008)

Na teorii W.B. Canona navázal fyziolog Hans Selye, který poukazuje na vliv stresu na tělesné zdraví. Definuje stres jako stav organismu, který je odezvou na nadměrnou tělesnou či psychickou zátěž. (Holeček a kol., 2003). Pro udržení rovnováhy jedinci neustále reagují na nejrůznější podněty a mění se podmínky okolního prostředí, tuto reakci nazval jako adaptační syndrom, GAS. (Interní medicína pro praxi, 2008). Podrobněji bude o adaptačním syndromu pojednáno v následující kapitole Fáze stresu.

Pojem stres se používá velmi volně a bylo formulováno mnoho definic. Dle Selyeho je definice stresu, jako společného jmenovatele všech adaptivních reakcí v těle, pravdivá, ale příliš neurčitá. Vytvořil tedy následující definici, která říká co je potřeba k vytvoření a rozeznání stresu:

„Stres je stav projevující se specifickým syndromem, který zahrnuje všechny nespecificky vyvolané změny uvnitř biologického systému. Stres má tedy svou charakteristickou formu a strukturu, ovšem nikoliv konkrétní příčinu.“ (Selye, 2016)

1.1.2. Psychologické pojetí stresu

Dle Seleyeho , který se podrobně zabýval reakcí organismu na zátěž, tedy koncepcí biologickou, se psychologický přístup zabývá zkoumáním psychologické odezvy na biologické stresové reakce. Také Selye později poukazuje na roli psychiky na hodnocení míry potenciaálního ohrožení, připouští podíl více faktorů. Předvídání jedince, které přináší nežádoucí účinky nazýváme tzv. nocebo efektem. (Paulík, 2010)

Dle teorie R.S. Lazaruse vzniká stres jako důsledek fyzického ohrožení, přičemž důležitý je pocit kontroly stresové situace, která snižuje pocit ohrožení a stresu. Člověk a prostředí jsou ve vzájemném vztahu a obě tyto složky se vzájemně ovlivňují, mění se a vyvíjí. (Paulík, 2010)

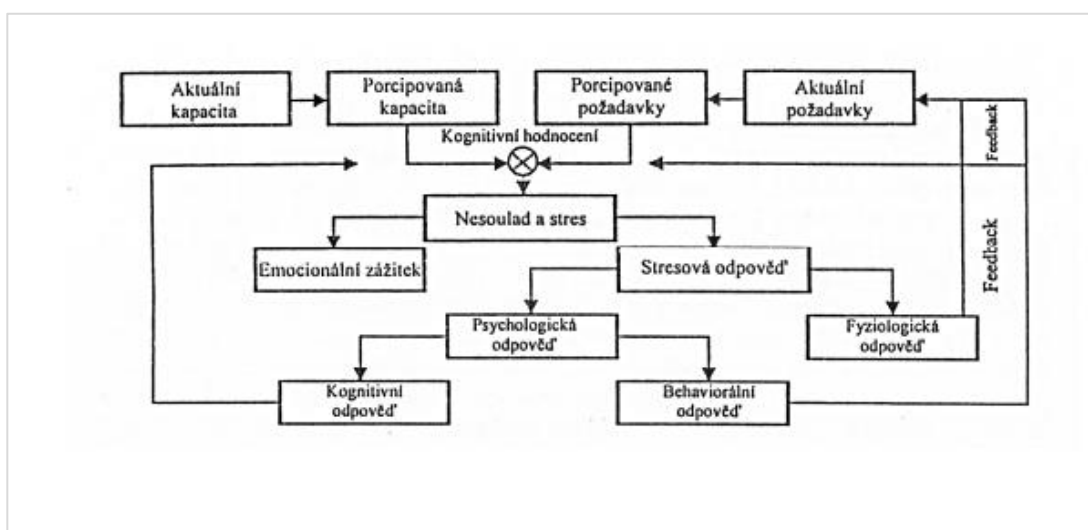
Psychologická koncepce vychází z faktu, že variabilita možných reakcí na zátěžové situace souvisí s čistě psychologickými faktory. Hladký uvádí čtyři základní skutečnosti, které nelze vůbec nebo jen obtížně postřehnout na endokrinologické či fyziologické úrovni analýzy stresových situací. První skutečností je možnost vyvolání stresové reakce už jen předvídáním objevení se stresoru, tedy v důsledku anticipace. Ginkel a Siegel upozorňují na význam hodnocení skutečnosti kognitivních procesů jako je diskriminace, úsudek, rozhodování apod. na tom, zda daný podnět či situace budou hodnoceny jako stresor či nikoli. Tedy o stresogenosti podnětu rozhoduje jedinec tím, jaký mu připisuje význam pro sebe samotného. (Vašina, 1999)

Charakter podnětu je další skutečností, tedy zda podnět či situace je vnímána jako něco, co nás ohrožuje. Očekávaná míra způsobilosti zvládnout náročnou situaci je subjektivní schopnost řešit nebo se vyrovnat s náročnou situací, podobně je tomu u emocionálního stavu spojeného jednak s ohrožením kontroly nad situací a jednak se ztrátou této kontroly. Posouzení specifičnosti a nespecifičnosti stresové reakce může být závislé na úhlu pohledu na komplex vztahů stresor – stres. V souboru mechanismů, jakým jedinec reaguje na stres vyvolávající situaci se nacházejí znaky svědčící o průběhu procesů popsaných Cannonem a Selyem, nebo znaky obou těchto procesů. Jednostranně koncipované modely zdůrazňující buď podnět, nebo reakci se v současné době opouštějí a předmětem zájmu jsou modely interakční a transakční. (Vašina, 1999)

1.1.3. Coxova Interakční teorie stresu

Coxova Interakční teorii stresu se zaměřuje na vnitřní a vnější požadavky a rozlišuje je dle jejich působení na lidskou psychiku a organismus. Vnitřní požadavky se vztahují k potřebám jedince, aktivovány mohou být vhodnými podněty. Vnější požadavky představují potenciální zdroje stresu, problémy v mezilidských vztazích, problémy pracovní. (Paulík, 2010)

Obrázek 1 - Coxova Interakční teorie stresu



Zdroj: Vašina, 1999

V první fázi dochází k identifikaci nároků nebo stresorů určených jedinci. Rozlišujeme dva typy požadavků, vnitřní a vnější. Vnitřní mají vztah k fyzickým a psychologickým potřebám jedince a mohou určovat následné chování. Vnější požadavky jsou reprezentovány potenciálními zdroji stresu, jako nepřiměřená pracovní zátěž, špatné vnější pracovní prostředí nebo problémy v rodině.

Druhé stadium zahrnuje jedincovu percepci vnitřních a vnějších požadavků a jeho schopnost dosáhnout uspokojení důležitých potřeb. Stres se objeví v případě nesouladu mezi vnímanými požadavky a schopnostmi jedince je zvládnout. (Vašina, 1999)

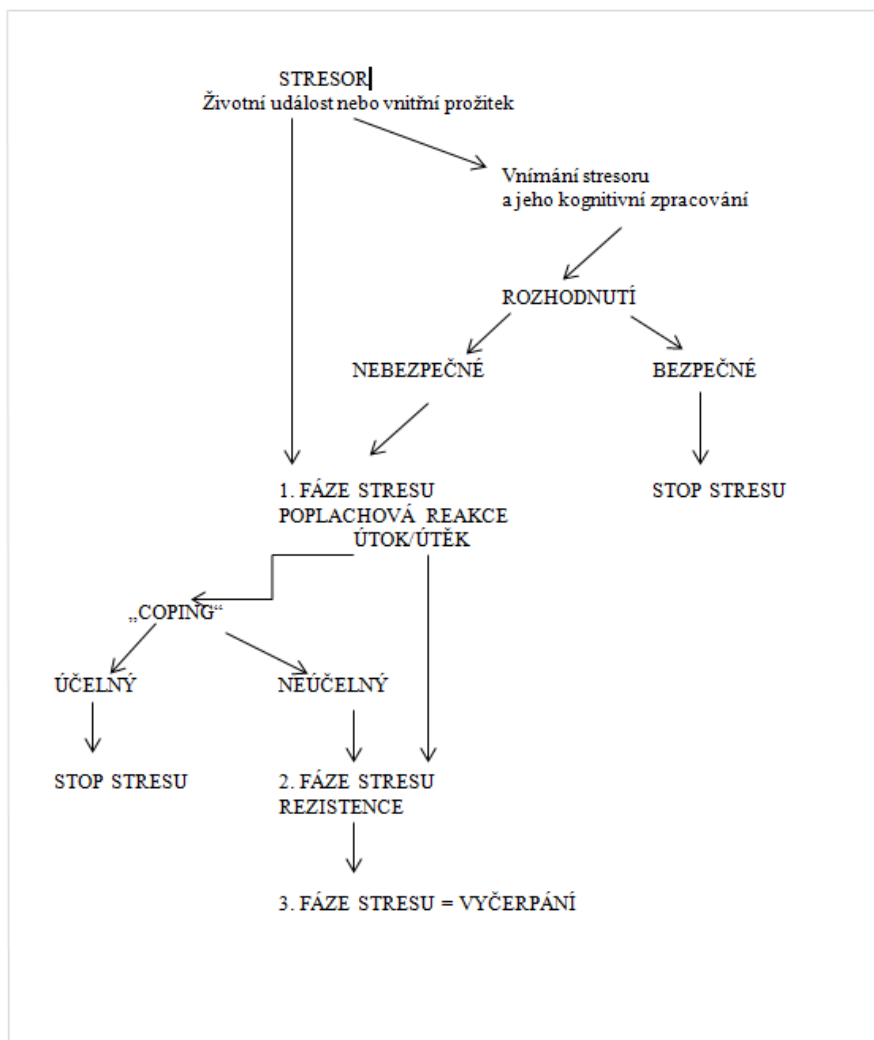
1.2. Fáze stresu

Selye se zabýval výzkumem stresu z lékařského pohledu, a na rozdíl od Cannona se zabýval ve svém výzkumu déle trvajícím stresem, také rozlišil distres a eustres a definoval všeobecný adaptační syndrom GAS a jeho fáze. (Selye, 2016).

První fází GAS je poplachová reakce na zátěžové podněty, při níž dochází ke změnám v organismu. Druhou fází je stadium rezistence, při které dochází ke zklidnění, pokud působení stresorů neustává a adaptace není dostatečně účinná, zůstává organismus v pohotovosti a trvalém vypětí. Třetí fází je stadium vyčerpanosti. (Paulík, 2010) Při poplachové fázi dochází k mobilizaci sil v organismu k obraně, tělo obvykle reaguje zrychlením dechu, zvyšuje se svalové napětí a tepová frekvence, tělo se připravuje na útok či únik. Ve druhé, tzv. adaptační fázi se jedinec postupně přizpůsobuje stresovým podmínkám, mizí příznaky z fáze první, a pokud nedojde k vyřešení stresové události, nastává stadium vyčerpání z důvodu vyčerpání adaptačních schopností organismu a jeho zhroucení. (Holeček a kol., 2003)

Oproti Seleyho teorii odlišně vymezuje svoji koncepci D. S. Goldstein, který jako rozhodující pro vznik stresu pokládá rozdíl mezi subjektivním přáním a vnímáním aktuální situace nebo očekáváním do budoucna, přičemž zjištěný rozpor navozuje kompenzační úsilí. Stresová reakce je v tomto pojetí závislá na charakteru, subjektivním významu i intenzitě stresoru a nemusí probíhat v určených třech fázích, jak uvádí Seley. Na stresové reakci se podílí učení a vybavování modelových situací umožňující anticipaci rizik a vyhnutí se distresu. Distres určuje jako vědomý stav a cílem stresové reakce je zmírnění účinku stresoru na endokrinní i psychické úrovni a nemusí být příčinou onemocnění. Na stresové reakci se podílí učení a vybavování modelových situací umožňující anticipaci rizik a vyhnutí se distresu. Podle Goldsteina má distres tyto čtyři znaky uvědomění, nepříjemnost, pozorovatelné změny chování a neurohormonální aktivaci. (Paulík, 2010)

Obrázek 2 - Fáze stresu



Zdroj: Večeřová-Procházková, Honzák, Interní Med., 2008

Pokud se jedinec nevyrovná se stresovou situací ve fázích poplachu a odporu, přizpůsobovací systém se zhroutí a organismus se dostává do stadia vyčerpání. Odolnost jedince vůči stresu ovlivňuje vedle jeho psychické i fyzická kondice, také životní události, které se v životě jedince vyskytují a působí, ať už krátkodobě či dlouhodobě. (Vobořilová, 2015)

1.3. Eustres a distres

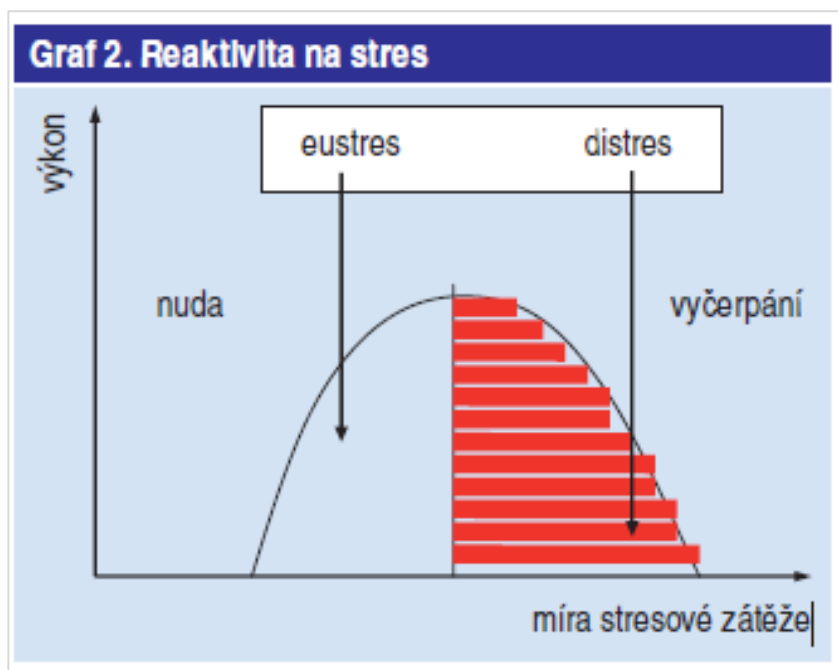
Stres je možné všeobecně definovat jako reakci na nadměrnou zátěž. Je spouštěn podněty, stresory, které mohou mít jak fyzikální (nadměrný hluk, teplo, toxické látky), tak i psychickou povahu (trauma, konflikty, interpersonální vztahy). Subjektivně může být stres prožíván negativně – distres, nebo pozitivně – eustres, například jako reakce na významné a radostné události. (Heretik a kol., 2007)

Určité množství podnětů, na které člověk reaguje a zpracovává, je potřebné. Jelikož také nedostatek podnětů může vést k významnému distresu. Stresové podněty v mírných dávkách stimulují a optimální hladina stresu působí jako motivační síla, která vede k dosahování vyšších výkonů, jedná se o zdravý stres, tzv. eustres, oproti distresu, při kterém se jedná o škodlivou stresovou odpověď, kdy zátěž převyšuje adaptační schopnosti jedince, který v důsledku podává slabší výkon a může nastat nebezpečí poškození organismu. Obdobná situace však představuje pro dva jedince různě intenzivní stresor, jelikož v poplachové fázi i během rezistence ovlivňují prožívání individuální faktory, naše emocionální, kognitivní a motivační procesy, na jejichž základě danou situaci vyhodnotíme a budeme se rozhodovat. Tendence ale nesměruje k dosažení matematického středu, dle Canonovy homeostázy, ale k větší aktivitě, většímu vzrušení. Je-li situace jedincem vyhodnocena jako ohrožující, nastává poplachová fáze, ke které se připojuje Selyeho GAS. Stresové mechanismy patří ke každodennímu životu. (Večeřová – Procházková, Honzák, 2008)

Dle studií se výkon jednotlivce v rámci určitých omezení se zvýšenou hladinou stresu zlepšuje, výsledkem stresu je ale snížený výkon. (Arnold a kol., 2007)

Schéma Yerkes-Dodsonova zákona potvrzuje Selyeho teorii o eustresu, tedy určitá míra intenzity stresorů může člověka motivovat k vyšším výkonům, avšak ve chvíli, kdy zátěžová situace přesahuje adaptační možnosti jedince, výkon prudce klesá. Američtí psychologové J. D. Dodson a R.M. Yerkes zastávají teorii, že výkon se zvyšuje do určitého bodu, poté i navzdory zvyšující se motivaci začne výkon klesat. Neexistuje tedy přímá úměra mezi výší motivace a plněním úkolů, je potřeba nalézt optimální úroveň, aby nedošlo k tzv. přemotivování, v jehož důsledku dochází k poklesu výkonu, jak je patrné z grafického znázornění Yerkes-dodsonova zákona.

Obrázek 3 - Reaktivita na stres



Zdroj: Večeřová-Procházková, Honzák 2008

Distres má podle Goldsteinovi teorie čtyři znaky, uvědomění, nepříjemnost, pozorovatelné znaky a adrenokortikální a adrenomolekulární aktivace. Výběr stresové odpovědi závisí na charakteru, intenzitě a významu stresoru, jak je vnímán organizmem a jak vnímá organismus schopnost se s ním vyrovnat. Goldsteinova teorie je nezávislá na Selyeho, distres je dle této teorie chápán jako vědomě zakoušený stav. Selye jasně nerozlišil rozdíl mezi stresem a distresem, zda je vědomý či nevědomý. Goldsteinova teorie také nepovažuje distres za příčinu onemocnění. (Vašina, 1999)

1.4. Přehled stresujících životních událostí dle Holmese a Raheho

Američtí psychologové T. H. Holmes a R.H. Rahe vytvořili tabulku životních událostí způsobujících stresovou zátěž u dospělých. Tabulka obsahuje 43 stresujících životních událostí, s přiřazenou hodnotou, kdy při dosažení určitého počtu bodů za vymezené časové období jednoho roku významně hrozí rozvoj somatického onemocnění. Nejvýše bodovanou položkou je úmrtí partnera (100), dále zde nalezneme položky jako rozvod (73), uvěznění (63), úraz nebo vážné onemocnění (53). Z tabulky je zřejmé, že zátěží nejsou jen tragické události či nepříjemnosti, ale dopad na psychiku člověka mají i pozitivní události (sňatek 50), usmíření a přebudování manželství (45) či Vánoce (12).

Tabulka 1 - Stresující životních událostí podle Holmese a Raheho

UDÁLOST	BODY
Úmrtí partnera, partnerky	100
Rozvod	73
Rozvrat manželství	65
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Úraz nebo vážné onemocnění	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Usmíření a přebudování manželství	45
Odchod do důchodu	45
Změna zdravotního stavu člena rodiny	44
Těhotenství	40
Sexuální obtíže	39
Přírůstek nového člena do rodiny	39
Změna zaměstnání	39
Změna finančního stavu	38
Úmrtí blízkého přítele	37
Přeřazení na jinou práci	36
Závažné neshody s partnerem	35
Půjčka vyšší než jeden průměrný roční plat	31
Splatnost půjčky	30
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Syn nebo dcera opouští domov	29
Konflikty s tchánem, tchýní, zetěm, snachou	29
Mimořádný osobní čin nebo výkon	28
Manžel, manželka nastupuje či končí zaměstnání	26
Vstup do školy nebo její ukončení	26

Změna životních podmínek	25
Změna životních zvyklostí	24
Problémy a konflikty se šéfem	23
Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek	20
Změna bydliště	20
Změna školy	20
Změna rekreačních aktivit	19
Změna církve nebo politické strany	19
Změna sociálních aktivit	18
Půjčka menší než průměrný roční plat	17
Změna spánkových zvyklostí a režimu	16
Změny v širší rodině (úmrť, sňatky)	15
Změny stravovacích zvyklostí	15
Vánoce	12
Přestupek (např. dopravní) a jeho projednávání	11

Zdroj: Miňhová, 2006

Překročení hranice 250 bodů může vést k psychickému selhání či tělesným onemocněním. Stresová reakce se může dostavit i později, např., kdy už je situace zdánlivě vyřešená. Vliv jednotlivých životních událostí se sčítá za období dvanácti kalendářních měsíců, přičemž také radostné události jsou vnímané jako stresor. Zdůraznili: „Zátěží nejsou jen tragédie a nepříjemnosti. Negativní dopad na člověka mají i úspěchy, ba i záležitosti považované za ryze kladné i vytoužené.“ Vždy záleží na odolnosti člověka, každý reaguje na jednotlivé stresory odlišně, a to také s ohledem na podporu nejbližšího okolí, přátel. Prožité životní události, které mohou odolného jednotlivce posílit, pro jiného budou představovat nadhraniční stres. Tento dotazník lze chápat jako indikátor nikoliv jako absolutní měřítko distresu. (Praško, Prašková, 2001)

Ve výčtu stresujících životních událostí podle Holmesa a Raheho se nepřihlíží ke všem zvláštnostem v působení stresorů, hromadění malých stresorů, ani k existenci drobných podprahových stresorů, například práci v hluku, v zimě, prašném prostředí, které výrazně zvyšují celkovou úroveň stresovanosti. Také se neuvádí, že práce s lidmi bývá podstatně vyšším zdrojem stresů, než s věcmi. Styk s každým člověkem určitým způsobem vyčerpává, zvláště pak styk s lidmi neurotickými, s lidmi s charakterovými úchytkami, s lidmi agresivními. (Míček, 1997)

1.5. Příznaky stresu dle světové zdravotnické organizace

Definice zdraví dle Světové zdravotnické organizace: „*Zdraví je stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, a nikoli jen nepřítomnost nemoci nebo vady.*“ (WHO, 1946)

Tato definice bere v úvahu duševní, tělesný a sociální rozměr zdraví. Uznává se v ní také, že pojmem zdraví se nerozumí jen nepřítomnost choroby nebo nemoci, ale že zdraví je pozitivnější stav, který předpokládá pohodu. Definice byla přijata na Mezinárodní konferenci zdraví a 22. července 1946 byla podepsána zástupci 61 států, v platnost vstoupila dne 7. dubna 1948 a od té doby nebyla změněna. (WHO, 1946, Preambule Ústavy WHO)

V souvislosti s duševním zdravím uvádí Světová zdravotnická organizace tuto definici: „*Duševní zdraví je stav, který umožňuje lidem prožívat smysluplný život, štěstí, naplňující vztahy, uvědomovat si a realizovat vlastní potenciál, vypořádat se s normální životní stresovou zátěží, produktivně pracovat a přispívat k blahobytu společnosti. Duševní zdraví není pouze absence duševního onemocnění, ale základní komponenta zdraví, tj. stavu fyzické, mentální a sociální pohody*“ (Ministerstvo zdravotnictví České republiky)

Příznaky stresu dle WHO jsou členěny na fyziologické, emocionální a behaviorální.

Fyziologické příznaky: bušení srdce, bolest a sevření za hrudní kostí, nechutenství, křečovitě bolesti břicha, průjem či zácpa, nucení k močení, sexuální impotence, snížení sexuální apetence, svalové napětí v krční oblasti páteře, bolesti hlavy, nepříjemné pocity v krku („knedlík“), dvojité vidění.

Emocionální příznaky: prudké a rychlé změny nálad, nadměrné trápení s věcmi, které nejsou zdaleka tak důležité, neschopnost emocionální náklonosti a empatie, nadměrné starosti o svůj zdravotní stav a fyzický vzhled, omezení kontaktu s druhými lidmi, nadměrné pocity únavy, neschopnost koncentrace pozornosti, úzkost a vnitřní tenze, zvýšená podrážděnost a vznětlivost.

Behaviorální příznaky stresu: nerozhodnost, neadekvátní naříkání a bědování, sklon ke zvýšené nehodovosti, zhoršení kvality práce, vyhýbání se úkolům, zvýšená konzumace kávy a alkoholu, zvýšené kouření, větší závislost na drogách, zvýšená

konzumace sedativ, ztráta chuti k jídlu či přejídání, problémy s usínáním, dlouhé noční bdění. (Miňhová, 2006)

Vztah, minimálně nezvládnutého stresu na zdraví je nepochybný. V důsledku dlouhodobé či intenzivní zátěže může docházet k závažnějším psychickým změnám. Souvislost mezi psychikou a somatickým onemocněním vysvětloval Cannon, který popsal reakci typu boj a útěk. Stres je spojen také se zvýšením a i snížením funkčnosti imunitního systému, ke kterému dochází při chronickém, dlouhotrvajícím stresu. (Vašina, 1999)

Stres se promítá i do fyzické stránky jedince, mysl a tělo jsou vzájemně propojené a fyzické příznaky upozorňují tělo na psychické problémy. Tímto propojením těla a mysli se zabývá také psychosomatika. Mezi nemoci, na jejichž vzniku se může podílet stres patří například hypertenze, chronický únavový syndrom či ischemická choroba srdeční, kdy nejčastěji bývají ohroženi jedinci označované typ A. (Ulrichová, 2012)

1.5.1. MKN - Mezinárodní statistická klasifikace nemocí

Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN) je publikace, která kodifikuje systém označování a klasifikace lidských onemocnění, poruch, zdravotních problémů a dalších příznaků, situací či okolností. Vydává ji Světová zdravotnická organizace. (Ústav zdravotnických informací a statistiky, 2020)

V mezinárodní statistické klasifikaci nemocí a přidružených zdravotních problémů, kterou vydává WHO lze nalézt diagnózu F 43.0 nazvanou Akutní stresová reakce, kdy hovoříme o přechodné poruše, která se rozvíjí u jedince v reakci na výjimečný fyzický a duševní stres. Popisuje symptomy od počátečního stavu, zármutku s určitým zúžením pole vědomí a snížení pozornosti, neschopnosti pochopit podněty a dezorientaci, výskyt tachykardie, pocení, zrudnutí, příznaky mizí do několika hodin až tří dnů. Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení pod kódem F43, zatěžující životní události nebo trvale nepříznivé okolnosti jsou prvotním a nejdůležitějším příčinným faktorem onemocnění by bez toho to vlivu nemělo vzniknout. Onemocnění je v tomto ohledu považováno za maladaptivní odpovědi na trvalý či těžký stres, kdy selhaly

mechanismy úspěšného vyrovnání se se stresem, což vede k narušení sociálního fungování nemocného. (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2020)

Diagnóza F43.2 nazvaná Poruchy přizpůsobení popisuje stavy subjektivních obtíží a emoční poruchy, které obvykle zasahují do sociální oblasti funkce i výkonu. Začínají v období adaptace na výraznou změnu životní situace nebo stresovou životní událost. Stresor může narušit integritu sociální sítě pacienta (úmrť v rodině, bolestná ztráta drahé osoby, osamocení), široký systém sociálních opor a hodnot (stěhování, emigrace) nebo reprezentující velké vývojové přechody nebo krize (chození do školy, stát se rodiči, selhání v získání žádaného osobního postavení, důchod). Individuální predispozice nebo zranitelnost hraje důležitou roli v riziku vzniku a způsobu manifestace choroby z poruchy přizpůsobivosti, ale nicméně se předpokládá, že tato porucha nemůže vzniknout bez stresoru. Příznaky jsou různé, jako depresivní nálada, úzkost, strach (nebo jejich kombinace): pocit neschopnosti řešit situace, plánovat dopředu nebo pokračovat v současné situaci: určitý stupeň poruchy v provádění 9 běžných denních zvyklostí. Poruchy chování mohou být také přítomny, zvláště v dospívání. Dominující vlastností může být krátká nebo prolongovaná depresivní reakce nebo porucha jiných emocí a poruchy chování. (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2020)

Také v těchto uvedených příkladech, je zdůrazněna role individuální schopnosti jedince zvládat stresové situace.

2. Stres na pracovišti

2.1. Běžné typy náročných situací

Mezi běžné typy náročných situací patří problém, frustrace, konflikty, strach a úzkost.

Problémem lze obecně označit nežádoucí situaci, kterou se snažíme změnit, jelikož je pro jedince nepříjemná, obtěžující či ohrožující a kdy adekvátní řešení nestačí a jedinec je nucen vynaložit zvýšené úsilí pro vyhnutí se či ústupu z této situace, přičemž řešení dané zátěžové situace je pro jedince důležité. (Paulík, 2010)

Frustrace nastává při nemožnosti uspokojení potřeby či dosažení určitého cíle, přičemž míra frustrace je subjektivní a stoupá s důležitostí, naléhavostí potřeby. Exogenní typy frustrace jsou vyvolané vnější překážkou. Naopak endogenní frustrace jsou vyvolány vnitřními bariérami, které nedovolují učinit určité chování, naše vlastní bariéry brání aktuálnímu uspokojení. (Paulík, 2010)

Konflikty v obecném pojetí jsou střetem dvou protikladných sil, srážkou vzájemně neslučitelných tendencí, zájmů, názorů, cílů. Konfliktům se budeme věnovat podrobněji, jelikož vztahy na pracovišti a z nich vyplývající konflikty jsou v pracovním prostředí časté a vysoce ovlivňují výkon práce. Selye předpokládal, že učit se žít s ostatními lidmi je jedním z nejvíce stresujících aspektů života. (Arnold a kol., 2007)

Rozlišujeme konflikty intrapersonální, které se týkají jedné osoby a odehrávají se v jejím nitru, přičemž dochází ke střetu dvou nežádoucích alternativ, z nichž jedné se nelze vyhnout nebo dvou pozitivních variant, které však nelze mít současně. Při konfliktu smíšeném je jeden objekt současně přitažlivým i odpuzujícím. Kumulace nevyřešených intrapersonálních konfliktů může mít za následek psychické onemocnění. Z hlediska pracovního prostředí jsou důležité interpersonální konflikty, tedy konflikty mezi lidmi. Jedná se o konflikty dvou a více jedinců či skupin i v rámci jedné skupiny. Mohou být otevřené, skryté a potenciální, řešené, neřešené. Interpersonální konflikty mohou mít dopad i do oblasti intrapersonálních konfliktů. Konflikty představují destabilizační prvek v systému, ovšem není vždy nežádoucí, jelikož jejich vyřešení přináší zlepšení vztahů a další rozvoj. Negativní důsledkem skrytých, neřešených,

či nevyřešených konfliktů je narušení vztahů mezi lidmi vč. komunikace, důvěry. (Paulík, 2010)

Pokud konflikty třídíme podle počtu osob zúčastněných osob, je nutné zmínit vedle intrapersonálních a interpersonálních konfliktů také skupinové a meziskupinové. Konflikty lze třídit také z pohledu psychologické charakteristiky na konflikty představ, názorů, postojů a zájmů. (Křivohlavý, 1973)

Ovšem, řešení konfliktních situací zabraňuje stagnaci a vede k rozvoji osobnosti jednotlivce i ke zlepšení mezilidských vztahů, jejichž je přirozenou součástí.

2.2. Zdroje stresu v práci

Každá profese a výkon práce mají svá specifika a tím tedy i nejrůznější zdroje stresu. Výzkumní pracovníci identifikovali sedm hlavních zdrojů pracovního stresu, které se mění u všech zaměstnání, ve stupni v jakém byly shledány jako kauzálně spojené se stresem, jsou jimi: (Arnold a kol., 2007)

1. Vnitřní faktory
2. Role v organizaci
3. Osobnost a zvládání strategie
4. Vztahy v práci
5. Vývoj kariérního postupu
6. Kultura a klima organizace
7. Propojení domova a práce

2.2.1. Vnitřní faktory

Mezi vnitřní faktory patří zejména pracovní podmínky, které jsou utvářeny pracovním prostředím, např. hluk, osvětlení, fyzická náročnost práce, také nevyhovující pracovní doba, monotónní úkony, práce na směny, vysoké pracovní zatížení či práce obsahující riziko a nebezpečí.

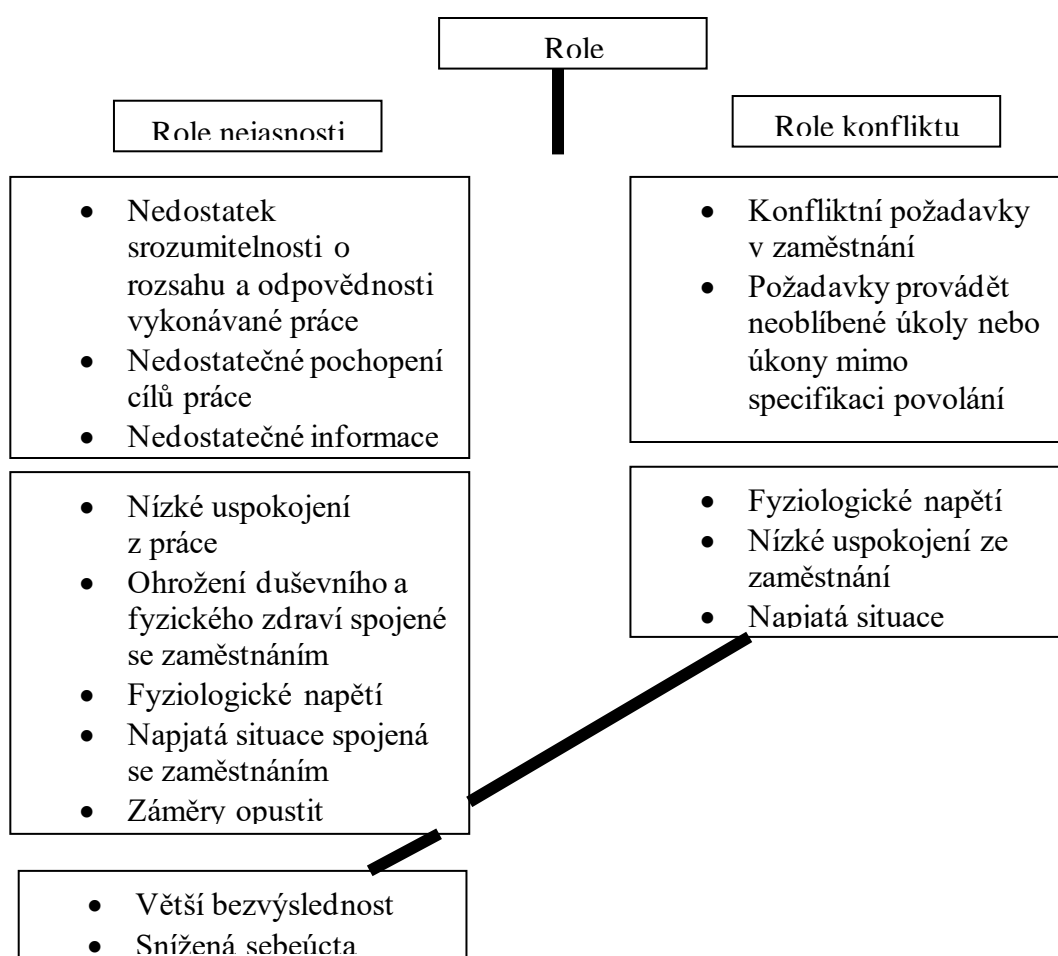
2.2.2. Role v organizaci

Pracovní role by měly být v každé organizaci co nejjasněji definovány, aby se stresory na pracovišti vyskytovaly v co nejmenší možné míře. Toho lze dosáhnout nejen názvem

pracovní pozice ale zejména popisem pracovních úkolů s vymezením odpovědnosti, pravomocí či oprávnění s výkonem dané práce souvisejících. Ovšem k zátěžovým situacím může docházet i v důsledku přemíry informací, přetížení zaměstnance či trestajícím stylem řízení. (Arnold a kol., 2007)

V následujícím obrázku jsou uvedeny role konfliktu a role nejasnosti jako hlavní zdroje stresu v organizaci.

Obrázek 4 - Role konfliktu a role nejasnosti



Zdroj: Arnold a kol., Psychologie práce, 2007

Pracovník, který dostává rozdílné a rozporuplné úkoly a příkazy se dostává do konfliktní role. Nejistá role vyjadřuje situaci, v níž dochází k nejasné odpovědnosti a neurčitým povinnostem. (Vobořilová, 2015)

2.2.3. Odpovědnost

Odpovědnost představuje další možný podnět ke stresu při výkonu práce. Na základě studií z 20. století bylo poukázáno, že odpovědnost za lidi vedla ke koronárním nemocem srdce více než odpovědnost za věci. (Arnold a kol., 2007)

Za plnění úkolů včetně jejich kvality je odpovědný každý pracovník, který činnost vykonává na základě popisu pracovního místa. Vedoucí pracovníci mají odpovědnost také za svěřené pracovní kolektivy. V každé skupině by měl nést určitou konkrétní míru odpovědnosti jednotlivý člen pracovního kolektivu za plnění jemu svěřených úkolů včetně důsledků svého konání, které se posléze promítnou do výsledku vykonané práce.

Stres může vzniknout i při nedostatku zodpovědnosti jako důsledek pocitu nedůležitosti, nepotřebnosti zaměstnance v pracovním procesu. (Ulrichová, 2012)

2.2.4. Osobnost a zvládací strategie

Osobností charakteristiky každého jedince jsou zásadní pro zvládání zátěžových situací. Výzkumní pracovníci se shodli, že základní dimenze osobnosti lze vysvětlit pomocí soustavy pěti faktorů. Tato pětidílná soustava se stala univerzální šablonou pro chápání struktury lidské osobnosti a obsahuje:

1. Extroverzi – srdečnost, družnost, asertivitu, čilost, vyhledávání vzrušení, pozitivní emoce.
2. Neuroticismus – napětí, nahněvanost, nepřátelství, deprese, rozpačitost, popudlivost, zranitelnost.
3. Svědomitost – schopnost, pořádkumilovnost, smysl pro povinnost, touha po úspěchu, sebeovládání, uvažování.
4. Přívětivost – důvěra, přímočarost, altruismus, poslušnost, skromnost, idealismus.
5. Otevřenost zkušenostem – představitivost, estetično, pocity, činy, nápady, hodnoty.

Je dokázána užitečnost této soustavy, která poskytuje rámec pro popis základních aspektů osobnosti. Tyto charakterové vlastnosti popisují strukturu osobnosti a dají se využít k vysvětlení lidského chování v různých situacích. (Arnold a kol., 2007)

Osobnost má v tomto kontextu jednu nebo více rolí v procesu stresu. Například úzkostliví lidé mohou být více vypjatí při situacích, které mohou vést k psychologickým či psychickým zdravotním problémům, hovoříme o přímém účinku na výsledek stresu. Někteří lidé jsou více ovlivněni než jiní s ohledem na jejich pracovní situaci, například pro extroverta může být sociálně izolovaná práce více stresující než pro introverta. Lidé s vysokou potřebou řízení se mohou obávat omezení své autonomie a vnímat ji jako nižší, než tomu je ve skutečnosti. (Arnold a kol., 2007)

2.2.4.1. Osobnost typu A a B

Tato teorie je založena na vztahu mezi určitými osobnostními vzorci chování a výskytem určitých specifických onemocnění. Teorie osobnostních typů A a B byla vytvořena americkými kardiology Meyerem Friedmanem a Rayem H. Rosenmanem v roce 1974. Vymezuje dva základní osobnostní typy, přičemž dle doktora Friedmana se typ A vyznačuje chronickou snahou dosáhnout mnoha špatně definovaných cílů v co nejkratší možné době. Má tendenci ke vzniku koronárních onemocnění. Osobnost typu A by lze charakterizovat slovy ambiciózní, soutěživá až agresivní, netrpělivá, nedůtklivá, s pocitem neustálé časové tísně, je workoholik, odklonění od práce vnímá negativně, má sklon k úzkosti, která navozuje stres. Oproti tomu lidé s osobnostním typem B jsou klidní, vyrovnaní, trpěliví a rozvášní. Typ B je méně ohrožen stresem a případné těžké životní období zvládá lépe než typ A. V případě osobnostního typu A se často jedná o osoby úspěšné, dosahující výborných pracovních výsledků, také osoby typu B chtějí něčeho dosáhnout, avšak ne za každou cenu. (Bártová, 2011)

2.2.5. Vztahy v práci

Selye předpokládal, že učit se žít s ostatními lidmi je jeden z nejvíce stresujících aspektů života a to i navzdory skutečnosti, že většina lidí sociální vztahy a kontakty alespoň někdy hledá. (Arnold a kol., 2007)

V zaměstnání existují tři kritické vztahy, vztahy s nadřízenými, podřízenými a s kolegy. Vztahy na pracovišti se významně podílejí na vytváření či snižování stresu. (Arnold a kol., 2007)

Důležitým předpokladem dobrých vztahů na pracovišti je vzájemná spolupráce, kdy se sleduje společný cíl, ke kterému směřují zaměstnanci společně, na rozdíl od soupeření, případně manipulace. Spolupráce je charakteristická zejména dobrou, kvalitní komunikací mezi účastníky, jejich vzájemná důvěra, snaha po vzájemné pomoci, účastníci nejsou soupeři, ale partneři, v jednáních spolupracujících jsou přítomny časté vzájemné rozhovory, dialogy, zaměstnanci vnímají zadané úkoly, jako společné. (Křivohlavý, 1995)

2.2.6. Vývoj kariérního postupu

Zaměstnanci trpící kariérním stresem vykazují vysokou míru nespokojenosti, mobilitu při zaměstnání, vyhoření, špatné výsledky v práci, menší efektivitu mezilidských vztahů v práci a další. (Arnold a kol., 2007)

„Kariéra je sled pracovního zařazení ve spojení se zaměstnáním, aktivitami a zkušenostmi, se kterými se osoba setkala.“ (Arnold a kol., 2007)

Plánování kariéry a povyšování zaměstnanců s ohledem na jejich schopnosti je jedním z důležitých nástrojů organizace při eliminování stresu na pracovišti. Takovéto plánování předchází nevhodnému povyšování zaměstnanců, případně také neumožnění kariérního růstu, což může snížit efektivnost zaměstnance a tím ohrozit výkon celé organizace. (Amstrong, 2007)

2.2.7. Kultura organizace

Kulturu organizace tvoří hodnoty, předpoklady a normy, které sdílejí členové organizace, klima je dáno vnímáním fungování organizace zaměstnanci. Stres může nastat, pokud je zaměstnanec v neshodě s kulturou či klimatem organizace, například pokud osoba vnímá, že jednání organizace je nečestné, nepředvídatelné a že sám zaměstnanec nemá možnost toto ovlivnit. Postrádá pocit sounáležitosti a uspokojení z práce. (Arnold a kol., 2007)

Význam kultury uvedli Furnahm a Gunter: „Kultura představuje „tmel společnosti“ a plodí pocity „to jsme my“, čímž působí proti procesům diferenciaci, které jsou nevyhnutelnou součástí života organizace. Kultura organizace nabízí sdílený systém významů, který je základem komunikace a vzájemného pochopení. Jestliže tyto funkce nejsou plněny uspokojujícím způsobem, může kultura efektivně oslabovat efektivnost organizace.“ (Amstrong, 2007)

2.2.8. Propojení domova a práce

Stres v práci může být podmíněn i faktory mimo pracoviště jako důsledek konfliktu propojení práce a domova, kdy konflikt může být v jednom či obou směrech. Jelikož rozdílnost v hodnotách a postojích vyžadovaných v jedné oblasti se mohou lišit či střetávat s hodnotami, postoji či chováním v oblasti druhé. V důsledku toho dochází k deficitu energie rolí v druhé oblasti. Konflikt založený na energii může mít za následek zvýšenou únavu, vyčerpání a podrážděnost. Konflikt založený hodnotově může vést ke ztrátě sebeurčení či odcizení. (Arnold a kol., 2007)

Důležitým faktorem při zvládání stresu je sociální opora dodávající sílu člověku bojujícímu se stresem, z okruhu lidí blízkých, zejména z primární sociální skupiny, rodiny, ale i ze společenství pracovníků, kteří jsou připraveni pomoci jedinci v těžké životní situaci. (Ulrichová, 2012).

2.3. Zvládání stresu na pracovišti

Vedle vnitřních faktorů, jako jsou například špatné pracovní podmínky, dlouhá pracovní doba, práce na směny či pracovní přetížení, patří mezi nejběžnější zdroje stresu v práci také role v organizaci, vztahy v práci, vývoj kariéry, firemní kultura, propojení domova a práce. (Arnold a kol., 2007)

Se stresem je možné se vypořádat, jak již bylo uvedeno, útekem či únikem, někdy také problém zmizí sám. Paulík rozlišuje mezi obrannou reakcí a copingovými strategiemi, kdy se jedná o aktivní a vědomý způsob zvládání stresu. Odlišnosti obranných a zvládacích mechanismů znázorňuje následující tabulka. (Paulík, 2010)

Tabulka 2- Obranné a zvládací reakce

Obranné reakce	Copingové strategie
Obsahují implicitní reakce.	Obsahují explicitní reakce.
Aktivovány intrapsychicky.	Aktivovány prostředím, okolnostmi.
Obtížněji pozorovatelné.	Snadněji pozorovatelné.
Jedinec si je někdy ani neuvědomuje.	Jedinec je ovládá vůlí.
Determinovány osobnostními rysy.	Determinovány osobnostně i situačně.
Základem je instinktivní chování.	Základem jsou kognitivní procesy.
Nepředchází zhodnocení situace.	Předchází zhodnocení situace i vlastních možností.
Výsledkem je automatické chování.	Výsledkem je promyšlené chování.

Zdroj: Paulík, 2010

Dle R.S. Lazaruse při copingových strategiích nejde o jednorázovou a automatickou reakci na stresor, ale o dynamický proces, který obsahuje volní i kognitivní komponenty. Začíná kognitivním zpracováním, které má dvě fáze:

- Primární hodnocení – odpověď na otázku: „Je pro mě podnět skutečně ohrožující?“
- Druhotné zhodnocení – „Zvládnou to? A jakými prostředky? (Heretik, 2007)

2.3.1. Přijetí a identifikace problému

Stěžejní je uvědomění si problému a jeho přijetí a to jak ze strany jednotlivce tak i organizace, jako projev moderního pracovního života a ne jako odraz nekompetentnosti jednotlivce či nedostatečnou snahu organizace o vytváření co nejoptimálnějších podmínek na pracovišti. (Arnold a kol., 2007)

Dalším důležitým krokem je zmapování stresorů na základě identifikace událostí se všemi souvislostmi, vč. zúčastněných osob, druhů situací, časového úseku, apod. Na základě vyhodnocení těchto informací lze vypracovat plán směřující k vyloučení či úpravě stresoru. Pokud nelze stresor změnit, je nezbytné situaci přijmout a zkoumat způsoby, jak s takovou situací bojovat. Ze strany organizace diagnostikovat na základě

provedení zaměstnaneckého průzkumu, podněty stresu spojené s výkonem práce a jejich monitorování. Poté nalézt možná řešení vedoucí ke zlepšení. (Arnold a kol., 2007)

2.3.2. Možnosti zaměstnavatele

Příčin stresu na pracovišti v dnešní době, kdy je kladen důraz na výkon, odpovědnost, plnění termínovaných úkolů, může být mnoho. Mezi možné způsoby eliminace stresu na pracovišti patří například vytvoření demokratické a nikoli autoritativní struktury rozhodování, podpora komunikace, akceptování různých stylů práce, uvážená, opatrná kritika, jednoznačné formulování pokynů a popisů práce, promíjení chyb, odstranění nudy z pracoviště, poděkování za vykonanou práci, přiměřená míra odpovědnosti, odstranění zbytečné administrativy, včasné rozpoznávání vyvstávajících problémů, nepodporování nezdravé soutěživosti, plánování termínu s cílem předcházení časové tísně a další. (Vobořilová, 2015)

Dobře vytvořené pracovní podmínky podporují duševní zdraví zaměstnanců a vedou ke snížení míry stresu na pracovišti. Možnosti zaměstnavatele pro zlepšování podmínek pracovního prostředí, které by vedly k eliminaci stresu při výkonu práce a zvýšení motivace pracovníků v konkrétní organizační jednotce je předmětem návrhové části bakalářské práce.

.

3. Shrnutí teoretické části

Stres je stav těla, které reaguje na nejrůznější podněty, stresory, kdy člověk mobilizuje své síly a schopnosti. Menší stresová zátěž jedince posiluje k větší výkonnosti a zvýšeným schopnostem, pro tělo není škodlivá na rozdíl od stresu nadměrného. Pojem stres lze vnímat v nejrůznějších kontextech a teoriích.

Stres je provázen řadou fyziologických, emocionálních i behaviorálních příznaků, které si člověk uvědomuje. K ohrožení zdraví dochází zejména při závažných životních událostech také v mimopracovním životě, například úmrtí v rodině, rozvodu či uvěznění. V pracovní oblasti například při ztrátě či změně zaměstnání. Vliv stresu na zdraví jedince je nepochybný, což dokládá také například Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů vydávaná Světovou zdravotnickou organizací.

Stres na pracovišti způsobují vedle fyzických podmínek i organizační faktory, mezi něž patří vztahy na pracovišti, kariérní růst, postavení jedince ve společnosti, vysoká míra odpovědnosti, nesprávné pochopení role na pracovišti. Stres může vyvolat nejen monotónním vykonávání nenáročných, stále se opakujících pracovních úkolů, kdy jsou výkonové možnosti zaměstnance nevyužity, tak i naopak přetížení způsobené například velkou odpovědností, vysokým informačním přetížením či stále se měnícími pracovními úkoly.

Odolnost vůči stresu je ovlivněna také faktory osobními, tvořené například emocionální stabilitou člověka, jeho rodinnými problémy, zdravotním stavem, frustrační tolerancí jedince, sebeúctou a dalšími.

PRAKTICKÁ ČÁST

4. Empirické šetření

4.1. Charakteristika věznice Plzeň

Věznice Plzeň je zřízena nařízením ministra spravedlnosti České republiky č. 4/1997, o zřízení vazebních věznic a věznic, Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky, Institutu vzdělávání Vězeňské služby České republiky a zotavoven Vězeňské služby České republiky, ke dni 1. listopadu 1997 podle ust. § 4 odst. 3) zákona číslo 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční strážci České republiky, jako jedna ze základních organizačních jednotek Vězeňské služby České republiky.

Věznice Plzeň je profilována jako věznice s ostrahou. Jsou zde rovněž zřízena oddělení s ostrahou se středním stupněm zabezpečení, oddělení s ostrahou s vysokým stupněm zabezpečení, oddíl specializovaný pro výkon trestu odsouzených s poruchou osobnosti a chování způsobenou užíváním návykových látek, oddělení se zvýšenou ostrahou a oddíl specializovaný pro výkon trestu odsouzených trvale pracovní nezařaditelných. Z důvodu zajištění výkonu vazby u obviněných mužů a žen, včetně mladistvých pro Krajský soud Plzeň a okresní soudy Domažlice, Klatovy, Plzeň-město, Plzeň-jih, Plzeň-sever, Rokycany a Tachov je ve Věznici Plzeň zřízeno zvláštní oddělení pro výkon vazby.

Věznice Plzeň je největší v ČR, počet příslušníků ve služebním poměru Vězeňské služby České republiky je 295 příslušníků uvnitř organizační jednotky Věznice Plzeň, civilní složka čítá aktuálně 190 zaměstnanců v zaměstnaneckém poměru. (Vězeňská služba České republiky)

Oddělení vězeňské stráže zahrnuje eskortní a strážní službu, specialisté odborného zacházení jsou speciální pedagogové, psychologové, sociální pracovníci a vychovatelé. Příslušníci VS ČR i civilní zaměstnanci musejí úzce spolupracovat, což vyžaduje zejména komunikační dovednosti, aby se eliminovaly interpersonální konflikty. Všichni zaměstnanci VS ČR v rámci pohovoru při výběrovém řízení absolvují psychologické šetření, příslušníci pak i testy fyzické zdatnosti. Výstupem psychologických testů je zjištění, zda má uchazeč dostatečnou odolnost vůči zátěžovým situacím v souvislosti

s výkonem povolání ve specifickém vězeňském prostředí. Z toho vyplývá, že zaměstnanci, kteří prošli tímto vstupním řízením, disponují určitou mírou schopností řešení obvyklých i neobvyklých situací. Tedy vedle zákonem daných podmínek pro přijetí do pracovního či služebního poměru je nezbytné splnění kritéria psychické způsobilosti. Na základě tohoto lze předpokládat u pracovníků ve vězeňství obecně vyšší odolnost vůči stresu. Po absolvování vstupního řízení následuje další povinné vzdělávání v tzv. nástupním kurzu se zaměřením výuky dle konkrétní pracovní pozice, na niž byl zaměstnanec přijat. Náplní nástupního kurzu je služební příprava, základy práva, pedagogiky, sociologie, psychologie. U příslušníků VS ČR také fyzická a bojová příprava. Celý kurz je zaměřen na znalosti a dovednosti využitelné pro penitenciární praxi.

4.2. Cíl práce

Cílem práce v teoretické části je vymezení problematiky a kontextu stresu na pracovišti. Empirická část je zaměřena na zmapování hlavních stresorů, se kterými se setkávají na pracovišti příslušníci Vězeňské služby ČR ve Věznici Plzeň a porovnání se zaměstnanci Vězeňské služby v civilním poměru na různých úrovních organizační jednotky za použití dotazníkového šetření. Pro analýzu stresorů u obou skupin zaměstnanců Vězeňské služby České republiky je použit pro tento účel konstruovaný dotazník. Pro hodnocení míry psychické zátěže na pracovišti je použit Meisterův dotazník, který obsahuje deset otázek s pětistupňovou hodnotící škálou. Jedná se o standardizovaný dotazník pro hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníka. Vyhodnocení lze provést dle faktorů či jednotlivých položek. V práci jsem se rozhodl pro hodnocení dvou skupin respondentů a tyto následně porovnat. Výstupy zjištěné z dotazování standardizovaného i nestandardizovaného dotazníku jsou zpracovány do tabulek a názorných grafů.

Výzkumný problémem je analýza stresorů příslušníků vězeňské služby a jejich porovnání s příčinami stresu spojených s výkonem práce u civilních zaměstnanců Vězeňské služby České republiky ve Věznici Plzeň a vyhodnocení a porovnání míry psychické zátěže na pracovišti u obou skupin zaměstnanců.

4.3. Výzkumné otázky:

1. Jaké jsou nejčastější příčiny stresu na pracovišti?
2. Rozdílné druhy stresorů příslušníků a civilních zaměstnanců Vězeňské služby ČR?
3. Má zaměstnavatel možnost se aktivně podílet, vytvářením vhodných pracovních podmínek na snížení míry stresu na pracovišti?
4. Jaká bude odezva na psychickou zátěž u příslušníků i občanských zaměstnanců?

4.4. Ústřední hypotézy:

Hypotéza 1. Příslušníci vězeňské služby většinou vykazují jiné druhy stresorů než civilní zaměstnanci. (K ověření je použit dotazník č. 1, dotazník vlastní konstrukce.)

Hypotéza 2. Příslušníci vězeňské služby ve služebním poměru vykazují vyšší míru stresu než civilní zaměstnanci. (K ověření je použit standardizovaný Meisterův dotazník.)

Hypotéza 3. Vliv zaměstnavatele na zlepšování podmínek pracovního prostředí může pozitivně působit na zvládání stresových situací na pracovišti.

Hypotéza 4. Obě skupiny zaměstnanců vykazují stejně příznivou odezvu na psychickou zátěž.

Pro výzkum jsem zvolil metodu dotazníku, jelikož umožňuje v poměrně krátkém čase získat informace od velkého počtu respondentů, přičemž každý jedinec si může přizpůsobit čas pro vyplnění. Dotazník rovněž umožňuje získat data pro statistické zpracování. (Szachtová a kol., 2001)

Šetření probíhalo od 08. 02. 2021 do 05. 03. 2021. Dotazníky byly předloženy celkem 100 respondentům a to 50 respondentům v každé skupině. Celková návratnost dotazníků je 88 %, ze skupiny příslušníků VS ČR bylo vráceno 48 ks, u respondentů ve skupině občanských zaměstnanců odevzdalo řádně vyplněné dotazníky 40 respondentů.

4.5. Dotazník č.1 - nestandardizovaný dotazník

V empirickém šetření jsem, pro zmapování nejčastějších stresorů vyskytujících se na pracovišti u porovnávaných skupin zaměstnanců, použil nestandardizovaný

dotazník, vytvořený pro tento účel. Dotazník obsahuje deset uzavřených otázek, které jsou zaměřené na stresory na pracovišti, se čtyřstupňovou hodnotící škálou v rozmezí „ano“, „spíše ano“, „spíše ne“, „ne“.

Při sestavování dotazníku jsem vycházel z odborné literatury týkající se problematiky stresu na pracovišti, také z realizovaných rozhovorů se zaměstnanci obou skupin a mé dlouholeté praxe v profesi. Do služebního poměru k Vězeňské službě ČR ve Věznici Plzeň jsem byl přijat v roce 2010 jako strážný, poté strážný eskortní služby, od roku 2015 vykonávám funkci vrchního inspektora eskortní služby.

Dotazník jsem distribuoval osobně mezi kolegy v organizační jednotce Věznice Plzeň z důvodu vysvětlení cíle a účelu vyplnění, také pro případné zodpovězení dotazů oslovených respondentů.

Před zahájením vlastního dotazníkového šetření jsem provedl předběžnou studii. Pilotní výzkum byl realizován ve skupině deseti osob z řady mých nejbližších kolegů. Cílem bylo zjistit, zda jsou otázky v dotazníku správně a srozumitelně formulovány a zda jsou respondenti ochotni položené otázky zodpovědět. Tímto došlo k ověření realizovatelnosti dotazníkového šetření.

Cíl: Vytvořit přehled nejčastěji se vyskytujících stresorů, které ovlivňují pracovní činnost u příslušníků VS ČR a občanských zaměstnanců VS ČR a potvrzení či vyvrácení první hypotézy, tedy že příslušníci vězeňské služby budou vykazovat jiné druhy stresorů v porovnání s občanskými zaměstnanci vězeňské služby. Dále k potvrzení či vyvrácení úvahy o vlivu zaměstnavatele na eliminaci stresu na pracovišti prostřednictvím zlepšování pracovní podmínek, hypotézy třetí.

4.5.1. Zpracování výsledků dotazníku č.1

V následujícím grafickém a tabelární zpracování jsou zmapovány nejčastější stresory, vnímané zaměstnanci obou porovnávaných skupin.

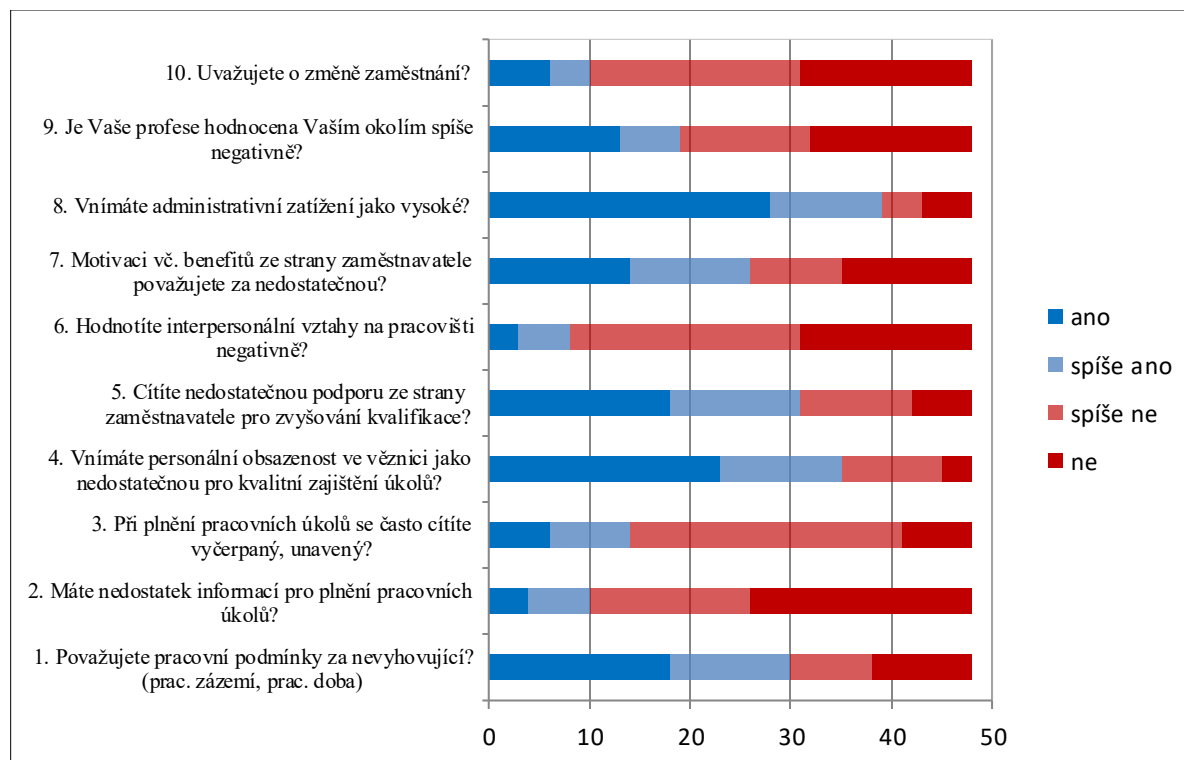
Tabulka 3 – Stresory u skupiny příslušníků VS ČR

Příslušníci VS ČR	ano	spíše ano	spíše ne	ne
1. Považujete pracovní podmínky za nevyhovující? (prac. zázemí, prac. doba)	18	12	8	10
2. Máte nedostatek informací pro plnění pracovních úkolů?	4	6	16	22
3. Při plnění pracovních úkolů se často cítíte vyčerpaný, unavený?	6	8	27	7
4. Vnímáte personální obsazenost ve věznicí jako nedostatečnou pro kvalitní zajištění úkolů?	23	12	10	3
5. Cítíte nedostatečnou podporu ze strany zaměstnavatele pro zvyšování kvalifikace?	18	13	11	6
6. Hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti negativně?	3	5	23	17
7. Motivaci vč. benefitů ze strany zaměstnavatele považujete za nedostatečnou?	14	12	9	13
8. Vnímáte administrativní zatížení jako vysoké?	28	11	4	5
9. Je Vaše profese hodnocena Vaším okolím spíše negativně?	13	6	13	16
10. Uvažujete o změně zaměstnání?	6	4	21	17

Zdroj: vlastní

Následující graf č. 1 znázorňuje počty odpovědí oslovených respondentů ze skupiny příslušníků VS ČR.

Graf 1 – Příslušníci VS ČR



Zdroj: vlastní

Z grafu vyplývá, že nejvýznamnější zátěží je administrativa spojená s výkonem pracovních úkolů, kladně odpovědělo 39 ze 48 dotázaných respondentů, což odpovídá 81 %. Jako další příčina stresu se ukázala nedostatečná personální obsazenost, kladně odpovědělo 35 dotázaných, tj. 73 %. Tento výsledek může být ovlivněn obdobím prováděného šetření v době pandemie COVID-19 a tím způsobené vyšší absence zaměstnanců z důvodu pracovní neschopnosti. Na otázku nevyhovujících pracovních podmínek odpovědělo kladně 30 z dotázaných respondentů, což odpovídá 63 %.

Tabulka číslo 4 uvádí počty odpovědí na jednotlivé otázky u skupiny občanských zaměstnanců VS ČR ve Věznici Plzeň.

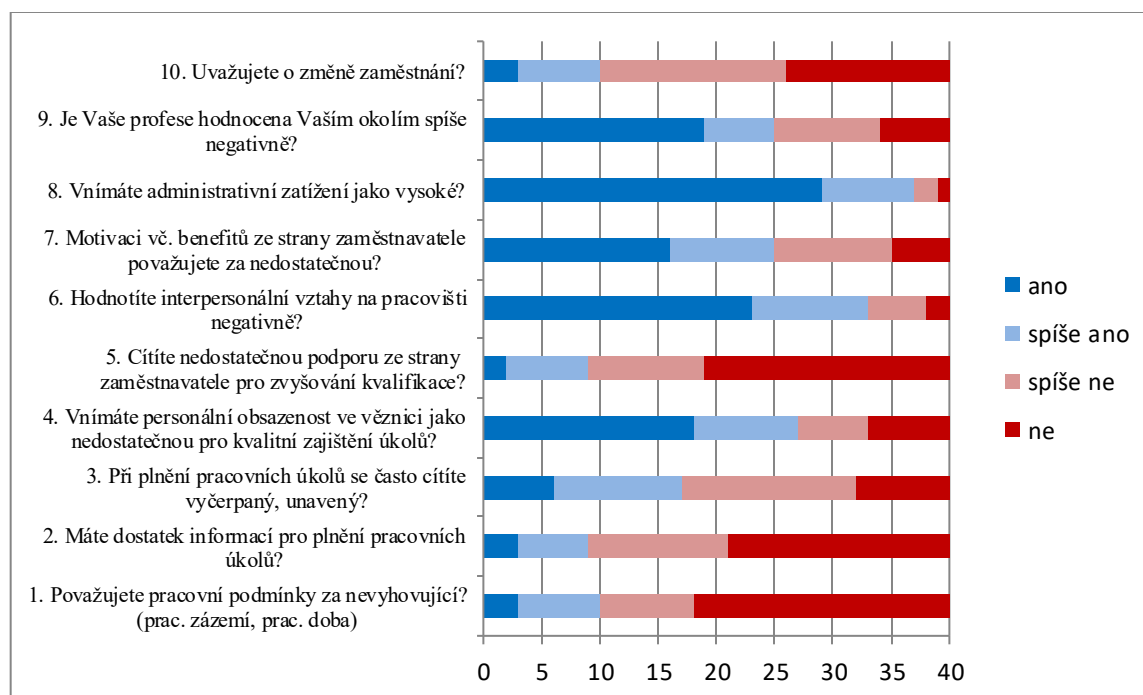
Tabulka 4 – Stresory u skupiny občanských zaměstnanců VS ČR

Občanští zaměstnanci	ano	spíše ano	spíše ne	ne
1. Považujete pracovní podmínky za nevyhovující? (prac. zázemí, prac. doba)	3	7	8	22
2. Máte dostatek informací pro plnění pracovních úkolů?	3	6	12	19
3. Při plnění pracovních úkolů se často cítíte vyčerpaný, unavený?	6	11	15	8
4. Vnímáte personální obsazenost ve věznici jako nedostatečnou pro kvalitní zajištění úkolů?	18	9	6	7
5. Cítíte nedostatečnou podporu ze strany zaměstnavatele pro zvyšování kvalifikace?	2	7	10	21
6. Hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti negativně?	23	10	5	2
7. Motivaci vč. benefitů ze strany zaměstnavatele považujete za nedostatečnou?	16	9	10	5
8. Vnímáte administrativní zatížení jako vysoké?	29	8	2	1
9. Je Vaše profese hodnocena Vaším okolím spíše negativně?	19	6	9	6
10. Uvažujete o změně zaměstnání?	3	7	16	14

Zdroj: vlastní

Následující graf č. 2 znázorňuje výsledky odpovědí oslovených respondentů ze skupiny občanských zaměstnanců VS ČR uvnitř organizační jednotky Věznice Plzeň.

Graf 2 – Občanští zaměstnanci VS ČR



Zdroj: vlastní

Z grafu vyplývá, že také u respondentů ze skupiny civilních zaměstnanců je nejvýznamněji zastoupeno vysoké administrativní zatížení, kladně odpovědělo 37 ze 40 dotázaných respondentů, což odpovídá 93 %. Jako další příčinu stresu označili respondenti této skupiny špatné vztahy na pracovišti, kladně odpovědělo 33 dotázaných, což odpovídá 83 %. Třetím nejvýraznějším stresorem je v této skupině zaměstnanců vnímáno negativní povědomí o vykonávané profesi, kladně odpovědělo 25 ze 40 dotázaných respondentů, což odpovídá 63 %.

4.5.2. Shrnutí výsledků dotazníku č.1

V následující tabulce č. 5 jsou v sestupném pořadí uvedeny nejvýznamnější zdroje pracovní zátěže u příslušníků a zaměstnanců VS ČR ve Věznici Plzeň.

Tabulka 5

	Příslušníci	Občanští zaměstnanci
1	Vysoké administrativní zatížení	Vysoké administrativní zatížení
2	Nedostatečná personální obsazenost	Vztahy na pracovišti
3	Nevyhovující pracovní podmínky	Negativní mínění o profesi
4	Negativní mínění o profesi	Nedostatek informací potřebných pro plnění úkolů
5	Podpora zaměstnavatele pro zvyšování kvalifikace	Nevyhovující pracovní podmínky
6	Nedostatek informací potřebných pro plnění úkolů	Úvahy o změně zaměstnání
7	Motivace, benefity	Podpora zaměstnavatele pro zvyšování kvalifikace
8	Úvahy o změně zaměstnání	Nedostatečná personální obsazenost
9	Vztahy na pracovišti	Vyčerpanost, únava
10	Vyčerpanost, únava	Motivace, benefity

Zdroj: vlastní

Administrativní zatížení je shodně nejvýznamnějším zdrojem zátěže při práci u obou skupin. Následující pořadí je již u porovnávaných skupin zaměstnanců rozdílné, u první skupiny respondentů, příslušníků VS ČR, jsou dalšími nejčastějšími stresory v práci nedostatečná personální obsazenost a pracovní podmínky.

U skupiny občanských zaměstnanců jsou nejčastějšími stresory po nadměrné administrativní zátěži interpersonální konflikty a následuje negativní pohled okolí na vykonávanou profesi.

Hypotéza 1.: Příslušníci vězeňské většinou vykazují jiné druhy stresorů než civilní zaměstnanci.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že příslušníci vězeňské služby většinou vnímají odlišné druhy stresorů než občanští zaměstnanci, až na nevýznamnější stresor, který je u obou skupin shodný, tím došlo k potvrzení hypotézy č. 1.

Hypotéza 3.: Vliv zaměstnavatele na zlepšování podmínek pracovního prostředí může pozitivně působit na zvládání stresových situací na pracovišti.

Dotazníkovým šetřením byly zjištěny prvky a oblasti, ve kterých zaměstnavatel může ovlivnit míru stresu na pracovišti. Jedná se zejména o oblast pracovního zázemí, včetně pracovních podmínek a administrativního zatížení, motivování zaměstnanců, dále pak v oblasti odborného rozvoje a budování pozitivního povědomí o společnosti. Tím byla potvrzena hypotéza č. 3. Této problematice je věnována návrhová část bakalářské práce.

4.6. Dotazník č. 2 – Meisterův dotazník

Meisterův dotazník byl vytvořen v roce 1975 W. Meisterem. V letech 1976 až 1984 byl ověřován hygienickou službou ČR. Jedná se o standardizovaný dotazník s vysokou spolehlivostí. (Hladký, Žídková, 1999)

4.6.1. Údaje o respondentech

S ohledem na specifické vězeňské prostředí, jsou u Vězeňské služby České republiky ve Věznici Plzeň, v přímém kontaktu s vězňenými osobami zaměstnání převážně muži, jsou oslovenými respondenty pro tento dotazník pouze zaměstnanci mužské populace. Z tohoto také vycházím při vyhodnocení získaných dat. Dotazník obsahuje 10 otázek s pětistupňovou hodnotící škálou. Vyhodnocení je zaměřeno na celé skupiny, přičemž respondenti jsou rozděleni na skupinu příslušníků VS ČR a odborných zaměstnanců VS ČR uvnitř organizační jednotky Věznice Plzeň.

4.6.2. Postup

Vyhodnocení Meisterova dotazníku lze provést dvěma způsoby, podle položek a podle faktorů. Vyhodnocení dle faktorů je provedeno na základě tří stanovených faktorů: I. přetížení, II. jednostrannost, monotonie, III. nespecifický faktor, které jsou uvedeny v tabulce č. 6, přičemž jednotlivé faktory jsou složeny z jednotlivých otázek, položek. (Hladký, Žídková, 1999)

Tabulka 6

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

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

Pro skupinové hodnocení se použijí aritmetické průměry sledovaných faktorů a také hrubého skóru.

V následující tabulce, (tabulka č. 7) jsou uvedeny aritmetické průměry a kritické hodnoty pro muže a ženy, které byly získány a zpracovány hygienickou službou pro ženy a muže v české populaci. S ohledem k tomu, že respondenti jsou pouze muži, budeme pracovat s hodnotami stanovenými pro mužskou populaci.

Tabulka 7 – Aritmetické průměry, směrodatné odchylky a kritické hodnoty

Faktor	Název faktoru	Ženy			Muži		
		\bar{x}	s.d.	Krit. H.	\bar{x}	s.d.	Krit. H.
I.	Přetížení	8,4	3,2	10	10,6	3,0	12
II.	Monotonie	7,6	3,0	9	6,4	3,2	8
III.	Nespecifický faktor	11,7	4,4	14	10,3	4,1	12
HS	Hrubý skór	25,0	8,1	29	22,9	6,4	26

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

Hodnocení zatěžujících faktorů vychází z překročení kritických hodnot mediánu, které uvádí tabulka č. 8. Práce je hodnocena negativně u těch položek, u nichž zjištěný medián překračuje kritickou hodnotu.

Tabulka 8 – Stanovené kritické hodnoty mediánu

Číslo položky	Otázka	Kritická hodnota mediánu	Začlenění do faktoru
1.	Časová tíseň	3,0	I.
2.	Malé uspokojení	25,	II.
3.	Vysoká odpovědnost	3,0	I
4.	Otupující práce	2,5	II.
5.	Problémy a konflikty	2,5	I.
6.	Monotonie	2,5	II.
7.	Nervozita	3,0	III.
8.	Přesycení	3,0	III.
9.	Únava	3,0	III.
10.	Dlouhodobá únosnost	2,5	III.

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

Pro zařazení celé skupiny do stupně zátěže se vychází z faktorových skóre, kdy se sečtou mediány jednotlivých faktorů, poté nastává jeden z možných případů:

- 1) V případě, že faktor I. má nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor II., přičteme k němu součet středních hodnot faktoru III., tedy I.+III. Vyhodnotí se stupeň a tomu odpovídající zátěžová tendence.

Tabulka 9

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

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

- 2) Má-li faktor II. Nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor I., sečtou se součty středních hodnot II.+III. a určí se odpovídající zátěžová tendence.

Tabulka 10

Jestliže je součet:	Stupeň	Zátěžová tendence
7 – 21	1	
22 – 26	2	k monotonii
27 - 35	3	k monotonii

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

- 3) Je-li rozdíl mezi faktory I. a II. Menší než 2 body, sečtou se součty středních hodnot všech faktorů, I.+II.+III. a stanoví se odpovídající zátěžová tendence.

Tabulka 11

Jestliže je součet:	Stupeň	Zátěžová tendence
10 – 26	1	
27 – 32	2	k přetížení i monotonii
33 - 50	3	k přetížení i monotonii

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

Podle následující uvedené klasifikace psychické zátěže se provede konečné zařazení.

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

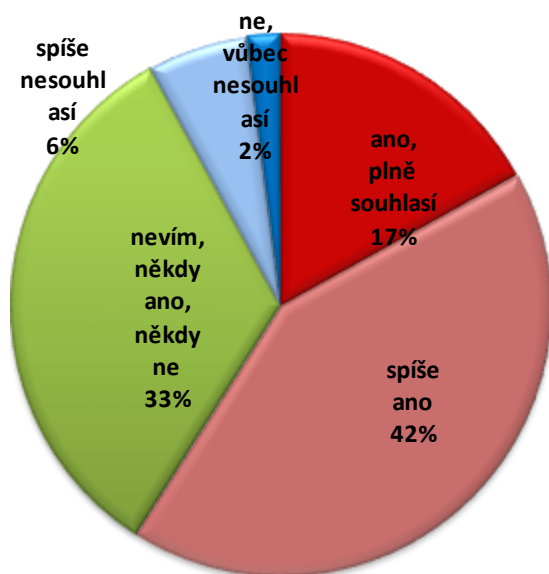
Klasifikace psychické zátěže a její porovnání u obou cílových skupin pro potvrzení či vyvrácení hypotéz, že příslušníci vězeňské služby vykazují jiné druhy stresorů a vyšší míru stresu než civilní zaměstnanci v organizační jednotce Věznice Plzeň, k ověření byl použit Meisterův dotazník.

Výsledky šetření a jejich vyhodnocení je zpracováno statistickou metodou, interpretace dat prezentována formou tabulek a grafů.

4.6.3. Vyhodnocení jednotlivých otázek

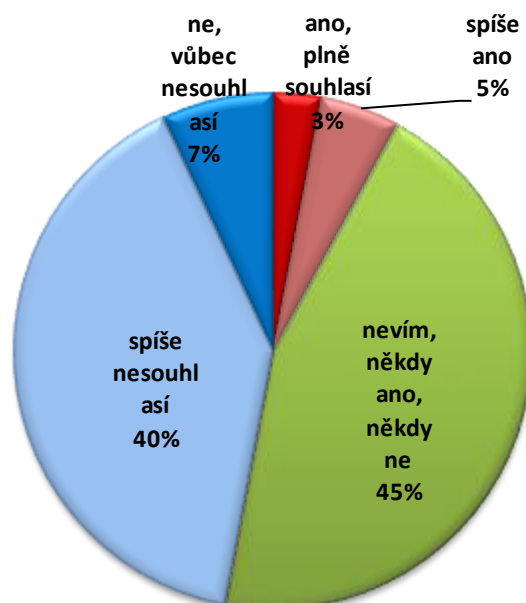
Otázka č. 1 Při práci se často dostávám do časové tísně

Graf 3: Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 4: Občanští zaměstnanci



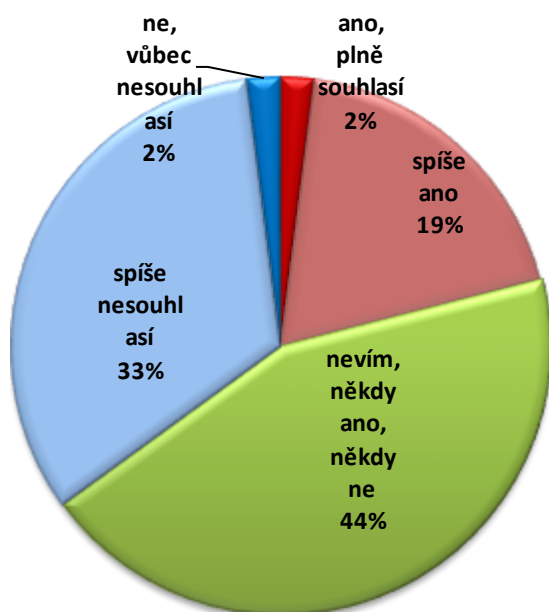
Zdroj: vlastní

Z grafů vyplývá, že 49 % respondentů ze skupiny příslušníků má pocit časové tísně při výkonu své činnosti. Tento výsledek se jeví jako negativní. V návrhové části bude na tento aspekt zaměřena možnost zlepšení ze strany zaměstnavatele. Pouze 8 % dotázaných odpovědělo negativně.

Naopak, občanští zaměstnanci pocítují časovou tíseň pouze v 8 % dotázaných. Příčinu lze spatřovat v možnosti korigování množství a priorit pracovních úkolů vyplývajících z výkonu specializované odborné činnosti.

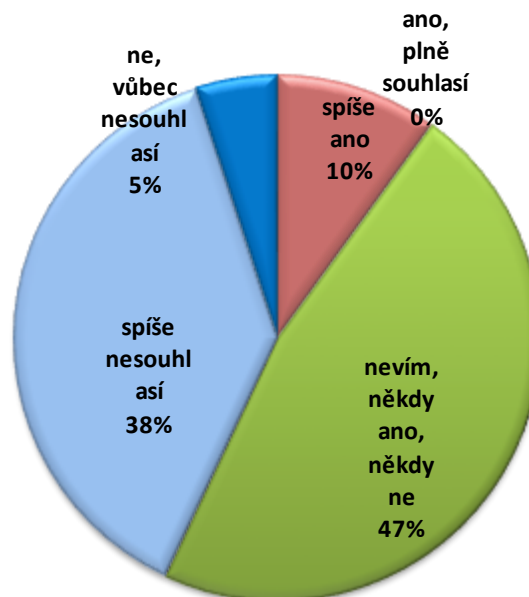
Otázka č. 2 Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad

Graf 5: Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 6: Občanští zaměstnanci

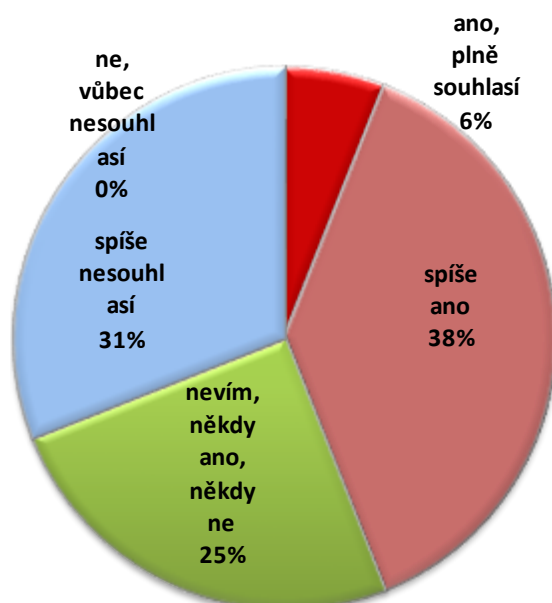


Zdroj: vlastní

Zde grafy č. 5 a 6. znázorňují podobné výsledky odpovědí obou porovnávaných skupin respondentů na tuto otázku, přičemž plně práce neuspokojuje pouze 2% příslušníků, a spíše neuspokojuje 19 % z nich. U občanských zaměstnanců plně neuspokojuje žádného z respondentů, spíše neuspokojuje 10 % z oslovených. Tento výsledek lze hodnotit jako pozitivní.

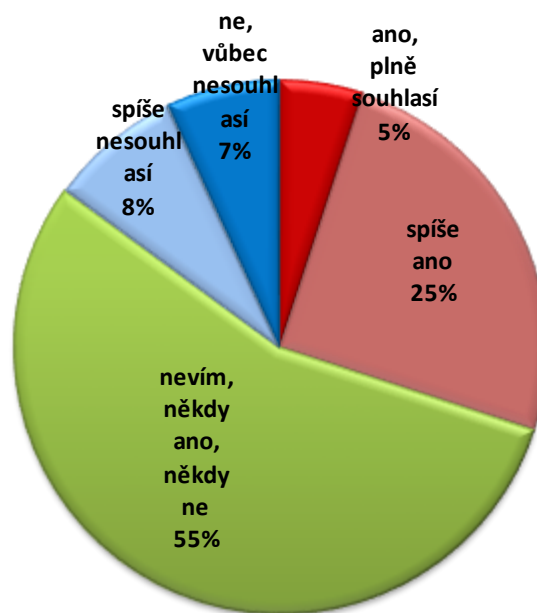
Otázka č. 3 Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky

Graf 7: Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 8: Občanskí zaměstnanci

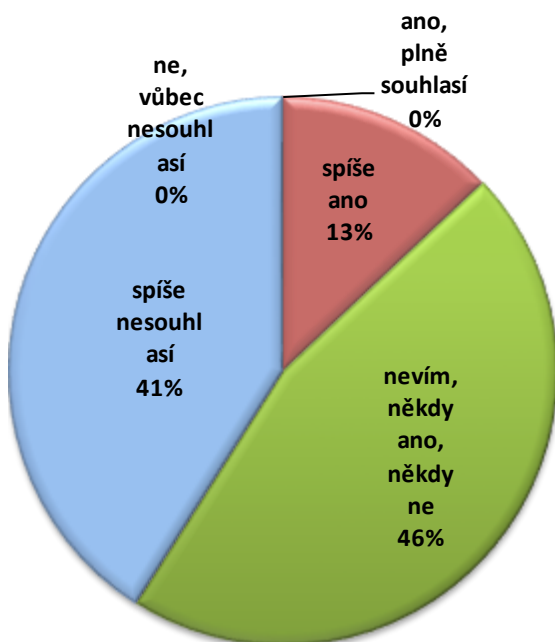


Zdroj: vlastní

Vysokou odpovědnost vnímá při výkonu své profese 42 % dotázaných příslušníků a 30 % občanských zaměstnanců, naopak vysokou odpovědnost jako zatěžující nepocítuje při výkonu práce 31 % ve skupině příslušníků a 15 % z dotázaných respondentů ze skupiny občanských zaměstnanců.

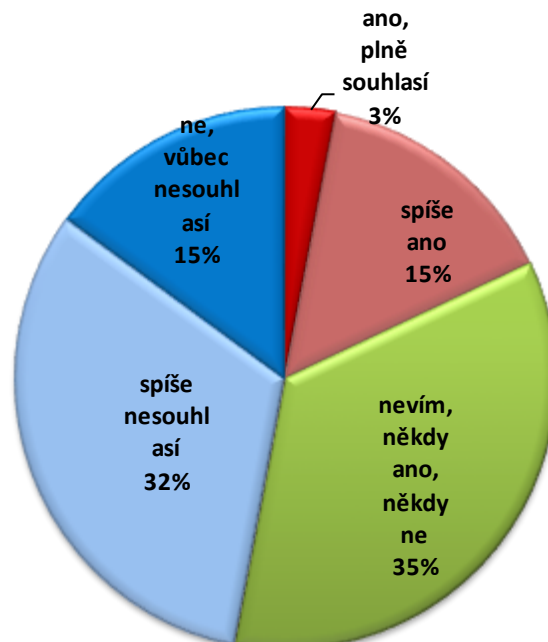
Otázka č. 4 Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující

Graf 9 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 10 Občanští zaměstnanci

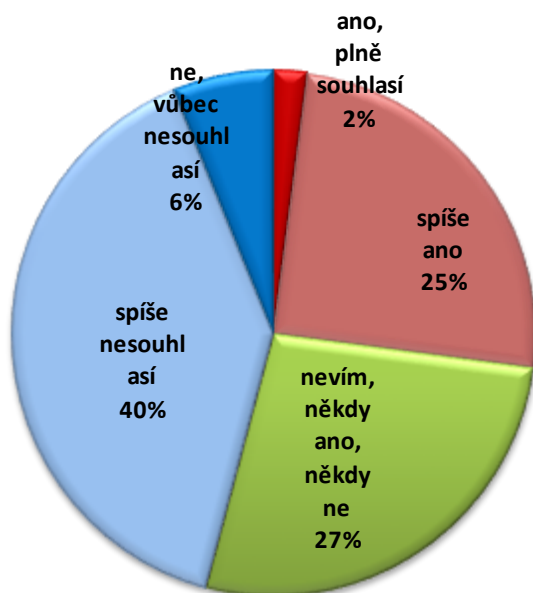


Zdroj: vlastní

Z odpovědi na tuto otázku vyplývá, že 41 % respondentů ze skupiny příslušníků a 37 % respondentů ze skupiny občanských zaměstnanců vnímají práci jako poměrně zajímavou, což je velmi pozitivní také s ohledem k tendenci profese zaměstnanců v nápravných zařízeních jako jednou z více ohrožených syndromem vyhoření. (Křivohlavý, 1998). Ve skupině příslušníků žádný z dotázaných respondentů ne zvolil odpověď „ne, vůbec nesouhlasí“. Jako málo zajímavou svoji práci ohodnotilo odpovědí „spíše ano“ pouze 13 % respondentů příslušníků a 18 % respondentů občanských zaměstnanců.

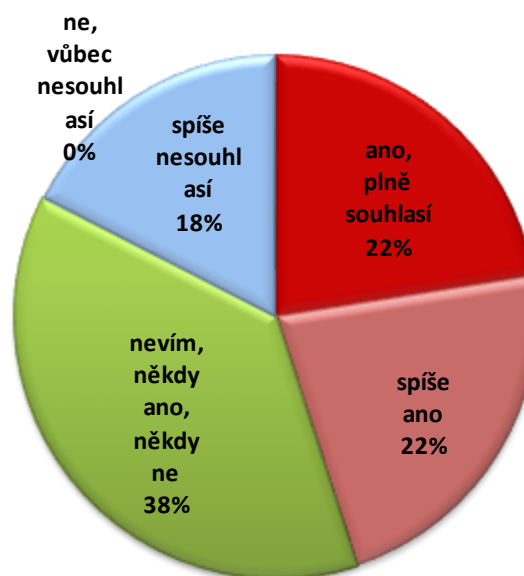
Otázka č. 5 V práci mám často konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby

Graf 11 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 12 Občanští zaměstnanci

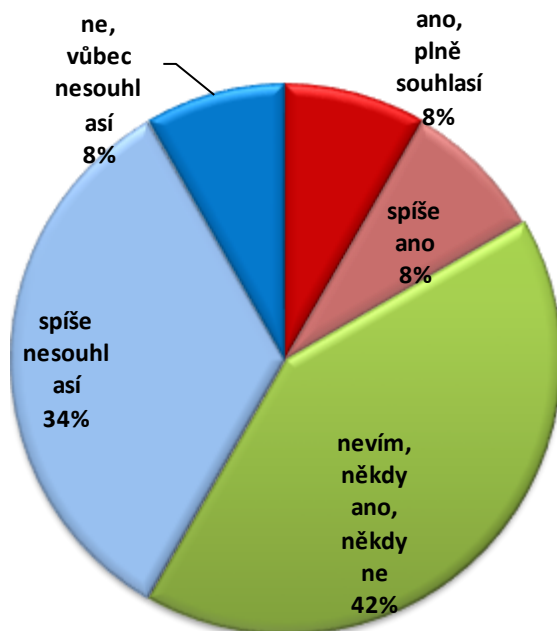


Zdroj: vlastní

Z grafů vyplývá značný rozdíl porovnávaných skupin v oblasti konfliktů na pracovišti, u příslušníků se vyskytují v menší míře oproti občanským zaměstnancům, kteří jako konfliktní vztahy na pracovišti uvádí ve 44 % dotázaných respondentů, zatímco u příslušníků vnímá pracovní prostředí jako konfliktní jen z 27 % dotázaných, 46 % dotázaných ze skupiny příslušníků konflikty a problémy na pracovišti nepocítují jako zátěžové. Ve skupině občanských zaměstnanců žádný z respondentů nezvolil odpověď „ne, vůbec nesouhlasí“.

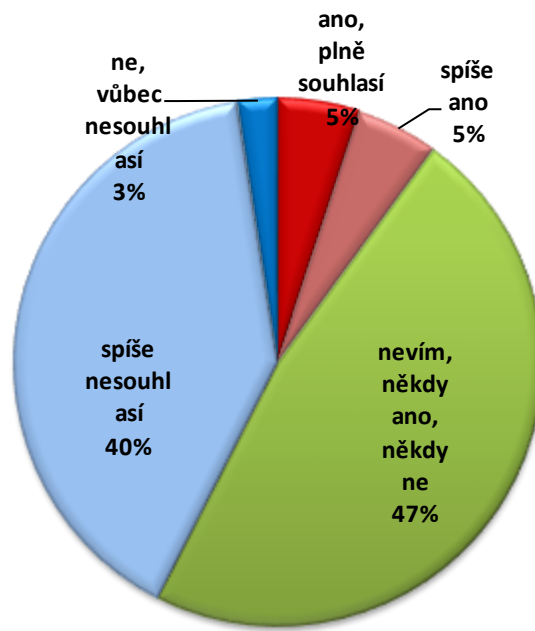
Otázka č. 6 Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje

Graf 13 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 14 Občanští zaměstnanci

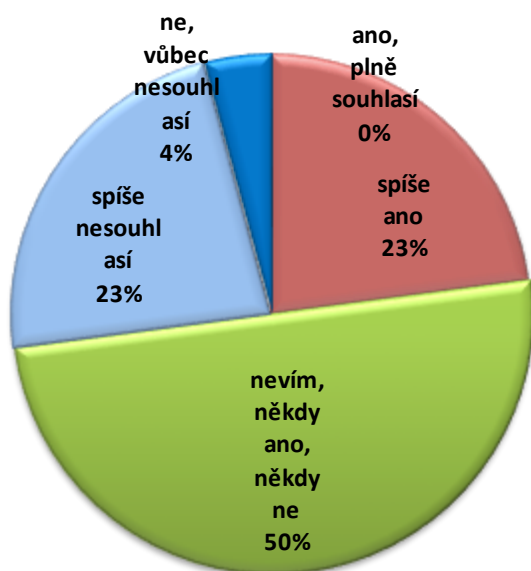


Zdroj: vlastní

Na tuto otázku dopověděli respondenti obou skupin téměř shodně, kdy 42 % příslušníků a 43 % respondentů ze skupiny občanských zaměstnanců nemají pocit jednotvárnosti vykonávaných úkolů a nemají problémy s udržením pozornosti. Monotónnost na pracovišti vnímá 16 % respondentů ze skupiny příslušníků a pouze 10 % ze skupiny občanských zaměstnanců.

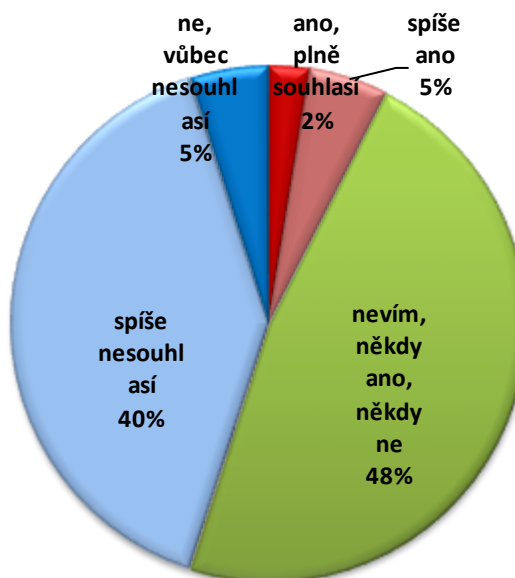
Otázka č. 7 Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost

Graf 15 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 16 Občanští zaměstnanci

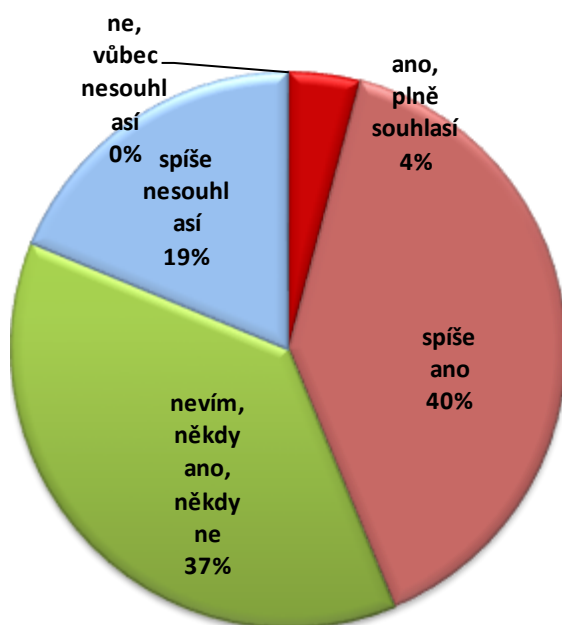


Zdroj: vlastní

Nervozita zatěžuje poměrně nízké procento dotázaných respondentů u obou skupin, u příslušníků se jedná o 23 %, u občanských zaměstnanců pouze 7 %. Polovina z dotázaných respondentů v obou skupinách zvolili odpověď „nevím, někdy ano, někdy ne“. Negativně na tuto otázku odpověděli ve skupině příslušníků v 27 % a 45 % ve skupině občanských zaměstnanců.

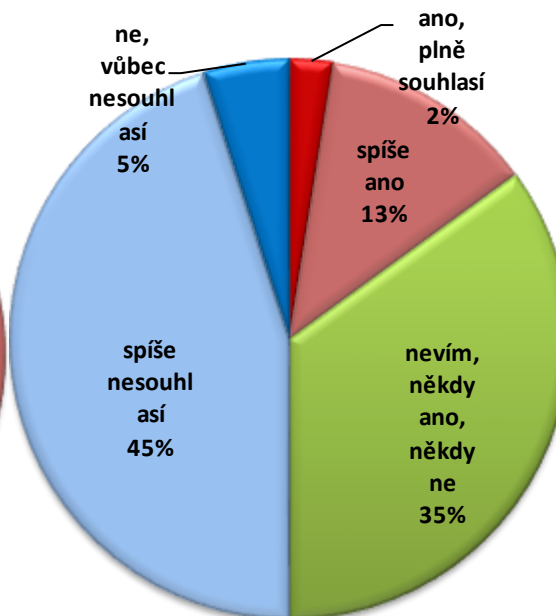
Otázka č. 8 Po několika hodinách mám práce tolik dost, že bych chtěl dělat něco jiného

Graf 17 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 18 Občanští zaměstnanci

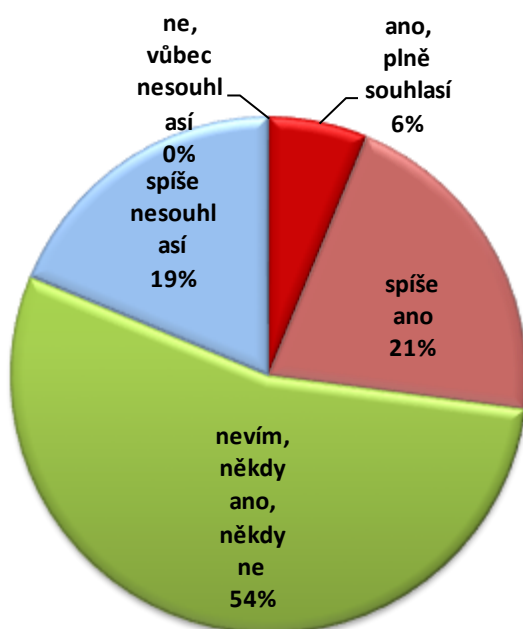


Zdroj: vlastní

Až 44 % dotázaných příslušníků by uvítalo změnu pracovního zaměření, na rozdíl od občanských zaměstnanců, kteří na tuto otázku odpověděli kladně pouze v 15 % z dotázaných. Z grafů je zřejmá vysoká rozdílnost odpovědí u porovnávaných skupin. Ve skupině příslušníků žádný z dotázaných neodpověděl „ne, vůbec nesouhlasí“, spíše nesouhlasí“ zvolilo 19 % z této skupiny. Občanští zaměstnanci odpověděli negativně na tuto otázku až v 50%.

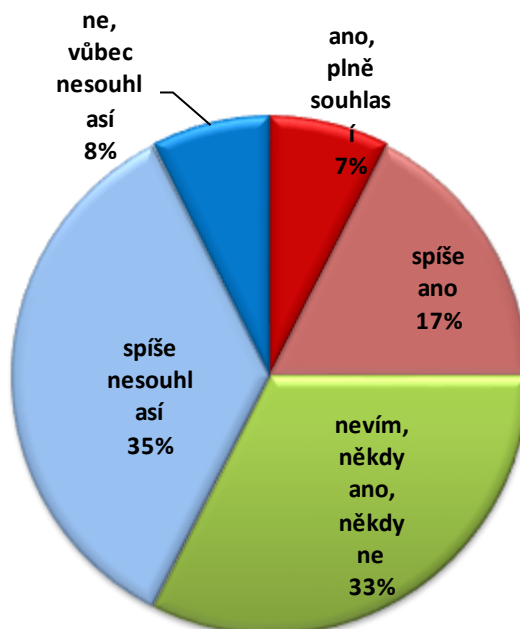
Otázka č. 9 Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost

Graf 19 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 20 Občanští zaměstnanci

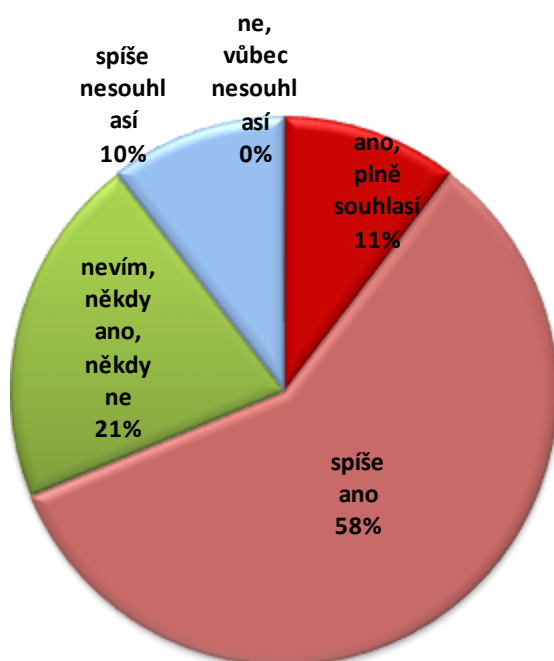


Zdroj: vlastní

Jako psychicky náročné vnímá plnění svých pracovních úkolů čtvrtina respondentů u obou skupin, zde jsou kladné odpovědi v téměř shodném množstevním zastoupení. Naopak pouze 19 % respondentů ze skupiny příslušníků odpovědělo, že „spíše nesouhlasí“, odpověď „vůbec nesouhlasí“ nezvolil žádný. Oproti 43 % respondentů ze skupiny občanských zaměstnanců, kteří únavu z psychicky náročné práce nepocítují.

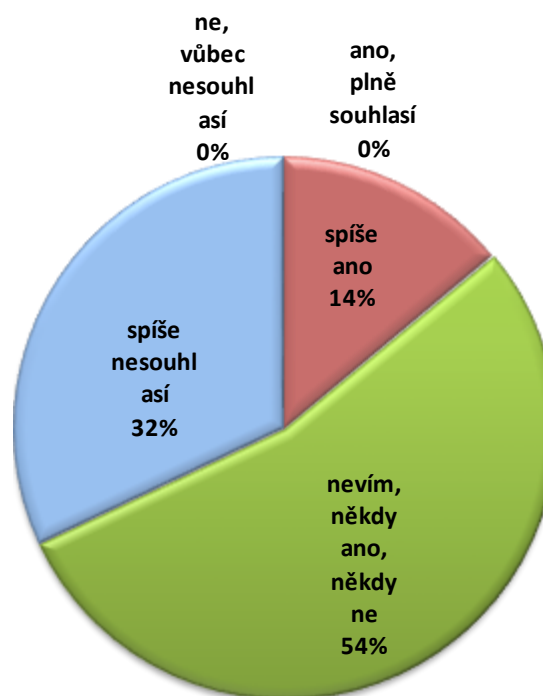
Otázka č. 10 Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností

Graf 21 Příslušníci



Zdroj: vlastní

Graf 22 Občanští zaměstnanci



Zdroj: vlastní

Z grafického znázornění odpovědi na otázku stejné výkonnosti po léta, je zřejmý logický výsledek, tedy že příslušníci pociťují pokles výkonnosti úměrně s délkou vykonávané profese ve vysoké míře 69 % oslovených respondentů. Psychickou náročnost s poklesem výkonnosti z řad občanských zaměstnanců pociťuje pouze 14 % dotázaných respondentů, odpověď ano, plně souhlasí, nezvolil žádný z respondentů ve skupině občanských zaměstnanců.

Pro vyhodnocení podle jednotlivých položek se vychází z překročení kritických hodnot mediánu. Pokud zjištěný medián překračuje kritickou hodnotu, které jsou uvedeny v tabulce č. 12, je práce hodnocena negativně, kladně je práce hodnocena v případě, kdy zjištěný medián kritické hodnoty nedosahuje.

Tabulka 12 – Porovnání zjištěných mediánů obou skupin s kritickými hodnotami

Číslo položky	Otázka	Kritická hodnota mediánu	Mediány ve skupině Příslušníci	Mediány ve skupině Občanští zaměstnanci
1.	Časová tíseň	3,0	4	3
2.	Malé uspokojení	2,5	3	3
3.	Vysoká odpovědnost	3,0	3	3
4.	Otupující práce	2,5	3	3
5.	Problémy a konflikty	2,5	3	3
6.	Monotonie	2,5	3	3
7.	Nervozita	3,0	3	3
8.	Přesycení	3,0	3	2,5
9.	Únava	3,0	3	3
10.	Dlouhodobá únosnost	2,5	4	3

Zdroj: vlastní

Z tabulky jsou zřejmé položky, u kterých zjištěné mediány překračují kritické hodnoty. U skupiny příslušníků došlo k největšímu překročení u položky dlouhodobé únosnosti a časové tísně. Překročení kritických hodnot u následujících položek: uspokojení z práce, otupující práce, konflikty a monotonie jsou u obou cílových skupin zaměstnanců shodné. Pod kritickou hodnotou vyšel pouze medián u otázky přesycení a to pouze u skupiny občanských zaměstnanců.

4.6.4. Vyhodnocení podle faktorů

V Meisterově dotazníku jsou stanoveny tři faktory zátěže – tabulka č. 13.

Pro vyhodnocení dle faktorů jsou stanoveny následující tři faktory zátěže: I. přetížení, II. – monotonie, III. – nespecifický faktor (stresová odezva). Pro skupinové hodnocení jsou použity aritmetické průměry sledovaných faktorů a hrubého skóru.

Tabulka 13

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

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

V následující tabulce č. 14 jsou uvedeny aritmetické průměry a kritické hodnoty, které byly zpracovány hygienickou službou pro muže a ženy v české populaci. Nadměrnou zátěž v dané oblasti indikuje překročení uvedených kritických hodnot.

Tabulka 14

Faktor	Název faktoru	Ženy			Muži		
		\bar{x}	s.d.	K.H.	\bar{x}	s.d.	K. H.
I.	Přetížení	8,4	3,2	10	10,6	3,0	12
II.	Monotonie	7,6	3,0	9	6,4	3,2	8
III.	Nespecifický faktor	11,7	4,4	14	10,3	4,1	12
H. S.	Hrubý skór	25,0	8,1	29	22,9	6,4	26

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

$$\text{Kritická hodnota} = \bar{x} + 0,5 \text{ sigma}$$

\bar{x} = aritmetický průměr, s.d. = směrodatná odchylka

Směrodatná odchylka σ je druhou odmocninou z rozptylu a je ukazatelem variability (měnlivosti). Pro její výpočet jsem použil internetové stránky věnované statistice a statistickým výpočtům dostupně z: <https://www.ekovyp.cz/smerodatna-odchylka/>.

S ohledem k tomu, že respondenti jsou pouze muži, budeme pracovat s hodnotami stanovenými pro mužskou populaci.

Tabulka 15

Faktor	Název faktoru	Příslušníci VS ČR			Občanští zaměstnanci VS ČR		
		arit. prům. x	s.d	krit. h.	arit. prům. x	s.d	krit. h.
I	Přetížení	9,6	2,13	10,6	9,2	1,58	9,99
II	Monotonie	8,3	1,55	9,1	7,9	1,67	8,74
II	Nespecifický faktor	13,0	2,16	14,1	10,8	1,9	11,75
HS	Hrubý skór	31,0	4,9	33,3	27,8	2,7	29,15

Zdroj: vlastní

Překročení stanovených hodnot indikuje nadměrnou zátěž u daného faktoru. V tomto případě došlo k překročení kritické hodnoty u faktoru monotonie a hrubého skóru pro obě skupiny zaměstnanců. U příslušníků byla navíc překročena kritická hodnota nespecifického faktoru, který obsahuje položky z oblasti nervozity, přesycení, únavy a dlouhodobé únosnosti. (Hladký, Žídková, 1999).

Tabulka 16

Prožívaná zátěž	Rozsah škály
Nepříznivé	30-50
Přiměřené	15-29
Příznivé	0-14

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

V tabulkách (tab. č. 15 a 16) jsou uvedeny vypočítané kritické hodnoty vycházející z aritmetických průměrů a směrodatné odchylky u jednotlivých faktorů včetně hrubého skóru. Kritická hodnota hrubého skóru u skupiny příslušníků VS ČR dosáhla 33,3 což odpovídá nepříznivému prožívání psychické zátěže, skupina občanských zaměstnanců vykázala hodnou hrubého skóru 29,15 tedy hodnota na horní hranici rozmezí pro přiměřené prožívání zátěže. Tímto vyhodnocením byla vyvrácena čtvrtá hypotéza, která předpokládala stejně příznivou odezvu na psychickou zátěž u obou skupin zaměstnanců.

Při hodnocení zatěžujících faktorů se vychází z překročení kritických hodnot mediánu. V následující tabulce jsou uvedené stanovené kritické hodnoty mediánů začleněných dle faktorů a porovnány s vypočítanými hodnotami mediánů u obou skupin zaměstnanců.

Tabulka 17-Kritické hodnoty mediánů

		Kritické hodnoty mediánů	Mediány Příslušníci	Mediány Občanští zam.
1	Při práci se často dostávám do časové tísně	3,0	4,0	2,5
2	Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a	2,5	3,0	3,0
3	Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky	3,0	3,0	3,0
4	Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující	2,5	3,0	2,0
5	V práci mám často konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby	2,5	3,0	4,0
6	Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje	2,5	3,0	3,0
7	Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost	3,0	3,0	2,0
8	Po několika hodinách mám práce tolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného	3,0	3,0	3,0
9	Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost	3,0	3,0	2,0
10	Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností	3,0	4,0	3,0

Zdroj: vlastní

Pro zařazení do stupně zátěže celé skupiny se vychází z faktorových skóre.

Součet otázek 1+3+5 ro faktor I, přetížení, faktor II, monotonii tvoří součet mediánů u otázek číslo 2+4+6 a pro faktor III., nespecifický faktor, otázky číslo 7+8+9+10, viz následující tabulka č. 18

V tabulce 16 jsem sečetl vypočítané mediány pro jednotlivé faktory pro obě skupiny zaměstnanců.

Tabulka 18 - Součty mediánů pro jednotlivé faktory

Faktor		Medián Příslušníci	Medián Občanští zaměstnanci
Přetížení – faktor I.	Otázka č. 1	4	2,5
	Otázka č. 3	3	3
	Otázka č. 5	3	4
	Součet	10	9,5
Monotonie – faktor II.	Otázka č. 2	3	3
	Otázka č. 4	3	2
	Otázka č. 6	3	3
	Součet	9	8
Nespecifický faktor - faktor III.	Otázka č. 7	3	2
	Otázka č. 8	3	3
	Otázka č. 9	3	2
	Otázka č. 10	4	3
	Součet	13	10

Zdroj: vlastní

Pro zařazení porovnávaných skupin do stupně zátěže z faktorových skóre, se sečtou mediány pro jednotlivé faktory, viz tabulka č. 18, po jejich sečtení může nastat jeden ze tří případů:

1. Faktor I má součet mediánů nejméně o 2 body vyšší, než faktor II.
2. Součet faktoru II je minimálně o 2 body vyšší než u faktoru I.
3. Je-li rozdíl v součtech mezi I. a II. faktorem menší než dva body, sečtou se výsledné mediány všech tří faktorů, čemuž odpovídají hodnoty tabulky č. 16.

V našem případě tedy nastala třetí situace, tzn. rozdíl mezi faktory I. a II je menší než 2 body. Součtem mediánů faktorů I+II+III vyšla hodnota 32 u skupiny příslušníků a 27,5 u skupiny občanských zaměstnanců.

Nyní na základě následující tabulky, tab. č. 19, určíme stupeň odpovídající zátěžové tendenci. Vypočítané hodnoty u obou skupin zaměstnanců jsou v rozmezí 27 – 32. Výsledná zátěžová tendence u obou skupin odpovídá druhému stupni zátěžové tendence, tj. kombinace přetížení a jednostrannosti.

Tabulka 19

Součet faktorů I.+II.+III	Stupeň	Tendence
10-26	1	-
27-32	2	Kombinace přetížení a monotónnosti
33-50	3	Kombinace přetížení a monotónnosti

Zdroj: Hladký, Žídková, 1999

Následuje konečné zařazení klasifikace zátěže. Klasifikace zátěže se provádí ve třech stupních:

1. Psychická zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti (přitom je nutno odhlédnout od náhodných situačně podmíněných výkyvů v průběhu pracovní směny).
2. Psychická zátěž, při které může docházet pravidelně k dočasným ovlivněním subjektivního stavu, resp. výkonnosti.
3. Psychická zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika. (Hladký, Žídková, 1999)

U obou porovnávaných skupin zaměstnanců byl klasifikován 2. stupeň klasifikace psychické zátěže. Jedná se o zátěž, při které může docházet pravidelně k dočasným ovlivněním subjektivního stavu či výkonnosti.

Tímto nebyla potvrzena hypotéza č. 2, které předpokládala vyšší zátěžovou tendenci u skupiny příslušníků VS ČR oproti civilním zaměstnancům.

4.7. Verifikace hypotéz

Na základě výsledků dotazníkových šetření byly dvě hypotézy potvrzeny a dvě ústřední hypotézy vyvráceny.

Hypotéza 1. Příslušníci vězeňské služby většinou vykazují jiné druhy stresorů než civilní zaměstnanci.

Provedeným šetřením byla potvrzena pravdivost této hypotézy. K ověření byl použit dotazník č. 1, dotazník vlastní konstrukce. Stresory obou skupin zaměstnanců jsou rozdílné, shodně vnímají pouze administrativní zatížení, který je nejvýznamnějším zdrojem zátěže při práci u obou porovnávaných skupin.

Hypotéza 2. Příslušníci vězeňské služby ve služebním poměru vykazují vyšší míru stresu než civilní zaměstnanci.

Ze šetření vyplývá, že tato hypotéza není pravdivá. K jejímu ověření byl použit standardizovaný Meisterův dotazník, přičemž vyhodnocením výsledků byl shodně u obou skupin zaměstnanců klasifikován 2. stupeň klasifikace psychické zátěže.

Hypotéza 3. Vliv zaměstnavatele na zlepšování podmínek pracovního prostředí pozitivně působí na zvládání stresových situací na pracovišti.

Dotazníkovým šetřením byla potvrzena pravdivost této hypotézy. Ze šetření vyplynuly jednotlivé oblasti, jejichž prostřednictvím lze eliminovat míru stresu na pracovišti. Podrobně o tomto pojednává návrhová část bakalářské práce. K ověření hypotézy č. 3 byl použit dotazník č. 1.

Hypotéza 4. Obě skupiny zaměstnanců vykazují stejně příznivou odezvu na psychickou zátěž.

Výsledkem kritických hodnot hrubého skóru u skupiny příslušníků VS ČR je nepříznivé prožívání psychické zátěže, skupina občanských zaměstnanců vykázala hodnou hrubého skóru na horní hranici rozmezí pro přiměřené prožívání zátěže. Tímto byla vyvrácena čtvrtá hypotéza, která předpokládala stejně příznivou odezvu na psychickou zátěž u obou skupin zaměstnanců.

5. Návrhová část

„Duševní zdraví ve vztahu k zaměstnání je definováno jako schopnost pracovat produktivně a kreativně, zapojit se do pevných, stabilních a pozitivně nastavených vztahů, naplňovat osobní i společenské cíle a tím přispívat do komunity a získat, udržet si pocit smysluplnosti své práce.“ (Národní akční plán pro duševní zdraví 2020-2030, příloha č. 2/mzčr)

Problematika stresu na pracovišti má dopad na zdraví, výkonnost a celkové chování zaměstnance na pracovišti, tím je ovlivněna nejen výkonnost zaměstnance ale i fungování celé společnosti. V této souvislosti by se měl zaměstnavatel zaměřit na pozitivní prvky, přispívající ke zlepšení psychické pohody zaměstnanců a tím i k jejich motivaci. Vedle právní legislativy upravující BOZP, má zaměstnavatel možnost se aktivně podílet na snížení míry stresu na pracovišti a v důsledku toho na snížení absence, zlepšení interpersonálních vztahů a celkové spokojenosti zaměstnanců.

Zaměstnanci VS ČR pracující v nápravných zařízeních ministerstva spravedlnosti jsou, vedle například zdravotního personálu, policistů, učitelů, jednou z určitých profesí, které jsou nejvíce ohroženy psychickým vyhořením. (Křivohlavý, 1998)

Pokud se práce stane jen povinností a prostředkem výdělkem, zaměstnanec ztrácí motivaci, což způsobuje vyhoření. Zvýšení platu bez jakékoliv další změny pravděpodobně významně neovlivní motivaci, peníze nevykompenzují škodu na stále slábnoucím duchu. Samotné zvýšení platu je krátkodobé řešení, které nevede k dlouhodobému uspokojení ze smysluplné práce. Zaměstnavatel může vést a motivovat zaměstnance nejrůznějšími způsoby, řídit jejich práci, využívat a rozvíjet jejich talent a koordinovat spolupůsobení velkého množství zaměstnanců a podporovat jejich spolupráci. (Potterová, 1997)

5.1. Odborný rozvoj a zvyšování kvalifikace

Pracovní schopnosti a dovednosti zaměstnanců je neustále potřeba udržovat a doplňovat v souladu s měnícími se požadavky, které jsou nezbytné pro výkon práce, v tomto případě hovoříme o prohlubování kvalifikace zakotvené v právních předpisech.

Prohlubování kvalifikace je realizováno prostřednictvím školení či kurzů, a to v takové míře, aby zaměstnanec byl způsobilý k výkonu práce ujednané v pracovní smlouvě.

Naopak, v případě zvyšování kvalifikace se jedná o změnu hodnoty kvalifikace, která není nezbytná pro výkon dané práce, je tedy spíše v zájmu zaměstnance, který si například dosažením vyššího vzdělání může rozšířit možnosti svého pracovního uplatnění. Zaměstnavatel není povinen se na zvyšování kvalifikace podílet, ale může vzdělávání svých zaměstnanců podporovat. Nejen, že na takového zaměstnance může klást vyšší nároky, ale podpora vzdělávání a vytváření podmínek pro vzdělávání nejen pozitivně ovlivní motivaci zaměstnanců, ale vede k prohlubování vazby mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Z komplexního pohledu péče o zaměstnance je tedy podpora zvyšování kvalifikace také v zájmu zaměstnavatele.

Nástroji pro podporu, kromě umožnění účasti na odborných kurzech v oblasti jazykových znalostí či komunikačních technologií, navrhuji podporovat zaměstnance k dalšímu studiu například poskytováním studijního volna či poskytováním stipendijních půjček. V případě zájmu na zvyšování kvalifikace ze strany zaměstnavatele, mohou být například kvalifikační dohodou či vnitřním předpisem stanoveny i větší motivační pobídky a z nich vyplývající práva a povinnosti obou stran. Zaměstnavatel by měl zaměstnance v jejich aktivitě v oblasti vzdělávání a osobního rozvoje podporovat, jelikož se jedná o účinný způsob motivace zaměstnanců. Také vzdělávat zaměstnance v oblasti práce se stresem a posilovat tak jejich schopnosti zvládnutí stresových situací při každodenním kontaktu s vězněnými osobami, například formou pravidelných kurzů zaměřených na relaxační techniky, komunikační dovednosti či zásady asertivního chování s cílem osvojení si metod posilování odolnosti proti stresu.

5.2. Kariérní růst

Se zvyšováním kvalifikace úzce souvisí možnost kariérního růstu, a to nejen z pohledu získání vyššího postavení v rámci hierarchie společnosti, ale také možnost přeřazení na místo s jinou specializací v rámci organizační jednotky.

Již nyní je v rámci personální politiky společnosti zaměřena pozornost na současné nastavení služebního a zaměstnaneckého poměru mezi příslušníky VS ČR ve služebním

poměru a občanskými zaměstnanci v pracovněprávních vztazích u VS ČR. V minulosti docházelo k postupnému zcivilňování některých pozic příslušníků VS ČR, například vychovatelů. Dnes je výhledově uvažováno naopak o převedení vybraných pozic z pracovněprávního poměru do služebního. Což by umožnilo civilním zaměstnancům kariérní postup v rámci bezpečnostního sboru a naopak. V této souvislosti by bylo vhodné, s ohledem na specifickou vězeňského prostředí, vypracovat kariérní řád a v rámci vnitřních předpisů jej zavést do praxe. Tím by se docílilo snížení, případně úplnému odstranění nejistoty zaměstnanců, kam ve své kariéře mohou směřovat. (Vězeňská služby České republiky, 2020)

5.3. Poskytování zaměstnaneckých benefitů

Oblast poskytování benefitů je ze strany zaměstnavatele, dle mého názoru velmi zdařilá a reflektuje přání a potřeby zaměstnanců. Vedle zákoníkem práce upraveného odborného rozvoje, zvyšování kvalifikace a příspěvku na stravování, poskytuje širokou nabídku zaměstnaneckých benefitů v podobě rekondičních pobytů, hrazení či příspěvky na vybraná zdravotní očkovaní. V rámci Fondu kulturních a sociálních potřeb zaměstnavatel dále přispívá zaměstnancům na penzijní pojištění, sportovní a společenské aktivity, jako jsou například vstupenky na sportovní či kulturní akce, nabízí možnost využití vlastní posilovny, tělocvičny či využívání vlastních rekreačních středisek. Poskytování tak širokého rozsahu benefitů je dle mého názoru dobrým motivačním nástrojem. Z pohledu péče o zdraví a psychickou pohodu zaměstnanců se vynaložená finanční a administrativní zátěž s tímto spojená, zaměstnavateli vrátí například v menší fluktuaci zaměstnanců a tím v uspořené nákladech na zaškolování nově přijatých. Poskytování benefitů nejen pozitivně ovlivňuje motivaci pracovníků, ale i působí preventivně proti zvýšené únavě či případnému vyhoření zaměstnanců. V neposlední řadě posiluje vztah zaměstnance vůči zaměstnavateli, jelikož zaměstnanec získává pocit důležitosti péče zaměstnavatele o něj.

5.4. Veřejné mínění

Vnímání určitého subjektu veřejností se utváří postupně na základě nejrůznějších podnětů, které na okolí působí komplexně. Pohled veřejnosti na činnost příslušníků a zaměstnanců VS ČR je dán zejména informacemi prostřednictvím médií, ale také tím,

jak společnost prezentují na venek samotní zaměstnanci. Z empirického průzkumu vyplynulo, že negativní povědomí okolí o své práci pocítují zejména zaměstnanci v civilní složce. Důvodem je, dle mého názoru, zejména malá či úplná absence pozitivního povědomí společnosti o práci civilního vězeňského personálu. Zaměstnavatel se snaží o vytváření většího povědomí o práci u Vězeňské služby, aktivně pracuje na náborových kampaních, má vytvořené moderní internetové stránky, které pravidelně aktualizuje, také pravidelně vydává časopis České vězeňství. VS ČR. Jako součást ozbrojených složek se účastní se svojí prezentací na veřejné akci dny NATO.

Dále by se dalo uvažovat o případné větší spolupráci s médii, což je ale s ohledem k specifikacím práce s vězněnými osobami složité. V této oblasti navrhuji zintenzivnit spolupráci i s jinými bezpečnostními sbory, dále v rámci regionální osvěty spolupracovat s MM Plzně, zvážit možnost realizování přednášek pro oblastní školská a výchovná zařízení, například v rámci prevence kriminality. Dále formou realizace recipročních odborných stáží zvýšit spolupráci s neziskovými organizacemi.

Veřejné povědomí o společnosti utvářejí také sami zaměstnanci, v tomto ohledu bych doporučoval umožnit zaměstnancům pravidelná oborová setkávání v rámci VS ČR, kde by se zaměstnanci seznámili se zkušenostmi kolegů z ostatních věznic.

5.5. Pracovní zázemí

Pracovní zázemí jako neuspokojivé vnímají oproti civilní složce, příslušníci VS ČR. Zde považují, také s ohledem na výkon dozorcí a strážní služby na jednotlivých stanovištích v nepřetržitém, 12 hodinovém provozu, pracovní zázemí za dostatečné, zejm. v oblasti ochranných a hygienických pomůcek, včetně zázemí pro zajištění realizace ústrojové kázně.

Určitou míru nespokojenosti u příslušníku VS ČR dle mého názoru spočívá zejména ve služební pohotovosti, směnném provozu a celodenním výkonu činností pod neustálým kamerovým dohledem. Také každodenní interakce s vězněnými osobami, při jejich střežení, předvádění a eskortách musejí příslušníci VS ČR pečlivě zajistit veškeré úkony, přičemž vězněné osoby bývají často agresivní, ve svých projevech chování nevyzpytatelní. Zaměstnanec tak musí používat restriktivní opatření.

Oproti civilním zaměstnancům, jejichž náplní práce s vězněnými osobami, je zejména činnost pomáhající, vzdělávací a socializační. A k výkonu své práce mají dostatečné zázemí ve svých kancelářích, případně společenských místnostech. Tuto problematiku je velmi složité objektivně vyhodnotit, jelikož k výkonu určitých povolání jistá míra nekomfortnosti patří, mezi tato lze řadit vedle, například zaměstnanců PČR, Městské policie, také výkon příslušníků VS ČR. Z mého pohledu je péče o zaměstnance ze strany zaměstnavatele v tomto ohledu minimálně odpovídající.

Obě skupiny zaměstnanců vnímají jako největší stresor administrativní zatížení, což se jeví jako logické s ohledem k velkému množství zpracovávaných informací a dat o vězněných osobách v souvislosti s množstvím prováděných úkonů s vězněnými osobami. V tomto ohledu je zřejmá snaha zaměstnavatele na zlepšení. Příkladem mohou být investice do informačních technologií, byl zaveden centrální Vězeňský informační systém, který se používá k elektronickému zpracování dat a uchovávání dokumentů, což vede k zjednodušení komunikace uvnitř organizační jednotky mezi jednotlivými odděleními. Elektronické zpracování dat vede k časové úspoře, přehlednějšímu zpracování a zpřístupnění informací nezbytných pro výkon pracovních činností obou skupin zaměstnanců. Z mého pohledu se jedná o velmi dobře nastavený informační systém, který je nadále průběžně zdokonalován, a zaměstnanci jsou pro práci s ním pravidelně školení.

Ke zjednodušení administrativy také přispělo používání datových schránek, elektronických podpisů a elektronické archivace dokumentace. Snížení administrativní zátěže obecně přispívá k úspoře nákladů i časové investici či snížení chybovosti při plnění úkolů.

Zde by zaměstnavatel mohl vytipovat nevíce exponované pracovní a služební pozice a na tyto určit administrativní pracovníky, jejichž náplní práce by byla péče o příslušnou dokumentaci, tím by se snížila administrativní zátěž spojená s vedením vězeňské dokumentace, statistických přehledů, hlášení u nejvíce administrativou zatížených pracovních a služebních pozicích uvnitř organizační jednotky.

ZÁVĚR

V první, teoretické části BP jsem se za pomoci odborné literatury pokusil získat informace podstatné pro lepší pochopení a získání většího povědomí o problematice vlivu stresu na jednotlivce v souvislosti s výkonem práce. V praktické části byl proveden průzkum zaměřený na zjištění hlavních stresorů u příslušníků Vězeňské služby ČR a odborných zaměstnanců v pracovním poměru u VS ČR ve Věznici Plzeň. Zjištění míry psychické zátěže u obou cílových skupin s cílem jejich porovnání. Průzkum byl proveden formou dotazníkového šetření. Ze zjištěných výstupů vychází návrhová část zaměřena na návrhy možných opatření, jimiž zaměstnavatel může eliminovat míru výskytu stresových situací na pracovišti a pozitivně tak ovlivnit psychiku zaměstnanců, zdravě je motivovat a zvýšit jejich výkonnost.

S ohledem na každodenní kontakt příslušník VS ČR i občanských zaměstnanců s vězněnými osobami se jedná o výkon stresové profese. Ze zjištěných dat vyplývá, že v důsledku častého prožívání zátěžových situací, které si výkon dané profese žádá, se obě skupiny zaměstnanců klasifikovaly ve druhém stupni psychické zátěže, při které může docházet pravidelně k dočasným ovlivněním subjektivního stavu či výkonnosti. Tím nedošlo k potvrzení druhé hypotézy, že příslušníci VS ČR budou vykazovat vyšší míru stresu než civilní zaměstnanci.

Komplexně se práce zaměřila na zaměstnance VS ČR v organizační jednotce Věznice Plzeň a to jak v linii zaměstnaneckého tak i služebního poměru, přičemž došlo ke zhodnocení a vzájemnému porovnání intenzity psychické zátěže u jednotlivých skupin, včetně vymezení nejdůležitější příčin stresu v souvislosti s výkonem práce. Hypotéza č. 1 byla potvrzena, obě skupiny většinou vykazují jiné druhy stresorů, až na administrativní zátěž, která vyšla shodně, jako největší stresor pro obě skupiny zaměstnanců.

V zaměstnání strávíme minimálně třetinu svého života, je tedy důležité pracovat ve vhodném pracovním prostředí se zdravou firemní kulturou a kolegiálními vztahy na pracovišti. Zaměstnavatel má mnoho nástrojů na vytváření pracovních podmínek a zlepšování pracovního prostředí, tím byla potvrzena třetí hypotéza.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

BOZP - Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

GAS - Generalizovaný adaptační syndrom

K. H. – Kritická hodnota

MKN - Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů

PČR - Policie České republiky

s.d. - Směrodatná odchylka

VS ČR – Vězeňská služby České republiky

WHO - Světová zdravotnická organizace

POUŽITÉ ZDROJE

1. **AMSTRONG, Michael.** *Řízení lidských zdrojů.* 10. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978-80-247-1407-3.
2. **ARNOLD, John a kol.** *Psychologie práce.* Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.
3. **BÁRTOVÁ, Zdeňka.** *Jak zvládnout stres za katedrou.* 1. vydání. Computer Media, s.r.o., 2001. ISBN 978-807402-110-7.
4. **HERETÍK, Anton a kol.** *Klinická psychologie.* PSYCHOPROF, spol. s.r.o., 2007. ISBN 978-80-89322-00-8.
5. **HLADKÝ, Aleš, ŽÍDKOVÁ, Zdeňka.** *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže.* Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-890-5.
6. **HOLEČEK, Václav a kol.** *Psychologie pro právníky.* Aleš Čeněk, 2003. ISBN 80-86473-50-3.
7. **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Jak neztratit nadšení.* Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
8. **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Konflikty mezi lidmi.* 2. přepracované vydání. Praha: PORTÁL, 2002. ISBN 80-7178-642-X.
9. **KŘIVOHLAVÝ, Jaro.** *Tajemství úspěšného jednání.* Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN 80-85623-84-6.
10. **MÍČEK, Libor.** *Učitel a stres.* 2. rozšířené vydání. Opava: Nakladatelství Vade Mecum, 1997. ISBN 80-86041-25-5
11. **MIŇHOVÁ, Jana.** *Psychopatologie pro právníky.* 3. rozšířené vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. ISBN 80-86898-70-9.
12. **PAULÍK, Karel.** *Psychologie lidské odolnosti.* Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2959-6.
13. **POTTEROVÁ, Beverly.** *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání.* Olomouc: Votobia, 1997. ISBN 80-7198-211-3.
14. **PRAŠKO, Ján.** *Proti stresu krok za krokem.* 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0068-9.
15. **SELYE, Hans.** *Stres života.* Praha: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.

16. **SZACHTOVÁ, Alena a kol.** *Vybrané kapitoly z pedagogické psychologie.* Západočeská univerzita v Plzni, 2001. ISBN 80-7082-637-1.
17. **ULRICHOVÁ, Monika.** *Člověk, stres a osobnostní předpoklady.* 1. vydání. Ústí nad Orlicí: Oftis, 2012. ISBN 978-80-7405-186-9.
18. **VAŠINA, Bohumil.** *Psychologie zdraví.* Ostravská univerzita Ostrava, Filozofická fakulta, 1999. N 16828.
19. **VOBOŘILOVÁ, Jarmila.** *Duševní hygiena a stres.* 1. vydání. České vysoké učení technické v Praze, 2015. ISBN 978-80-01-05724-7.

Elektronické zdroje:

20. Ministerstvo zdravotnictví České republiky. *Příloha č.2 Národní akční plán pro duševní zdraví 2020 – 2030* [online]. 13. 1. 2020 [cit. 15.03.2021]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/18368/40091/02_Priloha%202_Analytick%C3%A1%20%C4%8D%C3%A1st.pdf
21. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN-10)* [online]. 1. 1. 2020 [cit. 04.01.2021]. Dostupné z: <https://mkn10.uzis.cz/prohlizec/F40-F48>
22. VEČEŘOVÁ – PROCHÁZKOVÁ, Alena a HONZÁK, Radkin. Stres, eustres a distres. In: *Interní medicína pro praxi.* cz [online] Olomouc: Solen, s.r.o., 2008; [cit. 12.11.2020]. Dostupné z: <https://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>
23. Vězeňská služba České republiky. Věznice Plzeň [online]. [cit. 04.01.2021]. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/veznice-plzen/o-nas/zakladni-informace/>
24. World Health Organization, WHO [online]. [cit. 11.03.2021]. Dostupné z: <https://www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 - Coxova Interakční teorie stresu</i>	11
<i>Obrázek 2 - Fáze stresu</i>	13
<i>Obrázek 3 - Reaktivita na stres</i>	15
<i>Obrázek 4 - Role konfliktu a role nejasnosti</i>	23

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 - Stresující životních událostí podle Holmese a Raheho</i>	16
<i>Tabulka 2- Obranné a zvládací reakce</i>	28
<i>Tabulka 3 – Stresory u skupiny příslušníků VS ČR</i>	36
<i>Tabulka 4 – Stresory u skupiny občanských zaměstnanců VS ČR</i>	38
<i>Tabulka 5</i>	40
<i>Tabulka 6</i>	42
<i>Tabulka 7 – Aritmetické průměry, směrodatné odchylky a kritické hodnoty</i>	43
<i>Tabulka 8– Stanovené kritické hodnoty mediánu</i>	43
<i>Tabulka 9</i>	44
<i>Tabulka 10</i>	44
<i>Tabulka 11</i>	44
<i>Tabulka 12 – Porovnání zjištěných mediánů obou skupin s kritickými hodnotami</i>	56
<i>Tabulka 13</i>	57
<i>Tabulka 14</i>	57
<i>Tabulka 15</i>	58
<i>Tabulka 16</i>	58
<i>Tabulka 17-Kritické hodnoty mediánů</i>	59
<i>Tabulka 18 - Součty mediánů pro jednotlivé faktory</i>	60
<i>Tabulka 19</i>	61

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 – Příslušníci VS ČR</i>	37
<i>Graf 2 – Občanští zaměstnanci VS ČR</i>	39
<i>Graf 3: Příslušníci</i> <i>Graf 4: Občanští zaměstnanci</i>	46
<i>Graf 5: Příslušníci</i> <i>Graf 6: Občanští zaměstnanci</i>	47
<i>Graf 7: Příslušníci</i> <i>Graf 8: Občanští zaměstnanci</i>	48
<i>Graf 9 Příslušníci</i> <i>Graf 10 Občanští zaměstnanci</i>	49
<i>Graf 11 Příslušníci</i> <i>Graf 12 Občanští zaměstnanci</i>	50
<i>Graf 13 Příslušníci</i> <i>Graf 14 Občanští zaměstnanci</i>	51
<i>Graf 15 Příslušníci</i> <i>Graf 16 Občanští zaměstnanci</i>	52
<i>Graf 17 Příslušníci</i> <i>Graf 18 Občanští zaměstnanci</i>	53
<i>Graf 19 Příslušníci</i> <i>Graf 20 Občanští zaměstnanci</i>	54
<i>Graf 21 Příslušníci</i> <i>Graf 22 Občanští zaměstnanci</i>	55

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1

Dotazník

Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který použiji pro účely mé bakalářské práce. Tento dotazník je zaměřený na zmapování nejčastějších stresorů na pracovišti ve Věznici

Plzeň u specifických skupin osob, kterými jsou příslušníci Vězeňské služby ČR a občanskí zaměstnanci VS ČR. Dotazník je anonymní a po zpracování výsledků bude skartován. Děkuji za ochotu a čas, který vyplnění dotazníku věnujete.

	ano	spíše ano	spíše ne	ne
1. Považujete pracovní podmínky za nevyhovující? (prac. zázemí, prac. doba)				
2. Máte nedostatek informací pro plnění pracovních úkolů?				
3. Při plnění pracovních úkolů se často cítíte vyčerpaný, unavený?				
4. Vnímáte personální obsazenost ve věznici jako nedostatečnou pro kvalitní zajištění úkolů?				
5. Cítíte nedostatečnou podporu ze strany zaměstnavatele pro zvyšování kvalifikace?				
6. Hodnotíte interpersonální vztahy na pracovišti negativně?				
7. Motivaci vč. benefitů ze strany zaměstnavatele považujete za nedostatečnou?				
8. Vnímáte administrativní zatížení jako vysoké?				
9. Je Vaše profese hodnocena Vaším okolím spíše negativně?				
10. Uvažujete o změně zaměstnání?				

Příloha č. 2

Meisterův dotazník

Profese:

Datum vyplnění:

Prosím o vyplnění dotazníku, pro hodnocení pracovní zátěže. U každé otázky označte odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.

5 - ano, plně souhlasí, 4 - spíše ano, 3 - nevím, někdy ano, někdy ne, 2 - spíše nesouhlasí, 1 - ne, vůbec nesouhlasí

1. Při práci se často dostávám do časové tísně.	5	4	3	2	1
2. Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a.	5	4	3	2	1
3. Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky.	5	4	3	2	1
4. Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující.	5	4	3	2	1
5. V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby.	5	4	3	2	1
6. Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje.	5	4	3	2	1
7. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost.	5	4	3	2	1
8. Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného.	5	4	3	2	1
9. Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost.	5	4	3	2	1
10. Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností.	5	4	3	2	1

