

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stres na pracovišti a vedlejší důsledky

Stress on Workplace and Consequences

STUDIJNÍ PROGRAM

Ekonomika a management

STUDIJNÍ OBOR

Řízení a ekonomika průmyslu

VEDOUCÍ PRÁCE

PhDr. Lenka Emrová

LE

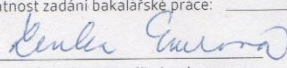
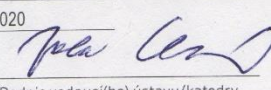
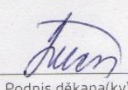
MAI KHANH

2020

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	Le	Jméno:	Mai Khanh	Osobní číslo:	469341
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)				
Zadávací katedra/ústav:	Oddělení pedagogických a psychologických studií				
Studijní program:	Ekonomika a management				
Studijní obor:	Řízení a ekonomika průmyslu				

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:	Stres na pracovišti a vedlejší důsledky		
Název bakalářské práce anglicky:	Stress on Workplace and Consequences		
Pokyny pro vypracování:	Cíl: Analýza stresorů a jejich projevů na konkrétním pracovišti formou dotazníkového šetření. Přínos: Eliminace stresorů na pracovišti a návrh na zlepšení pracovních podmínek. Osnova: I. ÚVOD., II. Teoretická část- stres, stresové faktory, vedlejší důsledky (syndrom vyhoření, deprese), III. Praktická část - představení subjektů analýzy, hloubkové rozhovory, analýza dat, návrh řešení, IV. ZÁVĚR		
Seznam doporučené literatury:	Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec: Psychologie ve světě práce. Praha 2003. Nakonečný, M.: Sociální psychologie organizace. Praha: Grada, 2005. Matoušek, O.: Pracovní stres a zdraví. Praha: VUBP 2003 Bedrnová, E.; Nový, I. Jarošová, I. a kol.: Manažerská psychologie a sociologie. Management Press 2012		
Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:	Dr. Lenka Emrová, MÚVS ČVUT v Praze, Oddělení pedagogických a psychologických studií		
Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:			
Datum zadání bakalářské práce:	5.12.2018	Termín odevzdání bakalářské práce:	5.5.2019
Platnost zadání bakalářské práce:	30.9.2020		
			
Podpis vedoucí(ho) práce	Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry	Podpis děkana(ky)	

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

18. 12. 2019	
Datum převzetí zadání	Podpis studenta(ky)

LE, Mai Khanh, Stres na pracovišti, 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 vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje citovala úplně a správně a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

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

V praze dne

Podpis:

Poděkování

V prvé řadě bych moc ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Lence Emrové za její čas, nápomocnost, zpětnou vazbu a trpělivost. Mé díky patří i společnosti, díky které jsem mohla práci realizovat. Nakonec bych ráda poděkovala mé rodině, svým přátelům a dalším známým za trpělivost a podporu. Nebýt jejich podpory, nikdy bych se necítila dostatečně motivovaná.

Abstrakt

Tématem pro tuto bakalářskou práci je problematika, objevující se v každém pracovním prostředí, nehledě na to, jak velká společnost je, kde operuje a co nabízí – stres na pracovišti. Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První je teoretická a druhá část je praktická. Teoretická část je zaměřena především na obecnou definici stresu a na stres na pracovišti. Praktická část je zaměřena na sběr dat v nejmenované společnosti prostřednictvím anonymních dotazníků a na jejich analýzu. Ta slouží k zodpovězení výzkumných otázek a umožňuje navrhnout doporučení k eliminaci a prevenci stresu na pracovišti.

Klíčová slova

Stres, stresory, salutory, stresory na pracovišti, vliv stresu na zdraví, příznaky stresu, zvládání stresu

Abstrakt

Topic for this bachelor's thesis is a problematic matter, that appears on every workplace known, no matter how big the organization might be, no matter where it operates and what it offers – occupational stress. Bachelor thesis includes two parts. First is a theoretical one and the second part is practical. Theoretical part is going to explain the definition of stress and occupational stress. In practical part my goal will be to collect data from anonymous organization for the analysis, which will answer the research questions and will provide possibility to eliminate occupational stress.

Klíčová slova

Stress, stressors, salutors, occupational stressors, stress impacting health, stress symptoms, stress management

Obsah

Úvod	5
Teoretická část	6
1. Stres	7
1.1 Definice stresu	7
1.2 Stresory	8
1.3 Eustres a distres	10
1.4 Reakce na stres	10
1.5 Stres a vliv na zdraví jedince	12
2. Stres na pracovišti	14
2.1 Stresory na pracovišti	14
2.2 Příznaky stresu	16
2.3 Vliv pracovního stresu	17
2.3.1 Syndrom vyhoření.....	17
2.3.2 Chronický únavový syndrom	18
2.3.3 Deprese.....	18
2.4 Zvládání pracovního stresu	19
2.4.1 Individuální zvládání stresu	19
2.4.2 Organizační zvládání stresu	20
Praktická část	22
3. Praktická část	23
3.1 Historie a charakteristika společnosti.....	23
3.2 Cíl a výzkumné otázky	24
3.3 Metodika výzkumu.....	24
3.4 Analýza a popis výsledků dotazníku	26
3.5 Míra stresu z hlediska oddělení.....	32
3.6 Rozhovor se zaměstnanci kaváren XYZ	34
3.7 Shrnutí rozhovorů	36
3.8 Zodpovězení na výzkumné otázky	37
3.9 Návrh prevence.....	39
Závěr	42
Seznam použité literatury	44
Seznam internetových zdrojů	46
Seznam grafů:	47
Přílohy	48

Úvod

Těžké životní situace přicházejí v různých podobách. Někdy jako úmrtí blízkého, někdy jako rozvod, ale také v podobě nezaměstnanosti nebo přepracování. S těmito obtížnými situacemi se obvykle pojí slovo ‚stres‘ nebo fráze „Jsem ve stresu...“. (Křivohlavý, 1994, s. 7)

Stres ovlivňuje do určité míry každého člověka neohledně na jeho věk, pohlaví, společenský status, náboženství, profesi či ekonomickou úroveň. Může se vyskytovat kdekoli: doma, ve škole, na pracovišti. V dnešní době tolik orientované na výkon a výsledky je velmi těžké se stresu vyhnout úplně, zvláště když člověk vstoupí do pracovního prostředí, kde se stresory kumulují. Na trhu práce jsou oceňováni pracovníci rychlí, precizní, flexibilní a kvalifikovaní. Čím lepší jsou ve zmíněných vlastnostech, tím lepšího finančního ohodnocení dosahují. Zákonitě tak na zaměstnance prostředí vytváří tlak, který se neobejde bez stresových situací.

Vzhledem k důležitosti dané problematiky je právě jí věnována tato bakalářská práce, její hlavní tématem je stres v pracovním prostředí. Cílem práce je identifikace stresorů na pracovišti a jejich následná eliminace za účelem co nejvyšší spokojenosti zaměstnanců. Pak je možné zvýšit pracovní morálku, jejich výkon a snížit fluktuaci zaměstnanců ve firmách a společnostech. Odstranění stresu je velmi důležité už jen kvůli tomu, že stres je původcem mnoha zdravotních potíží. Faktorů stresu může být mnoho, nicméně každý člověk reaguje na tyto faktory jinak. Jako důležitý úkol vnímám identifikování hlavních stresorů v této firmě.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí - teoretické a praktické, a má tři kapitoly.

První dvě kapitoly pokrývají teoretickou část. První kapitola je věnována definici stresu, stresorům obecně a různým druhům stresu, reakcím člověka na stres a vlivům stresu na zdraví jedince. V druhé kapitole budou analyzovány stresory na pracovišti, příznaky stresu, vliv pracovního stresu na jedince a jak zvládat pracovní stres.

Praktická část je poté rozpracována ve třetí kapitole, v níž je představena vybraná společnost, zároveň se týká výzkumným otázkám bakalářské práce a finálním výsledkům dotazníku, na jejichž základě je navržena prevence těchto stresorů ve společnosti.

Teoretická část

1. Stres

„Jsem ve stresu...“, to je věta, kterou jistě každý z nás už někdy zaslechl, ať už mezi blízkými nebo od neznámých lidí na ulici. Přestože je pojem „stres“ mezi lidmi běžně používaný termín, neexistuje pro něj jednoznačná definice, jelikož faktory, aspekty a problematika týkající se stresu jako takového je velice rozsáhlá. Rešerše vybrané literatury pomůže pochopit tuto problematiku více do hloubky. Stres je považován jako vnitřní stav organismu, který může být příčinou mnoha zdravotním potíží, ale občas může mít i pozitivní dopad. Dále je dost často charakterizován jako soubor reakcí na podněty, které narušují běžný chod našeho organismu a našeho mentálního stavu.

1.1 Definice stresu

Slovo „stres“ vzniklo z anglického slova „stress“, které má původ v latinském „stringo, stringere, strinxi, strictum“. *Příslušný latinský slovník říká, že „utahovati, stahovati, zadržovati – jako smyčku kolem krku odsouzence, kterého věší na šibenici“. V technickém smyslu slova je slovo „stres“ blízké svým významem „presu“ – lisu; znamená „působit tlakem na daný předmět“, podobně jako působí lis, jenže ze všech stran najednou (Křivohlavý J., 1994, s. 7).*

Hans Selye, který je považován za otce moderního výzkumu stresu, říká, že *z lékařského pohledu je stres v podstatě míra opotřebení v těle. Pocity obyčejné únavy, úzkosti nebo nevolnosti jsou subjektivní vjemy stresu. Stres však nemusí být nutně vyvolán jen dramatickými změnami. Určité opotřebení tělesného ústrojí způsobuje i normální život, především intenzivní radost a nadšení. Na druhou stranu může mít stres i léčivé účinky (k tomu se dostaneme níže). V každém případě je opotřebení jen následek toho všeho: proto stres definujeme jako nespécifickou odezvu těla na jakýkoliv podnět (Hans, Selye, 2016, s. 19).*

Pro lepší pochopení stresu vypsali Křivohlavý (1994, s. 10) definice od různých autorů:

„Stres je výsledkem interakce (vzájemné činnosti) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku.“ (H. Selye)

„Stresem označujeme extrémně vyostřenou situaci, kdy je osobnost vážně ohrožena dlouhodobou frustrací (neuspokojením základních potřeb).“ (M. H. Appley)

„Stres je takový stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno na řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly vyřešit normálně.“ (A. Antonovsky)

„Stresem je nejen přímé, bezprostřední ohrožení člověka, ale i předjímání (anticipace) takového ohrožení a s tím spojený strach, bolest, nejistota, úzkost ap.“ (M. H. Appley a R. Trumbull)

Sám doktor Křivohlavý (1994, s. 10) definuje stres jako interní stav v člověku, který pociťuje nějakou hrozbu nebo je přímo ohrožen. Zároveň přitom cítí, že jeho schopnost se bránit vůči negativním vlivům není dostatečná.

Nakonečný (2017, s. 472) podobně říká, že stres je psychická zátěž a jde o psychofyzilogické reakce ovlivněné situacemi, na které se nejde adaptovat, respektive situacemi, které vyžadují nadměrné psychické nebo i psychofyzilogické vypětí (takzvané náročné situace). Stres je reakce, která je stresovou situací vyvolána. Původní pojetí stresu vypracoval kanadský fyziolog H. Selye (2016) na základě výsledků výzkumu na pokusných zvířatech, která při vystavení nadměrnému trvalému hluku, vedru a jiným stresorům reagovala postupně určitými fyziologickými změnami, které byly pokusem o adaptaci na stresující situaci. Když se ale adaptace pokusných zvířat nezdařila, hynula.

K nejčastěji studovaným fyziologickým systémům reagujícím na stres patří sekrece hypofýzy a autonomní nervový systém, zejména sympatické reakce nadledvinek a sympatických nervů. Tyto systémy reagují jak na běžné stresové události, tak na normální cyklus klidu a aktivity, i když bývají nejčastěji uváděny jako „systémy stresové reakce“. Z behaviorálního pohledu sestává reakce na stres z „boje, nebo útěku“ (Joshi, 2005, s. 19). U lidí to může být chování, které ovlivňuje zdraví (přejídání se, zvýšená konzumace alkoholu a užívání dalších návykových látek).

1.2 Stresory

Nakonečný (2017, s. 473) nazývá činitele vyvolávající stres „stresory“. Popisuje mnoho různých faktorů, jako je například nesnesitelné vedro, hlučnost, fyzická zátěž, vážná onemocnění. Vedle nich existují i psychické faktory, a to jsou různé mezilidské neshody, ale také například mentální důsledky způsobené zaměstnáním či dlouhodobým pocitem osamocení a odloučením od milovaných. Nejkritičtějšími stresory podle tabulky posouzení mnoha různých stresorů jsou *úmrtí životního partnera, svatba, rozvod, rozchod s partnerem, propouštění z práce, větší konflikty nebo změny, odchod do důchodu, změny v jídelních návycích* (Nakonečný, 2017, s. 473).

Životní změny	Míra závažnosti
Úmrtí životního partnera nebo dítěte	100
Svatba	77
Rozvod	73
Rozchod s partnerem	63
Propuštění z práce	62
Větší konflikty nebo změny	50
Odchod do důchodu	30

Tabulka stresorů (Nakonečný, 2017, s. 474)

Podle Nakonečného (2017) je reakcí na stres souhra několika faktorů: *psychická odolnost subjektu, subjektivní význam stresoru, situační kontext vystoupení stresoru*. Jedná se tedy o vztah osobnosti k danému stresoru.

stresor → vlastnosti jedince, odolnost, situační kontext, druh stresoru → reakce

Křivohlavý (1994, s. 12) považuje stresor za negativně na člověka působící vliv. Stresorem může být hmotný materiál (například nedostatek potravy či tekutiny), ale i nehmotný faktor jako například hluk. Dále existuje i sociální faktor – vztahy dvou nebo více lidí (například působení protivných, agresivních, netaktních, hrubých, či neurvalých lidí). Stresorem dále může být i situace, kdy člověk nemá dostatek času, místa nebo dokonce i kontaktu s ostatními lidmi.

Křivohlavý dodává, že existují ještě i termíny pro malé a velké stresory. *Ministresory* jsou podmínky (mírné až velmi mírné), které vytvářejí stres (dlouhodobá kumulace nedostatku lásky, z níž vznikne tíseň a úzkost). Na rozdíl od nich *makrostresory* jsou extrémní až zničující.

Kopecká (2011, s. 167) popisuje stresor jako příčinu, důvod či pohnutku vzbuzující stresovou reakci. Pokud vychází zevnitř z nás samotných, říká se těmto stresorům „vnitřní stresory“. Ty mohou být tělesné (hlad, žízeň apod.) či psychické (strach, úzkost, velká nervozita apod.). Pokud se jedná o stresory, které nás ovlivňují zvnějšku, jedná se o „stresory vnější“. Dělí se na fyzikální (chlad, vedro, hluk apod.) a sociální (smrt blízké osoby, rozvod, sociální nátlak, sociální izolace).

S pojmem „stresor“ je úzce spjat i termín „salutor“. Stresor je soubor činitelů, které vyvolávají pocit úzkosti, strachu a napětí, kdežto salutor je souborem sociálních a fyzických činitelů, které mohou

vytvořit pozitivní a podporující emoce, jako je nadšení a naděje. Stresory a salutory by měly být v rovnováze. Pokud převažuje salutor, cítíte se pozitivně a spokojeně, avšak pokud bude převažovat stresor, pocity budou spíše negativní.

1.3 Eustres a distres

Stres se dá dělit na dva typy podle toho, jaký má na člověka vliv. Zatímco „stresory a salutory“ jsou činitelé stresových situací, „eustres a distres“ jsou typy stresových situací.

Platí, že: Stresor/Salutor → Distres/Eustres

Eustres a distres jsou psychicky i fyzicky náročné situace, avšak distres je primárně nepříjemná situace. Mohou jimi být například hlučné prostředí nebo špatně osvětlená studovna (Nakonečný, 2017, s. 472). Termín distres je dále znám jako situace s velmi negativním vlivem na člověka a běžně už se běžně mezi lidmi označuje jako „stres“. (Křivohlavý, 1994) Tato nadměrná zátěž může na člověka velmi těžce působit, může u něj dokonce vyvolat všelijaké potíže od onemocnění až po smrt (Kopecká, 2011, s. 167).

Eustres je opakem distresu, kdy člověk pociťuje kladný stres, například když milovaná osoba po dlouhé době přijela a vy cítíte v těle chvění, které není negativní (Křivohlavý, 1994, s. 12). Je to pozitivní zatížení, které může dokonce stimulovat člověka i k lepším výkonům, ale samozřejmě v přiměřené míře (Kopecká, 2011, s. 167). Eustres samozřejmě nemusí být vyvolán jen nadšením ze setkání, ale i z dalších faktorů jako je jídlo, pohyb a sex.

1.4 Reakce na stres

Joshi (2005, s. 16) využil velmi zajímavou analogii o *dvou slonech na houpačce*, kdy popisuje projev reakce na stresory. Uvádí, že pokud posadíme dvě děti na houpačku, je velice snadné je vyvážit. Popisuje tak tělesnou alostázu, kdy se při klidu hormony udržují v nízkých hladinách. Naopak, když posadíme na houpačku slony, můžeme tyto velké obtíže s vyrovnáním rovnováhy přirovnat k přívalu hormonů. Pro udržení rovnováhy musíme vynaložit velké množství potenciální energie, a to vede k vyčerpávání organismu.

Pokud tedy dochází opakovaně ke spouštění stresové reakce nebo se ji nedaří na konci této situace zastavit, může být reakce velmi škodlivá pro zdraví. Onemocnění související se stresem jsou často následkem nepřiměřené stresové reakce. Přesněji řečeno, chronické stresory mohou být tedy

důvodem, že onemocníte. Joshi zakončuje myšlenkou: *Jen se nad tím zamyslete: Čím víc kroků mezi stresor a nemoc vložíme, tím víc je míst pro intervenci a prevenci škody* (Joshi, 2005, s. 25).

Výzkum kanadského fyziologa Selyeho (2016) na pokusných zvířatech, která byla vystavena stresorům, ukazuje, že jejich reakce byly jisté fyziologické změny. Byly jimi pokusy o adaptaci na stresující situaci, avšak jak bylo již dříve uvedeno, pokud se nezdařila, zvířata hynula. To jsou de facto fáze reakce na stresové situace. Nakonečný (2017) uvádí tři: poplachová reakce, fáze rezistence, fáze vyčerpání.

Při první poplachové fázi se mobilizují adaptivní mechanismy, při druhé fázi se organismus pokouší o zvládnutí stresu a o obranu, ve třetí fázi dochází k zhroucení organismu neboli vyčerpání fyzických a psychických rezerv.

Plamínek (2004) vysvětluje, že po dlouhé miliony let, kdy naši předkové žili v přírodě a sami pociťovali hrozbu života nebezpečného střetu s masožravci, museli se na toto nebezpečí připravit. Ti, kteří měli nejrychlejší reakce, přežívali a předávali své geny dále. Ve výsledku v dnešní době obstála automatická stresová reakce, která připraví organismus na útok nebo útěk (fight-or-flight). Tělo se tak dostává do stavu napětí (stresu), je nachystáno na reakci.

Akutní reakce na stres probíhá v zásadě jako šok a reakce se může dělit na boj (fight), útěk (flight) nebo zamrznutí (fright).

Člověk při reakci „boj nebo útěk“ pociťuje silné pocení, pocity horka, třes rukou, nohou, celého těla a častější potřebu močení. Jedinec projevuje silné emoce, pobíhá, dělá zbytečné pohyby, někdy se může začít i smát a projevovat se agresivně.

Při zamrznutí či ztuhnutí může jedinec zažívat studený pot, zblednutí až promodráání kolem úst, odkrvení periferních částí těla (ledové ruce), zpomalení tepové a dechové frekvence, rozšířené zornice, neschopnost navázat oční kontakt, pocity chladu, chvění, snížené tělesné teploty a někdy dochází až k derealizaci a k mdlobám (Kopecká, 2011).

Chronický stres je mnohem závažnější než akutní, příčinami bývají dlouhodobé problémy a podstatněji se může podepsat na zdravotním stavu. I přestože má podobné příznaky jako akutní stres, je nebezpečnější tím, že může v jedinci vyvolat depresi, sebevražedné sklony apod. Chronický stres může být důsledkem dlouhodobých finančních problémů, špatného vztahu či traumatické události.

Posttraumatická stresová reakce je další nežádoucí reakcí na stresovou situaci. Vyvolána je po již prožitě traumatizující neboli psychicky zraňující události a reakcí je doznívání utrpeného traumatu.

Příkladem mohou být posttraumatické stavy jedinců, kteří prožili válku nebo velmi traumatizující pobyt v koncentračním táboru. Lidé v rámci posttraumatického stavu trpěli zejména nočními můrami (Nakonečný, 2017).

1.5 Stres a vliv na zdraví jedince

Jedním z důležitých motivů, proč se stresem zabývat, je jeho vliv na náš organismus a zdravotní stav. Některé studie poukazují na negativní vliv stresu a některé pojednávají o nemocech způsobených přímo stresem. Samozřejmě stres nemusí být jediným faktorem, který má zásadní vliv na náš zdravotní stav, ale také není přímo zanedbatelný (Křivohlavý, 1994).

Podle Nakonečného (2017) a Křivohlavého (1994) jsou důsledkem nezvládnutého stresu psychosomatické nemoci. Psychosomatika zkoumá vlivy psychiky, které má na organismus jedince. Psychosomatická onemocnění jsou následující:

- Gastrointestinální potíže (zvracení, průjemy)
- Srdeční arytmie a poruchy krevního tlaku
- Bronchiální astma a respirační obtíže (dušnost)
- Žaludeční a dvanáctíkové vředy
- Ischemická choroba srdce
- Hypertenze

Nemoci kardiovaskulárního typu jsou takové nemoci, kdy stres může přivodit člověku s predispozicemi ke kardiovaskulárním chorobám srdeční arytmii, srdeční selhání, infarkt a srdeční mrtvici. Nejvíce jsou postihováni ti jedinci, kteří selhávají v boji proti stresu jako takovému. Organismus, který je vystaven stresu, se dostává do stavu, kdy je potřeba dostat do svalů dostatek kyslíku na útěk nebo na útok. Běžně při stresové situaci srdce dokáže pumpovat krev tělem až pětkrát silněji. Tím je způsoben vyšší krevní tlak neboli hypertenze a problémy s ním spojené.

Lidé, kteří trpí hypertenzí, jsou nejčastěji učitelé, bankovní úředníci, telefonní operátoři, strojvedoucí, řidiči taxíků, dispečeři letecké služby apod. Je to především kvůli radikálním změnám prostředí, nutnost adaptace na rozdílné podmínky atd. (Křivohlavý, 1994).

Další psychosomatickým onemocněním je například cukrovka. Ta může být velkým problémem, jelikož dvakrát až třikrát zvyšuje riziko srdečních onemocnění, hlavně u mužů. Cukrovka může způsobit slepotu i úmrtí.

2. Stres na pracovišti

Osobní život může být stresující z mnoha aspektů, jako jsou třeba partnerské vztahy, škola, dopravní nehoda apod. Stres však může člověka provázet i v běžném pracovním prostředí, kdy se jedinec setkává s dalšími faktory vytvářejícími stresové situace.

Práce je sice čím dál méně náročná fyzicky, ale naopak se zvyšuje náročnost na psychiku jedince. Podle pravidelného průzkumu Eurofoundation si na pracovní stres stěžuje průměrně 28 % pracovníků v EU (Kožená, Eurofoundation, 2015).

2.1 Stresory na pracovišti

Pracovní zátěž je možné brát jako rozrušení rovnováhy mezi vnějším pracovním prostředím a vnitřním stavem organismu. Vzniká v důsledku nesouladu mezi požadavky a podmínkami na jedné straně a vlastnostmi a stavem člověka na straně druhé. Je to jev, který se týká vždy určitého jedince, zatímco požadavky, podmínky a nároky lze charakterizovat obecně (Štikar, 2003, s. 73-74).

Podle Štikara (2003, s. 73-74) se stresory mohou dělit na tyto kategorie:

- A. Proces práce
 - a. Množství
 - b. Čas
 - c. Charakteristika práce
- B. Podmínky fyzikálního a biologického charakteru
 - a. Hluk
 - b. Nedostatečné osvětlení
 - c. Mikroklimatické podmínky
 - d. Chemické látky
- C. Sociálně psychologické podmínky
 - a. Činnosti spojené s odpovědností
 - b. Práce v izolaci
 - c. Stálý styk s lidmi
 - d. Vznik konfliktů

Několik stresorů jsme si už charakterizovali v předchozí kapitole, ale ty se týkaly hlavně osobního života mimo práci. Pracovní stresory mohou být trochu jiné, přičemž klasifikace stresorů podle Štikara (2003, s. 73-74) je následující:

- Svalová zátěž
- Senzorická zátěž
- Mentální zátěž
- Hluk a vibrace
- Osvětlení
- Klimatické podmínky
- Chemické látky
- Pracovní úrazy
- Sociální faktory

Podle Kopecké (2011) se pracovní stresory rozdělují na tři části.

A. Fyzická zátěž – může docházet k zatížení pohybového aparátu, z toho vychází důsledky jako bolesti svalů, hlavy, křeče ve svalech, křečové žíly, poruchy spánku únava apod. Obvykle je to důsledkem špatného pracovního prostředí, kdy lidé pracují ve ztížených podmínkách.

B. Psychická zátěž – monotonie, práce v časovém tlaku, dlouhá pracovní doba, tíha zodpovědnosti apod. Pracující lidé mají na základě své motivace a vášně tendenci být více perfekcionista a nezadaří-li se jim, necítí se naplněni, propadají depresím a pocitům méněcennosti.

C. Mezilidské vztahy – konflikty s kolegy/podřízenými/nadřízenými, špatné vztahy s kolegy, ale i častý kontakt se zákazníky. S mezilidskými vztahy se pojí termíny jako je mobbing a bossing.

Mobbing je formou šikany na pracovišti a iniciátory jsou obvykle kolegové zaměstnanci. Mobbing může být různý, od nevinného poštuchování až po plné ponižování.

Pokud šikana vychází ze strany nadřízeného, říká se tomuto činu bossing. Jde vlastně o stejné jednání, ale značně nebezpečnější kvůli pracovnímu postavení nadřízeného; je těžší o tom s někým mluvit či situaci řešit.

2.2 Příznaky stresu

Podle Křivohlavého (1994, s. 29) lze popsat příznaky neboli symptomy stresu různými jazyky ve smyslu jazyka psychologie, jazyka lékařů a jazykem behaviorálních věd. Zároveň ale ujišťuje, že ani jeden z nich se nepovažuje za „nejlepší“. Jazyk psychologie uvádí, že člověk ve stresu se propadá do beznaděje a bezmocnosti. Jazyk lékařů si všímá fyziologických jevů jako srdeční činnosti, frekvence, hloubky dechu apod. Jazyk behaviorální praví, že jedinec se straní druhých kvůli stresu, jedná nevrle a agresivně. Korektní a přiměřené jsou všechny tři a je důležité, abychom o nich hovořili v harmonii.

Z publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě (Cooper L. C., 1960, s. 134-139) uvádějí přehled příznaků stresu:

A. Fyziologické symptomy stresu, pod které patří příznaky jako je zrychlení bušení srdce, nepravidelná a silnější činnost srdce, bolest a úzkost za hrudní kostí, nechutenství a plynatost v abdominální oblasti, křeče v dolní části břicha a průjem, časté močení, sexuální impotence a/nebo nechuť k sexu, změny menstruačního cyklu, bodavé a nepříjemné pocity v rukou a nohou, svalové křeče v oblasti krku a v dolní části páteře (často spojené s bolestí v těchto částech těla), vytrvalé bolesti hlavy, migréna, vyrážka na obličeji, nepříjemný pocit v krku známo jako „knedlík v krku“, zhoršené vidění a náročnější koncentrace pohledu očí na jeden bod.

B. Emocionální projevy stresu, například náhlé změny citového rozpoložení (od smutku k radosti a naopak), trápení se nad nedůležitými věcmi dlouhou dobu, neschopnost dát najevo emocionální náklonnost, neschopnost soucítění s druhými lidmi, vytrvalá únava a problémy při soustředění, zesílená podrážděnost a zvýšené pocity úzkosti.

C. Behaviorální symptomy stresu, takzvaně změny chování lidí vlivem stresu. Příznaky jsou váhavost a nesrozumitelné bédování, zvýšená nepřítomnost a nemocnost, pomalejší uzdravování po nemoci či nehodách a úrazech, zhoršená osobní péče a hygiena, nepozornost při jízdě autem, snížená kvalita práce, vyhýbání se úkolům, stranění se odpovědnosti i běžnější podvádění, výmluvy, zvýšená konzumace cigaret, častější požití alkoholických nápojů, vyšší šance závislosti na drogách, nechuť k jídlu nebo naopak příliš velká chuť k jídlu, problémy s usínáním, deficit spánku a vstávání s pocitem velké únavy, snížená výkonnost práce a její kvality.

2.3 Vliv pracovního stresu

2.3.1 Syndrom vyhoření

Freudenberg, americký psychoanalytik, v roce 1975 poprvé popsal „burn-out syndrome“ (syndrom vyhasnutí/vyhoření, který je považovaný za nemoc z povolání). Tento syndrom je projevem dlouhodobého stresování a frustrace, obvykle způsobené prací. V momentě, kdy se jedinec dostane do tohoto stavu, je mentálně vyčerpaný, bez energie a radosti ze života. Příčinou vyhoření je nerovnováha mezi profesním očekáváním a profesní realitou.

Americká zdravotní organizace Thoracic v roce 2016 publikovala na svých internetových stránkách článek o syndromu vyhoření. Jeho autoři říkají, že zaměstnanci ztrácejí schopnost se adaptovat na svou práci a projevují negativní chování vůči svému zaměstnání, kolegům a klientům. Syndrom vyhoření má v podstatě tyto příznaky: Vyčerpání, depersonalizace a snížené osobní úspěchy. Individua se syndromem vyhoření také mohou mít nespecifické symptomy jako například pocity frustrace, vzteku, strachu nebo úzkosti. Cítí, že už se nedokážou z ničeho radovat, jsou neschopni být spokojeni apod. Tento syndrom způsobuje i fyzické příznaky jako nespavost, křeče ve svalech, bolesti hlavy a zažívací problémy. Upozorňují na nebezpečí vlivu syndromu vyhoření na organismus jedince. Jsou jimi třeba alkoholová závislost nebo i sebevražedné sklony. Syndromem vyhoření nejvíce trpí lidé ve zdravotnictví, ale to neznamená, že se nemůže vyskytnout jinde. Syndrom vyhoření podle Kopecké má pět fází:

1. Nadšení – na začátku se člověk cítí nadšený ze svého nového zaměstnání, má velká očekávání a víze do budoucna
2. Stagnace – jeho nadšení z první fáze opadá, ideály se nedaří realizovat
3. Frustrace – cítí ze zaměstnání a z toho, co dělá, velké zklamání
4. Apatie – člověk se přestává bavit s okolím, s přáteli a začíná být velmi apatický
5. Vyhoření – v tomto posledním stádiu pracovník dosahuje naprostého mentálního vyčerpání

2.3.2 Chronický únavový syndrom

Lidé s klinicky prokázaným chronickým únavovým syndromem trpí neustálou nevysvětlitelnou únavou po malé fyzické námaze, ale i po odpočinku. Tímto stavem jedinci trpí více než půl roku a příznaky jsou bolesti hlavy, snížená paměť a koncentrace, bolesti kloubů a svalů a neosvěžující spánek. Tento syndrom může postihnout lidi všech věkových skupin, ale převažují hlavně pracovití lidé s vysokým smyslem pro povinnost a odpovědnost, kteří podávají maximální výkon a obvykle se přepínají. Takoví lidé jsou označováni pojmem workoholici.

2.3.3 Deprese

Joshi (2005, s. 86) ve své literatuře uvádí depresi jako jednu z nemocí vyvolanou stresem. Popisuje ji jako hustou, temnou mlhu a existuje několik faktorů, které ji mohou způsobit: negativní životní události (například rozvod) nebo hromadící se stresory, poporodní deprese, bipolární (maniodepresivní) poruchy. Byť se spouštěče deprese mohou lišit, její průběh zůstává neměnný a její důsledky mohou být ničující.

Příznaky deprese se dělí na fyzické, emoční, behaviorální a kognitivní.

U fyzických příznaků je typický neklid, únava, snížená energie, snížené libido, nespavost a snížení nebo zvýšení chuti k jídlu.

U emočních příznaků člověk pociťuje emoce jako smutek, stud, vinu a někdy až naprostou apatii.

Příklady pro behaviorální příznaky jsou následující: nečinnost, uzavření se do sebe a omezení aktivit.

A nakonec kognitivní příznaky mohou být například zmatenost, zhoršení dlouhodobé a krátkodobé paměti, sklon k negativním vzpomínkám a poruchy pozornosti.

Předchozí důsledky stresu byly hlavně individuální. Pokud hovoříme o dopadu stresu na celou organizaci, Armstrong (2007, s. 737) zmiňuje tyto: Stres může způsobovat nemoci, může vést k nenaplnění pracovních požadavků a snižuje efektivnost zaměstnance, tudíž i jeho pracovní výkon. Společnosti mají sociální zodpovědnost za poskytnutí vysoké kvality pracovního života.

V minulé kapitole je vidno, že menší míra stresu může člověka k něčemu pozitivnímu motivovat, ale pokud je vliv stresu dlouhotrvající, ovlivní to pilíř jakékoliv organizace, což jsou zaměstnanci a jejich výkon. Zaměstnanci, kteří dlouhotrvajícím stresem trpí, nedokážou pracovat efektivně jako zaměstnanci, kteří jsou spokojeni, vede to pak následně k snížení výkonu práce, neodevzdání práce v termínu, zvýšení absence v práci, zvýšení rezignace, zvýšení konfliktů atd. (Kraska – Ledücker, 2007).

2.4 Zvládání pracovního stresu

Významným aspektem problematiky „stres“ je jeho zvládání a vyrovnávání se s ním. Společnost i jedinci mají možnost se naučit, jak se stresem nakládat, aby si dosáhli zlepšení pracovního života a pracovního výkonu.

2.4.1 Individuální zvládání stresu

Plamínek (2004, s. 158) ve své knize uvádí tři jednoduché skutečnosti, které se týkají zaměstnanců, jejich soužití se stresem a schopností na něj reagovat. První skutečností je, že stres je velmi přirozenou součástí našeho života a někdy může být i v nějakém rozmezí velmi užitečný, jelikož nás nutí k aktivitě a chrání nás před nebezpečím. Za druhé naše postoje ke stresorům dokážou hodně ovlivnit i to, jak na ně zareagujeme. Za třetí bychom neměli brát boj se stresem jako válku, ale jako soužití s ním a jeho poznávání.

Plamínek navrhuje metodu 8P (poznání, predikce, prevence, příprava, připravenost, percepce, příklad, poučení):

- **Poznání** – nejlepší je projít si v hlavě předešlé zkušenosti se stresovými situacemi; určení, co nám stres přivádí, je velmi důležité pro další krok
- **Predikce** – zatímco první krok se zabýval tím, čím jsme si prošli, v této fázi se budeme zabývat budoucími událostmi; je vhodné určit si, jaké stresové situace mohou nastat, abychom se jim co nejlépe mohli vyvarovat. Čím méně neznámých možností před námi, tím lépe pro nás
- **Prevence** – jedná se o záměrné předcházení stresu s cílem omezit výskyt nebo intenzitu stresoru
- **Příprava** – ne vše se dá s předpovědět, a proto je hlavním cílem přípravy snížit riziko nezvládnutí distresu v případě, že předchozí krok nevyšel na sto procent
- **Připravenost** – smysl tohoto vyplývá už ze samotného názvu; na možnost stresové situace musíme být v tom nejlepším mentálním stavu, v jakém lze být, tzn. zajistit si dostatek spánku a pohybu, zdravou stravu, dostatek odpočinku, aktivně vyhledávat eustresové situace a trávit čas s blízkými
- **Percepce** – stresory mohou být velmi náročné na náš mentální stav, lze však změnit, jak vnímat tyto distresy a změnit je na eustresy
- **Příklad a poučení** – z předešlých stresových situací se dá udělat příklad, který si vezmeme a poučíme se z něj

2.4.2 Organizační zvládnání stresu

Podle Armstronga (2007, s. 738) by se samozřejmě měla společnost též podílet na omezování a eliminaci stresu pro zvýšení spokojenosti, a tudíž i zlepšení pracovního výkonu pracovníků. Tato problematika by měla být jednou z hlavních bodů programu ochrany zdraví pracovníků. Uvádí následující příklady, jak společnost může zvládat stres:

- Vytváření pracovních míst – vyjasnění rolí, eliminace nejasností role a jejich konfliktu a poskytnutí lidem vyšší míru autonomie pomáhá se zvládnáním stresu
- Cíle a normy výkonu – stanovení cílů, které jsou rozumné a dosažitelné, sice mohou být náročné, ale neměly by být zcela nedosažitelné a tím pak přitěžovat pracovníkům
- Umísťování a rozmísťování – je třeba brát ohled na schopnosti a kompetenci lidí před rozmístěním na pracovní místa; např. člověk, který není dobrý v komunikaci ve španělštině, by neměl vést rozhovory nebo být v častém kontaktu se španělskými zákazníky
- Rozvoj kariéry – naplánovat pracovníkovu kariéru a jejich povýšení v souladu s jejich kompetencemi, dávat si pozor, aby nedošlo k nevhodnému povýšení nebo nepovyšování
- Procesy řízení pracovního výkonu – manažeři a pracovníci by měli být schopni mluvit o problémech, o práci a ambicích. Pracovník by se měl cítit, že má s kým komunikovat
- Konzultace – je důležité dát pracovníkům možnost mluvit o svých problémech s členem personálního oddělení nebo využít programy, které jsou na tyto problémy zaměřeny
- Vzdělávání manažerů – v oblastech jako je ohodnocování pracovního výkonu zaměstnanců, také vzdělávat manažery v oblasti managementu jejich vlastního stresu. Obvykle nadřízení tíhu stresu nesou sami, ale je to stejný problém, jako kdyby byl podřízený ve stresu; jedinec musí vědět, na koho se obrátit
- Politika rovnováhy mezi pracovním a nepracovním životem – zavést na pracovišti tuto kulturu je velmi důležité, jelikož bere v úvahu tlak, který na pracovníky působí. Jsou jimi dovolené nebo flexibilní pracovní doba, aby pracovníci nezanedbávali osobní život s rodinou či kamarády.

I pracoviště je nutno stále upravovat tak, aby na člověka působilo co nejpříjemněji a podporovalo tak produktivitu práce a mělo pozitivní vliv na psychiku jedince. Zajištění optimálního pracovního prostředí může mít velký vliv na pracovní pohodu, kterou se rozumí *„soubor hodnot a parametrů charakterizujících pracovní prostředí a příznivě působících na činnost člověka a též příznivě subjektivně*

hodnocených.“ (Štikar, 2003, s. 47). Každopádně studie této problematiky ukázaly, že kombinací více způsobů a technik, jak zvládat stres, vede k úspěšné eliminaci stresu nebo jeho snížení.

Praktická část

3. Praktická část

3.1 Historie a charakteristika společnosti

Společnost XYZ je jedním z největších mezinárodních obchodních řetězců a výrobcem kávy na světě. V roce 2018 měla tato společnost více než 29 tisíc kaváren po celém světě a nacházela se v 74 státech.

Ze začátku společnost prodávala jen kávová zrnka, která odkupovala přímo od pěstitelů. Nyní společnost prodává teplé kávové nápoje, překapávanou kávu, studené nápoje, chladné i teplé sendviče, sladkosti a mnoho dalších rychlých pokrmů. Samozřejmostí je prodej vlastního zboží.

Misí společnosti XYZ je rozvinout a podpořit lidského ducha a jejich vizí je vybudovat trvalou společnost, která najde rovnováhu mezi ziskovostí a společenským svědomím. Vytváří pracovní příležitosti, kde je vysoká nezaměstnanost a během roku se zaměstnanci společnosti účastní různých charitativních akcí a úzce spolupracují s mnoho neziskovými organizacemi.

Etický náhled vedení společnosti na svět jim velí, aby bylo jejím cílem udržování těch nejvyšší standardů kvalit i standardů životního prostředí při pěstování vlastní kávy a aby obchody s nimi byly vždy vedeny podle nezbytných etických zásad.

Do České republiky pronikla společnost roku 2001, od té doby do roku 2018 se její síť rozrostla na 34 prodejen a zaměstnává více než 1 000 pracovníků. Společnost v současnosti poskytuje pro zaměstnance stravenky, které mohou využít nejen při nákupu potravin, ale i v kinech, knihkupectvích a ve vybraných fitness centrech, či další benefity jako karta s 25 % slevou při konzumaci jídel vybraných značek apod.

3.2 Cíl a výzkumné otázky

Stres je příčinou nízké efektivity práce zaměstnanců, jelikož s sebou nese příznaky jako nízkou koncentraci, časté chybování apod. Proto se tato část bakalářské práce bude věnovat využití co nejvíce informací z teoretické části pro analýzu odpovědí respondentů a eliminaci stresorů na pracovišti. Praktická část se zaměřuje na všechny pracovníky firmy XYZ z různých oddělení.

Výzkumné otázky k této části:

- Cítí zaměstnanci společnosti XYZ stres?
- Jaké jsou hlavní stresory na pracovišti?
- Jaké prevence proti stresu ve firmě chybí?

3.3 Metodika výzkumu

Pro výzkum v praktické části bakalářské práce byl vybrán anonymní rozhovor se třemi baristy a anonymní dotazník pro přesnost a přehlednost při sběru výsledků a při jejich analýze. Dotazník obsahuje 13 otázek a první část dotazníku obsahuje identifikační otázky, které se týkají pohlaví, věku, délky jejich zaměstnání. V další části už se otázky soustředí hlavně na zodpovězení daných výzkumných otázek ohledně stresu, stresorů atd. Otázky jsou převážně uzavřené nebo polouzavřené. Jen jedna otázka je otevřená, aby měli respondenti volnost při odpovídání, což poslouží k bližšímu nahlédnutí do problematiky. Dotazník byl vytvořen na základě studia literatury J. Křivohlavého a J. Štikara.

Dotazník byl sdílen přes dvě Facebookové skupiny pro baristy společnosti v ČR. Potom také pomocí HR manažerky, která dotazník rozeslala kolegům a ostatním administrativním pracovníkům přes e-mail. Marketingový tým na konci měsíce vždy sestavuje takzvaný informační dokument (který zahrnuje následující informace - barista měsíce, kdo byl úspěšně povýšen na vyšší pozici, dopis od ředitele XYZ, úspěšnost prodejů, marketingové novinky) a zanechal v něm zprávu o dotazníku a odkaz na něj s prosbou o vyplnění.

Dotazník se rozeslal dne 8.11.2019 a uzávěrka dotazníku byla dne 15.11.2019.

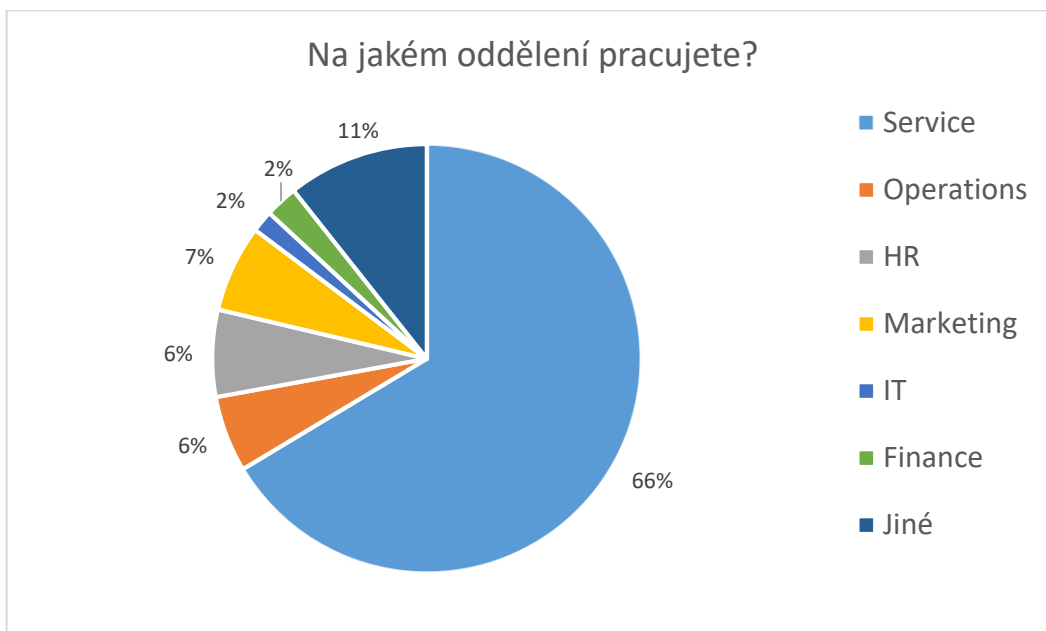
Anonymní rozhovor proběhl dne 17.12.2019 se třemi zaměstnanci XYZ. Dotazovaní byli vybráni náhodně přes Facebookovou skupinu pro zaměstnance XYZ.

Ze všech zaměstnanců v této společnosti přibližně 12 % vyplnilo dotazník, z čehož 75 % bylo žen a 25 % mužů.

Výzkum ukázal, že ve společnosti pracují převážně mladší lidé mezi 18 a 29 lety, přesněji 79 %. 17 % respondentů je ve věku 30–40 let a zbytek pracovníků (4 %) je starších 41 let.

57 % zaměstnanců pracuje ve firmě od 1 roku do 5 let. Dále následuje možnost, kde respondenti ve firmě pracují méně než rok, což činí 30 %. 11 % zaměstnanců ve firmě pracuje mezi 6–10 lety a nakonec jen 2 % jsou lidé zaměstnáni 11 a více let. Nejmenší zastoupení mají zaměstnanci, kteří pracují ve společnosti dlouhodobě. Toto naznačuje, že lidé v tomto zaměstnání nevydrží dlouhou dobu a společnost stále nahrazuje prázdné pozice novými zaměstnanci.

Jelikož XYZ je řetězec kaváren, je pravděpodobné, že více než polovina respondentů (to činí 66 %, viz graf 5) pracuje v servisu neboli obsluze kaváren XYZ. Další kategorií činí možnost „jiné“, kam se zařadili ostatní pracovníci, kteří neměli možnost na zaškrtnutí např. Construction, facility, real estate, development atd. Pracovníků marketingového oddělení je 7 %. HR a operations sdílejí stejný počet respondentů to dělá 6 %.



Graf 1 (zdroj: autor)

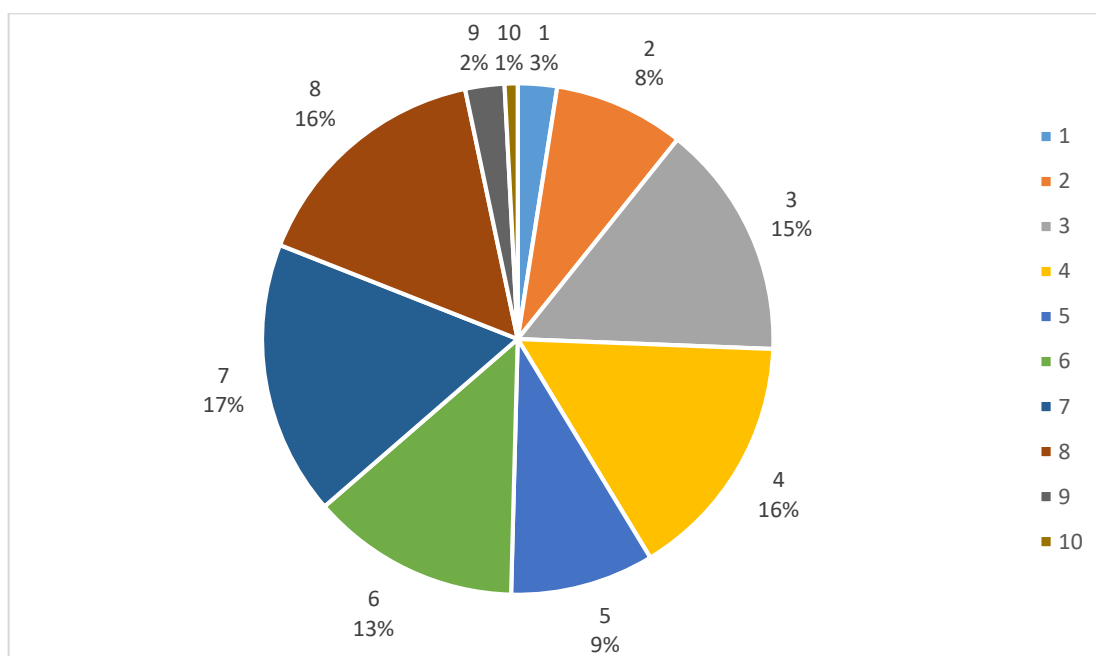
3.4 Analýza a popis výsledků dotazníku

Otázka č. 3 – Ohodnoťte míru stresu, kterou pociťujete.

V této otázce respondenti zaškrťávají míru stresu, kterou pociťují od 1 (žádná) do 10 (extrémní).

Nejvyšší míru stresu zaujímá se 17 % číslo 7, což je poměrně vysoká míra stresu, poté na druhém místě jsou čísla 8 a 4, kdy obě mají zastoupení 16 % z celkového počtu respondentů. Číslo 3 má 15 % a 13 % respondentů zaškrtnulo číslo 6. Poté následuje číslo 5 (9 %), poté 2 (8 %), číslo 1 vybrala 3 % respondentů. Dále číslo 9 má jen 2 % a nejméně lidí (1 %) zaškrtnulo nejvyšší míru stresu, tedy 10.

Celkový průměr činí hodnota 5,3; to naznačuje, že míra stresu ve společnosti není alarmující.



Graf 2 (zdroj: autor)

Otázka č. 6 – Jste spokojen/a s touto prací?



Graf 3 (zdroj: autor)

Více než polovina, přesněji 57 %, odpovídá, že je s touto prací spokojena a 39 % odpovídá, že jak kdy. Jen velmi malá část 4 % přiznává, že není spokojená.

Otázka č. 7 – Co považujete za hlavní příčinu Vašeho stresu?



Graf 4 (zdroj: autor)

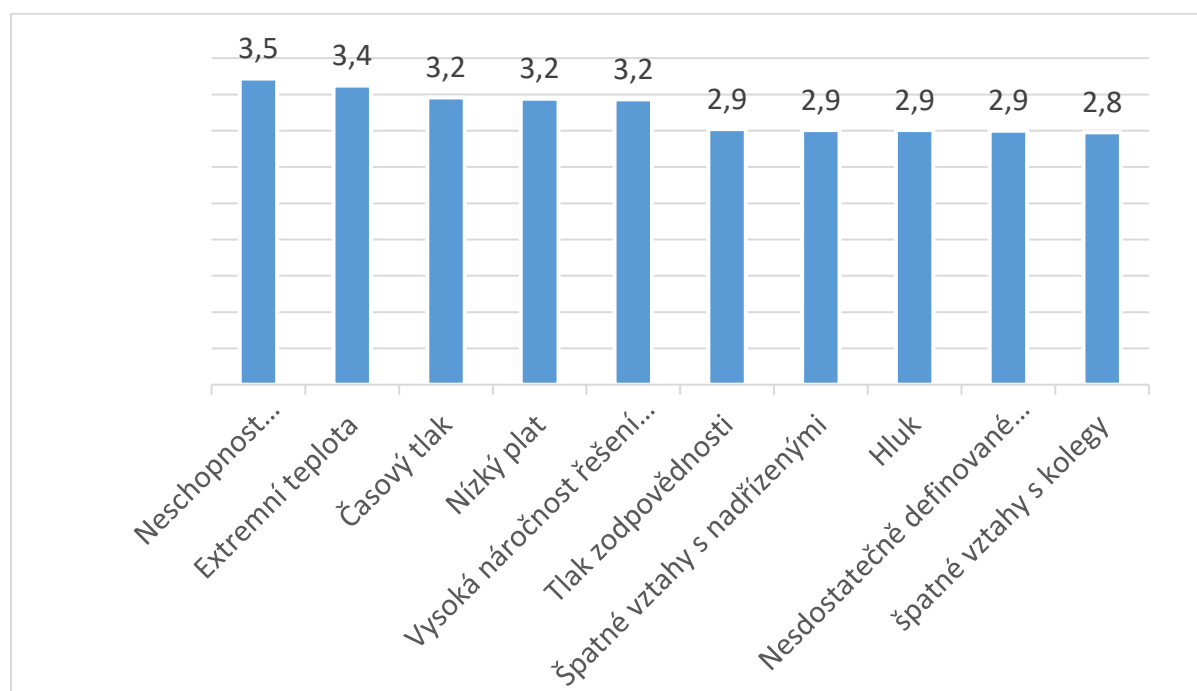
Přesně 50 % respondentů zaškrtnulo možnost osobního života jako příčinu stresu. 31 % věří, že zaměstnání je důvodem, proč se stresují, a překvapivě 19 % přiznalo, že studium je hlavní příčinou stresu, nebo že je nic netrápí.

Přestože v této otázce 61 % respondentů odpovědělo, že necítí stres v práci, ve vyplňování dotazníku pokračovali dále.

Otázka č. 8 – Faktory stresu: Ke každému faktoru napište číslo od 1–5 podle toho, jak moc Vás faktor stresuje.

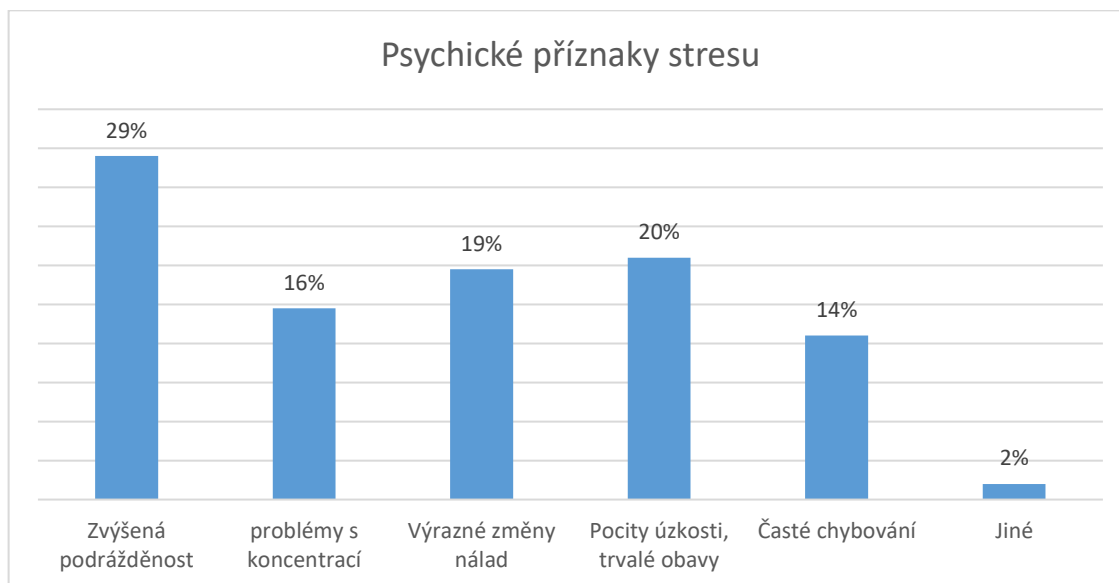
Z této otázky jsou vybrány deset největších stresorů z dvaceti tří možností. Tyto stresory jsou vybrány podle výpočtu váženého průměru a jsou seřazeny podle výsledků průzkumu od nejnižší hodnoty po nejvyšší. Odpovědělo 100 % respondentů.

Vybrané stresory jsou nejen kombinací individuálních faktorů, ale i faktorů, které jsou vlivem okolí a externích podmínek. Graf 8 ukazuje, že největší problém činí neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život. Prvních pět stresorů mezi sebou nemá nijak velký číselný rozdíl, ale od tlaku zodpovědnosti do vysoké náročnosti řešení mimořádných situací je znatelný mírný skok.



Graf 5 (zdroj: autor)

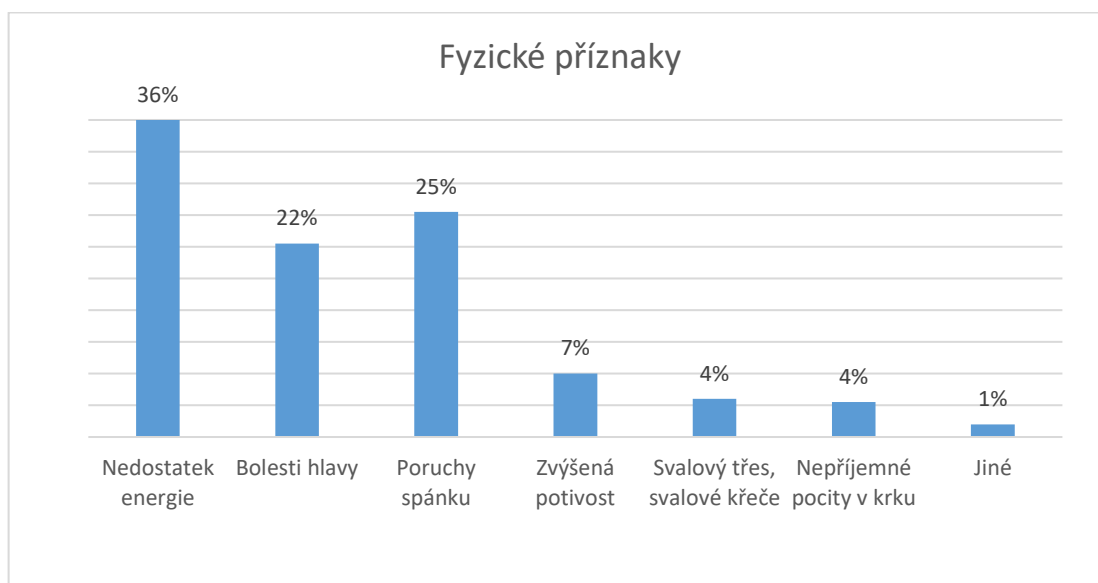
Otázka č. 9 – Jaké psychické příznaky stresu si myslíte, že jsou vlivem Vaší práce?



Graf 6 (zdroj: autor)

Zvýšená podrážděnost má nejvyšší hodnotu, tedy 29 %, následují pocity úzkosti a trvalé obavy s 20 %, poté výrazné změny nálad, problémy s koncentrací a poslední místo zaujímá časté chybování se 14 %. Tyto příznaky jsou běžné příznaky, se kterými se v práci setkává mnoho zaměstnanců.

Otázka č. 10 – Jaké fyzické příznaky stresu si myslíte, že jsou vlivem Vaší práce?



Graf 7 (zdroj: autor)

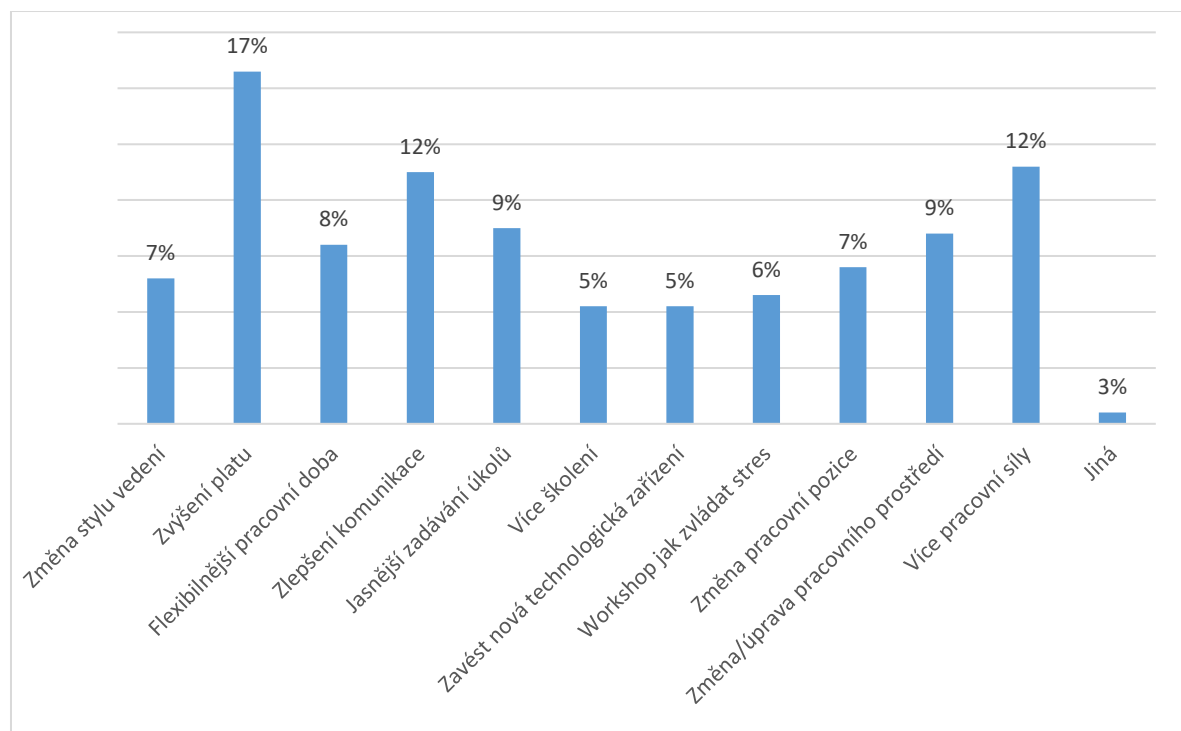
Nedostatek energie s 36 % stojí na prvním místě jako nejčastější fyzický symptom, na druhém místě následují poruchy spánku a bolesti hlavy. Tyto tři příznaky byly respondenty vybrány nejčastěji; z grafu 10 je jasně vidět viditelný skok mezi těmito třemi možnostmi. Zvýšená potivost, svalový třes a nepříjemné pocity v krku tedy naše respondenty tolik nesužují.

Otázka č. 12 – Snažila se Vaše firma eliminovat stres? Pokud ano, jak?

Pro tuto otázku byla ponechána možnost otevřené odpovědi, aby bylo možno se co nehlouběji dostat do základu problému. 48 respondentů na otázku neodpovědělo, 19 respondentů napsalo, že ne nebo že si nejsou jisti, a 55 respondentů odpovídá, že ano.

Odpovědi byly především dobrá komunikace se zaměstnanci, vstřícnost při poskytnutí volna, teambuildingy, stres management, work-life balance a poskytnutí rady při nesnázích.

Odpovědi ohledně dobré komunikace nám naznačují, že nadřízení projevují snahu komunikovat s podřízenými, kteří mají problémy se stresovými situacemi nebo kteří se těžce adaptují do pracovního prostředí. Zaměstnanci také velmi oceňují přestávky a volna, která jsou jim umožňována při práci pro snížení tlaku. Část respondentů tvrdí, že organizace také poskytuje zaměstnancům kurz stres managementu a work-life balance.



Otázka č. 13 – Jaké možnosti by Vám pomohly cítit se méně ve stresu?

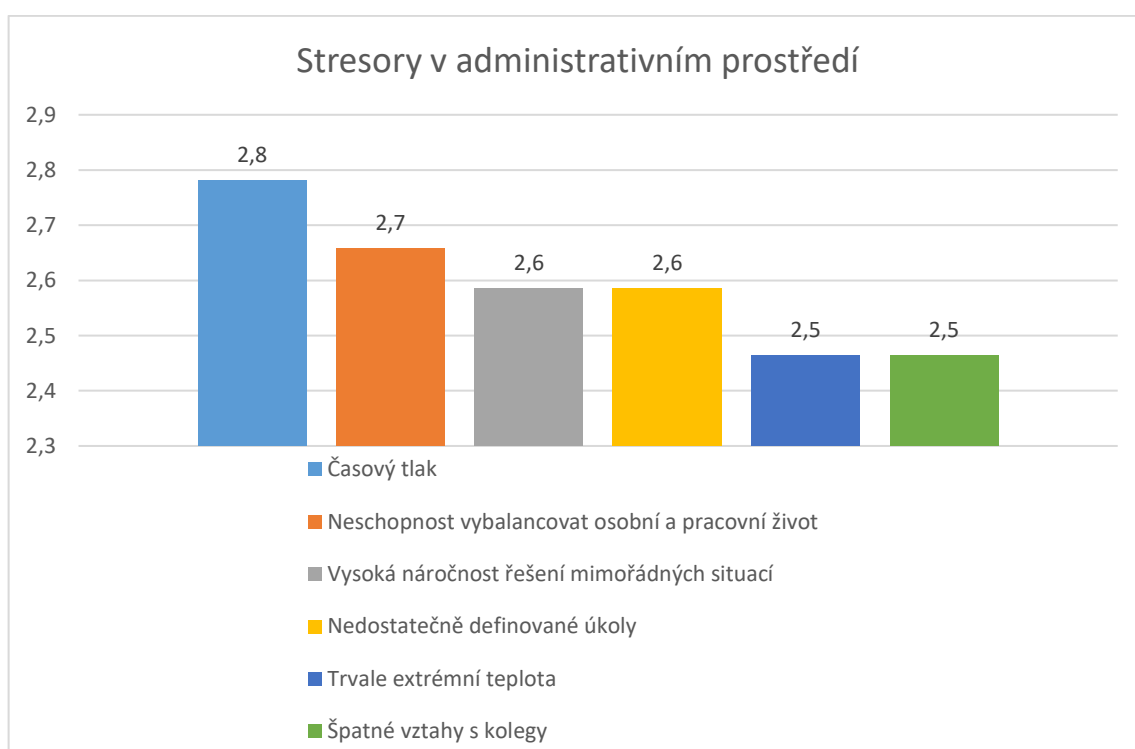
Graf 8 (zdroj: autor)

Tato otázka nabízí různou škálu možností pro snížení stresu, byla přidána i možnost pro otevřenou individuální odpověď a bylo možné zaškrtnout více odpovědí. Možností, která by mohla nejvíce pomoci pracovníkovi cítit se méně ve stresu, je zvýšení platu. Další faktor, který může pozitivně ovlivnit pracovní život, je zvýšit počet pracovníků. Z grafu 5 víme, že 66 % respondentů pracuje v obsluze v kavárně, a hypotézou je, že v kavárnách není dostatek pracovní síly. Spokojenost by se podle respondentů zvýšila i s lepší komunikací, s jasnějším zadáváním úkolů a se změnou nebo úpravou pracovního prostředí. V otevřených otázkách bylo především zodpovězeno, že by jim velmi pomohlo, pokud by bylo méně projektů.

3.5 Míra stresu z hlediska oddělení

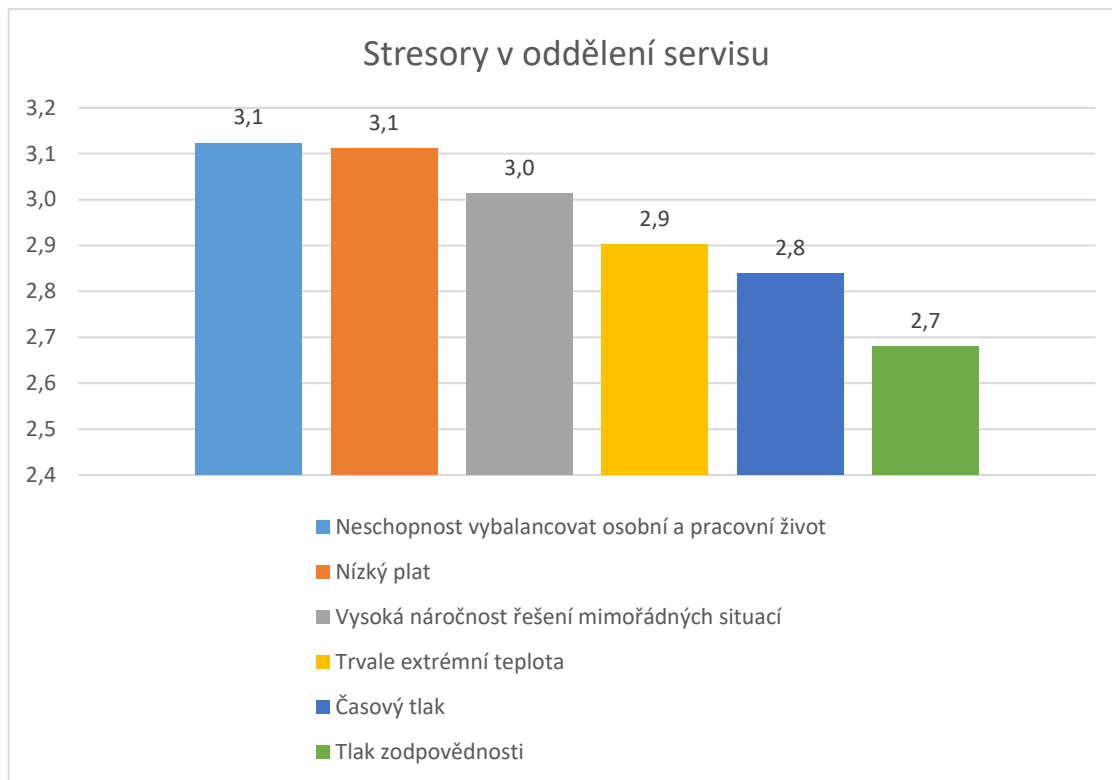
Pro hlubší pochopení stresové míry na rozdílných pracovištích se všichni respondenti rozdělí do dvou skupin. První je skupina „servis“ neboli obsluha, která činí 66 %, druhou skupinu budeme nazývat „administrativní pracovníci“ se zbylými 34 % z celkového počtu respondentů. Tito „administrativní pracovníci“ se skládají ze zaměstnanců v marketingovém oddělení, oddělení lidských zdrojů, operations, finance apod.

Průměr míry stresu administrativních pracovníků je 5,45 a lidé, kteří jsou v zaměstnání po dobu 1–5 let, cítí vyšší míru stresu. Hlavními faktory stresu jsou především časový tlak, neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život, vysoká náročnost řešení mimořádných situací, nedostatečně definované úkoly, trvale extrémní teplota, špatné vztahy s kolegy. Časový tlak jako stresor z grafu vyniká.



Graf 9 (zdroj: autor)

Respondentů z oddělení servisu je 66 % z celku a průměr stresové míry je nižší, dělá ji hodnota 5,2. Vyšší míra stresu byla vybrána především respondenty, kteří ve společnosti pracují 1–5 let. Hlavními stresory v kavárnách jsou neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život, nízký plat, vysoká náročnost řešení mimořádných situací, trvale extrémní teplota, časový tlak, tlak zodpovědnosti.



Graf 10 (zdroj: autor)

Nízký plat a neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život mají největší vliv na pracovníky v kavárnách.

3.6 Rozhovor se zaměstnanci kaváren XYZ

Otázka 1. – Jste ve stresu? Pokud ne, znáte někoho z Vašich kolegů, který ve stresu je?

- Odpověď A: Ano, snad všichni jsou v menším stresu, ale nic hrozného.
- Odpověď B: Já samotná ve stresu nejsem, ale znám kolegu, který je ve velkém stresu.
- Odpověď C: Při práci cítím trochu stresu, když navštíví kavárnu hodně lidí najednou, ale není to nic vážného. Ano, znám další zaměstnance, kteří cítí stres.

Otázka 2. – Co myslíte, že je největší příčinou stresu v kavárnách?

- Odpověď A: Záleží, na jaké pozici jste. Pokud jste na té nižší, obvykle je to kombinace školy, osobního života a práce, takže se dá říct, že nezvládají work-life balance. Zaměstnanci na vyšších pozicích cítí stres kvůli náročnější práci
- Odpověď B: Jsou dny, kdy je práce hektičtější než jindy, ale nic, co by se nedalo zvládnout. Nejvíce mi osobně dělá problém malé zázemí a některá stará vybavení, co máme. Jinak obecně mě nic nenapadne.
- Odpověď C: Myslím, že zaměstnancům dělá nejvíce problém zvládat osobní život a práci zároveň. Například si stěžují, že nestíhají kvůli práci dělat věci, které je baví, nebo se scházet s kamarády atd.

Otázka 3. – Je obsahu práce příliš mnoho a je příliš fyzicky náročný?

- Odpověď A: Jak kdy. Neřekla bych, že toho je extrémně mnoho, ale také toho není málo. Fyzicky náročné to určitě je, ale po čase na všechno dá zvyknout.
- Odpověď B: Je toho poměrně dost, ale není toho příliš. Zezačátku jde cítit ta fyzická náročnost, ale člověk se rychle adaptuje.
- Odpověď C: Vždycky je co na práci, nenudíme se, ale necítím tolik fyzické náročnosti.

Otázka 4. – Cítíte, že obsah práce je adekvátně ohodnocován?

- Odpověď A: Mzda se liší od doby mého nastoupení a je to rozhodně lepší než zezačátku, možná i tak bych přesto uvítala vyšší plat.
- Odpověď B: Myslím si, že zezačátku je plat, na můj osobní vkus, trochu nižší, ale postupně se zvyšuje a máme k tomu i jiné bonusy.
- Odpověď C: Momentální plat mi nevadí, ale určitě by mohl být o něco vyšší.

Otázka 5. – Máte za přesčas plat?

- Odpověď A: Ano.
- Odpověď B: Ano, máme.
- Odpověď C: Ano.

Otázka 6. – Jakou změnu ze strany společnosti byste uvítal/a, aby se zaměstnanci kaváren cítili méně ve stresu?

- Odpověď A: Kdybych si mohla vybrat, tak nové vybavení. Například nové prostředky na mytí podlahy.
- Odpověď B: Byla bych nadměru spokojená, kdyby nám nabídli místo benefitů jako stravenky kartu MultiSport. Podle mého názoru se lidé se určitě nejlépe odreagovávají aktivitami a tato karta nabízí mnoho sportů a jiných aktivit.
- Odpověď C: Chtělo by to více pracovní síly, jinak mě nic nenapadá. Jsem spokojena.

3.7 Shrnutí rozhovorů

Rozhovory byly vykonávány osobně. Všechny tři dotazované osoby jsou ve věku 18–29 a pracují ve společnosti déle než 1 rok.

Dva dotazovaní ze tří odpovídajících tvrdí, že jedním z příčin stresu je u zaměstnanců neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život. Přiznávají, že práce je někdy fyzicky náročná, avšak není to nic, na co by si nedokázali zvyknout. Finanční ohodnocení je podle odpovídajících ze začátku nižší, po čase se navyšuje, ale přesto by uvítali zvýšení platu. Poslední otázka se týká návrhu, co by mohla společnost nabídnout na snížení stresu – všechny tři odpovědi dotazovaných se lišily. První odpovídající navrhuje nové vybavení do kaváren, další doporučuje zaměstnanecký benefit – kartu MultiSport, poslední tvrdí, že je třeba více pracovní síly.

Celkově odpovědi neukazují žádné vysoce znepokojující jevy na pracovišti kaváren.

3.8 Zodpovězení na výzkumné otázky

Na začátku praktické části jsou položeny tři výzkumné otázky zaměřující se na problematiku stresu ve firmě. Podle analýzy dotazníku respondentů jsou formulovány tyto odpovědi.

Výzkumná otázka č. 1 – Cítí zaměstnanci XYZ stres?

Graf 5 ukazuje spokojenost respondentů s jejich prací. 57 % dotazovaných odpovídá, že jsou se zaměstnáním spokojeni a jen velmi malá část (4 %) přiznává, že nejsou spokojeni vůbec, 39 % zadalo možnost „jak kdy“.

Graf 6 ukazuje, že 31 % respondentů cítí, že jejich stres je způsobený pracovním životem. I když to není většina zaměstnanců, stále je vhodné se tím zabývat a efektivně snížit stresové situace na minimum. Zbytek respondentů tvrdí, že jejich stres je zapříčiněn buď osobním životem (50 %), školou nebo nejsou vůbec vystresovaní (19 %). Podle grafu 8 a grafu 9 mají respondenti příznaky stresu, kterými jsou úzkosti, podrážděnost, nervozita, poté i poruchy spánku, nekoncentrovanost atd.

Otázka č. 10 se ptá na míru stresu, kterou zaměstnanci pociťují. Největší podíl grafu (17 %) zaujímá číslo 7. Úroveň 8 zaškrtnulo 16 % respondentů, míru stresu označenou číslem 9 obnáší 2 % respondentů a číslo 10 vybralo pouze 1 %. Ze získaných informací lze tedy vyvodit, že míra stresu celkově není ve vysokých hodnotách.

Z rozhovoru se dozvídáme od dotazovaných, že i když sami nejsou ve stresu, znají někoho, kdo určitě je.

Odpověď tedy zní: Ano, zaměstnanci XYZ pociťují stres. Existují tři kategorie či úrovně.

Úroveň první obnáší respondenty, kteří cítí minimum nebo žádný stres v hodnotách 1-3. To činí 26 % respondentů, druhá úroveň zahrnuje 38 % respondentů s hodnotou stresu 4-6 a poslední úroveň obsahuje zbytek 36 % respondentů, kteří vybrali stresové míry v hodnotách 7-10.

Výzkumná otázka č. 2 – Jaké jsou hlavní stresory?

Otázka 7 z dotazníku se ptá na faktory stresu. Na výběr bylo 23 faktorů stresu, které měl každý respondent ohodnotit číslem do 1 do 5, kdy 1 je nejméně a 5 je nejvíce, a z výsledků jsem vybrala 10 faktorů s nejvyšší hodnotou.

Největší problém činí pro pracovníky vybalancování osobního a pracovního života. Tíží je také extrémní teploty, hluk, časový tlak a nízký plat. Respondenti také přiznávají, že nedostatečně definované úkoly a vysoká náročnost řešení mimořádných situací jim způsobuje problémy, s tím může souviset i tlak zodpovědnosti řešení těchto situací. Nakonec jsou problémem mezilidské vztahy, přesněji řečeno špatné vztahy s kolegy a špatné vztahy s nadřízenými.

Odovědi A a C na otázku č. 2 jsou podobné výsledkům z dotazníku, kdy dotazovaní zmiňují, že častou příčinou stresu je work-life balance.

Výzkumná otázka č. 3 – Jaké prevence proti stresu ve firmě chybí?

Otázka 13 z dotazníku se zabývá především tím, co si respondenti myslí, že jim zvýší spokojenost v práci a pomůže jim cítit se méně ve stresu.

Zvýšení platu je možnost s nejvyšší hodnotou. Podle výsledků respondentů to vypadá, že si myslí, že nejsou adekvátně finančně ohodnocováni za jejich práci.

Poté následují možnosti více pracovní síly, což napovídá, že pracovníci nemají dostatek pracovní síly, předpokládám, že hlavně jako obsluha v kavárnách, jelikož 66 % respondentů pracuje v obsluze.

Dále byly vybrány možnosti typu: jasnější zadávání úkolů, jasnější komunikace a změna stylu vedení. Dá se předpokládat, že někdo z nadřízených nebo i podřízených ve XYZ firmě postrádá náležité komunikační dovednosti.

A jako jedna z možností bylo přímo „Workshop, jak zvládat stres“, s tím může být spojeno i školení, což odpovídá na otázku, jaká prevence ve firmě chybí.

3.9 Návrh prevence

Pro navržení prevence proti stresu ve společnosti jsou z druhé výzkumné otázky vybrány hlavní stresory.

1. Work-life balance

Work-life balance znamená, že zaměstnanci nedokážou najít správný poměr mezi svým osobním životem, pracovním životem a jinými aktivitami. Nevládnutím tohoto konceptu může dojít k přepracování, a dokonce i k syndromu vyhoření. Vybalancovat svůj osobní život a pracovní život dělá obtíže značné části respondentů. V sedmé otázce 19 % respondentů odpovědělo „jiné“ a v poznámkách přiznalo, že jedno z hlavních příčin stresu je studium. Předpokládám tedy, že jsou stále studenty, kteří buď brigádně, nebo na poloviční úvazek pracují v XYZ.

Návrhem je kurz work-life balance. Při tomto kurzu by zaměstnanci zjistili pár klíčových kroků, jak vybalancovat svůj pracovní a osobní život, naučili by se time managementu, plánování postupu práce, plánování aktivity s přáteli atd. Cílem by bylo stanovení priorit v životě, osobní sebereflexe, optimální řešení stresorů na pracovišti a relaxační techniky.

Z internetové stránky www.personalni-marketing.cz jsem vybrala 3 rady, jak sám nadřízený může podpořit své zaměstnance.

- a) Poskytnutí flexibilní pracovní doby
- b) Dopřát zaměstnancům dovolenou/volno
- c) Být svým zaměstnancům příkladem

2. Nedostatečně definované úkoly

Respondenti věří, že úkoly, které jsou jim zadány, by mohly být detailnější a informativnější. Zaměstnanec, který má k dispozici nejasné informace, má tendence chybovat, což vytváří větší šanci pociťování stresu. Zde bych pro nadřízené doporučila seminář manažerských nebo komunikačních dovedností, kde by proběhlo vzdělávání, jak dávat jasné a přesné pokyny tak, aby zaměstnanci měli dostatek informací k nezávislé práci.

Při nástupu pracovníka na pozici nadřízeného je nezbytné znát kompetence zaměstnance a pokud nutno, dále vylepšovat tyto dovednosti dalším školením.

3. Tlak zodpovědnosti, vysoká náročnost řešení mimořádných situací

Stejně jako předchozí bod, i zde je návrhem školení nebo workshop, ale tentokrát pro všechny zaměstnance, nejen pro nadřízené. Školení by mohlo obsahovat návrh, jak se vypořádat se situacemi, které na jedince mohou vyvíjet velký tlak. Je vhodné se zaměřit na kompetentní zaměstnance, které těmito úkoly pověřit. Workshop nemusí být určen přímo na mimořádné situace, ale i zaměstnance naučit, jak nakládat se stresovými situacemi.

4. Mezilidské vztahy

Respondenti přiznali, že jim mezilidské vztahy (od vztahů s nadřízenými po vztahy s kolegy) do nějaké míry dělají problémy, proto je návrhem zařadit teambuildingové aktivity jednou během dvou měsíců, které by byly zaměřeny na eliminaci špatných vztahů.

Tyto aktivity, které jsou myšleny, jsou zřizovány hlavně pro stmelování týmů a skupin, posiluje se týmová spolupráce a její duch. Mohou to být indoorové nebo outdoorové aktivity, už záleží jen na typu, který vedení vybere. Nejčastějším typem jsou stmelovací akce, které se snaží seznámit členy či posílit neformálně vztahy v týmu, mohou být odpočinkové, zahřívací a seznamovací. Další velmi známé teambuildingové aktivity mohou být třeba paintball, únikové hry, ale jsou samozřejmě i jednodušší možnosti jako prosté posezení v parku, v restauraci apod.

Mezi mezilidské vztahy patří i šikana. Její problematika by mohla být řešena školením vedeným psychologem. Cílem by bylo nejen upozornit zaměstnance na důsledky šikany, ale i účastníkům zvýšit sebevědomí a naučit je, jak se těmito situacím postavit čelem a neignorovat je.

5. Více pracovní síly

Jelikož většina respondentů je z oddělení servisu neboli obsluhy, není překvapivé, že by si přáli více pracovní síly. Kaváren XYZ v české republice je cca 45 a větší personál znamená více pomoci na stanovištích, od pokladny po přípravu kávy, což vede i k rychlejší obsluze a rychlejšímu uspokojení zákazníka. Nejvíce pracovní síly je vždy potřeba o svátcích jako jsou Vánoce, Nový rok, Velikonoce a podobně, kdy se do kaváren schází velké množství lidí, a obvykle v takových sezónách je potřeba, aby bylo více lidí obslouženo rychlejším tempem.

Z internetové stránky www.jobs.cz je vidno, že XYZ aktivně hledá a nabízí pozice do kaváren, hlavně brigádníky a pracovníky na plný pracovní poměr. Jejich nabídka je velmi přátelská a obsahuje dostatek informací pro potenciální zájemce.

V tomto případě si myslím, že návrh prevence by byl stejný jako jejich dosavadní počínání. Internetové nabídky prací jsou vždy neefektivnějším způsobem, jak vyhledat nové zájemce.

6. Hluk a extrémní teploty

Do této kategorie byly zahrnuty faktory hluku a extrémní teploty. Pokud tyto faktory sužují zaměstnance administrativy, mohou být proto nabídnuty proti hluku špunty do uší, které by mohla firma pro zaměstnance zajistit, nechat je volně dostupné pro každého pracovníka.

Jediná prevence proti hluku přímo v kavárnách může být ztlumit hudbu.

Extrémní teploty v administrativním pracovním prostředí jsou především způsobeny klimatizacemi, nebo naopak nedostatečným klimatizováním prostorů. V letních dnech klimatizace mohou být obvykle puštěny na maximum, protože muži v oblecích běžně zimu tolik nepocítují. Ale klimatizace bohužel někdy způsobují to, že ženy, které se musí držet pravidel oblékání na pracovišti, cítí extrémní zimu. Doporučila bych proto ženám vždy mít po ruce teplejší svetr.

V kavárnách v létě je samozřejmě nutné prostor klimatizovat, ale pokud i přesto zaměstnanci cítí extrémní teploty, tak by nadřízení pracovníci by měli informovat své podřízené o tom, že v zimních dnech mají možnost nosit teplejší oblečení jako roláky a svetry a v létě kratší trička, jelikož v kavárnách je dresscode poněkud volnější (nemají na míru šité stejné uniformy).

7. Plat

Část respondentů věří, že nejsou adekvátně finančně ohodnocováni za jejich práci. Momentálně plat zaměstnanců v servisu přibližně odpovídá celostátnímu průměru, mzdy vyšších pracovních pozic, např. vedoucí směny, také odpovídají průmětu v České republice. Zvýšení platu může dlouhodobě zlepšit morálku pracovníků a zajistit jejich spokojenost. V tomto případě by zvýšení platu nebylo nezbytné, ale také není nadarmo tento návrh alespoň zvážit.

8. Ostatní

Jedním z návrhů prevence proti stresu je karta MultiSport. Jedná se o zaměstnanecký benefit, který zajišťuje volný nebo alespoň zvýhodněný vstup do více než 2 000 sportovních a relaxačních zařízení v České republice a na Slovensku. Zaměstnanci by měli na výběr mnoho pohybových aktivit jako plavání, bruslení, fitness centra a taneční hodiny, kterými se mohou z práce odreagovat a cítit se tak méně pod tlakem. Tento návrh není pouze prevence proti stresu, ale i klíčem k zajištění vyšší motivace u zaměstnanců.

Podle internetových stránek MultiSport, není nutné, aby organizace hradila náklady na MultiSport karty, ale je možné strhávat poplatek ze mzdy zaměstnanců, podle počtu přihlášených.

Půlroční náklady na prevenci proti stresu na jedno pracoviště, zahrnující všechny zaměstnance:

Kavárny	Náklady
Kurz work-life balance	7 500kč
Teambuildingové aktivity (3x za půl roku)	45 000kč
Komunikační dovednosti	7 500kč
Celkem:	60 000kč

Půlroční náklady na prevenci proti stresu na jedno pracoviště, zahrnující všechny zaměstnance:

Administrativní pracoviště	Náklady
Kurz work-life balance	7 500kč
Teambuildingové aktivity (3x za půl roku)	30 000kč
Komunikační dovednosti	7 500kč
Špunty do uší (500 párů)	1 300kč
Celkem:	46 300kč

Tabulky nákladů (zdroj: Autor)

Závěr

Stres na pracovišti je velmi opakovaným jevem přítomným v každém pracovním prostředí. Organizace by měly vědět, jak důležitá je tato problematika a iniciovat její analýzu pro jejich vlastní dobro. Zprvu začít s prevencí stresu u zaměstnanců, poté eliminovat stresory v pracovním prostředí tak, aby mohli pracovníci využít v práci svůj plný potenciál a necítit tíhu stresu.

Po úvodu, kde byl představen cíl bakalářské práce, začíná první část, tedy teoretická část.

První kapitola teoretické části byla věnována obecnému termínu ‚stres‘, byla vysvětlena definice stresu a odkud toto slovo vlastně pochází. Bylo rozebráno, co znamenají stresory, a vyjmenováno dělení stresorů na eustres a distres. Reakce člověka na stres byla rozdělena na akutní reakci, chronickou stresovou reakci a na post traumatickou reakci. Navazuje poté vliv stresu na zdraví jedince a byla vypsána psychosomatická onemocnění a zdravotní potíže, které jsou způsobeny stresem.

Druhá kapitola se zabývala stresem, který vzniká především v pracovním prostředí. Stresory v této situaci jsou trochu rozdílnější než v první kapitole, mohou to být stresory jako například: hluk,

osvětlení, pracovní zátěž, sociální-psychologická zátěž atd. Celkově má stres velmi očividný vliv na jedince a organizaci. Jestliže má jedinec dlouhodobě příznaky stresu, ale bohužel je ignoruje, může nakonec dojít k syndromu vyhoření, depresi atd. Problémem v organizaci je ten, že když stres ovlivňuje pracovní výkon jedince, absenci a motivaci, to vše dohromady působí na celkový výkon a výsledky organizace. Je více způsobů, jak stres překonat. První možností je, že se jedinec pokusí se se stresem vypořádat sám, druhý způsob je, že organizace se bude aktivně snažit eliminovat stresory na pracovišti.

V druhé (praktické) části bakalářské práce, byla představena společnost XYZ. Výzkumné otázky byly tři a pomocí anonymních dotazníků byly shromážděny odpovědi respondentů pro následující analýzu.

Ve společnosti XYZ zaměstnanci pociťují stres, ale ten naštěstí není na alarmující úrovni, nicméně jeho příznaky jsou podrážděnost, úzkosti, časté chybování, bolesti hlavy či dokonce i nespavost. Hlavními stresory ve XYZ jsou buď z individuální povahy, mezi ty patří mezilidské vztahy nebo work-life balance, ale i na organizační úrovni, v tomto případě extrémní teploty, situační a časový tlak vyvíjený na jedince apod.

Z výsledků analýzy bylo usouzeno, že v organizaci určitě chybí prevence proti stresu, ale celkově je vidno, že společnost má tuto problematiku převážně pod kontrolou, jelikož ve výsledcích nebyly vidět téměř žádné extrémní výkyvy. I přesto byly do návrhů zařazeny workshopy, školení, semináře a teambuildingové aktivity. Návrhy byly na kurzy work-life balance, kurzy komunikačních dovedností, indoorové a outdoorové teambuildingové aktivity a MultiSport karta.

Výsledky bakalářské práce mohou sloužit jako pohnutka pro společnost XYZ aktivně vyšetřovat tuto problematiku na vyšší úrovni, a tak efektivněji vyřadit stresory z pracoviště a uspokojit tak zaměstnance, kteří na oplátku budou dosahovat lepšího výkonu v práci a celkově tak pozitivně ovlivní chod organizace a její výnosy.

Seznam použité literatury

ARMSTRONG, Michael, 2015. *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. 13. Edition Praha: Grada, ISBN 978-80-247-5258-7

ARMSTRONG, Michael, 2007. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. 10. Edition Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1407-3

Johanes Huber, Hademar Bankhofer, Ewan Hewson, 2009. *30 způsobů. jak se zbavit stresu*. Praha: Graga. ISBN 978-80-247-248

Joshi, Vinay. *Stres a zdraví*. Přeložila Dagmar Tomková, 2007. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-211-9

Kopecká, Ilona, 2011. *Psychologie 1. díl*. Praha: Graga. ISBN 978-80-247-3875-8

Kraska-Ledücker, K, 2007. *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Graga. ISBN 978-80-247-1833-0

Křivohlavý, Jaro, 1994. *Jak zvládat stress*. Praha: Graga. ISBN 80-7169-121-6

Křivohlavý, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.

Nakonečný, Milan, 2016. *Obecná psychologie*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-929-7

Nakonečný, Milan, 2017. *Psýché*, Praha: Vodnář. ISBN 978-80-7439-124-8

Plamínek, Jiří, 2013. *Sebepoznání, sebeřízení a stress*. Praha: Tiskárny Havlíčkův Brod, ISBN 978-80-247-4751-4

Selye, Hans, 2016. *Stres života*. Přeložila Petra Kundráčková. Hodovičky: Pragma. ISBN 978-80-7349-392-9

Štěpaník, J, 2008. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace, a konflikty*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1527-8

Štikar, Jiří (za kolektiv autorů) , 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5

Truckenbrodt, Nicole, 2006. Stres? Neznám! Praha: Graga, Přeložila Nora Martišková. ISBN 80-247-1688-7

Seznam internetových zdrojů

HNILICA, Karel, Aleš KROUPA and Renáta VAŠKOVÁ. Subjektivní pocit zdraví a pracovní podmínky. In: *Výzkumný ústav práce a sociálních věcí*. [online] 2001 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/subj.pdf>

Kožená Ludmila. Stres na pracovišti a jeho důsledky. Národní kontaktní centrum Evropské sítě podpory zdraví na pracovišti [online] 2015 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/5059197-Stres-na-pracovisti-a-jeho-dusledky-ludmila-kozena-statni-zdravotni-ustav-narodni-kontaktni-centrum-evropske-site-podpory-zdravi-na-pracovisti.html>

Meredith, Mealer. Marc, Moss. Vicki, Good, Ruth, Kleinpell. What is Burnout Syndrome? [online] 2016 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.thoracic.org/patients/patient-resources/resources/burnout-syndrome.pdf>

Michal Hanzlovský. Kolik stresu jsme schopni unést? [online] 2001-2019 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.celostnimediceina.cz/kolik-stresu-jsme-schopni-unest.htm>

MultiSport. Na co se nás často ptáte. [online] 2019 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://multisport.cz/na-co-se-nas-casto-ptate/pro-zamestnavatele/>

Reminiscences of Hans Selye, and the Birth of "Stress". In: *The American Institute of Stress*. [online] 2011 [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.stress.org/about/hans-selye-birth-of-stress/>

Spišiaková, Magdaléna. Work-life balance. Dostupné z: [online]. [cit. 2019-12-28]. Dostupné z: <https://www.personalni-marketing.cz/work-life-balance/>

Seznam grafů:

Graf 1 (zdroj: autor).....	25
Graf 2 (zdroj: autor).....	26
Graf 3 (zdroj: autor).....	27
Graf 4 (zdroj: autor).....	27
Graf 5 (zdroj: autor).....	28
Graf 6 (zdroj: autor).....	29
Graf 7 (zdroj: autor).....	29
Graf 8 (zdroj: autor).....	30
Graf 9 (zdroj: autor).....	32
Graf 10 (zdroj: autor).....	33

Přílohy

Dotazník	49
Otázky k rozhovoru	53

Vážený pane, vážená paní,

Jmenuji se Le Mai Khanh, jsem studentkou ČVUT fakulty MÚVS, chtěla bych Vás požádat o pár minut Vašeho času pro vyplnění mého dotazníku, který mi poslouží jako podklad k praktické části mé bakalářské práce.

Dotazník se týká stresu na pracovišti.

Dotazník bude anonymní a obsahuje 13 otázek.

1. Jakého jste pohlaví?
 - a. Muž
 - b. Žena
2. Jaký je Váš věk?
 - a. 18 – 29
 - b. 30 – 40
 - c. 41 – více
3. Jak dlouho pracujete v této firmě?
 - a. Méně než 1 rok
 - b. 1 rok – 5 let
 - c. 6 let – 10 let
 - d. 11 a více
4. Na jakém oddělení pracujete?
 - a. Services
 - b. Operations
 - c. HR
 - d. Marketing
 - e. IT
 - f. Finance
 - g. Jiné
5. Jste spokojen/a s touto prací?
 - a. Ano
 - b. Ne
 - c. Jak kdy
6. Co považujete jako hlavní příčinu Vašeho stresu?
 - a. Osobní život
 - b. Pracovní život

c. Jiné (prosím o specifikování níže)

7. Ke každému faktoru stresu napište číslo od 1 do 5, podle toho, jak moc Vás faktor stresuje. (1 – málo; 5 – nejvíce)

Jednotvárná činnost / Monotónní práce					
Trvalé sezení					
Fyzická náročnost					
Vysoká náročnost řešení mimořádných situací					
Hluk					
Špatné osvětlení (moc intenzivní či nedostatek)					
Trvale extrémní teplota					
Uzavřený prostor					
Strach ze ztráty povolání					
Velké nároky na kooperaci a komunikaci					
Nízký plat					
Neschopnost vybalancovat osobní a pracovní život					
Nedostatečně definované úkoly					
Tlak zodpovědností					
Špatné vztahy s kolegy					
Špatné vztahy s nadřízenými					
Špatné vztahy s podřízenými					
Častý kontakt se zákazníky					
Mobbing (šikana ze strany zaměstnanců)					
Bossing (šikana ze strany nadřízeného)					
Časté přescasy					
Dlouhé směny					
Časový tlak					

8. Jaké psychické příznaky stresu si myslíte, že jsou vlivem Vaší práce? (můžete vybrat více možností)

- a. Zvýšená podrážděnost
- b. Problémy s koncentrací
- c. Výrazné změny nálad
- d. Pocity úzkosti, trvalé obavy

- e. Časté chybování
- f. Jiné (specifikujte)

9. Jaké fyzické příznaky stresu si myslíte, že jsou vlivem Vaší práce? (můžete vybrat více možností)

- a. Nedostatek energie, pocit ochablosti a slabosti
- b. Bolesti hlavy
- c. Poruchy spánku
- d. Zvýšená potivost
- e. Svalový třes, svalové křeče
- f. Nepříjemné pocity v krku („knedlík v krku“)
- g. Jiné (specifikujte)

10. Ohodnoťte míru stresu, kterou pociťujete. (1 – žádná; 10 – extrémní)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Cítíte stres, způsobený prací, i v osobním životě?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Někdy

12. Snažila se Vaše firma eliminovat stres? Pokud ano, jak?

13. Jaké možnosti by Vám pomohly cítit se méně ve stresu? (můžete vybrat více možností)

- a. Změna vedení/Stylu vedení
- b. Zvýšení platu
- c. Flexibilnější pracovní doba
- d. Zlepšení komunikace
- e. Jasnější zadávání úkolů
- f. Více školení
- g. Zavést nová technologická zařízení v práci
- h. Workshop jak zvládat stres
- i. Změna pracovní pozice
- j. Změna/úprava pracovního prostředí pracovního prostředí
- k. Více pracovní síly
- l. Jiné

Moc Vám děkuji za Vaši spolupráci

Le Mai Khanh

Otázky k rozhovoru

Otázka 1. – Jste ve stresu? Pokud ne, znáte někoho z Vašich kolegů kdo ve stresu je?

Otázka 2. – Co myslíte, že je největší příčinou stresu v kavárnách?

Otázka 3. – Je obsahu práce příliš mnoho a je příliš fyzicky náročný?

Otázka 4. – Cítíte, že obsah práce je adekvátně ohodnocován?

Otázka 6. – Jakou změnu ze strany společnosti byste uvítal/a, aby se

Otázka 5. – Máte za přesčas plat?