

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stres na pracovišti

Stress in the workplace

STUDIJNÍ PROGRAM

Ekonomika a management

STUDIJNÍ OBOR

Personální management v průmyslových podnicích

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Lenka Mynaříková, PhD.

VALÍKOVÁ

BARBORA

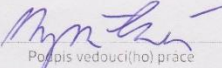

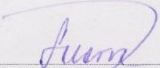
2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

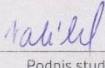
I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	Valíková	Jméno:	Barbora	Osobní číslo:	437629
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)				
Zadávací katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)/oddělení pedagogických a psychologických studií				
Studijní program:	Ekonomika a management				
Studijní obor:	Personální management v průmyslových podnicích				

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:	Stres na pracovišti		
Název bakalářské práce anglicky:	Stress in the workplace		
Pokyny pro vypracování:	Cíl: Cílem bakalářské práce bude analyzovat míru stresu u zaměstnanců konkrétního podniku. Přínos: Přínosem bude navrhnout plán prevence pro tyto zaměstnance. 1. Úvod; 2. Teoretická část - stres v obecné rovině, stres na pracovišti; 3. Praktické část-představení společnosti, analýza míry stresu-pops výsledků, plán prevence; 4.Závěr		
Seznam doporučené literatury:	1) PLAMINEK, Jiří. Sebepoznání, sebeřízení a stres. Praha: Grada, 2013. 2) SELYE, Hans. Stres života. Pragma, 2016. 3) MAYEROVÁ, Marie. Stres, motivace a výkonnost. Praha: Grada, 1997. 4) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak zvládat stres. Praha: Grada, 1994. 5) BATTISON, Toni. Zvládnutý stres. Praha: Jan Vašut, 1999. 6) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. 3. vyd. Praha: Portál, 2009. 7) KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. Nejlepší techniky proti stresu. Praha: Grada, 2007.		
Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:	PhDr. Lenka Mynaříková, Ph.D., MÚVS ČVUT - oddělení pedagogických a psychologických studií		
Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:			
Datum zadání bakalářské práce:	5. 12. 2016	Termín odevzdání bakalářské práce:	5. 5. 2017
Platnost zadání bakalářské práce:	31. 8. 2018		
			
Podpis vedoucí(ho) práce	Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry	Podpis děkana(ky)	

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

- 5 - 04 - 2017	
Datum převzetí zadání	Podpis studenta(ky)

VALÍKOVÁ, Barbora. *Stres na pracovišti*. Praha: ČVUT 2017. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citovala a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

Nemám závažný důvod proti 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: 23. 04. 2017

Podpis:

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Lence Mynaříkové, PhD. za profesionální vedení, vstřícnost a nedocenitelné rady. Dále děkuji firmě xy za ochotu a vyplnění dotazníků. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat rodině a kamarádům za podporu a trpělivost.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá stresem na pracovišti. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část nejprve seznamuje čtenáře s obecnou problematikou stresu a poté se zabývá stresem na pracovišti. V praktické části je představena společnost, popsány výsledky, plán prevence a závěr. Jako metodu jsem použila dotazník, který byl anonymní. Cílem bylo analyzovat faktory ovlivňující míru stresu na pracovišti. Pracovníci prožívají stres na pracovišti, působí na ně řada stresorů a za předpokladu stálosti pracovních podmínek v posledních letech se míra stresu na pracovišti s počtem odpracovaných let zvyšuje.

Klíčová slova

Stres, stresor, salutor, pracovní stres, prevence, eustres, distres

Abstract

This bachelor thesis is talking about stress in a workplace. My thesis is divided into two parts, the first one is theoretical and the second one is practical. The theoretical one introduces to the reader general issues, and then it is dealing with stress in a workplace. The practical one introduces the company, describes results of the questionnaire, prevention plan and conclusion. I have chosen the method of questionnaire that was anonymous. My goal was to analyze factors that can influence stress at a workplace. Employees experience stress at the workplace, many stressors affect them and assuming the persistence of working conditions in recent years, the level of stress at the workplace increases with the number of years worked.

Key words

Stress, stressor, salutare, work stress, prevention, eustress, distress

Obsah

Úvod	5
1 STRES	7
1.1 Definice stresu.....	7
1.2 Stresory a salutory	8
1.3 Druhy stresu – eustres, distres	9
1.4 Příznaky stresu	10
1.5 Příčiny stresu.....	12
1.6 Prevence stresu.....	14
2 STRES NA PRACOVIŠTI	16
2.1 Stresory na pracovišti	16
2.2 Pracovní stres a zdraví.....	19
2.3 Pracovní stres.....	20
2.4 Metody měření míry stresu.....	22
3 PRAKTICKÁ ČÁST	25
3.1 Informace o společnosti xy	25
3.2 Cíl a výzkumné otázky	25
3.3 Použitá metoda.....	26
3.4 Analýza míry stresu – popis výsledků.....	26
3.5 Zodpovězení výzkumných otázek.....	39
3.6 Plán prevence	43
Závěr	46
Seznam použité literatury	47
Seznam grafů	49
Seznam příloh	50

Úvod

Slovo stres je v dnešní době velice skloňovaným. Slýchávám ho od své rodiny, kamarádů, spolupracovníků. Týká se i mé osoby, neboť jsem sama zaměstnancem a se stresem se setkávám. Je však velice zajímavé, že stresové faktory vnímá každý odlišně. To, co je pro jednoho stresující, může druhému připadat jako banalita, kterou se vůbec nezabývá. Záleží na individuálnosti člověka a na jeho osobnosti. Dle mého názoru lze stres považovat za rostoucí problém této doby a působí na kvalitu života člověka, a proto by se o daném tématu mělo hovořit více.

Pracovní stres může vyvolávat v řadě z nás nepříjemné pocity a může zasahovat i do osobního života jedinců. Proto je nezbytné, aby se tomuto druhu stresu věnovala rovněž pozornost. Navíc v dnešní době, která je charakteristická tím, že se na trhu setkáváme s velkou konkurenceschopností a tím pádem jsou na zaměstnance kladeny čím dál tím větší nároky. Je tedy nezbytné, aby podnik nebral na lehkou váhu stres u zaměstnanců a pídil se po jeho příčinách, jelikož stres ovlivňuje pracovní výkon, který se podílí na konkurenceschopnosti firmy.

Určit téma bakalářské práce pro mě nebylo lehkou volbou. Chtěla jsem si vybrat námět, který je mi blízký a u kterého bych měla pocit, že by mě mohl obohatit. Nakonec jsem zvolila název stres na pracovišti, jelikož se domnívám, že dané téma je aktuální téměř pro každého pracujícího člověka.

V této bakalářské práci se budu nejprve zabývat teoretickou částí. Ta bude rozčleněna do dvou hlavních kapitol, a to stres a stres na pracovišti. V části, která se jmenuje stres, bude řeč například o stresorech, příznacích, příčinách a prevenci stresu. V kapitole nazvané stres na pracovišti se budu zabývat hlavně stresory na pracovišti, pracovním stresem a uvedu pár metod měření míry stresu. Následuje praktická část, ve které budu zkoumat faktory ovlivňující míru stresu na pracovišti xy, což je i cílem mé práce. Dále v praktické části navrhnu plán prevence pro zaměstnance.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES

1.1 Definice stresu

Poznatků o stresu máme mnoho a samotná problematika stresu je velmi rozsáhlá. Prozatím nebyla vytvořena jednotná definice a ani se neschyluje k jejímu vytvoření, proto jsem se rozhodla vypsát pár poznatků jednotlivých autorů.

Pojem stres je jeden z velice užívaných. Setkáváme se s ním v každodenním životě. Každý z nás toto slovo už jistě několikrát zaslechl. Odborné názory tvrdí, že tento pojem se stal používaným díky neschopnosti člověka adaptovat se na změny, které probíhají v technizované společnosti. Primitivní člověk dříve reagoval na nebezpečí bojem nebo úprkem. Neměl moc možností, jak si vybrat. Kdežto v dnešní společnosti se věci neřeší tak jednoznačně a tíží psychiku člověka. (Matoušek, 2005, str.4)

Termínem stres bývají označovány symptomy, kterými tělo reaguje na zvětšující se napětí. Stres v určité míře napomáhá člověku k řešení obtížných životních situací, díky většímu vnitřnímu napětí, které pomáhá organismu, aby pracoval výkonněji. Naopak ve velkém množství člověku nepomáhá, ale působí na organismus velice špatně. (Battison, 1999, str.6)

Definice stresu není jednoznačně dána a je stále předmětem dohadů, protože mezi vědci existuje mnoho sporů, jak toto slovo definovat. Stres je biologický fenomén, díky kterému může propuknout onemocnění či zhoršení onemocnění. Pojem stres objevil maďarsko-německo-kanadský filozof Hans Selye a vytvořil definici: „*stres je nespecifická (tj. nastávající po různých zátěžích stereotypně) fyziologická reakce na jakýkoli nárok na organismus kladený.* (Schreiber, 2000, str.16). Tato definice je velice známá mezi odborníky a myslím, že vystihuje podstatu věci.

Negativní, nepříjemné a odstrašující slovo. Právě takto si většina z nás představí pojem stres. Jestliže se cítíme vystresovaní, stejně tak nás vnímá i okolí. Pojem stres je dlouhodobé tělesné či duševní zatížení, které vzniká z velkých a přehnaných nároků. Je však velice individuální, co pro člověka slovo dlouhodobé zatížení znamená. Každý člověk je jiný, proto i jinak reaguje. Pro někoho je dlouhá doba týden, pro druhého pár měsíců. (Kraska-Lüdecke, 2007, str. 27)

V obvyklé každodenní mluvě se o stresu vyjadřujeme jako o sérii událostí, které po většinou vyvolávají negativní ohlas. Někdy se o něm hovoří jako o vypjaté situaci, která způsobí dobrou náladu a pocit radosti. Stres by se dal také charakterizovat jako sled událostí, které ohrožují člověka a zároveň vyvolávají fyziologické a behaviorální reakce. (Joshi, 2007, str. 19)

1.2 Stresory a salutory

Vnější děje, podmínky či impulsy, které v člověku vyvolávají stres, se nazývají stresory. Vliv, který působí na člověka negativně. I takto se dá stresor popsat. Příkladem stresoru může být nedostatek potravy. Tento se nazývá „materiální faktor“. Stresorem může být také nedostatek času, což je v dnešní době velmi častý problém. Sociální faktory patří také mezi stresory. Pod tímto si můžeme představit faktory, které souvisí s působením jednoho člověka na druhého. (Křivohlavý, 1994, str. 11-12)

Stresory bychom také mohli popsat jako faktory, které u člověka vyvolávají stres a díky nim se zvýší produkce adrenokortikotropního hormonu ACTH. Velký význam má intenzita stresoru. Lidské stresory můžeme rozdělit na fyzikální, chemické, biologické a psychosociální. Mezi fyzikální řadíme například teplo, vibrace, chlad. U chemických by se mohlo jednat o jedy, toxiny, alkohol, hypoglykémii. Do biologických řadíme potřebu hladu, zíně, posttraumatický či hemoragický stres. Mezi psychosociální řadíme strach z testu, písemky, zkoušky ve škole, nemoci, smrti, hospitalizace v nemocnici. Dalšími častými stresory, které však neřadíme ani do jedné z výše uvedených kategorií jsou například stresory, které se týkají narušení interpersonálních vztahů v rodině. Dále stresory na pracovišti což je například šikana či nezaměstnanost. Konflikty v kolektivu, problém zapadnutí do party a jiné, jsou velkým stresem pro lidi. V běžném životě se setkáváme s mixem více stresorů najednou. (Bartůňková, 2010, str.16)

Stresorem můžeme nazvat nemilou událost, ale též to, že očekáváme nepříjemnou či příjemnou událost. O stresoru můžeme hovořit i v případě, že myslíme na něco, nebo si něco představujeme a vyvolává to v nás nepříjemný pocit. Díky stresoru máme pocit ohrožení, strach že se něco může stát a dojem, že ztrácíme kontrolu nad věcí. Stres nemusí vyvolat pouze jedna velká věc například přepadení, ale je zvykem, že stres vyvolá společné působení právě několika stresorů najednou, nebo se stresory objevují v časové návaznosti. Méně důležitým stresorům nepřidělujeme velký význam a neřešíme je. Právě proto se po čase nastřádá více menších problémů a vzniká z toho stres. Existuje několik událostí, které se považují za stresory. Jednou z nich může být situace, kdy už dopředu očekáváme nepříznivé důsledky. Častou chybou, kterou lidé dělají je, že převádějí selhání z jedné události na druhou, nebo když celou událost nemají pod kontrolou. Existují čtyři nejčastější stresory, se kterými se dospělý člověk v běžném životě setkává každý den a mezi tyto stresory patří:

- Vztahové stresory
- Pracovní a výkonové stresory
- Stresory, které souvisí s životním stylem
- Nemoci a handicap (Práško, 2001, str.34-35)

Důležitými pojmy, které se uvádí v souvislosti se stresem jsou mikrostressory a makrostressory. (Křivohlavý, 1994. st. 12)

Ministresor někdy bývá nazýván až mikrostressor. Jedná se o faktory, které mírně vyvolávají stres. Příkladem je člověk, který se cítí být dlouhodobě nedoceňován, má pocity nedostatku lásky. Tyto pocity se v člověku kumulují a může to způsobit stav vnitřní bezmoci. (Křivohlavý, 1994. st. 12)

Makrostressory rozumíme krátkodobé vlivy, které ale na člověka působí děsivě a mohou mít velice vážné důsledky. Příkladem je úmrtí v rodině, havárie. (Křivohlavý, 1994. st. 12)

Pojem, který souvisí s termínem stresor, se nazývá **salutor**. Jsou tím myšleny faktory, které pomáhají člověku v boji se stresem. Tyto pozitivní vitální faktory dodají člověku sílu, výdrž a odvalu. Příkladem je pochvala za dobře odvedenou práci od člověka, kterého si vážím, uznávám. (Křivohlavý, 2009)

1.3 Druhy stresu – eustres, distres

Mluvíme-li o stresu, je spojován spíše s negativními věcmi. Je ale nutné si uvědomit, že existuje i takové napětí v těle, které pro život potřebujeme. Tato opatření nám umožní například reagovat na nebezpečí, či zahnat žízeň. Toto dokazuje, že stres není jen negativní záležitostí. Pohled na stres nebývá většinou pozitivní, a proto si mnoho lidí myslí, že existuje pouze jeden druh stresu. Toto tvrzení však není pravdou. Rozeznáváme dva druhy. Prvním je ten, který v nás vyvolává pocity příjemné, nazýváme ho eustres. Naopak stres, u kterého prožíváme pocity nepříjemné, se nazývá distres. (Plamínek, 2013, str. 132)

Eustres je druh stresu, který působí na lidský organismus kladně. Příkladem může být čekání na příjezd milované osoby nebo na člověka, na kterém nám záleží. (Křivohlavý, 1994, str. 12). Během eustresu se uvolňují sexuální hormony a v těle se stupňuje odolnost vůči stresu. Slouží k pomáhání nalezení stability, rovnováhy a posiluje nás. Eustres je příjemnou a pozitivní součástí stresu. Čím více ho máme, tím větší je pravděpodobnost odolnosti a stability pro případ, že by se objevil distres. Je velice důležité vyhledávat eustres aktivně. Tím je myšleno radovat se z maličkostí, z každodenního života, zkoušet zvládat nové výzvy. Tímto se člověk stane silnější osobností a posléze bude umět lépe reagovat na případný vzniklý stres. (Plamínek, 2013, str. 132.)

Distres je negativně prožívaný stres, kdy se cítíme emocionálně špatně. Je-li organismus pod vlivem stresu, který doprovází nepříznivé, negativní emoce a člověk má pocit, že se nedokáže postavit problému čelem, tak je to známka právě distresu (Bar-

tůňková, 2010, str. 28). Ničí nás, nemáme ho rádi, otravuje nás. I takto bychom mohli ve zkratce popsat distres. Během distresu se do těla uvolňují látky, které tělo nespoteřebuje, a mohou být škodlivé. Za velkou část může nadvláda mozkového kmene díky jeho rychlosti a opatrnosti. Lze říci, že vznik distresu nastává, jestliže mozkový kmen analyzuje situaci jako neznámou, nebezpečnou nebo naopak jako známou a reálně nebezpečnou. Distres nás upozorňuje na stávající nebezpečí. Člověk, který na sebe umí nechat působit distres pouze když je to nutné, je velmi psychicky odolným a toto by se dalo považovat za optimální stav. U distresu platí přímá úměra. Čím více distresu tím větší labilita. (Plamínek, 2013, str. 134)

1.4 Příznaky stresu

Slovo symptom neboli příznak, je běžně používáno mezi lékaři. Stejně tak se o tomto označení hovoří, pokud se popisuje, co se děje s člověkem, který je ve stresu. Lze použít mnoho jazyků, kterými jdou popsat příznaky stresu. Jazyk psychologie je jedním z nich, kde se cítí člověk ohrožen, propadá panice, cítí se bezmocným. Jiný jazyk mluví o tom, že se mění frekvence a hloubka dechu při stresu, srdeční činnost. Toto používají spíše lékaři, protože vyjadřuje fyziologickou činnost, která se mění, jakmile přijde stres. Jazyk behaviorálních věd je třetím jazykem, se kterým se můžeme setkat při popisu příznaků stresu. Jedná se o chování lidí, jak je zřejmé z názvu. Tvrdí, že člověk, který je ve stresu, se straní druhých lidí a jedná agresivně. Nelze říci, který příznak stresu je nejlepší a kterému je potřeba se vyvarovat, protože v určité míře jsou akceptovatelné všechny tři. (Křivohlavý, 1994, str.29)

Fyziologické

Fyziologické příznaky se v některých případech popisují podle termínů, které se přijaly z Hookova zákona pružnosti. Zákon říká, že pokud je člověk zatížen v mezích „pružnosti“ vrátí se do původního stavu poté, co na něj stres přestane působit. Jestliže ale stres přesáhne hranici, kterou dokáže člověk snést, zůstává trvale poškozen. Autorka popisuje, že lidé, stejně jako tělesa, mají různé meze pružnosti. „*Tělo produkuje adrenalin a v rychlém sledu v něm probíhá řada fyziologických reakcí.*“ (Battison, 1999, str.14). Díky adrenalinu se tělo dostane do stavu nejvyšší připravenosti. Nyní uvedu pár příkladů fyziologických příznaků stresu:

- *Bušení srdce (palpitace) – vnímání zrychlené, nepravidelné a silnější činnosti srdce*
- *Bolest a sevření za hrudní kostí*
- *Nechutenství a plynatost v břišní oblasti*
- *Časté nucení k močení*
- *Změny v menstruačním cyklu*
- *Migréna-záchvatová bolest jedné poloviny hlavy (Křivohlavý, 1994, str.29)*

Emocionální

Jestliže je řeč o emocionálních příznacích stresu, hovoříme hlavně o citech člověka. Slovo cit je široký pojem, ale můžeme si pod tím představit například:

- *Prudké a výrazně rychlé změny nálad (od radosti ke smutku a naopak)*
- *Trápení se s věcmi, které zdaleka nejsou tak důležité*
- *Nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled*
- *Zvýšená podrážděnost, popudlivost a úzkost (Křivohlavý, 1994, str.29)*

Behaviorální

Pod pojmem behaviorální příznaky stresu si můžeme představit změny v chování a jednání lidí ve stresu. Samozřejmě každý člověk jedná jinak, ale zde uvedu nejtypičtější příznaky:

- *Nerozhodnost a do značné míry i nerozumné narážky*
- *Zvýšená absence, nemocnost, pomalé uzdravování po nemoci, nehodách a úrazech*
- *Zvýšené množství vykouřených cigaret za den*
- *Zvýšená konzumace alkoholických nápojů*
- *Ztráta chuti k jídlu a naopak přejídání (Křivohlavý, 1994, str.29)*

Duševní

Existuje model, který vyjadřuje duševní vnímání stresu. Model se nazývá transakční. Popisuje nerovnováhu mezi vnitřním tlakem a představou o vlastních schopnostech se s ním vypořádat. Kritickým momentem je to, jak se člověk sám cítí. Jestliže na nás stres působí dlouhodobě, může způsobit několik mentálních i fyzických projevů. Právě tyto projevy člověku nepomohou zvládat stres a vyrovnat se právě s problémem. (Battison, 1999, str.14)

- *Deprese a pocity zoufalství*
- *Ztráta soustředěnosti*
- *Negativní samomluva*
- *Nejistota a roztržitost*
- *Pocity izolovanosti (Křivohlavý, 1994, str.29)*

Každý člověk je jedinečný, a proto se příznaky projevují u každého jedince jiným způsobem. Někdo může přibrat na váze, někdo naopak zhubnout, protože nemá chuť k jídlu. Někdo nemůže spát, naopak jiný člověk spí celou noc tvrdě. U některých osob převažují příznaky duševní a u těchto lidí vyvolává stres depresi. Tento typ lidí se hodně uzavírá do sebe a může nastat i situace, že se zhorší jejich pracovní výkon a začínají se čím dál méně zajímat o svou rodinu. Má se za to, že stres má vliv na velkou

škálu chorob, dokonce i na nemoci oběhového systému a poruchy trávení. Bylo dokázáno, že stres může zvýšit riziko různých úrazů, protože jak již bylo zmíněno, může oslabovat spánek a díky tomu člověk není dostatečně odpočinut, což vede ke špatnému soustředění se. (Battison, 1999, str.9)

1.5 Příčiny stresu

Jestliže chceme zvládnout stres, musíme přijít na jeho příčiny. Způsob, jakým vnímáme svoje prostředí a to, jak k tomu okolí přistupuje, má zásadní vliv na naše reakce. Lidé pod vlivem stresu nejednají racionálně, jsou náchylnější k hádkám, a to může v soukromém životě působit problémy. (Battison, 1999, str. 10)

Podle Freje (2004, str. 28) stres vyvolává několik faktorů. Dělí je na vnitřní a vnější a rovněž na pracovní, partnerský a finanční stres. Do vnitřních příčin stresu můžeme řadit například negativní myšlení. Dále tvrdí, že zdroj nemocí jsou potlačené emoce a k tomu patří i nesprávná výživa. Naopak do vnějších příčin řadí nedostatek pohybu, špatnou životosprávu, hluk.

Nejvíce mne zaujalo popsání příčin stresu od autora Melgosa (1997, str. 55), proto bych je chtěla detailněji rozebrat právě podle již zmíněného tvůrce. Autor podobně jako Frej dělí příčiny stresu na vnitřní a vnější. Vnější jsou vytvářeny tím, jaké máme zaměstnání, studiem, životem v rodině. Vnitřní si my sami můžeme vytvářet. Charakter člověka, temperament a to, jak se umíme ovládat, může být zdrojem stresu. Je velkou součástí a ukazatelem toho, jak člověk na vzniklou stresovou situaci zareaguje. Lze říci, že míru stresu ovlivňuje stupeň tělesného a duševního zdraví. Člověk, který má často negativní myšlení, je pesimista, má často sklon právě k tomu si stres vytvářet zbytečně.

Vnější vlivy

Ať člověk chce nebo ne, musí čelit nejrůznějším stresovým situacím. Je jich plná škála. Nejnáročnější pro všechny občany je asi válka nebo zemětřesení. Naopak nejjednodušším může být například ztráta klíčů od auta či bytu. Každá situace ať už méně či více vážná přispívá ke stresu. Je zřejmé, že pokud působí na člověka více na první pohled bezvýznamných stresorů, může z toho vzniknout velký stres, ale dotýčný to na sobě nedá znát. Právě díky nahromaděným „maličkostem“ které se hromadí během krátkého časového úseku vzniká stres. Melgosa (1997, str. 55) uvádí tyto vnější vlivy:

Traumatické zážitky

Nejobvyklejší příklady můžeme sledovat u lidí, kteří již prožili traumatický zážitek. Mezi takový zážitek se řadí například zemětřesení a povodně. Těmto říkáme přírodní neštěstí. Dalšími mohou být neštěstí, která jsou způsobená lidmi. Mezi tyto řadíme

války, nehody, přepadení, znásilnění. Tyto zážitky vyvolávají až extrémní stres v průběhu události i po ní.

Stresující události

Tyto události nemusí být traumatické, ale mohou být až natolik silné, že mohou narušit naši osobní rovnováhu. Stres nezpůsobují jen negativní události, ale i ty příjemné jako je například povýšení v práci. To způsobuje stres, který se pojí s obavami.

Každodenní frustrace

I ty nejbanálnější věci se kterými se setkáváme každý den, nám mohou navodit pocit, že život je těžký. Pokud dovolíme, aby nás takové věci ovlivňovaly, pak se budeme nejspíše muset vyrovnávat se stresem. Jedná se například o to, že nám ujede autobus, jsme naštvaní, protože je v obchodě velká fronta a dalších podobných případů je mnoho.

Vliv okolností života a sociální podmínky

Vše, co nás obklopuje, má do jisté míry vliv na náš stres. Ač se to může zdát banální, i nadměrný hluk či nedostatečný osobní prostor má velký vliv na potencionální stres.

Vnitřní vlivy

Zde patří již zmiňovaný vliv temperamentu, charakteru. Člověk spíše flegmatické povahy vzniklé problémy tolik neřeší, nenechá se jimi unést. Naopak člověk nevyrovnaný, nespokojený hledá mnohdy problémy i tam kde nejsou a nechá se rozhodit se bemenším problémem. Autor Melgosa (1997, str. 55) ve své publikace uvádí jako nejvíce prožívaný vnitřní vliv protichůdnou volbu.

Protichůdná volba

Je velmi častým jevem. Je-li možnost volby, tedy my se musíme rozhodnout mezi dvěma možnostmi, vzniká stres. O stres jde právě z důvodu volby. Existují 4 typy konfliktů:

- *Konflikt typu odmítnutí-odmítnutí*
- *Konflikt typu zájem-zájem*
- *Konflikt typu zájem-odmítnutí*
- *Konflikty typu dvojí zájem-odmítnutí*

První typ konfliktu tedy odmítnutí – odmítnutí asi každého z nás potkal. Pokud jsme postaveni před situaci, kdy si musíme vybrat ze dvou nepříjemných variant, jedná se právě o konflikt tohoto typu. Příklad, se kterým se setkal asi každý z nás je, když nás rodiče požádají, abychom umyli nádobí či vyluxovali. Musíme si vybrat jednu možnost, ale každý z nás si vybere tu, která je pro něj méně náročná, schůdnější. Dalším typem konfliktu je zájem-zájem. Tento je opakem již popsaného. Jsme postaveni před dvě možnosti, které se nám líbí a my si musíme vybrat pouze jednu. Například

když jsme v restauraci a rozhodujeme se mezi dvěma dobrými jídly. Konflikt typu zájem odmítnutí je specifický tím, že daná situace se nám jeví jako dobrá i špatná zároveň. Posledním typem je konflikt dvojího zájmu-odmítnutí. Jedná se o volbu mezi dvěma situacemi, kde každá má své pozitivní i negativní aspekty.

1.6 Prevence stresu

Synonymem ke slovu prevence je předcházení. Prevenci chápeme jako úmyslnou činnost, která má za cíl snížit výskyt nebo intenzitu stresu. U prevence stresu se budeme bavit o distresu, protože jak jsem již zmínila, tento stres na nás působí negativně, tudíž není potřeba se zabývat eustresem. Podle Plamínka (2004, str. 150-151) který zjistil, jaké distresory mají největší dopad na životy lidí, popíše význam jednotlivých distresorů od nejrozšířenějších po méně rozšířené. Na prvním místě skončilo přetížení. Jde o nadměrnou zátěž pracovníka, kdy je zaměstnanec povětšinou zaplaven operativními úkoly. Na druhém místě je vnější nejistota, která souvisí s dodáním nedostatečných informací potřebných k vykonání pracovního úkolu. Jako další se umístila naléhavost. S tímto pojmem úzce souvisí čas, který hraje značnou roli. Lépe řečeno nedostatek času na provedení daného úkolu. Důležitost je dalším distresorem. Je spojena s odpovědností. Jako poslední se umístila vnitřní nejistota, která se pojí s nízkou sebedůvěrou.

Dělení prevence

Autorka Bartůňková (2010, str.112-114) uvádí následující dělení:

1- Primární prevence

Primární prevenci tvoří porozumění světu, to znamená, že člověk přijímá hodnoty či názory, které jsou dány, a respektuje je takové, jaké jsou. Taktéž ji tvoří dostatečné sebevědomí a víra v „sama sebe“. Smysluplnost je rovněž nedílnou součástí primární prevence. Toto bychom mohli popsat jako důvěru v to, že věci mají smysl a že mohou nastat problémy, které je třeba řešit. Součástí této prevence je myšlení, které je orientováno na zdraví, tzv. salutogenní myšlení. Existují pravidla prevence pro zvládnutí psychosociálního stresu a těmi jsou například:

- Poznat sám sebe a své možnosti
- Naučit se ovládat své emoce
- Stanovit si dosažitelné cíle
- Přijmout obtíže a nedat se odradit

Existuje též řada antistresových technik:

- Dostatečný odpočinek
- Hluboké dýchání
- Relaxace

- Meditace
- Jóga
- Sport
- Masáže

Velmi důležité u primární prevence je překonávání strachu a to zahrnuje:

- Vhodný věk, kde nejlepší je puberta a adolescence
- Ideovou přípravu tzn. víru ve správnou věc
- Výchovu, která by měla začínat již v rodině
- Trénink stresových situací, které vyžadují drill

2- Sekundární prevence

Zde je vhodné využití vhodných léků, vhodných antistresových technik, kinezioterapie. Jedná se o psychické poruchy. Kinezioterapie používá sport, pohybové hry, cvičení, využívá neverbální komunikaci, a to vede ke zmenšení psychických obtíží člověka. Léčí se tím psychické poruchy a onemocnění jako neuróza, závislosti a schizofrenie. Tato léčba zahrnuje sebepřijetí. Používá se jako léčba stejně tak jako prevence. (Bartůňková, 2010, str.113-114)

3- Terciální prevence

Kromě primární a sekundární se běžně setkáváme i s terciální prevencí. Tuto prevenci Bartůňková ve své knize nepopisuje, ale já bych ji chtěla zmínit, jelikož si myslím, že je důležitá a nemělo by se na ní zapomínat. Jedná se tedy o určitá opatření, která minimalizují dopady stresu. Velmi často se používá rehabilitace a též se rozšiřuje zdravotnická péče pro zaměstnance. (Příručka prevence stresu, online, 2011)

Metody zvládnání stresu

Každému z nás vyhovují jiné techniky a odborné rady, které by nám se stresem měli pomoci. Spolehlivou metodou při prevenci stresu je však střídání aktivit. Práce duševní se kompenzuje tím, když se člověk hýbe (tělesnou aktivitou) a přiměřenou fyzickou námahou. Je velice individuální, co na člověka platí. Někdo využívá sport, jiný cvičí jógu, další chodí meditovat atd. Prostředků, které mají za úkol předejít stresu je nekonečné množství. Důležité však je vyzkoušet jich několik a posléze používat ty, které nám nejvíce vyhovují. Existuje i několik zásad prevence. Měli bychom znát své meze, ale zároveň nepřekračovat své hranice. Klást si cíle, které jsou splnitelné a dosažitelné, ale jsou pro nás také výzvou. Neměli bychom se nechat od druhých zneužívat.

Zde uvedu pár příkladů prevence stresu:

- Krátký odpočinek – myšleno v pracovní době, je-li k tomu alespoň trochu příležitost
- Autogenní trénink – jedná se o pravidelné cvičení, které dodá člověku pocit uvolnění
- Dechová cvičení – jde o správné hluboké dýchání, které vede k potřebnému oxyličování organismu
- Autosugesce – jde o opakování krátkých pozitivních vět, které je nejlepší říkat si před spaním
- Meditace – má za cíl odstranit negativní myšlenky a odehnat z vědomí negativní myšlenky (Štěpánik, 2008, str. 77-79)

2 STRES NA PRACOVIŠTI

Nejdříve bychom si měli definovat pojem pracovní prostředí. Tento pojem se v této kapitole bude objevovat často, proto použiji přesnou definici. Nejvíce mě zaujalo, jak pojem vysvětlil Štikar (2003, str. 47), který uvádí, že: „*Pod pojmem pracovní prostředí se rozumí soubor činitelů působících na činnost člověka v určitém prostoru anebo také soubor podmínek, za jakých se uskutečňuje pracovní proces.*“ Zjednodušeně řečeno pracovní prostředí je místo, kde se daný člověk zdržuje několik hodin denně. Proto je velice důležité, aby se cítil dobře na místě, kde vykonává svou práci. Pracovník by měl mít připraveny ty nejvhodnější a nejlepší pracovní podmínky, aby se cítil komfortně. Pak bude i lépe pracovat. Je to stejné jako v domácnosti. Člověk se necítí dobře tam, kde je nepořádek a chaos, ale tam, kde je mu dobře a dýchá na něj domácí atmosféra.

2.1 Stresory na pracovišti

O tom, co stresory znamenají, byla již řeč v předchozí kapitole. Je zřejmé, že stresory na nás nepůsobí jen v osobním životě, ale i v pracovním. Těchto tzv. pracovních stresorů máme mnoho. Mezi tyto stresory nejčastěji patří pracovní přetížení, mimořádná odpovědnost, profesní kariéra, interpersonální vztahy v organizaci, konflikty rolí, organizační změny atd. Tyto stresory více popíši níže.

Stresory, které souvisí s charakteristickými znaky úkolů či činností

Mezi takové můžeme řadit monotonii. To znamená, že pracovník vykonává jednoduché a snadno naučitelné úkoly. Typickým příkladem může být pásová výroba, montážní linky a jiné. S tímto souvisí obvykle i další stresory jako je naučené pracovní tempo, práce na směny a noční služby. Opakem může být situace, kdy dochází k nadměrnému zatížení organismu, které souvisí s velkou proměnlivostí úkolů či vel-

kou odpovědností za splnění úkolu či odpovědnosti za jiné pracovníky. (Matoušek, 2005, str. 5-10)

Stresory související s výkonem práce

Tyto ovlivňují pracovní činnost a výkon. Jedná se o faktory, které vyplývají z rizika pracovních úrazů, nemocí z povolání, či jiných vlivů, které mohou mít vliv na zdravotní stav. (Štikar, 2003, str. 80) Nejčastěji se jedná o hluk, který se projevuje hlavně ve zpracovatelských odvětvích. Vysoký hluk může způsobit nemoci z povolání. Stálá hlučnost na pracovišti, hlavně ta, kde se nepravidelně střídá intenzita hluku, působí negativně na přesnost práce a pracovních pohybů. Je všeobecně známo, že s rostoucím věkem roste i citlivost na hluk a zhoršuje se adaptace na hluk. (Matoušek, 2005, str. 6-7). Nedostatečné osvětlení, tím je myšleno malá či velká intenzita světla, jasu, záření. Mikroklimatické podmínky mohou být dalším rušivým elementem. Těmi to podmínkami je myšlena například teplota, proudění vzduchu. Všechny výše uvedené podmínky mohou působit rušivě nebo jako ohrožení. (Štikar, 2003, str. 80)

Sociální stresory

Na výkon práce má velký vliv skupina, ve které zaměstnanci pracují. Většina pracovních činností je uskutečňována v menším či větším pracovním seskupení. Aby byl pracovní výkon dobře proveden, je třeba optimálně vycházet s kolektivem. Jestliže již zmíněné nefunguje, může to na určité jedince působit právě jako stresor. Stresory nemusí být vždy pouze výše uvedené, ale mohou vznikat jako důsledek špatně rozdělených úkolů, rolí a špatné komunikace. Je důležité zmínit, že za sociální stresor se považuje i obava ze ztráty zaměstnání. (Matoušek, 2005, str. 9)

Pracovní přetížení

Projevuje se, jestliže je na zaměstnance kladeno více nároků, než jaké je schopen zvládnout. Lidé, kteří nemají moc času na odpočinek, si mohou připadat pracovním přetížením a může je to stresovat. Důležité je však zmínit, že pokud má pracovník málo práce, může se rovněž dostat do stresu, protože si připadá zbytečný, nevyužitý a má pocit zbytečnosti. Dalo by se tedy říci, že jak nadměrná pracovní zátěž, tak minimální pracovní zátěž mohou způsobit u pracovníků stres. (Mayerová, 1997, str. 61)

Pracovní podmínky

Tyto podmínky, jsou pro pracovníky velmi důležitým faktorem, jelikož v tomto prostředí se vyskytuje člověk téměř každý den. Řada studií dokonce prokazuje, že výkonnost pracovníka klesá ve špatném pracovním prostředí. Jak již bylo řečeno, mezi neuspokojivé pracovní podmínky řadíme nedostatečné osvětlení, nesprávnou teplotu, nedostatek kyslíku. Funguje to stejně jako v životě. Čím více stresorů tohoto druhu na nás bude působit v malé míře, tím větší stres budeme posléze prožívat. Je velmi důležité, aby toto bral zaměstnavatel v potaz. Již zmíněné poznatky nebývají tak nákladné, aby si to zaměstnavatel nemohl dovolit zlepšit. Mělo by být samozřejmostí,

aby ve firmě vše fungovalo, jak má, a zaměstnanec se cítil dobře. Bohužel tomu tak vždy není. Je v zájmu podniku, aby se zaměstnanci cítili dobře tam, kde provádí výkon své práce. Jednak z hlediska dobré pověsti firmy, a hlavně pro zvýšení produktivity pracovníka. (Mayerová, 1997, str.62)

Velice se mi líbilo, jak se Matoušek (2005) ve své knize zaměřil na popsání pracovních podmínek následujícím způsobem. Vylíčil pár rad, kterými by se mělo řídit. Nevyjmenuji všechny, ale uvedu pouze pár příkladů. Zaměstnanec by měl vyžadovat, aby na pracovišti byla zajištěna ochrana zdraví vhodnými technickými opatřeními. Jestliže pracovník pracuje na rizikovém pracovišti, měl by se podrobit pravidelným lékařským prohlídkám. S tím souvisí fakt, že pokud zaměstnanec potřebuje k výkonu své práce počítač a má pocit, že hůř vidí, měl by navštívit lékaře. Pokud zaměstnanec pracuje vsedě, měl by mu zaměstnavatel poskytnout vhodnou židli s opěrátkem, aby se neformovala páteř. Pracoviště, kde se pracuje s těžkým nákladem, by mělo být vybaveno příslušnými mechanickými prostředky.

Časová zátěž a termínované úkoly

Již název těchto dvou pojmů na mě působí stresujícím dojmem. Není divu, protože je známé, že pokud je na lidi vyvíjen tlak v podobě časově náročných úkolů, je to pro mnoho pracovníků stresující. Pouze vědomí časového tlaku může zhoršit naši výkonnost. Časový pres asi všichni dobře znají ze školy. Každý z nás asi poznal učení se na poslední chvíli. Podobně je to i u práce. Někteří pracovníci nechávají vše na poslední možný termín, a to pro ně může být velkým stresorem. Na tvůrčí lidi, například malíře, působí časový pres velmi negativně, protože zhoršuje vnímání a koncentraci. Časová zátěž ovlivňuje i naše emoce, může vyvolávat konflikty a vzniká nepříjemné pracovní prostředí. Nehledě na to, že člověk velice rychle přenáší negativní náladu a myšlenky na ostatní. (Mayerová, 1997, str. 63)

Mimořádná odpovědnost

Tato odpovědnost závisí hodně na subjektivním pocitu člověka, protože každý je individuální a bere jako mimořádnou odpovědnost něco jiného. Pro někoho může být odnesení smlouvy na druhou stranu města banalitou, zatímco pro druhého velkým úkolem, který v něm vyvolává stres. Existují však určité profese, které jsou spojeny s mimořádnou odpovědností pro jakoukoliv osobu. Týká se to většinou zaměstnanců, kteří pracují ve zdravotnictví, na vedoucích pozicích nebo v dopravě.

Konflikty role

Nastávají v případě, pokud pracovník dostává odlišné příkazy a úkoly, podle kterých se má řídit. Pokud dostaneme nejasně definované úkoly, kde dochází k neurčitým povinnostem, dochází k roli nejisté. Jestliže má v organizaci dojít ke změnám, pracovník může mít pocit nejistoty. (Mayerová, 1997, str. 65)

Interpersonální vztahy v organizaci

Každý jedinec má odlišný vztah se svými spolupracovníky, podřízenými či nadřízenými. Je to běžná věc. Vztahy s ostatními lidmi v pracovním prostředí nemusí být vždy kladné. Mezi časté jevy patří hádky, konflikty, které působí negativně na psychiku člověka a jeho pracovní výkon. Dobré vztahy na pracovišti naopak pomáhají dosahovat cílů podniku a vytváří i dobrou image podniku. Pracovník se do práce více těší, když ví, že ho tam čekají milí a příjmení kolegové. (Mayerová, 1997, str. 66)

Jsem zastáncem názoru Fónadové, která ve své publikaci Sociologie organizace (2004, str. 44) tvrdí, že pouhá přítomnost ostatních lidí může měnit individualitu člověka, pozměňuje jeho chování. Může buď člověka nabudit k lepšimu výkonu, nebo naopak se může člověk skrýt ve skupině, a tím pádem podá horší, popřípadě žádný výkon. To, že člověk podá větší výkon v přítomnosti druhých lidí, se nejvíce objevuje u sportovců. Jak se tedy dají vysvětlit rozdílné efekty na skupiny? Je to dáno hlavně tím, jak jedinec vnímá své přímé okolí. Toto okolí může být pracovní, sportovní atd.

2.2 Pracovní stres a zdraví

Když se řekne zdraví, naskočí většině z nás myšlenka, že je nejdůležitější věc, kterou máme. Toto slovo se používá při nejrůznějších příležitostech. Zdraví můžeme ohraničit negativně, ale i pozitivně. Pozitivní vyjádření znamená, že jsme ve stavu psychické, sociální i duševní pohody. Negativní jako přítomnost tělesné nebo duševní nemoci. Zdraví není ovlivněno pouze věkem, ale i dalšími faktory. Mezi ně patří životní styl, úroveň poskytované zdravotní péče a vlivy pracovního a soukromého života. Bohužel je každý člověk vystavován určitým životním situacím, které ho stresují a nelze se jim vyhnout. Pro člověka by ani nebylo užitečné, kdyby neprožíval stres. Toto tvrzení může na první pohled vypadat jako nesmyslné, ale není tomu tak, jelikož právě stres je důležitou součástí života. Pokud je tedy prožíván v určité míře. K oslabení zdraví může dojít v případě, pokud se jedná o stres, který vzniká v důsledku například vážné nehody, rozvodu, úmrtí blízkého člena rodiny. V těchto případech je lepší vyhledat odbornou pomoc. Při stresu nadměrně vylučujeme hormony a nejvýznamnějším z nich je adrenalin. (Matoušek, 2005, str. 13)

Syndrom vyhoření

Ledücke (2007, str. 39) tvrdí, že tento syndrom patří k nejčastějším nemocem, vznikajících u lidí, kteří prožívají dlouhodobě stres. Zasahuje tělo i duši. Název vznikl autorem Herbertem Freudenbergem v 70. letech minulého století. Od té doby se jim zabývají psychologové a lékaři.

Jedná se o pocit, kdy se člověk domnívá, že už nedokáže zvládat situace v pracovním i soukromém životě. Není to však bráno jako nemoc, ale jako doplňková kategorie diagnóz. K syndromu vyhoření dochází v důsledku chronického stresu. Stresové faktory, respektive spouštěče hrají při vzniku syndromu vyhoření velkou roli. Vyčerpání je klasickým příznakem. Člověk se tedy cítí fyzicky i emočně vysílený. Pod emočním vysíle-

ním si představme pocity, které jsou spojovány s depresemi. Příklady jsou: sklíčenost, beznaděj, pocity strachu, výbuchy vzteku. Fyzické vysílení chápeme jako poruchy spánku, bolesti svalů, kloubů, zad, nesoustředěnost. Dalším příznakem může být odcizení. Tím není myšleno odcizení jako krádež, ale odcizení člověka od ostatních. Člověku trpícímu tímto syndromem je lhostejný celý svět. Převládá u něj negativní postoj k ostatním, k práci, k sobě samému, k životu. (Stock, 2010, str. 14-21)

Chronický únavový syndrom

Vzniká u osob, na které dlouhodobě působí stresory sociálně-psychologického typu. Začíná se projevovat řadou příznaků. Mezi tyto symptomy patří pocity únavy, vyčerpání po malé fyzické námaze. Dostavuje se zvýšená teplota, bolesti hlavy, kloubů, kostí. Člověk může při této chronické nemoci trpět poruchami spánku, zhoršuje se paměť a soustředěnost. Jak již bylo řečeno, jedná se o chronickou nemoc, která může trvat měsíce až roky a síla příznaků se může měnit. Nejčastěji se projevuje tento syndrom u lidí, kteří jsou hodně ambiciózní a chtějí podávat maximální výkon. Hodně touto nemocí trpí tzv. workoholici. Tímto onemocněním trpí jak ženy, tak muži. Více ale ženy. Důvodem je práce v domácnosti a klasické zaměstnání. (Matoušek, 2005, str. 12-14)

2.3 Pracovní stres

Většina lidí nemá odpočinkovou ani klidnou práci. Podle průzkumů je stále více kladen důraz na objem práce, na čas a na tempo práce. Až dvě třetiny pracovníků se cítí pod tlakem. Toto je odstrašující údaj a není divu, že následně vzniká stres. Hlavní příčinou pracovního stresu může být dlouhá pracovní doba, přetížení, šikana na pracovišti, neshody s nadřízeným, ale také s ostatními spolupracovníky. Rovněž to, že se neustále vyvíjí novější technologie některým lidem může činit problémy, protože se neumí adaptovat na nové změny. Příkladem může být pracovník, který je zvyklý psát faktury ručně a musí se naučit pracovat s počítači, s konkrétním počítačovým programem, protože to doba a zaměstnavatel vyžaduje. Pracovník vynaloží leckdy mnohem více úsilí, než kdyby dělal svou práci tak, jak již byl zvyklý. (Ledücker, 2007, str. 37)

Nejvíce dotčení lidé jsou takoví, kteří zastávají vedoucí pozice, tudíž mají velkou odpovědnost a zodpovídají za úkoly, které se musí vytvořit za určitý časový úsek. Tento úsek bývá většinou krátký, a to způsobuje stres. Z toho vyplývá, že pracovní činnost nás psychicky zatěžuje v řadě profesí. Tím, že působí stres, pracovníci přestávají pracovat tak účinně, jako tomu bylo doposud. Mají poruchy vnímání a problémy s koncentrací. Může docházet až k úrazům či nehodám a nesmíme zapomenout na konflikty, které v řadě případů vznikají. Pracovní stres lze chápat také pozitivně. Jedná se ale o krátkodobý stres. Jestliže působí na pracovníka stres přiměřeně, vybízí ho to k většímu pracovnímu úsilí a výkonu. Motivuje ho to. Je-li to však stres dlouhodobý, působí na pracovníka negativně. Často se to projevuje zhoršením kondice jak psychické, tak fyzické. (Mayerová, 1997, str. 57)

K pracovnímu stresu patří i stres spojený s dálkovým cestováním, který nemusí být spojován pouze s pracovní cestou, ale i při daleké rekreační cestě. Jestliže se při dalekém cestování přeletí mnoho časových pásem, člověka to vyčerpává, protože se musí přizpůsobit dennímu režimu daného státu. Chodí spát podle tamního času, vstává podle místního času atd. Z tohoto důvodu může vznikat únava nebo poruchy spánku. Člověk by měl přibližně deset dní před odletem chodit spát dřív či později (posuzuje se dle lokality, kam se směřuje), aby se alespoň trochu adaptoval na místní podmínky. To se však v praxi běžně neděje. (Schreiber, 2000, str. 49-50)

Účinky pracovního stresu se podle Mayerové (1997, s. 57-59) projevují v několika oblastech. Uvedu jen několik typických příkladů pro každou skupinu.

Fyziologické poruchy - migrény, ztráta menstruace u žen, nechuť k jídlu, střevní potíže

Emocionální poruchy – nadměrné starosti o své zdraví, sociální kontakty se omezují, pocity úzkosti, velké a časté změny nálad

Poruchy chování – snížení výkonnosti pracovníka, nechutenství k vykonání pracovního výkonu, používání alkoholu a jiných návykových látek

Zdroje pracovního stresu

To, že pracovní stres může vést k potížím doma i v práci, je známá věc. Pokud je ale pracovní stres hlavní příčinou stresu, je nejlepší zjistit jeho zdroje.

Jestliže chci něco vyřešit, musím přijít na příčinu problému. Battison (1999, str.40) uvádí, následující příčiny, které mohou být zdroji pracovního stresu.

1- problémy, které jsou vlastní vaší práci – pracovní podmínky, cesta do práce a sensorické podmínky jako je hluk a teplota

2- problémy spojené s perspektivou postupu – povýšení, nízký plat, špatné postavení

3- problémy způsobené organizační strukturou – řízení, dozor, nedostatečná komunikace

4- problémy v souvislosti s mezilidskými vztahy – osobní neshody, politikaření v kanceláři, šikana, rasismus, nerovnoprávnost

Někdy je důležité si přiznat, že sám člověk toho moc nezmůže, a bude lepší se o svém problému pobavit s ostatními. Důležitá je zde možnost zjištění, že v tom dotyčný není sám, a více lidí má stejný pohled na věc. Skupina zmůže více nežli sám jedinec. Je důležité si uvědomit, jestli je chyba opravdu jenom v organizaci, nebo i ve Vás.

Pokud si myslíte, že je problém právě ve Vás, máte vše ve svých rukou. Můžete změnit zaměstnání, nebo změnit postoj k práci. (Battison, 1999, str. 40-42)

Protistresová opatření

Opatření, týkajících se prevence stresu je mnoho. Nyní bych se ale chtěla zaměřit na protistresová opatření na pracovišti. Schreiber (2000, str. 49-51) popisuje takováto stresová opatření:

- Jestliže nastane krizová situace, napsat si v heslech všechna možná řešení a tato řešení poté volit. To znamená nejednat podle toho, co mě právě teď napadne
- Rozdělit si své velké problémy (které jsou napsané na papíře) na menší
- Jestliže není možná volba optimálního řešení, zkoušet volit kompromisy
- Naučit se přenést pravomoci na podřízené
- Naučit se odmítat úkoly, které vím, že nemohu zvládnout
- Naučit se uspořádat si práci tak, aby zbyly chvíle na oddech
- Ve chvílích klidu se naučit relaxovat a odpočívat
- Pracovní stůl by měl být umístěný tak, aby pracovníkovi nikdo neviděl na záda, když vejde do místnosti
- Na stole by měl být maximálně jeden telefon, protože jakmile je jich na stole více a jeden z nich začne zvonit, způsobuje to poplachovou reakci
- V době jednání nebo pracovní schůzky by měl být telefon úplně vypnut. Tím není myšleno, aby byl vypnut pouze zvuk ale telefon celý.
- Při poradách by na sebe všichni členové měli vidět bez nutnosti otáčení hlavy, protože to způsobuje bolesti krční páteře. Jako opatření se proto používá kruhový tvar stolu

2.4 Metody měření míry stresu

Snímání fyziologických funkcí

Častým způsobem bývá snímání fyziologických funkcí například: dech, srdeční frekvence, krevní tlak a jiné v situacích, kdy na člověka působí zátěž. Může být fyzického charakteru, ale používají se i různé výkonové zkoušky (inteligentní testy nebo pracovní úkol) a zkoumá se, jak se snižuje výkon člověka v závislosti na působících pracovních podmínkách. Např. hluk, nízká nebo vysoká teplota a jiné. (Paulík, 2010, str. 13)

Pozorování

Pozorování je využíváno v laboratorních podmínkách ale i v přirozených. Především v pracovních podmínkách mohou personální specialisté, nadřízení i kolegové zaznamenat pozorovatelné změny v chování pracovníka, které se vztahují k jeho výkonu.

Jedná se o fyzickou aktivitu (únava, roztržitost aj.), či sociální chování (apatie, uzavírání se do sebe a jiné). Tuto metodu doprovází jedna velká nevýhoda. Jedná se o subjektivní nedostatky, které se týkají neobjektivnosti pozorovatelů. (Velínská, 2011, str. 69)

Metoda podle T. H. Homlese a R. H. Rahe

Známí američtí psychologové T. H. Holmes a R. H. Rahe vytvořili dotazníkovou metodu měřící hlavní stresogenní životní události. Jejich cílem bylo zjistit, jak moc se stres podepisuje na rozvinutí zdravotních problémů či komplikací a tělesných nemocí. Vymysleli však žebříček, kde je 43 různých typů zátěžových situací a tyto situace seřadili od nejvíce stresujících po nejméně. Každá situace má tedy různou „váhu“. Autoři tvrdí, že čím více člověk zažívá některé z daných událostí a čím mají vyšší hodnotu, tím se zvyšuje pravděpodobnost rozvinutí nějaké zdravotní komplikace na úrovni somatického zdraví. Opět je zde potřeba zmínit se o tom, že každý z nás reaguje na přichozí situace odlišně. Toto měřítko právě proto slouží především k identifikaci eventuálního rozvinutí potíží, které jsou spojeny se stresem na úrovni somatického a psychického zdraví. Příkladem může být vysoký krevní tlak, žaludeční vředy, úzkostné poruchy nebo také vztahové problémy a mnoho dalších. Pro zjištění míry psychické zátěže si člověk vybere ze seznamu ty události, které ho nejvíce ovlivnily za posledních 12 měsíců, a následně sečte hodnoty. Výsledek může vyjít ve třech různých kategoriích. Jedná se buď o vysokou, střední nebo mírnou pravděpodobnost rozvinutí tělesného onemocnění díky stresu. Pro představu je jako nejvíce stresující uváděno úmrtí člena rodiny či blízké osoby, rozvod, rozchod s partnerem, pobyt ve vězení a jiné. Naopak jako nejméně stresující je považována dovolená, Vánoce či drobné porušení zákona. (celostnimediceina.cz, online, 2013)

Využití ekonomických ukazatelů

Další možností je využití ekonomických ukazatelů, které mají personální specialisté či vedení organizace k dispozici. Může to být výše celkové nemocnosti zaměstnanců, fluktuace, úrazovost, produktivita a jiné. Je však velmi těžké posoudit, zda se jedná vážně o stres, protože někteří pracovníci mohou být několikrát do roka nemocni z důvodu oslabené imunity. Pro posuzování je tato metoda velmi individuální, protože každý může reagovat na stres jiným způsobem. (Velínská, 2011, str. 69)

PRAKTICKÁ ČÁST

3 PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část je zaměřena na faktory ovlivňující míru stresu na pracovišti ve firmě xy, popis jejich výsledků a na protistresová opatření.

3.1 Informace o společnosti xy

Firma, ve které jsem dělala výzkum, byla založena v roce 1997 za účelem nákupu a prodeje kovoobráběcích a tvářecích strojů. Společnost se rychle rozvíjela, neustále rostla, a tak se v roce 1998 zaměřila pouze na kovoobráběčství. Později začali být pronajímány malé prostory a v roce 2002 byla vybudována nová výrobní hala s administrativní budovou v Otčicích u Opavy. V roce 2006 se stávající prostory rozšířili o tři nové výrobní haly a druhou administrativní budovu. To vše díky novým investicím a zákazníkům. Rok 2009 však pro firmu nebyl rokem dobrým díky mezinárodní hospodářské krizi. Společnost stále investuje do zkvalitňování kolektivu zaměstnanců, do nových technologií a výrobního zařízení. Z firmy se stává důležitý hráč na poli přesného kovoobrábění. Misí společnosti je být kvalitním dodavatelem přesného kovoobráběčství a zároveň pomáhat jejich prvotřídním zákazníkům, zvyšovat efektivitu a tím získat konkurenční výhodu. Firma používá precizní zpracování, vysokou kvalitu, zkušený kolektiv. Cílem společnosti je dodávání kovoobráběných dílců světovým firmám, které jsou špičkami ve svých oborech a také zajistit jejich dlouhodobou spokojenost a důvěru. Společnost se rovněž zaměřuje na zlepšování svých zaměstnanců. Prioritou firmy je zajištění vysoké kvality jejich výrobků, a to díky inovacím do nových obráběcích strojů, systému kvality všech činností společnosti a do výrobního zařízení.

3.2 Cíl a výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumu bude analyzovat faktory ovlivňující míru stresu v podniku xy. K tomuto zjištění použiji výsledky z dotazníku, které zaznamenám do grafů. Pomocí zvolené metody (dotazník) se budu snažit přijít na odpovědi na mnou zvolené tři výzkumné otázky, které se vztahují k problematice stresu u firmy xy. Tyto otázky rozpracuji a díky nim si udělám přehled o míře stresu, který ve firmě panuje, a budu moci navrhnout případná opatření pro zlepšení situace.

Výzkumné otázky

- 1- Prožívají zaměstnanci ve firmě xy stres?
- 2- Co patří mezi hlavní stresory ve firmě xy?
- 3- Ovlivňuje míru stresu délka odpracovaných let na pracovišti?

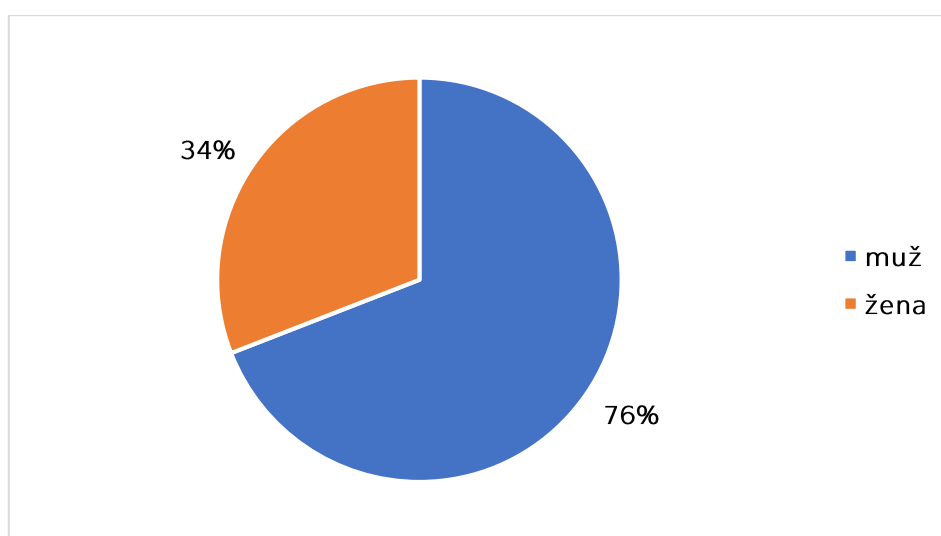
3.3 Použitá metoda

Pro svůj výzkum v praktické části bakalářské práce jsem zvolila dotazník. Tuto metodu jsem si vybrala pro přesnost a přehlednost výsledků. Dotazník vyplňovala různorodá škála zaměstnanců z firmy (od administrativních pracovníků po dělníky). Dotazník je členěn na čtyři části. První se týká identifikačních otázek (věk, pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání, pozice, délka odpracovaných let na pracovišti). Další části se vztahují k výzkumným otázkám. Dotazník jsem sestavovala sama a otázky v něm jsou jak uzavřené, tak polouzavřené. Polouzavřené otázky jsou zvoleny, aby respondenti měli prostor pro bližší upřesnění důvodu jejich odpovědí. Na začátku dotazníku jsem popsala pokyny, dle kterých má respondent pokračovat.

3.4 Analýza míry stresu – popis výsledků

1- Jste muž, žena?

Graf 1 Složení respondentů dle pohlaví

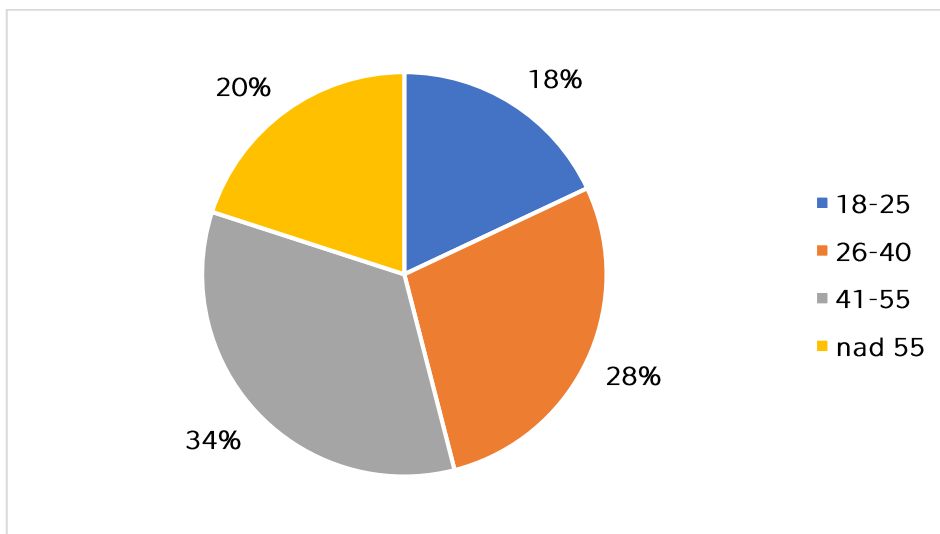


(zdroj: autor)

Z grafu je možné vyzorovat, že ve firmě xy je větší počet mužů než žen. Mužů je 76 % kdežto žen pouze 34 %. Tento fakt si vysvětlují tím, že firma je strojírenského typu a v tomto pracovním odvětví pracují převážně muži.

2- Kolik Vám je let?

Graf 2 Složení respondentů dle věku

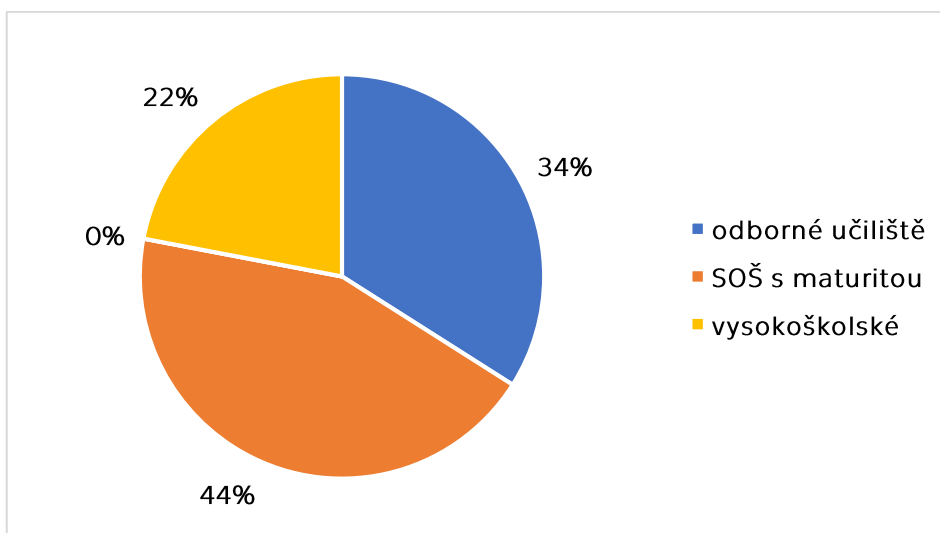


(zdroj: autor)

Nejvíce obsazená kategorie je 41-55 let (34 %). Následují pracovníci, jejichž věk se pohybuje v rozmezí od 26-40 let (28 %). Podobně jsou na tom zaměstnanci, jejichž věk se pohybuje v rozmezí 18-25 (18 %) a ti jejichž věk přesáhl 55 let (20 %).

3- Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 3 Složení respondentů dle vzdělání

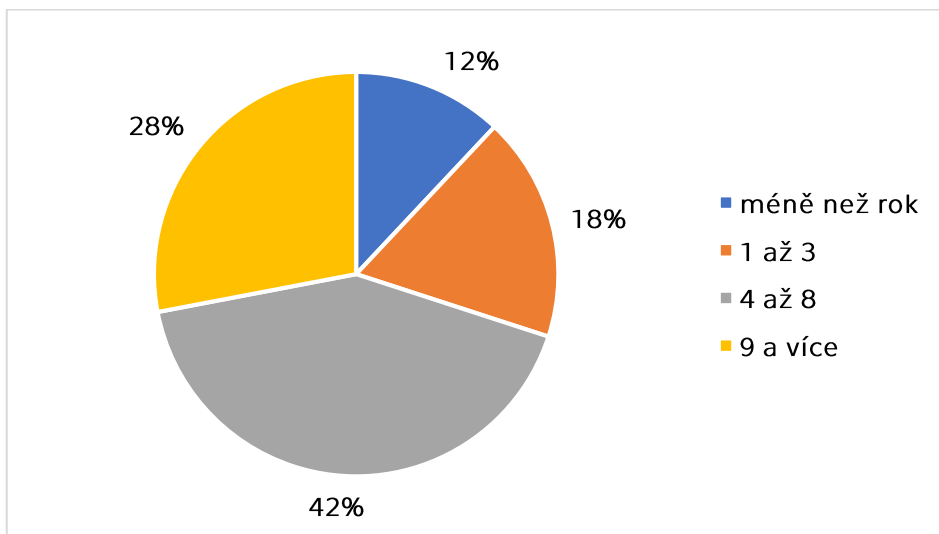


(zdroj: autor)

Překvapivým údajem pro mě bylo zjištění, že ve firmě nepracuje nikdo se základním vzděláním, a naopak mile mě překvapil počet vysokoškolsky vzdělaných pracovníků (22 %). Toto číslo je dle mého názoru takové díky administrativním pracovníkům, kteří ve firmě pracují. Méně překvapivý byl údaj o zaměstnancích, kteří mají odborné učiliště (34 %) a o pracovních s maturitou (44 %).

4- Jak dlouho ve firmě pracujete?

Graf 4 Složení respondentů dle odpracovaných let ve firmě

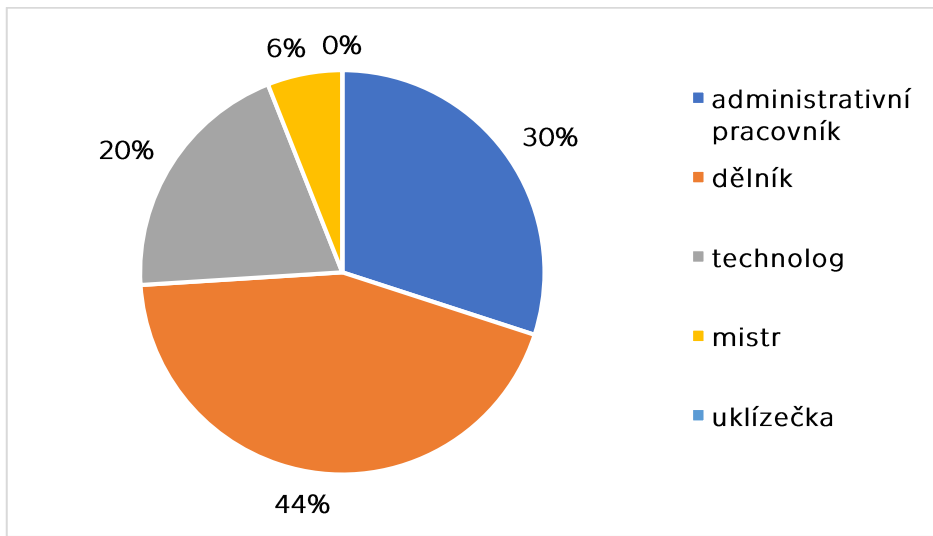


(zdroj: autor)

Ve firmě pracuje 12 % zaměstnanců méně než rok. 18 % zaměstnanců zde pracuje 1-3 roky. Největší zastoupení má skupina pracovníků, kteří ve společnosti pracují 4-8 let (42 %). Poslední skupinou jsou lidi, kteří mají odpracováno 9 a více let v dané firmě (28 %).

5- Jakou pozici vykonáváte?

Graf 5 Složení respondentů dle pracovní pozice

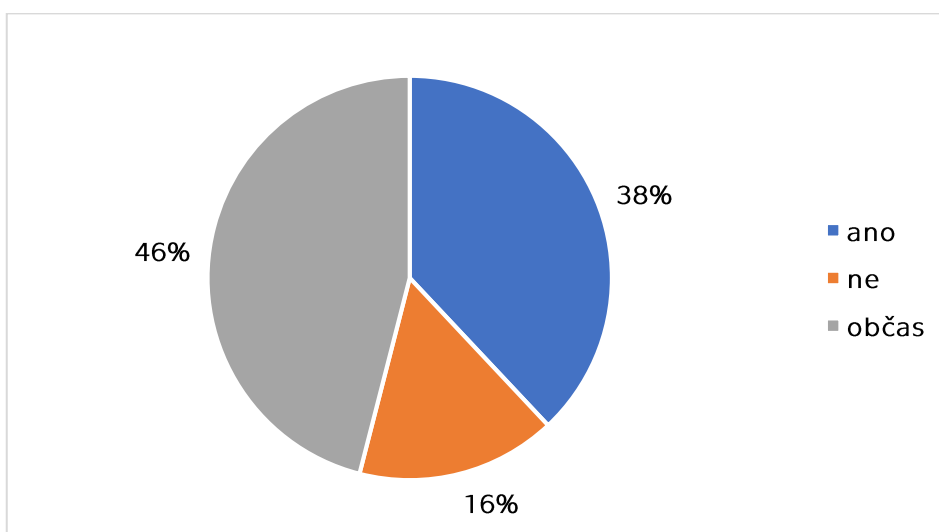


(zdroj: autor)

Dotazníky, které se mi dostaly do rukou vyplněné, nezahrnovali ani jednu uklízečku. Mistrů je ve firmě 6 %. Technologů je 20 %. Největší složku tvoří dělníci. Tento údaj jsem očekávala, vzhledem k tomu, že se firma zabývá soustružnickou prací. Administrativních pracovníků je 30 %, což též odpovídá, jelikož součástí firmy je i administrativní budova.

6- Býváte v práci ve stresu?

Graf 6 Složení respondentů podle stresu

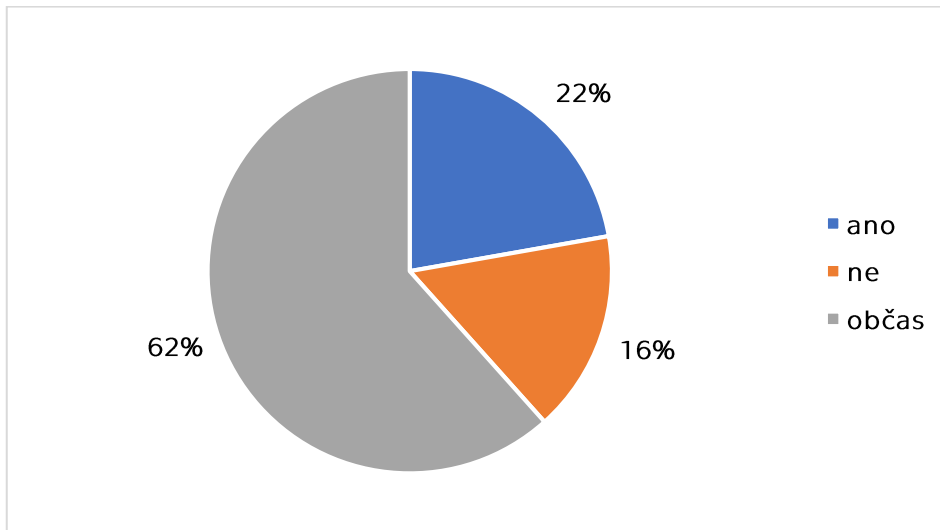


(zdroj: autor)

16 % lidí uvádí, že v práci není ve stresu. 38 % přiznává, že je v práci ve stresu a 46 % tvrdí, že jsou v práci ve stresu občas.

7- Poznáte sami, že jste ve stresu? Pokud ano, podle čeho.

Graf 7 Složení respondentů podle toho, jestli sami poznají že jsou ve stresu

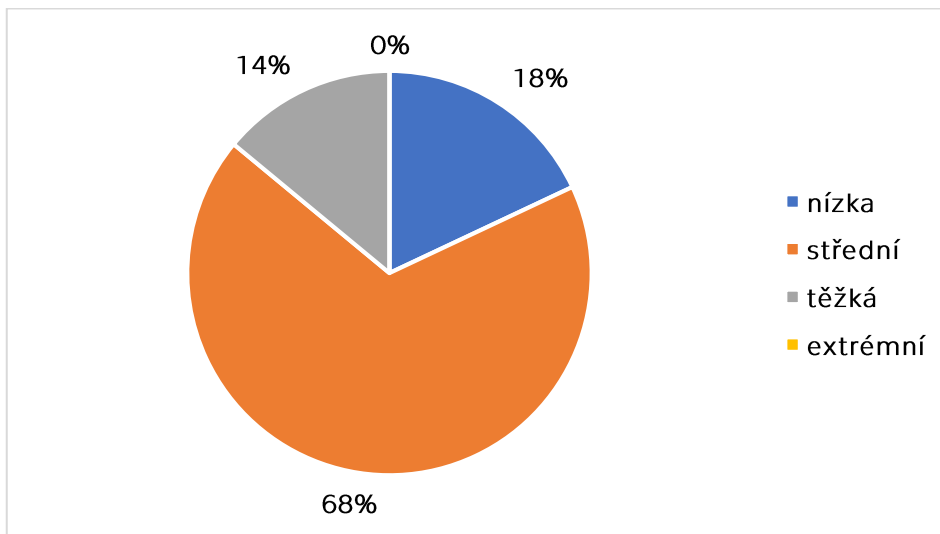


(zdroj: autor)

62 % dotázaných odpovědělo, že občas sami poznají, že jsou ve stresu. 16 % to nepozná vůbec. 22 % respondentů uvádí, že sami poznají, když jsou ve stresu. V otázce jsem uvedla, že pokud někdo zvolí odpověď ano, ať uvede, podle čeho pozná, že je ve stresu. Nejčastější odpovědi byly následující: Pracovní doba nestačí na plnění úkolů, podrážděnost, změny nálad, bušení srdce, nekontrolovatelné jednání. Vícekrát se opakovala odpověď bolesti břicha nebo hlavy.

8- V případě, že prožíváte stres v práci, jaká je jeho míra?

Graf 8 Složení respondentů podle míry stresu na pracovišti

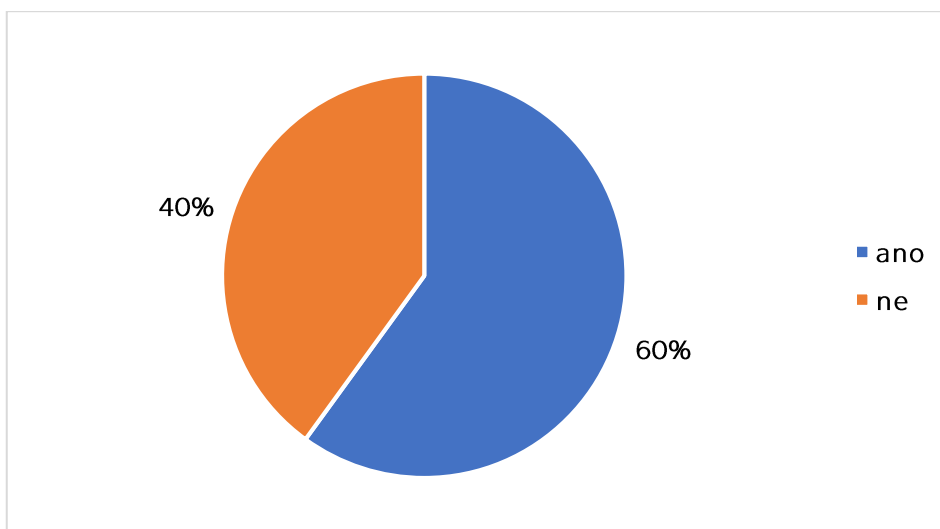


(zdroj: autor)

Dle výsledků můžeme vidět, že extrémní míru stresu v práci neprožívá nikdo. Těžkou míru stresu 14 %. Nízkou míru prožívá 18 % dotázaných. Největší počet byl zaznamenán u kategorie, kde zaměstnanci prožívají střední míru stresu (68 %). Toto číslo se výrazně liší, oproti ostatním.

9- Ovlivňuje Vás stres z práce i v osobním životě?

Graf 9 Složení respondentů podle vlivu práce na osobní život

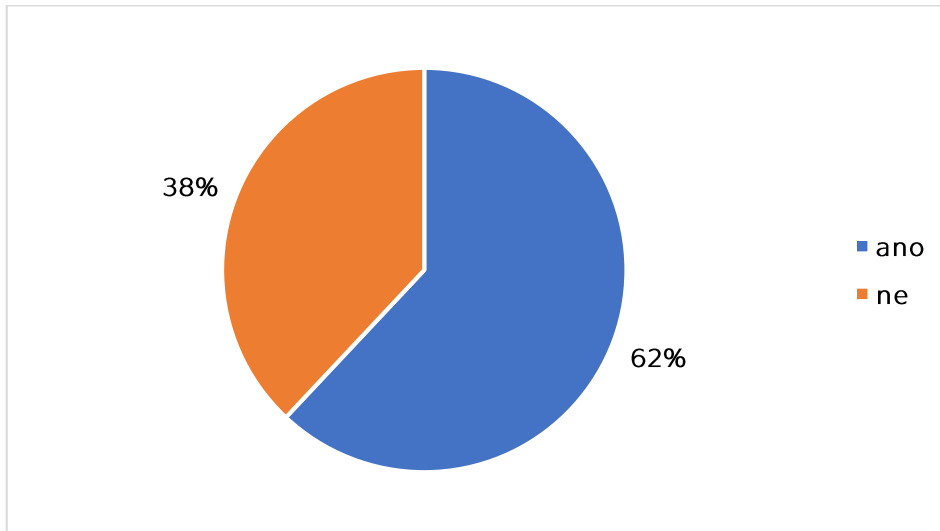


(zdroj: autor)

60 % respondentů ovlivňuje stres z práce v osobním životě. 40 % lidí neovlivňuje stres z práce z osobním životě.

10- Máte pocit, že když máte po pracovní době, tak stále myslíte na práci?

Graf 10 Podíl respondentů přemýšlejících o zaměstnání i po pracovní době

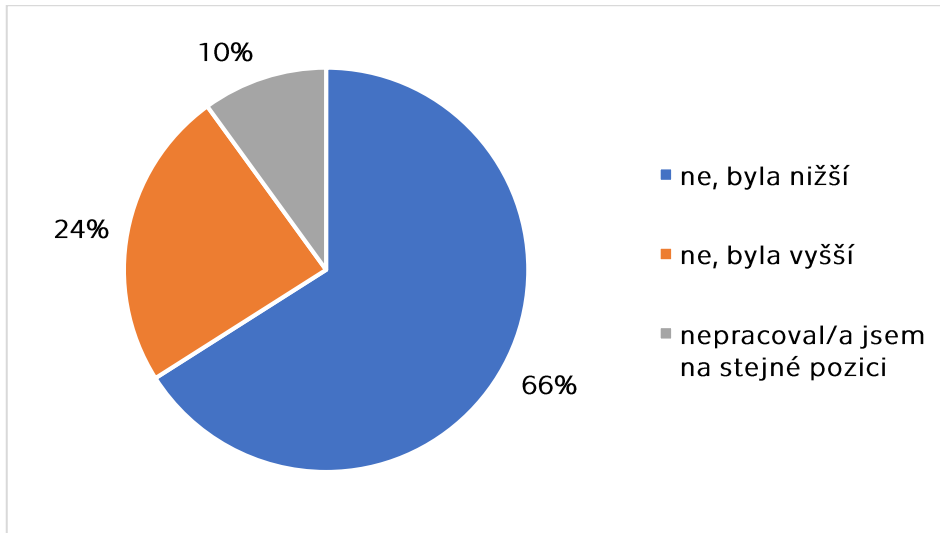


(zdroj: autor)

62 % respondentů uvedlo, že i když mají po pracovní době, tak myslím na práci. 38 % lidí po pracovní době na svou práci nemyslím. Tato otázka má velice podobné výsledky jako otázka číslo 9.

11- Jestliže jste v minulosti pracoval/a v jiné firmě, ale na stejné pozici jako nyní, byla míra stresu na srovnatelné úrovni jako nyní?

Graf 11 Rozdělení respondentů podle jejich postoje k intenzitě stresu na pracovišti v posledním období

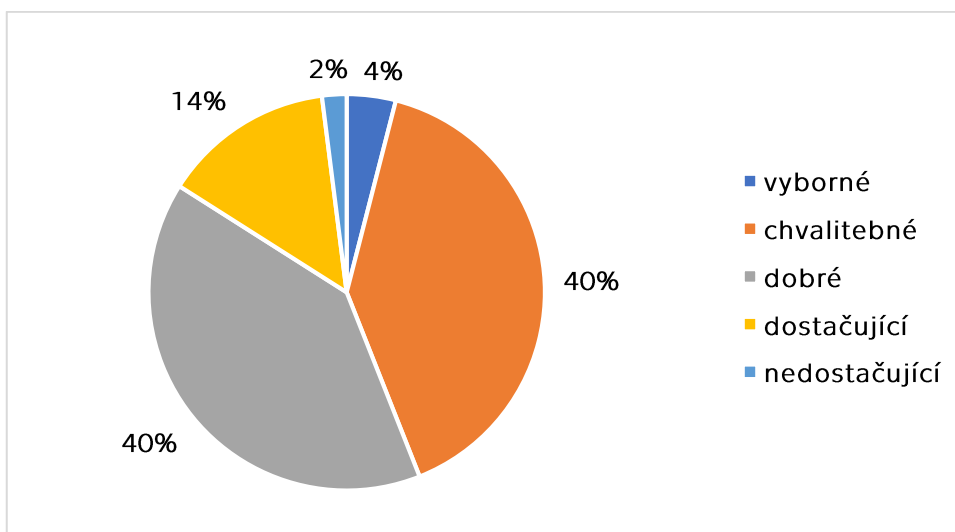


(zdroj: autor)

90 % respondentů pracovalo v minulosti na stejné pozici v jiné firmě. Z toho 24 % pociťuje, že míra stresu byla u minulého zaměstnavatele vyšší a 66 % uvádí, že míra stresu byla nižší. 10 % z celkového počtu dotázaných nepracovalo na stejné pozici.

12- Jak byste hodnotil/a vztahy na pracovišti?

Graf 12 Složení respondentů podle hodnocení vztahů na pracovišti

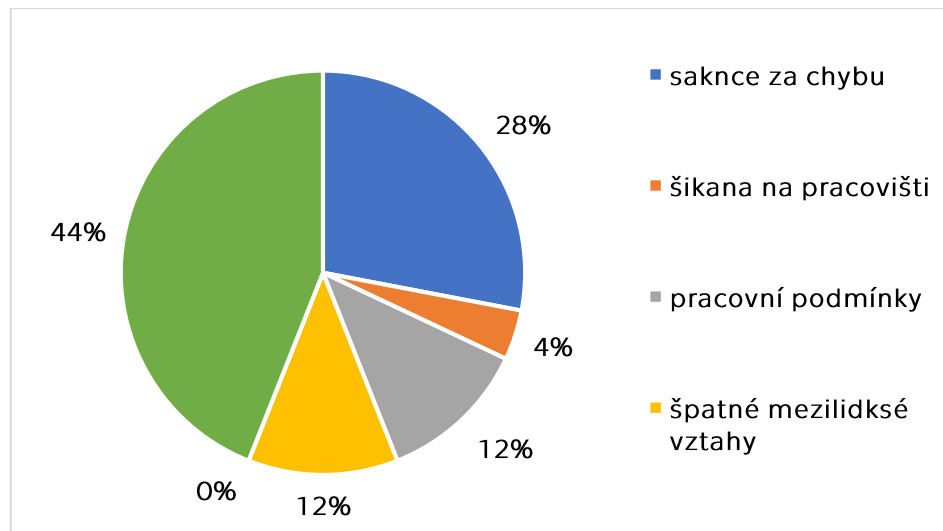


(zdroj: autor)

Vztahy na pracovišti jsou ohodnoceny 40 -ti % respondentů jako dobré, 40 -ti % jako chvalitebné. Pouze 4 % je hodnotí jako výborně a 2 % jako nedostačující. Zbýlých 14 % je ohodnoceno jako dostačující.

13-Co Vás v práci nejvíce stresuje?

Graf 13 Složení respondentů podle největších stresorů v práci

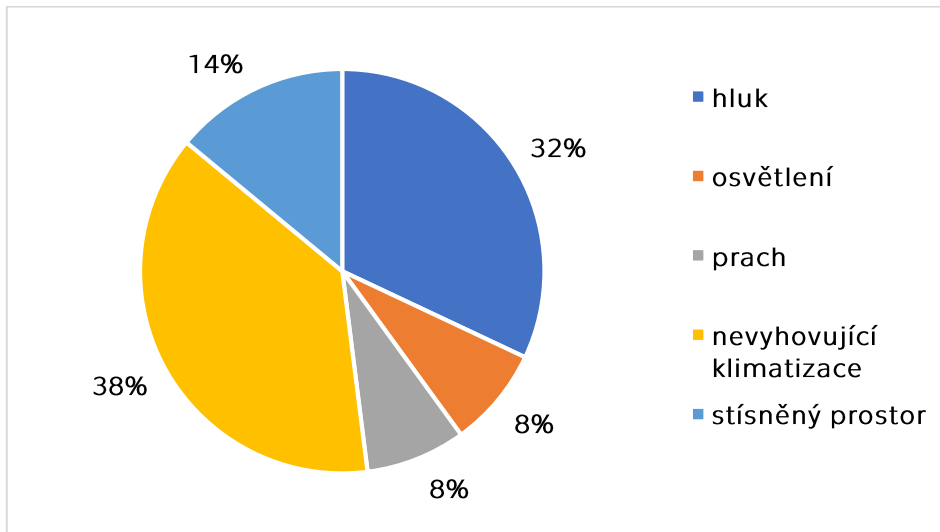


(zdroj: autor)

Největším stresorem je pro zaměstnance firmy xy požadovaná přesnost a rychlost práce (44%). Dále pracovníky velmi stresuje to, že by mohli udělat chybu a bude následovat sankce (28 %). Špatné mezilidské vztahy stresují 12 % dotázaných. Na stejné pozici se umístily pracovní podmínky (12 %). Nejméně stresujícím faktorem je šikana na pracovišti (4%) a nikoho nestresuje možnost pracovního úrazu.

14- Jaké pracovní podmínky Vás nejvíce stresují?

Graf 14 Složení respondentů podle nejvíce stresujících pracovních podmínek

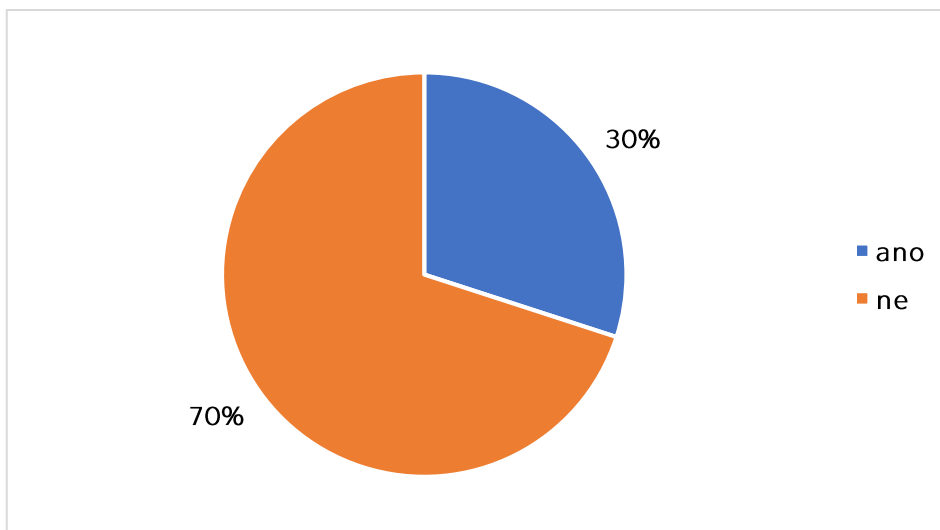


(zdroj: autor)

Dotázaní pracovníci uvádí, že je z 38 % stresuje nevyhovující klimatizace. 32 % stresuje hluk. Stísněný prostor uvádí 14 % respondentů. Prach stresuje 8 % a totéž osvětlení 8 %.

15- Stresuje Vás nedostatečné ohodnocení Vaší práce?

Graf 15 Složení respondentů podle nedostatečného ohodnocení práce

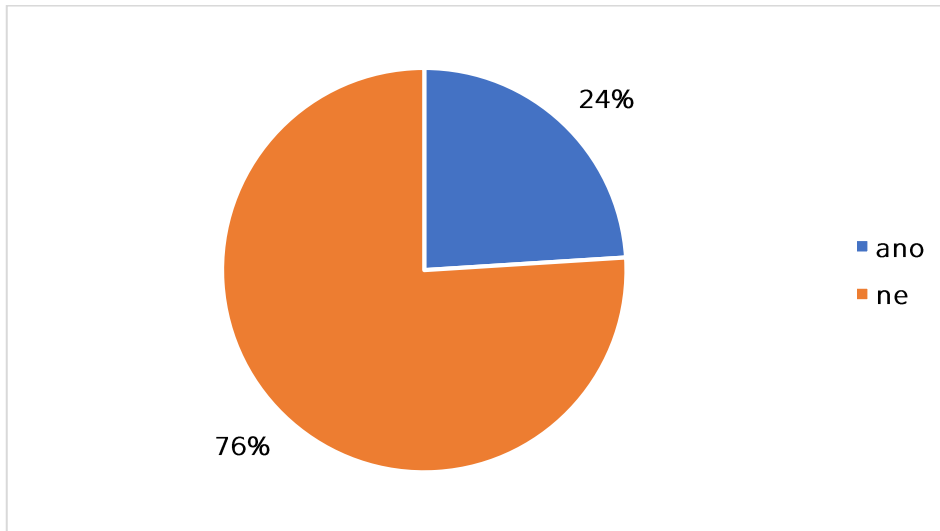


(zdroj: autor)

30 % dotázaných respondentů nestresuje nedostatečné ohodnocení jejich práce. 70 % uvádí, že je stresuje nedostatečné ohodnocení práce.

16- Stresuje Vás možnost, že by na pracoviště mohl přijít nečekaně nadřízený?

Graf 16 Složení respondentů podle možnosti nečekané návštěvy nadřízeného

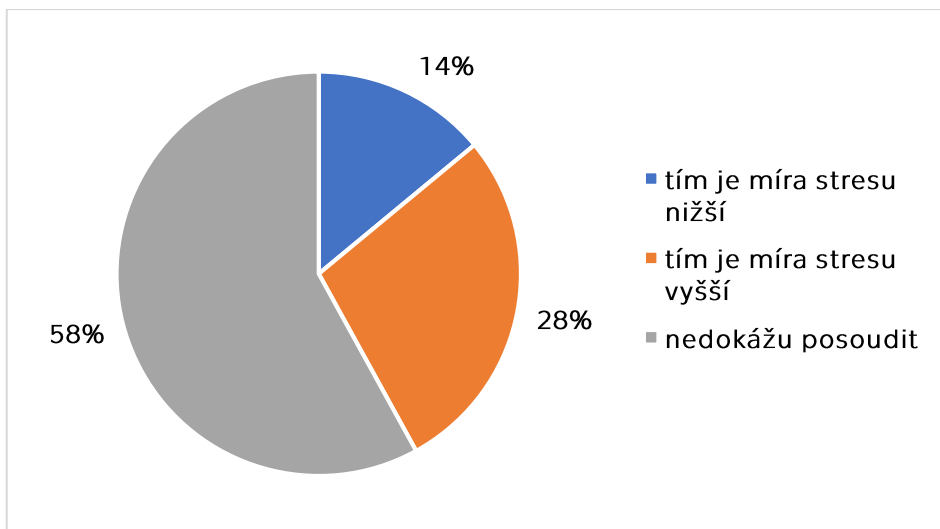


(zdroj: autor)

Fakt, že by na pracoviště mohl přijít nečekaně šéf, stresuje 24 % respondentů. 76 % uvádí, že je tento fakt nestresuje.

17- Máte pocit, že čím déle danou pozici vykonáváte...

Graf 17 Složení respondentů podle míry stresu závislé na délce odpracovaných let

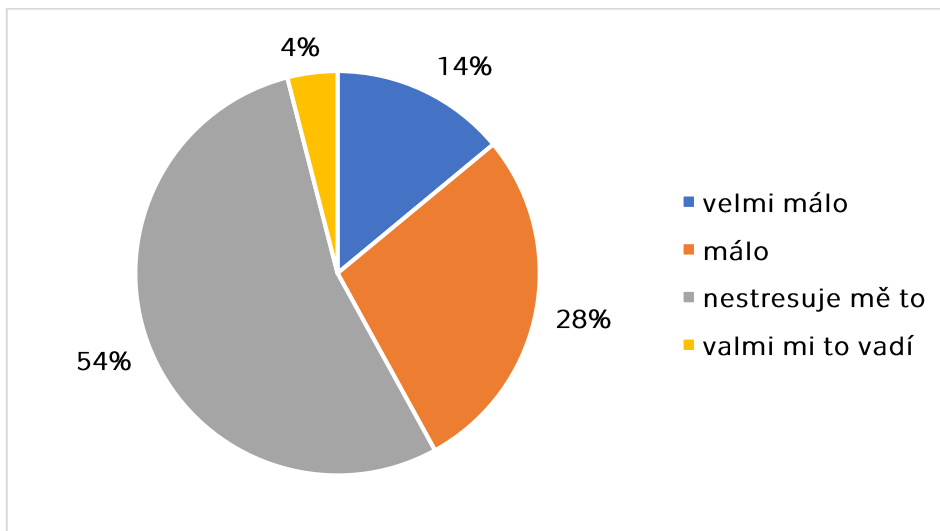


(zdroj: autor)

58 % respondentů má pocit, že nedokáží posoudit, jestli je míra jejich stresu vyšší nebo nižší v závislosti na délce odpracovaných let na pracovišti. 14 % dotázaných tvrdí, že čím déle danou pozici vykonávají, tím je míra jejich stresu nižší. 28 % tvrdí, že čím déle danou pozici vykonávají, tím je míra jejich stresu vyšší.

18- Do jaké míry Vás stresuje setkávat se v práci denně se stejnými lidmi?

Graf 18 Složení respondentů podle setkávání se na pracovišti se stejnými lidmi

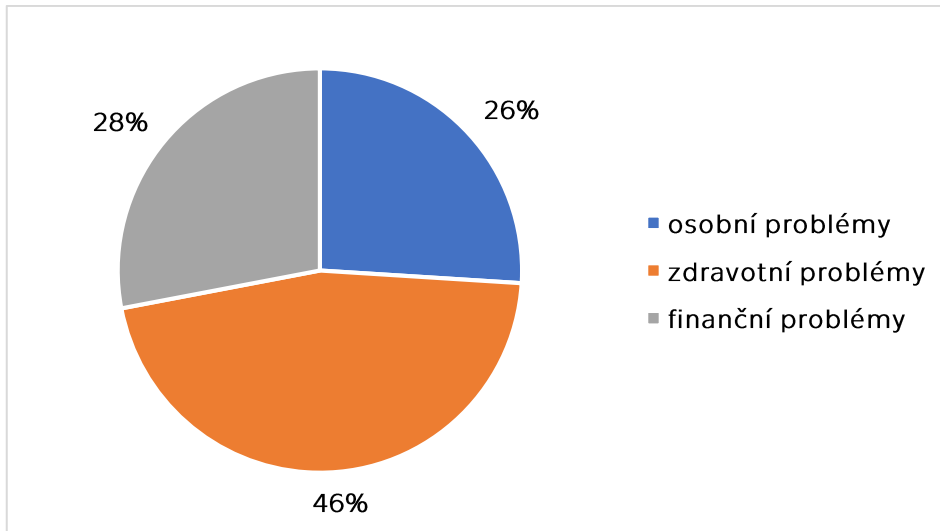


(zdroj: autor)

Větší polovina respondentů (54 %) odpověděla, že je nestresuje setkávat se denně se stejnými lidmi na pracovišti. 28 % pracovníků to stresuje málo, 14 % velmi málo. 4 % dotázaným to velmi vadí.

19- Vyvolávají ve Vás stres myšlenky na

Graf 19 Složení respondentů, u nichž je stres vyvolán v závislosti na uvažování nad různými problémy

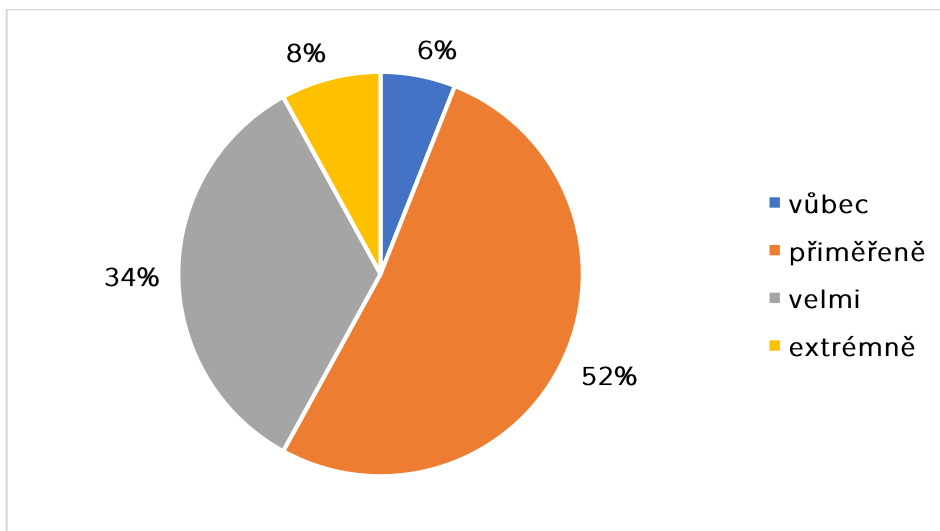


(zdroj: autor)

U 46 % zaměstnanců vyvolává stres myšlenky na zdravotní problémy. Takřka stejná čísla můžeme vidět u výsledků s osobními problémy (26 %) a s finančními problémy (28 %).

20- Jak moc Vás ovlivňuje odpovědnost při práci

Graf 20 Složení respondentů podle odpovědnosti při práci



(zdroj: autor)

Odpovědnost při práci 6 % dotázaných neovlivňuje vůbec. 52 % pracovníků to ovlivňuje přiměřeně. Odpovědnosti při práci ovlivňuje velmi 34 % respondentů a 8 % extrémně.

3.5 Zodpovězení výzkumných otázek

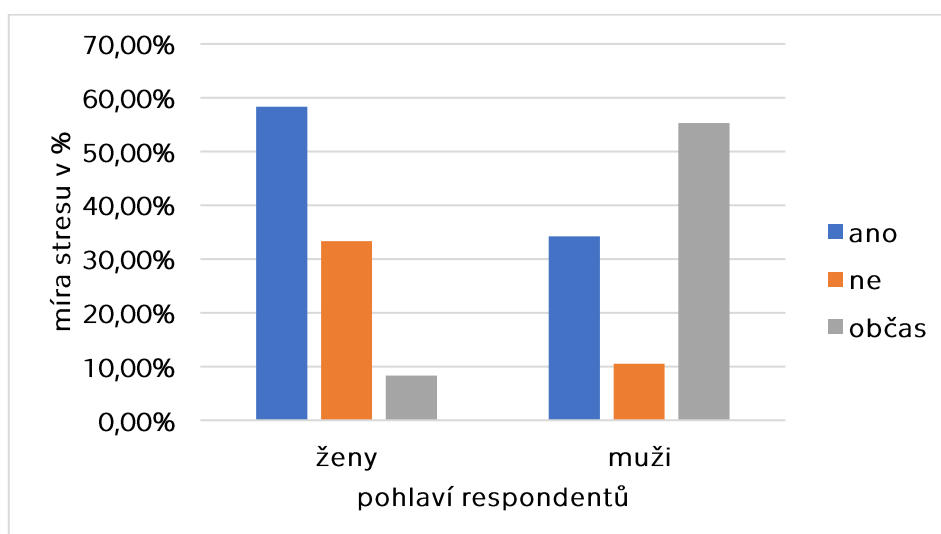
1- Prožívají zaměstnanci ve firmě xy stres?

První výzkumná otázka se zabývá problémem, zdali prožívají zaměstnanci firmy xy stres. Již z první zodpovězené otázky v dotazníku na toto téma je zřejmé, že pracovníci v podniku stres zažívají, jelikož 38 % respondentů uvedlo, že bývají v práci ve stresu a 46 % bývá ve stresu občas. Když uděláme součet těchto dvou čísel, dostaneme výsledek 84 %. Tyto dvě čísla sčítám, jelikož se domnívám, že pokud zaměstnanec uvedl odpověď občas, tak stres zažívá také.

Pro představu jsem vytvořila i graf č. 21, na kterém můžeme vysledovat porovnání mužů a žen ve stresu. 58 % žen a 34 % mužů odpovědělo, že jsou v práci ve stresu. 33 % žen uvádí, že nezažívá pracovní stres a toto stejné tvrzení zastává pouze 10 % mužů. Občas jsou ve stresu muži i ženy, a to v následujícím procentuálním zastoupení. Ženy 8 % a muži 52 %. 62 % respondentů také uvedlo, že sami občas poznají, když jsou ve stresu. 22 % uvádí, že určitě pozná, když je ve stresu, a to podle následujících ukazatelů: změny nálad, bušení srdce, nekontrolovatelné jednání, podrážděnost, znechucení, pracovní doba nestačí na plnění úkolů, bolesti břicha a hlavy. Poslední zmíněný ukazatel respondenti zmínili vícekrát a předchozí pouze jednou.

68 % zaměstnanců uvedlo, že když prožívají stres na pracovišti, je jeho míra střední a 14 % tvrdí, že je míra stresu těžká. Po sečtení těchto hodnot, vyjde číslo 82 %. Tolik procent zaměstnanců tvrdí, že míra jejich stresu je střední nebo vysoká. Toto číslo je dle mého názoru dobrým ukazatelem toho, jestli jsou pracovníci ve stresu nebo ne. Kdyby většina z nich odpovídala, že míra jejich stresu je nízká, tak by se dalo předpokládat, že se na pracovišti objevuje stres minimálně, a když už se objeví tak pouze v malé míře. Fakt, že 60 % respondentů ovlivňuje stres z práce i v osobním životě a 62 % respondentů na něj myslí i po pracovní době, je další známkou toho, že stres na pracovišti panuje. Podle mého názoru tato čísla odpovídají předešlým údajům, a to že pracovníci zažívají nejvíce střední a těžký stres.

Graf 21 Míra stresu v závislosti na pohlaví respondentů



(zdroj: autor)

2- Co patří mezi hlavní stresory ve firmě xy?

Existuje mnoho stresorů, se kterými se můžeme setkat v pracovním prostředí (viz. teoretická část). Tyto stresory však nemusí být u každé firmy stejné, jelikož každé pracovní prostředí je různorodé a zaměstnanci ho vnímají jinak.

Ve firmě xy pracovníky nejvíce stresuje požadovaná **přesnost a rychlost práce** (44 %). Myslím si, že s tímto souvisí i fakt, že odpovědnost při práci ovlivňuje 34 % respondentů velmi, 8 % respondentů extrémně a 52 % respondentů přiměřeně. Tento fakt zmiňuji, protože je pravdou, že pracovník musí nejen pracovat rychle a přesně, ale nese také odpovědnost za vykonanou práci. Vliv na zaměstnance skrze odpovědnost za vykonanou práci považují za vysoký, protože jenom 6 % respondentů uvádí, že je odpovědnost při práci neovlivňuje vůbec.

Dalším významným stresorem ve firmě xy jsou **sankce**, jež následují po zaměstnancově chybě. Takto odpovědělo celkem 28 % respondentů. Tento stresor je druhým největším, hned po požadované přesnosti a rychlosti práce.

Třetím stresorem v pořadí významnosti jsou **mezilidské vztahy** (12 %). V doplňující otázce ohledně kvality mezilidských vztahů hodnotila pouze 2 % respondentů vztahy jako nedostačující a pouhých 14 % jako dostatečné. Zbytek (84 %) hodnotil mezilidské fungování na pracovišti spíše kladně. Konkrétně 40 % respondentů hodnotí vztahy na pracovišti jako dobré, 40 % jako chvalitebné a 4 % jako výborné. Toto beru jako pozitivní hodnocení.

Pracovní podmínky jako další stresor v pořadí významnosti mají vliv na 12 % respondentů. Tomuto stresoru bych se chtěla věnovat podrobněji, neboť v dotazníku byla uvedena otázka týkající se přímo pracovních podmínek na pracovišti (otázka č. 14). Nejvíce stresující pracovní podmínkou je nevhodná klimatizace (38 %). Tato postihuje pracovníky povětšinou v létě, kdy je na pracovišti zvýšená teplota, což má na pohodu zaměstnance negativní vliv. Na druhém místě se umístil hluk (32 %). Důvod vysoké frekvence hluku, jakožto stresující podmínky, je zcela pochopitelný, neboť hluk je každodenní součástí pracovní doby, jelikož vychází ze strojů, na kterých pracovníci vykonávají zadanou činnost. Z důvodu vysokého zastoupení dělníků ve firmě, je toto číslo logicky vyplývající. V neposlední řadě stresuje zaměstnance stísněný prostor (14%). Nejméně uváděnými pracovními podmínkami jsou osvětlení a prach (obojí v míře 8 %).

Nyní přichází na řadu stresor, který na pracovníky působí nejméně. Jedná se o **šikanu** (4 %). Toto číslo je velmi nízké, proto se zdá, že se pracovníci s tímto stresorem příliš nesesetkávají. Tomuto tvrzení by odpovídal i fakt, že 54 % respondentů nestresuje denně se potkávat na pracovišti se stejnými lidmi, 28 % to vadí málo a 14 % velmi málo. Pouze 4 % lidí vadí hodně denně se setkávat na pracovišti se stejnými lidmi. Tato čísla se zdají být dobrou oporou pro výsledek výzkumného dotazu, který prozrazuje, že šikana trápí pouze 4 % respondentů. S největší pravděpodobností není třeba pochybovat o tom, že šikana je nejméně stresujícím faktorem ve firmě xy. Na druhou stranu, by nebylo moudré ji opomíjet z důvodu jejího velkého dopadu na lidskou osobnost. Navíc mnou nasbíraný statistický soubor odpovědí nemusí být dostatečně relevantní na to, aby byla statistická přesnost čtyřprocentního výsledku dostatečná. Tento údaj tak může být klidně o několik procent podhodnocen. Ještě je třeba podotknout, že v případě šikany je velice častým jevem tendence člověka ji zamlčovat či zapírat. Proto může být reálné číslo výskytu šikany na pracovišti vyšší.

3- Ovlivňuje míru stresu délka odpracovaných let na pracovišti?

Poslední výzkumná otázka je zaměřena na to, zdali ovlivňuje míru stresu délka odpracovaných let na pracovišti. Z grafu č. 22 můžeme odhadnout, že čím déle pracovník danou pozici zastává, tím se zvyšuje míra jeho stresu. Zatímco nízkou míru stresu pociťují především novicové či krátce zaměstnaní na dané pozici (v 50 %, resp. v 56 %), u déle zaměstnaných se nízká míra stresu téměř neobjevuje s výjimkou 5 % zaměstnanců zastávajících pozici 4-8 let. Zvyšování míry stresu pak signalizuje výskyt 24 % zaměstnanců s těžkou mírou stresu, kteří pozici zastávají 4-8 let, a poté nárůst výskytu zaměstnanců s touto mírou stresu na 36 %, a to u lidí, kteří pozici zastávají více než 9 let. Zvyšování míry stresu též napovídá posílení procentuální skupiny pociťující střední míru stresu v průběhu odpracovaných let.

Aby bylo možné změnu míry stresu na pracovišti dobře popsat, bylo potřeba odpovědi respondentů kvantifikovat. Za tímto účelem byly odpovědi na otázku č. 8 obojovány na stupnici 0-1. Konkrétně byla nízké míře stresu přiřazena hodnota 0,25,

střední míře 0,5, vysoké míře 0,75 a extrémní míře hodnota 1. S takto číselně ohodnocených odpovědí byl vždy sestaven aritmetický průměr pro každou kategorii délky odpracovaných let a ke každému průměru byla též spočtena střední kvadratická odchylka této hodnoty. Takto bylo možné posoudit trend vývoje míry stresu a zároveň věrohodnost vypočtených hodnot. Výsledky shrnuje graf č. 23.

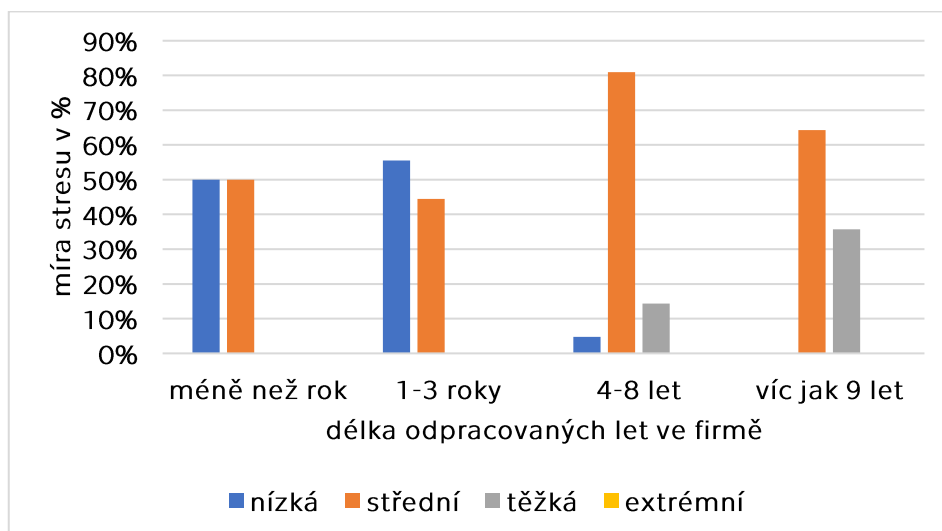
Pokud bychom předpokládali dlouhodobě neměnné pracovní podmínky a pracovní zatížení, pak z grafu č. 23 vyplývá, že míra stresu je v rámci statistické chyby (dané střední kvadratickou odchylkou) stejná u zaměstnanců, kteří v podniku pracují méně než rok a jeden až tři roky. Dále už se však míra stresu v závislosti na odpracovaných letech v podniku prokazatelně zvyšuje.

Můžeme odhadnout, že zaměstnanci, kteří v mládí pociťují nízkou míru stresu, postupně přecházejí do oblasti stresu se střední intenzitou a zaměstnanci, kteří již v mládí pociťovali stresovou intenzitu střední úrovně, se v průběhu let dostávají do kategorie charakterizované těžkým stresem.

Další podporou tvrzení o zvyšování míry stresu v průběhu odpracovaných let mohou být odpovědi z otázky č. 17, které jsou prezentovány v grafu č. 17. 28 % respondentů se totiž přiznalo, že s přibývajícím léty na dané pracovní pozici pociťují vyšší míru stresu. Naopak nižší míru stresu s přibývajícím léty na dané pozici pociťuje pouze 14 % dotázaných, tedy polovina výše zmíněných.

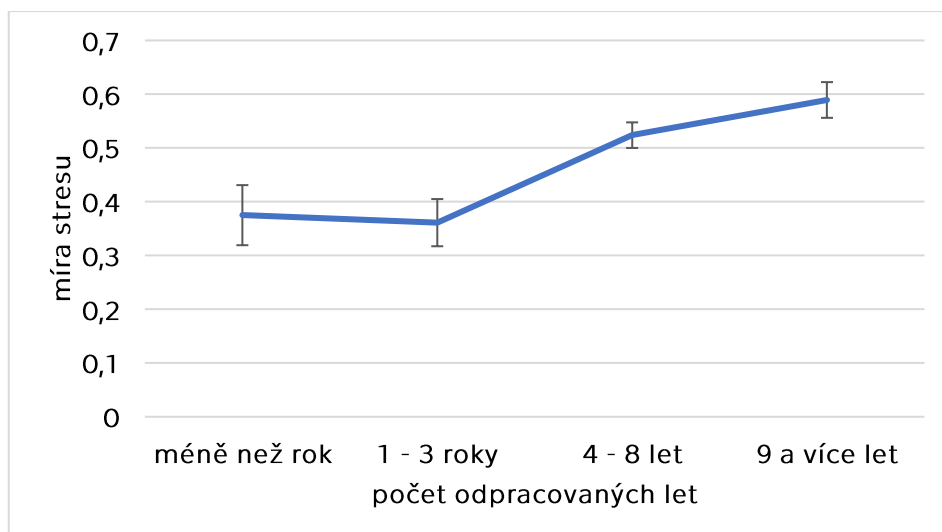
Předpoklad stálosti pracovních podmínek v průběhu let je však dosti silný, a proto z provedeného jednorázového průzkumu nelze jednoznačně určit, zda zvýšení míry stresu není spíše důsledkem sociálně-ekonomického vývoje společnosti. Je totiž možné, že se pracovní nároky na výkon zaměstnance v průběhu posledních let a desítek let postupně zvyšovaly, a tedy starší zaměstnanci pociťují zvýšení míry stresu v důsledku tohoto společenského vývoje. Klíčovou informací k rozuzlení těchto úvah, by bylo získání objektivních dat vyobrazujících závislost míry nároků na výkon zaměstnance v průběhu posledních let či desítek let.

Graf 22 Odpovědi respondentů na otázku ohledně pocíťované míry stresu v závislosti na délce odpracovaných let ve firmě



(zdroj: autor)

Graf 23 Míra stresu zaměstnanců v závislosti na délce odpracovaných let ve firmě (zdroj: autor)



(zdroj: autor)

3.6 Plán prevence

Na základě zjištěných údajů o stresorech na pracovišti ve firmě xy, se budu snažit navrhnout pro každý stresor, který se v podniku vyskytuje, konkrétní prevenci. Myslím si, že je zde třeba zmínit všechny stresory, tzn. i ty, které na pracovníky působí minimálně.

1- Přesnost a rychlost práce

Vzhledem k tomu, že přesnost a rychlost práce hodnotili respondenti jako nejvíce stresující faktor, měl by tomuto stresoru podnik věnovat velkou pozornost. Vezme-li v úvahu fakt, že ve firmě pracuje nejvíce dělníků, kteří musí vykonávat přesnou práci, tak je obtížné stanovit danou prevenci. Já bych však doporučila ze strany nadřízeného jasné a srozumitelné pokyny, které budou v silách zaměstnance a s nimiž bude pracovník seznámen. Poté bude zaměstnanec předem připraven to, kolik dané práce musí za den udělat a bude si moct pracovní tempo rozvrhnout. Dalším řešením by mohlo být například přijetí nového zaměstnance. To by způsobilo, že by stávajícím zaměstnancům ubyla práce, jelikož by se převedla na potencionálního zaměstnance. Jako poslední bych navrhla školení, ve kterém budou hlavní náplní rady, jak bojovat se stresem, tudíž by se to nevztahovalo pouze na stresor přesnost a rychlost práce, ale bylo by to spíše obecné doporučení, které není nikdy na škodu.

2- Sankce

Druhé místo v žebříčku významnosti obsadily sankce, které následují po zaměstnancově chybě. Zde bych navrhla neustálé zvyšování kvalifikace formou studia, školení či vzdělávání. Získají-li pracovníci více informací proškolení o novinkách, postupech atd. bude menší pravděpodobnost výskytu chyb v pracovní době, tudíž nepřichází v úvahu sankce. Při zvyšování kvalifikace má zaměstnanec nárok na pracovní volno s náhradou mzdy či platu, a to ve výši průměrného výdělku (mpsv.cz, online, 2017).

3- Mezilidské vztahy

Zde bych doporučila teambuildingové aktivity. V překladu budování týmu. Lidé však mají v podvědomí, že se to týká aktivit, které podnikají mimo pracovní náplň a mají vylepšit vztahy na pracovišti. Velké množství teambuildingových aktivit je zaměřeno na hledání příčin špatných vztahů na pracovišti. Autorka Mohauptová (2005, str. 145 – 154) uvádí několik typů teambuildingových aktivit.

A- Stmelení kolektivu

Cílem je, aby se pracovníci navzájem lépe neformálně seznámili, navázali mezi sebou kontakt a důvěřovali si. Cílovou skupinou může být klidně celý podnik, ale také jednotlivá oddělení. Tady se meze nekladou.

B- Zábavné akce

Zde není cílem vyřešit složitý problém či situaci, ale naopak zajistit příjemný zážitek, na který budou pracovníci společně vzpomínat. Panuje zde uvolněná atmosféra, tím pádem se zaměstnanci mohou lépe poznat a poté na pracovišti mohou táhnout za jeden provaz. Jedná se například o výlety, posezení v restauraci, večírky a jiné.

Další metody, které autorka uvádí, se hodí spíše pro pracovní kolektiv, kde je velice významná vzájemná komunikace pro plnění pracovních povinností. Toto ve firmě xy není za potřebí, a proto jsem uvedla pouze tyto dvě aktivity.

4- Pracovní podmínky

Nejvíce stresující pracovními podmínkami jsou nevyhovující klimatizace, hluk a stísněný prostor. Jako prevenci před hlukem bych doporučila zaměstnancům špunty do uší nebo pracovní sluchátka. Toto doporučení patří pouze pro pracovníky, kteří pracují ve výrobě. Dále by se do prostorů firmy mohla umístit klimatizace, která by se využívala v parných, horkých, letních dnech, kdy je nejvíce zapotřebí. Prevencí před stresem, který se týká stísněných pracovních podmínek, by bylo zvětšení prostorů budovy, což by ale zaměstnavatele vyšlo na velkou finanční částku a vzhledem k tomu, že toto stresuje pouze 14 % pracovníků si myslím, že zaměstnavatel by tuto prevenci nepřijal za vhodnou. Jako další možností by byla přestavba budov. Zaměstnanci by tak mohli získat větší prostor okolo sebe.

5- Šikana

Prevence proti šikaně na pracovišti by mohla být následující. Zaměstnavatel by měl rozvíjet sebevědomí podřízených, jelikož takovýto lidé se stávají obětí šikany zřídka. Tento rozvoj by mohl probíhat formou školení, kdy by na pracoviště přijel psycholog, kouč, který by dával návody pro pracovníky, jak se stát sebevědomějším. Další důležitou součástí prevence je neignorování upozornění na možnou šikanu a neméně důležitým bodem je to, aby sám šéf nebyl původcem šikany.

Plán prevence očima majitele firmy

Již zmíněné návrhy jsem prokonzultovala s majitelem firmy, který mi poděkoval za sepsaná opatření. Uvedu příklady, u kterých mi bylo sděleno, že se začnou využívat. Co se týká přesnosti a rychlosti práci šéf podotkl, že se bude snažit dávat jasné, zřetelné a srozumitelné pokyny zaměstnancům a bude je s nimi seznamovat s dostatečným předstihem. Přijetí nového zaměstnance, respektive nových zaměstnanců je v řešení, jelikož aktivně probíhají výběrová řízení kvůli nedostatku personálu. Ohledně prevence na pracovišti týkající se mezilidských vztahů jsme nejvíce hovořili o pořádání akcí jako jsou večírky, neformální posezení u piva, bowling atd. Tento návrh není pro firmu nijak nákladný, jelikož by si každý útratu platil sám. Pro majitele nebylo překvapením zjištěním stresor, který se týkal nevyhovující klimatizace. Má v nejbližší době v plánu doplnit budovy o klimatizace.

Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala stresem na pracovišti. Cílem bylo analyzovat faktory ovlivňující míru stresu na pracovišti. Ke zpracování cíle jsem použila tři výzkumné otázky. Závěr je tedy následující. Zaměstnanci jsou na pracovišti ve stresu, jelikož to vyplývá z dotazníkového šetření. Tento fakt se týká 84 % pracovníků. Do tohoto čísla je započtená i odpověď, kdy respondenti uvedli, že jsou v práci ve stresu občas. Nejvíce stresujícími faktory na pracovišti jsou přesnost a rychlost práce, sankce za špatně odvedenou práci, pracovní podmínky, mezilidské vztahy a v neposlední řadě šikana. Z analýzy dotazníku je také zřejmé, že za předpokladu stálosti pracovních podmínek v posledních letech se míra stresu na pracovišti s počtem odpracovaných let zvyšuje.

Přínosem mělo být navržení plánu prevence pro zaměstnance. Na základě zjištěných informací jsem tedy doporučila ke každému z uvedených stresorů plán, jak předejít stresu. Příkladem jsou teambuildingové aktivity, pravidelné školení zaměstnanců a další.

Práce je sepsána chronologicky tedy, od teoretických poznatků k praktickým, pro snadnou orientaci v textu. V teoretické části byly mým hlavním zdrojem informací knihy. Naopak v praktické části jsem čerpala z výpovědí respondentů, kteří odpovídali na mnou vytvořený dotazník. Ten byl anonymní.

Seznam použité literatury

1. **Battison, T.** *Zvládnutý stres*. Praha: Jan Vašut, 1999. Vzmužte se!. ISBN 80-7236-053-1.
2. **Celostnimediceina.cz** [online]. Praha, 2013 [cit. 2017-04-07]. Dostupné z: <https://www.celostnimediceina.cz/kolik-stresu-jsme-schopni-unest.htm>
3. **Fónadová, L.** *Sociologie organizace: distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2004. ISBN 80-210-3556-0.
4. **Frej, D.** *Stres*. V Praze: Triton, 2004. ISBN 80-7254-578-7.
5. **Joshi, V.** *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-211-9.
6. **Kraska-Ledücke, K.** *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1833-0.
7. **Křivohlavý, J.** *Psychologie zdraví*. 3. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.
8. **Křivohlavý, J.** *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-7169-121-6.
9. **Matoušek, O.** *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2005. Bezpečný podnik. ISBN 80-903604-1-6.
10. **Mayerová, M.** *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada, 1997. ISBN 80-7169-425-8.
11. **Melgosa, J.** *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Praha: Advent-Orion, 1997. Život a zdraví (Advent-Orion). ISBN 80-7172-240-5.
12. **Mikšík, O.** *Psychika osobnosti v období závažných životních a společenských změn*. Praha: Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-1600-1.
13. **Mohauptová, E.** *Teambuilding: cesta k efektivní spolupráci*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-641-4.
14. **Paulík, K.** *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010.
15. **Plamínek, J.** *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.
16. **Prášková, H. a J. Praško.** *Proti stresu krok za krokem, [aneb, Jak získat klid a odolnost vůči nepohodě]*. Praha: Grada, 2001. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0068-9.
17. **Příručka prevence stresu: Modely a osvědčené postupy-zkrácená verze** [online]. Stressless, 2011 [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: http://web.spi.pt/stressless/docs/update/CS/Stress%20Prevention%20Handbook%20-%20Models%20and%20Good%20Practices__Short%20Version.pdf
18. **Příručka pro personální a platovou agendu. Ministerstvo práce a sociálních věcí** [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-04-22]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=IPB050>
19. **Selye, H.** *Stres života*. Přeložil Petra KUDRNÁČOVÁ. Hodkovičky: Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.
20. **Schreiber, V.** *Lidský stres*. 2., upr. vyd. Ilustroval Jaroslav PLESL. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0240-5.
21. **Stock, Ch.** *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

22. Štěpaník, J. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada, 2008. *Psychologie pro každého*. ISBN 978-80-247-1527-8.
23. ŠTIKAR, J., M. Rymeš, K. Riegel aj. Hoskovec. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
24. Velínská, Š. *DIAGNOSTIKA STRESU V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ*. Brno, 2011.

Seznam grafů

Graf 1 Složení respondentů dle pohlaví	26
Graf 2 Složení respondentů dle věku.....	27
Graf 3 Složení respondentů dle vzdělání.....	27
Graf 4 Složení respondentů dle odpracovaných let ve firmě.....	28
Graf 5 Složení respondentů dle pracovní pozice	29
Graf 6 Složení respondentů podle stresu	29
Graf 7 Složení respondentů podle toho, jestli sami poznají že jsou ve stresu.....	30
Graf 8 Složení respondentů podle míry stresu na pracovišti.....	31
Graf 9 Složení respondentů podle vlivu práce na osobní život.....	31
Graf 10 Podíl respondentů přemýšlejících o zaměstnání i po pracovní době.....	32
Graf 11 Rozdělení respondentů podle jejich postoje k intenzitě stresu na pracovišti v posledním období.....	33
Graf 12 Složení respondentů podle hodnocení vztahů na pracovišti.....	33
Graf 13 Složení respondentů podle největších stresorů v práci.....	34
Graf 14 Složení respondentů podle nejvíce stresujících pracovních podmínek.....	35
Graf 15 Složení respondentů podle nedostatečného ohodnocení práce.....	35
Graf 16 Složení respondentů podle možnosti nečekané návštěvy nadřízeného.....	36
Graf 17 Složení respondentů podle míry stresu závislé na délce odpracovaných let	36
Graf 18 Složení respondentů podle setkávání se na pracovišti se stejnými lidmi.....	37
Graf 19 Složení respondentů, u nichž je stres vyvolán v závislosti na uvažování nad různými problémy.....	38
Graf 20 Složení respondentů podle odpovědnosti při práci	38
Graf 21 Míra stresu v závislosti na pohlaví respondentů.....	40
Graf 22 Odpovědi respondentů na otázku ohledně pocíťované míry stresu v závislosti na délce odpracovaných let ve firmě	43
Graf 23 Míra stresu zaměstnanců v závislosti na délce odpracovaných let ve firmě (zdroj: autor).....	43

Seznam příloh

Příloha 1 Dotazník.....	51
-------------------------	----

Dobrý den,

žádám Vás o vyplnění mého dotazníku, jehož odpovědi použiji ke zpracování praktické části bakalářské práce. Dotazník mi pomůže v určení, zdali pocítujete v práci stres, jaké jsou stresory, které na Vás v práci působí a jestli míra stresu je ovlivněna délkou odpracovaných let na pracovišti. Postup u vypracování dotazníku je následující. U každé otázky zakroužkujte jen jednu odpověď. Je-li u zakroužkované otázky potřeba doplnit psaným textem, učiňte tak prosím.

1- Jste:

- a-muž
- b-žena

2- Kolik Vám je let?

- a-18-25
- b-26-40
- c-41-55
- d-nad 55

3- Nejvyšší dosažené vzdělání?

- a-odborné učiliště
- b-střední odborná škola s maturitou
- c-základní
- d-vysokoškolské

4- Jak dlouho již ve firmě pracujete?

- a-méně než rok
- b-rok až 3
- c-4-8
- d-9 a více

5- Jakou pozici vykonáváte?

- a-administrativní pracovník
- b-dělník
- c-technolog
- d-mistr
- e-uklížeč/ka

6- Býváte v práci ve stresu?

- a-ano
- b-ne
- c-občas

7- Poznáte sami, že jste ve stresu? Pokud ano, tak podle čeho.

- a-ano
- b-ne
- c-občas

8- V případě, když prožíváte v práci stres, jak byste hodnotili jeho míru?

- a-nízká
- b-střední
- c-těžká
- d-extrémní

9- Ovlivňuje Vás stres z práce i v osobním životě?

- a-ano
- b-ne

10- Máte pocit, že ikdyž máte po pracovní době, tak stále myslíte na práci?

- a-ano
- b-ne

11- Jestliže jste v minulosti pracoval/a na stejné pozici jako nyní, byla míra stresu na srovnatelné úrovni jako nyní?

- a-ne, byla nižší
- b-ne, byla vyšší
- c-nepracoval/a jsem na stejné pozici

12- Jak byste ohodnotil/a vztahy na pracovišti

- a-výborné
- b-chvalitebné
- c-dobré
- d-dostačující
- e-nevyhovující

13-Co Vás v práci nejvíce stresuje?

- a-to, že udělám chybu a následuje případná sankce
- b-šikana na pracovišti
- c-pracovní podmínky
- d-špatné mezilidské vztahy
- e-pracovní úraz
- f-požadovaná přesnost a rychlost práce
- g-jiné

14-Jaké pracovní podmínky Vás nejvíce stresují?

- a-hluk
- b-osvětlení
- c-prach
- d-nevyhovující klimatizace
- e-stísněný prostor
- f-jiné

15-Stresuje vás nedostatečné ohodnocení Vaší práce?

- a-ano
- b-ne

16-Stresuje Vás možnost, že by na pracovišti mohl přijít nečekaně šéf?

- a-ano
- b-ne

17-Máte pocit, že čím déle vykonáváte danou práci

- a-tím je míra vašeho stresu vyšší
- b-tím se míra vašeho stresu vyšší
- c-nedokážu posoudit

18-Do jaké míry Vás stresuje setkávat se v práci denně se stejnými lidmi?

- a-velmi málo
- b-málo
- c-nestresuje mě to
- d-hodně mi to vadí

19-Vyvolávají ve Vás stres myšlenky na:

- a-osobními problémy
- b-zdravotní problémy
- c-finanční problémy

20-Jak moc Vás ovlivňuje odpovědnost za odvedenou práci?

- a-vůbec
- b-přiměřeně
- c-velmi
- d-extrémně

Děkuji za vyplnění dotazníku
Barbora Valíková

Evidence výpůjček

Prohlášení:

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

Jméno a příjmení: Barbora Valíková

V Praze dne: 23. 04. 2017

Podpis:

Jméno	Oddělení/ Pracoviště	Datum	Podpis