BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Analýza stresu ve firmě a jeho eliminace

Analysis of Stress in the company and its elimination

STUDIJNÍ PROGRAM

Specializace v pedagogice

STUDIJNÍ OBOR

Učitelství odborných předmětů

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Jarmila Vobořilová

PETRŽÍK

VÁCLAV

2019

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: Petržík Jméno: Václav Osobní číslo: 398275

Fakulta/ústav: Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

Zadávající katedra/ústav: Oddělení pedagogických a psychologických studií

Studijní program: Specializace v pedagogice (B 7507)

Studijní obor: Učitelství odborných předmětů (7504R100)

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Analýza stresu ve firmě a jeho eliminace

Název bakalářské práce anglicky:

Analysis of Stress in the company and its elimination

Pokyny pro vypracování:

Cílem práce je vhodnými prostředky analyzovat stres ve firmě a na základě výsledků analýzy navrhnout postup pro jeho případnou eliminaci.
Hlavními přínosy práce bude sestavení reálného obrazu o míře stresu zaměstnanců a konkrétní doporučení pro zlepšení situace.
Práce bude obsahovat 2 hlavní části:
1) Teoretická část, vč. stanovení hypotéz a vytvoření vhodného dotazníku
2) Dotazníkové šetření, vyhodnocení, závěry šetření a stanovení doporučení pro eliminaci stresu

Seznam doporučené literatury:

HILTON, Jonathan. Jak překonat stres: doma, v zaměstnání i na cestách : praktický obrazový průvodce. Praha: Svojtka & Co., c2008.
PLAMÍNEK, Jiří. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládání. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. Management (Grada). ISBN 9788024747514.
VOBOŘILOVÁ, Jarmila. Duševní hygiena a stres. V Praze: České vysoké učení technické, 2015. ISBN 9788001057247.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

PhDr. Jarmila Vobořilová, Oddělení pedagogických a psychologických studií MÚVS ČVUT

Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:

Datum zadání bakalářské práce: 13.12.2018 Termín odevzdání bakalářské práce: 2.5.2019

Platnost zadání bakalářské práce: 30.9.2020

Podpis vedoucí(ho) práce | Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry | Podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

4.2.2019
Datum převzetí zadání

Podpis studenta(ky)

© ČVUT v Praze, Design: ČVUT v Praze, VIC

Petržík, Václav. *Analýza stresu ve firmě a jeho eliminace*. Praha: ČVUT 2019. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.

MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE

Prohlášení

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

V Praze dne: 30. 04. 2019 Podpis:

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí mé práce, paní PhDr. Jarmile Vobořilové z Oddělení pedagogických a psychologických studií MÚVS ČVUT, která mi pomáhala směřovat tuto práci a která může být pro mnohé inspirací svým životním elánem.
Dále děkuji všem zaměstnancům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření v rámci analýzy stresu v zaměstnání a vedení společnosti, které souhlasilo se zveřejněním názvu společnosti v této práci.
Na závěr bych rád poděkoval rodině a přátelům za jejich podporu a toleranci při tvorbě této práce, stejně jako během celého studia.

Abstrakt

Cílem bakalářské práce bylo vhodnými prostředky analyzovat úroveň stresu ve vybrané firmě a na základě výsledků následně navrhnout doporučení pro případnou eliminaci stresu. V rámci první části práce, která obsahuje mimo jiné také základní teoretický aparát, byly stanoveny 3 základní hypotézy, které se týkají stresového zatížení zaměstnanců, např. *Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů zaměstnanců.* Následně byl vytvořen dotazník s celkem 33 otázkami, který byl rozeslán všem zaměstnancům společnosti a jehož cílem bylo poskytnout odpověď na stanovené hypotézy. Dotazník zároveň obsahoval celou řadu dalších otázek, které měly zjistit vliv stresu na pracovní výkony, příčiny stresu a ostatní souvislosti. Po týdenním dotazníkovém šetření byly všechny odpovědi analyzovány.
Druhá část práce obsahuje detailní výsledky průzkumu, včetně vyhodnocení stanovených hypotéz. Na závěr práce byly na základě výsledků a s použitím odborné literatury navrženy rady a doporučení, jak eliminovat úroveň stresu ve vybrané firmě.

Klíčová slova

Stres, úroveň stresu, stresová zátěž, analýza stresu, dopady stresu, eliminace stresu, rady proti stresu.

Abstract

The aim of this thesis was to analyse, by using the right tools, level of stress in a selected company. Based on the results, stress-eliminating process was supposed to be proposed. In the first and also more theoretical part of the thesis 3 basic hypotheses, related to stress loss of employees and its negative impact on the work performance, were defined. Then a questionnaire with 33 predominantly stress related - questions was sent to all employees. It's objective was to gather answers to the previously defined hypotheses. Later, all the answers were analysed.
Second part of this thesis deals with the detailed analysis of the survey including evaluation of the hypotheses. The end of the thesis, using specialised literature combined with the survey results, advices and recommends how to eliminate stress levels in the chosen company.

Key words

stress, stress level, stress load, stress analysis, stress impacts, stress elimination, stress elimination advice

Obsah

Úvod **5**

1 Cíl práce **7**

2 Stres – jemný úvod do problematiky **8**

2.1 Stres 8

2.1.1 Dělení stresu 8

2.2 Příčiny stresu 9

2.2.1 Stres a životní události 9

2.3 Projevy stresu 11

2.4 Stres a zdraví 15

2.5 Stres v zaměstnání 16

2.5.1 Příčiny stresu 16

2.5.2 Dopady stresu na pracovišti 16

2.5.3 Odpovědnost zaměstnanců 17

2.5.4 Syndrom vyhoření 18

3 Analýza stresu ve společnosti **22**

3.1 Představení společnosti 22

3.2 Hypotézy 23

3.3 Dotazník 24

3.4 Průběh šetření 26

4 Výsledky analýzy **28**

4.1 Termín realizace 28

4.2 Manažerské shrnutí 28

4.3 Detailní výsledky 32

4.3.1 Struktura respondentů 32

4.3.2 Mezilidské vztahy na pracovišti 34

4.3.3 Příčiny a důsledky stresu 37

4.3.4 Eliminace stresu 39

4.3.5 H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem, než řadoví zaměstnanci 42

4.3.6 H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků 43

4.3.7 H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání. 46

5 Doporučení k eliminaci stresu 50

5.1 Interní doporučení pro vedení 50

5.2 Doporučení pro zaměstnance 51

Závěr 54

Seznam tabulek 58

Příloha I: Dotazník 59

Příloha II: Seznam použitých zkratek a pojmů 64

Příloha III: Souhlas s uvedením názvu společnosti v této práci 65

Úvod

Žijeme v rychlé době.

Do práce, z práce, do práce, z práce, porada, meeting, milník, brainstorming, deadline, brainstorming, eskalace, rizika, KPI, výkonnost, asap, asap, asap!

Tlak na výkon je obrovský, chybovat je nepřípustné. Zároveň jsou všichni spokojení, úsměv střídá úsměv, Instagram je zahlcen fotkami lidí v dobře padnoucích oblecích, o víkendu pak popíjejících výborně umíchaný drink kdesi v Alpách. Je to tak ale doopravdy? Jsou všichni skutečně tak v pohodě? No stress?

Právě na poslední otázku se bude snažit odpovědět tato práce.

O stresu se moc nemluví, v zaměstnání ještě méně. Přitom v práci trávíme podstatnou část dne a významnou část aktivního života. Mentální spokojenost a duševní zdraví je klíčové, neboť stres může stát nejen za zhoršenými pracovními výkony, ale i za celou řadou zdravotních obtíží. To si však někteří neuvědomují a dlouhodobě pracují přes závit. Zaměstnavatelé dlouhodobé dopady stresu neřeší, výsledky chtějí tady a teď. Jak tohle může dopadnout?

I proto se tato práce věnuje právě úrovni stresu u zaměstnanců jedné pražské společnosti. Cílem práce je analyzovat stres zaměstnanců a na základě výsledků analýzy navrhnout postup pro jeho případnou eliminaci.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Cíl práce

Hlavním cílem práce je analyzovat úroveň stresu v pražské společnosti Operátor ICT, a.s. Na základě zjištění pak budou stanoveny doporučení pro eliminaci stresu.

Analýza bude provedena formou dotazníkového šetření, v rámci kterého budou osloveni všichni zaměstnanci společnosti, s žádostí o zodpovězení celkem 33 otázek týkajících se stresového zatížení. Následně budou všechna data analyzována a za pomoci vhodného teoretického aparátu budou navržena konkrétní opatření pro eliminaci stresu.

Hlavním přínosem práce bude sestavení reálného obrazu o míře stresu zaměstnanců. V tuto chvíli nemá společnost žádné relevantní informace o úrovni stresu svých zaměstnanců, neboť obdobný výzkum ve společnosti předtím nikdy neproběhl. Dalším významným přínosem pak budou rady a doporučení, která vyplynou na základě získaných dat a budou sloužit zaměstnancům ke zlepšení stavu.

Na základě dohody s vedením společnosti musí celý průzkum proběhnou tak, aby co nejméně zatížil zaměstnance.

2 Stres – jemný úvod do problematiky

2.1 Stres

Pokud má být pojednáváno o stresu, je nejprve nutné si jej definovat. Definic stresu je několik, například:

„Stres je vlastně všechno, co nás obklopuje a působí na nás. Věci předvídatelné a předvídané stejně jako náhody a pohromy.“ [1, s. 5]

nebo také:

„Stres je tělesná a duševní reakce na stresor.“ [2, s. 11]

Stresory

Jako **stresor** se označuje nějaká vnější událost nejrůznějšího charakteru (náročná zkouška, pracovní pohovor, úmrtí v rodině apod.), která má dopad na daného jedince.
Stresory však nejsou pouze emocionální (tj. mající vliv na prožívání jedince), ale mohou být i fyzické, Co je však důležité – **stres nikdy nepřichází sám od sebe**, ale vždy se jedná o nějakou reakci, reakci na stresor. Právě **stresor je takzvaným spouštěčem stresu**. Je tedy zřejmé, že pokud chceme stres eliminovat, vždy musíme nejprve identifikovat konkrétní stresory – spouštěče.

Stresory jsou například [3, s. 45]:

- vnější stresory (hluk, situace nebezpečí),
- překážky v uspokojování primárních potřeb (spánku, jídla, odpočinku),
- sociální stresory (sociální izolace, konflikty v mezilidských vztazích),
- konflikty (nejistota v rozhodování, v pokusech o zvládnutí úkolů),
- zátěže při výkonu (spojené především s prací – na jedné straně z časové tísně a nadměrných požadavků, na druhé straně stresující mohou být naopak i nízké požadavky spojené s monotónností práce),
- traumatické události (smrt partnera, rozvod).

2.1.1 Dělení stresu

Podle definice uvedené výše, stres je reakce na nějaký spouštěč. Ačkoliv se častěji termín stres využívá v negativním kontextu, nemusí to tak vždy platit. V celé řadě případů hovoříme i o pozitivních projevech stresu, kdy jsou jedinci za pomoci stresu vyburcování k lepším výkonům.

Podle vlivu na člověka tedy lze dělit stres na:

a) Eustres

Tj. stres, který má na člověka **kladný dopad** a pomáhá mu tak překonávat překážky, zlepšovat své výkony a zvládat těžké situace.

b) Distres

Tj. stres, který má **negativní dopad** na daného jedince a může ohrožovat jeho zdraví. Pokud lidé hovoří o stresu, nejčastěji myslí distres.

2.2 Příčiny stresu

Jak již bylo uvedeno na začátku kapitoly, stres může mít celou řadu různých příčin.
Každý jedinec však na podněty reaguje jinak a pro každého může být stresorem, spouštěčem stresu, něco jiného. Co je pro někoho stresující, může být pro jiného „za odměnu" (např. prezentace před lidmi).
Z výše uvedeného je zřejmé, že sama situace nezpůsobuje stres. Stres způsobuje až konkrétní reakce konkrétního jedince na konkrétní situaci-stresor.

Stresory lze dělit z mnoha pohledů [4], například:

Podle délky výskytu stresoru

a) **Dlouhodobé:** pracovní vytížení, problémy v rodině, nespokojenost s váhou apod.,
b) **Krátkodobé:** prezentace na veřejnosti, rozhovor, ojedinělá situace (dopravní nehoda apod.).

Podle povahy stresoru:

a) **Fyzické faktory:** prudké světlo (např. blesk), zvýšená hladina hluku, nevyhovující teplota vzduchu, vody,
b) **Sociální faktory:** roztržka, partnerská nevěra, nový kolektiv,
c) **Psychologické faktory**: zkouškové období, tvorba bakalářské práce, věk,
d) **Biologické faktory:** různé bakterie, poranění, změna biorytmu.

Podle velikosti stresoru:

a) **Mikrostresory** – stresory menší povahy, které však po delší době mohou mít velmi negativní vliv, zvláště pokud se nasčítají,
   např: ponižování, nespokojenost se sebou, nedostatek něhy
b) **Makrostresory** – intenzivní podněty z okolí,
   např. křik rodičů.

Podle zdroje působení

a) **Vnější příčiny** – příchod do nového prostředí,
b) **Vnitřní příčiny** – pohřeb zesnulého.

2.2.1 Stres a životní události

Ačkoliv se tato práce bude věnovat především stresu v zaměstnání, nelze zapomenout na osobní život každého. V průběhu života každého nevyhnutelně čeká celá řada událostí, které se odráží do

psychické pohody daného jedince. Touto problematikou se zabývali i američtí vědci Thomas Holmes a Richard Rahe, kteří vybrané životní události seskupili a ohodnotili podle jejich vlivu na duševní zdraví [5].
Zajímavostí jejich bádání je i poznatek, že stresor není pouze negativně vnímaná událost či situace (např. rozchod, úmrtní v rodině apod.) ale stresorem je i pozitivní událost (např. dovolená, Vánoce).

Tabulka životních událostí

Událost	**Body**
Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	65
Úmrtí blízkého příbuzného	63
Zranění či nemoc	53
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Změna zdravotního stavu rodinného příslušníka	44
Těhotenství	40
Problémy v intimním životě	39
Narození dítěte či příchod nového člena rodiny	39
Úmrtí přítele, přítelkyně	37
Změna pracovního oboru	36
Půjčka (přesahující 700 000Kč)	31
Předčasné splacení půjčky	30
Změna míry zodpovědnosti v zaměstnání	29
Odchod syna či dcery z domu	29
Spor s vyvdanými/vyženěnými příbuznými	29
Významný životní úspěch	28
Zahájení nového zaměstnání partnera nebo jeho odchod z dosavadního	26
Začátek či konec vzdělávacího procesu	26
Změna životních podmínek	25
Konflikt s nadřízeným	23
Změna pracovní doby či pracovních podmínek	20
Stěhování	20
Změna školy	20
Změna uspořádání volného času	19
Změna společenských aktivit	18
Půjčka (do 700 000 Kč)	17
Změna spánkových návyků a zvyklostí	16
Změna stravovacích zvyklostí	15
Dovolená, prázdniny	13
Vánoce	12

Tab. 2.1: Životní události [6, s. 50]

Test lze provést velmi jednoduše – testovaný označí události, které prožil za poslední rok života a sečte bodové ohodnocení. Výsledný součet pak vypovídá o velikosti ohrožení stresem, kterou daný jedinec prožil.

Součet:	<150	nízké ohrožení stresem
	150 – 199	mírné ohrožení
	200 – 299	vysoké ohrožení
	>300	velmi riziková skupina, vysoké ohrožení

2.3 Projevy stresu

Pokud chceme se stresem bojovat nebo jej chceme alespoň eliminovat, je potřeba sebereflexe. Právě uvědomění si jej, je prvním krokem v boji se stresem. Jak uvádí kniha *Proti stresu krok za krokem*, stres může daný jedinec vnímat ve 4 úrovních [2, s. 21]:

a) v myšlení,

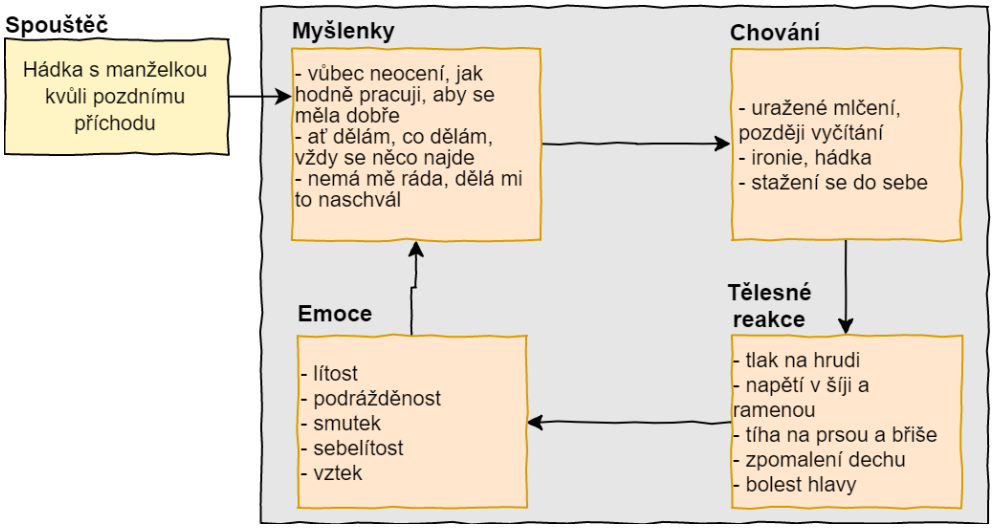
První úroveň, kde se stres projevuje, je lidské myšlení. Asi každý z nás se „někdy stresoval“, „měl toho plnou hlavu“, „dělal si starosti“. Všechny tyto myšlenkové pochody se pak často projevují zvýšeným napětím, smutkem.

Všechny tyto stavy nastávají po nějaké události, která se, jak známo nazývá spouštěč. Někdy může mít jedinec pocit, že dané situace přicházejí sami od sebe. To však Ján Praško ve své knize zcela vylučuje a dodává, že *„jste pouze nezachytili myšlenku, která proces „dělání si starosti“ spustila*“ [2].

Spouštěč může být prakticky cokoliv a jeho dopady jsou vždy na myšlení daného jedince individuální. Podrobněji jsou spouštěče probádány v kapitole 2.2. Příčiny stresu.

K dlouhodobému stresu na úrovni myšlení může přispívat také takzvaný **bludný kruh**. Bludný kruh je souběh událostí, myšlenkových pochodů, kde jednotlivé kroky podporují ty následující a řetězí se tak, že z kruhu není zdánlivě cesta ven.

Příklad bludného kruhu může být hádka s partnerkou viz následující strana.



Obr. 2.1: Bludný kruh – hádka s manželkou [2, s. 22]

Dalším společným jmenovatelem stresu na úrovni myšlení je ten, že obavy a starosti obvykle vycházejí ze **strachu z budoucnosti**. Jedinci si často představují průběh nějaké stresové události (například pracovní pohovor) a automaticky mají negativní myšlenky. V hlavě se pak honí otázky jako: Co když to nezvládnu? Co když nebudu dost dobrý? Co když nebudu znát odpověď na otázky? Co když… Jedna negativní otázka podporuje další a jedinec se pak může dostat do stavu, kdy na pracovní pohovor přichází vystresovaný, neuspěje a pouze tak utvrdí své předchozí negativní nálady. V tu chvíli může být zaděláno na velký problém.

b) v emocích,

Projev stresu v emocích, respektive v náladě a pocitech daného jedince je úzce spojen s myšlením a nejčastěji se projevuje jako **pocit nepohody**. Tato nepohoda se pak projevuje jako:

- napětí,
- strach,
- úzkost,
- smutná nálada,
- ztráta radostného prožívání,
- ztráta chuti na něčem pracovat.

Někdy to ale může být i nepřirozená radost či nepřirozená a křečovitá „pohoda“.

V některých případech přichází se stresem také pocit tzv. **depersonalizace** [2]. Depersonalizací lze označit jakési vytržení ze světa, z daného děje či situace. Jedinec má pak pocit, jako by celou situaci pouze pozoroval, aktivně se jí neúčastnil. Dopady depersonalizace mohou být velmi přínosné, neboť v tomto stavu je jedinec oddělen od silných emocí, prožívání celé situace a je schopen racionálně fungovat. V životě se pak tento stav může projevit třeba tak, že v krizové situaci, např. vidíme-li kolabovat kolemjdoucího, jsme schopni bez emocí velmi účinně jednat a pomoci.

c) v chování,

Zatímco projevy stresu v myšlení a emocích se nemusí vždy na první pohled projevit a často ani nevíme, co se v hlavách daných jedinců odehrává, chování mnoho napoví.

Jak uvádí Praško ve své knize, projevy chování ve stresu mívají dvojí charakter, a to „**boj nebo útěk“** [2, s. 25].

i) Boj

Boj, respektive agrese, je jedním z projevů stresu v chování. Konkrétně jde například o:

- vulgarismy směrem k ostatním,
- ironie,
- posmívání,
- vyhrožování,
- snadná popudlivost,
- hádání s okolím,
- časté konflikty,
- u některých i fyzická agrese.

Velmi negativním prvkem je pak přenášení emocí a frustrace ze situací, kdy se nechce daný jedinec projevit do situací, kdy si „troufne“. Příkladem může být situace, kdy po neúspěchu v práci jsou lidé nepříjemní na své přátele, v horším případě na své partnery či děti.

ii) Útěk

Útěk je daleko častějším projevem stresu. Nejčastějším projevem je pak vyhýbání se, či snaha odsunout nepříjemné chvíle, případně je mít rychle za sebou. Konkrétně se může jednat o:

- odkládání úkolů a povinností,
- vyhýbání se ostatním,
- neschopnost se rozhodnout,
- zrychlení pracovního i životního tempa,
    - zrychlení chůze,
    - krátké pauzy na oběd,
    - rychlejší mluva,
    - rychlejší jízda autem,
    - snaha o dělání více věcí najednou.

Důsledkem pro jedince může být **krátkodobá úleva**, nicméně dlouhodobě to nic neřeší a **problém se spíše zhoršuje**. Problémy totiž mohou zmizet jedině tím, že je vyřešíme.

Samostatnou kategorií projevů stresu je pak nervózní chování. Často lze ve společnosti vidět lidi, kteří si:

- okusují nehty,
- uhýbají pohledem,
- klepou nohou,
- neposedí,
- váhají, pokud mají něco rozhodnout,
- vyhýbají se osobnímu setkání,
- v horším případě pak kouří, nebo pijí alkohol.

d) v tělesných příznacích.

Tělesné příznaky stresu občas lidé zpozorují jako první, nicméně ne vždy jsou schopni příčinu těchto problémů přisoudit, neboť mohou být nejrůznějšího charakteru. Nejčastěji:

- bolesti hlavy,
- bušení srdce,
- průjmy,
- zácpa,
- závratě,
- potíže s dýcháním,
- bolest žaludku,
- potíže s močením,
- nadměrná chuť k jídlu a naopak,
- problémy se spánkem,
- třes v rukou,
- nadýmání,
- lapání po dechu.

Ačkoliv se jedná o typické příznaky stresu, mnoho lidí s prvními symptomy pak míří za svým lékařem. V tu chvíli se rozjíždí koloběh, kdy pacienti podstupují nejrůznější vyšetření, neboť bušení srdce může také znamenat infarkt, lapání po dechu může být příznakem tuberkulózy atd. Často však je při hledání diagnózy opomenut stres. Stres, který může dlouhodobě ovlivnit naši imunitu, krevní tlak a některé zdroje uvádí i podíl na nádorových onemocněních [7].

O vlivu stresu na zdraví lidí je věnována následující kapitola.

2.4 Stres a zdraví

Jedna z nejdůležitějších hodnot je bezesporu zdraví. Co to ale znamená být zdravý?

Definice zdraví

Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje zdraví jako:

„State of complete physical, mental, and social well being, and not merely the absence of disease or infirmity." [8]

To lze přeložit jako: *„**Stav úplné fyzické, mentální (duševní) a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnost nemoci nebo slabosti/vady**."*

Z definice je zřejmé, že skutečně zdravý člověk není ten, který pouze nepobírá nějaké léky na právě probíhající chřipku, ale ten, který se **cítí dobře po všech stránkách**.
O to větší význam dává smysl se věnovat svému zdraví dlouhodobě a **nepodceňovat vliv stresu na lidský organizmus**. Jak uvádí odborná literatura: *„Zdraví ve všech třech dimenzích – tělesné, duševní a sociální – je předpokladem pro aktivní a spokojený život a pro dobrou pracovní výkonnost"* [3, s. 5].

Neméně zajímavý je fakt, že na celkový zdravotní stav populace mají lékaři, respektive zdravotnictví, vliv pouze cca 20 % (viz tabulku Tab. 2.2: Příčiny předčasného úmrtí níže). Daleko **důležitější jsou ostatní vlivy, a to především životní styl, životospráva, prostředí** apod.

Vše zmíněné podtrhuje statistika, která uvádí **příčiny předčasného úmrtí**. Mezi ty vůbec nejvýznamnější příčiny patří **nevhodné stravování** (přejídání se apod.), **málo pohybu, alkohol, drogy, ale i psychický stres**. A právě stres bývá ve společnosti podceňován, ba dokonce často přijímán a tolerován jako součást dnešní doby. Ten stres, který může za předčasné úmrtí v podobné míře jako alkohol nebo drogy.

Naopak, řada lidí vidí více vinu ve zdravotnictví. Zdravotnictví, které je mimochodem v České republice na špičkové úrovni a podle některých žebříčků je kvalitnější než například v Itálii, Španělsku nebo Velké Británii [9].

Další příčiny předčasného úmrtní, včetně procentuálního vyjádření, jsou uvedeny v tabulce níže.

Příčiny předčasného úmrtí

50–60 %	• nevhodné stravování • kuřáctví • málo pohybu

	• **psychický stres** • alkohol • léky • drogy • nevhodné sexuální chování
20 %	• narušené a v některých oblastech devastované prostředí
20 %	• zdravotnictví s nedostatečným preventivním zaměřením • opožděná diagnostika a léčení chorob

Tab. 2.2: Příčiny předčasného úmrtí [3]

2.5 Stres v zaměstnání

Stres v zaměstnání nelze podceňovat, zvláště vezmeme-li v potaz, že aktivní člověk tráví v práci třetinu aktivního života. Ještě varovněji pak zní informace, že **stres v práci je pátou nejčastější příčinou smrti** [10].

2.5.1 Příčiny stresu

Mezi časté příčiny stresu v zaměstnání patří:

a) **Psychosociální faktory**:
- organizace a řízení,
- nereálný pracovní plán,
- vysoké nároky na práci s omezenou možností ji řídit/ovlivnit,
- šikana, bossing,
- velké množství úkolů.

e) Fyzické faktory:
- hluk,
- teplota,
- málo kyslíku.

Spouštěčem stresu v zaměstnání může být prakticky cokoliv. Často se může jednat o řadu mikrostresorů, které se dlouhodobě nasčítají a vzniká problém. Problém, který má své dopady.

2.5.2 Dopady stresu na pracovišti

Některé zdroje uvádějí, že *„škodlivé poměry na pracovišti mají stejný vliv na úmrtnost a stejnou pravděpodobnost, že povedou k diagnostikování nějaké nemoci, jako pasivní kouření.“* [11]

Významnou měrou k otevření diskuze o škodlivosti stresu na pracovišti přispívá americký ekonom Jeffrey Pfeffer, mimo jiné také autor knihy *Zemřít kvůli výplatě*. Ten tvrdí, že pracoviště může způsobit značnou úroveň stresu, která má **z dlouhodobého hlediska významný vliv na zdraví** a může způsobit až smrt.

Stresu na pracovišti se také významně věnuje Evropská agentura pro ochranu zdraví při práci [12]. Ta mimo jiné v jedné ze svých publikací uvádí, že [11]:

- V evropské unii je druhým nejčastějším problémem po bolesti páteře stres související s práci (work related stress).
- Stres spojený s prací je příčinou více než poloviny veškeré absence zaměstnance.
- Náklady spojené se stresem byly v roce 1999 odhadnuty na více než 20mld. eur ročně.

Konkrétně se vysoká hladina stresu na pracovišti projevuje nejčastěji jako:

- vysoká fluktuace a s tím spojené další náklady,
- špatná firemní atmosféra,
- deprese zaměstnanců,
- slabá pozice společnosti na pracovním trhu,
- snížení výkonosti firmy,
- častá nepřítomnost zaměstnanců,
- disciplinární problémy,
- zdravotní problémy obecně (potíže s páteří, žaludeční vředy, vysoký krevní tlak atd.).

Všechny uvedené důsledky znamenají pro zaměstnavatele komplikace, a především zvýšení nákladů.

2.5.3 Odpovědnost zaměstnanců

Zaměstnavatel má dnes povinnost vytvořit zaměstnancům bezpečné a zdravé podmínky, jak konkrétně uvádí Zákoník práce § 101 odst. 1 a § 224 odst. 1 ZP. *„Zaměstnavatel je povinen zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci s ohledem na ohrožení života a zdraví, které se týkají výkonu práce a je povinen vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce.“* [13]

To je však pouze jedna část celé problematiky a nelze zapomenout na **druhou stranu mince – zaměstnance.** Právě zaměstnanci si v mnoha případech mohou za stres sami a svým chováním nepřispívají ke zlepšení situaci [14].

Problém často začíná již při hledání nového zaměstnání. Zde platí, že zaměstnanci by při rozhodování o nové pracovní příležitosti neměli uvažovat pouze o platu, možném kariérním postupu a systému benefitů, ale rovněž by měli dobře zvážit, zdali dané pracovní místo odpovídá jejich

schopnostem a znalostem a zdali konkrétní práce nebude mít dlouhodobý dopad na jejich psychické a fyzické zdraví.

Další zbytečné stresování přichází v samotné práci, kdy, jak uvádí kniha Jana Urbana: *Přestaňte se v práci stresovat*, zaměstnanci často berou některé věci příliš osobně, obávají se událostí, které nikdy nenastanou nebo se trápí věcmi, které již nastaly a změnit je nelze. Často také lidé chodí do sporů, které nelze vyhrát, chtějí změnit kolegy, které změnit nemohou či usilují o dokonalý výsledek tam, kde to není třeba [14].

2.5.4 Syndrom vyhoření

Samostatnou kapitolou je pak syndrom vyhoření (burnout syndrom). Stres a syndrom vyhoření mají k sobě velmi blízko, ale nelze je zaměňovat.
K syndromu vyhoření dochází v důsledku **chronického stresu** a lze jej definovat jako *„proces extrémního emočního a fyzického vyčerpání se současným cynickým, distancovaným postojem a sníženým výkonem jako následkem chronické emoční a mezilidské zátěže při intenzivním nasazení pro jiné lidi.*“ [15, s. 11]

Příznaky
Syndrom vyhoření má 3 základní příznaky [16, s. 11]:

a) vyčerpání,

Pokud se hovoří o vyčerpání při syndromu vyhoření, pak se jedná o úplné fyzické i psychické vysílení. To se projevuje nejčastěji jako:

Psychické	Fyzické

• bezmoc
• beznaděj
• ztráta sebeovládání
  ○ výbuchy vzteku
  ○ nekontrolovaný pláč
• pocit strachu
• pocit prázdnoty
• apatie
	• nedostatek energie, slabost, chronická únava
	• svalové napětí, bolest zad
	• náchylnost k infekčním onemocněním
	• poruchy spánku
	• poruchy paměti a soustředění
	• náchylnost k nehodám
	• zažívací obtíže

Tab. 2.3 Projevy vyčerpání [16, s. 20]

b) odcizení,

Jedinec, který trpí syndromem vyhoření se stává ke svému okolí lhostejný, až negativní. V průběhu procesu vyhoření tak postupně ztrácí veškerý zájem o své okolí, cílevědomost a stává se spíše

cynický. Jak uvádí kniha *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout: „Zákazníci či klienti začínají být vnímání jako přítěž, nadřízený jako zdroj ohrožení a spolupracovníci jako „obtížný hmyz“.“* [16, s. 20]

Nejčastější projevy [16, s. 21]**:**

- negativní postoj k sobě samému,
- negativní postoj k životu,
- negativní vztah k práci,
- negativní vztah k ostatním,
- ztráta sebeúcty,
- ztráta schopnosti navázat a udržet společenské vztahy,
- pocit méněcennosti.

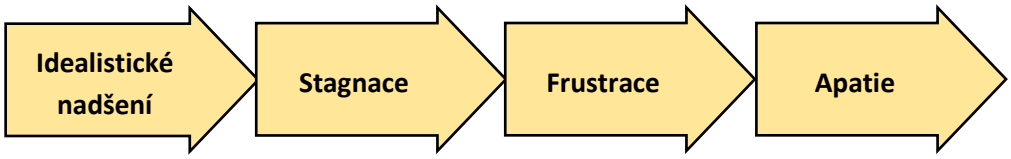
c) pokles výkonnosti.

Třetí příznak syndromu vyhoření, kdy jedinec potřebuje k rutinním úkolům, které dřív zvládal bez problémů, více času i úsilí. Zároveň se prodlužuje čas, který daný zaměstnanec tráví, respektive potřebuje k regeneraci (nestačí již prodloužený víkend).

Projevy poklesu výkonnosti [16, s. 23]**:**

- nespokojenost s vlastním výkonem,
- nižší produktivita,
- vyšší spotřeba času a energie,
- ztráta nadšení,
- nerozhodnost,
- ztráta motivace,
- pocit selhání.

<u>Průběh vývoje syndromu vyhoření</u>



Idealistické nadšení

Zaměstnanec pracuje s vysokým nasazením, je plný ideálů, pracuje nad rámec svých povinností, je optimistický. Typicky tento stav přichází s novým zaměstnáním, povýšením, novým projektem či úkolem.

Stagnace

Postupem času zaměstnanec koriguje své ideály, vnímá realitu a práce již pro něj není tak zajímavá jako na začátku. Přichází stagnace**.**

V této fázi ještě rodina ani přátelé nepozorují jakékoliv známky syndromu vyhoření.

Frustrace
Zaměstnanec si začíná uvědomovat svoje možnosti a jeho hlava se plní pochybnostmi o celém smyslu své práce. Často v této fázi přichází ze strany pracovníka stížnosti na všechny strany: na podřízené, na nadřízené, na byrokracii, ... přichází frustrace.

Apatie
Zaměstnanec v této fázi již neví, jak čelit všem úkolům. Počáteční nasazení se zcela vytratilo, pracovník se věnuje pouze nezbytně nutným úkolům, vyhýbá se jednání s klienty či svými kolegy. Přichází rezignace.

Ačkoliv se syndrom vyhoření nejčastěji objevuje především u profesí pomáhajících druhým, není to pravidlem a postihnout může kohokoliv. Rad, jak se vyhnout syndromu vyhoření, je celá řada, například [17]:

- snižte na sebe nároky,
- nepomáhejte všem,
- naučte se říkat ne,
- stanovte si priority,
- plánujte,
- dělejte přestávky,
- svěřte se druhému,
- požádejte o radu,
- komunikujte,
- zajímejte se o své zdraví.

PRAKTICKÁ ČÁST

3 Analýza stresu ve společnosti

3.1 Představení společnosti

Společnost Operátor ICT, a.s. vznikla přejmenováním společnosti Operátor OPENCARD, a.s. z usnesení zastupitelstva Hlavního města Prahy dne 27.2.2014. Operátor ICT je akciová společnost hlavního města Prahy, tzn. 100 % všech akcií vlastní zakladatel společnosti hlavní město Praha. Hlavní náplní společnosti je zajištění IT služeb a realizace IT projektů pro Magistrát hlavního města Prahy, městské části a další společnosti ve vlastnictví hlavního města Prahy.
Jak je uvedeno na webových stránkách společnosti, vizí je:
„Být spolehlivým a respektovaným partnerem v oblasti ICT pro Prahu a další obchodní partnery, přinášet inovace prostřednictvím moderních technologií a dlouhodobě tím zlepšovat život v Praze.“[18]
Mezi základní hodnoty společnosti patří integrita, otevřenost, orientace na zákazníka, zapojení pracovníků a týmová spolupráce [18]. Mimo jiné se na webových stránkách rovněž objevuje, že:
„Podporujeme a posilujeme osobní integritu každého člena našeho týmu, abychom vše, co děláme, dělali rádi, dobře a měli dobrý pocit nejen z výsledků, ale i práce samotné. Podporujeme dialog založený na upřímnosti, úctě a vzájemné důvěře.“[18]

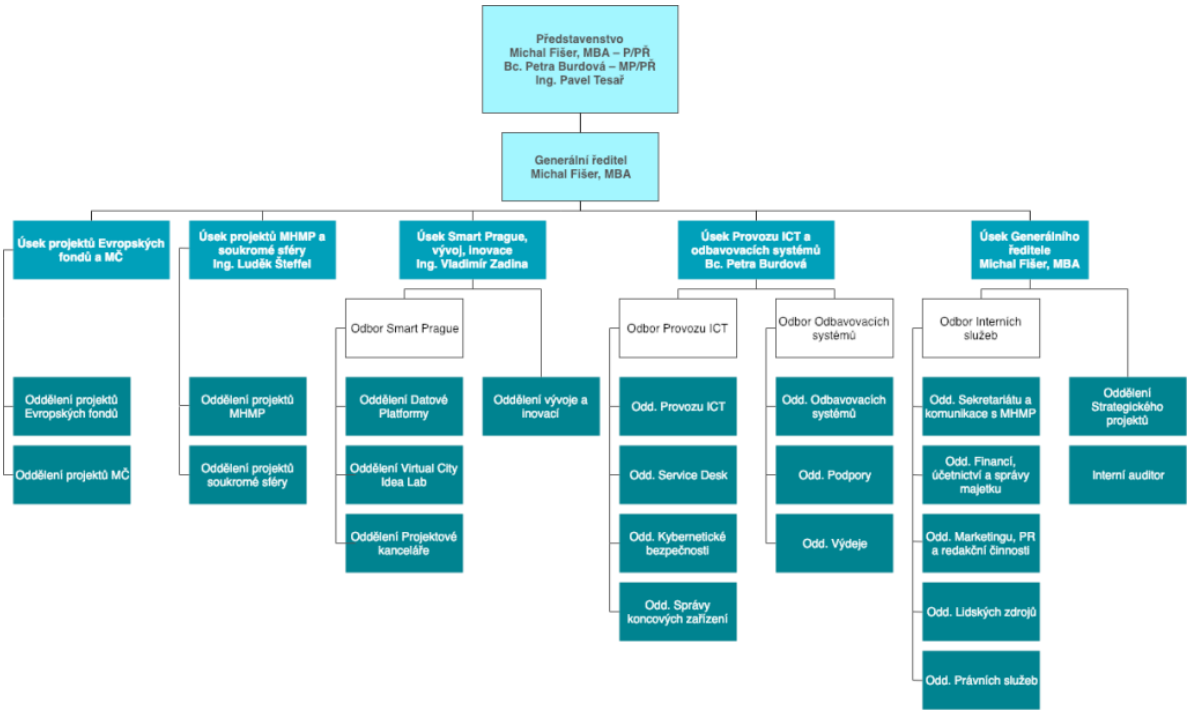
V současné době patří mezi nejvýznamnější náplň společnosti oblast Smart city, kde společnost postupně pomocí desítek projektů naplňuje dlouhodobou vizi Smart Prague 2030. Dalším významným počinem je Datová platforma Golemio, či vývoj a provoz Multikanálového odbavovacího systému.

Na počátku roku měla společnost Operátor ICT 119 zaměstnanců. Většina zaměstnanců ve společnosti pracuje na hlavní pracovní poměr, menší část tvoří pracovníci na kratší či jiné úvazky.

Organizační struktura
Organizační struktura společnosti je stromového charakteru. Hlavním řídícím orgánem společnosti je tříčlenné představenstvo, v čele s předsedou představenstva a generálním ředitelem. Další úrovní řízení jsou úseky, pod které spadají jednotlivé odbory a oddělení. Celkem je ve společnosti:

- 22 oddělení
- 4 odbory
- 5 úseků

Samostatnou jednotkou pak je dozorčí rada, která se skládá z odborníků a dozoruje chod společnosti a má celkem 5 členů.



Obr. 3.1: Organizační struktura [18]

3.2 Hypotézy

Před samotnou tvorbou dotazníku a následným průzkumem bylo potřeba nejprve stanovit základní hypotézy průzkumu. Celkem byly stanoveny 3 hypotézy.

Hypotézy
H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem než řadoví zaměstnanci.
H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků.
H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání.

Tab. 3.1: Hypotézy

Pro získání odpovědi ke každé hypotéze byla vytvořena sada otázek, které jsou základním kamenem dotazníků. Konkrétně:

H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem než řadoví zaměstnanci.

Odpověď poskytne následující kombinace otázek:

- Jak často se v práci ocitáte ve stresu? (otázka č. 17)
- Jaká je Vaše pracovní pozice. (otázka č. 7)

H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků

Odpověď poskytne následující kombinace otázek:

- Jaký vliv má stres na Vaše pracovní výkony. (otázka č. 12)

- Zvyšuje stres Vaši chybovost? (otázka č. 13)
- Snižuje stres Vaši chuť do práce. (otázka č. 14)

H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání.

Odpověď poskytne následující kombinace otázek:

- Vnímáte svoji práci jako stabilní? (otázka č. 30)
- Je míra stresu v současné práci taková, že uvažujete o změně zaměstnání? (otázka č. 28)

3.3 Dotazník

V rámci této kapitoly budou představeny jednotlivé otázky a jejich význam v rámci šetření.

Celý dotazník má 33 otázek, z toho 1 byla nepovinná. Naprostá většina otázek byla uzavřená, pouze malá část byla polouzavřená a umožňovala doplnění předem nedefinované odpovědi.

Otázky byly vytvořeny tak, aby na základě získaných dat bylo možné potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy, zjistit příčiny stresu a další související okolnosti.

Dotazník byl anonymní.

Celkem bylo **vytvořeno 7 okruhů**, které budou v rámci dotazníku sledovány:

a) <u>struktura respondentů,</u>

Cílem těchto otázek bylo získat maximum informací o tom, kdo daný dotazník vyplnil. Následně tyto informace budou využity ke zkoumání určitých stresových jevů ve firmě, v závislosti na různých aspektech (např. věk pracovníka, oddělení, délka zaměstnání apod.)

<u>Otázky v tomto okruhu:</u>

č. 1) Pohlaví
č. 2) Věk
č. 3) Jak dlouho jste zaměstnán ve společnosti?
č. 4) Úsek
č. 5) Odbor
č. 6) Oddělení (nepovinné)
č. 7) Pozice

Vzhledem k povaze dotazníku, který byl anonymní, byla otázka na oddělení daného respondenta nepovinná. Důvod byl ten, že pokud by uživatel doplnil korektně všechny odpovědi na dané otázky

včetně oddělení, bylo by možné zpětně dohledat daného respondenta nebo okruh možných respondentů. Tato obava však byla eliminována právě možností tuto otázku vynechat.

b) mezilidské vztahy na pracovišti,

V rámci tohoto okruhu budou sledovány vzájemné vztahy na pracovišti. Právě vztahy totiž mohou mít fatální důsledek na pracovní pohodu a případné stresové zatížení zaměstnanců.

Otázky v tomto okruhu:

č. 8) Ohodnoťte vztah mezi Vámi a ostatními kolegy:

a. Kdykoliv mě v práci něco trápí, mohu se na své kolegy obrátit.
b. Svým kolegům důvěřuji.

č. 9) Ohodnoťte vztah mezi Vámi a vedoucím:

a. Kdykoliv mě v práci něco trápí, mohu se na svého vedoucího obrátit.
b. Svému vedoucímu důvěřuji.
c. Myslím si, že je to člověk na svém místě.

č. 10) Požádáte kolegu, pokud potřebujete pomoc při řešení Vašeho problému?

c) příčiny a důsledky stresu,

Jedna z klíčových otázek v rámci této práce je i příčina stresu na pracovišti (stresory). Cílem těchto otázek je získat maximum informací o příčině tak, aby bylo možné efektivně stanovit postupy pro další eliminaci stresu.

Otázky v tomto okruhu:

č. 21) Máte někdy obavy před příchodem do zaměstnání? Například z nedokončených úkolů, náročných schůzek apod.
č. 22) Přemýšlíte o pracovních záležitostech i mimo pracovní dobu?
č. 23) Věnujete se aktivitám, u kterých zrelaxujete, vypnete?
č. 24) Pracujete přesčas?
č. 26) Jste nuceni pracovat pod časovým tlakem?
č. 27) Co je hlavní příčinou stresu ve Vašem zaměstnání? (lze vybrat i více)

d) eliminace stresu,

Cílem tohoto okruhu otázek je zjistit, jaké praktiky již zaměstnanci využívají pro eliminaci stresu.

Otázky v tomto okruhu:

č. 32) Dostanu-li se v zaměstnání do stresu, tak pro zlepšení situace dělám to, že: (výběr z více okruhů)
č. 33) Které faktory níže uvedené by snížily hladinu stresu?

e) H1: vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem než řadoví zaměstnanci,

Cílem bylo získat odpověď na stanovenou hypotézu.

Otázky v tomto okruhu:

č. 7) Pozice

č. 17) Jak často se v práci ocitáte ve stresu?

f) H2: stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75%) pracovníků,

Cílem bylo získat odpověď na stanovenou hypotézu a další související informace.

Otázky v tomto okruhu:

č. 11) Jak se u Vás projevuje stres?

č. 12) Jaký vliv má stres na Vaše pracovní výkony?

č. 13) Zvyšuje stres Vaši chybovost?

č. 14) Snižuje stres Vaši chuť do práce?

č. 15) Zvyšuje stres Vaši chuť pomáhat ostatním?

č. 16) Zvyšuje Vaše pracovní prostředí hladinu stresu?

č. 25) Trpíte bolestmi zad nebo hlavy?

g) H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání.

Cílem bylo získat odpověď na stanovenou hypotézu a další související informace.

Otázky v tomto okruhu:

č. 18) Jste spokojen v současném zaměstnání?

č. 19) Považujete Vaši práci za zajímavou a smysluplnou?

č. 20) Narušují pracovní povinnosti Váš volný čas?

č. 28) Je míra stresu v současné práci taková, že uvažujete o změně zaměstnání?

č. 29) Máte pocit, že firma dokáže ocenit Vaši práci?

č. 30) Vnímáte svoji práci jako stabilní?

č. 31) Jste spokojeni se svým finančním ohodnocením?

3.4 Průběh šetření

V prvním kroku dotazníkového šetření bylo osloveno vedení společnosti a byl představen záměr tento průzkum v rámci společnosti realizovat. Reakce byly kladné, a tak se mohl průzkum provést. Před samotným průzkumem byl kompletní dotazník zaslán vedení k nahlédnutí, bez připomínek.

Samotné dotazníkové šetření bylo realizováno v období od středy 16.1.2019 do pondělí 21.1. 2019. Celý dotazník byl rozeslán elektronickou formou do pracovních e-mailových schránek všem zaměstnancům. Pro vyplnění dotazníku byla využita služba Google Form od společnosti Google inc., která jednoduše umožňuje vytvořil libovolný dotazník a následně sbírat data [19].
První e-mail, který byl odeslán 16.1.2019 v ranních hodinách a zaměstnance žádal o vyplnění dotazníku, měl následující podobu:

Dobrý den kolegové,

mám na vás jednu velkou prosbu. Jak už asi víte z firemního newsletteru, víkendy trávím studiem, které jde nyní do finále. Jako téma bakalářské práce jsem si vybral analýzu stresu v zaměstnání a v rámci této práce jsem vytvořil dotazník. Proto se na vás obracím a žádám Vás o jeho vyplnění. Myslím, že Vám celý nezabere více než 10 minut a mně to hodně pomůže. Výsledky dotazníku použiji v mé práci a zároveň budou sdíleny jak s vedením, tak s Vámi.

Ideální varianta je vyplnění obratem, nejpozději prosím do konce tohoto týdne.

https://goo.gl/forms/u3hxTyXqgh1lw9O32

Předem vám všem děkuji za vyplnění a přeji klidný den.

Václav Petržík

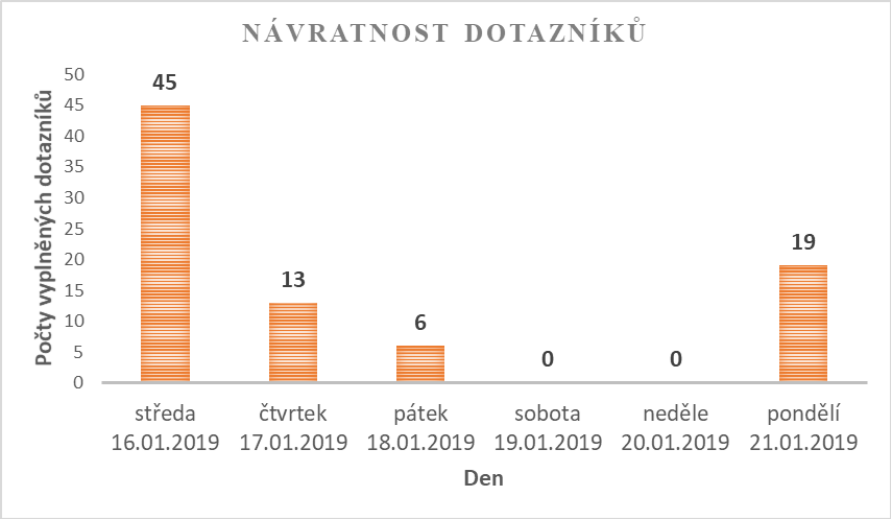
Druhý, poslední e-mail byl odeslán 21.1.2019 dopoledne a žádal poslední opozdilce o vyplnění.

Dotazník byl uzavřen v pondělí 21.ledna 2019 ve 13:00 hod.

4 Výsledky analýzy

4.1 Termín realizace

Dotazníkové šetření bylo realizováno v období od středy 16.1.2019 do pondělí 21.1.2019 elektronickou formou a zúčastnilo se jej celkem 83 respondentů ze 119 oslovených, což představuje cca 70% návratnost. To lze považovat za počet, který má poměrně vysokou vypovídající hodnotu o úrovni stresu ve firmě.



Obr. 4.0: Průběh sběru odpovědí

4.2 Manažerské shrnutí

V rámci této kapitoly budou shrnuty základní informace o výsledcích šetření.

Celkem se ankety zúčastnilo 83 pracovníků ze 119 oslovených, což odpovídá 70% účasti.

Odpověď na hypotézy

Ani jedna ze tří hypotéz nebyla potvrzena, tzn. na základě výsledků ankety **není pravda, že:**

- **H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem než řadoví zaměstnanci.**

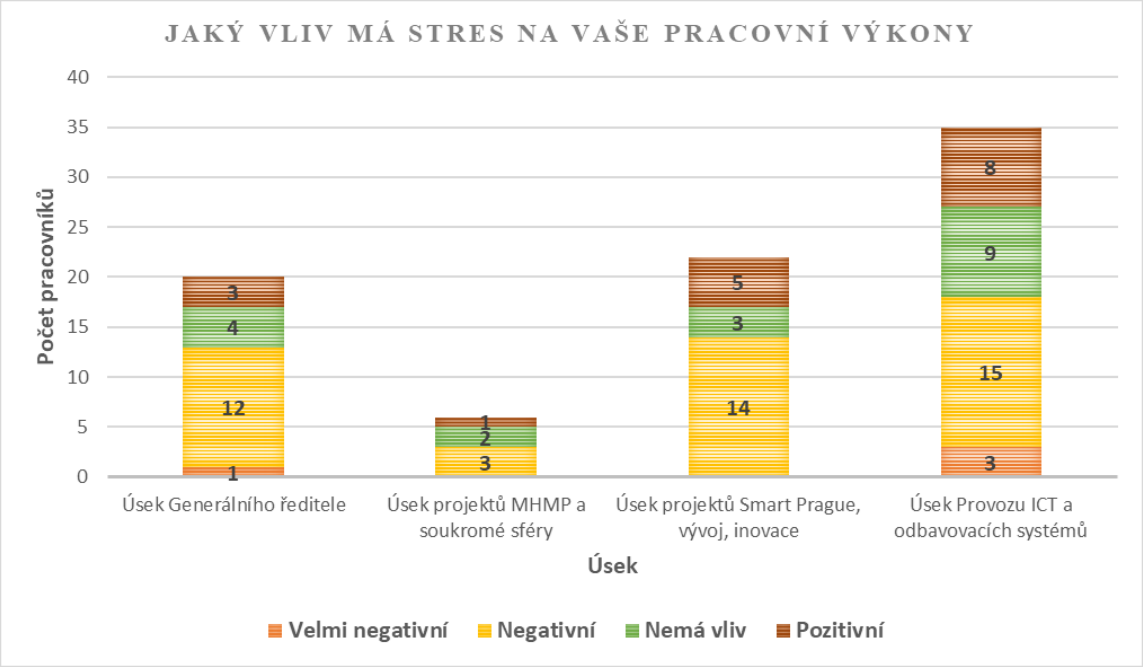
Ukázalo se, že výskyt stresu na obou pozicích je velmi podobný. Dokonce se dá na základě odpovědí říci, že více se ocitají ve stresu řadoví zaměstnanci. To potvrzuje i fakt, že alespoň jednou týdně se ve stresu ocitne 40 % řadových zaměstnanců oproti 28 % vedoucích.

%	Nikdy	1x měsíčně a méně	1x týdně	Alespoň jednou za den
Řadový zaměstnanec	4,3	27,5	40,6	27,5
Vedoucí zaměstnanec	7,1	35,7	28,6	28,6

Tab. 4.1: Výskyt stresu u pracovníků

- **H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků.**

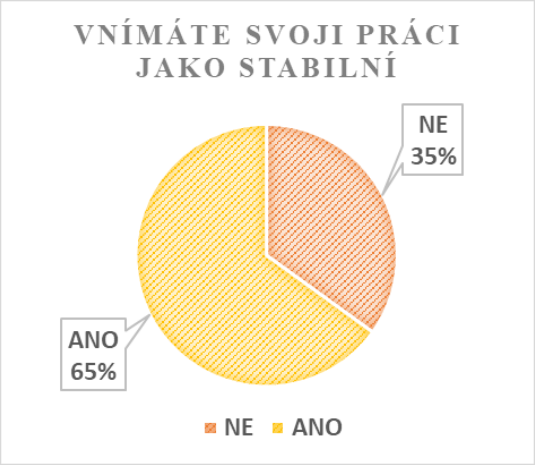
Pouze 47 % pracovníků uvedlo, že stres zvyšuje jejich chybovost. Naopak na 20 % pracovníků má stres pozitivní vliv. Nejlépe stres zvládají pracovníci Úseku Provozu ICT a odbavovacích systémů spolu s Úsekem projektů SmartPrague, vývojem a inovací, kde více než pětina z nich uvedla, že stres má pozitivní dopad na pracovní výkony.



Obr. 4.1: Vliv stresu na pracovní výkony dle úseku

- **H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání.**

Pokud bereme v potaz oba faktory, tj. stabilní práce a úvaha o změně, pak pouze 59 % pracovníků považuje práci za stabilní a zároveň neuvažuje o změně.
Po rozdělení obou faktorů se ale ukáže, že 84 % neuvažuje o změně zaměstnání a 65 % považuje svoji práci za stabilní.

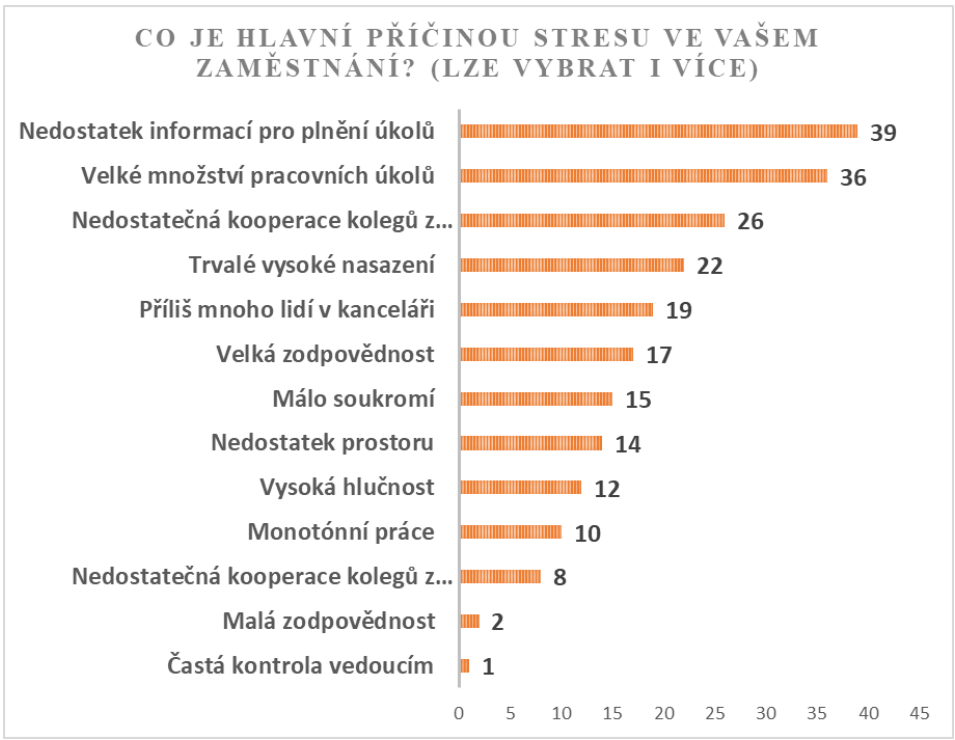


Obr. 4.2: Stabilita zaměstnání

Obr. 4.3: Změna zaměstnání

Příčiny výskytu stresu

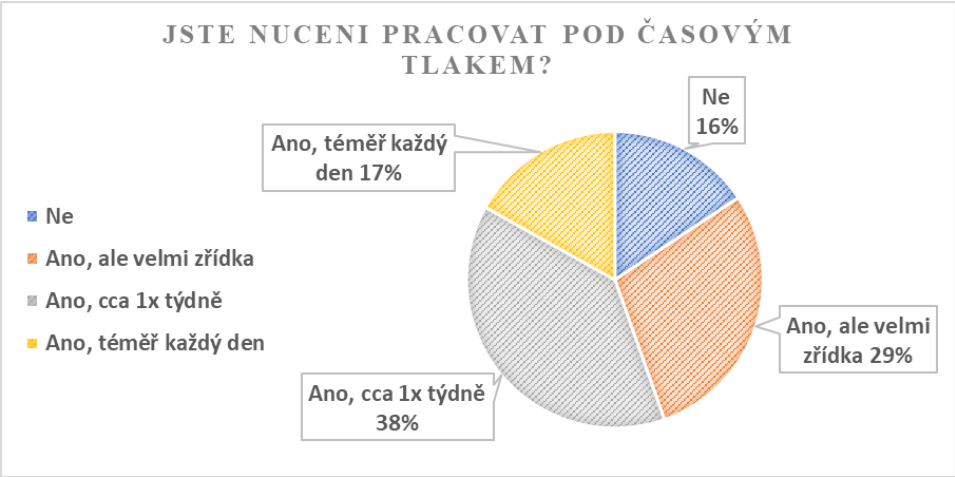
Hlavní příčinou je velké množství úkolů spolu s nedostatkem informací pro jejich plnění. Jako problém se také ukazuje nedostatečná kooperace kolegů – u 26 pracovníků je to jedna z příčin stresu. To potvrzuje i otázka na pomoc kolegů – pouze 45 % všech má pocit, že může požádat o pomoc kohokoliv z firmy. Většina pracovníků se pří žádosti o pomoc může obrátit pouze na kolegy ze svého oddělení.



Obr. 4.4: Příčiny stresu

V otevřené odpovědi se také několikrát objevila poznámka ke kontrole docházky, která je dle některých *„zastaralá, neflexibilní a neobjektivní“*.

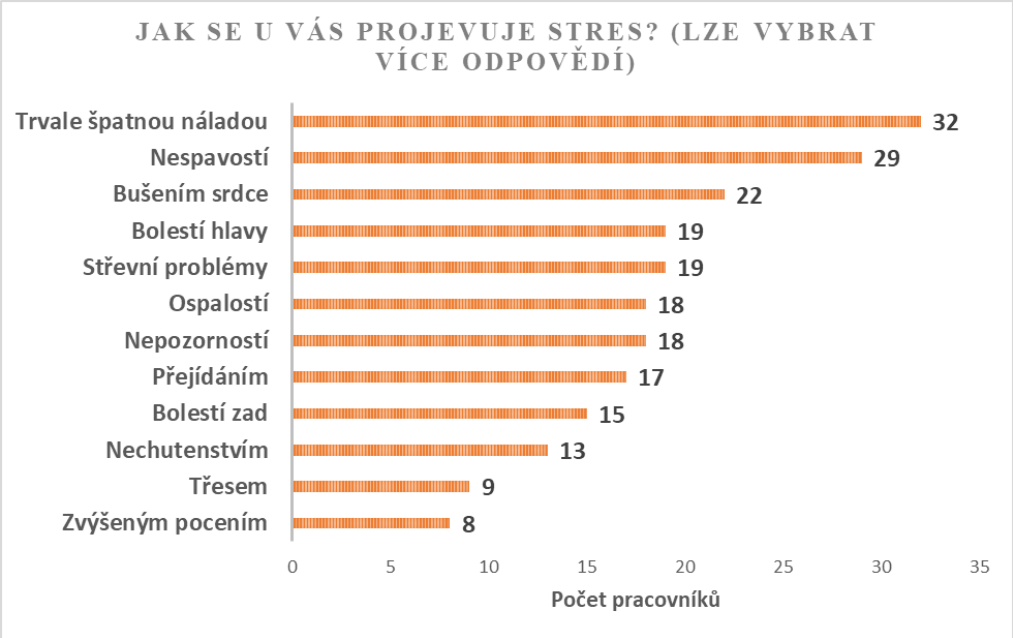
Dalším významným stresorem je i trvale vysoké nasazení. To potvrzuje i otázka ohledně práce pod tlakem - 55 % všech pracovníků odpovědělo, že je nuceno pracovat pod tlakem alespoň 1x týdně.



Obr. 4.5: Výskyt práce pod tlakem

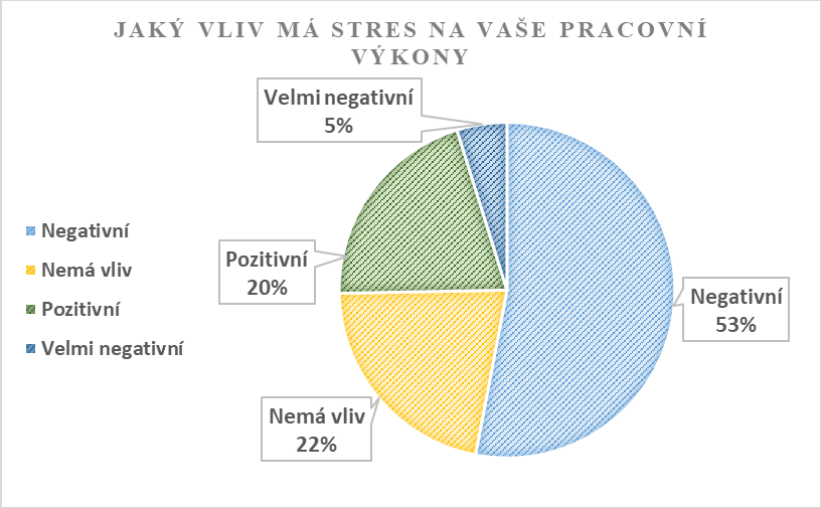
Projevy stresu a vliv na výkon

Nejčastějším projevem stresu je trvale špatná nálada a nespavost. Dále je to bolest hlavy, střevní problémy, ospalost a nepozornost, která má významný vliv na kvalitu práce.



Obr. 4.6: Projevy stresu

V rámci dotazníku se ukázalo, že stresovaní kolegové nemají chuť pomáhat ostatním, nicméně nelze obecně říci, že by stres měl negativní vliv na pracovní výkony. Téměř polovina zaměstnanců (42 %) uvedla, že stres má buďto pozitivní vliv, nebo nemá vliv na jejich práci.



Obr. 4.7: Vliv stresu na pracovní výkony

Dále se ukázalo, že naprostá většina zaměstnanců řeší své pracovní povinnosti po pracovní době a jedna pětina ze všech má alespoň jednou týdně před příchodem do práce obavy (ze schůzek, náročných úkolů apod.)

Další zajímavá fakta

- 7 pracovníků nedůvěřuje svým kolegům
- 86 % vedoucích přemýšlí o práci ve svém volném čase téměř každý den
- 68 % zaměstnanců má obavy před příchodem do práce
- U poloviny pracovníků by snížila hladinu stresu pochvala
- 40 % všech trpí bolestmi zad nebo hlavy alespoň 1x týdně
- 84 % všech považuje svoji práci za zajímavou a smysluplnou
- 58 % zaměstnanců není spokojeno se svým finančním ohodnocením

4.3 Detailní výsledky

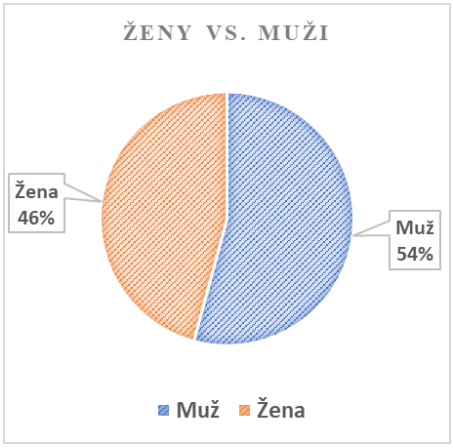
Následující kapitoly se budou věnovat **prezentaci výsledků šetření**. Každá kapitola se bude věnovat dílčí problematice, která byla v rámci dotazníku sledována. Samostatné kapitoly bude mít každá ze 3 hypotéz.

4.3.1 Struktura respondentů

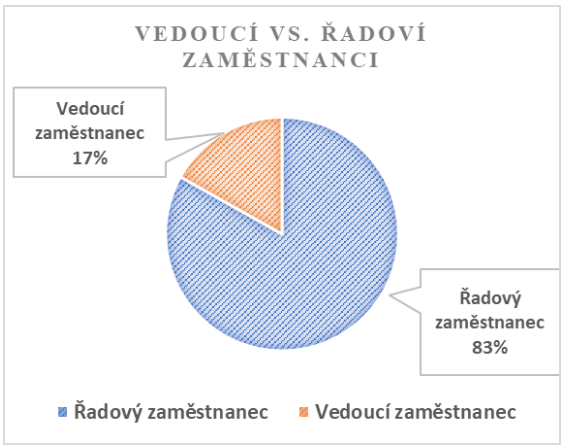
V rámci této kapitoly bude představeno složení těch, kteří se do průzkumu zapojili a dotazník vyplnili.

Celkem se účastnilo 54 % mužů (45 lidí) a 46 % žen (38 lidí) což odpovídá rozložení pohlaví zaměstnanců ve firmě, které je 52 % mužů ku 48 % žen.

Poměr odpovědí od řadových zaměstnanců (dále jen zaměstnanců) a vedoucích zaměstnanců (dále jen vedoucích) je zhruba 1:4, což rovněž odpovídá poměru, který je ve firmě. Nelze tedy říci, že by zaměstnanci či vedoucí byli více či méně ochotni sdílet vyplnění dotazníku.



Obr. 4.8: Struktura respondentů dle pohlaví

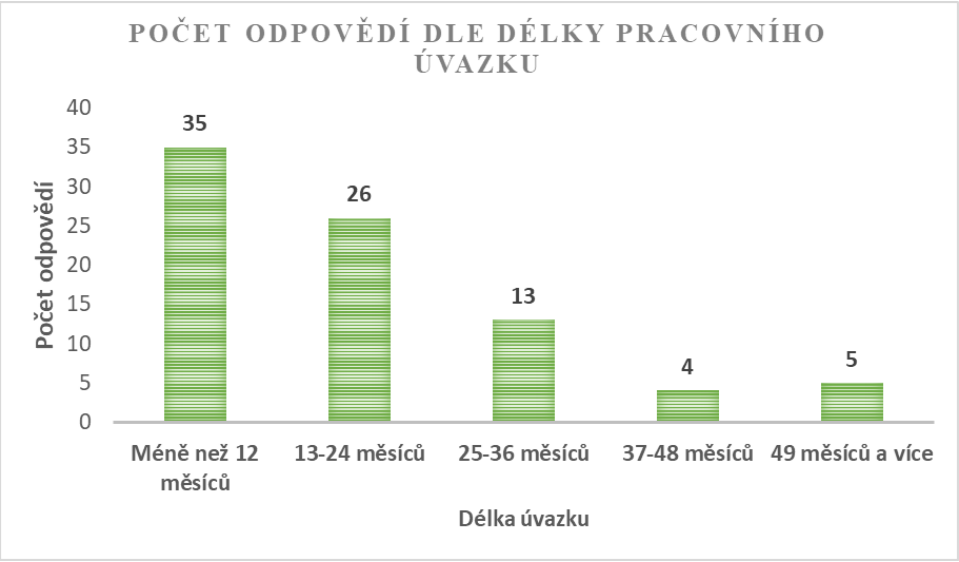


Obr. 4.9.: Struktura respondentů dle pozice

Rovněž počet odpovědí v jednotlivých kategoriích odpovídá rozložení věku ve firmě. Obecně patří tým Operátora ICT, a.s. mezi velmi mladé – průměrný věk je zde 36 let.

Obr. 4.10: Struktura respondentů dle věku

Pokud budeme zkoumat odpovědi dle délky pracovního úvazku, zjistíme, že naprostá většina všech, kteří se do dotazníkového šetření zapojili, nepracuje ve společnosti déle než 3 roky. Tento fakt vychází z minulosti společnosti, kdy za poslední 3 roky firma významně rostla a počet zaměstnanců se více než dvojnásobně zvýšil.

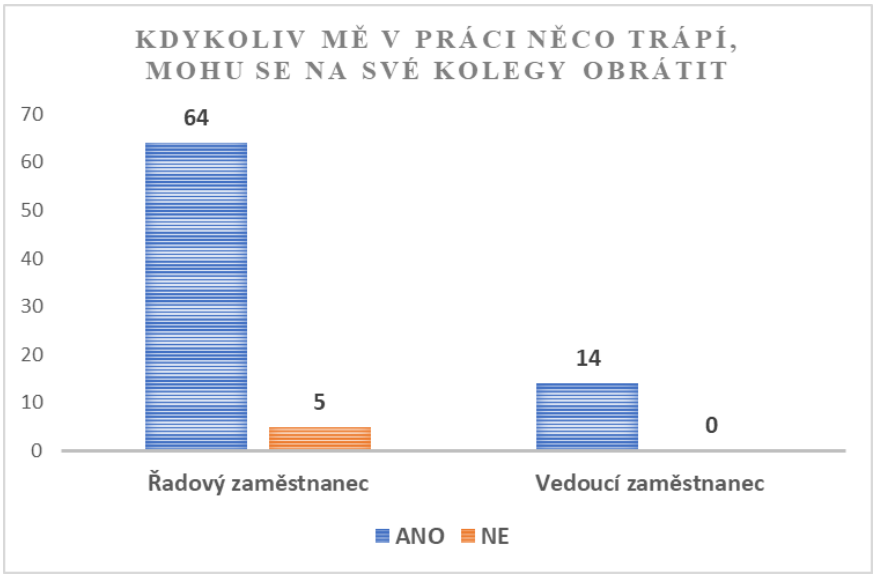


Obr. 4.11: Struktura respondentů dle délky pracovního úvazku

Zapojení jednotlivých úseků, respektive odborů bylo k počtu pracovníků rovnoměrné. Jedinou výjimkou je **Úsek projektů Evropských fondů a MČ, který se do průzkumu nezapojil**.
Nepovinnou otázku na oddělení vyplnila více než polovina respondentů, přesněji 53 % (44 respondentů).

4.3.2 Mezilidské vztahy na pracovišti

Následující kapitola se věnuje té části otázek, které zkoumaly mezilidské vztahy na pracovišti, ochotu si navzájem pomáhat a další důležité prvky týmové spolupráce.



Obr. 4.12: Spolupráce mezi kolegy

Celkem 5 zaměstnanců má pocit, že se na své kolegy nemůže obrátit v případě problému, což představuje cca 6 % všech dotázaných. Právě pocit samoty při řešení problémů může být spouštěčem stresu. Pokud se podíváme podrobněji na těchto 5 respondentů, zjistíme, že:

- jsou z rozdílných úseků,
- 3 z nich pracují ve společnosti méně než 12 měsíců,
- žádný z nich nepracuje ve společnosti déle než 3 roky.

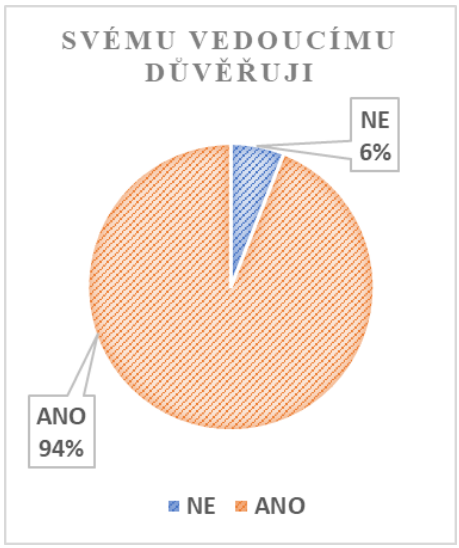
Pravděpodobnou příčinou by mohla být délka pracovního úvazku, neboť se jednalo převážně o nováčky. Vzhledem k celkovému počtu pracovníků lze výsledek hodnotit kladně.

Ještě lépe lze hodnotit odpovědi na otázku – zdali se zaměstnanci mohou obrátit na své vedoucí, kde pouze 3 zaměstnanci ze všech odpověděli, že nemohou.

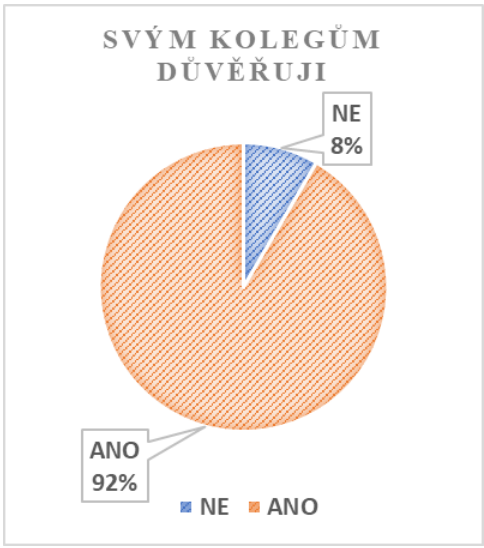
Důvěra na pracovišti

Celkem **7 respondentů nedůvěřuje svým kolegům**. I zde platí, že nedůvěru pociťují především noví pracovníci – 4 pracují méně než rok, žádný z nich nepracuje déle než 3 roky. Pokud bychom se snažili najít klíč podle úseku, pak nejvíce lidí nedůvěřuje svým kolegům v Úseku Provozu ICT a odbavovacích systémů (3 lidé), dále v Úseku Generálního ředitele (2 lidé) a po jednom pracovníkovi v Úseku projektů MHMP a soukromé sféry a Úseku projektů Smart Prague, vývoj, inovace.

Větší důvěru mají zaměstnanci ve své vedoucí, kdy pouze 5 z nich nedůvěřuje svému vedoucímu. Všichni zaměstnanci, kteří nedůvěřují svému vedoucímu pocházejí z Úseku projektů Smart Prague, vývoj, inovace (což představuje 22 % pracovníků z tohoto úseku).



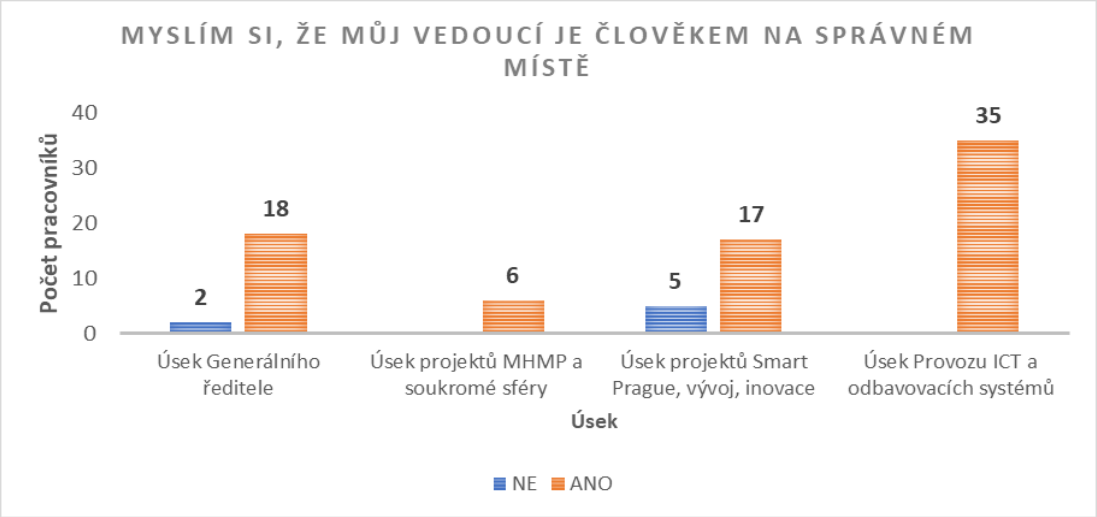
Obr. 4.13: Důvěra k vedoucím



Obr. 4.14: Důvěra ke kolegům

S důvěrou ve vedoucího nepochybně souvisí i otázka číslo 9c: Myslím si, že můj vedoucí je na správném místě. Celkem 7 pracovníků si to nemyslí, z toho:

- 5 pracovníků pochybuje o svém vedoucím v Úseku projektů Smart Prague, vývoj, inovace,
- 2 pracovníci pak v Úseku Generálního ředitele.



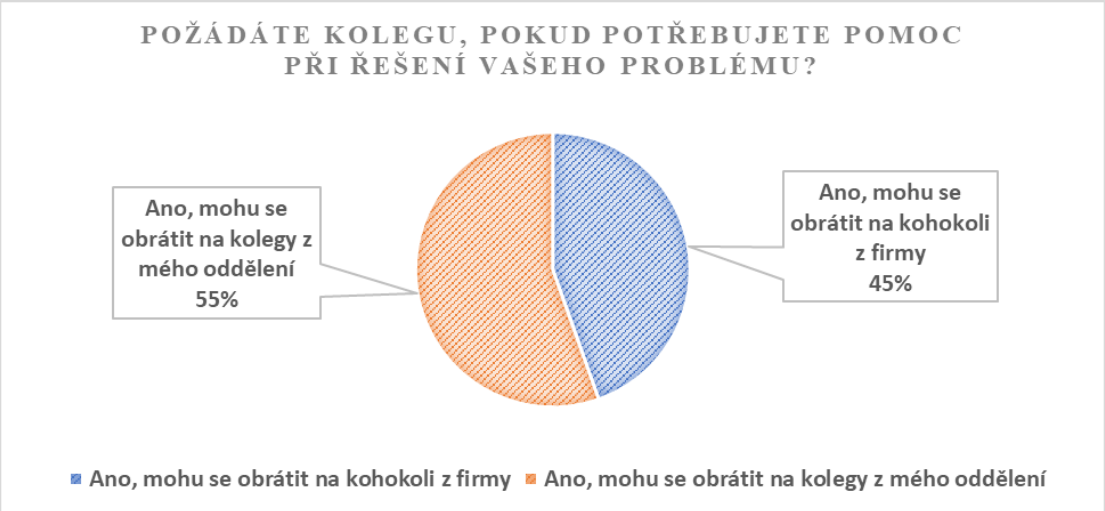
Obr. 4.15: Kompetentnost vedoucích

Celkově se ve společnosti našlo 8 pracovníků, kteří se buď nemohou obrátit s trápením na svého vedoucího, nemají v něj důvěru nebo pochybují, že je to člověk na správném místě, z toho:

- 6 pracovníků bylo z Úseku projektů Smart Prague, vývoj, inovace,
- 2 pracovníci pak v Úseku Generálního ředitele.

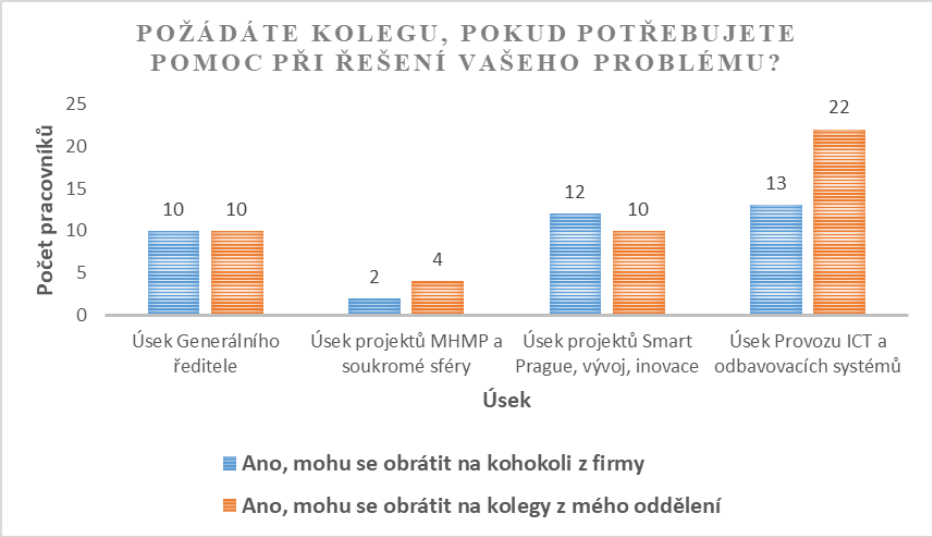
Spolupráce s kolegy

Pokud pracovníci ve firmě potřebují pomoc, ukázalo se, že se **raději obrátí na kolegy ze svého oddělení než na ostatní kolegy z firmy.** Tento fakt může souviset i s velikostí firmy, která se za posledních několik let vícenásobně rozrostla a původní, do jisté míry rodinné prostředí, se stává více neosobní.



Obr. 4.16: Spolupráce ve firmě

Největší poměr těch, kteří se neradi obracejí na kohokoli z firmy je v Úseku Provozu ICT a odbavovacích systémů – zhruba 2 třetiny všech zaměstnanců. Zde se jedná především o pracovníky Podpory provozu a BO.



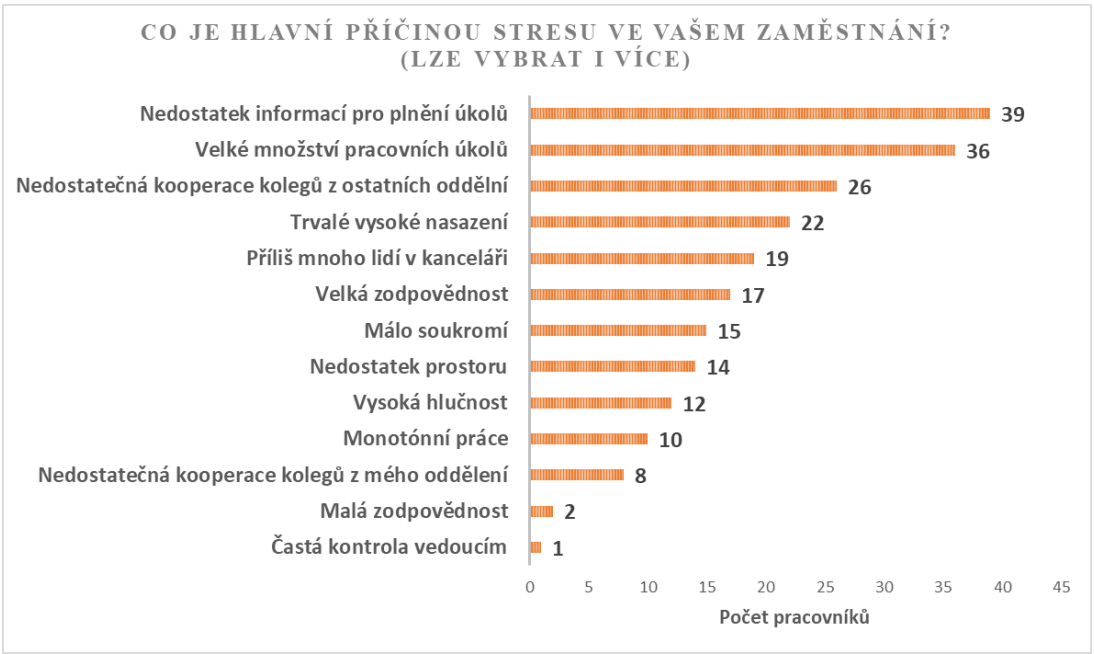
Obr. 4.17: Spolupráce ve firmě dle úseku

4.3.3 Příčiny a důsledky stresu

Příčiny stresu

Na otázku: Co je hlavní příčinou stresu v zaměstnání, nejvíce lidí odpovědělo, že má **nedostatek informací k plnění úkolů a jejich velké množství**. V překladu to znamená, že zaměstnanci jsou přetíženi. Jako další problém se ukázala nedostatečná kooperace kolegů, což potvrdily i odpovědi na otázku, zdali se zaměstnanci obrátí při žádosti o pomoc na kolegy z jiných oddělení (otázka č. 10) – více než polovina zaměstnanců to neudělá.

Naopak, ukázalo se, že kontrola vedoucích nebo malá zodpovědnost nejsou spouštěčem stresu.



Obr. 4.4: Příčiny stresu

Několik zaměstnanců využilo možnost volné odpovědi a označili jako příčinu stresu:

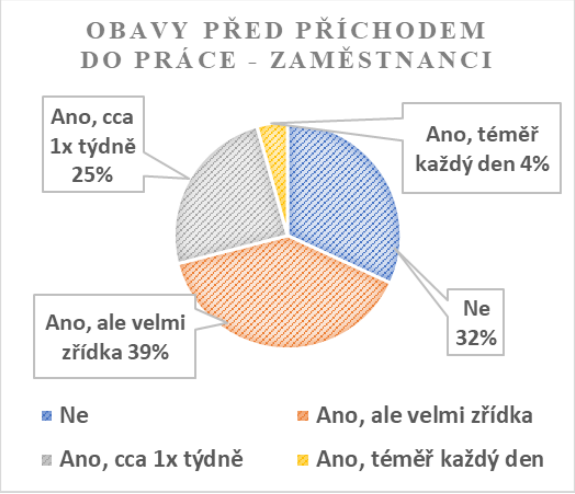
- *nepříjemné klienty,*
- *pomalou reakci kolegů z ostatních oddělení,*
- *nejasně definované priority zpracování jednotlivých úkolů,*
- *nejasné vymezení kompetencí; chaotické prostředí; zastaralé a neflexibilní/neobjektivní sledování a kontrola docházky; přestože je cílem společnosti přinášet inovace a být moderní, ve svém chodu nepřihlíží k udržitelnosti; netřídění odpadu (pouze "na-oko"); pokračování firmy v nevýhodných formách spolupráce s partnery,*
- *třetí strany, které neustále hází klacky pod nohy a ztěžují tím práci,*
- *práci při vysoké pokojové teplotě*

Volný čas vs. Práce

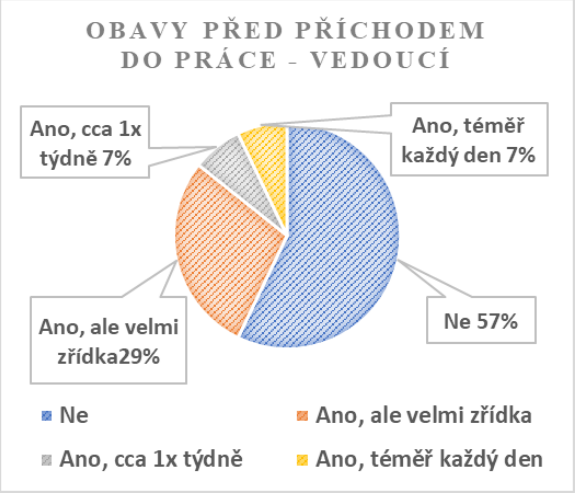
Významným problémem může být přetěžování zaměstnanců, kteří pak tráví volný čas prací.
To, že lidé si svoji práci „nosí domů“ potvrdila otázka č. 22 – Přemýšlíte o pracovních záležitostech i mimo pracovní dobu, kde 86 % vedoucích uvedlo, že o pracovních záležitostech přemýšlí téměř každý den. U řadových zaměstnanců přemýšlí o pracovních záležitostech ve svém volném čase téměř každý den cca polovina z nich (53 %).

Obavy z práce

Naopak, u otázky, zdali mají pracovníci obavy před příchodem do práce se ukázalo, že řadoví zaměstnanci mají častěji obavy (68 %), než vedoucí zaměstnanci (43 %). Průzkum ukázal, že ti vedoucí pracovníci, kteří část svého volného času tráví pracovními povinnostmi, poté daleko častěji nemají obavy před příchodem do práce.



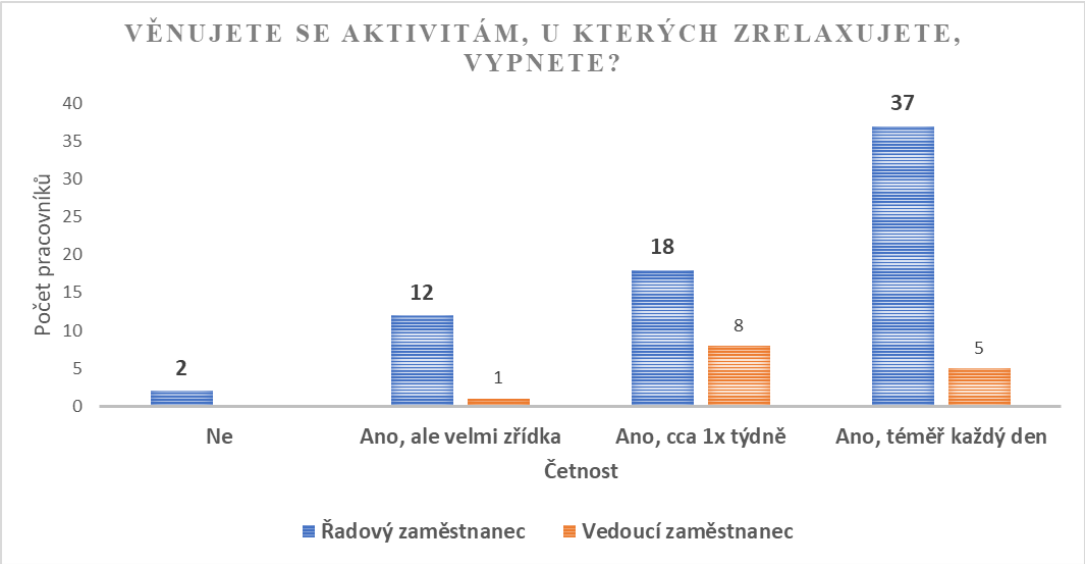
Obr. 4.18: Obavy z práce u zaměstnanců



Obr. 4.19: Obavy z práce u vedoucích

Relax ve volném čase

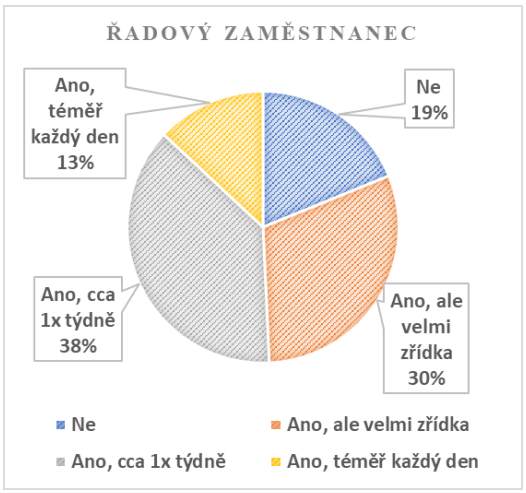
Více než polovina řadových zaměstnanců se věnuje aktivitě, u které zrelaxuje/vypne téměř každý den. Oproti tomu u vedoucích pracovníků je to cca. třetina. Většina z nich (57 %) se k takové aktivitě dostane pouze jednou týdně.



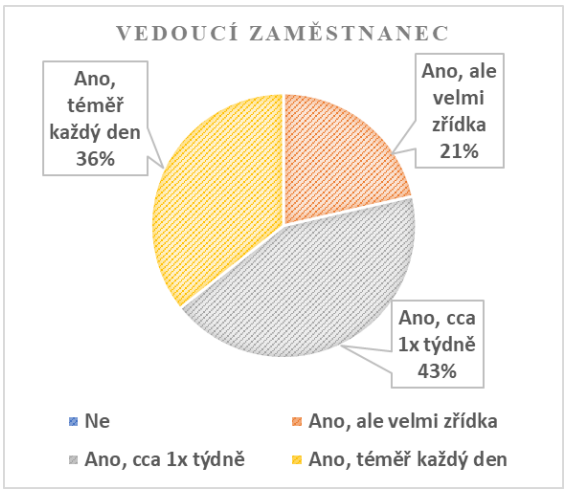
Obr. 4.20: Aktivity ve volném čase

Práce přesčas, práce pod tlakem

Častou příčinou stresu je i práce pod tlakem. To potvrzuje i odpověď na otázku č. 26, zdali jsou pracovníci nuceni pracovat pod tlakem. Všichni vedoucí odpověděli, že jsou nuceni pracovat pod tlakem, většina z nich pak alespoň jedenkrát týdně. U zaměstnanců pak existuje asi pětina těch, kteří pod tlakem nuceni pracovat nejsou. Podrobný rozpad viz obrázek níže.



Obr. 4.21: Práce pod tlakem u zaměstnanců



Obr. 4.22: Práce pod tlakem u vedoucích

4.3.4 Eliminace stresu

Nejčastější reakcí pracovníků, kteří se dostanou do stresu je ta, že se jdou projít, či vyvětrat. Ukazuje se, že 2 velké terasy, které mají zaměstnanci k dispozici, jsou možná důležitější, než se může zdát. Druhou nejčastější reakcí, je zvýšený přísun kávy.

Zajímavé je, že více než čtvrtina zaměstnanců plní pod stresem úkoly rychleji, což se může zdát jako jev velmi pozitivní. Otázkou však je, v jaké kvalitě dané úkoly plní a zdali je možné takto fungovat dlouhodobě.
Dále se ukázalo, že část pracovníků ve stresu kouří cigarety, což má přímý a zcela neoddiskutovatelný vliv na jejich zdraví.

Podrobné výsledky viz graf níže.

Obr. 4.23: Reakce pracovníků na stres

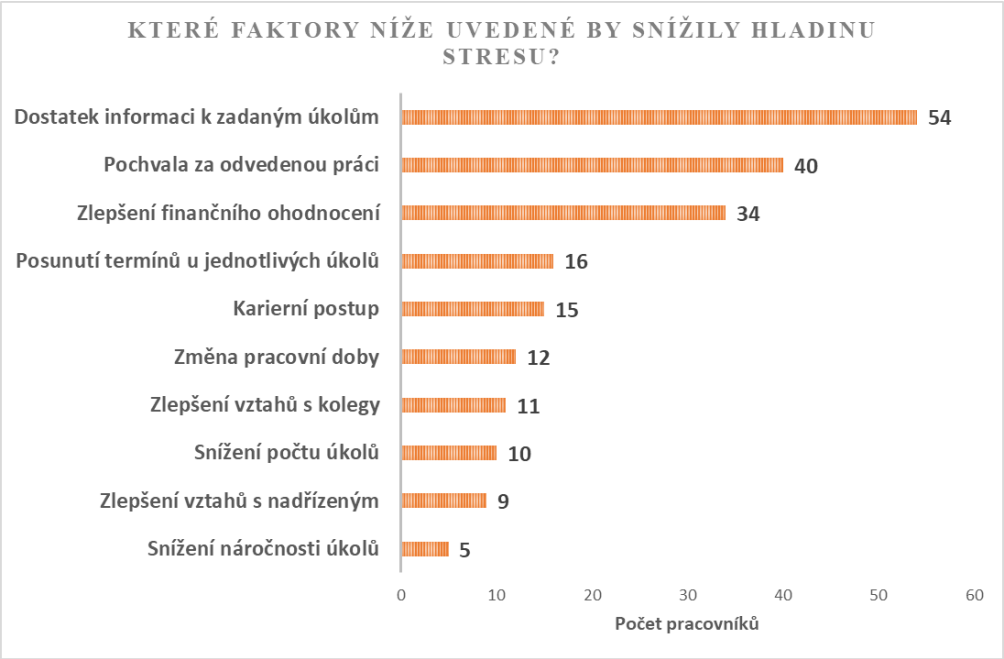
Dále pracovníci uvedli, že pro zlepšení situace dělají:

- *Obvykle nic.*
- *Sprostě nadávám.*
- *Každý na mém výrazu pozná, že by neměl ani dýchat mým směrem.*
- *Alespoň 15 sekund se dívám do dálky z okna.*
- *Pokud to jde, přejdu na chvíli na klidnější práci.*
- *Jdu na místo, kde budu sám.*

Předcházení stresu

Ukázalo se, že nejvíce by zaměstnancům pomohlo, kdyby měli **dostatek informací k zadaným úkolům**. To je však v mnoha ohledech obtížné a nelze mávnutím kouzelného proutku situaci skokově zlepšit. Co však ovlivnit jde zcela, je druhý nejčastější faktor, který by snížil hladinu stresu, a to je **pochvala za odvedenou práci.**
Naopak, náročnost úkolů sama o sobě není faktorem, který by způsoboval stres.

Podrobné výsledky viz graf na další straně.



Obr. 4.24: Faktory pro eliminaci stresu

V rámci této otázky pracovníci v největším počtu využili možnost dopsat další faktory a uvedli následující:

- *Rychlá odezva ostatních oddělení (firem) při řešení problémů s klienty, ergonomické pracovní prostředí.*
- *Modernější přístup k vedení chodu firmy, k zaměstnancům a zaměstnankyním, kreativnější prostředí.*
- *Velice neflexibilní přístup k docházce. Je úplně mimo, že ve společnosti, která se považuje za moderní a technologickou, nutí a velice kárají zaměstnance, kteří přijdou i třeba 15 minut po 9. Toto je pro mě a zajisté i ostatní zaměstnance faktor stresu.*
- *Dlouhodobá strategie společnosti a priorit.*
- *Kooperace 3. stran.*
- *Kdyby i ostatní dělali svou práci v dohodnutých termínech.*
- *Lepší organizace práce oddělení ze strany vedoucích.*
- *Větší transparentnost; modernější přístup k vedení chodu firmy, k zaměstnancům a zaměstnankyním, kreativnější prostředí.*
- *Lepší komunikace napříč organizací.*
- *Úbytek klientů.*
- *Ukončení školení zaměstnanců na technologie v kanceláři, kde pracuji.*

Některé jsou jedinečné, některé potvrzují již známé a to například, že jednotlivá oddělení spolu nedostatečně kooperují, neplní stanovené termíny. Zároveň se v rámci odpovědí objevily i připomínky k pracovnímu prostředí či evidenci docházky, což jsou rovněž body, které lze relativně rychle vyřešit.

4.3.5 H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem, než řadoví zaměstnanci

Hypotéza číslo 1 nebyla potvrzena, tzn. vedoucí se neocitají častěji ve stresu než řadoví zaměstnanci.

Poměr těch, kteří jsou ve stresu alespoň jednou za den, je v obou skupinách prakticky totožný (cca 28 %). Pokud bychom se ptali, kdo se alespoň jedenkrát týdně ocitá ve stresu častěji, pak jsou to spíše řadoví zaměstnanci (68 %) oproti vedoucím (57 %).

%	Nikdy	1x měsíčně a méně	1x týdně	Alespoň jednou za den
Řadový zaměstnanec	4,3	27,5	40,6	27,5
Vedoucí zaměstnanec	7,1	35,7	28,6	28,6

Tab. 4.1: Výskyt stresu u pracovníků

%	Nikdy	1x měsíčně a méně	1x týdně	Každý den	Několikrát denně
Řadový zaměstnanec	4,3	27,5	40,6	20,3	7,2
Vedoucí zaměstnanec	7,1	35,7	28,6	14,3	14,3

Tab. 4.2: Výskyt stresu u pracovníků - podrobně

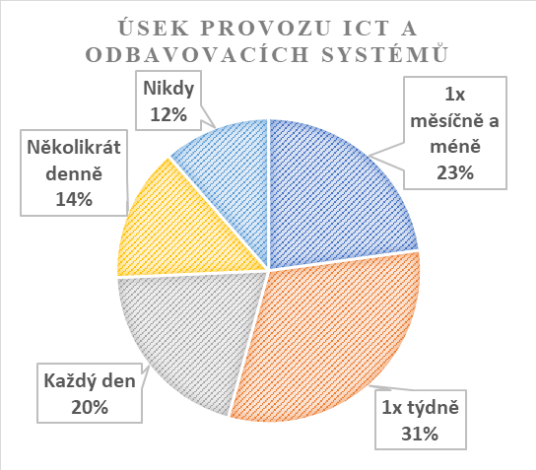
Další rozbor

Pouze 4 lidé, tj. cca 6 % dotázaných odpovědělo, že se v práci neocitá ve stresu (všichni pracují v Úsek Provozu ICT a odbavovacích systémů). Naopak, alespoň jednou týdně se ve stresu ocitne více než 63 % pracujících. Více než jedna čtvrtina (27 %) je pak ve stresu každý den**.**

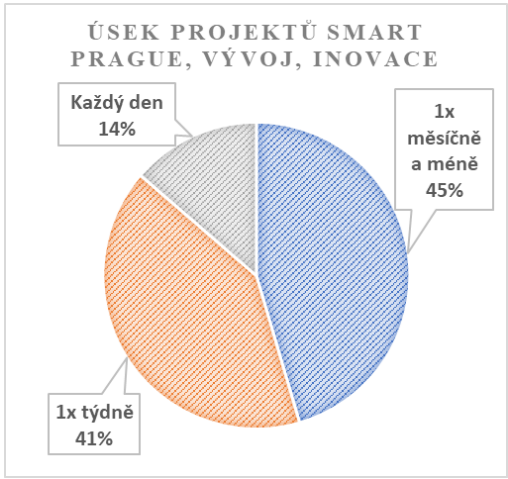
Pokud bychom zkoumali výskyt stresu po jednotlivých úsecích, pak je zřejmé, že poměr těch, kteří se ocitnou ve stresu několikrát denně je největší v Úseku Provozu ICT a odbavovacích systémů. Zároveň je zde (jako v jediném úseku) více než 10 % těch, kteří se v práci nestresují nikdy.

Podrobné výsledky jednotlivých úseků na následující straně.

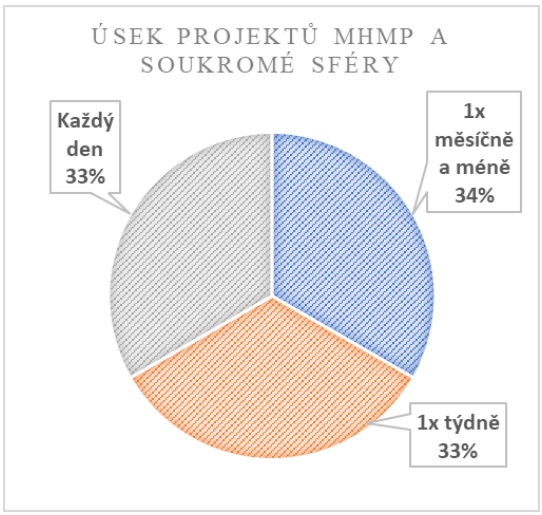
Jak často se v práci ocitáte ve stresu? Rozděleno dle jednotlivých úseků**.**



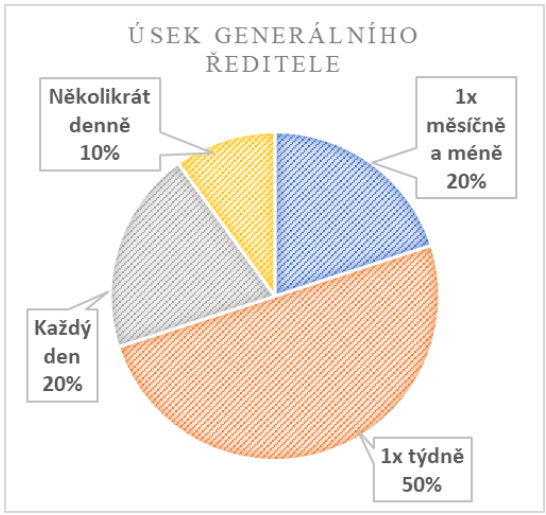
Obr. 4.25: Stres v Úseku provozu ICT a odb. systémů



Obr. 4.26: Stres v Úseku projektů SmartPrague, vývoj, inovace



Obr. 4.27: Stres v Úseku projektů MHMP a soukromé sféry



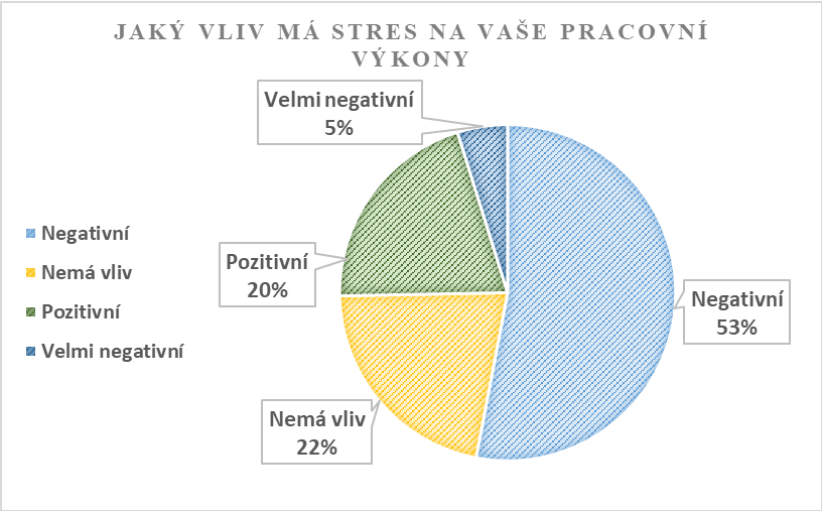
Obr. 4.28: Stres v Úseku generálního ředitele

4.3.6 H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků

Hypotéza číslo 2 nebyla potvrzena, neboť na 42 % pracovníků nemá stres vliv, nebo odvádějí kvalitnější výkony. Zároveň více než 53 % pracujících uvedlo, že stres nezvyšuje jejich chybovost (Otázka č. 13). Více než dvěma třetinám (71 %) pracujících pak stres snižuje chuť do práce (Otázka č. 14).

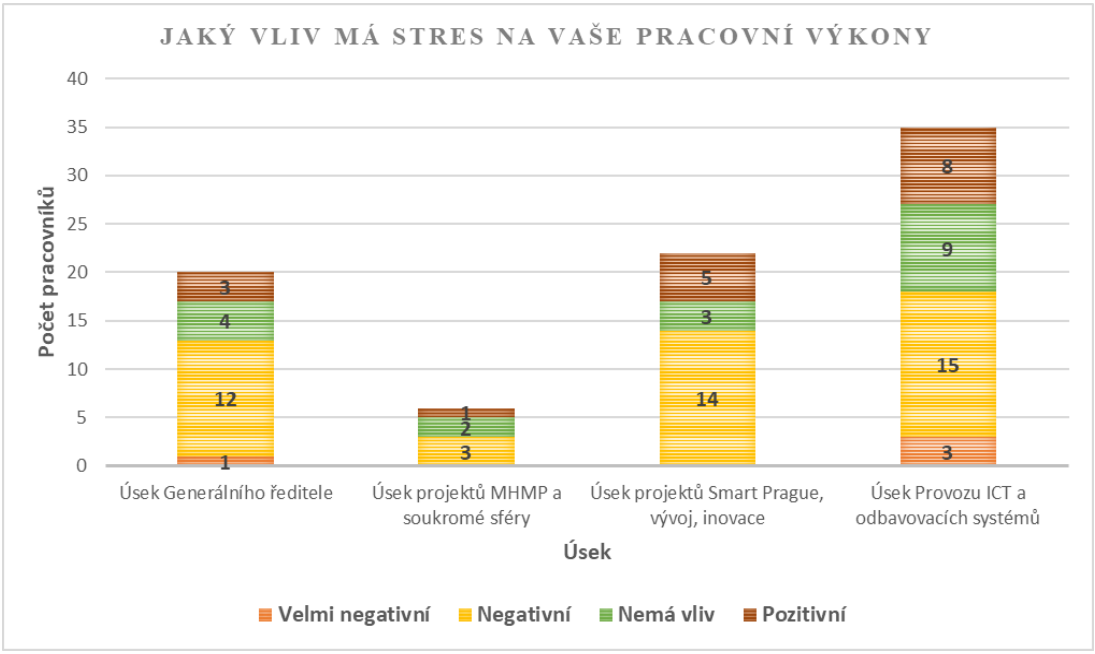
Detailní rozbor

Celkem u 58 % všech pracovníků má stres nežádoucí vliv na pracovní výkony. Naopak, celých 20 % pracovníků pod stresem odvádí lepší výkony.



Obr. 4.7: Vliv stresu na pracovní výkony

Po hlubší analýze odpovědí se ukázalo, že **nejlépe stres zvládají pracovníci v Úseku Provozu ICT a odbavovacích systémů spolu s Úsekem projektů SmartPrague, vývojem a inovací**, kde více než pětina všech odpovídajících odvádí pod stresem lepší výkony.



Obr. 4.1: Vliv stresu na pracovní výkony dle úseku

Odpověď na otázku č. 15. ukazuje, že stresovaní pracovníci nemají chuť pomáhat ostatním kolegům – takto se vyjádřilo 81 % všech dotázaných.

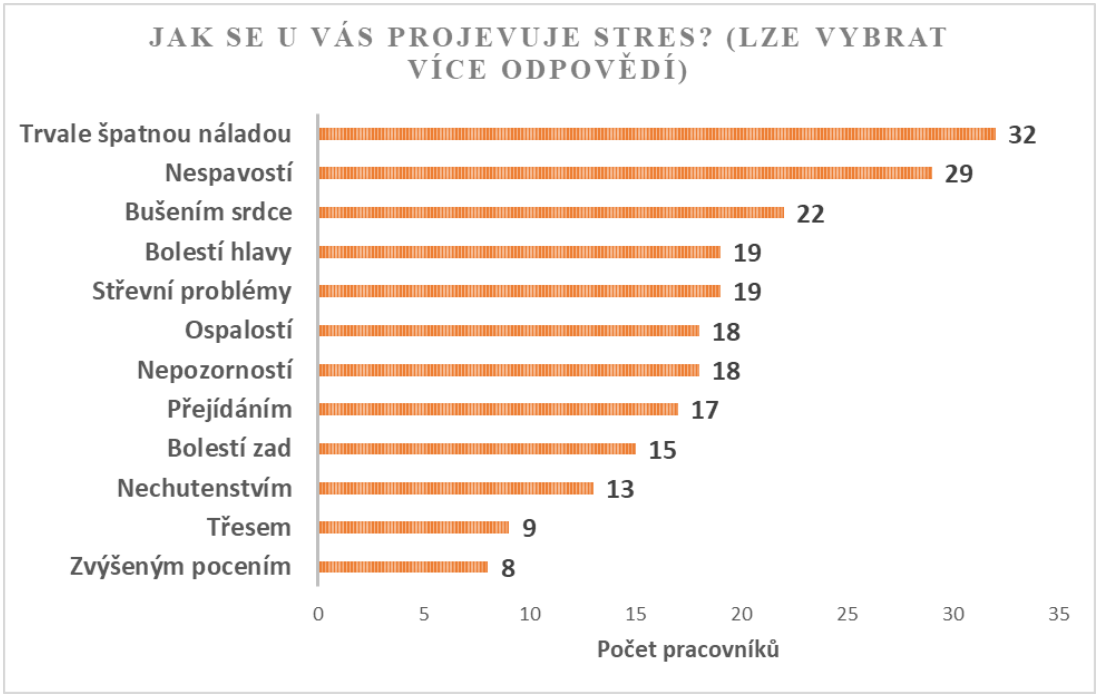
Jako nepříliš pozitivní lze považovat odpovědi na otázku číslo 16: „*Zvyšuje Vaše pracovní prostředí hladinu stresu?*“, kde téměř polovina respondentů odpověděla, že ano.

Obr. 4.29: Chuť pomáhat při stresu

Obr. 4.30: Vliv pracovního prostředí na stres

Projevy stresu

Ukázalo se, že nejčastějším projevem stresu je **špatná nálada spolu s nespavostí**. Právě nespavost má za následek únavu a s ní spojenou větší chybovost, respektive nižší kvalitu odvedené práce. Dalším častým projevem stresu jsou pak zdravotní obtíže, nejčastěji bolest hlavy, bušení srdce či střevní problémy. V rámci otevřených odpovědí pak pracovníci uvedli například vysoký tlak, naštvání, ale i podráždění pokožky, či zvyšující se nenávist k lidem.

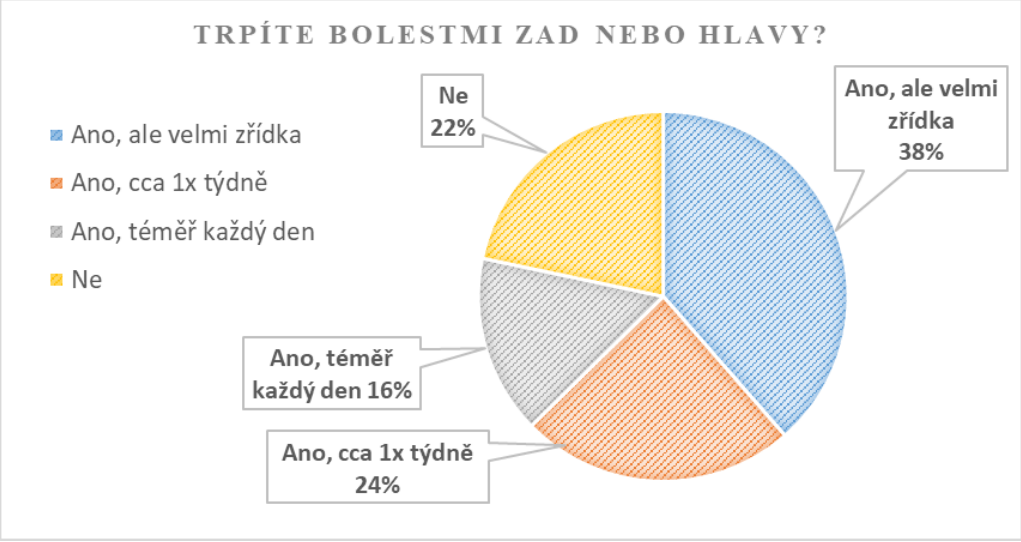


Obr. 4.6: Projevy stresu

Přehled otevřených odpovědí:

- *pláčem,*
- *kašlem (v případě velkého stresu),*
- *naštváním,*
- *sarkasmem,*
- *vysokým tlakem,*
- *neprojevuje,*
- *zvyšuje nenávist k lidem.*
- *Podráždění pokožky, silné svědění po celém těle, po opuštění prostoru zaměstnavatele, kde se setkávám se stresem a příchod do prostředí klidu - domov. Trvá to cca 30 min a pak vše odezní. Skřípání zuby ve spánku, v případě vysokého stresu na pracovišti.*
- *Hulím jak darebná kamna a mám chuť požít alkoholický nápoj.*

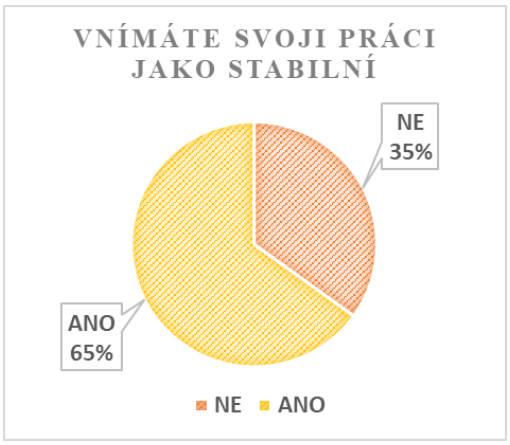
Varující je fakt, že 40 % všech zaměstnanců trpí bolestmi hlavy nebo zad alespoň 1 týdně. Zároveň všichni tito zaměstnanci odpověděli, že řeší pracovní záležitosti mimo pracovní dobu nebo pracují přesčas.



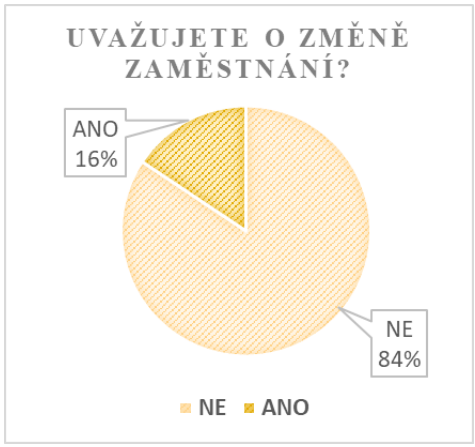
Obr. 4.32: Zdravotní problémy

4.3.7 H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání.

Hypotéza číslo tři nebyla potvrzena, neboť pouze 59 % (49 lidí) pracovníků vnímá svojí práci jako stabilní a zároveň neuvažuje o změně zaměstnání. Pokud bychom otázku rozdělili, tak zjistíme, že většina pracovníků (84 %) neuvažuje o změně zaměstnání. Svoji práci pak považuje za stabilní 65 %.



Obr. 4.2: Stabilita zaměstnání

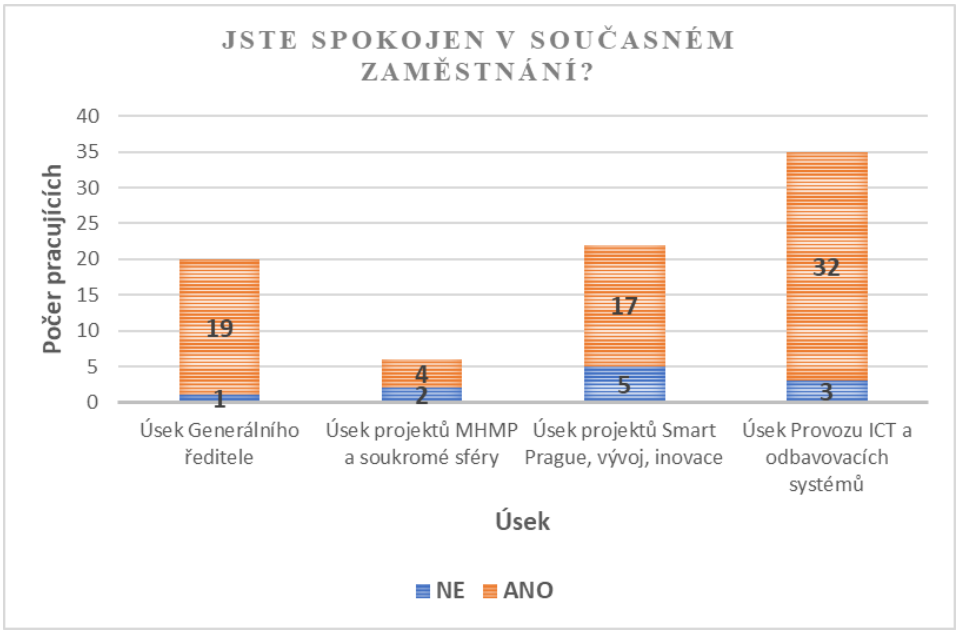


Obr. 4.3: Změna zaměstnání

Spokojenost v zaměstnání

Celkem 13 % lidí není spokojeno v současném zaměstnání. Relativně nejvíce nespokojených pracujících je v Úsek projektů MHMP a soukromé sféry – jedna třetina, dále pak v Úseku projektů Smart Prague, vývoj, inovace – více než jedna pětina.

Až na jedinou výjimku, všichni, kteří odpověděli, že nejsou spokojeni v současném zaměstnání uvedli, že stres má negativní vliv na pracovní výkon a ocitají se v něm alespoň jednou týdně nebo častěji. Ukazuje se, že **stres je významným faktorem, který ovlivňuje spokojenost pracujících v práci.**

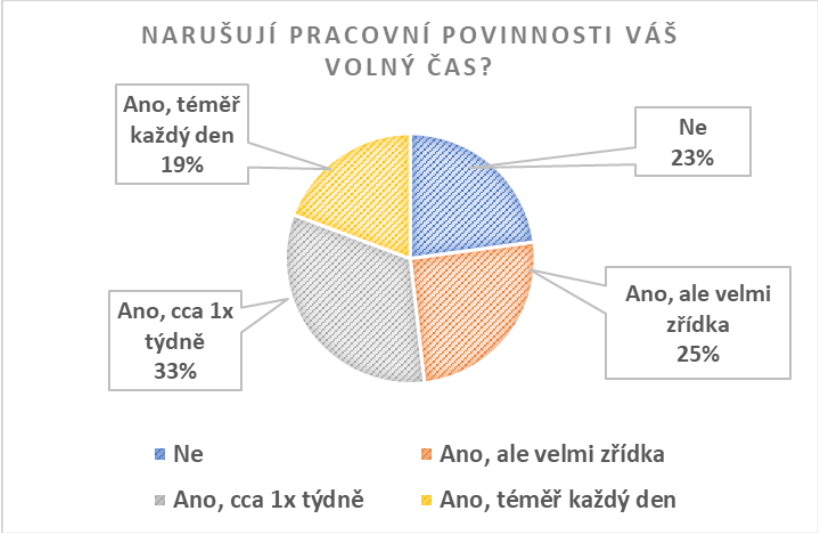


Obr. 4.32: Spokojenost v zaměstnání dle úseků

Volný čas a práce

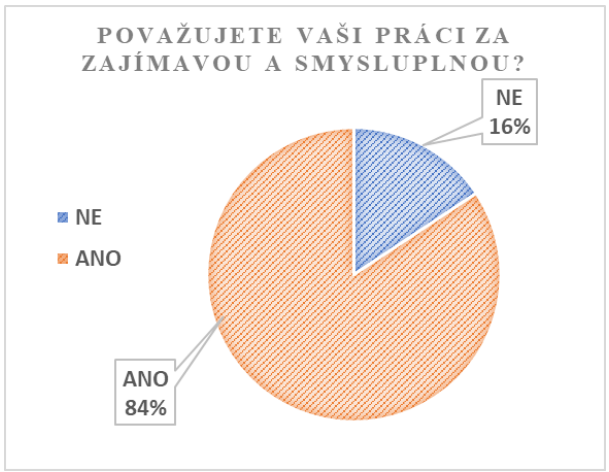
Necelá jedna třetina pracujících tráví volný čas bez pracovních povinností. Naopak, více než polovina (52 %) pak musí řešit pracovní povinnosti ve svém volném čase.

Zároveň se ukázalo, že více svůj volný čas věnují práci lidé na pozici vedoucích - 78 % z nich alespoň jednou týdně řeší pracovní povinnosti ve svém volném čase, u zaměstnanců je to 46 %.



Obr. 4.33: Práce ve volném čase

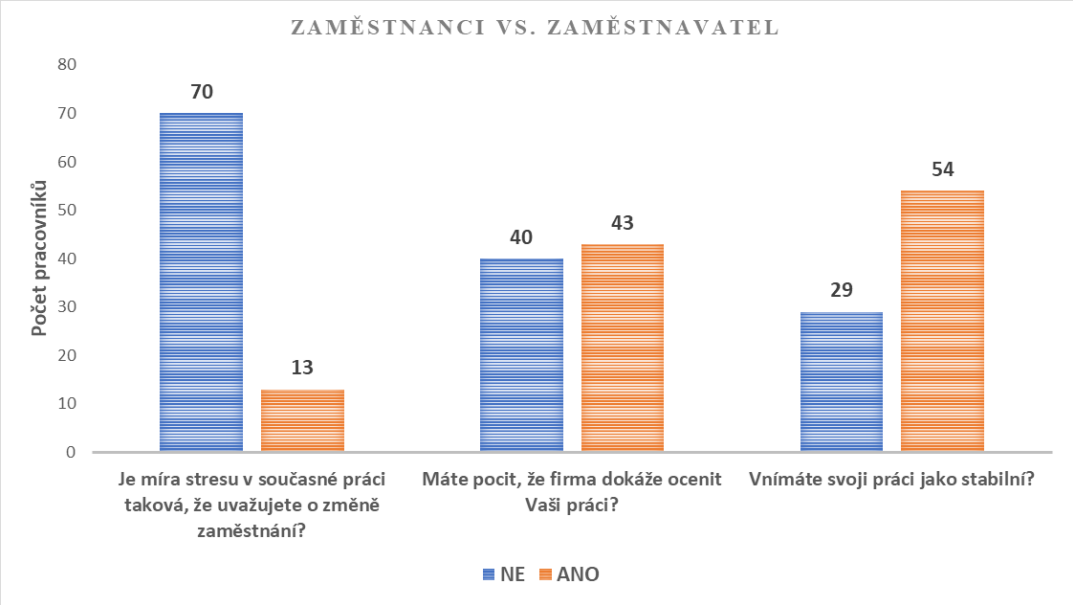
Velmi dobře lze hodnotit fakt, že 84 % všech považuje svoji práci za zajímavou a smysluplnou. Zvláštní je, že i přestože 16 % nepovažuje svoji práci za zajímavou a smysluplnou, tak pouze méně než třetina z nich není v zaměstnání spokojena.



Obr. 4.34: Smysluplnost práce

Zaměstnanci vs. Zaměstnavatel

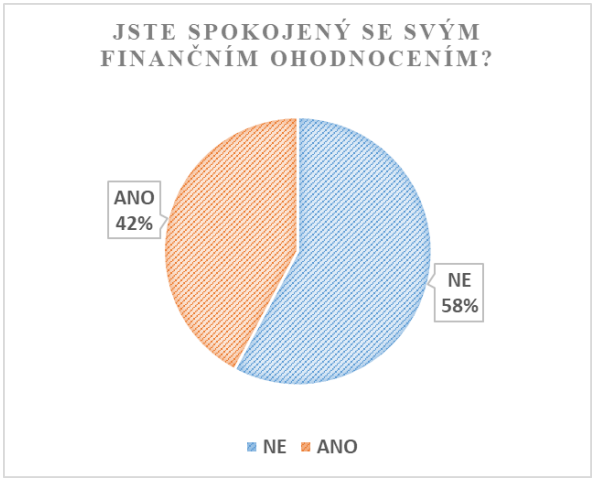
Více než polovina pracovníků má pocit, že firma dokáže ocenit jejich práci, zhruba čtvrtina z nich však není spokojena se svým finančním ohodnocením. Další výsledky na položené otázky viz níže.



Obr. 4.35: Vztah pracovníků k firmě

Finance

Více než polovina všech pracovníků není spokojena se svým finančním ohodnocením, respektive 48 pracovníků. Pouze 9 z nich však uvažuje o změně zaměstnání, tedy ani ne pětina. Zdá se tedy, že finanční hodnocení není hlavním motivem pro práci v Operátorovi ICT.



Obr. 4.36: Spokojenost s finančním ohodnocením

5 Doporučení k eliminaci stresu

V rámci této kapitoly budou uvedeny konkrétní rady a doporučení, která vzešla na základě dotazníku.

Tato doporučení budou rozdělena na dvě kategorie podle toho, komu jsou určena.

První kategorie budou interní doporučení, která jsou primárně určena vedení společnosti a odpovědným vedoucím pracovníkům, tj. opatření na organizační úrovni.
Druhá kategorie je určena především pro samotné zaměstnance.

5.1 Interní doporučení pro vedení

1) **Zlepšení toku informací v rámci společnosti.**

Dle výsledku dotazníku by nejvíce snížil hladinu stresu dostatek informací pro plnění úkolů. Pokud se má toto zlepšit, musí vždy autor úkolu dbát na to, aby při zadání nového úkolu předal maximum informací v co nejsrozumitelnější formě. Zároveň by byla vhodná větší informovanost v rámci celé firmy a jednotlivých oddělení. Právě předávání informací, respektive spolupráce napříč odděleními, se ukázala jako významný problém (viz obrázek č Obr. 4.16: Spolupráce ve firmě, str. 36). Prvním krokem pro větší informovanost mohou být pravidelné schůzky zástupců všech oddělení, případně pravidelné zveřejňování aktualit na intranetu.

2) **Chválit, chválit, chválit.**

Právě pochvala je druhým nejčastějším faktorem, který respondenti uvedli jako zlepšovač stresové úrovně. Je zřejmé, že chválou se na pracovišti spíše šetří, přičemž by významně zaměstnancům pomohl v jejich pracovním výkonu. Zároveň se však musí dbát na to, aby se ze slova „děkuji“ nestala prázdná floskule.

3) **Zlepšení HR procesů, především u nových zaměstnanců.**

Analýza ukázala, že cca 6 % pracovníků má pocit, že se na své kolegy nemůže obrátit. Jediným společným rysem těchto pracovníků je fakt, že většina z nich (60 %) ve firmě pracovala méně než 12 měsíců. Jedním z důvodů může být nedostatečné seznámení nového zaměstnance s ostatními odděleními, respektive kolegy.

4) **Snížení počtu pracovních úkolů.**

Zde nelze podat jednoduché řešení obecně platné pro všechny a je potřeba se nadměrným počtem úkolů dále zabývat individuálně. Vyjma posílení kapacit může být jedním z možných řešení rozložení úkolů na všechny zaměstnance. To platí především pro úkoly/projekty, které jsou jedinečné. Dalším možným zlepšením může být optimalizace procesů a činností u opakujících se činností. Pokud se toto alespoň částečně povede, mělo by se snížit i trvale vysoké nasazení pracovníků, čtvrtá nejčastější příčina stresu.

5) **Snížení počtu pracovníků v kanceláři.**

Celkem 48 lidí uvedlo, že je pro ně zdrojem stresu příliš mnoho lidí v kanceláři, málo soukromí či nedostatek prostoru. Ačkoliv nelze snížení počtu pracovníků v jedné kanceláři jednoduše a bez dalších nákladů realizovat, je vhodné tento poznatek brát v potaz v průběhu dalšího růstu firmy a návrhu nových pracovních prostor.

6) **Zvýšení finančního hodnocení.**

Více než polovina všech zaměstnanců není spokojena se svým finančním ohodnocením. Řešení nemusí být plošné zvýšení mezd, ale například významné finanční odměny navázané na cíle a projekty daných pracovníků.

7) **Zachování relaxačních zón a otevřených teras.**

Ukázalo se, že jedním z důležitých prvků v pracovním prostředí jsou relaxační zóny a terasy, které mají pracovníci k dispozici. Vedení společnosti by tak mělo dbát na to, aby zóny zůstaly i nadále zachovány a byly dále rozvíjeny. Zároveň je důležité s těmito zónami počítat při růstu firmy a rozšiřování do dalších prostor. Většina pracovníků totiž využívá tyto zóny jako svoje útočiště pří zvýšené hladině stresu.

8) **Aktivně se zajímat o své zaměstnance.**

Jedná se o poslední radu na závěr, nicméně je jedna z nejdůležitějších. V rámci společnosti nikdy neprobíhal obdobný výzkum a neexistuje systém, postup ani pracovník, který by cíleně sledoval zaměstnance, zajímal se o ně a znal jejich potřeby a přání. Řada společností má speciálního člověka, tzv. happiness managera (česky manažera štěstí), který se o štěstí zaměstnanců zajímá a je to jeho hlavní pracovní náplň [20] . Nemusí se však jednat o speciálně dedikovaného člověka, často to může být například zaměstnanec HR oddělení, který se na tuto problematiku zaměří a dlouhodobě zlepšuje náladu ve firmě.

5.2 Doporučení pro zaměstnance

1) **Komunikujte.**

Pokud se Vám něco nelíbí, nemáte dostatek informací, málo prostoru, či kolegové nespolupracují dle Vašich představ, komunikujte! Právě komunikace totiž může předejít problémům a zabránit stresujícím situacím a sporům již v počátku [21, s. 15].

2) **Vypněte.**

Schopnost zaklapnout dveře kanceláře a práci nechat za nimi není jednoduchá a nelze ji jednoduše naučit. Oddělovat práci od rodiny a volného času je pro psychické zdraví klíčové. Myšlenky na práci z hlavy jednoduše nedostanete, nemusíte se však jimi příliš zatěžovat a podporovat je [22, s. 91].

Proto dobře zvažte, zdali je skutečně nutné ve Vašem volném čase vyřizovat pracovní emaily či zvedat telefony. Uvidíte, že se svět nezboří.

3) Relaxujte dýcháním.

Jednoduché, účinné a nic to nestojí. To je dechové cvičení, které lze provádět kdekoliv a kdykoliv. Odborná literatura uvádí, že dechová cvičení významně pomáhají při stresu a mají blahodárný vliv například na snížení krevního tlaku v důsledku stresu [23, s. 133].
Jak správně dýchat? Návodů je celá řada, například v knize Manažerka a stres se v kapitole První pomoc při stresu uvádí [24, s. 151]:

a) *Přiložte jednu ruku na horní část hrudníku a druhou na dolní hranu hrudního koše, kde začíná břicho.*
b) *Vdechujte nosem a nechte žaludek, aby se zvedal. Znamená to, že dýcháte celými plícemi. Snažte se, aby se vám horní část hrudníku hýbala co nejméně a aby dýchání bylo uvolnění.*
c) *Pomalu a plynule vydechněte nosem.*
d) *Opakujte. Snažte se zachovávat plynulý rytmus dýchání, tj. 12 vdechů za minutu. Jeden vdech a výdech by měl trvat asi 5 vteřin.*

4) Nepřetěžujte se, delegujte.

Velké množství úkolů spolu s trvalým vysokým nasazením a velkou zodpovědností je kombinace, která sama o sobě nevěstí nic dobrého. Pokud se má situace zlepšit, pak je zapotřebí naučit se věci delegovat, odmítat, říkat NE. Jak uvádí odborná literatura, „*takové ne může být velmi osvobozující*." [25, s. 71]

5) Sportujte, aktivně využijte svůj volný čas.

Ukázalo se, že aktivitám, u kterých lidé zrelaxují, se věnuje téměř každý den zhruba polovina. Právě fyzické cvičení pomáhá snížit negativní účinky stresu, zvýšit obranyschopnost proti infekcím či vzdorovat depresím. Ukazuje se, že i pravidelná rychlá procházka má velmi příznivý vliv na lidské zdraví [23, s. 131]. Zároveň je důležité nezanedbávat své koníčky, přátele či rodinu a odpočívat.

6) Smějte se.

Nejčastějším projevem stresu je trvale špatná nálada. Ačkoliv náladu nelze změnit mávnutím proutku, právě více smíchu může významně zlepšit náladu, ale i zdraví. Zároveň je pozitivním signálem pro Vaše okolí. Jak uvádí MUDr. Nešpor ve své knize Léčivá moc smíchu, „*Smích stmeluje rodiny a pracovní týmy a pronikavě ovlivňuje řadu tělesných funkcí. Smích slouží tělu jako signál, že je možné se uvolnit a že je vše v pořádku*." [26, s. 11]

7) Zvažte změnu.

Každý jsme jiný a každý má předpoklady pro něco jiného. Každý vnímá pracovní zátěž jinak a co je pro jednoho únosné, může být pro druhého již za hranou. Pokud Vám současná pozice či

zaměstnání nevyhovuje, dobře zvažte, zdali má smysl zůstávat nebo zdali není na čase změnit zaměstnání. I to může být řešení situace, ve které se necítíte komfortně [16, s. 59]. Máte pocit, že jste nenahraditelní? Typický sklon osobností, kteří začínají trpět syndromem vyhoření [16, s. 92]. Je čas na změnu.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo vhodnými prostředky analyzovat stres ve firmě a na základě výsledků navrhnout doporučení pro možnou eliminaci stresu. Základním předpokladem pro tvorbu této práce byl souhlas vedení společnosti s provedením analýzy. Za to patří vedení společnosti Operátor ICT, a.s. velké poděkování.

Prvním krokem pro vytvoření celé práce bylo studium odborné literatury k problematice stresu a souvisejících aspektů. Základní poznatky obsahují kapitoly v úvodu práce.
Dalším krokem bylo stanovení hypotéz a vytvoření dotazníku. Celkem byly vytvořeny 3 hypotézy (H1: Vedoucí zaměstnanci jsou zatíženi více stresem než řadoví zaměstnanci; H2: Stres se negativně projevuje do pracovních výkonů většiny (75 %) pracovníků; H3: Více než 75 % zaměstnanců vnímá práci jako stabilní a neuvažuje o změně zaměstnání). Na základě stanovených hypotéz byl vytvořen dotazník, který obsahoval celkem 33 otázek. Všechny otázky byly vytvořeny tak, aby z odpovědí bylo možné potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy a zároveň zjistit další souvislosti.
Samotný sběr dat probíhal oslovením všech zaměstnanců společnosti, kterým byl rozeslán email s žádostí o vyplnění dotazníku. Celková návratnost dotazníku byla 70 %.
Cenným výstupem práce je podrobná analýza dat, kde se ukázalo, že ani jedna ze stanovených hypotéz nebyla pravdivá, tzn. vedoucí zaměstnanci nejsou více zatíženi stresem než ti řadoví, stres má na celou řadu zaměstnanců pozitivní nebo neutrální vliv a méně než tři čtvrtiny zaměstnanců vnímají svoji práci jako stabilní a neuvažují o změně zaměstnání.
Dále se ukázalo, že největším stresorem pro pracovníky je nedostatek informací pro plnění velkého množství úkolů spolu s nedostatečnou kooperací kolegů z ostatních oddělení. Zároveň bylo zjištěno, že více než polovina pracovníků je nucena pracovat pod časovým tlakem alespoň 1 týdně, více než tři čtvrtiny zaměstnanců někdy tráví prací svůj volný čas, 58 % všech je nespokojeno s finančním ohodnocením. Naopak pozitivně lze hodnotit fakt, že 84 % pracovníků vnímá svoji práci jako smysluplnou a 92 % zaměstnanců důvěřuje svým kolegům.
Nejčastějším projevem stresu je trvale špatná nálada, nespavost, bušení srdce či bolest hlavy. Nejčastější reakcí na stres je procházka na čerstvém vzduchu či zvýšený příjem kávy. Zhruba čtvrtina všech pak ve stresu plní úkoly rychleji.

Na závěr práce pak bylo stanoveno několik doporučení pro eliminaci stresu. První skupina doporučení obsahovala rady pro vedení společnosti, například zlepšit tok informací v rámci společnosti, více se zajímat o potřeby svých zaměstnanců nebo více chválit své lidi. Druhá skupina doporučení, pro samotné zaměstnance, obsahovala rady jako: lépe komunikovat, více delegovat či relaxovat ve volném čase, vypnout.

Celá práce, včetně jejích závěrů a doporučení byla prezentována vedení společnosti, které velmi ocenila vznik této analýzy a přislíbila snahu o zlepšení stresového zatížení svých zaměstnanců. Právě otevření tématu stresu na úrovni vedení společnosti a snahu o jeho řešení vnímám jako jeden z nejvýznamnějších přínosů této práce.

Seznam použité literatury

[1] CIMICKÝ, Jan. *Minimum proti stresu*. Vyd. 1. Ilustroval Vladimír KOMÁREK. Praha: Olympia, 1996. Minimum (Olympia). ISBN 8070334150.

[2] PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Proti stresu krok za krokem*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2001. Psychologie pro každého. ISBN 8024700689.

[3] VOBOŘILOVÁ, Jarmila. *Duševní hygiena a stres*. 1. vydání. V Praze: České vysoké učení technické, 2015. ISBN 978-80-01-05724-7.

[4] Příčiny stresu. *2019* [online]. 2019 [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: http://www.jaknastres.cz/priciny-stresu/

[5] NOVÁK, Tomáš. *Jak s dobrou náladou překonat nepříjemné situace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-3219-0.

[6] KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1833-0.

[7] VORLÍČEK, Jiří a Zdena LACKOVÁ. Rakovina ze stresu? Důkazy nejsou, ale trvalý stres nepomáhá ničemu. *Lidovky* [online]. 2014, 2014, 2 [cit. 2019-03-11]. Dostupné z: https://www.lidovky.cz/relax/zdravi/rakovina-ze-stresu-dukazy-nejsou-ale-trvaly-stres-nepomaha-nicemu.A140313_105707_ln-zdravi_ape

[8] *World health organization: FAQ* [online]. b.r. [cit. 2019-01-13]. Dostupné z: https://www.who.int/about/who-we-are/frequently-asked-questions

[9] Zdravotnický systém: Česko před Británií, Španělskem i Itálii. *Česká pozice* [online]. b.r., 2016 [cit. 2019-04-13]. Dostupné z: http://ceskapozice.lidovky.cz/zdravotnicky-system-cesko-pred-britanii-spanelskem-i-italii-p5i-/tema.aspx?c=A160219_133716_pozice-tema_lube

[10] Stres v práci je pátou nejčastější příčinou smrti. Doplácí na něj zaměstnavatelé i ekonomika. *Český rozhlas* [online]. b.r. [cit. 2019-04-13]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zivotni-styl/zdravi/stres-prace-pracovni-podminky-zdravi-umrti-nemoc_1805061055_dp

[11] GOH, Joel, Jeffrey PFEFFER a Stefanos A. ZENIOS. *Workplace stressors & health outcomes: health policy for the workplace* [online]. In: . b.r., s. 52 [cit. 2019-04-13].

[12] *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci: Co děláme* [online]. 2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: https://osha.europa.eu/cs/about-eu-osha/what-we-do

[13] *Zákoník práce: 262/2006 Sb.* In: . 2016. Dostupné také z: http://zakony.centrum.cz/zakonik-prace/cast-10-hlava-1-paragraf-224

[14] URBAN, Jan a Eva SOVOVÁ. Docent Urban: Za pracovní stres si můžeme sami. Dá se mu čelit Zdroj: https://www.idnes.cz/finance/prace-a-podnikani/docent-jan-urban-pracovni-stres-rady-rozhovor.A160627_124427_podnikani_sov. In: *Idnes.cz* [online]. b.r. [cit. 2019-04-2]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/prace-a-podnikani/docent-jan-urban-pracovni-stres-rady-rozhovor.A160627_124427_podnikani_sov

[15] POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013. Rádce pro pedagogy. ISBN 9788026601616.

[16] STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 9788024735535.

[17] 15 rad, jak se vyhnout syndromu vyhoření. *BOZPinfo* [online]. b.r. [cit. 2019-04-14]. Dostupné z: https://www.bozpinfo.cz/15-rad-jak-se-vyhnout-syndromu-vyhoreni

[18] Operátor ICT: O nás. *Operatorict.cz* [online]. b.r. [cit. 2019-01-13]. Dostupné z: https://operatorict.cz/zakladni-info/

[19] Gogole forms. *Google.com: About* [online]. b.r. [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: https://www.google.com/intl/cs_CZ/forms/about/

[20] NIEDERMEIEROVÁ, Jana. Firmy zavádí funkci manažerů štěstí. Zlepšují nábor a snižují fluktuaci zaměstnanců. *Hospodářské noviny* [online]. b.r. [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: https://archiv.ihned.cz/c1-65469090-manazeri-stesti-zlepsuji-nabor-a-snizuji-fluktuaci

[21] PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

[22] HASSON, Gill. *Více než 100 cvičení pro zklidnění a prožívání přítomnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2015. ISBN 9788024755731.

[23] JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. Rádci pro zdraví. ISBN 9788073672119.

[24] ŠNÝDROVÁ, Ivana. *Manažerka a stres*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. Pro moderní ženu. ISBN 80-247-1272-5.

[25] MERTEN, Michaela. *Koučink duše: cesta ke klidu a radosti ze života*. 1. Olomouc: ANAG, 2014. ISBN 978-80-7263-878-9.

[26] NEŠPOR, Karel. *Léčivá moc smíchu: smích a zdraví, smích a vztahy, smích a práce, smích a výchova*. Vydání páté. Ilustroval Václav HRADECKÝ. V Praze: Vyšehrad, 2017. ISBN 9788074298264.

Seznam obrázků

Obr. 2.1: Bludný kruh – hádka s manželkou [2, s. 22] 12
Obr. 3.1: Organizační struktura [18] 23
Obr. 4.0: Průběh sběru odpovědí 28
Obr. 4.1: Vliv stresu na pracovní výkony dle úseku 29, 44
Obr. 4.2: Stabilita zaměstnání 30, 47
Obr. 4.3: Změna zaměstnání 30, 47
Obr. 4.4: Příčiny stresu 30, 37
Obr. 4.5: Výskyt práce pod tlakem 31
Obr. 4.6: Projevy stresu 31, 45
Obr. 4.7: Vliv stresu na pracovní výkony 32, 44
Obr. 4.8: Struktura respondentů dle pohlaví 33
Obr. 4.9.: Struktura respondentů dle pozice 33
Obr. 4.10: Struktura respondentů dle věku 33
Obr. 4.11: Struktura respondentů dle délky pracovního úvazku 34
Obr. 4.12: Spolupráce mezi kolegy 34
Obr. 4.13: Důvěra k vedoucím 35
Obr. 4.14: Důvěra ke kolegům 35
Obr. 4.15: Kompetentnost vedoucích 36
Obr. 4.16: Spolupráce ve firmě 36
Obr. 4.17: Spolupráce ve firmě dle úseku 37
Obr. 4.18: Obavy z práce u zaměstnanců 38
Obr. 4.19: Obavy z práce u vedoucích 38
Obr. 4.20: Aktivity ve volném čase 39
Obr. 4.21: Práce pod tlakem u zaměstnanců 39
Obr. 4.22: Práce pod tlakem u vedoucích 39
Obr. 4.23: Reakce pracovníků na stres 40
Obr. 4.24: Faktory pro eliminaci stresu 41
Obr. 4.25: Stres v Úseku provozu ICT a odbavovacích systémů 43
Obr. 4.26: Stres v Úseku projektů SmartPrague, vývoj, inovace 43
Obr. 4.27: Stres v Úseku projektů MHMP a soukromé sféry 43
Obr. 4.28: Stres v Úseku generálního ředitele 43
Obr. 4.29: Chuť pomáhat při stresu 45
Obr. 4.30: Vliv pracovního prostředí na stres 45
Obr. 4.31: Zdravotní problémy 46
Obr. 4.32: Spokojenost v zaměstnání dle úseků 47
Obr. 4.33: Práce ve volném čase 48
Obr. 4.34: Smysluplnost práce 48
Obr. 4.35: Vztah pracovníků k firmě 49
Obr. 4.36: Spokojenost s finančním ohodnocením 49

Seznam tabulek

Tab. 2.1: Životní události [6, s. 50] 10
Tab. 2.2: Příčiny předčasného úmrtí [3] 15
Tab. 2.3 Projevy vyčerpání [16, s. 20] 18
Tab. 3.1: Hypotézy 23
Tab. 4.1: Výskyt stresu u pracovníků 29, 42
Tab. 4.2: Výskyt stresu u pracovníků - podrobně 42

Příloha I: Dotazník

Dobrý den,

žádám Vás o vyplnění dotazníku, který se věnuje stresu ve Vašem zaměstnání.

Dotazník je zcela anonymní a slouží jako podklad pro zpracování mé bakalářské práce na téma Analýza stresu ve firmě a jeho eliminace. Celkem na Vás čeká 33 otázek, prosím o zodpovězení každé z nich.

Pokud Vám bude cokoliv nejasné nebo máte jakýkoliv další podnět, můžete se na mě obrátit.

Děkuji za spolupráci.

Václav Petržík

Informace o respondentovi

1) Pohlaví
    a. Muž
    b. Žena
2) Věk
    a. Méně než 20
    b. 20-25
    c. 26-30
    d. 31-35
    e. 36-40
    f. 41-45
    g. 46 a více

3) Jak dlouho jste zaměstnán ve společnosti?
    a. Méně než 12 měsíců
    b. 13-24 měsíců
    c. 25-36 měsíců
    d. 37-48 měsíců
    e. 49 měsíců a více
4) Úsek:
5) Odbor: _____
6) Oddělení: _____ (nepovinně)
7) Pozice
    a. Vedoucí
    b. Řadový zaměstnanec
8) Ohodnoťte vztah mezi Vámi a ostatními kolegy:

a. Kdykoliv mě v práci něco trápí, mohu se na své kolegy obrátit

ANO	NE

b. Svým kolegům důvěřuji

ANO	NE

9) Ohodnoťte vztah mezi Vámi a vedoucím:

a. Kdykoliv mě v práci něco trápí, mohu se na svého vedoucího obrátit

ANO	NE

b. Svému vedoucímu důvěřuji

ANO	NE

c. Myslím si, že je to člověk na svém místě

ANO	NE

10) Požádáte kolegu, pokud potřebujete pomoc při řešení Vašeho problému?
    a. Ano, mohu se obrátit na kohokoli z firmy
    b. Ano, mohu se obrátit na kolegy z mého oddělení
    c. Ne, nikdy
11) Jak se u Vás projevuje stres? (Lze vybrat více odpovědí)

    a. nespavostí
    b. trvale špatnou náladou
    c. bolestí zad
    d. střevní problémy
    e. bušením srdce
    f. nepozorností
    g. ospalostí
    h. zvýšeným pocením
    i. bolestí hlavy
    j. nechutenstvím
    k. přejídáním
    l. třesem
    m. jinak, prosím doplňte _____

12) Jaký vliv má stres na Vaše pracovní výkony
    a. Velmi pozitivní
    b. Pozitivní
    c. Nemá vliv
    d. Negativní
    e. Velmi negativní
13) Zvyšuje stres Vaši chybovost?

ANO	NE

14) Snižuje stres Vaši chuť do práce?

ANO	NE

15) Zvyšuje stres Vaši chuť pomáhat ostatním?

ANO	NE

16) Zvyšuje Vaše pracovní prostředí hladinu stresu?

ANO	NE

17) Jak často se v práci ocitáte ve stresu?
    a. Několikrát denně
    b. Každý den
    c. 1x týdně
    d. 1x měsíčně a méně
    e. Nikdy
18) Jste spokojen v současném zaměstnání?

ANO	NE

19) Považujete Vaši práci za zajímavou a smysluplnou?

ANO	NE

20) Narušují pracovní povinnosti Váš volný čas?
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka
    d. Ne
21) Máte někdy obavy před příchodem do zaměstnání? Například z nedokončených úkolů, náročných schůzek apod.
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka
    d. Ne
22) Přemýšlíte o pracovních záležitostech i mimo pracovní dobu?
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka
    d. Ne
23) Věnujete se aktivitám, u kterých zrelaxujete, vypnete?
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka
    d. Ne
24) Pracujete přesčas?
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka
    d. Ne
25) Trpíte bolestmi zad nebo hlavy?
    a. Ano, téměř každý den
    b. Ano, cca 1x týdně
    c. Ano, ale velmi zřídka

d. Ne

26) Jste nuceni pracovat pod časovým tlakem?
   a. Ano, téměř každý den
   b. Ano, cca 1x týdně
   c. Ano, ale velmi zřídka
   d. Ne

27) Co je hlavní příčinou stresu ve Vašem zaměstnání? (lze vybrat i více)
   a. Velké množství pracovních úkolů
   b. Trvalé vysoké nasazení
   c. Vysoká hlučnost
   d. Monotónní práce
   e. Nedostatek prostoru
   f. Příliš mnoho lidí v kanceláři
   g. Málo soukromí
   h. Častá kontrola vedoucím
   i. Velká zodpovědnost
   j. Malá zodpovědnost
   k. Nedostatek informací pro plnění úkolů
   l. Nedostatečná kooperace kolegů z mého oddělení
   m. Nedostatečná kooperace kolegů z ostatních oddělní
   n. Těžko dosažitelné termíny
   o. Jiné: _____

28) Je míra stresu v současné práci taková, že uvažujete o změně zaměstnání?

ANO	NE

29) Máte pocit, že firma dokáže ocenit Vaši práci?

ANO	NE

30) Vnímáte svoji práci jako stabilní?

ANO	NE

31) Jste spokojený se svým finančním ohodnocením?

   a. Ano, velmi
   b. Spíše ano
   c. Spíš ne
   d. Ne, vůbec

32) Dostanu-li se v zaměstnání do stresu, tak pro zlepšení situace dělám to, že:

   a. Úkoly plním pomaleji
   b. Počítám do deseti
   c. Kouřím cigarety
   d. Používám dechová cvičení
   e. Svěřím se kolegům
   f. Jdu se projít, vyvětrat
   g. Dělám si více přestávek
   h. Piji více kávy

i. Úkoly plním rychleji
j. Brečím
k. Jdu na místo, kde budu sám
l. Svěřím se vedoucímu
m. Jinak: _____

33) Které faktory níže uvedené by snížily hladinu stresu?
a. Zlepšení vztahů s kolegy
b. Zlepšení vztahů s nadřízeným
c. Změna pracovní doby
d. Snížení počtu úkolů
e. Dostatek informaci k zadaným úkolům
f. Posunutí termínů u jednotlivých úkolů
g. Zlepšení finančního ohodnocení
h. Karierní postup
i. Pochvala za odvedenou práci
j. Snížení náročnosti úkolů
k. Jiné: _____

Příloha II: Seznam použitých zkratek a pojmů

- **Meeting -** anglicky schůzka
- **Brainstorming -** skupinová technika pro vytváření nových myšlenek, nápadů a inovací může být součástí schůzky (meetingu)
- **Deadline** - poslední možný termín, typicky pro splnění nějakého úkolu, milníku apod.
- **KPI -** anglická zkratka pro key performance indicator, lze přeložit jako ukazatel výkonnosti, využívá se pro posouzení úspěšnosti organizace
- **Asap -** anglická zkratka pro as soon as possible, lze přeložit jako „tak rychle, jak jen je to možné“
- **WHO -** World Health Organization, česky Světová zdravotnická organizace
- **HR -** anglická zkratka pro human resources, lze přeložit jako lidské zdroje.

Příloha III: Souhlas s uvedením názvu společnosti v této práci

České vysoké učení technické v Praze

PROHLÁŠENÍ ORGANIZACE

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE STUDENTA

Jméno a příjmení:	Václav Petržík
Osobní číslo:	398275
Studijní program:	Specializace v pedagogice (B 7507)
Studijní obor:	Učitelství odborných předmětů (7504R100)

II. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce:	Analýza stresu ve firmě a jeho eliminace
Typ práce:	bakalářská
Cíl práce:	Cílem práce je vhodnými prostředky analyzovat stres ve firmě a na základě výsledků analýzy navrhnout postup pro jeho případnou eliminaci.Hlavními přínosy práce bude sestavení reálného obrazu o míře stresu zaměstnanců a konkrétní doporučení pro zlepšení situace. Práce bude obsahovat 2 hlavní části: 1) Teoretická část, vč. stanovení hypotéz a vytvoření vhodného dotazníku 2) Dotazníkové šetření, vyhodnocení, závěry šetření a stanovení doporučení pro eliminaci stresu

III. PROHLÁŠENÍ ORGANIZACE

Prohlašujeme, že souhlasíme s uvedením názvu společnosti ve výše specifikované závěrečné práci a s poskytnutím potřebných podkladů pro zpracování této práce.

Název organizace:	Operátor ICT, a.s.
IČO:	02795281
Kontaktní osoba	
Jméno a příjmení:	Michal Fišer, MBA
Funkce/pracovní zařazení:	předseda představenstva a generální ředitel
Datum: 15.4.2019	Podpis, příp. razítko organizace:

Operátor ICT, a.s.
Dělnická 12
170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 02795281

Student vyplní formulář prohlášení organizace (elektronicky), formulář vytiskne, nechá potvrdit v organizaci a zanese na studijní oddělení.

MUVS-VSKP-ORGANIZACE-PROHLASENI-2016.4.003

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: Václav Petržík
V Praze dne: 30. 04. 2019 Podpis:

Jméno	**Oddělení/ Pracoviště**	**Datum**	**Podpis**