

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra psychologie

STRES NA PRACOVÍŠTI

Diplomová práce

Oxana Dzugkoeva

Učitelství anglického jazyka a psychologie pro SŠ (2011-2014)

Vedoucí práce: PhDr. Božena JIŘINCOVÁ

Plzeň, červen 2014

Prohlašuji, že jsem předloženou závěrečnou práci vypracovala samostatně s použitím zdrojů informací a literárních pramenů, které uvádím v příloženém seznamu literatury.

V Plzni dne 30. června 2014

.....
vlastnoruční podpis

PODĚKOVÁNÍ

Mé poděkování patří PhDr. Jiřincové za odborné vedení, vstřícnost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování diplomové práce věnovala.

OBSAH

ÚVOD	6
I. TEORETICKÁ ČÁST	8
1 Obecná problematika stresu	8
1.1 Pojetí stresu	8
1.2 Projevy stresu u jednotlivce	12
2 Problematika stresu na pracovišti	13
2.1 Svět práce	13
2.1.1 Pracovní prostředí	14
2.1.2 Požadavky na pracovní prostředí	15
2.1.3 Pracovní činnost	16
2.1.4 Pracovní výkon	17
2.1.5 Pracovní skupina	19
2.1.6 Komunikace	21
2.2 Pracovní činnost a stres	21
2.2.1 Zdroje pracovního stresu	23
2.2.2 Příznaky stresu na pracovišti a jejich dopad na ekonomiku podniku	28
2.2.3 Boj proti pracovnímu stresu v rámci Evropské Unii	29
2.3 Možnosti prevence stresu na pracovišti	32
2.3.1 Ze strany zaměstnavatele	32
2.3.2 Ze strany zaměstnance	33
II. PRAKTICKÁ ČÁST	34
3 Výzkumné šetření	34
3.1 Cíle a úkoly výzkumu	34
3.2 Charakteristika podniku	34

3.3	Charakteristika respondentů.....	34
3.4	Metody výzkumu	35
4	Výsledky výzkumu	42
4.1	Vyhodnocení rozhovoru.....	42
4.2	Vyhodnocení dotazníku	42
4.3	Shrnutí výsledků šetření.....	68
	ZÁVĚR.....	70
	ANOTACE	72
	ANNOTATION.....	72
	SEZNAM LITERATURY.....	73
	INTERNETOVÉ ZDROJE.....	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	77
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	81
	SEZNAM GRAFŮ	82
	SEZNAM TABULEK	84

ÚVOD

Práce v životě člověka je zdrojem materiálních a kulturních hodnot. Práce je také činností, kterou člověk vykonává a podle které je společensky posuzován a zařazován.

Pracovní činnost, pracovní prostředí, technické a technologické uspořádání, struktura profesí aj. zasahují do života člověka a utvářejí jeho pracovní profil, který se skládá ze souboru osobnostních vlastností, vědomostí, dovedností, zkušeností a také postupů a norem, které člověk následně v práci používá.

Práce mimo jiné ovlivňuje utváření osobnosti člověka. Prostřednictvím pracovní činnosti se hlavně rozvíjí schopnosti, profesionální zájmy jedince, jeho postoje, životní názory a také charakterové vlastnosti. Pracovní činnost zároveň působí na utváření volných vlastností. Zážitky úspěchu a neúspěchu ovlivňují sebevědomí a motivaci zaměstnanců. Pracovní činnost vyžaduje důslednou disciplínu, čímž se rozumí plánování a kontrola průběhu a výsledků práce. Nezbytnou složkou pracovního procesu je odborná kvalifikace pracovníka, která s rozvojem technologií přináší vyšší nároky na psychické procesy, zejména na myšlení.

Mezi člověkem a prací vzniká určitý vztah. Tento vztah je v případě zájmu o obor, uspokojení z průběhu a konečného výsledku práce nebo z možnosti tvůrčí aktivity zdrojem seberealizaci a rozvíjí osobnosti pracovníka v pozitivním slova smyslu.

Práce je také sociálním jevem a procesem. Sociální postavení lidí je často odvozeno z jejich rolí v pracovním procesu. V moderní době má práce důležité postavení jak v celkovém uspořádání společnosti, tak i v psychice jednotlivce. Průběh našeho života je spojen se zaměstnáním, jehož případná ztráta přináší obrovské důsledky v podobě nedostatku finančních prostředků, snížení životní úrovně a také snížení sociálního statusu, kontaktů a deprivace základních potřeb.

Zaměstnavatelé zdatných a úspěšných společností v prospívajících zemích věnují velkou pozornost otázce duševního pohodlí svých zaměstnanců. Výzkumy v této oblasti konstatují významnost a nutnost monitoringu psychické zátěže, kterou pracovníci firem prožívají. Včasné rozpoznání a likvidace stresorů negativně působících na zaměstnance chrání nejenom zdraví jednotlivců, ale také společnost před rizikem velkých ztrát.

Tato diplomová práce je strukturovaná do dvou částí. První část zahrnuje dvě kapitoly, které jsou věnované teoretickým poznatkům v oblasti stresu, stresu na pracovišti, pracovním podmínkám, aktuálním poznatkům v oblasti pracovního stresu v rámci Evropské Unii, radám a doporučením pro efektivní komunikaci a dodržování dobrých vztahů na pracovišti. Cílem této části je vytvořit obsáhlý teoretický základ pro následující praktickou část. Ve druhé části práce jde hlavně o poznatky praktické, získané během průzkumu. V rámci výzkumného šetření autorka, která je současně zaměstnankyní dané firmy, zaměřila svou pozornost na skupinu technicko-hospodářských pracovníků výrobní společnosti. Společnost aktuálně prochází obdobím značných změn, spojených s procesem restrukturalizace. Pro výzkum byla použita metoda rozhovoru a dotazníku. Cílem nestandardizovaného rozhovoru bylo získat informace o tom, jaké stresory působí na zaměstnance dané společnosti. Údaje, získané prostřednictvím rozhovoru, sloužili jako podklad pro tvorbu dotazníku, který byl následně předložen k vyplnění většímu počtu respondentů. Použitý k potřebám diplomové práce dotazník je anonymní a podchycuje několik oblastí, zaměřených na hlavní stresory, které působí na zaměstnance v práci.

Cílem diplomové práce je rozšířit teoretické poznatky v oblasti stresu na pracovišti a získat údaje o psychosociálních faktorech, negativně ovlivňujících duševní pohodlí zaměstnanců vybrané společnosti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Obecná problematika stresu

1.1 Pojetí stresu

Slovo „stres“ v překladu z anglického jazyka znamená „zátěž“. Existuje velký počet definic stresu, např. Hans Selye určuje stres takto: „*stres je výsledkem interakce mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku*“¹ nebo H. Cooper a M. H. Appley (1996) definují stres jako *stav organismu, kdy jeho integrita je ohrožena a organismus musí zapojit všechny schopnosti na svoji ochranu*².

Situace vyvolávající stresovou zátěž nazýváme *stresory*, které na každého člověka působí různě. Stresor (ang. stressor) je činitelem vnějšího prostředí vyvolávající v organismu stav stresu či stresovou reakci.³ Jsou to nepříznivé faktory, které ovlivňují úroveň životní spokojenosti a rovnováhy. Stresory lze členit dle různých hledisek. Z hlediska délky působení můžeme mluvit o stresorech jednorázových nebo *akutních* (havárie, operace, ztráta zaměstnání atd.) anebo stresorech působících na jedince dlouhodobě, tedy *chronické* (do této kategorie spadají například dlouhodobé nemoci, špatná ekonomická situace či problémy v rodině). Akutní stres se často spojuje s pojmem „výzva“. Výzvou se rozumí jakákoliv činnost, ke splnění které je zapotřebí určité úsilí a námaha. Podstatné rozdíly ve způsobu reakce organismu na stres akutní, či chronický se projevují hlavně v činnosti imunitního systému. Během výrazného a jednorázového stresu dochází ke zvýšení a posílení imunity. V případě dlouhodobé zátěže, nastává celkové snížení činností imunitního systému.

Další klasifikací stresorů je dělení na vnější a vnitřní stresory.

Podněty z vnějšího prostředí, které působí na organismus člověka, členíme na:

- fyzikální (dlouhotrvající hluk, chlad, cigaretový kouř pro nekuřáky atd.),

1 KRÍVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*. Praha, Grada Avicenum 1994; s. 18

2 HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena: *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000; s. 568

3 HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena: *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000; s. 776

- sociální (závažné životní události: rozvod, úmrtí blízké osoby, svatby, narození dítěte, povýšení v práci atd.) čili jakákoliv sociální deprivace.⁴

K nejdůležitějším vnějším vlivům, působících na jedince v určitém prostředí, se řadí různé životní události, drobné každodenní nepříjemnosti, (daily hassles) či radosti (daily uplifts) a také sociální opora (social support).⁵

Stresory vnitřní lze členit na:

- tělesné: situace fyzické frustrace (či deprivace), tj. neuspokojené základní lidské potřeby (například nedostatek jídla, pití, spánku, sexu), ale také pocity bolesti a únavy.
- psychické: všechny negativní emoce (strach, úzkost, napětí, nervozita), příliš velký pocit zodpovědnosti, neadekvátní očekávání od sebe samého či od druhých, perfekcionismus, neschopnost relaxace, vysoko položené cíle a z nich plynoucí psychické přetížení apod.⁶

Zpravidla se stres spojuje se situacemi náročnými, obtížnými a ohrožujícími, které významně narušují rovnováhu organismu, a které mohou následně vyvolat závažné změny v hormonálním, oběhovém a imunitním systému jedince⁷. Se stresem se setkáváme každodenně. Různé překážky potkávají člověka všude: ve škole, na pracovišti, doma.

Obecně platí, pokud intenzita stresu je mírnější, organismus si na něj postupně zvyká a vybuduje si tzv. imunitu. Když je intenzita stresové zátěži větší, pravděpodobnost toho, že organismus stresoru podlehne a nezvládne napětí, mnohonásobně vzrůstá. Odolnost vůči stresu je velmi individuální a velký vliv na ni mají předchozí životní zkušenosti jedince.

Adaptací lidského organismu na nepříznivé podmínky anebo *obecným adaptačním syndromem*, se zabýval Hans Selye. Obecný adaptační syndrom dle autorů se člení

4 HOLEČEK, V.; MIŇHOVÁ, J.; PRUNNER, P.: *Psychologie pro právníky*. Plzeň : Aleš Čeněk 2007; s. 18

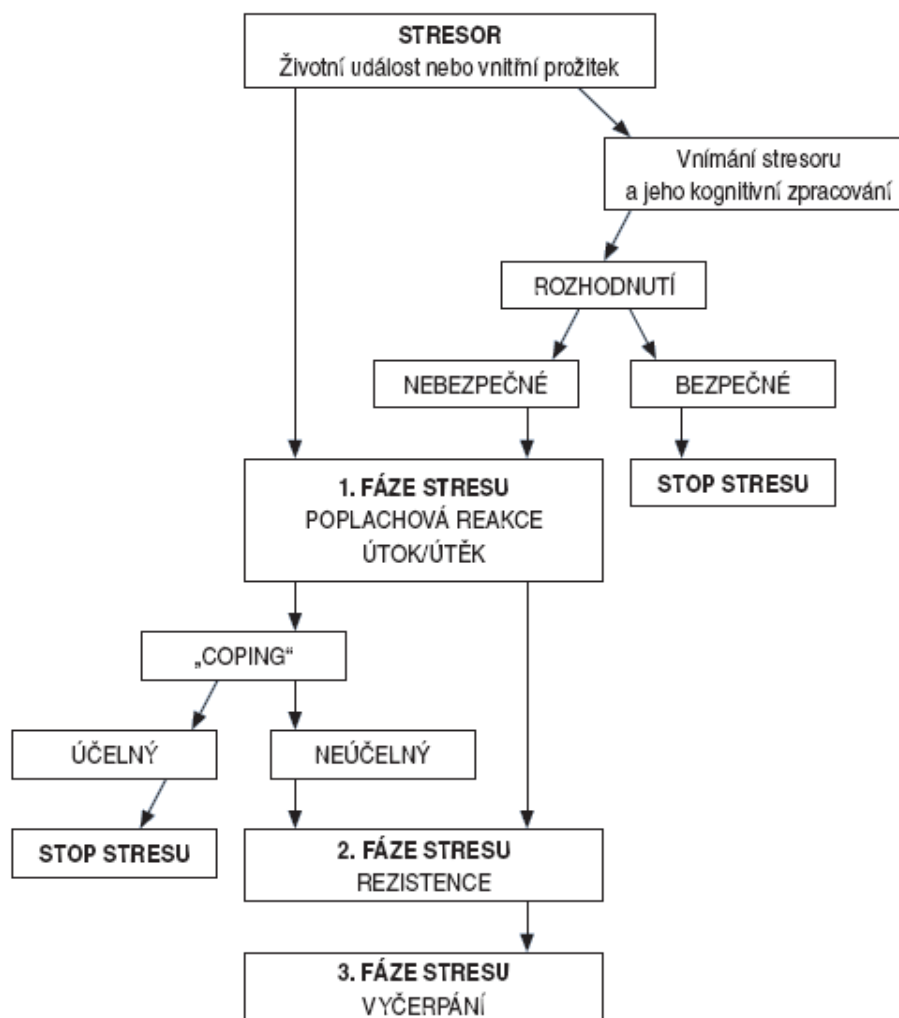
5 PAULÍK, K.: *Psychologie lidské odolnosti*. Praha : Grada Publishing, 2010; s. 23

6 HOLEČEK, V.; MIŇHOVÁ, J.; PRUNNER, P.: *Psychologie pro právníky*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2007; s. 180.

7 PAULÍK, K.: *Psychologie lidské odolnosti*. Praha : Grada Publishing, 2010; s. 41.

na několik fází: fáze *orientační reakce*, tzv. *poplachová reakce organismu*, fáze *rezistence* a *fáze vyčerpání*.

Obrázek č. 1: Fáze stresu



Zdroj: VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A., HONZÁK, R.: *Stres, eustres a distres [online]*. 2008. Dostupný na WWW: www.solen.cz/savepdfs/int/2008/04/09.pdf.

Jak je patrné z obrázku č. 1. nejprve se jedná o fázi *orientační reakce*, kterou lze pojmut spíše jako předfází celého procesu, neboť se ještě nejedná o stres v pravém slova smyslu. Pro tuto fázi je charakteristická reakce na podněty, které jsou člověku neznámé či bolestivé, na podněty ohrožení nebo také na podněty frustrace.

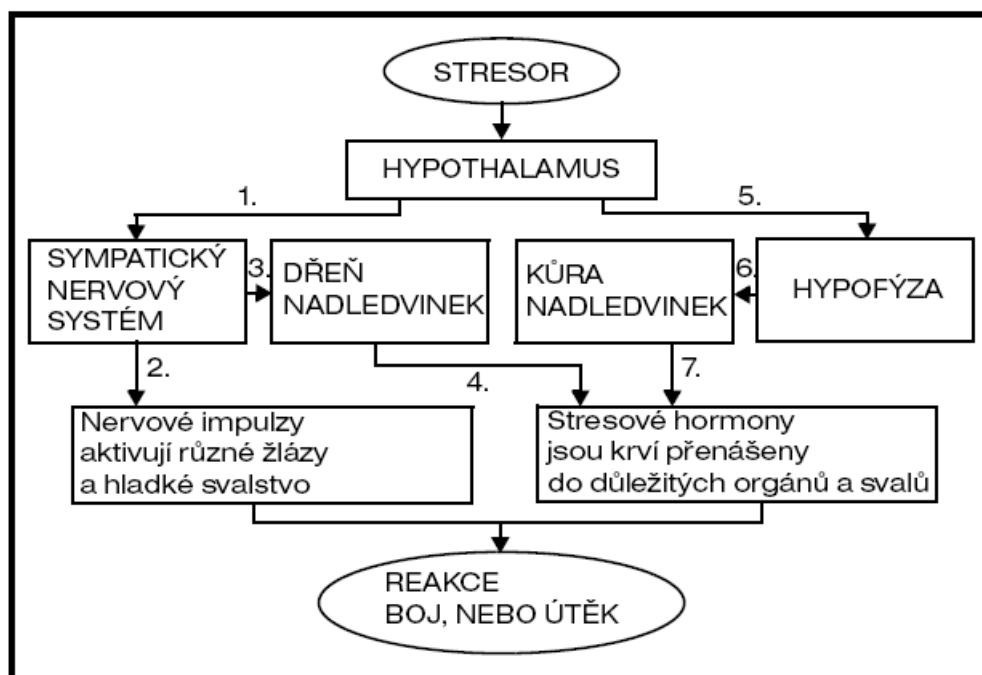
Druhou fází procesu adaptace je tzv. fáze *poplachové reakce organismu*. Pro tuto fázi je příznačné, že se v organismu navozuje stav pohotovosti, který lze charakterizovat jako

příprava na boj či útěk. Součástí této fáze adaptačního syndromu je vylučování „stresových hormonů“ - *adrenalinu* a *noradrenalinu*.

Poté následuje *fáze rezistence* neboli odporu, kterou popisujeme jako snahu organismu vypořádat se se stresovou situací. Člověk se v této fázi projevuje pasivně až rezignovaně. Je spojená s pocitem útlumu až deprese.

V případě, že stresová situace trvá delší dobu, dochází v organismu vlivem dlouhodobě nepříznivého stavu k *fázi vyčerpání* a pocitům únavy. V důsledku toho, že se nepodařilo stresovou situaci zvládnout, dochází až k zhroucení organismu.

Obrázek č. 2: Fyziologická reakce na stresor



Zdroj: BUCHTOVÁ, B. a kol.: *Psychologie pro ekonomy*. 2004, str. 185 (Podle R. L. Atkinson et al., 1995, str. 598)

Zvláštní formou stresu je **distres** (z angl. distress), který definujeme jako negativně prožívaný stres. Distres je vědomý a vede k pozorovatelným změnám; subjektivně je vnímán jako neschopnost vyrovnat se s kladenými nároky a s pocitem, že subjekt sám

nad situací, nebo i sám nad sebou ztrácí kontrolu. Distres navozuje stav úzkosti, deprese a někdy i beznaděje a učí člověka vyhýbat se situacím, ve kterých došlo k distresu⁸.

Pojmem **eustres** se rozumí pozitivně prožívaný stres. Určitá dávka stresu je pro člověka a jeho život nutná. Pozitivní stres nás motivuje k činnostem, které nám ve výsledku přináší spokojenost a radost z vykonané činnosti. Eustres je počáteční příznivá část stresu, při které dochází k mobilizaci sil a člověk tak dosahuje vrcholných výkonů. Příkladem mohou být sportovci, kteří dosahují svých rekordů v napjaté atmosféře závodu. Jedná se o stres, který nám přináší pozitivní emocionální zážitek. Jsou to životní události spojené s radostí, zároveň ale vyžadují určitou námahu.⁹

1.2 Projevy stresu u jednotlivce

Projevy stresu lze rozdělit na několik složek:

Fyziologické či tělesné projevy

Bušení srdce, arytmie, přechodné zvýšení krevního tlaku, bolesti, nebo tlak za hrudní kostí, migréna, svalové bolesti v oblastech okolo páteře, poruchy zažívání (zácpa, průjmky, žaludeční potíže), nechutenství, zvýšené pocení (dlaní, nebo čela), třes rukou, poruchy prokrvení (studené ruce a nohy), poruchy vidění, vyrážka na kůži, pocit sucha v ústech, nepříjemné pocity v krku, časté močení, změny v menstruačním cyklu, sexuální potíže.¹⁰

Emocionální složka

Prudké a výrazné změny nálady, pocit vyčerpání (nezlepšující se odpočinkem), ranní únava, napětí, zvýšená podrážděnost, úzkost, nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a fyzický vzhled, výčitky svědomí, pláč, netrpělivost, pocit samoty, ohrožení a napětí, vztek, pocit lítosti, ztráta radosti z práce.¹¹

8 HARTL, P.; HARTLOVÁ, H.: *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000; s. 117

9 HOLEČEK, V.; MIŇHOVÁ, J.; PRUNNER, P.: *Psychologie pro právníky*, Plzeň : Aleš Čeněk , 2007; s. 180

10 MAYEROVÁ, M.: *Stres, motivace a výkonnost*, Praha: Grada, 1997; s.58

11 MAYEROVÁ, M.: *Stres, motivace a výkonnost*, Praha: Grada, 1997; s.58

Behaviorální složka

Zhoršená kvalita práce, snaha vyhnout se úkolům, výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti. Poruchy spánku (problémy s usínáním, pozdní vstávání s pocitem únavy). Agresivita, zvýšená gestikulace, skákání do řeči, rychlá chůze, zvyšování hlasu, okusování nehtů. Dále přejídání se, nebo ztráta chuti k jídlu, zvýšená konzumace alkoholu a cigaret, zanedbávání osobního vzhledu, změna sexuální aktivity, omezení komunikace, hostilita.¹²

Kognitivní složka

Ztráta koncentrace, poruchy soustředění a paměti (častější zapomínání), časté zamýšlení se během dne, nerozhodnost a chybné rozhodování, váhavost.

V rámci stručného shrnutí dané podkapitoly lze uvést, že stres je určitou odpovědí lidského organismu, jejímž hlavním cílem je vlastní záchrana. Se stresem se setkáváme mimo jiné v rámci mezilidských a pracovních vztahů. Proces, kterým lidské tělo reaguje na nepříznivé životní situace, se však v dnešní uspěchané době často vyskytuje a probíhá i v případě řady situací, kterým se lze vyhnout, neboť znepríjemňují náš život, a také poškozují zdravotní stav či zhoršují pracovní výkonnost.

2 Problematika stresu na pracovišti

2.1 Svět práce

Stálé změny ve světě práce, kladou na pracovníky čím dále větší nároky. Ve sféře rekrutingu se zvyšují požadavky na úroveň vzdělanosti, zkušenosti a osobnostních charakteristik uchazečů o místo. Nedílnou součástí kvalitního portfolia pracovních dovedností potenciálního zaměstnance je časová flexibilita a schopnost přizpůsobit se často měnícím pracovním podmínkám. Nicméně se úroveň stresového napětí po úspěšném absolvování výběrového řízení u pracovníků nesnižuje. Stále roste tendence zaměstnavatelů uzavírat pracovní smlouvy na dobu určitou, čímž se zvyšuje pocit nejistoty zaměstnanců a zároveň potřeba se v práci ukázat v lepším světle, prokázat své schopnosti a dovednosti, přesvědčit vedení o své odbornosti a kvalitě.

12 KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*. Praha : Portál , 2001; s.181

A takto pracovník vstupuje do souboje s těžkou pracovní realitou náročnou na psychiku a zdraví.

Aktuální změny ve způsobu práce:

- stoupaní počtu pracovníků na částečný úvazek,
- smluvní zabezpečování práce dodavatelským způsobem,
- využívání vnějších zdrojů (outsourcing),
- zvýšená potřeba specialistů a odborníků, především duševních pracovníků,
- distanční práce (z domova),
- nárůst krátkodobých zaměstnání,
- samostatné podnikání.

2.1.1 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí má vliv na zdraví a psychologický dopad na psychiku zaměstnance a jeho pracovní výkon. Jedná se nejen o materiální podmínky, např. řešení pracovních interiérů a exteriérů, stav technického rozvoje, přístupové komunikace, osvětlení, barevnou úpravu prostoru, hluk, mikroklimatické podmínky (teplota, vlhkost, čistota prostorů), ale také sociální pracovní podmínky, např. motivace, uspokojení z práce, typ pracovní skupiny, vztahy v ní, psychosociální klima a typ řízení.¹³ Celé chování organizace se nazývá podniková kultura.

Termínem podniková (též organizační, případně korporáční) kultura se dle kolektivu autorů rozumí *„všudypřítomný extenzivně působící komplex různorodých a mnohotvárných vnitrofiremních faktorů a podmínek, které podstatným způsobem ovlivňují efektivnost provozu i rozvoje firmy.“*¹⁴

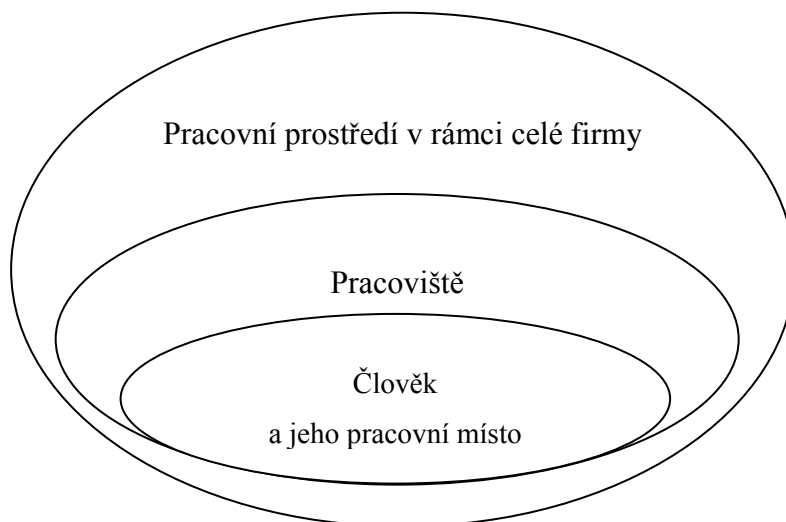
Pracovní prostředí je podkladem pro činnost člověka v pracovním systému. V širším pojetí lze pracovní prostředí rozdělit na několik složek:

13 <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0901/psychologicke-pusobeni-faktoru-pracovniho-prostredi> 04.05.2014

14 BLÁHA, Jiří, Aleš MATEJČEK a Zdeňka KOŇÁKOVÁ. *Personalistika pro malé a střední firmy*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 8025103749, str.66

- Formální stránka – vybavení pracoviště, uspořádání, barevné řešení, využití květin, vymezení pracovního prostoru, osvětlení, hluk, mikroklimatické podmínky, apod.
- Činnostní stránka – charakter činností, odměňování, motivace, rozvoj avzdělávání, apod.
- Vztahová stránka – vztahy se spolupracovníky, podřízenými, nadřízenými, formální, neformální, apod.
- Bezpečnostní stránka – bezpečnost pracovníků a majetku dané organizace.
- Na pracovní prostředí lze také nahlížet i v určité posloupnosti od obecnějšího ke specifickému. Tento pohled má následující podobu:

Obrázek č. 3: Pracovní prostředí



Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/personalni-psychologie.aspx>

2.1.2 Požadavky na pracovní prostředí

Pracovní prostředí tvoří všechny fyzikální, chemické, biologické, sociální, kulturní a jiné činitele, které působí na zaměstnance (jejich zdraví, spokojenost, motivaci, schopnosti, výsledky a chování) v pracovním procesu při vykonávání sjednané práce a dosahování požadovaného výkonu.

Vytváření příjemného, bezpečného a zdraví neohrožujícího pracovního prostředí souvisí s takovými problémy jako:

- prostorové řešení pracoviště,
- barevná úprava pracoviště,
- mikroklimatické podmínky na pracovišti,
- osvětlení pracoviště,
- hluk na pracovišti.

Základní požadavky na pracovní prostředí a pracoviště stanoví zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů. Bližší požadavky na pracoviště a pracovní prostředí stanoví prováděcí právní předpisy, například:

- nařízení vlády č. 101/2005 Sb., o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 272/2011 Sb., o ochraně zdraví před nepříznivými účinky hluku a vibrací, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, ve znění pozdějších předpisů, apod.

Zaměstnavatel je povinen zajistit, aby pracoviště byla prostorově a konstrukčně uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví při práci odpovídaly bezpečnostním a hygienickým požadavkům na pracovní prostředí a pracoviště.

2.1.3 Pracovní činnost

Cílem pracovní činnosti jedince je uspokojování potřeb člověka (materiálních a duchovních).

Na otázku, co vede lidi k tomu, aby začali pracovat, lze najít několik odpovědi. Jeden z důvodů je, že si pomocí práce člověk vydělá peníze, aby uspokojil základní potřeby. Práce zároveň přináší pocit úspěchu, prestiže a uznání. Je také nástrojem pro využití a rozvoj svých schopností a dovedností.

Giddens (1989) vymezuje šest charakteristik placené práce, které hrají velkou roli v životě člověka:

- Peníze.

Plat je zdrojem pro uspokojování potřeb.

- Úroveň činnosti.

Zaměstnání je základem pro získávání a zdokonalování dovedností a schopností člověka.

- Rozmanitost žití.

Zaměstnání je kontrastem s domácím prostředím.

- Struktura času.

Smysluplné uspořádání denních aktivit.

- Sociální kontakt.

Pracovní prostředí často přináší přátelství a příležitosti se zúčastnit dalších aktivit.

- Osobní identita¹⁵

Autorka Jahodová (1979) vymezuje pět základních potřeb, které jsou uspokojovány v zaměstnání:

- *Práce vytváří reálnou strukturu času (dne, týdne, měsíce a roku)*
- *Práce přináší možnost pravidelného sdílení zkušeností mimo rodinu*
- *Práce vymezuje osobní status a osobní identitu*
- *Práce umožňuje jedinci podílet se na cílech a účelech, které ho přesahují*
- *Vynucuje si řadu aktivit, k nimž člověk bez zaměstnání není motivován.*¹⁶

2.1.4 Pracovní výkon

Každá organizace potřebuje dostatek schopných a motivovaných jedinců. Schopnosti a motivace zaměstnanců určují celkový výkon organizace.¹⁷

Vztah mezi schopnostmi (S), motivací (M), výkonem (V) a pracovními podmínkami (P) lze vyjádřit pomocí následující rovnice:

$$V=f(S \times M \times P) \quad (1)$$

Schopnosti zaměstnanců (S) těsně souvisejí s výkonností pracovníků a vyjadřují „způsobilost zaměstnanců vykonávat sjednanou práci a dosáhnout požadovaného

15 MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. *Psychologie v hospodářské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141, str. 75.

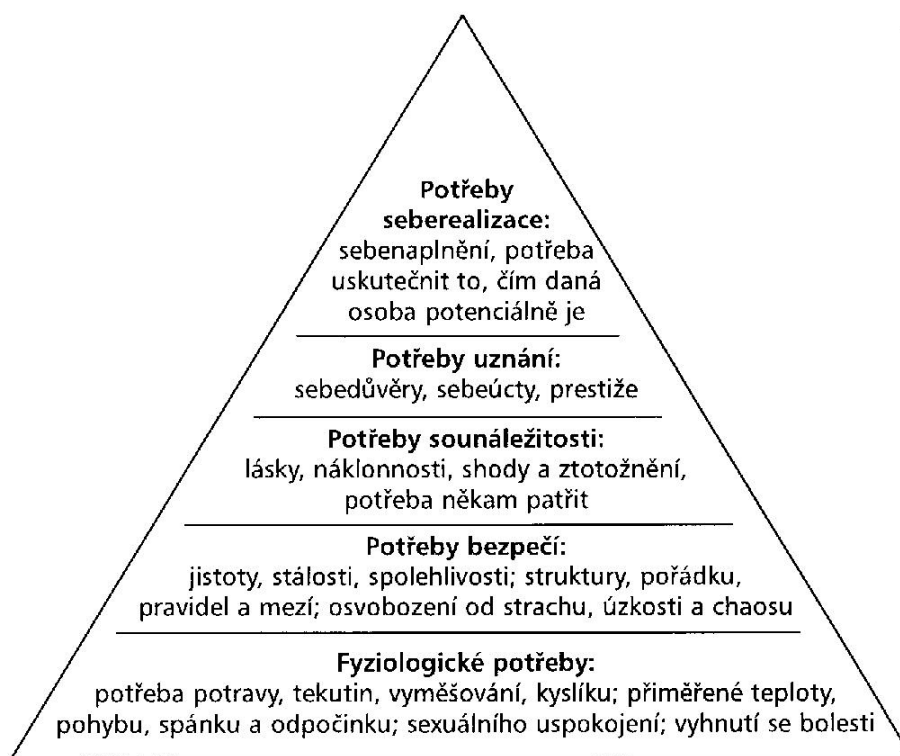
16 MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. *Psychologie v hospodářské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141, str. 75

17 ŠIKÝR, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978802474151, str. 32

výsledku práce a chování (výkonu)“. Schopnosti pracovníků lze členit na schopnosti odborné (schopnost realizovat sjednanou práci s využitím vlastních dovedností a znalostí) a také schopnosti chování, tedy schopnost chovat se určitým způsobem v rámci vykonávání sjednané práce s přispěním vlastní osobnosti (Armstrong, 2007, str. 152 -153).

Motivace (M) zaměstnanců vyjadřuje „ochotu pracovníků vykonávat sjednanou práci a dosahovat požadovaného výsledku práce a chování (výkonu)“. Aktivita a chování jedinců jsou determinované vnitřními motivy a vnějšími stimuly. Základním motivem aktivity pracovníků jsou potřeby. Pracovní činnost je prostředkem k uspokojování potřeb člověka.¹⁸

Obrázek č. 4: Hierarchie potřeb dle Maslowa



Zdroj: HOLEČEK, Václav; MIŇHOVÁ, Jana; PRUNNER, Pavel. *Psychologie pro právníky*: 2. rozšířené vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007. s. 130.

Pracovní podmínky (P) zahrnují všechny organizační, časové, prostorové, bezpečnostní, technické, ekonomické, právní, sociální a jiné činitele, které mají vliv na schopnosti,

¹⁸ ŠIKÝR, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978802474151, str.33.

motivaci a výkon zaměstnanců v pracovním procesu při vykonávání sjednané práce a dosahování požadovaného výkonu (Dvořáková a kol., 2004, str. 86).

Pracovním výkonem (V) se rozumí „výsledek práce a chování vyjádřený množstvím práce, kvalitou práce, včasností práce, přístupem k práci, přítomností v práci“. ¹⁹

Výkonnost pracovníka je souborem vlastností a dispozic podmiňujících úroveň plnění pracovních úkolů. Každý člověk se liší svou výkonností. Dle autorů Mayerové a Růžičky (2008) lze prvky, které ovlivňují výkonnost pracovníků, rozdělit na několik složek:

Technické, ekonomické a organizační podmínky (úroveň technického vybavení pracoviště, strojů, výrobních zařízení, celková úprava pracoviště, pracovní nábytek, technologické postupy, úroveň hygieny a bezpečnost práce, organizace, práce, pracovní doba, způsob odměňování a ohodnocení zaměstnanců, jiné výhody).

- Společenské podmínky (způsob práce a zaměření sociální politiky organizace, způsob vedení vedoucími úseků, pozice nebo postavení jednotlivého pracovníka v organizaci – prestiž, vztahy na pracovišti, komunikace mezi kolegy, osobní a rodinné záležitosti, zaměření pracovních skupin a úroveň aspirací zaměstnanců).
- Osobní determinanty (tělesné a duševní předpoklady pracovníka, úroveň odborné připravenosti a kvalifikace, motivace, pracovní a zájmové zaměření, odolnost vůči zátěži, zdravotní stav pracovníka).
- Situační podmínky (politické a hospodářské události, změny v podniku – organizační změny, inovace výroby atd., mimořádné události v soukromém životě). ²⁰

2.1.5 Pracovní skupina

Pracovní skupinu lze zařadit mezi malé formální sociální skupiny. Je to skupina, ve které se členové navzájem znají a ve které dochází k přímým interakcím. Pracovní

¹⁹ ŠIKÝR, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978802474151, str.112.

²⁰ JERMÁŘ, Milan, Dana EGEROVÁ, Věra DVOŘÁKOVÁ a Jana DVOŘÁKOVÁ. *Psychologie v organizační a ekonomické praxi*.

Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 9788026101475, str. 27

skupina či kolektiv je ustavena institucionální cestou za účelem dosažení určitých cílů nebo plnění pracovních úkolů, proto jí zařazujeme do formálních skupin. Pravidla a normy chování jsou ve formální skupině jasně definované, stejně tak i struktura pracovních pozic a rolí. V pracovní skupině převažují formální osobní vztahy, ale zároveň se zde utvářejí i neformální vztahy. Do základních znaků pracovní skupiny lze zařadit (podle Bedrnová, Nový, 2007):

- společný cíl, který odděluje skupinu od okolí
- společná činnost, prostřednictvím které skupina směřuje k dosažení cílů
- vnitřní struktura pozic a rolí
- vzájemné kontakty mezi zaměstnanci
- relativně trvalé sociální vztahy
- společné pracoviště
- vědomí příslušnosti ke skupině.

Pracovní skupiny mimo jiné ovlivňuje věk, pohlaví a kvalifikace zaměstnanců, a také charakter práce, pracovní podmínky, organizace práce atd.²¹

Charakteristiky efektivní pracovní skupiny (podle Dědina, Cejthamr, 2005):

- *důvěra ve sdílené cíle*
- *smysl pro odevzdání se skupinou*
- *přijetí hodnot a norem skupiny*
- *pocit vzájemné důvěry a závislosti*
- *plná participace všech členů a rozhodování za pomoci konsenzu*
- *volný tok informací a komunikace*
- *otevřené vyjadřování svých pocitů a nesouhlasu*
- *řešení konfliktů samotnými členy*
- *nízká úroveň změny zaměstnanců, absencí, nehod, chyb a nemocí*²²

21 JERMÁŘ, Milan, Dana EGEROVÁ, Věra DVOŘÁKOVÁ a Jana DVOŘÁKOVÁ. *Psychologie v organizační a ekonomické praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 9788026101475, str. 92

22 JERMÁŘ, Milan, Dana EGEROVÁ, Věra DVOŘÁKOVÁ a Jana DVOŘÁKOVÁ. *Psychologie v organizační a ekonomické praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 9788026101475, str. 93

2.1.6 Komunikace

Komunikačního procesu v pracovním prostředí se zúčastní jak vedoucí pracovníci, tak i zaměstnanci. Aby komunikace probíhala efektivně, musí se dodržovat určité komunikační zásady. Mullis (1999) jako příklad uvádí několik pravidel pro vytváření a dodržování dobrých pracovních vztahů. Mezi pravidla pro vedoucí autor řadí: „*plánování a přidělování práce účelně, informování podřízených o rozhodnutích, která se jich týkají, respektování soukromí zaměstnanců, budování důvěry u zaměstnanců, konzultování s podřízenými záležitosti, které se jich týkají, radění a povzbuzování zaměstnance, hájení zájmů zaměstnanců, ohleduplnost k osobním problémům zaměstnanců*”. Do pravidel pro podřízené dle Mullis (1999) spadají: „*projevy vlastních názorů a obhajování nápadů, respektování soukromí druhých, ochota při přijímání kritiky, pokynů a instrukcí*“. Autor doporučuje podřízeným říkat stížnosti nadřízenému dříve, než svým spolupracovníkům a také neváhat a ptát se v případě, že příkazy a úkoly, zadávané vedoucím nejsou jasné.²³

2.2 Pracovní činnost a stres

V moderní době by měl být člověk schopný ovládat své pocity a chovat se v souladu se společenskými normami a pravidly. Jakékoli vyjádření negativních emocí může být pojato společností jako projev agresivity. Každodenní starosti, časový tlak, nedostatek porozumění v rodině či napjaté pracovní vztahy mohou vést k hromadění negativních a neodezdnělých emocí.

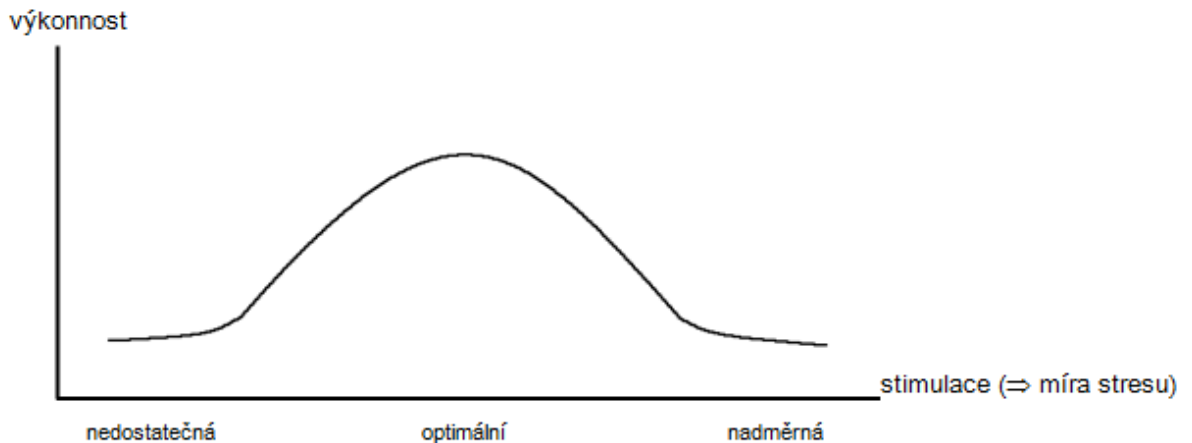
Vykonávání pracovní činnosti je těsně spjata s úrovní koncentrační schopnosti člověka. Zaměstnavatele kladou vysoké nároky na koncepční a tvořivé myšlení zaměstnanců. Pracovník musí být schopen rozhodovat ve složité a nepřehledné situaci či časové tísní. Pracovní činnost je často spojená s vykonáváním úkolů monotónních až stereotypních, či naopak se setkáváme s příliš častým a nepravidelným střídáním různých druhů činností. (Pauknerová, 2007).

Vykonávání pracovní činnosti vyžaduje vzájemnou interakci mezi pracovníky. Mezi faktory působící na zaměstnance po stránce sociálně psychologické patří faktory

23 BLÁHA, Jiří, Aleš MATEJČEK a Zdeňka KOŇÁKOVÁ. *Personalistika pro malé a střední firmy*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 8025103749, str. 217

vyvolané jednáním s lidmi, a to různé konflikty a hádky, neustálé vyrušování druhými, ztráta některého člena rodiny, tzv. ponorková nemoc vyvolána dlouhodobým trávením času se stejným člověkem v jedné místnosti.

Obrázek č. 5: Optimální míra stresové zátěže a její vliv na pracovní výkon



Zdroj: PAUKNEROVÁ, D.: *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2006, str. 172

Vlivem dlouhodobě působícího psychického zatížení v rámci pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost zaměstnanců, především se objevují poruchy paměti, vnímání, zhoršuje se schopnost koncentrace pozornosti, zpomaluje se motorická činnost, procesy myšlení a rozhodování.²⁴

Slabší či krátkodobý stres může mít i pozitivní efekt, ale pouze u odolnějších jedinců. Přiměřená míra stresu u aktivních pracovníků vyvolává zvýšení pracovního výkonu a uspokojení z práce. V případě, že pracovní zátěž trvá delší dobu a je silnější, dochází pak k oslabení psychické odolnosti vůči stresu, snižuje se pracovní výkon zaměstnance. Často stres způsobuje zhoršení psychické a fyzické kondice.²⁵

T. McKeown (1988) se zabýval populačními změnami, k nimž došlo v průběhu 20. a 21. století. Autor člení dějiny lidstva do tří vývojových etap:

24 MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. *Psychologie v hospodářské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141, str 55.

25 MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. *Psychologie v hospodářské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141, str 55.

1. Lovci a sběrači – hlavní příčinou úmrtnosti lidí během této etapy byly války, úrazy, k nimž docházelo při lovu či smrt vyhladověním v důsledku častých hladomorů.
2. Zemědělci – novou příčinou úmrtnosti se stávají různé infekce a epidemie nemocí. Nemoci začaly vznikat v důsledku špatných hygienických podmínek a částečně se také šířily nákazou od zvířat.
3. Fáze zprůměrnění – hlavní příčinou nemocí se v této etapě, která přetrvává až do současnosti, stávají nemoci z adaptace organismu. V dnešní době každý jedinec je značně přetěžován spoustou informací a spočívá na něm rostoucí odpovědnost za svou práci. Vyrůstá význam individuálních správných či nesprávných rozhodnutí člověka.

2.2.1 Zdroje pracovního stresu

Každý jedinec reaguje na zátěž jinak. Reakce člověka na stresovou situaci je ovlivněna citlivostí jeho nervové soustavy. Osobnostní vlastnosti jako například tendence k riziku, ctižádost, odpovědnost a jiné mají vliv na míru zvládnání stresu. Schopnost překonání překážek však souvisí i s výchovou a osobními zkušenostmi, které daný člověk má.

V pracovním prostředí se často setkáváme s řadou stresových situací, které vznikají na základě nedostatku jednoznačných příkazů či přetížením informacemi.²⁶

V pracovním prostředí se jedinec setkává s velkým počtem zátěžových situací, které nepříznivě ovlivňují nejenom pracovní výkon zaměstnance, ale i jeho zdravotní a psychický stav. Mezi nejčastější typy psychických zátěžových situací v pracovním prostředí lze zařadit:

1. Nepřiměřené úkoly a požadavky, kladené na pracovníka.
2. Problémové situace různého druhu.
3. Překážky omezující prostor pro rozhodování člověka.
4. Intraindividuální konflikty.
5. Interindividuální konflikty.²⁷

²⁶ PAUKNEROVÁ, Daniela a kolektiv. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 8024717069, str. 145

Pracovním stresem bývají ohroženi především vedoucí pracovníci, kde velký význam hraje nadměrná odpovědnost a časově náročné termíny, ale také profese, která těsně souvisí s prací s lidmi. Autorka Pauknerová (2007) vymezuje několik faktorů, které uvádí zaměstnance do nepohodlí:

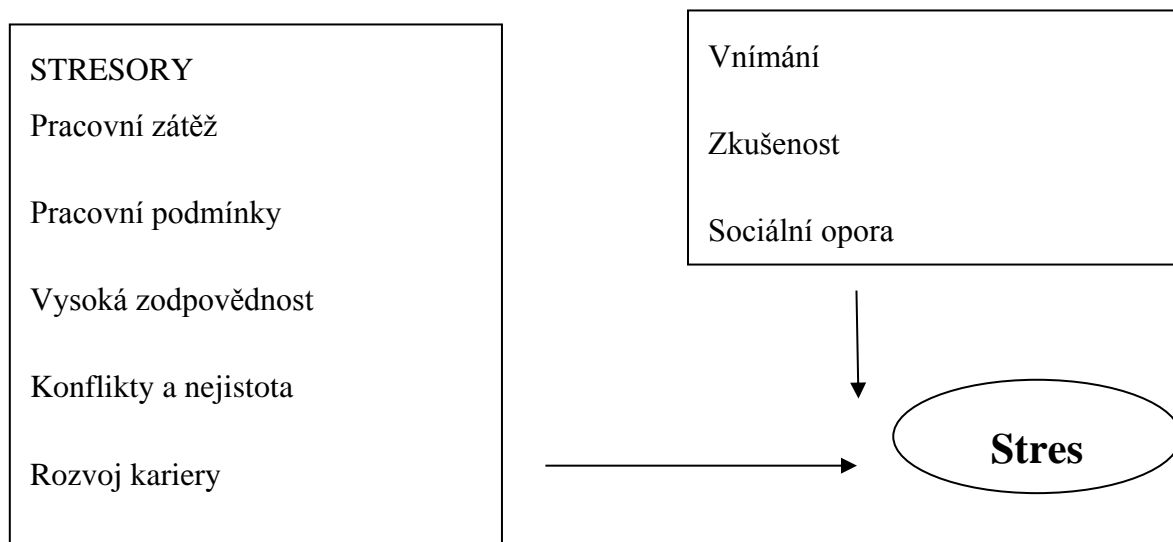
- *příliš rychlý pracovní postup,*
- *zklamání z nepovýšení,*
- *změna pracovního prostředí – přemístění, změna kolegů,*
- *změna charakteru práce,*
- *změna řízení,*
- *nevyjasněné vztahy mezi nadřízenými a podřízenými,*
- *málo prostoru pro samostatnou práci,*
- *pracovní doba – dlouhá či nepravidelná*
- *monotónní práce*
- *riziková práce – nebezpečná práce,*
- *šikana na pracovišti*

Zároveň autorka upozorňuje na důležitost faktorů soukromého života při hodnocení úrovně stresového napětí na pracovišti. Do těchto faktorů zařazujeme:

- *nemoc v rodině,*
- *smrt v rodině,*
- *problémy v rodině či manželství,*
- *stěhování,*
- *snížení vlastní výkonnosti – v souvislosti s nemocí či stářím,*
- *válečné konflikty,*
- *přírodní katastrofy*

Uvádíme další klasifikaci zdrojů pracovního stresu dle autorky Marie Mayerové, která mezi důležité faktory, působící na duševní pohodlí zaměstnanců v práci zařazuje: pracovní zátěž, pracovní podmínky, vysokou zodpovědnost, konflikty a nejistotu, rozvoj kariéry, interpersonální vztahy v práci a konflikt mezi prací a ostatními rolemi.

Obrázek č. 6: Zdroje pracovního stresu



Zdroj: MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. Psychologie v hospodářské praxi.
Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141, str. 62

Na základě prostudovaných zdrojů se pokusíme rozdělit stresory, působící na pracovníky v zaměstnání do několika rovin, konkrétně do roviny „zaměstnavatel“, „zaměstnanec“ a „jiné“.

Tabulka č. 1: Klasifikace stresorů působících na pracovníky

<i>Rovina</i>	<i>Kategorie</i>	<i>Zdroj vzniku nebezpečí</i>
Zaměstnavatel	Managament	<p>Styl řízení</p> <p>Osobnostní charakteristiky nadřízeného</p> <p>Nedostatečné definování cílů organizace</p> <p>Nedostatečná účast pracovníka v procesu rozhodování</p> <p>Nízká úroveň podpory při řešení problémů</p> <p>Nejednoznačnost definování pracovní role</p> <p>Tlak ze strany vedení</p> <p>Změny ve struktuře společnosti</p>
	Komunikace	<p>Nedostatečná či stále negativní zpětná vazba</p> <p>Nejasné definování úkolů</p> <p>Stereotypní úkoly</p> <p>Nedostatek informačních zdrojů</p> <p>Nadměrná supervize</p>
	Pracovní podmínky	<p>Prostorové řešení pracoviště</p> <p>Barevná úprava pracoviště</p> <p>Mikroklimatické podmínky na pracovišti</p> <p>Osvětlení pracoviště</p> <p>Hluk na pracovišti</p> <p>Nedostatečné technické vybavení pracoviště</p>

<i>Rovina</i>	<i>Kategorie</i>	<i>Zdroj vzniku nebezpečí</i>
Zaměstnanec	Osobnostní charakteristiky	<p>Aktivačně – motivační vlastnosti</p> <p>Vztahově – postojové vlastnosti</p> <p>Seberegulační vlastnosti</p> <p>Temperament</p> <p>Schopnosti</p> <p>Individuální vlastnosti psychických procesů a stavů</p>
	Role	<p>Konflikt rolí (práce versus domov)</p> <p>Nejasnost postavení</p> <p>Zodpovědnost za podřízené</p> <p>Příliš velká zodpovědnost a přebírání zodpovědnosti za jiné</p>
	Sociální rovina	<p>Vztah: Podřízený – Nadřízený</p> <p>Vztah: Nadřízený – Nadřízený</p> <p>Nedostatečná sociální podpora</p> <p>Sociální nebo fyzická izolace</p> <p>Předsudky a diskriminace (postavení ženy, národnost, náboženství atd.)</p> <p>Šikana</p> <p>Nedostatek důvěry</p>
Jiné		<p>Nejistota zaměstnání</p> <p>Absence příležitosti k profesnímu růstu</p> <p>Konkurence</p> <p>Rozvoj technologie a neustálá potřeba zdokonalování se</p> <p>Časový tlak</p> <p>Prestiž – postavení ve společnosti</p> <p>Úroveň vzdělanosti</p> <p>Frustrace z vykonané pracovní činnosti</p>

2.2.2 Příznaky stresu na pracovišti a jejich dopad na ekonomiku podniku

Mezi příznaky existence stresu na pracovišti řadíme:

- Zvýšenou nemocnost zaměstnanců
- Zvýšenou fluktuaci
- Zvýšený prezentismus
- Jiné projevy

Zvýšená fluktuace

Fluktuací se v pracovním kontextu rozumí častá změna zaměstnání.²⁸ Míra fluktuace vyjadřuje poměr rozvázaných pracovních smluv ku průměrnému počtu pracovníku za určité období, např. jeden rok, v procentech.²⁹ Každá firma si hranici fluktuace, která pro ni bude nežádoucí, stanovuje sama. Mezi negativní dopady fluktuace lze zařadit zvýšené náklady spojené s odchody pracovníků a případným přijímáním nových, demotivace zaměstnanců, nestabilní kolektiv, snížená produktivita a další. Na druhou stranu při plánované fluktuaci získáme pozitivní přínos pro firmu v podobě přílivu „čerstvých“ lidí, zkušeností, pohledů, názorů a vytvoření vnitřní konkurence.

Zvýšený prezentismus

Skutečnost, že pracovník je přítomen na pracovním místě ještě neznámá, že je produktivní. Pojmem „prezentismus“ se označuje přítomnost nemocného pracovníka s nízkou výkonností na pracovišti. Nebude-li manager prezentismu předcházet, snažit se o jeho minimalizaci a řízení, může u zaměstnanců přerůst v deprese, zvýšenou konzumaci léků, častější pracovní neschopnost či vyšší náklady na zdravotní péči.³⁰

28 <http://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/fluktuace>

29 http://www.openn.cz/clanek-detail/o_hr/napsali_jsme/fluktuace_zamestnancu/cz

30 <http://www.managementnews.cz/manazer/rizeni-firmy-a-organizace-id-147972/problem-jmenem-prezentismus-id-209979>

Další projevy

Zvýšená úrazovost, výskyt chyb, snížení inovací, vysoká úroveň absence v práci, stížnosti zákazníků, politika „přesčasů“, zaměstnanci si neberou dovolenou.³¹ Dále mezi následky působení stresu na pracovišti řadíme snížení produkce a kvality, nedodržení lhůt (penále), neschopnost konkurovat a celkové zhoršení pověsti společnosti.³²

Následkem problémů v soukromém životě zaměstnanců mohou být:

- náladovosti, netrpělivosti,
- emočním výbuchům (sklonu jednat dříve než myslet),
- nesoustředěnosti a nedostatku pozornosti při vykonávání úkolů,
- klesající produktivitě, zvýšenému množství pracovních nehod a úrazů, vzrůstající absencí, pozdním příchoďům atd.³³

2.2.3 Boj proti pracovnímu stresu v rámci Evropské Unii

Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (European Agency for Safety and Health at Work) publikovala informační zprávu o stavu výzkumu stresu na pracovišti. Obsahem této zprávy je hodnocení podstaty stresu, příčin jeho vzniku, rozsahu a řízení. Zpráva je orientována na pracovní prostředí a znázorňuje jeho efekt jak na pracovníka, tak i celou organizaci. Kompletní informační zpráva Evropské agentury o výzkumu stresu při zaměstnání je dostupná v angličtině zdarma na stránkách: <https://osha.europa.eu/en/publications/reports/203>.

Pracovní stres ovlivňuje miliony pracovníků ve všech zaměstnaneckých sektorech. Dle údajů Evropské nadace o pracovních podmínkách v EU je konstatováno, že 28 % zaměstnanců uvádí, že trpí problémy spojenými se stresem na pracovišti, což představuje 41 miliónů pracovníků každoročně postižených pracovním stresem. Druhým nejčastějším problémem je bolest zad – 30 %. Stres ovlivňuje nejenom

31 <http://www.stress.org.uk/Signs-of-stress-in-the-workplace.aspx>

32 <http://www.enwhp.org/>

33 BLÁHA, Jiří, Aleš MATEJČEK a Zdeňka KOŇÁKOVÁ. *Personalistika pro malé a střední firmy*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 8025103749. (222)

zdravotní stav jednotlivých pracovníků, ale má ekonomický dopad na podnikání a sociální politiku v rámci celé EU.³⁴

³⁴ https://osha.europa.eu/cs?set_language=cs

Obrázek č. 7: Cena stresu



Dle aktuálních údajů Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví celkové náklady spojené se stresem na pracovišti činí až 240 bilionu eur ročně.

2.3 Možnosti prevence stresu na pracovišti

2.3.1 Ze strany zaměstnavatele

- Zajistit bezpečný průběh práce a minimalizovat fyzikální rizika.
- Poskytnout zaměstnancům dostatek času k splnění úkolů.
- Zajistit jasný popis práce.
- Pozitivní zpětná vazba, podpora dobrého výkonu zaměstnanců – odměna, zaměstnanec měsíce, pochvala verbální, před ostatními zaměstnanci.
- Přiznat existenci stresu na pracovišti a mít politiku stres managementu.
- Umožnit zaměstnancům podávat stížnosti a přikládat jim důležitost.
- Umožnit zaměstnancům řídit si vlastní práci.
- Umožnit zaměstnancům, aby se podíleli na rozhodnutích, která se jich týkají.
- Přizpůsobit pracovní zatížení schopnostem a možnostem jednotlivých zaměstnanců, navrhnout úkoly tak, aby byly podnětné.
- Jasně vymezit pracovní úkoly a povinnosti.
- Umožnit sociální interakci.
- Vyhnout se nejasnostem, pokud jde o jistotu v zaměstnání a profesionální růst.
- Možnost a podpora profesního a osobnostního růstu.
- Organizační kultura, která respektuje každého pracovníka.
- Konzultovat se zaměstnanci jejich rozvrh a pravidla vykonání pracovní činnosti.
- Dávat najevo důležitost každého ze zaměstnanců.
- Zajistit možnost sociální interakce mezi zaměstnanci.
- Likvidovat přesčasy prostřednictvím reorganizace pracovní činnosti, odpovědnosti pracovníků, případně přijmout dalšího pracovníka.
- Brát ohled na soukromý život, na který práce může mít velký dopad a naopak.
- Konzultace s odborníkem (psycholog, couch atd).

2.3.2 Ze strany zaměstnance

- Rovnováha mezi prací a soukromým životem.
- Odbornost.
- Široký kruh přátel, sociální podpora.
- Dodržování životosprávy.
- Pozitivní výhled do života.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 Výzkumné šetření

3.1 Cíle a úkoly výzkumu

Na základě zpracování praktické části byly formulované následující **výzkumné otázky**:

- *Jaké stresory se nejčastěji objevují u zaměstnanců výzkumného souboru?*
- *Jaký je vztah mezi délkou zaměstnání a způsobem vnímání změn probíhajících ve společnosti?*
- *Jaké vznikají problémy při analýze stresu na pracovišti ve vybrané společnosti metodou dotazníků?*

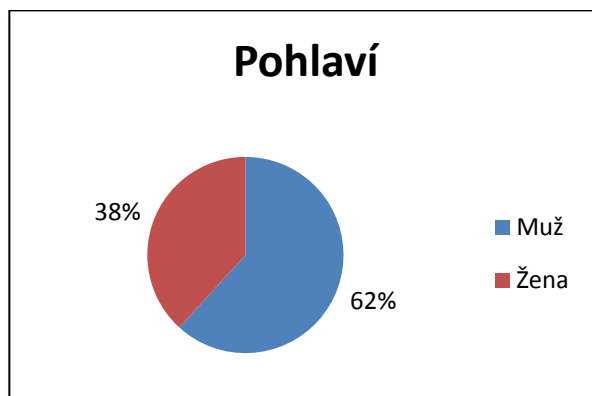
3.2 Charakteristika podniku

Šetření proběhlo ve středně velké výrobní společnosti s celkovým počtem zaměstnanců 120 lidí. Aktuálně firma prochází restrukturalizací, v rámci které probíhají změny spojené s managementem společnosti. Mezi důležité změny lze zařadit vyšší nároky na objem práce, obsahovou stránku pracovní náplně zaměstnanců a rostoucí potřebu komunikace v cizím jazyce. Firma působí na trhu již dvacet let.

3.3 Charakteristika respondentů

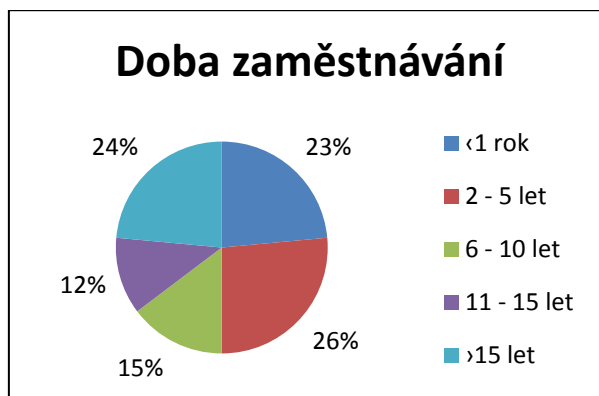
Šetření se zúčastnila skupina technicko-hospodářských pracovníků výrobní společnosti. Celkový počet respondentů je 34. Vzorek se skládá z mužů a žen, v poměru 21/13 (viz. Graf č. 1). Společnost je technicky zaměřena, z tohoto důvodu je ve výzkumném vzorku patrná převaha respondentů mužského pohlaví. Výzkumu se zúčastnili pracovníci ekonomického, obchodního, výrobního, technického, personálního a právního oddělení, ale také i management společnosti v zastoupení ředitelů.

Graf č. 1: Pohlaví



Zdroj: vlastní šetření, 2014

Graf č. 2: Doba zaměstnávání



Zdroj: vlastní šetření, 2014

Výzkumný vzorek se skládal z respondentů působících ve společnosti ode dne jejího založení, ale také ze zaměstnanců, kteří do firmy nastoupili nedávno. Při výběrovém řízení nových zaměstnanců byl kladen velký důraz na odbornou připravenost, zkušenost v oboru, ale také jazykovou vybavenost uchazečů o místo.

3.4 Metody výzkumu

Rozhovor

V rámci šetření proběhl nestandardizovaný rozhovor s několika zaměstnanci společnosti na téma Stres na pracovišti. Cílem rozhovoru bylo získat informace o tom, jaké stresory působí na zaměstnance společnosti. Respondenti vybrali několik oblastí, které považují za stresující. Získané údaje od respondentů byly následně zpracovány do dotazníku.

Dotazník

Použitý dotazník byl anonymní. Respondenti vyplňovali pouze kolonky „pohlaví“ a „pracovní období“. Dotazník se skládal ze 42 otázek, rozdělených do několika rovin:

1. Rovina „Management“

Tabulka č. 2: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny managementu

Styl řízení
Osobnostní charakteristiky nadřízeného
Nedostatečné definování cílů organizace
Nedostatečná účast pracovníka v procesu rozhodování
Nízká úroveň podpory při řešení problémů
Nejednoznačnost definování pracovní role
Tlak ze strany vedení
Změny ve struktuře společnosti

Otázky:

Mohu se podílet na rozhodování o firemních věcech.

Zadávané úkoly jsou mi srozumitelné a jasné.

Stále se nacházím pod časovým tlakem.

Mohu si dovolit vést otevřenou diskuzi s vedením a sdílet vlastní názor.

V práci mám možnost přebrat zodpovědnost.

Jsem dobře seznámen s posláním firmy a mého oddělení obzvlášť.

Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného.

Změny probíhající v rámci společnosti vidím v pozitivním světle.

Když jsem kritizován za nedostatky, postupuje můj vedoucí vždy korektně a snaží se mi pomoci.

Musím řešit i takové úkoly, k nimž nemám dostatek pravomocí.

Můj vedoucí se průběžně zajímá o postup při řešení úkolů a podporuje mě.

Moje práce je zatěžována zbytečnými povinnostmi a úkoly.

2. Rovina „Komunikace“

Tabulka č. 3: Zdroje stresu, které pocházejí z komunikační roviny

Nedostatečná či stále negativní zpětná vazba
Nejasné definování úkolů
Stereotypní úkoly
Nedostatek informačních zdrojů
Nadměrná supervize

Otázky:

Po splnění úkolů od vedoucího obdržím dostatečnou zpětnou vazbu.

Mrzí mi, když nejsem pochválen/a.

Úroveň své jazykové vybavenosti považuji za dostačující pro vykonávání své pracovní činnosti.

S kolegy se bavím otevřeně.

Nemám problém s tím, abych požádal/a kolegu o pomoc či radu.

Pokud se na pracovišti vyskytne konflikt, nemám problém s jeho řešením.

3. Rovina „Pracovní podmínky“

Tabulka č. 4: Zdroje stresu, které pocházejí z pracovních podmínek

Prostorové řešení pracoviště
Barevná úprava pracoviště
Mikroklimatické podmínky na pracovišti
Osvětlení pracoviště
Hluk na pracovišti.
Nedostatečné technické vybavení pracoviště

Otázky:

S pracovními podmínkami jsem spokojen/a (seřadit od 1 do 5, 1 - nejméně spokojen):

- Barevná úprava pracoviště
- Osvětlení na pracovním místě
- Hluk na pracovišti
- Teplota
- Prostorové řešení

4. Rovina „Osobnostní charakteristiky“

Tabulka č. 5: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny osobnostní

Aktivačně-motivační vlastnosti
Vztahově – postojové vlastnosti
Seberegulační vlastnosti
Temperament
Schopnosti
Individuální vlastnosti psychických procesů a stavů
Motivace

Otázky:

Vidím smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávám.

Trpím pocitem únavy a vyčerpání z neustále přibývajících úkolů.

Pracovní úkoly beru jako výzvu.

Největší motivací je pro mě (doplňt).

V práci vyhledávám příležitosti k učení se a zdokonalování se.

5. Rovina „Role“

Tabulka č. 6: Zdroje stresu

Konflikt rolí (práce versus domov)
Nejasnost postavení
Zodpovědnost za podřízené
Příliš velká zodpovědnost a přebírání zodpovědnosti za jiné

Otázky:

Umím oddělit práci a své soukromí.

Funkce, kterou ve firmě plním, je mi zcela jasná.

Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými.

Doma dokážu své myšlenky přepnout na jiné než pracovní.

Musím plnit úkoly, které nespádají do mé kompetence.

6. Rovina „Sociální“

Tabulka č. 7: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny sociální

Vztah: Podřízený – Nadřízený
Vztah: Nadřízený – Nadřízený
Nedostatečná sociální podpora
Sociální nebo fyzická izolace
Předsudky a diskriminace (postavení ženy, národnost, náboženství atd.)
Šikana
Nedostatek důvěry

Otázky:

Vztahy na pracovišti považuji za dobré.

V práci mám osobu, které věřím, a se kterou dokáži sdílet své pocity.

Svůj pracovní kolektiv považuji za sjednocený.

Jsem terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků.

Mé osobní pracovní tempo je v souladu s požadavky mé práce.

7. Rovina „Jiné“

Tabulka č. 8: Zdroje stresu

Nejistota zaměstnání
Absence příležitosti k profesnímu růstu
Konkurence
Rozvoj technologie a neustálá potřeba zdokonalování se
Časový tlak
Prestiž – postavení ve společnosti
Úroveň vzdělanosti
Pocit podcenění
Frustrace z vykonané pracovní činnosti

Otázky:

Má odborná připravenost odpovídá úkolům, které plním.

Souhlasím s tím, jak je můj pracovní výkon vedením ohodnocen.

Obávám se o své pracovní místo.

V rámci své firmy vidím možnost profesního růstu.

Uvažuji o změně pracovního místa.

Práce mi často zasahuje do soukromého časového rozvrhu.

Respondenti měli možnost výběru ze škály odpovědí: „Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne“. Jedna z otázek, konkrétně č. 21, byla otevřeného typu, resp. respondent musel svou odpověď doplnit slovy.

4 Výsledky výzkumu

4.1 Vyhodnocení rozhovoru

Rozhovor se zaměstnanci proběhl v přátelské a nenucené atmosféře. Celkem bylo dotazováno 5 zaměstnanců, z toho 2 ženy a 3 muži ve věkovém rozmezí 23 až 48 let. Délka pracovního poměru ve firmě je u dotazovaných v rozmezí od jednoho roku do dvaceti let. Doba trvání rozhovoru byla 20 až 30 minut. Rozhovor se skládal z několika fází: úvodní fáze, jádra rozhovoru a závěru.

- Účelem úvodní části rozhovoru bylo navázání vhodné nenucené atmosféry a přátelského kontaktu mezi dotazovaným a tazatelkou. Na začátek byl kolegům sdělen cíl rozhovoru a účel použití informací získaných během rozhovoru. Tazatelka podotkla, že veškeré informace zůstanou anonymní.
- Přesná formulace a pořadí otázek kladených v průběhu hlavní části rozhovoru nebyly předem stanoveny. Tazatelka měla k dispozici předpokládanou osnovu rozhovoru, kterou používala pro potřebu orientace a korigování rozhovoru.
- Na závěr rozhovoru tazatelka kolegům poděkovala a ještě jednou je ujistila o zachování anonymity získaných údajů.

Mezi faktory působící na zaměstnance a negativně ovlivňující jejich duševní pohodlí dotazovaní zařadili:

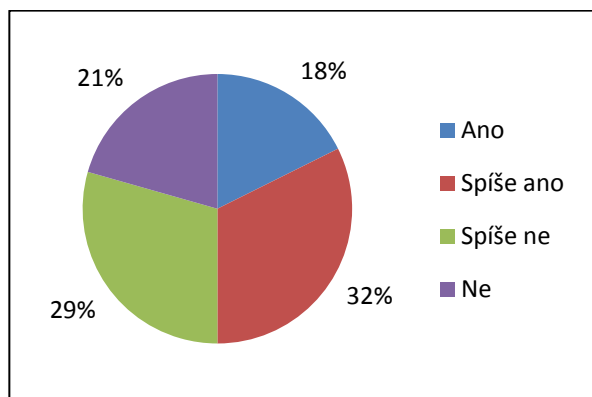
- vysokou míru časového tlaku,
- nutnost plnění „zbytečných“ úkolů, které „zdržují a překáží při vykonání skutečné práce“,
- plnění úkolů, které nespádají do jejich kompetence,
- zásah práce do soukromého rozvrhu,
- nedostatečnou (pozitivní) zpětnou vazbu od nadřízeného.

4.2 Vyhodnocení dotazníku

Po vyplnění dotazníku byla autorka několika respondenty upozorněna na formulaci otázek číslo 12 a 16. Zaměstnanci projevili ochotu při vyplňování dotazníku, ale u několika se objevily částečné obavy z účelů a následků vyplňování dotazníků.

Otázka číslo 3.

Graf č. 3: Mohu se podílet na rozhodování o firemních věcech

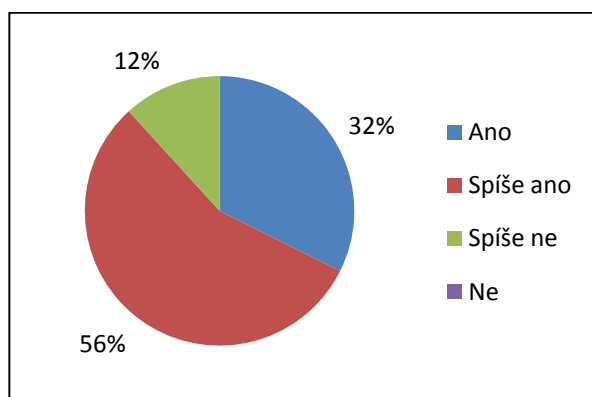


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Na otázku, zdali se dotazující může podílet na rozhodování o firemních věcech, 17 respondentů odpovědělo kladně, tzn. „ano mohu“, či „spíše mohu“. Jedná se přesně o polovinu zkoumaného vzorku. Je třeba zmínit, že výzkumný vzorek se skládal ze zaměstnanců firmy, vedoucích úseků a několika ředitelů, včetně generálního ředitele společnosti.

Otázka číslo 4.

Graf č. 4: Zadávané úkoly jsou mi srozumitelné a jasné

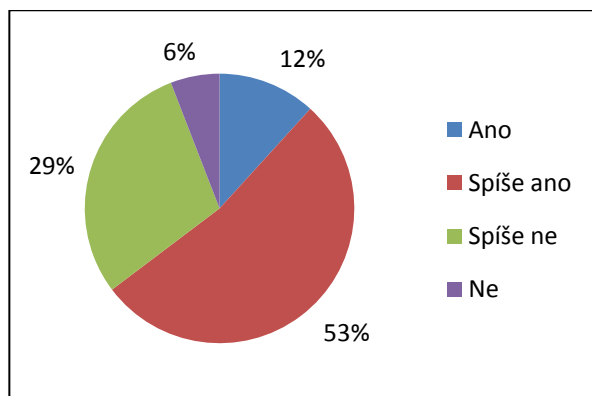


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Pozitivní odpověď na danou otázku převažuje. 30 respondentů souhlasilo s tím, že úkoly, zadávané nadřazenými jsou jim srozumitelné a jasné. Otázka se vztahuje k rovině „Managementu“.

Otázka číslo 5.

Graf č. 5: Stále se nacházím pod časovým tlakem

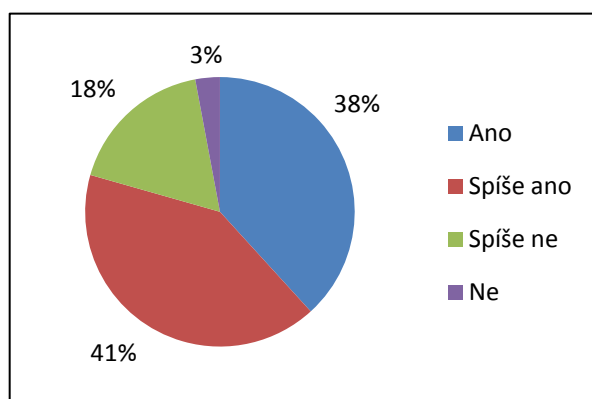


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Aktuální změny probíhající ve společnosti vyžadují od zaměstnanců zvýšenou schopnost time managementu. Je nutno také upozornit, že se spolupracující společnosti nachází v rozdílném časovém pásmu. Z tohoto důvodu jsou pracovníci nuceni plnit pokyny s ohledem na časový posun, konkrétně v dopoledních hodinách je výskyt úkolů a požadavků mnohem vyšší než v odpoledních.

Otázka číslo 6.

Graf č. 6: Mohu si dovolit vést otevřenou diskuzi s vedením a sdílet vlastní názor

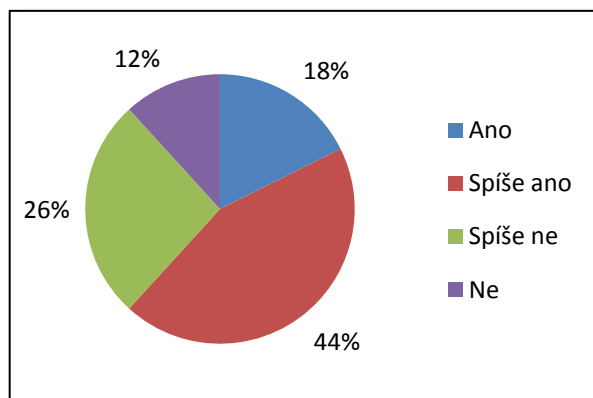


Zdroj: vlastní šetření, 2014.

Většina dotazovaných (27 respondentů) na danou otázku odpověděla kladně.

Otázka číslo 7.

Graf č. 7: Změny probíhající v rámci společnosti vidím v pozitivním světle

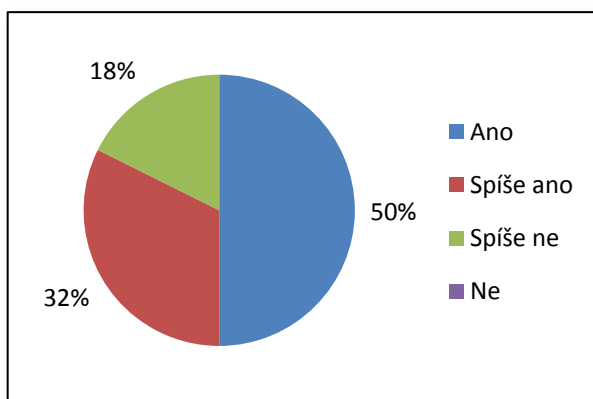


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Z pohledu tazatelky je otázka číslo 7 velice náročná na ohodnocení. Po vyplnění dotazníku se několik respondentů k otázce vyjádřilo zvláště ústně. Zajímavé je, že zaměstnanci, kteří jsou ve společnosti kratší dobu, vidí změny ve firmě spíše negativně. Jiné skupiny zaměstnanců, kteří zažili i „horší časy“, mají ke změně většinou kladný postoj.

Otázka číslo 8.

Graf č. 8: V práci mám možnost přebrat zodpovědnost

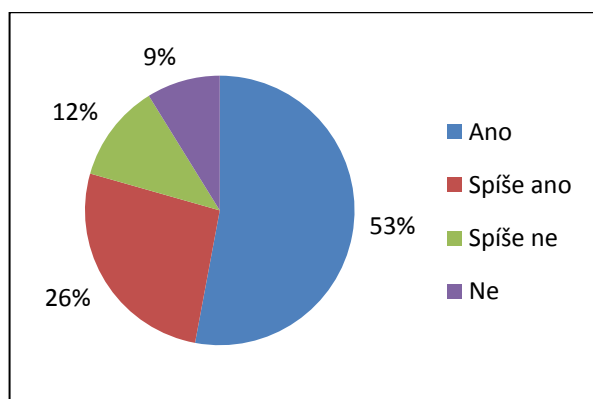


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Počet respondentů, kteří na danou otázku odpověděli kladně je 28. V rámci firmy funguje určitá struktura interních procesů schvalování, která se striktně dodržuje, avšak je potěšující, že se zaměstnanci tímto faktorem necítí omezovaní.

Otázka číslo 9.

Graf č. 9: Jsem dobře seznámen s posláním firmy a mého oddělení obzvláště

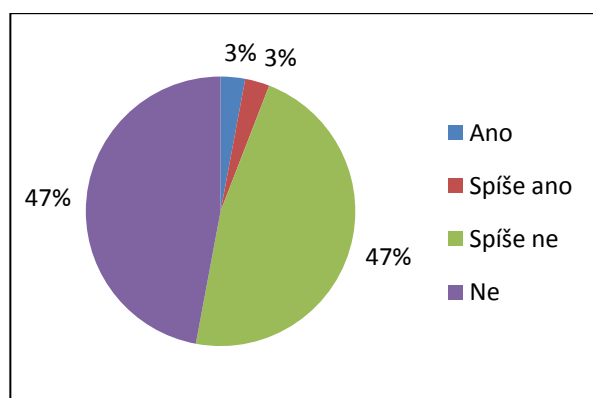


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Jak bylo již zmíněno, společnost, ve které se uskutečnilo výzkumné šetření, je technicky orientovaná. Její výrobní profil je úzce specializován na určitý druh výrobků. Kladné odpovědi na danou otázku svědčí o informovanosti pracovníku o poslání firmy, což těsně souvisí s motivací zaměstnanců.

Otázka číslo 10.

Graf č. 10: Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného

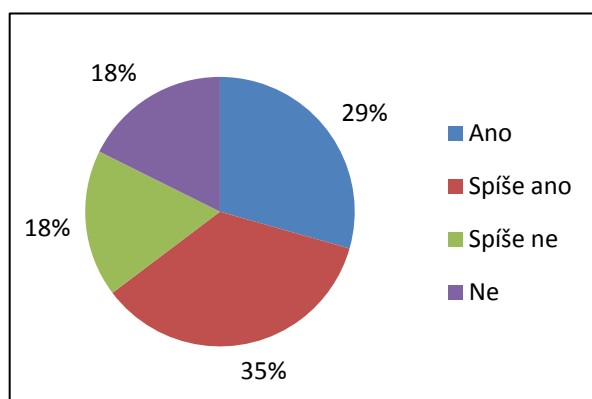


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Skoro celý výzkumný vzorek (s výjimkou dvou respondentů) se k otázce vyjádřil kladně, tedy nadměrná kontrola ze strany nadřízeného zaměstnance neznervózňuje. Otázkou ale zůstává, zdali kontrola průběhu plnění úkolů ze strany vedoucího je vůbec přítomna.

Otázka číslo 11.

Graf č. 11: Po splnění úkolů od vedoucího obdržím dostatečnou zpětnou vazbu

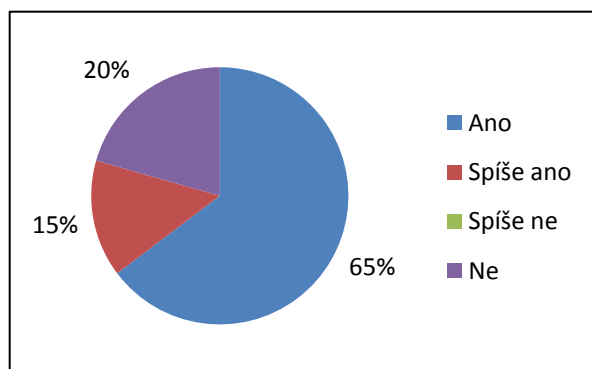


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Tato otázka navazuje na otázku č. 10, která zní, „Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného“. Jak vyplývá z otázky č. 11. zaměstnanci od svého nadřízeného obdrží dostačující zpětnou vazbu, tedy i u otázky č. 10 můžeme předpokládat, že vedoucí o průběh práce svých podřízených projevuje zájem.

Otázka číslo 12.

Graf č. 12: Nemám problém s tím, abych požádal/a kolegu o pomoc či radu

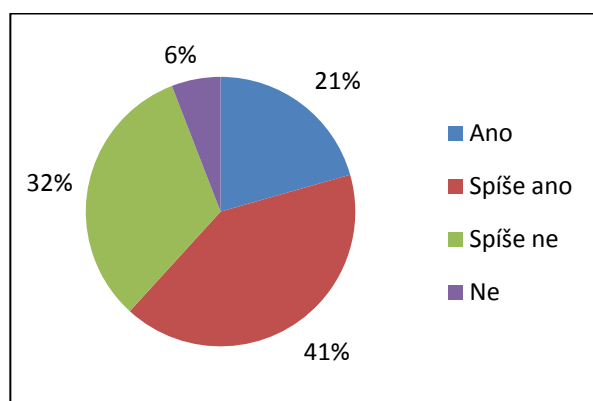


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Kladných odpovědí na danou otázku bylo celkem 27, což svědčí o kvalitě interních vztahů na pracovišti.

Otázka číslo 13.

Graf č. 13: Úroveň své jazykové vybavenosti považují za dostačující pro vykonání své pracovní činnosti

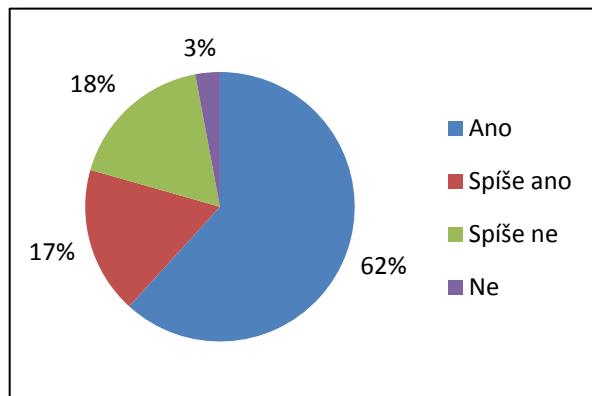


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Změny probíhající ve společnosti kladou obrovské nároky na pracovníky po stránce jejich komunikační vybavenosti. Vstup zahraničního investora do chodu firmy vyžaduje znalosti cizích jazyků na velmi dobré úrovni. Kladný výsledek odpovědí můžeme odůvodnit i tím, že se výzkumný vzorek skládal také z pracovníků, kteří denně nepřichází do kontaktu se zahraničními partnery, tedy nepocítují nedostatek jazykové vybavenosti.

Otázka číslo 14.

Graf č. 14: Vidím smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávám

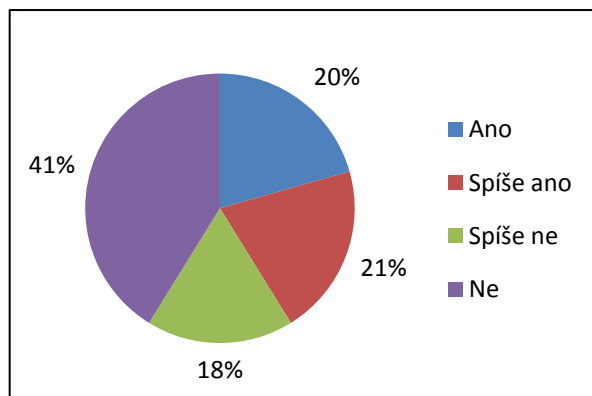


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Z výsledků je patrné, že většina pracovníků vidí smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávají. Je nutné podotknout, že volba odpovědí na danou otázku mohla být velice ovlivněná momentálním emočním rozpoložením respondenta.

Otázka číslo 15.

Graf č. 15: Mrzí mě, když nejsem chválen/a

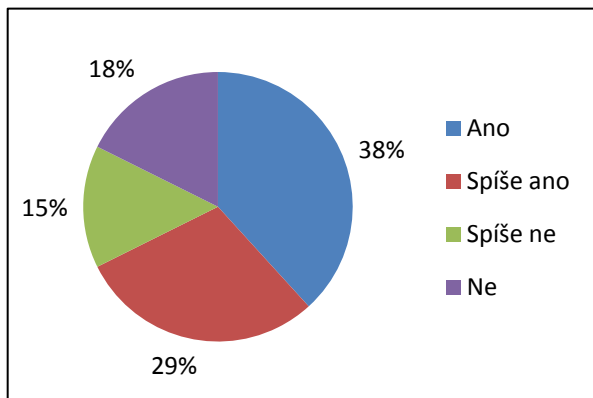


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka byla zaměřená na komunikaci mezi nadřízeným a podřízeným, konkrétně se zjišťovalo, zdali nadřízený poskytuje podřízenému pozitivní zpětnou vazbu. 14 respondentů se vyjádřilo k otázce kladně, tedy že je mrzí, pokud nejsou chváleni.

Otázka číslo 16.

Graf č. 16: Pokud se na pracovišti vyskytne konflikt, nemám problém s jeho řešením



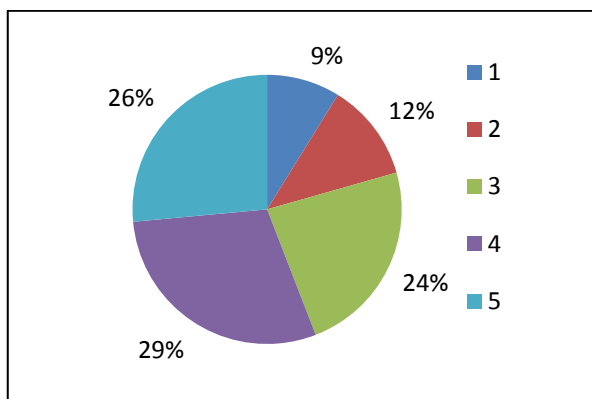
Zdroj: vlastní šetření, 2014

Účelem otázky bylo zjistit kvalitu vztahů na pracovišti a způsob, jakým se zaměstnanci s konflikty vyrovnávají. Z výsledků lze odvodit, že v případě výskytu konfliktu na pracovišti, nemá většina zaměstnanců problém s jeho řešením.

Otázka číslo 17.

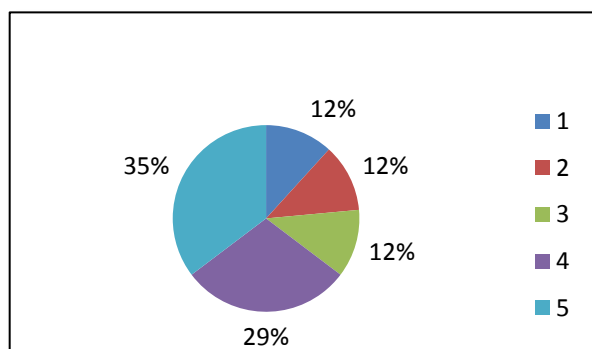
S pracovními podmínkami jsem spokojen/a (seřadit od 1 do 5, 1 - nejméně spokojen).

Graf č. 17: Barevná úprava pracoviště



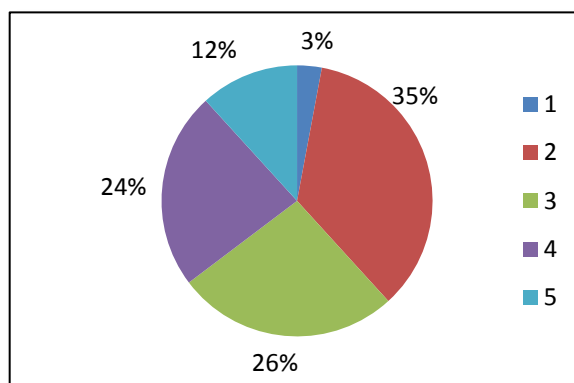
Zdroj: vlastní šetření, 2014

Graf č. 18: Osvětlení na pracovním místě



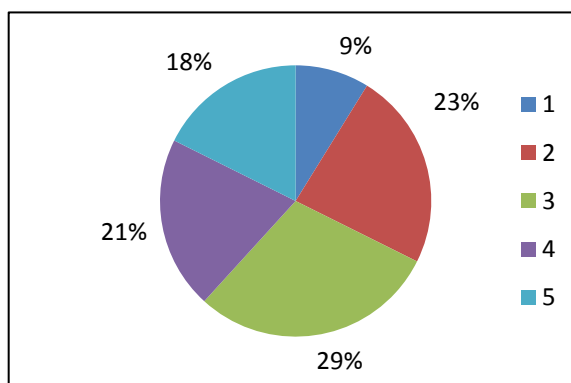
Zdroj: vlastní šetření, 2014

Graf č. 19: Hluk na pracovišti



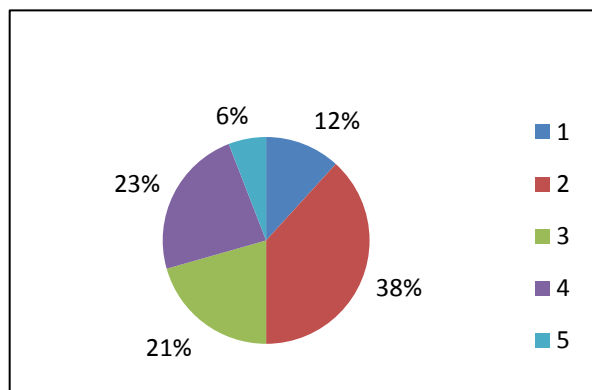
Zdroj: vlastní šetření, 2014

Graf č. 20: Teplota na pracovišti



Zdroj: vlastní šetření, 2014

Graf č. 21: Prostorové řešení

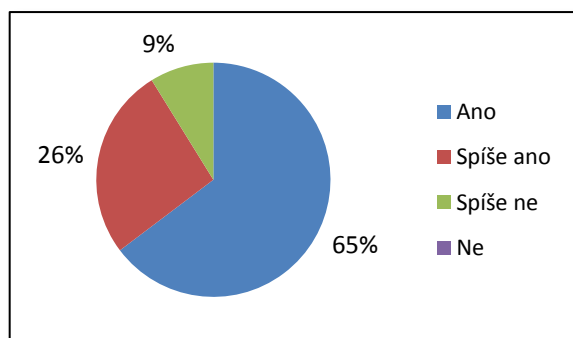


Zdroj: vlastní šetření, 2014

S pracovními podmínkami jsou zaměstnanci společnosti relativně spokojeni. Největší počet záporných odpovědí však získala otázka zaměřená na prostorové řešení pracoviště a na hluk na pracovišti. Vysoký počet záporných odpovědí bychom mohli odůvodnit typem kanceláří, kde zaměstnanci vykonávají svou pracovní činnost. Každý z úseků má vlastní kancelář, kterou ve většině případů lze popsat moderním termínem open space nebo velkoprostorová kancelář. Počet pracovníků v jednotlivých kancelářích se pohybuje od 1 zaměstnance (v případě několika ředitelů a vedoucího právního oddělení), do 10 zaměstnanců v případě obchodního oddělení. Na zápornou odpověď otázky, která se týká prostorového řešení pracoviště, lze navázat i nespokojenost s hlukem na pracovním místě, který může být spojen s velkým počtem přítomných spolupracovníků v jedné kanceláři.

Otázka číslo 18.

Graf č. 22: S kolegy se bavím otevřeně

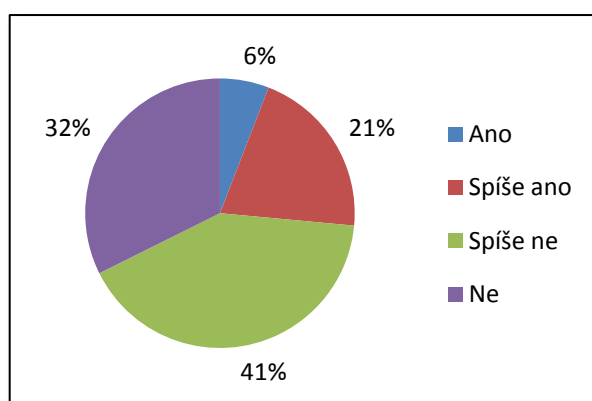


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je zaměřená na komunikační úroveň a vztahy mezi pracovníky. Většina respondentů (31) nemá potíže při komunikaci s kolegy a vede s nimi otevřenou diskuzi.

Otázka číslo 19.

Graf č. 23: Trpím pocitem únavy a vyčerpání z neustále přibývajících úkolů

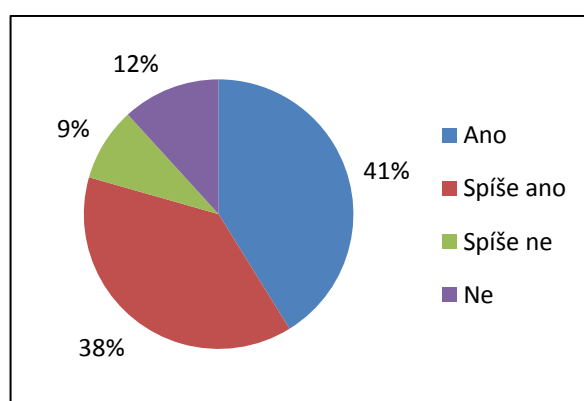


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Cílem otázky bylo zjistit, zda respondenti trpí pocitem vyčerpání z neustálého přílivu nových úkolů. Otázka je spíše orientována na fyziologickou reakci psychické zátěže. Většina respondentů (25) na otázku odpověděla záporně.

Otázka číslo 20.

Graf č. 24: Pracovní úkoly беру jako výzvu

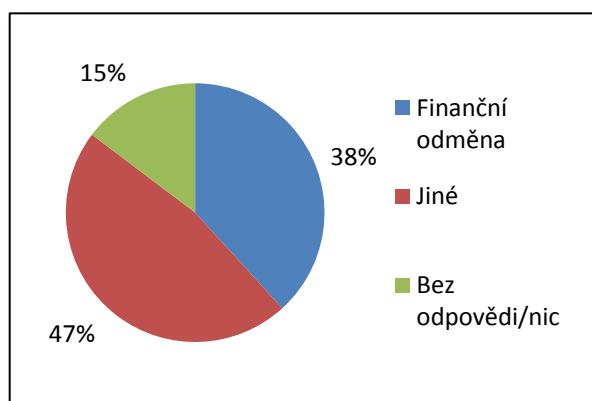


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Jednou z důležitých životních potřeb člověka je potřeba získávání nových poznatků. Práce je místem, kde danou potřebu můžeme uspokojit. Prostřednictvím pracovní činnosti člověk zdokonaluje již existující znalosti a dovednosti, ale také získává nové. S ohledem na změny probíhající ve společnosti je důležité, aby pracovník vnímal každodenní náročné úkoly jako výzvu a projevoval snahu a píli při jejich plnění. V opačném případě může nastat situace, kdy zaměstnanec prožívá zklamání ze sebe sama a svých schopností. Jedná se o zklamání, které demotivuje a může vést k následné rezignaci.

Otázka číslo 21.

Graf č. 25: Největší motivací je pro mě



Zdroj: vlastní šetření, 2014

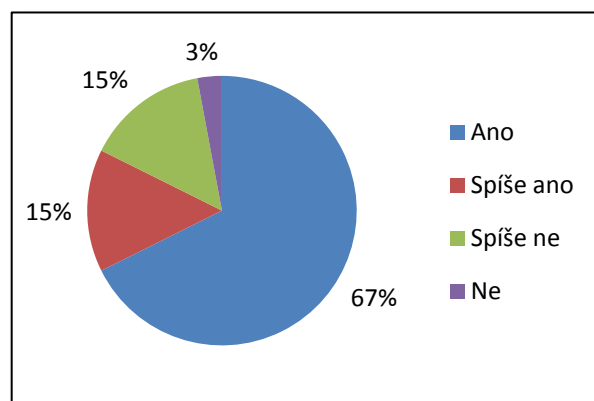
Varianty odpovědí:

- *Osobnostní rozvoj*
- *Vědomosti a vzdělávání*
- *Kvalitně a včas odvedená práce*
- *Přátelé*
- *Překonávání překážek*
- *Spokojenost ostatních*
- *Profesní úspěch*
- *Ocenění práce*
- *Dlouholetá vazba k lidem*
- *Nové poznatky*
- *Úspěšný výsledek úkolů*

- *Bezpečný podnik*
- *Dobře fungující kolektiv, ohodnocení výsledků*
- *Pocit z dobré práce*
- *Osobní realizace, blízkost zaměstnání (teritoriálně)*
- *Pocit z dobře vykonané práce, ze splnění a dokončení zadaného úkolu*
- *Vyřešení úkolu, problému.*

Otázka číslo 22.

Graf č. 26: Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými

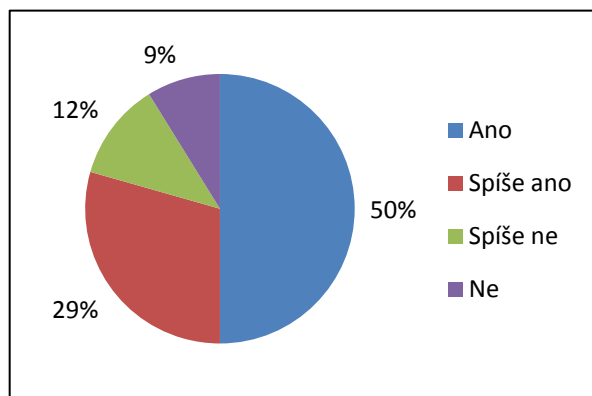


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Účelem otázky bylo zjistit, zdali se zaměstnanec po vykonání pracovní činnosti věnuje jiným aktivitám a tráví čas s rodinou a blízkými. Otázka spadá do kategorie „Role“. Sociální podpora hraje velkou roli v procesu překonávání denních překážek spojených jak s pracovní činností, tak i se soukromým životem. Celkem 28 respondentů na danou otázku odpovědělo kladně.

Otázka číslo 23.

Graf č. 27: Umím oddělit práci a své soukromí

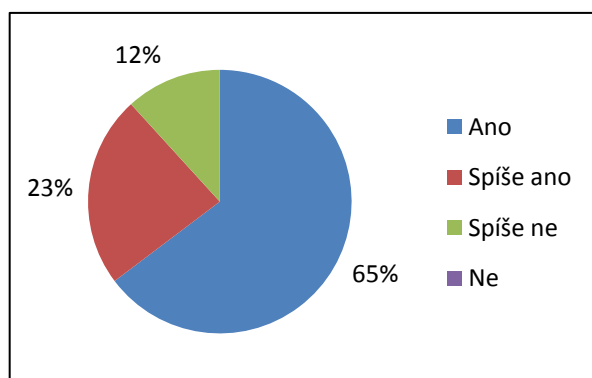


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Tato otázka navazuje na předchozí otázku číslo 22, která zní takto: „Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými“ a také spadá do kategorie „Role“. Rozvoj technologie nejenom urychluje a zdokonaluje proces vykonávání pracovní činnosti, ale také zasahuje do soukromého života pracovníků. Různá mobilní zařízení jsou prostředkem pro „dostupnost“ pracovníků i mimo pracovní dobu. Bohužel se často setkáváme se skutečností, kdy zaměstnanci věnují i po práci dost svého volného času pracovním aktivitám. Pokud se nejedná o přímé vykonávání pracovní činnosti, může jít o mentální přetížení pracovníků, stav kdy naše myšlenky nedokážeme přepnout na jiné než pracovní.

Otázka číslo 24.

Graf č. 28: Funkce, kterou ve firmě plním, je mi zcela jasná

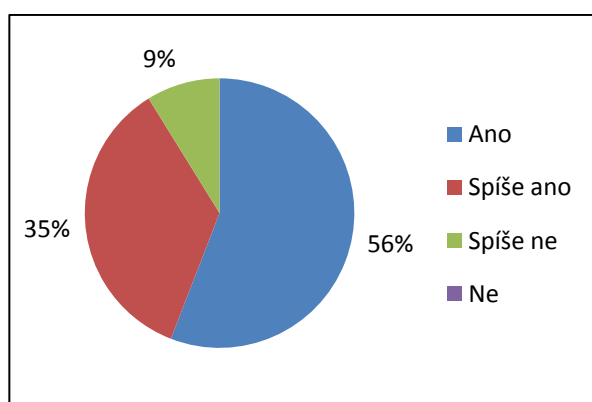


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Jasnost postavení zaměstnance ve firmě je jedním z důležitých faktorů, ovlivňujících pohodlí a spokojenost jedince se zaměstnáním. Tato otázka je součástí roviny „Management“, tedy osoba nadřízená je zodpovědná za informování pracovníků o jejich zařazení do pracovního procesu. Nejasné definování funkcí může negativně ovlivnit motivaci pracovníků, jejich pracovní výkon, ale také vést k narušení vztahů na pracovišti.

Otázka číslo 25.

Graf č. 29: V práci vyhledávám příležitosti k učení se a zdokonalování se

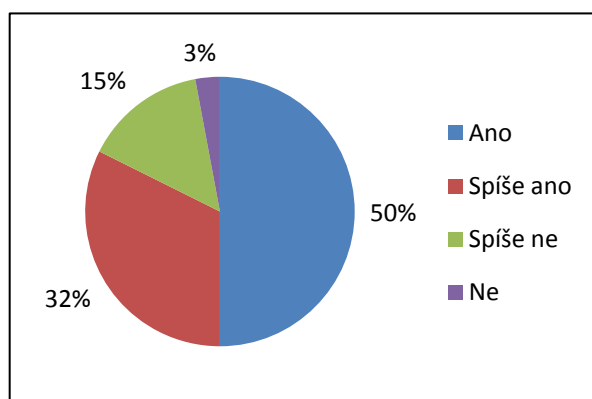


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Tato otázka těsně souvisí s otázkou č. 20. S výjimkou třech respondentů se celý výzkumný vzorek k dané otázce Vyjádřil kladně.

Otázka číslo 26.

Graf č. 30: Doma dokáži své myšlenky přepnout na jiné než pracovní

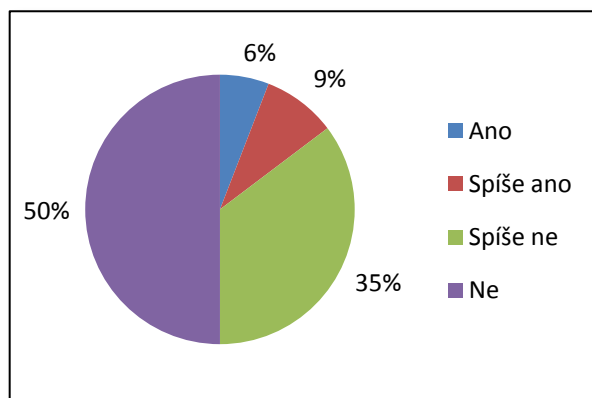


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je orientována na oblast „Role“. Cílem otázky bylo zjistit, zdali respondenti umí oddělovat soukromý život a práci. Pouze 6 zaměstnanců na danou otázku odpovědělo „ne“ či „spíše ne“.

Otázka číslo 27.

Graf č. 31: Uvažuji o změně pracovního místa

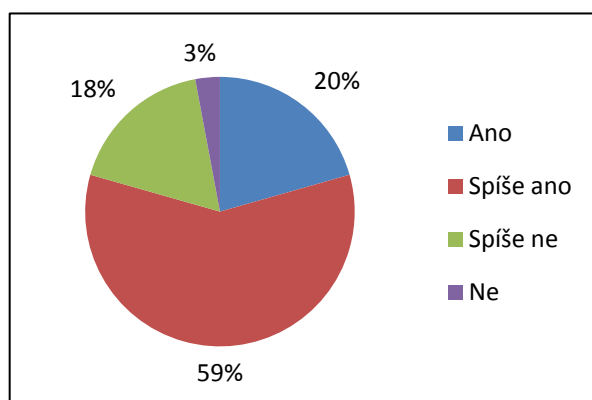


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je velmi náročná na ohodnocení. Celkem 5 respondentů se k otázce vyjádřilo kladně, tedy že o změně pracovního místa uvažují. Vzhledem k tomu, že tazatelka byla následně několikrát dotázána respondenty ohledně účelů, pro které výsledky dotazníků budou použité. Lze předpokládat určitou míru neobjektivitu získaných odpovědí.

Otázka číslo 28.

Graf č. 32: Vztahy na pracovišti považují za dobré

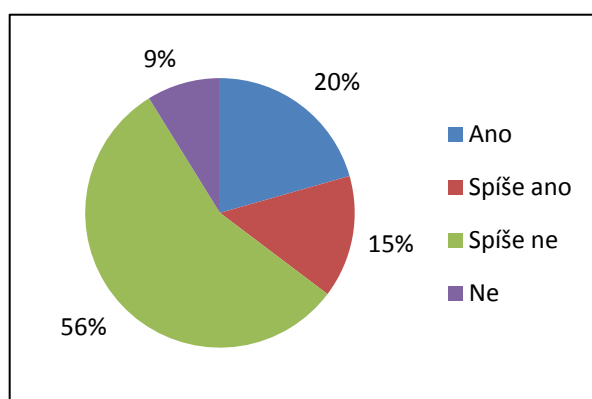


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka se vztahuje k rovině sociální a zjišťuje kvalitu pracovních vztahů mezi zaměstnanci společnosti. Celkem 27 respondentů považuje vztahy na pracovním místě za dobré. Je nutné také upozornit, že většina respondentů má ke společnosti osobní vztah. Na základě informací získaných během rozhovoru, někteří zaměstnanci se vzájemně znají po dobu několika let a tráví společně volný čas.

Otázka číslo 29.

Graf č. 33: Musím řešit i takové úkoly, k nimž nemám dostatek pravomocí

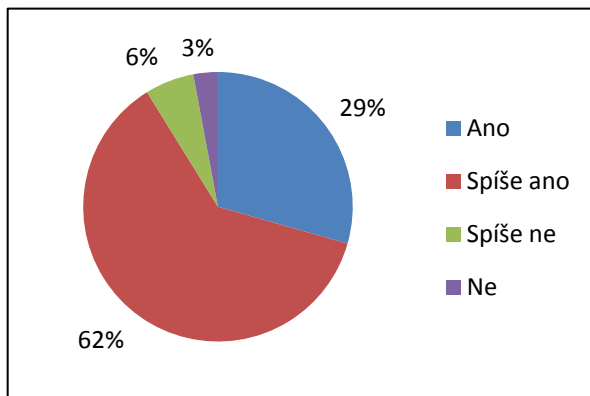


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Vzhledem ke změnám probíhajícím ve společnosti se náplň práce zaměstnanců mírně mění. Celkem 12 pracovníků se k otázce, zdali musí plnit úkoly, které nespádají do jejich kompetence, vyjádřilo kladně. Předpokládáme, že mezi tyto pracovníky mohou spadat zaměstnanci, jejichž jazyková vybavenost je na velmi dobré úrovni, a tudíž se přes ně řeší i úkoly, které by v případě komunikace v mateřském jazyce řešila jiná, více kompetentní osoba. Dalším faktorem, který může mít vliv na vnímání plnění úkolů, je celkový počet pracovníků ve firmě. Úkolové požadavky ze strany majoritních akcionářů jsou velmi obsáhlé a vyžadují spoluúčast většího počtu pracovníků.

Otázka číslo 30.

Graf č. 34: Svůj pracovní kolektiv považují za sjednocený

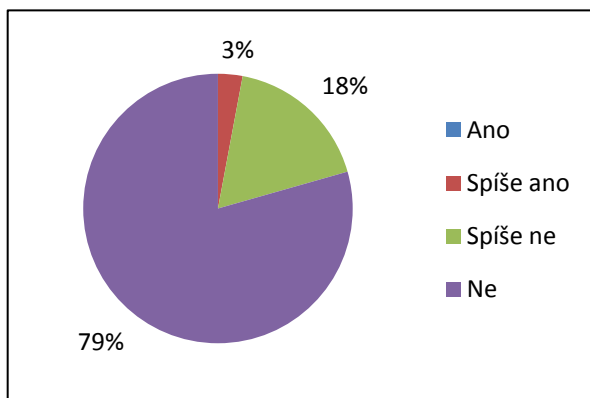


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je zaměřená na oblast „Sociální“ a souvisí s otázkou č. 28. Většina respondentů (31) se k otázce vyjádřila kladně.

Otázka číslo 31.

Graf č. 35: Jsem terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků



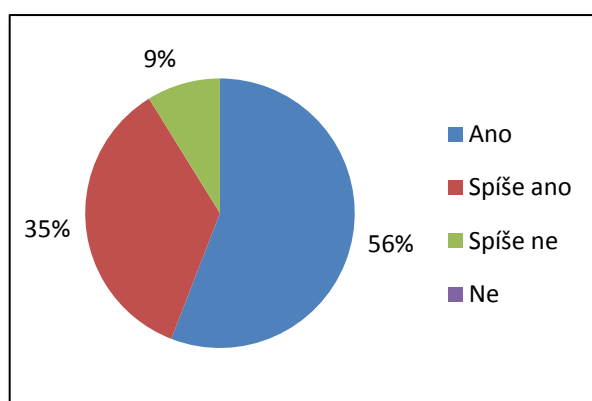
Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je zaměřená na oblast „Sociální“. Jeden respondent na otázku, zdali je terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků, zvolil kladnou odpověď, 6 respondentů

odpovědělo „spíše ne“, což naznačuje, že se v rámci společnosti mohou vyskytovat náznaky mobbingu.³⁵

Otázka číslo 32.

Graf č. 36: Mé osobní pracovní tempo je v souladu s požadavky k mé práci

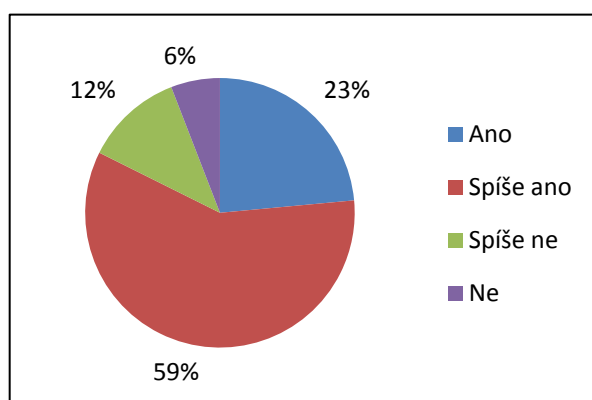


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je zaměřená na rovinu „Osobnostní“ a zkoumá, zdali požadavky kladené na pracovníka jsou v souladu s jeho osobním pracovním tempem.

Otázka číslo 33.

Graf č. 37: Když jsem kritizován za nedostatky, postupuje můj vedoucí vždy korektně a snaží se mi pomoci



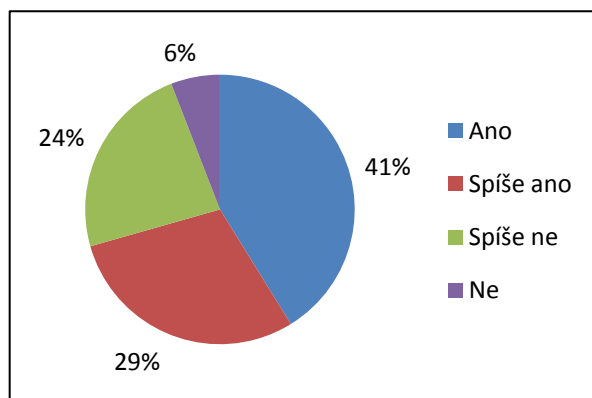
Zdroj: vlastní šetření, 2014

³⁵ Mobbing - z ang., mob = napadnout. Forma psychického terorismu, uplatňována v podnikové praxi, podstatou je chování skupiny, která vnucuje své názory osobě s názorem, který nespadá do skupiny (HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. Stres, ISBN 80 – 7178 – 303 – X), str. 321

Otázka se vztahuje k rovině „Managementu“ a také k oblasti komunikační. Zjišťuje se způsob, kterým nadřízený poskytuje zpětnou vazbu svému podřízenému. 28 respondentů na danou otázku odpovědělo kladně.

Otázka číslo 34.

Graf č. 38: V práci mám osobu, které věřím, a se kterou dokáži sdílet své pocity

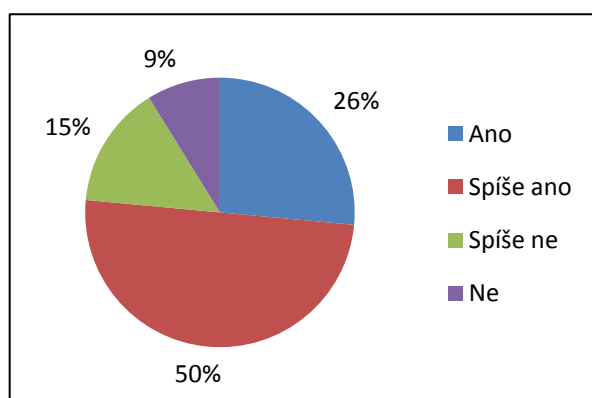


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka je propojená s otázkami č. 38 a č. 40. a je zaměřená na vztahy na pracovišti. Je velmi důležité mít v práci kolegu, který je současně dobrým přítelem. Většina respondentů (24) takovou osobu v práci má.

Otázka číslo 35.

Graf č. 39: Můj vedoucí se průběžně zajímá o postup při řešení úkolů a podporuje mě

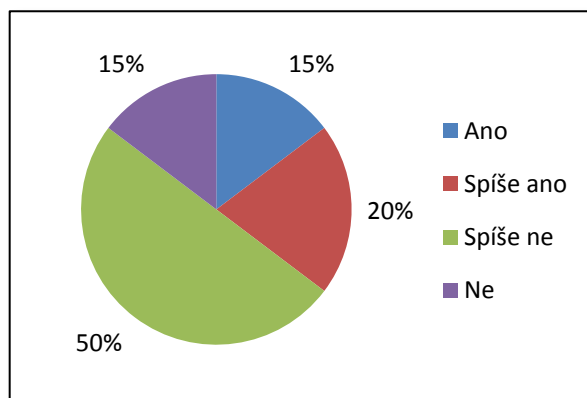


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka se vztahuje k rovině „Managementu“ a zkoumá, zdali vedoucí pracovníci věnují pozornost průběhu plnění zadávaných úkolů, a zda své podřízené podporují. Většina respondentů zaujala k této otázce pozitivní postoj.

Otázka číslo 36.

Graf č. 40: Moje práce je zatěžována zbytečnými povinnostmi a úkoly

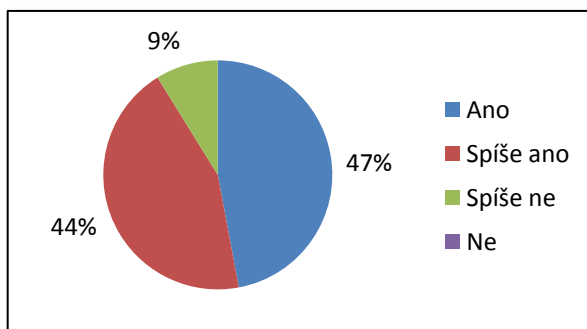


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka byla začleněna do dotazníků na základě rozhovorů, které proběhly v rámci výzkumného šetření. Několik zaměstnanců se v kontextu dané problematiky zmínilo o plnění úkolů, které se nevztahují přímo k práci, ale jsou vyvolané pouze potřebou kontroly ze strany majoritních akcionářů. Lze předpokládat, že se k otázce kladně vyjádřili vedoucí úseků, jejichž práce je „zatěžována“ tvorbou pravidelných reportů a nutností častých meetingů.

Otázka číslo 37.

Graf č. 41: Má odborná připravenost odpovídá úkolům, které plním

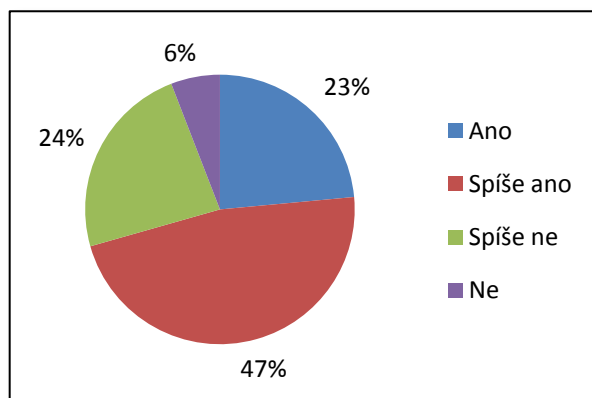


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Určitá úroveň odborné připravenosti je nezbytnou podmínkou pro vykonávání pracovní činnosti. V případě nedostačujícího stupně odborné připravenosti může pracovník prožívat frustraci.

Otázka číslo 38.

Graf č. 42: Souhlasím s tím, jak je můj pracovní výkon vedením ohodnocen

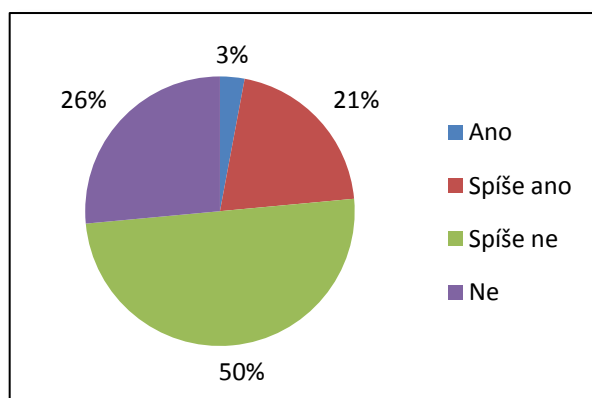


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka odměňování je těsně spojena s motivací pracovníků. To, jak jsou zaměstnanci spokojeni se svým ohodnocením, ovlivňuje úroveň jejich iniciativy.

Otázka číslo 39.

Graf č. 43: Obávám se o své pracovní místo

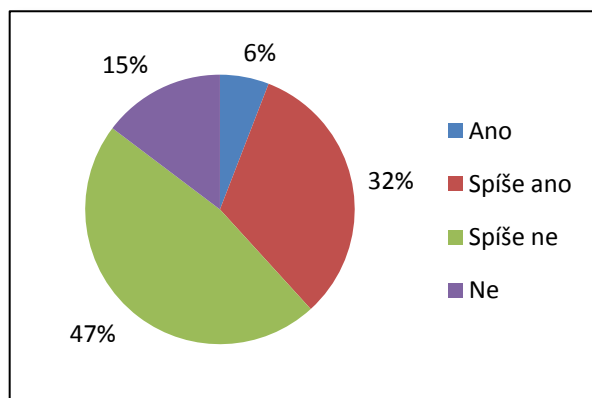


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Důvodem obav o pracovní místo mohou být změny probíhající ve společnosti. Avšak, většina respondentů (26) se k otázce postavila spíše odmítavě, tedy nemají obavy o své pracovní místo.

Otázka číslo 40.

Graf č. 44: V rámci své firmy vidím možnost profesního růstu

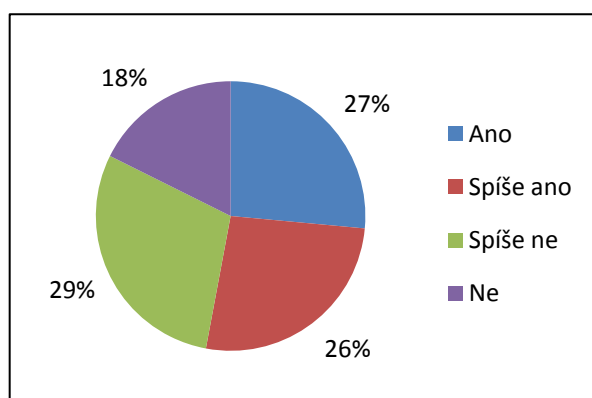


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Perspektiva profesního růstu v rámci jedné společnosti je velmi motivujícím faktorem pro zaměstnance. Většina respondentů (21) v případě zkoumaného vzorku odpověděla na otázku záporně.

Otázka číslo 41.

Graf č. 45: Musím plnit úkoly, které nespádají do mé kompetence

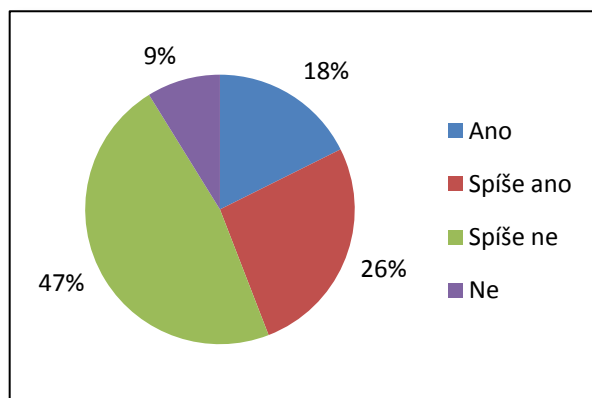


Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka byla začleněna do dotazníků na základě rozhovoru, který proběhl v rámci výzkumného šetření. 18 respondentů na otázku odpovědělo kladně, tudíž musí plnit úkoly, které nespádají do jejich kompetencí.

Otázka číslo 42.

Graf č. 46: Práce mi často zasahuje do soukromého časového rozvrhu



Zdroj: vlastní šetření, 2014

Otázka se vztahuje na oblast „Rolí“ a zkoumá, zdali práce zasahuje do soukromého časového rozvrhu. Celkem 15 respondentů na otázku odpovědělo kladně.

Tabulka č. 9: Přehled odpovědí na otázky

	muž	žena				
Pohlaví	21	13				
	<1	2-5	6-10	11-15	>15	
Ve firmě působím (let)	8	9	5	4	8	
OTÁZKA	ano	spíše ano	ano_spíše ano celkem	spíše ne	ne	ne_spíše ne celkem
Mohu se podílet na rozhodování o firemních věcech	6	11	17	10	7	17
Zadávané úkoly jsou mi srozumitelné a jasné	12	18	30	4	0	4
Stále se nacházím pod časovým tlakem	4	18	22	10	2	12
Mohu si dovolit vést otevřenou diskusi s vedením a sdílet vlastní názor	13	14	27	6	1	7
Změny probíhající v rámci společnosti vidím v pozitivním světle	6	15	21	9	4	13
V práci mám možnost přebírat zodpovědnost	17	11	28	6	0	6
Jsem dobře seznámen s posláním firmy a mého oddělení obzvláště	18	9	27	4	3	7
Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného	1	1	2	16	16	32
Po splnění úkolů od vedoucího obdržím dostatečnou zpětnou vazbu	10	12	22	6	6	12
Nemám problém s tím, abych požádal/a kolegu o pomoc či radu	22	5	27	0	7	7
Úroveň své jazykové vybavenosti považuji za dostačující pro vykonání své pracovní činnosti	7	14	21	11	2	13
Vidím smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávám	21	6	27	6	1	7
Mrzí mi, když nejsem chválen/a	7	7	14	6	14	20
Pokud se na pracovišti vyskytne konflikt, nemám problém s jeho řešením	13	10	23	5	6	11
S pracovními podmínkami jsem spokojen/a (seřadit od 1 do 5, 1 - nejméně spokojen):	1	2	3	4	5	
Barevná úprava pracoviště	3	4	8	10	9	
Osvětlení na pracovním místě	4	4	4	10	12	
Hluk na pracovišti	1	11	10	8	4	
Teplota na pracovišti	3	7	11	7	6	
Prostorové řešení	4	13	7	8	2	
S kolegy se bavím otevřeně	22	9	31	3	0	3
Trpím pocitem únavy a vyčerpání z neustále přibývajících úkolů	2	7	9	14	11	25
Pracovní úkoly beru jako výzvu	14	13	27	3	4	7
Největší motivaci je pro mě (doplňt)	finanční	jiné	bez odpovědi			
	13	16	5			
Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými	23	5	28	5	1	6
Umím oddělit práci a své soukromí	17	10	27	4	3	7
Funkce, kterou ve firmě plním, je mi zcela jasná	22	8	30	4	0	4
V práci vyhledávám příležitosti k učení se a zdokonalování	19	12	31	3	0	3
Doma dokážu své myšlenky přepnout na jiné než pracovní	17	11	28	5	1	6
Uvažuji o změně pracovního místa	2	3	5	12	17	29
Vztahy na pracovišti považuji za dobré	7	20	27	6	1	7
Musím řešit i takové úkoly, k nimž nemám dostatek pravomoci	7	5	12	19	3	22
Svůj pracovní kolektiv považuji za sjednocený	10	21	31	2	1	3
Jsem terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků		1	1	6	27	33
Mé osobní pracovní tempo je v souladu s požadavky mé práce	18	13	31	3	0	3
Když jsem kritizován za nedostatky, postupuje můj vedoucí vždy korektně a snaží se mi pomoci.	8	20	28	4	2	6
V práci mám osobu, které věřím, a se kterou dokážu sdílet své pocity	14	10	24	8	2	10
Můj vedoucí se průběžně zajímá o postup při řešení úkolů a podporuje mě.	9	17	26	5	3	8
Moje práce je zatěžována zbytečnými povinnostmi a úkoly	5	7	12	17	5	22
Má odborná připravenost odpovídá úkolům, které plním	16	15	31	3	0	3
Souhlasím s tím, jak je můj pracovní výkon vedením ohodnocen	8	16	24	8	2	10
Obávám se o své pracovní místo	1	7	8	17	9	26
V rámci své firmy vidím možnost profesního růstu	2	11	13	16	5	21
Musím plnit úkoly, které nespádají do mé kompetence	9	9	18	10	6	16
Práce mi často zasahuje do soukromého časového rozvrhu	6	9	15	16	3	19

4.3 Shrnutí výsledků šetření

Na základě výsledku šetření, lze vyjmenovat stresory, které působí na pracovníky společnosti nejvíce. Jedná se tedy o:

- *Stálý časový tlak.* Celkem 22 respondentů na otázku odpovědělo kladně.
- *Absence možnosti profesního růstu.* Celkem 21 respondent odpověděl na otázku záporně.
- *Nutnost plnění úkolů nespádajících do kompetence* konkrétního zaměstnance. Celkem 18 respondentů se k otázce vyjádřila kladně.
- *Z pracovních podmínek* zaměstnanci společnosti jsou nejméně spokojeni *s prostorovým řešením* pracoviště (17 záporných a 7 neutrálních odpovědí) a *hlukem* na pracovním místě (14 záporných a 9 neutrálních odpovědí).

Vyjmenované stresory dle předchozího rozdělení autorky spadají do kategorie „Managementu“, tedy původ zmíněných stresorů tkví ve způsobu řízení společnosti a přístupu nadřízených ke svým podřízeným.

Celkově lze průběh výzkumného šetření ohodnotit kladně. Zaměstnanci se vyplňování dotazníků nebránili, projevovali ochotu a zájem. Avšak lze vymezit několik problémů, se kterými se autorka této práce při analýze stresorů na pracovišti ve vybrané společnosti setkala.

1. *Tazatelka je současně zaměstnankyní společnosti, ve které výzkum proběhl.*

Z hlediska organizace šetření a časové náročnosti lze skutečnost zapojení tazatelky do chodu firmy pojmout kladně. Dle názoru autorky však tato skutečnost může mít negativní dopad na výsledky šetření, konkrétně na jejich objektivitu.

2. *Objektivita.*

Přes opakované zmínění cílů a účelů šetření, několik respondentů projevilo obavy z možných následků vyplňování dotazníku. Vycházejíc z této skutečnosti, lze zpochybnit spolehlivost získaných údajů v rámci daného šetření. Obzvlášť u otázek, jejichž odpovědi mohly být respondenty posouzeny jako rizikové. Z toho důvodu je zde předpokládána určitá pravděpodobnost výskytu záměrného zkreslení výsledků.

3. Rozsah výzkumného vzorku.

Celkový počet respondentů je 34, což není dostačující pro uskutečnění kvantitativní analýzy (minimální počet v každém srovnávaném souboru musí činit minimálně 30 respondentů). Výzkumné šetření bylo orientováno na skupinu technicko-hospodářských pracovníků konkrétní společnosti. Množství pracovníků dané společnosti mělo dopad na počet získaných podkladů.

V případě, že bychom měli dostačující rozsah vzorku, připadlo by v úvahu použití metody matematické statistiky, která umožňuje ověření předem stanovených hypotéz. Jednalo by se o T-test (Studentův t-test), který v případě našeho dotazníku by měl podobu dvouvýběrového t-testu. Dvouvýběrový t-test se používá v případě výběrů, které nejsou párové, tedy žádný respondent se nevyskytuje současně v obou výběrových souborech.

ZÁVĚR

V této diplomové práci, která je strukturovaná do dvou částí, se autorka zabývala otázkou stresu na pracovišti. První část byla věnována hlavně teoretickým poznatkům v oblasti stresu a stresu na pracovišti. Do těchto poznatků byly zahrnuty údaje Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, které se týkají aktuální situace stresu na pracovním místě v Evropské Unii. Cílem této části bylo vytvořit obsáhlý teoretický základ pro následující praktickou část. Ve druhé části práce jde hlavně o poznatky praktické, získané během výzkumného šetření. Empirický výzkum popsany v praktické části byl realizován ve středně velké výrobní společnosti s celkovým počtem zaměstnanců 120 lidí. Společnost aktuálně prochází obdobím značných změn, spojených s procesem restrukturalizace. Mezi důležité změny lze zařadit změny obsahové stránky pracovní náplně zaměstnanců, větší rozsah pracovní činnosti a rostoucí potřebu komunikace v cizím jazyce. Firma, ve které se výzkumné šetření uskutečnilo, působí na trhu již dvacet let.

Pro výzkum byla použita metoda rozhovoru a dotazníku. Cílem nestandardizovaného rozhovoru bylo získat informace o tom, jaké stresory působí na zaměstnance dané společnosti. Údaje, získané prostřednictvím rozhovoru, sloužili jako podklad pro tvorbu dotazníku, který byl následně předložen k vyplnění většímu počtu respondentů. Použitý k potřebám diplomové práce dotazník je anonymní a podchycuje několik oblastí, zaměřených na hlavní stresory, které působí na zaměstnance v práci. Dotazník se skládal ze 42 otázek.

Hlavním cílem diplomové práce je rozšířit teoretické poznatky v oblasti stresu na pracovišti a získat údaje o psychosociálních faktorech, negativně ovlivňujících duševní pohodlí zaměstnanců vybrané společnosti.

Rozhovor se zaměstnanci proběhl v přátelské a nenucené atmosféře. Celkem bylo dotazováno 5 zaměstnanců, z toho 2 ženy a 3 muži ve věkovém rozmezí 23 až 48 let. Délka pracovního poměru ve firmě je u dotazovaných v rozmezí od jednoho roku do dvaceti let. Doba trvání rozhovoru byla 20 až 30 minut. Rozhovor se skládal z několika fází: úvodní fáze, jádra rozhovoru a závěru. Mezi faktory působící na zaměstnance a negativně ovlivňující jejich duševní rozpoložení byla nejčastěji označována vysoká míra časového tlaku, nutnost plnění „zbytečných“ úkolů, které

„zdržují a překáží při vykonání skutečné práce“, plnění úkolů, které nespadají do jejich kompetence, zásah práce do soukromého rozvrhu, a nedostatečnou (pozitivní) zpětnou vazbu od nadřízeného. Dotazník použitý v rámci výzkumného šetření byl anonymní, kde respondenti vyplňovali pouze kolonky „pohlaví“ a „pracovní období“.

Na základě analýzy dotazníků lze vyjmenovat stresory, které negativně působí na zaměstnance a ovlivňují jeho dušení pohodlí. Mezi tyto stresory patří: *stálý časový tlak*, *absence možnosti profesního růstu*, *nutnost plnění úkolů nespadajících do kompetence* konkrétního zaměstnance. Z pracovních podmínek zaměstnanci společnosti jsou nejméně spokojeni *s prostorovým řešením* pracoviště a hlukem na pracovním místě.

Celkově lze průběh výzkumného šetření ohodnotit kladně. Zaměstnanci se vyplňování dotazníků nebránili a projevovali zájem. Avšak lze vymezit několik problémů, se kterými se autorka při analýze stresorů na pracovišti ve vybrané společnosti setkala. Jeden z problémů je míra objektivity poskytnutá respondenty, konkrétně u otázek, které se týkaly pohledu na aktuálně probíhající změny ve společnosti, a také úvahy o změně pracovního místa lze předpokládat záměrné zkreslení výsledků. Důvodem daného úsudku jsou zpětné komentáře pracovníku v této věci změny probíhající v rámci restrukturalizace. Dalším problémem, se kterým se autorka v rámci šetření setkala, byl nedostačující rozsah výzkumného vzorku pro uskutečnění kvantitativní. Celkový počet respondentů je 34 (minimální počet v každém srovnávaném souboru musí činit minimálně 30 respondentů).

ANOTACE

Diplomová práce na téma „Stres na pracovišti“ se zabývá otázkami stresu, pracovního prostředí a stresu spojeného s vykonáním pracovní činnosti. Práce je strukturována do dvou částí. První část je věnována teoretickým poznatkům v oblasti stresu obecně a stresu na pracovišti. Cílem této části je vytvořit obsáhlý teoretický základ pro následující praktickou část. Ve druhé části práce jde hlavně o poznatky praktické, získané během průzkumu. Hlavním cílem praktické části bylo zjistit, jaké stresory působí na zaměstnance společnosti.

ANNOTATION

The name of this thesis is Work related stress. The aim of the paper is to identify the main sources of work related stress in particular company. The paper is divided into two parts. The first part is devoted to theoretical knowledge in the field of stress in general and work related stress. The aim of this part is to create a comprehensive theoretical basis for the following practical part. The second part is all about practical knowledge, acquired during the survey.

SEZNAM LITERATURY

1. BLÁHA, Jiří, Aleš MATEJČEK a Zdeňka KOŇÁKOVÁ. *Personalistika pro malé a střední firmy*. Brno: CP Books, a.s., 2005. ISBN 8025103749.
2. BLAŽKOVÁ, Vlasta a Aleš HLADKÝ. *Bezpečný podnik: Prevence a zvládnání stresu*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., 2008. ISBN 9788086973999.
3. CARNEGIE, Dale. *Jak se zbavit starostí a začít žít*. 9. vydání. Praha: Talpress, 1993. ISBN 80-85609-32-0.
4. CUNGI, Charly. *Jak zvládat stres: Metody a praktická cvičení*. Praha: Portál, 2001. Jak působit na stres? Emoce a myšlenky, s. 208. ISBN 8071784656
5. ELLIS, Albert. *Trénink emocí: práce s emocemi na základě racionálně emoční terapie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-646-2.
6. FALEIDE, Asbjorn O.; LIAN, Lilleba B.; FALEIDE, Eyolf K. *Vliv psychiky na zdraví: Soudobá psychosomatika*. Praha: Grada Publishing, 2010. Teorie o modely,
7. s. 240. ISBN 978-80-247-2864-3
8. HAINEAULT, Pierre. *Jak využít životních změn*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-421-4.
9. HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. Stres, s. 776. ISBN 80 – 7178 – 303 – X
10. HOLEČEK, Václav; MIŇHOVÁ, Jana; PRUNNER, Pavel. *Psychologie pro právníky: 2. rozšířené vydání*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007. s. 351. ISBN 978-80-7380-065-9
11. IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres: Naše zdraví, spokojenost a úspěšnost závisí na tom, jak se vyrovnáme s běžnou nebo i závažnou psychickou zátěží*. Praha: Alternativa, 1996. Stres a jeho projevy, s. 190. ISBN - 80-85993-02-3.
12. JERMÁŘ, Milan, Dana EGEROVÁ, Věra DVOŘÁKOVÁ a Jana DVOŘÁKOVÁ. *Psychologie v organizační a ekonomické praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. ISBN 9788026101475
13. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. Biopsychosociální faktory poškozující a ničící zdraví, s. 279 ISBN 80- 7178 – 774 - 4

14. MAYEROVÁ, Marie a Jiří RŮŽIČKA. *Psychologie v hospodářské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2008. ISBN 9788070436141.
15. MILLER, Laurence. *Jak zvládat a řídit problémové zaměstnance*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978802472904
16. NIVEN, David. *100 tajemství lidského úspěchu*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-755-8.
17. NOVÁK, Tomáš., CAPPONI, Věra. *Sám sobě psychologem*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0606-7.
18. PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing, 2010. Situace se zvýšenými nároky na adaptaci, s. 240. ISBN 978 – 80 – 247 – 2959-6
19. PAVLÍČKOVÁ, Helena. *Manažerská psychologie*. Ostrava: KEY Publishing s.r.o., 2008. ISBN 9788087071793.
20. RAINWATER, Janette. *Vezměte život do vlastních rukou*. 1. vydání. Praha: Grada, 1993. ISBN 80-7169-026-0.
21. PAUKNEROVÁ, Daniela a kolektiv. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 8024717069
22. ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: Přepracované vydání*. Praha: Portál, 2004. Na vrcholu mladí, s. 392. ISBN 80-7367-124-7
23. RIEGEL, Karel. *Ekonomická psychologie*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 978802471185
24. SCHWALBE, Barbel., SCHWALBE, Heinz. *Osobnost, kariéra, úspěch: rádce úspěšného manažera*. 1.vyd. Praha: Grada, 1995. 164 s. ISBN 80-7169-117-8
25. ŠIKÝR, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978802474151.
26. ŠULISTA, Petr., PROKOPIUS, Václav. *Tvořivá síla strachu*. 1 vyd. Praha: Triton, 2007. 119 s. ISBN 978-80-7254-982-5
27. VÝROST, JOSEF., SLAMĚNÍK IVAN. *Sociální psychologie*, Praha: Grada, 2008; s. 288 ISBN 978 – 80 – 247 – 14 – 28

INTERNETOVÉ ZDROJE

28. ZÁKONÍK PRÁCE

<http://www.mpsv.cz/cs/>

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/2919/262-2006.pdf>

29. VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE

<http://www.vubp.cz/>

30. INTERNATIONAL JOURNAL OF CROSS CULTURAL MANAGEMENT

<http://ccm.sagepub.com/>

31. NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH

<http://www.cdc.gov/niosh/>

32. EUROPEAN PROCESS SAFETY CENTER

<http://www.epsc.org>

33. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

<http://www.mpsv.cz/cs/>

34. THE HOFSTEDE CENTER

<http://geert-hofstede.com>

35. <http://www.safetyandhealthmagazine.com>

36. <http://www.govexec.com>

37. <http://www.techrepublic.com>

38. <http://www.commerce.wa.gov.au>

39. <http://www.ccohs.ca/>

40. <http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>

41. <http://unhealthywork.org>

42. <http://www.stress.org.uk/stress-solutions/common-stressors.aspx>

43. <http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>

44. <http://www.eurofound.europa.eu/index.htm>

45. http://www.commerce.wa.gov.au/worksafe/content/safety_topics/stress/Stress_at_the_workplace.html

46. <https://www.healthy-workplaces.eu/en>

47. <http://ergonomics-fees.eu/>

48. <http://www.fohneu.org/>

49. <http://www.safetyandhealthmagazine.com/articles/stress-in-the-workplace-2>
50. <http://www.stress.org>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 „Dotazník“

Vážení kolegové,

tento anonymní dotazník je součástí mé diplomové práce na téma Stres na pracovišti. Analýzou výsledků tohoto dotazníku bych chtěla zjistit hlavní stresory působící na zaměstnance společnosti a budu ráda, když mi s tím pomůžete.

Ráda bych Vás poprosila o zamyšlení a chvílku Vašeho času na jeho vyplnění.

Děkuji.

Oxana Dzugkoeva

1.	Pohlaví	Žena	Muž		
2.	Ve firmě působím (let)	<1; 2 – 5; 6 – 10; 11 – 15; >15			
3.	Mohu se podílet na rozhodování o firemních věcech	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
4.	Zadávány úkoly jsou mi srozumitelné a jasné	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
5.	Stále se nacházím pod časovým tlakem	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
6.	Mohu si dovolit vést otevřenou diskuzi s vedením a sdílet vlastní názor	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
7.	Změny probíhající v rámci společnosti vidím v pozitivním světle	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
8.	V práci mám možnost přebrat zodpovědnost	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
9.	Jsem dobře seznámen s posláním firmy a mého oddělení obzvlášť	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
10.	Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
11.	Po splnění úkolů od vedoucího obdržím dostatečnou zpětnou vazbu	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
12.	Nemám problém s tím, abych požádal/a kolegu o pomoc či radu	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
13.	Úroveň své jazykové vybavenosti považuji za dostačující pro vykonání své pracovní činnosti	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
14.	Vidím smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávám	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
15.	Mrzí mi, když nejsem chválen/a	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
16.	Pokud se na pracovišti vyskytne konflikt, nemám problém s jeho řešením	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
17.	S pracovními podmínkami jsem spokojen/a (seřadit od 1 do 5, 1 - nejméně spokojen):				
	Barevná úprava pracoviště	1; 2; 3; 4; 5			
	Osvětlení na pracovním místě	1; 2; 3; 4; 5			

	Hluk na pracovišti	1; 2; 3; 4; 5			
	Teplota na pracovišti	1; 2; 3; 4; 5			
	Prostorové řešení	1; 2; 3; 4; 5			
18.	S kolegy se bavím otevřeně	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
19.	Trpím pocitem únavy a vyčerpání z neustále přibývajících úkolů	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
20.	Pracovní úkoly беру jako výzvu	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
21.	Největší motivaci je pro mě (doplnit)				
22.	Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
23.	Umím oddělit práci a své soukromí	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
24.	Funkce, kterou ve firmě plním, je mi zcela jasná	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
25.	V práci vyhledávám příležitosti k učení se a zdokonalování	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
26.	Doma dokážu své myšlenky přepnout na jiné než pracovní	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
27.	Uvažuji o změně pracovního místa	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
28.	Vztahy na pracovišti považuji za dobré	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
29.	Musím řešit i takové úkoly, k nimž nemám dostatek pravomoci	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
30.	Svůj pracovní kolektiv považuji za sjednocený	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
31.	Jsem terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
32.	Mé osobní pracovní tempo je v souladu s požadavky mé práci	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
33.	Když jsem kritizován za nedostatky, postupuje můj vedoucí vždy	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne

	korektně a snaží se mi pomoci.				
34.	V práci mám osobu, které věřím, a se kterou dokáži sdílet své pocity	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
35.	Můj vedoucí se průběžně zajímá postup při řešení úkolů a podporuje mě.	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
36.	Moje práce je zatěžována zbytečnými povinnostmi a úkoly	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
37.	Má odborná připravenost odpovídá úkolům, které plním	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
38.	Souhlasím s tím, jak je můj pracovní výkon vedením ohodnocen	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
39.	Obávám se o své pracovní místo	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
40.	V rámci své firmy vidím možnost profesního růstu	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
41.	Musím plnit úkoly, které nespádají do mé kompetence	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
42.	Práce mi často zasahuje do soukromého časového rozvrhu	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Fáze stresu	10
Obrázek č. 2: Fyziologická reakce na stresor	11
Obrázek č. 3: Pracovní prostředí.....	15
Obrázek č. 4: Hierarchie potřeb dle Maslowa	18
Obrázek č. 5: Optimální míra stresové zátěže a její vliv na pracovní výkon	22
Obrázek č. 6: Zdroje pracovního stresu	25
Obrázek č. 7: Cena stresu	31

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Pohlaví.....	35
Graf č. 2: Doba zaměstnávání.....	35
Graf č. 3: Mohu se podílet na rozhodování o firemních věcech.....	43
Graf č. 4: Zadávané úkoly jsou mi srozumitelné a jasné	43
Graf č. 5: Stále se nacházím pod časovým tlakem	44
Graf č. 6: Mohu si dovolit vést otevřenou diskuzi s vedením a sdílet vlastní názor	44
Graf č. 7: Změny probíhající v rámci společnosti vidím v pozitivním světle	45
Graf č. 8: V práci mám možnost přebrat zodpovědnost	45
Graf č. 9: Jsem dobře seznámen s posláním firmy a mého oddělení obzvlášť	46
Graf č. 10: Znervózňuje mě nadměrná kontrola ze strany nadřízeného	46
Graf č. 11: Po splnění úkolů od vedoucího obdržím dostatečnou zpětnou vazbu	47
Graf č. 12: Nemám problém s tím, abych požádal/a kolegu o pomoc či radu.....	47
Graf č. 13: Úroveň své jazykové vybavenosti považuji za dostačující pro vykonání své pracovní činnosti.....	48
Graf č. 14: Vidím smysl v pracovní činnosti, kterou vykonávám	49
Graf č. 15: Mrzí mě, když nejsem chválen/a	49
Graf č. 16: Pokud se na pracovišti vyskytne konflikt, nemám problém s jeho řešením.	50
Graf č. 17: Barevná úprava pracoviště.....	50
Graf č. 18: Osvětlení na pracovním místě	51
Graf č. 19: Hluk na pracovišti.....	51
Graf č. 20: Teplota na pracovišti	51
Graf č. 21: Prostorové řešení	52
Graf č. 22: S kolegy se bavím otevřeně	52
Graf č. 23: Trpím pocitem únavy a vyčerpání z neustále přibývajících úkolů.....	53
Graf č. 24: Pracovní úkoly beru jako výzvu	53

Graf č. 25: Největší motivací je pro mě.....	54
Graf č. 26: Po práci se věnuji koníčkům a trávím čas s blízkými.....	55
Graf č. 27: Umím oddělit práci a své soukromí.....	56
Graf č. 28: Funkce, kterou ve firmě plním, je mi zcela jasná.....	56
Graf č. 29: V práci vyhledávám příležitosti k učení se a zdokonalování se.....	57
Graf č. 30: Doma dokáži své myšlenky přepnout na jiné než pracovní.....	57
Graf č. 31: Uvažuji o změně pracovního místa.....	58
Graf č. 32: Vztahy na pracovišti považuji za dobré.....	58
Graf č. 33: Musím řešit i takové úkoly, k nimž nemám dostatek pravomocí.....	59
Graf č. 34: Svůj pracovní kolektiv považuji za sjednocený.....	60
Graf č. 35: Jsem terčem narážek a ústrků ze strany spolupracovníků.....	60
Graf č. 36: Mé osobní pracovní tempo je v souladu s požadavky k mé práci.....	61
Graf č. 37: Když jsem kritizován za nedostatky, postupuje můj vedoucí vždy korektně a snaží se mi pomoci.....	61
Graf č. 38: V práci mám osobu, které věřím, a se kterou dokáži sdílet své pocity.....	62
Graf č. 39: Můj vedoucí se průběžně zajímá o postup při řešení úkolů a podporuje mě.....	62
Graf č. 40: Moje práce je zatěžována zbytečnými povinnostmi a úkoly.....	63
Graf č. 41: Má odborná připravenost odpovídá úkolům, které plním.....	63
Graf č. 42: Souhlasím s tím, jak je můj pracovní výkon vedením ohodnocen.....	64
Graf č. 43: Obávám se o své pracovní místo.....	64
Graf č. 44: V rámci své firmy vidím možnost profesního růstu.....	65
Graf č. 45: Musím plnit úkoly, které nespadají do mé kompetence.....	65
Graf č. 46: Práce mi často zasahuje do soukromého časového rozvrhu.....	66

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Klasifikace stresorů působících na pracovníky	26
Tabulka č. 2: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny managementu	36
Tabulka č. 3: Zdroje stresu, které pocházejí z komunikační roviny	37
Tabulka č. 4: Zdroje stresu, které pocházejí z pracovních podmínek.....	37
Tabulka č. 5: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny osobnostní.....	38
Tabulka č. 6: Zdroje stresu	39
Tabulka č. 7: Zdroje stresu, které pocházejí z roviny sociální	39
Tabulka č. 8: Zdroje stresu	40
Tabulka č. 9: Přehled odpovědí na otázky	67