

Projekt zvládání stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti

Bc. Alena Janošková

Diplomová práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu a marketingu
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Alena JANOŠKOVÁ**
Studijní program: **N 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a marketing**

Téma práce: **Projekt zvládnání stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Na základě dostupné literatury zpracujte teoretické poznatky týkající se problematiky stresu a jeho zvládnání v pracovním prostředí.

II. Praktická část

- S využitím teoretických poznatků popište a analyzujte současný stav zvládnání stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti.
- Na základě výsledků analýzy vypracujte projekt pro možná zlepšení současného stavu na těchto pracovištích.
- Projekt podrobte nákladové a rizikové analýze.

Závěr

Rozsah práce: **70 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] HUBER, J. 30 způsobů jak se zbavit stresu. 1. vyd. Praha : Grada, 2009. 117 s. ISBN 978-80-247-2486-7.
- [2] JOSHI, V. Stres a zdraví. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 156 s. ISBN 978-80-7367-211-9.
- [3] KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha : Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
- [4] MAYEROVÁ, M. Stres, motivace a výkonnost. 1. vyd. Praha : Grada, 1997. 132 s. ISBN 80-7169-425-8.
- [5] PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres : Praktický atlas sebezvládnání. 2. aktualiz. vyd. Praha : Grada, 2008. 178 s. ISBN 978-80-247-2593-2.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Petra Mandincová, Ph.D.**
Ústav managementu a marketingu
Datum zadání diplomové práce: **29. března 2010**
Termín odevzdání diplomové práce: **3. května 2010**

Ve Zlíně dne 29. března 2010

doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



Ing. Pavla Staňková, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 3.5.2010

..... Jomašková Alena

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá zvládáním stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti. Skládá se ze dvou částí. První část je teoretická a jsou v ní shrnuty nejdůležitější teoretické poznatky z oblasti zvládání stresu. Je zde vysvětlen pojem stres, pozornost je také věnována stresu na pracovišti a také způsobům, jak lze tento stres zvládat. Druhá část práce je praktická a skládá se z analytické části a projektu. Základem analytické části je dotazníkový průzkum mezi zaměstnanci obou pracovišť. Následuje projektová část, která se zaměřuje na problémové oblasti, které vyplynuly z dotazníkového průzkumu a navrhuje opatření pro možná zlepšení současného stavu. Hlavním projektem je poté návrh tří denního relaxačně-školícího pobytu na Lesním penzionu Bunč. Tento projekt je následně podroben rizikové a nákladové analýze.

Klíčová slova:

Stres, eustres, distres, stresor, zvládání stresu, autogenní trénink, Jacobsonova progresivní relaxace, dotazníkový průzkum

ABSTRACT

This master thesis focuses on the stress management at Zlín and Uherské Hradiště Employment Offices. It consists of two parts. The first theoretical part deals with the most important theoretical stress management knowledge. It explains what the stress is, it also focuses on the stress at the workplace and possible ways of the stress management. The second practical part contains an analysis and a project. The analysis is based on a questionnaire survey responded by the employees of the both Offices mentioned above. It is followed by the project, which focuses on the problematic areas pointed out by the survey and it provides recommendations for the possible improvements of the present state. The main project is a suggested three days relaxation and training course at the Forest Guest House Bunč. This project is then put through the risk and cost analysis.

Keywords:

Stress, eustress, distress, stressor, stress management, autogenous training, Jacobson's Progressive Relaxation, questionnaire survey

*

Tajemství úspěchu v životě není dělat, co se nám líbí, ale nalézt zalíbení v tom co děláme.

THOMAS ALVA EDISON

*

Každá lidská činnost se nakonec musí nějak projevit v číslech.

TOMÁŠ BAŤA

*

Poděkování:

Ráda bych poděkovala vedoucí mé diplomové práce Mgr. Petře Mandincové, Ph.D. za cenné rady a připomínky, které mi byly přínosem při zpracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti za ochotu a spolupráci při vyplňování dotazníků a také Mgr. Miriam Majdyšové a Ing. Richardu Janíčkovvi, že mi poskytli cenné informace o jejich pracovištích a zároveň pomohli s distribucí dotazníků. A v neposlední řadě nesmím zapomenout poděkovat za velkou psychickou podporu mému manželovi.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA POJMU „STRES“	12
1.1 CO JE TO STRES	12
1.1.1 Stres = eustres versus distres	12
1.2 STRESORY	13
1.3 PRŮBĚH STRESU	15
1.3.1 Přípravná fáze.....	15
1.3.2 Hlavní fáze	16
1.3.3 Fáze odpočinku	16
1.4 STRESOVÁ TYPOLOGIE OSOBNOSTI	17
1.5 MOŽNÉ DŮSLEDKY STRESU.....	18
1.5.1 Stres, rakovina a další onemocnění	19
2 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A STRES	20
2.1 PRACOVNÍ STRESORY	20
2.1.1 Pracovní přetížení.....	20
2.1.2 Časová zátěž a termínované úkoly	21
2.1.3 Neúměrně velká zodpovědnost	21
2.1.4 Konfliktní role a nejistota.....	21
2.1.5 Vysilující snaha o kariéru.....	22
2.1.6 Organizační změny.....	22
2.1.7 Kontakt s lidmi	22
2.1.8 Konflikt mezi prací a ostatními rolemi	23
2.1.9 Pracovní podmínky	23
2.2 INDIVIDUÁLNÍ DETERMINANTY STRESOVÉ ZÁTĚŽE.....	24
2.3 CO LZE UDĚLAT PRO ZLEPŠENÍ SITUACE VE FIRMÁCH.....	25
2.4 EVROPSKÁ UNIE A STRES	26
3 ZVLÁDÁNÍ STRESU	28
3.1 CÍLE ZVLÁDÁNÍ STRESU	29
3.2 CYKLUS ZVLÁDÁNÍ STRESU (DISTRESU) ANEB 8P	29
3.3 STYLY ZVLÁDÁNÍ TĚŽKOSTÍ.....	31
3.4 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU	31
3.5 TECHNIKY POUŽÍVANÉ V BOJI PROTI STRESU	32
3.5.1 Meditace a jóga	32
3.5.2 Autogenní trénink a Jacobsonova progresivní relaxace	33
3.5.3 Vybrané metody time managementu	34
3.5.4 Uvolnění stresu pomocí smyslů	35
3.5.5 Stravou proti stresu	35
4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	37

II	PRAKTICKÁ ČÁST	38
5	ANALYTICKÁ ČÁST	39
5.1	OBEČNÁ CHARAKTERISTIKA ÚŘADU PRÁCE	40
5.1.1	Úřad práce ve Zlíně	41
5.1.2	Úřad práce v Uherském Hradišti	41
5.2	DOTAZNÍK	41
5.3	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	43
5.4	SHRNUTÍ ANALYTICKÉ ČÁSTI	68
6	PROJEKTOVÁ ČÁST	71
6.1	NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	71
6.2	PROJEKT: RELAXAČNĚ-ŠKOLÍCÍ POBYT	73
6.2.1	Obecné informace o projektu	73
6.2.2	Lesní penzion Bunč	75
6.2.3	Jednotlivé úkoly studentů organizátorů.....	77
6.2.4	Charakteristika náplně pobytu.....	79
6.2.5	Program	82
6.2.6	Časový průběh celého projektu	86
6.2.7	Přínosy projektu	89
6.2.8	Nákladová analýza	91
6.2.9	Riziková analýza	93
	ZÁVĚR	96
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	97
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	99
	SEZNAM OBJEKTŮ	100
	SEZNAM PŘÍLOH	102

ÚVOD

Když si otevřeme noviny, pustíme televizní zprávy, nahlédneme do jakéhokoli časopisu... všude narazíme na nějakou zmínku o „napětí“ nebo „stresu“, kterému při dnešním uspěchaném životním tempu čelíme. Je potřeba se na chvíli zastavit. Popřemýšlet sám nad sebou. Co mě tak moc tíží, z čeho si dělám starosti... Mám problém s řízením času, často odkládám? Ano! A co s tím můžu udělat? Někdy postačí lépe si zorganizovat svůj den. Jindy na chvíli „vypnout“ – zapomenout na starosti a oddat se tomu, co nás baví – čtení, kreativní tvoření, zahrádka a také třeba sport. Ale na všechny „neduhy“ to nemusí zabírat. Je třeba se sledovat. Uvědomovat si své pocity, pozitivní i negativní a zkoumat, zda to, co se mi nelíbí nemůžu nějak ovlivnit a když ano, tak jak, jakou techniku nebo strategii na to můžu použít.

Se stresem bojuje spousta lidí i na svých pracovištích. Nejinak tomu je i u zaměstnanců Úřadu práce ve Zlíně a v Uherském Hradišti, na které jsem zaměřila pozornost v mojí diplomové práci s názvem *„Projekt zvládání stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti“*. Zajímalo mne, jak tito zaměstnanci bojují se stresem na pracovišti, s jakými stresory se setkávají, co je ruší při práci, jak zvládají svoje pracovní povinnosti a také s jakým pocitem odchází ze zaměstnání.

V této práci jsem si vytyčila základní tři navzájem propojené cíle:

1. Na základě dostupné literatury zpracovat teoretické poznatky týkající se stresu a jeho zvládání.
2. S využitím teoretických poznatků zanalyzovat současný stav zvládání stresu na pracovištích Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti.
3. Na základě výsledků analýzy vypracovat projekt pro možná zlepšení současného stavu na těchto pracovištích.

Podle těchto cílů se odvíjí i struktura diplomové práce. První část se týká teoretických poznatků z oblasti stresu – vymezení základních pojmů, stresu v pracovním prostředí a způsobům zvládání stresu. V následující části, na základě dotazníků zjišťuji, jak v současnosti zaměstnanci obou ÚP zvládají stres na svých pracovištích. V rámci poslední části (projektová část) navrhuji způsob, jak zlepšit stávající situaci.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA POJMU „STRES“

Ač se to nezdá, stres není jen záležitostí současnosti. Byl tu i v minulosti, kdy člověka tížilo hodně povinností, které v současnosti již řešit nemusí. Ale přibyly jiné záležitosti a to ještě ve větším počtu a intenzitě. A proto je důležité se stresem a jeho působením na lidský organizmus více zabývat, aby se jeho nepříznivé vlivy daly minimalizovat.

Na úvod je třeba vysvětlit pojem „stres“, co jej vyvolává, jak se projevuje a také jaké může mít důsledky, když se mu včas nepostavíme.

1.1 Co je to stres

Pojem „stres“ pochází z latinského výrazu „strictus“, který v překladu znamená „přitažený, napjatý nebo sevřený“, a který jsme přejali z angličtiny. V angličtině znamenal původně „napětí, tlak, tendenci využít možnosti, zdůraznění výrazu, vyzvednutí stanoviska“.

Hlavní představitelem, kdo se o tuto problematiku jako první začal podrobněji zajímat, byl maďarsko-kanadský lékař prof. Hans Hugo Bruno Selye, mezinárodně uznávaná autorita v oblasti teorie stresu a tvůrce termínu „stres“ [4, 18].

1.1.1 Stres = eustres versus distres

Když uslyšíme pojem stres, tak si vybavíme něco nepříjemného, co nás „tlačí“ a přetěžuje. Nelze však říci, že by stres byl jenom škodlivý. Určitá míra stresu je potřebná. Bez ní bychom neměli dostatek podnětů k překonávání dalších překážek.

„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý; je zároveň kořením života, neboť každé hnutí myslí a každá činnost zapříčiňuje stres. Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat pro druhého životodárné uzdravení.“

Hans H. B. Selye [26]

Rozlišujeme dva základní druhy stresu: stres pozitivní – **eustres** (z řeckého „eu“ = „dobrý, dobře“), který slouží jako stimulace, výzva, což je důležité jako připravenost na určitou akci (na sportovní výkon, na sebeobranu, na útěk z hořícího domu...), může být vnímán jako příjemné napětí, ale nemusí. Jako eustres je možno hodnotit také silný pozitivní zážitek (výhra v loterii, zvládnutá zkouška...), eustres může až pětinašobně zvyšovat výkonnost. Tento stres je nezbytnou součástí života, právě tím hnacím motorem.

Naproti tomu negativním stresem je **distres** („dis“ = latinsky „špatný, patologický“). Může to být nějaká nadměrná nežádoucí zátěž, z níž není úniku a která působí nejen sama o sobě, ale také během delšího působení způsobuje opotřebení organismu, a to až pětinašobně [4, 11].

Mikuláščík rozlišuje několik dalších druhů stresu [11]:

- *Situační* – zátěž v daném okamžiku,
- *chronický* – přetrvávající delší dobu,
- *anticipační* – obavy z budoucnosti,
- *reziduální* – neschopnost vyrovnat se s minulostí,
- *fyzický* – způsoben úrazem, velkou tělesnou zátěží nebo nemocí,
- *psychický* – způsoben psychickými stimuly (např. pocit zodpovědnosti).

1.2 Stresory

Podněty vyvolávající stres nazýváme **stresory**. Tento termín může být chápán též jako podmínky nebo vlivy, které negativně, někdy i pozitivně působí na člověka [9]. Existuje několik způsobů, jak jednotlivé stresory třídít.

Clegg ve své knize *Stress management* vymezuje dvě základní oblasti stresorů – vnitřní a vnější. **Vnitřní stresory** souvisí s time managementem (schopnost zorganizovat si správně čas), s emocionální stránkou (např. výčitky svědomí) a také s duchovní stránkou (smysl života). Mezi druhou skupinu, **vnější stresory**, řadí např. ztrátu blízké osoby, stěhování do nového domu, rozvod a dále menší faktory, které ale dokážou hodně znepříjemňovat život, jako je jízda po přeplněné silnici nebo mrzutosti v práci [1].

Praško ve své knize *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti* vymezuje jiné 4 kategorie stresorů [14]:

- **Vztahové stresory** – mezi které patří například neshody s rodiči, citová nebo materiální závislost na rodičích, ztížený kontakt s rodiči, rozvod nebo rozchod s partnerem, neshody v partnerském vztahu, žárlivost, problémy dětí ve škole, potíže s dětmi v pubertě, odchod dítěte z rodiny a další.
- **Pracovní a výkonové stresory** – stresorem zde může být nízký příjem, ztráta práce, velké dluhy a splátky, konfliktní vztahy na pracovišti, potíže s delegováním práce druhým, neschopnost říci ne při přetěžování, nedostatečné ohodnocení práce, nuda nebo nesmyslnost pracovní činnosti, workoholismus a podobně. Více se této kategorii budu věnovat v kapitole *Pracovní prostředí a stres*.
- **Stresory související s životním stylem** – zde patří například nevyhovující bydlení, nedostatek příjemných aktivit, monotónní nebo stereotypní životní styl, chybění koníčků a zálib, nedostatek přátel a další.
- **Nemoci a handicapy** – do této skupiny patří tělesná nebo psychická nemoc, onemocnění člena rodiny, nejruznější závislosti na návykových látkách (drogy, alkohol) jak vlastní, tak i u partnera nebo dětí, hazardní hráčství nebo závislost na automatech, tělesný nebo psychický handicap člena rodiny a podobně.

Další způsob třídění stresorů ukázali američtí badatelé T. H. Holmes a R. H. Rahe. Věnovali se především studiu **těžkých životních událostí**, které člověk může během svého života prožít (negativní, ale i pozitivní), a které postupně seřadili. Výsledná stupnice obsahuje celkem 43 situací seřazených od poměrně nejtěžší situace (100 bodů rizika pro lidský organizmus) po relativně nejlehčí (11 bodů). Jednotlivé body se sčítají podle toho, které situace člověk prožije během jednoho roku. Když některou ze situací prožije vícekrát, např. propuštění ze zaměstnání, tak se body násobí počtem opakování této situace. Pokud je výsledná hodnota kolem 150 bodů za období jednoho roku, tak existuje 37% pravděpodobnost náchylnosti k nějakému tělesnému onemocnění. Hodnota přes 300 bodů zvyšuje toto riziko až na 80 % s tím, že se dostává do stavu nízké odolnosti proti stresu [6, 16].

Tabulka 1 – Holmes-Raheova stupnice působnosti různých stresorů [6, 16]

ŽIVOTNÍ UDÁLOST		Body rizika	ŽIVOTNÍ UDÁLOST		Body rizika
1.	Úmrtí životního partnera	100	23.	Syn nebo dcera opouští domov	29
2.	Rozvod	73	24.	Neshody s příbuznými	29
3.	Rozchod s manželským partnerem	65	25.	Vynikající osobní úspěch	28
4.	Uvěznění	63	26.	Partner nastupuje do zaměstnání	26
5.	Úmrtí blízkého člena rodiny	63	27.	Zahájení nebo ukončení šk. docházky	26
6.	Vážný úraz nebo onemocnění	53	28.	Větší změna životních podmínek	25
7.	Sňatek	50	29.	Přehodnocení osobních návyků	24
8.	Propuštění ze zaměstnání	47	30.	Neshody s vedoucím	23
9.	Usmíření s manželským partnerem	45	31.	Podstatné změny prac. doby/podmínek	20
10.	Odchod do důchodu	45	32.	Změna bydliště	20
11.	Závažná změna zdravotního stavu	44	33.	Změna školy	20
12.	Těhotenství	40	34.	Změna způsobu trávení volného času	19
13.	Problémy v sexuálním životě	39	35.	Změna v náboženských aktivitách	19
14.	Nový člen rodiny – dítě, přistěhování	39	36.	Změna ve společenských aktivitách	18
15.	Závažné změny v zaměstnání	39	37.	Menší hypotéka nebo půjčka	17
16.	Větší změny finančního stavu	38	38.	Změna doby spánku	16
17.	Přechod na jinou práci	38	39.	Změna v počtu rodinných setkání	15
18.	Úmrtí blízkého přítele	37	40.	Změna stravovacích zvyklostí	15
19.	Závažné neshody s partnerem	35	41.	Dovolená	13
20.	Větší půjčka (na dům, byt, aj.)	32	42.	Vánoce	12
21.	Propadnutí věci sloužící jako záruka	30	43.	Menší porušení zákona	11
22.	Změna odpovědnosti v zaměstnání	29			

Jako obecný model je tato stupnice výborný základ pro stanovování diagnóz u pacientů. Avšak z pohledu reálnosti je často kritizována. Například rozvod dvojice lidí může být srdcervoucí pro jednoho, ale relativně šťastnou záležitostí pro druhého. Podobně zaplacení pokuty za špatné parkování auta s někým nehne, kdežto druhý má výčitky svědomí a zlobí se na sebe [8].

1.3 Průběh stresu

Stres z pohledu časové posloupnosti prochází třemi fázemi, které souhrnně Siedeck (badatel v oblasti stresu) nazývá „vegetativní tříaktový proces“ a Hans H. B. Selye „GAS – General Adaptation Syndrom (obecný adaptační syndrom)“. Jsou to tyto fáze [4, 8]:

1.3.1 Přípravná fáze

Nejprve nastává přípravná fáze, ve které se projevuje energie pro vlastní poplachové reakce, tzv. „šok“. Podle intenzity a nečekanosti stresoru může být příliš krátká, například když

uslyšíme výbuch. Nebo může být delší, například při důležité zkoušce z určitého předmětu na vysoké škole. Čím delší je tato fáze, tím je člověk nervóznější. Organismus je připraven k reakci typu „bojuj, nebo uteč“. Tato situace byla pro člověka účinná v historických dobách. V současné době se ukazuje, že často není možno s někým fyzicky bojovat ani není kam utéci.

1.3.2 Hlavní fáze

Poté následuje hlavní fáze stresové reakce (rezistence). Obecně jde v této fázi o vlastní boj organismu se stresorem. Zrychluje se srdeční činnost, dochází k zúžení cév a menšímu prokrvení kůže. Uvádí se tedy do pochodu alternativní program, který vyburcuje člověka „z 0 na 100“. V této fázi lze stresovou reakci zastavit, například využitím některé z technik zvládnání stresu (podrobněji v kapitole *Zvládnání stresu*).

1.3.3 Fáze odpočinku

Ve třetí fázi, ve fázi odpočinku, odeznívá vzrušení a nastává vyčerpání a tím i nutný odpočinek, kdy se tělo může postupně vrátit do normálního stavu. Dalo by se říci, že v této fázi organismus podléhá boji se stresem a hroučí se. Může se to projevovat například depresí, bolením hlavy anebo únavou.

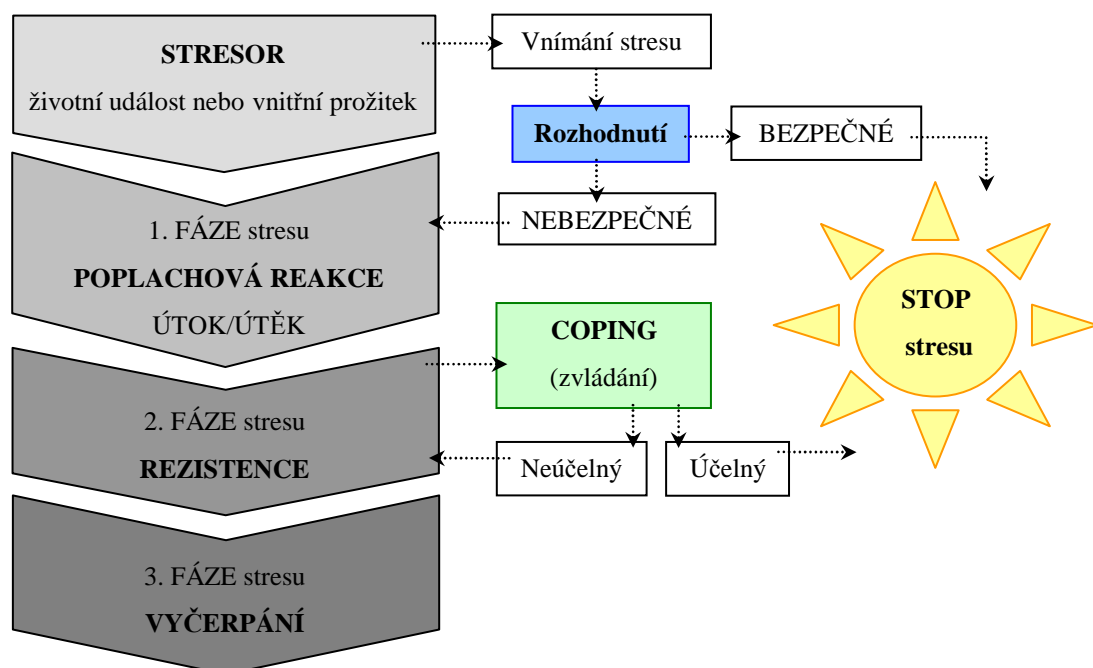


Schéma 1 – Fáze stresu [VZ podle 24]

1.4 Stresová typologie osobnosti

Podle způsobu jednání, vypracovávání úkolů, vyrovnávání se se stresem a také podle životního stylu můžeme najít u osob určité společné rysy. Mikuláščík i Šnýdrová ve svých knihách podle toho rozlišují dva základní typy osobnosti [10, 16]:

Osobnost typu A se projevuje vysokým výkonem a naléhavostí tohoto vysokého výkonu, velkým nasazením energie. Takové typy osobnosti jsou ke stresu velmi vnímavé, jsou soutěživé. Snaží se dokončit příliš mnoho věcí najednou a v krátkém čase, vše dělají ve spěchu, projevují se posedlostí v práci i v osobním životě, snadno se stávají podrážděnými, někdy i jednoduchými záležitostmi, velmi neradi ztrácejí čas čekáním na někoho nebo na něco. Jsou ochotné riskovat ve větší míře, aniž si ověří pravděpodobnost úspěchu. Tento typ je dynamický, agresivní, ambiciózní, tvrdě pracuje, stanovuje si velké cíle, které se snaží dosáhnout v co nejkratší době, klade na sebe i druhé vysoké požadavky, je netrpělivý, má tendenci hromadit majetek, aby neztrácel čas, jakékoli odklonění od práce vnímá negativně, většinou neumí relaxovat.

Osobnost typu B je vnitřně klidná, rozvázná, je více vnímavá vůči jiným, osobní i pracovní život je vyvážený, klidný, nespěchá, je si vědoma časových hranic, které má k dispozici, a dovede je využívat klidně a soustředěně, pozoruje život kolem sebe a uvažuje v širších souvislostech, má také trpělivost k jiným lidem, snadněji se přizpůsobuje, snadno přijímá dané okolnosti a snaží se najít nejlepší řešení, těší se ze života, umí si najít čas na své zájmy, má smysl pro humor. Neriskuje zbytečně, je opatrnější. Není otevřeně ambiciózní, také se snaží v životě něco dokázat, avšak ne za každou cenu. Tento typ je méně ohrožen stresem a jeho důsledky, konkrétně srdečními chorobami.

Málokdo má však vyhraněné všechny charakteristické rysy pouze jednoho z uvedených typů. Z toho důvodu bývá uváděn typ třetí smíšený, **typ X**, kde všeobecně převládá jeden nebo druhý z obou zmíněných typů.

1.5 Možné důsledky stresu

Je potřeba se věnovat i tomu, jak negativně může působit stres (zejména distres) na náš organizmus. Stres může vyvolat různé potíže, které se dají obecně rozčlenit do tří skupin [6, 9]:

1. **Fyziologické či tělesné potíže** – do této skupiny se řadí například bušení srdce, nepravidelná činnost srdce (arytmie), zrychlení srdeční činnosti, obtíže s dýcháním, bolesti nebo tlak v hrudi, přechodné zvýšení krevního tlaku, poruchy zažívání (zácpa, průjmy, žaludeční potíže aj.), pocení (např. dlaní nebo čela), poruchy prokrvení (studené ruce a nohy), bolesti v kříži a zádech, třes, šubání víček, pláč, ztuhlé svaly, stažení („knedlík“) v krku, sucho v ústech, časté močení, sexuální potíže, různé bolesti svalů.
2. **Psychické (emocionální, subjektivní) potíže** – jako pocit vyčerpání (nezlepšující se odpočinkem), nespavost, děsivé sny, přemýšlení o problémech, ranní únava, úzkost, pocity napětí, pocit ohrožení, vztek, hostilita (nepřátelské postoje k druhým), agresivita, pocit samoty, poruchy soustředění a zhoršená paměť, podrážděnost, netrpělivost, přecitlivělost (nic nemá cenu), nižší sebejistota, lítost, bolesti hlavy, deprese, větší potřeba spánku, únava a vyčerpání, neschopnost koncentrovat se a rozhodovat, ztráta radosti z práce atd.
3. **Behaviorální rovina (změny v chování/činnosti)** – kde patří například přejídání, nechutenství, vyhýbání se povinnosti, nápadné neverbální chování, např. zvýšená gestikulace, různé útočné postoje nebo strnulost, rychlá chůze, okusování nehtů, zvyšování hlasu, přecházení z místa na místo, rychlé přijímání potravy, impulzivní chování, skákání do řeči, snížení výkonnosti, pracovní absentismus, zvýšené pití alkoholu, nadměrné kouření.

U každého jedince však mohou být jednotlivé roviny více či méně zastoupeny. A je třeba zdůraznit, že tyto roviny vyjmenovaných potíží mohou být vyvolány nejen stresem, ale též i jinými nemocemi.

1.5.1 Stres, rakovina a další onemocnění

Nemoc je způsobena souhrou mnoha faktorů. Je možné, že stres je jedním z nich. I když se berou v úvahu nejen velké a těžké negativní životní zážitky, ale i tzv. denní starosti a těžkosti, které dovedou člověka do mimořádné vnitřní tísně. Lze vidět, že ne každý, kdo je vystaven působení tohoto či onoho stresoru, onemocní [8].

Už řadu let ale existuje podezření, že stres souvisí se vznikem rakoviny. V několika dlouhodobých výzkumech na velkých skupinách obyvatelstva sice nebyl pozorován po chronickém každodenním stresu ani po mimořádném jednorázovém stresu zvýšený výskyt onemocnění rakovinou. Ale je jasné, že boj se stresem hraje alespoň nepřímou roli. Příčinou toho je, že v zátěžových situacích se spousta lidí chová tak, že škodí svému zdraví. Více kouří, častěji se nezdravě stravují, pijí více alkoholu – a tímto se právě více vystavují známým rizikovým faktorům pro onemocnění rakovinou.

Že stres znamená náchylnost pro všechny typy onemocnění, ať už přímo, nebo nepřímo, lze tedy přijímat jako fakt. Bolesti hlavy a migréna, poruchy koncentrace, poruchy spánku, zapomnětlivost, zvýšená nervozita, špatná nálada, podrážděnost a apatie v práci a další faktory zmíněné již v úvodu jsou prokazatelně způsobené stresem. Projevit se to může například v náchylnosti k infekčním nemocem, kardiovaskulárním onemocněním, hypertenzi, astmatu, cukrovce (diabetes mellitus) či k revmatické artritidě [4, 8]. A proto je zapotřebí s tímto jevem začít co nejdříve bojovat a v případě nezvládnání této situace raději vyhledat odbornou pomoc.

Stres je běžnou součástí našeho života, jeho pozitivní i negativní verze. Projevuje se pomocí stresorů, které mohou mít nejrůznější podobu – vážné onemocnění, špatné pracovní podmínky, problémy v rodinných vztazích nebo stereotypní styl života. Probíhá ve třech fázích. Od prvotního zaregistrování, že se něco děje, přes vypětí organismu až po jeho následné uklidnění. Dle toho se u člověka objevují určité příznaky, že není vše v pořádku – patrné změny v jeho chování, psychické potíže a dále také nejrůznější fyziologické projevy jako například bušení srdce. A pokud se tyto příznaky často opakují, může to přispět k vážnějšímu onemocnění.

2 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ A STRES

V pracovním prostředí se můžeme setkat se zdrojem sociálního stresu – nepříjemné nebo nedůtklivé vztahy mezi spolupracovníky, donášení, pomlouvání, nadměrná kritika, nebo naopak velmi studené neosobní vztahy, málo důvěry, perfekcionismus nadřízených... To vše může vézt k silně prožívanému stresu v pracovních vztazích. A důsledkem pak je neplnění termínovaných úkolů a dalších důležitých povinností právě kvůli špatné komunikaci v době, kdy se tyto úkoly plánují.

Podle Praška je velice důležité si uvědomit, že pracovní vztahy nutně potřebují určité naše investice do nich. Těmito investicemi jsou všímavost k druhým, ochota jim naslouchat, porozumět, ocenit je, ale i vyslechnout jejich kritiku, otevřeně s nimi mluvit o tom, co je problémem mezi námi, naučit se říkat, co sami potřebujeme a cítíme, ale i naslouchat tomu, co druhí potřebují, naučit se uzavírat kompromisy v případě konfliktu zájmů [15].

Mezi hlavní příznaky pracovního stresu na úrovni organizace patří: pracovní neschopnost, vysoká fluktuace zaměstnanců, nedochvilnost, problémy s disciplínou, obtěžování, snížená produktivita, úrazy, chyby a zvýšené náklady na odškodné a zdravotní péči [21]. Toto všechno je důsledkem působení nejrůznějších pracovních stresorů, kterým se budu věnovat v následující podkapitole.

2.1 Pracovní stresory

V úvodu kapitoly byla zmíněna některá problematická místa v pracovním prostředí – nesplněné termínované úkoly a kontakt s lidmi v podniku. Ze stresorů, které se nejčastěji objevují v pracovním prostředí, je nutno uvést i následující: pracovní přetížení, časová zátěž, mimořádná zodpovědnost, konflikty a nejistota, profesní kariéra, organizační změny, interpersonální vztahy v organizaci, konflikt rolí a pracovní podmínky.

2.1.1 Pracovní přetížení

Pracovní přetížení se projevuje tehdy, když požadavky organizace přesahují kapacitu jednotlivce. Mnoho lidí příliš pracovním zatížených, s nedostatkem času na odpočinek, může pociťovat a prožívat pracovní činnost jako stresující. Ale je třeba brát v úvahu individuální charakter pracovního přetížení – určitý úkol je pro jednoho obtížný, ale pro druhého to může být otázka pár minut přemýšlení. Zároveň však i málo podnětů a úkolů v průběhu pra-

covního procesu vytváří stres. Člověk, který se ocitl v situaci slabé zátěže bez přiměřených požadavků, pociťuje nudu a stres, jestliže jeho zaměstnavatel vyžaduje jeho přítomnost na pracovišti, aniž by mu dal nějaké úkoly. Lze říci, že jak pracovní přetížení, tak i příliš slabá zátěž umožňují každému jedinci získat zkušenost se stresem [8, 9].

2.1.2 Časová zátěž a termínované úkoly

Urychlování změn a rozvoj civilizace vedou k odlišnému způsobu života ve srovnání s generacemi předchozími. Díky moderním technologiím je možno zpracovávat více informací, ale také je nutno větší počet informací přijímat a po zpracování předávat dále.

Termínované úkoly, které jsou součástí dobře fungující organizace mohou způsobovat negativní tlak a napětí. Rychlé pracovní tempo se stává stresujícím činitelem tehdy, bylo-li vynuceno. Zvláště nepříjemně je časový nátlak pociťován pracovníky zodpovědnými, svědomitými, kteří považují za nezbytné odevzdávat jen nejkvalitnější výkon a perfektní práci.

Časový stres se velmi negativně uplatňuje zejména u náročnější duševní práce, zvláště při práci tvůrčího charakteru. Tento typ stresu zhoršuje vnímání a koncentraci pozornosti, takže výkonnost spíše klesá, protože práci není možno dokončit v pohodě a klidu. Časový stres ovlivňuje negativně i emoce, vyvolává neklid, napětí, konflikty a vytváří nepříjemné prostředí, které ztěžuje řešení úkolů, navozuje chaos a dezorganizuje činnost. Nevhodně termínovaná práce narušuje pracovní stereotypy, vyvolává úzkost a nejistotu, znemožňuje dokončení úkolů dle představ pracovníka, znemožňuje provádět průběžnou kontrolu [9].

2.1.3 Neúměrně velká zodpovědnost

Nejen množství práce, kterou je třeba vykonat, ale i nadměrná míra odpovědnosti, kterou pracovník na sebe bere, může být stresogenním faktorem. Ukazuje se, že je to zvláště odpovědnost za svěřené lidské životy, která klade na člověka mimořádnou míru tlaku (police, záchranáři, hasiči, piloti). U některých vybraných profesí je proto povinné psychologické vyšetření před nástupem do funkce, aby se eliminovali jedinci, kteří by danou profesní činnost nezvládali [8, 9].

2.1.4 Konfliktní role a nejistota

Jestliže pracovník získává rozdílné a rozporuplné úkoly a příkazy, dostává se do konfliktní role. Nejistota vyjadřuje situaci, v níž dochází k neurčitým povinnostem a nejasné zodpověd-

nosti, a dále se vztahuje i ke změnám, které se v organizaci očekávají nebo připravují. Obě role vyvolávají stres a jsou pocíťovány jak pracovníky, tak i manažery. Pracovník, který je zodpovědný za chování a výkonnost ostatních, avšak nemá příležitost účastnit se a ovlivňovat důležitá rozhodnutí týkající se pracovního procesu, se dostává do konfliktu a nejistoty vyvolávající silný stres [9].

2.1.5 Vysilující snaha o kariéru

Lidé, kteří vstupují do pracovního procesu, mají určitá očekávání a ambice. Počítají například s tím, že v daném zaměstnání budou trvale, že jim v práci bude umožněno prokázat jejich schopnosti a dovednosti, že budou úměrně ke svému výkonu odměňováni a jejich plat se bude zvyšovat, že s ohledem na nabyté zkušenosti bude formována i jejich profesionální kariéra apod. Tam, kde se tato očekávání nenaplnují, objevuje se stres [8].

2.1.6 Organizační změny

Jestliže se mění obsah pracovní činnosti, restrukturalizuje se oddělení, pracovní tým nebo organizace, zaměstnanci mohou získat nové profesní vazby, např. nové pracovní prostředí a vztahy, odlišné sociální klima, nový druh práce a pracovních úkolů. Tyto problémy bývají často mimořádně stresující, zejména jestliže se změny v organizaci neuskuteční rychle – lidé mají dlouhé období nejistoty. Silně stresující je ztráta zaměstnání v důsledku reorganizace, tedy situace, kdy pracovník nečekaně po dlouholetém zaměstnání byl z organizace propuštěn v důsledku snižování počtu pracovních sil. Tato situace se velmi silně dotýká zejména pracovníků ve vyšším produktivním věku, kteří nemohou získat snadno nové zaměstnání vzhledem k úzké specializaci nebo kvalifikaci, která je v současné době již zastaralá. Mladí lidé jsou většinou flexibilnější a pro většinu organizací jsou atraktivnější a perspektivnější, protože je lze snáze rekvalifikovat a dále vzdělávat podle aktuálních požadavků organizace [9].

2.1.7 Kontakt s lidmi

Každý pracovník má jisté pracovní kontakty se spolupracovníky i s podřízenými. Vztahy a interakce s ostatními lidmi vytvářejí někdy kritické organizační prostředí a jsou často potencionálními zdroji stresu. Dobré personální vztahy pomáhají dosahovat osobních a organizačních cílů, špatné interpersonální vztahy jsou příčinou stresu v organizaci a nega-

tivně ovlivňují výsledky práce jednotlivců, skupiny, oddělení, pracovních týmů a někdy celé organizace. Vztahy se spolupracovníky mohou ovlivňovat reakce pracovníků na ostatní problémy v organizaci. Interpersonální vztahy mohou být zdrojem stresu stejně jako ochranou a sociální podporou, která ovlivňuje to, jakým způsobem pracovníci reagují na ostatní stresory [9].

2.1.8 Konflikt mezi prací a ostatními rolemi

Každý dospělý jedinec má kromě pracovní role několik životních rolí – otec/matka živi-
tel/ka, trenér/ka... Tyto role mohou vyžadovat od jedince konfliktní požadavky, které jsou pak zdrojem stresu. Dále práce vyžaduje od zaměstnanců plnění některých cílů a úkolů a do určité míry uspokojuje část jejich potřeb, nikoliv však potřeby všechny. Ostatní cíle a potřeby mohou být v rozporu s cíli profesionálními. Tento problém je typický ve vztahu práce a rodinného života. Projevuje se zejména u žen, kterým rozpor mezi pracovní rolí a péčí o rodinu zejména o děti znemožňuje plnění pracovních povinností, ale současně je naplňuje pocitem viny, že se nevěnují více rodině. Podobná situace je ale i u vedoucích pracovníků a podnikatelů, kteří pracují více, než je stanovená pracovní doba [9].

2.1.9 Pracovní podmínky

Řada výzkumných studií prokazuje, že pracovní výkonnost klesá, jestliže nejsou vytvořeny vhodné pracovní podmínky. Špatné osvětlení, hluk, nesprávná teplota a nedostatek kyslíku vytvářejí negativní stresory z prostředí. Účinky těchto stresorů se mohou kumulovat v čase, takže se tyto stresory spojují s jinými druhy stresorů a zesilují stres. Je nutné, aby se v organizacích braly v úvahu skutečnosti, že hluk, špatné osvětlení, dlouhá pracovní doba a noční směny zvyšují stres a snižují výkonnost.

Noční směny jsou obecně považovány za více stresující, protože narušují přirozený biorytmus člověka, který je naladěn na denní výkonnost a noční odpočinek, kdy organismus relaxuje a připravuje se na další den aktivní činnosti. Zkrácení pracovní doby a správně organizované směny, které umožňují relaxaci pracovníků po práci, mohou výrazně zvýšit výkonnost i kvalitu práce. Stejně tak zlepšení světla, snížení hluku na pracovišti apod. nebývá záležitostí komplikovanou ani finančně náročnou. Přesto tyto požadavky pro zlepšení prostředí v práci bývají jen zřídka zaměstnavateli uznány a spíše jsou hodnoceny jako podružné [9].

Byly zmíněny základní zdroje pracovního stresu, ale v dnešní době je aktuálnější další velký problém – ekonomická krize. Díky ní se totiž pracovní stres projevuje ještě více. Propouštění, fúze a bankroty zasahují statisíce zaměstnanců. Práce se pro ně stává nepříjemnou záležitostí, stresující. Další miliony zaměstnanců jsou přesouvány na neznámé úkoly v rámci svých společností a kladou si otázku, jak dlouho ještě budou vůbec zaměstnáni. Vysoká nezaměstnanost absolventům škol a čerstvě propuštěným taky nepřidá. Je potřeba dokázat své kvality a také houževnatost toto nepříjemné období překonat [17].

2.2 Individuální determinanty stresové zátěže

Každý člověk je originál. Díky tomu každý vnímá podněty zvenčí i zevnitř různým způsobem a různě s nimi tedy i nakládá. Individuální zkušenosti s pracovní zátěží nebo jiné situace stresujícího charakteru jsou determinovány počtem faktorů. Mayerová vymezuje čtyři nejdůležitější faktory, které ovlivňují prožívání stresu pracovníkem, jsou to [9]:

- vnímání situace pracovníkem,
- dřívější zkušenost, kterou pracovník získal,
- přítomnost a absence sociální podpory,
- individuální rozdíly v reakcích na stres.

Vnímání (percepce) umožňuje jednotlivci vybírat a zpracovávat informace z prostředí. Percepce pracovníků může ovlivňovat dřívější zkušenost se stresem. Např. dva manažeři změnili velmi podstatně své pracovní povinnosti. První manažer viděl v této změně možnost osvojit si nové dovednosti a chápal změnu své pozice jako příležitost získat důvěru svých nadřízených ve své schopnosti být flexibilní a chopit se nových příležitostí. Druhý manažer vnímal svou situaci jako extrémně nebezpečnou a vyvodil z ní závěr, že nadřízení nebyli spokojeni s jeho výkonem v původním postavení. Situaci vnímal jako silně stresující.

Člověk prožívá situaci méně nebo více stresovou v závislosti na **dřívější zkušenosti**. Výcvik nebo určitá praxe, kterou v minulosti zažil, může pracovníka ovlivňovat ve smyslu oslabení pocitů z nového působení stresu. Vztah mezi zkušeností a stresem je založen na posílení jednotlivce, na zvýšení jeho odolnosti vůči stresu. Pozitivní posílení nebo úspěch v různých situacích, které člověk již dříve prožil, může snížit úroveň stresu tak, že stres v současné situaci vnímá daleko slaběji, méně emocionálně, vnímání stresové situace

je racionálnější s určitým odstupem, s nadhledem. Avšak trest nebo selhání v minulé stresové situaci může stres v nové situaci ještě zvýšit.

Sociální podpora – přítomnost nebo absence ostatních přítomných na pracovišti ovlivňuje jednotlivce v pracovním stresu, stejně jako chování spolupracovníků a nadřízených působí na reakce pracovníka v průběhu stresové situace. Přítomnost spolupracovníků může zvýšit sebedůvěru pracovníka, podpořit ho při překonávání stresu. Velmi důležité je chování spolupracovníka. Měl by být přátelský a podporovat svého kolegu, spíše než aby byl kritický.

Osobnostní charakteristiky mohou objasnit některé **individuální rozdíly** pracovníků v reakcích na stres a v ovlivnění minulé zkušenosti. Individuální rozdíly v potřebách, hodnotách, postojích a schopnostech také ovlivňují to, jak pracovníci získávají zkušenost ze stresu na pracovišti. Mezi lidmi jsou značné rozdíly. Stejnou situaci v organizaci prožívají někteří pracovníci jako vysoce stresovou, jiní ji jen stěží postřehnou [9].

2.3 Co lze udělat pro zlepšení situace ve firmách

Proto, aby se zvýšila výkonnost i kvalita práce, může organizace udělat několik zlepšujících kroků. Podle Mayerové se jedná zejména o tyto body [9]:

- zlepšování pracovního prostředí,
- zdokonalování a využívání moderních technologií při práci,
- rozvíjení procesu inovačních změn,
- zdokonalování pracovní doby a úpravy pracovních směn,
- zdokonalování kvality pracovního života, odstraňování nebezpečných míst na pracovištích, zlepšování bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci,
- podporování hygienických a zdravotních podmínek práce,
- zlepšování metody hodnocení a odměňování pracovníků,
- vytváření vhodných kariérových, motivačních a protistresových programů.

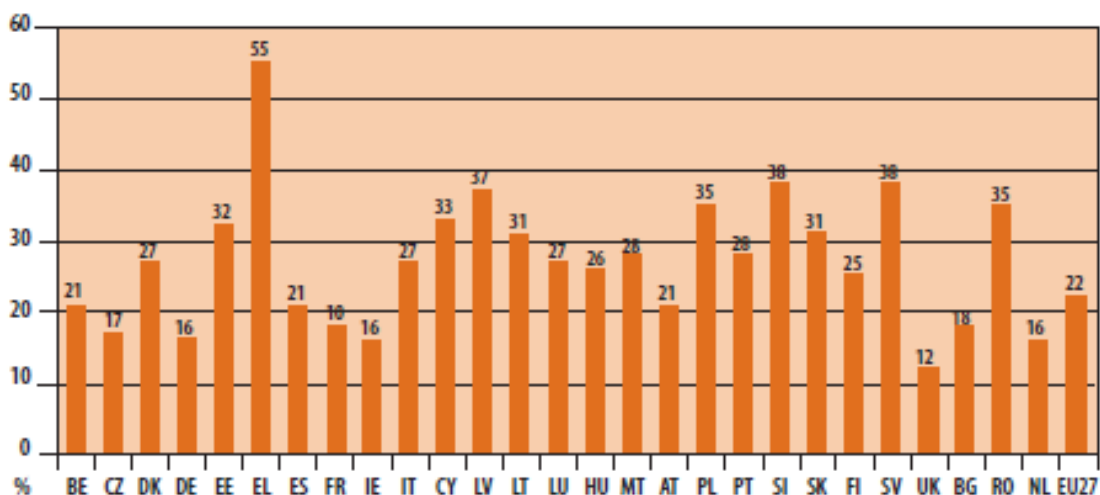
Cílem těchto opatření je zkvalitňování pracovního prostředí, lepší motivovanosti lidí a zefektivnění vykonávané práce. A také, aby spokojenost s výsledkem byla na obou stranách, jak na straně zaměstnanců, tak i u zaměstnavatelů.

2.4 Evropská unie a stres

Problematikou stresu v zaměstnání se v rámci Evropské unie (EU) zabývá **Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci** (European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA). Tato organizace vznikla v roce 1996 a sídlí ve španělském Bilbau. Její hlavní úlohou je přispívat ke zlepšování pracovního života v EU a to tím, že spolupracuje s vládami, zaměstnavateli a zaměstnanci na podpoře kultury prevence rizik. Dále provádí nejrůznější vědecké výzkumy, analýzy a statistiky týkající se rizik na pracovišti a veškeré informace a nejrůznější rady sděluje širokým cílovým skupinám (sdružení zaměstnavatelů a odborové organizace). Hlavním cílem této organizace je během období 2007-2012 snížit počet pracovních úrazů v EU o čtvrtinu a omezit výskyt nemocí z povolání [19].

Podle poslední vědecké studie z roku 2005 (provádí se každých 5 let) je stresu vystaven každý čtvrtý pracovník v rámci EU a stres je také příčinou 50-60 % všech zameškaných pracovních dní. Tento jev je také druhým nejčastěji hlášeným zdravotním problémem z povolání, trpí jím 22 % pracovníků v EU-27. V roce 2002 byly roční náklady spojené se stresem při práci v EU-15 vyčísleny přibližně na 20 miliard EUR [20].

Dále se studie také zabývá analýzami jednotlivých členských zemí a nejrůznějších ukazatelů spojených s problematikou stresu v zaměstnání.



VYSVĚTLIVKY: BE – Belgium, CZ – Czech Republic, DK – Denmark, DE – Germany, EE – Estonia, EL – Greece, ES – Spain, FR – France, IE – Ireland, IT – Italy, CY – Cyprus, LV – Latvia, LT – Lithuania, LU – Luxembourg, HU – Hungary, MT – Malta, AT – Austria, PL – Poland, PT – Portugal, SI – Slovenia, SK – Slovakia, FI – Finland, SV – Sweden, UK – United Kingdom, BG – Bulgaria, RO – Romania, NL – Netherlands.

Graf 1 – Procento pracujících, kteří trpí stresem v rámci členských zemí EU [22]

Podle studie byla nejvyšší úroveň stresu zaznamenána v Řecku (55%), a pak ve Slovinsku, Švédsku (38%) a Lotyšsku (37%). Naopak nejnižší úroveň je ve Velké Británii (12%), Německu, Irsku a Nizozemí (16%), v České Republice (17%) a ve Francii a Bulharsku (18%). Dále byly zpozorovány dva trendy: kratší pracovní doba, ale oproti tomu větší intenzita práce. Snižuje se počet lidí, jejichž pracovní týden má 48 hodin a více. Ale současně jsou zaměstnanci nuceni pracovat rychleji a zadané úkoly odevzdávat v kratších termínech. Mezi země, které vykazují vyšší intenzitu práce, patří Švédsko (85%), Finsko (77%) a Dánsko (76%), zatímco v Irsku, Polsku a Lotyšsku bylo procento tohoto typu zaměstnanců nejnižší (42%, 40% a 40% v uvedeném pořadí). Ohledně pohlaví stres převládá více mezi muži (23%) než mezi ženami (20%). Sledují se i nejrůznější důsledky stresové zátěže, např. celková únava, bolesti hlavy, podrážděnost, problémy se spánkem a úzkost, u nichž je patrný konstantní nebo i mírně klesající trend. Ohledně jiných ukazatelů, je pozorován nižší nárůst míry kontroly práce [22].

Mezi nejvíce stresující odvětví patří – školství, zdravotnictví, zemědělství, myslivost, lesnictví a rybolov. Dále se provádí výzkumy, zda se zaměstnanci setkali s určitou formou násilí nebo obtěžováním na pracovišti. Nejvyšší úroveň obtěžování byla nahlášena z Finska (17%), následně z Nizozemí (12%) a z Litvy (10%). Nejnižší úrovně dosáhli v Itálii a Bulharsku (2%). Pro další období se očekává nárůst většiny ukazatelů z důvodu působení ekonomické krize na psychiku zaměstnanců [22].

Agentura používá tyto podklady jako základ pro zřizování poradenských center, pořádání workshopů a dalších akcí, které mají pomoci informovat vládu, odbory, zaměstnance i zaměstnavatele, jak snižovat největší rizika na pracovištích.

Jak jde vidět, stres v pracovním prostředí může mít širokou škálu podob – od pracovního přetížení, přes časovou zátěž, nejistou profesní kariéru, konfliktní interpersonální vztahy, až po špatné pracovní podmínky. Do toho všeho vstupuje člověk jako jedinečné individuum, které má své vlastní zkušenosti, svůj pohled na daný problém a také určitou dávku psychické odolnosti vypěstovanou zdravými návyky. Aby nevznikaly takové stresující situace, je zapotřebí, aby firmy v čas dokázaly rozpoznat problematická místa a snažili se je nějak vyřešit. Protože většinou platí, že odstraňování důsledků je mnohonásobně dražší než včasné zabránění příčinám.

3 ZVLÁDÁNÍ STRESU

Stres je stále okolo nás. Záleží jen na nás, zda mu dovolíme, aby s námi spolupracoval, mi mu panovali anebo nás on ovládal. Rozhodně se ho ale nemůžeme úplně zbavit. Důvod zřetelně vystihuje motto od Selyho:

„Úplné osvobození od stresu znamená smrt.“

Hans H. B. Selye [26]

Pro pojetí boje člověka se stresem je charakteristický pojem zvládání – „**coping**“. Tento pojem definoval R. S. Lazarus a podle něj jsou důležité čtyři aspekty zvládání [8]:

1. Zvládání není jednorázovou záležitostí. Je to dynamický proces.
2. Zvládání není automatickou reakcí.
3. Zvládání vyžaduje určitou (vědomou) snahu a námahu jednající osoby.
4. Zvládání je snahou řídit dění.

Moderování stresu se děje řadou různých faktorů. Patří sem osobnostní charakteristiky lidí bojujících se stresem, styly zvládání, strategie zvládání, techniky zvládání, které je možno se naučit. Dále dobrý zdravotní stav a dostatek síly. Pak také pozitivní postoj daného člověka k možnostem úspěšného zvládnutí situace. Lazarus klade důraz na kladný vliv sociální opory a materiální situaci daného člověka. Zvládání stresu a životních těžkostí je tak chápáno jako dynamický proces, v jehož rámci dochází k transakcím (vzájemným interakcím mezi člověkem a stresovou situací). Na jedné straně je třeba vidět danou osobu, která má určité zdroje, možnosti, hodnoty a osobní zaměření, na druhé straně pak prostředí, které na člověka klade určité požadavky a působí na něho řadou vlivů [8].

3.1 Cíle zvládání stresu

Každý proces potřebuje mít jasně a zřetelně definovaný cíl, případně i více cílů. Stejně tak je tomu i u zvládání stresu. Jedná se o proces, u kterého autoři Cohen a Lazarus identifikovali tyto hlavní cíle, které si musí člověk uvědomit a jít za nimi [8]:

1. Snížit úroveň toho, co člověka ve stresu ohrožuje.
2. Tolerovat – unést to nepříjemné, co se děje.
3. Zachovat si tvář a pozitivní obraz sama sebe.
4. Zachovat si emocionální klid (duševní rovnováhu).
5. Zlepšit podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat.
6. Pokračovat v sociální interakci – v životě s druhými lidmi („neuzavírat se“).

Splnění těchto šesti bodů by mělo vézt k lepšímu nadhledu nad stresující situací a také následně ke zmírnění nebo přímo i odstranění veškerých tíživých pocitů.

Při zvládání stresu je zapotřebí si vůbec uvědomit, že jsme vystaveni stresu a jak se tento stres projevuje. Dále pak stačí zaujmout určitý naučený styl, případně vhodnou taktiku, anebo si vybrat a osvojit některou z technik boje proti tomuto problému, kterým jsou věnovány následující kapitoly.

3.2 Cyklus zvládání stresu (distresu) aneb 8P

Při boji se stresem se můžeme pohybovat „v kruhu“ – dřívější zkušenosti při zvládání stresu nám mohou významně pomoci i při dalších bojích s tímto jevem. Toho využívá Plamínek ve své knize *Sebepoznání, sebeřízení a stres*, kde vytyčuje tzv. **cyklus 8-mi „P“** [13]:

1. **Poznání** – první krok cyklu zvládání stresu. Jedná se o uvědomění si příčin, působení a také důsledků stresu, což může pomoci stres z části minimalizovat.
2. **Predikce** – předvídání stresové situace.
3. **Prevence** – předcházení tíživým situacím.
4. **Příprava** – je vhodná u situací, o kterých víme, že budou působit tíživě na náš organismus, ale také víme, že se jim zároveň nemůžeme vyhnout. V tomto případě se

můžeme alespoň připravit a uskutečnit určitá protistresová opatření ještě před tím, než stresor začne působit.

5. **Připravenost** – se vyplácí u situací, kdy stresor začne působit rychle a bez varování. Pro tyto případy je třeba si vypěstovat odolnost vůči stresu. Tréninkem v sobě můžeme vypěstovat určitou zásobu reakcí, ze které bude náš organismus vybírat ve stresových situacích, a volbou správného životního stylu můžeme zajistit, že náš organismus bude mít neustále dostatek energie pro zvládnání vyhrocených stresových situací.
6. **Percepce** – je vědomí, že o povaze své reakce na podněty můžeme v mnoha případech rozhodovat (změnit distres na eustres) a právě díky změně vnímání nedovolit distresu, aby nás poškodil.
7. **Příklad** – člověk není izolovaným tvorem, okolo sebe má spoustu jiných lidí, pro které může být vzorem a tím jim ukázat, jak se ve stresových situacích chovat a jak distres zvládat.
8. **Poučení** – po odeznění stresu nemusíme být zcela pasivní, můžeme se pokusit zhodnotit stres i své chování a vyvodit z tohoto hodnocení důsledky pro další postup při zvládnání stresu. A toto poučení může být cennou informací opět při prvním kroku cyklu zvládnání stresu, tj. poznávání stresu.

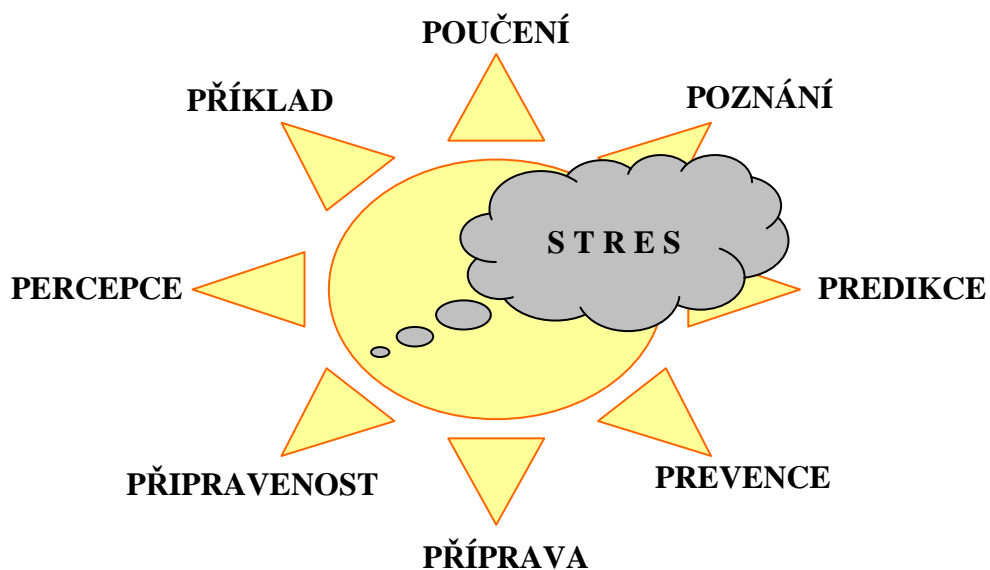


Schéma 2 – Metoda 8P [VZ podle 13]

3.3 Styly zvládání těžkostí

Styl zvládání těžkostí je určitá obecná tendence jednat ve stresující situaci určitým způsobem. Je možno říci, že takový styl zvládání těžkostí do značné míry charakterizuje určitého člověka. Dostane-li se do stresové situace, pak očekáváme, že se bude chovat zcela určitým způsobem, který jsme u něho již dříve několikrát viděli.

Křivohlavý ve své knize *Psychologie zdraví* uvádí tři styly zvládání těžkostí [8]:

- **Vyhýbat se stresu, nebo stavět se mu čelem**

Jedná se o dvojici stylů zvaných „vyhýbání se stresu“ (Avoidant Style) a „stavění se na odpor stresu“ (Confrontative/Vigilant Style). V prvním případě jde o to minimalizovat kontakt se stresem, ve druhém jde o aktivní postavení se proti tomu, co člověka ohrožuje. Ukazuje se, že každý styl má své vhodné použití v jiné situaci. Vyhýbání se např. ukazuje jako vhodnější tam, kde se dá očekávat, že stres nebude příliš velký a nebude trvat dlouho. Aktivní boj se stresem se ukazuje jako vhodnější tam, kde se dá očekávat, že stresová situace bude trvat delší dobu, nebo tam, kde se pravděpodobně bude opakovat častěji. Ukazuje se také, že styl vyhýbání se konfrontaci se stresem je častější u těch lidí, kteří mají relativně menší zdroje k dlouhodobějšímu boji – nemají finanční zdroje, jsou na tom zdravotně špatně, jsou starší apod.

- **Sebeznehodnocující styl**

Tento styl je používán tam, kde daná osoba očekává, že v těžké situaci, před kterou stojí, s určitou pravděpodobností neobstojí. Přistupuje k ní (např. ke zkoušce) tak, že předem prohlašuje, že jde o nerovný boj, že zdravotně není v pořádku, že je něčím handicapován apod. Uváděním negativních věcí (omlouváním a vylouváním se) se snaží předem zabezpečit pro případ prohry, a zachovat si tak tvář.

3.4 Strategie zvládání stresu

Kromě stylu zvládání stresu, lze zaujmout i určitou strategii. Křivohlavý rozlišuje dva druhy strategií zvládání stresu [8]:

- **Strategie zaměřená na řešení problému** – při této strategii jde o vyvinutí vlastní aktivity a snahy konstruktivně řešit danou situaci, např. odstranit to, co působí obavy a strach, likvidovat stresotvorné situační vlivy a změnit podmínky, které zhoršují celkový stav.

- **Strategie zaměřená na vyrovnávání se s emocionálním stavem** – tato strategie je zaměřená na řízení (regulaci) emocionálního stavu, který se radikálně změnil v důsledku stresu, do něhož se daná osoba dostala. Jde např. o snížení míry obav a strachu či o snížení míry zlosti.

3.5 Techniky používané v boji proti stresu

V dnešní době existuje spousta technik a způsobů, jak si pomoci při návalu stresu. Každý si může vybrat to, co mu nejvíce vyhovuje a hlavně cítí, že mu pomáhá. Dále se tedy budu věnovat některým vybraným metodám a způsobům boje proti stresu jako je meditace, jóga, autogenní trénink, Jacobsonova progresivní relaxace, time management, smyslové uvolnění a také zmíním i zásady správného stravování.

3.5.1 Meditace a jóga

Meditace (latinsky „meditatio“ = „přemýšlení o něčem“) je cvičení koncentrace s cílem zastavit permanentně probíhající tok myšlenek a navodit vnitřní prázdnotu. Tento změněný stav vědomí, který meditujícího odděluje na určitou dobu od vnějšího světa, pomáhá odbourávat stres, podporuje vnitřní harmonii a dodává mentální klid a sílu. Kromě toho meditace podporuje pozornost, schopnost koncentrace a vyrovnanost každodenního vědomí. Existují různé druhy meditace. Všem je společná koncentrace na energetická centra v těle, na obraz nebo na objekt či na dech a většinou také recitace mantry (mantra je rituální slovo nebo slovní spojení, které je známé pouze meditujícímu samotnému). Základní poloha je při tom v zásadě sed vzpřímený, tzv. lotosový květ [4].

Další metodou je jóga, která patří mezi jednu z nejoblíbenějších tréninkových, meditačních a relaxačních technik. Existuje více než 5 000 let a její vlastí je Indie, kde představuje rozsáhlé filozofické učení, které na základě určitých tělesných a duchovních cvičení má vést k sebepoznání a má člověka osvobodit od břemene tělesnosti. U nás slouží jóga v první řadě k posílení kloubů, svalů a páteře a k celkovému uvolnění těla. Základem je pět principů [4]:

1. **Správné uvolnění** – svaly se uvolňují a celé tělo se zklidňuje. Mizí neklid a úzkost a vytváří se nová energie.
2. **Správná cvičení** – na základě jogínských pozic dochází k protahování a natahování svalů, které se tímto trvale posilují. Též se stimuluje krevní oběh.

3. **Správné dýchání** – jóga učí plně a rytmicky dýchat, takže do plic se dostává více vzduchu a tím se zvyšuje příjem kyslíku. Dechová cvičení mají při tom pomoci nabít tělo novou energií.
4. **Správná strava** – přirozené potraviny ve vyvážené skladbě udržují tělo uvolněné a ohebné, zklidňují psychiku a předcházejí nemocem.
5. **Správné myšlení** – meditativní mentální nastavení během cvičení má pomoci zbavit se negativních myšlenek a uklidnit ducha.

3.5.2 Autogenní trénink a Jacobsonova progresivní relaxace

Jednou z relaxačních technik je také autogenní trénink (AT). Tuto techniku vyvinul berlínský neurolog Johann Heinrich Schultz (v roce 1927 ji poprvé představil veřejnosti). AT se používá především k nápravě poruch vegetativních procesů, schopnosti koncentrace, při stavech napětí a strachu, potížích se spánkem a usínání, nervozitě a stresu. Při AT se rozlišuje nižší a vyšší stupeň. **Nižší stupeň** se skládá ze šesti na sebe navazujících cvičení – cvičení tíhy, tepla, dechu, srdce, tepla v břiše a chladu čela. Vše probíhá na základě autosugesce. **Vyšší stupeň** AT je založen na imaginacích, tzn. samostatně zvolených představ obrazů a situací. Prostřednictvím stavu uvolnění, navozeného pomocí úvodních cvičení, tak mohou být nalezena například nová řešení problémů. Přitom se podporuje sebepoznání a procvičuje se vědomé přemýšlení. Žádoucí výsledky – uvolnění – přináší cvičení již při nižším stupni. Ze začátku je ale potřeba toto cvičení provádět raději pod dozorem odborníka. Podrobnější popis této techniky je uveden v knize *Sám sobě psychologem 2* od Nováka [4, 12].

Další technikou je Jacobsonova progresivní relaxace. Tato metoda je vhodná pro lidi, kteří se hůře soustředí a mají potíže s navozením pocitů uvolnění kosterního svalstva. A z tohoto důvodu je u nich dost často neúčinný autogenní trénink. U této metody se vychází z diferencovaného vnímání antagonistických pocitů uvolnění a napětí. Základem je poloha v leže, kdy se 3 až 5 minut leží v klidu na zádech, ruce jsou nataženy podél těla, dlaněmi dolů a oči jsou zavřené. Po tomto uklidnění se provádí jednoduchá cvičení různých částí těla postupně se zaměřením jen na jednu část – dlaň pravé nebo levé ruky, dále pak celá ruka, noha, trup, krk až po obličej, kdy se soustředíme na fázi napětí a uvolnění svalů jen jedné části těla [10, 11].

3.5.3 Vybrané metody time managementu

Velkým zdrojem stresu může být i špatný time management – časté odkládání důležitých úkolů, špatné rozlišování priorit... Cungi ve své knize *Jak zvládnout stres* uvádí některé nenáročné techniky spojené s touto problematikou [2]:

- **Technika diáře** – velmi jednoduchá metoda spočívající v tom, že každý večer si vytvoříme realizovatelný časový rozvrh aktivit na následující den. Předpokládá se, že když je dán plán, tak jej začneme plnit rychleji a s větší chutí. Výsledkem pak může být vyšší výkonnost a menší stres. Problémem zde mohou být nepředvídatelné události, které celý plán posunou nebo jej úplně zruší. Je tedy třeba počítat i s určitou časovou rezervou.
- **Pouze jeden úkol** – metoda vycházející z představy, že když máme splnit určitý úkol a s ním i spoustu dalších věcí, míváme sklon dělat všechno naráz, což vede ke špatnému výsledku, ztrátě času, zbytečnému stresu a podrážděnosti. A jak říkal Sokrates [26]: „Lepší je udělat málo věcí dobře než hodně věcí špatně“, je třeba si vytyčit priority a s tím i úkol, který má před vším ostatním přednost.
- **Neodkládej na později, co můžeš udělat hned** – velmi známá věta, která poukazuje na to, že malé každodenní úkoly jako telefonování, administrativa, pošta... je potřeba vyřídit hned, protože později bychom tomu museli věnovat více času (nutnost opět se zasvětit do problému).
- **Metoda TIC-TOC** – vychází ze dvou typů myšlenek: TIC (Task Inhibiting Cognitions, tzv. „myšlenky tlumící akci“), které při návalu práce nás nabádají k odkládání určitých méněcenných úkonů na později a myšlenek TOC (Task Oriented Cognitions, tzv. „myšlenky směřující k akci“), které nás naopak nabádají vše řádně dokončit. A principem je maximálně podporovat myšlenky TOC tak, že myšlenky typu TIC předečlovat na myšlenky TOC. Např. situaci „Když už mám takové zpoždění, tak toto už nemá cenu dodělat...“ přeformulovat na: „Když to dodělám, budu mít už od toho pokoj.“

3.5.4 Uvolnění stresu pomocí smyslů

Na naše smysly neustále útočí nejrůznější zvuky a pachy. Některé jsou příjemné, jiné jsou agresivní. I když se většina těchto vjemů vymyká naší kontrole, lze je pro uvolnění stresu využít. Tak např. oblíbená hudba může pomoci se uvolnit, relaxovat, můžeme si při ní zapívat anebo i zatančit. To vše má velmi pozitivní vliv na naši náladu a tím i pomáhá překonávat stres. Někdy stačí zapojit smysl pro humor. Než začneme reagovat na určitý stresor, stačí se vžít do postavy pozorovatele, jehož úkolem je objevit na dané situaci něco humorného. Skvělou obranou proti stresu je smích [7].

Clegg ve své knize *Stress management* uvádí spoustu zajímavých a docela nenáročných technik zvládání stresu. Jedna z nich se nazývá „Smát se na celé kolo!“ a spočívá v sepsání nebo sesbírání všech věcí, které dokážou člověka okamžitě rozesmát – zajímavé vtipy, vtipné obrázky, úryvky z knih – a nošení tohoto seznamu neustále při sobě jako záchranný balíček v případě tíživých myšlenek [1].

Ač se to nezdá, tak i pláč může být dalším způsobem, jak zbavit organismus stresu. I když řada lidí považuje pláč za projev slabosti a nechtěli by, aby je někdo viděl se slzami v očích. Ale pláč je přirozená, zdravá reakce, která dokáže ve zvláště obtížných situacích pomoci dočasně stres zmírnit [7].

3.5.5 Stravou proti stresu

I stravou můžeme ovlivnit naši odolnost vůči stresu, jen je zapotřebí jíst zdravě. Naše strava se totiž v posledních desetiletích podstatně změnila. Jíme produkty s velkým množstvím cukru, živočišného tuku, soli a nejrůznějších náhražek. Tak ze stravy odpadá spousta důležitých vitamínů a minerálů, které naše tělo potřebuje, aby mohlo správně fungovat. Dále jíme ve spěchu nebo dokonce vynecháváme některá jídla, zejména snídaně. Tímto jsou naprogramovány metabolické poruchy jako špatné trávení, nadváha a příznaky psychického stresu, patologické buněčné funkce jako je rakovina a zbytečné procesy stárnutí. A nejen proto Huber uvádí několik zásad ohledně správného stravování [4]:

1. **Pravidelně jíst** – tak bude tělo neustále zásobováno energií. To je důležité především pro mozek, protože ten nemá možnost tvořit si zásoby. Energií získává z krve ve formě glukózy. Nejdůležitějším předpokladem je konstantní hladina krevního cukru. Tu člověk získá ze složených sacharidů, především z ovoce a zeleniny.

2. **Malé porce** – „S plným břichem se špatně učí,“ říká staré moudré přísloví. Když člověk hodně jí, musí tělo vynaložit velkou část své energie na trávení, následkem čehož člověk pociťuje únavu.
3. **Jíst ve správnou dobu** – pomocí cíleného stravování může člověk zvýšit svou výkonnost a koncentraci. Přitom má rozhodující význam rozdělení jednotlivých jídel během dne, což přispívá k optimalizaci výkonnosti. S pěti denními jídly může člověk pozitivně ovlivnit křivku výkonnosti během dne.
4. **Správné složení** – jídlo obsahující množství složených sacharidů přispívá k uklidnění a lepší koncentraci. Obilné kaše, müsli nebo také celozrnný chléb jsou proto pro snídani tou nejlepší volbou. Pokud člověk jí hodně bílkovin, přispěje to k jeho celodenní aktivitě. Tučná jídla naopak způsobují únavu a těžkopádnost.
5. **Jíst rozmanitou stravu** – nejlepší strava proti stresu je právě strava rozmanitá. Čím víc různých potravin člověk jí, tím víc ochranných a stavebních látek z ní přijímá. Vedle správného výběru je důležitá správná příprava, aby nedocházelo ke zbytečnému ničení vitamínů a živin, a také vařit s co nejmenším množstvím tuků.
6. **Správné tuky** – mozek potřebuje speciální tuky, ke kterým patří obzvláště nenasycené mastné kyseliny, především omega-3-mastné kyseliny. Živočišné tuky naopak obsahují převážně nasycené mastné kyseliny, které mají pro tělesnou rovnováhu sotva nějaký význam, ale ve větším množství zvyšují hladinu cholesterolu. Proto jsou obzvláště vhodné rostlinné a rybí tuky.
7. **Dostatečně pít** – jakkoli pečlivá strava proti stresu není nic platná, jestliže člověk nepřijímá také dostatečné množství tekutin. Minimálně se doporučuje vypít 2 litry vody denně, ale záleží také na fyzické zátěži, profesi a pracovních podmínkách.

Jak jde vidět, způsobů a technik, jak bojovat proti stresu je nespočetně. Záleží, zda někomu vyhovuje více navštěvování speciálních kurzů, např. kurzů jógy, anebo se raději bude technikám oddávat v klidu domova, případně v kanceláři. Avšak základem boje proti stresu by mělo být dodržování zásad správného stravování.

4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Stres je součástí života každého člověka. Může být pozitivní (eustres) nebo negativní (distres) a jeho průběh se dá rozčlenit na tři fáze – poplachová fáze, hlavní fáze a fáze vyčerpání. Velkým badatelem v této oblasti byl Hans H. B. Selye, který je také autorem pojmu „stres“.

Podněty vyvolávající stres se nazývají stresory. Mohou se dělit například na vnitřní a vnější, nebo také na vztahové, pracovní, stresory související se životním stylem, a nemoci a handicap. Dalším způsobem jak je třídit je jejich seřazení od relativně nejzávažnějších pro lidský organizmus po méně závažné a tím se získá tzv. Stupnice těžkých životních situací.

Vlivem vystavení organismu stresovým situacím mohou nastat tři oblasti potíží – fyziologické (např. bušení srdce), psychické (únava) a behaviorální (nadměrné kouření).

V zaměstnání může být člověk vystaven hned několika stresorům jako je například pracovní přetížení, časová zátěž, mimořádná zodpovědnost, konflikty a nejistota, nejasná profesní kariéra, organizační změny, interpersonální vztahy v organizaci, konflikt rolí a dále i špatné pracovní podmínky mohou být velmi stresujícím faktorem. Samozřejmě, že záleží na každém jednotlivci, jak se s těmito problémy vyrovná. Určitou roli zde hrají jeho dřívější zkušenosti, psychická odolnost, duševní zdraví, sociální podpora a také jak na celou situaci pohlíží. Zda je to pro něho výzva nebo přítěž. Též je důležité, aby organizace včas zaznamenala tyto stresové situace a snažila se jim předcházet, protože ve většině případů platí, že odstranění důsledků bývá daleko dražší než včasné odstranění příčin.

V rámci Evropské unie byla zřízena Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, která každých pět let ve všech členských zemích EU provádí studii zabývající se stresem, riziky na pracovišti a dalšími oblastmi, které znepříjemňují zaměstnancům a firmám jejich práci.

Proto je velmi důležité věnovat větší pozornost oblasti zvládnání stresu. Existuje spousta stylů, strategií i technik jak proti tomu bojovat. Z technik je asi nejznámější autogenní trénink, Jacobsonova progresivní meditace, jóga, také správný time management, pozitivní myšlení i zdravá výživa.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 ANALYTICKÁ ČÁST

Analytická část je druhou částí diplomové práce. V rámci této části bylo mým úkolem zjistit, jak v současnosti zaměstnanci ÚP ve Zlíně a v Uherském Hradišti bojují se stresem na pracovišti, s jakými stresory se setkávají, co je ruší při práci, jak zvládají svoje pracovní povinnosti a s jakým pocitem odchází ze zaměstnání.

Nejprve bylo nutné vybrat vhodnou metodu průzkumu, aby bylo získáno co nejvíce potřebných informací. Proto jsem zvolila písemné dotazování a s tím spojené rozdávání tištěných dotazníků mezi respondenty. Jejich distribuci po vzájemné dohodě ve Zlíně zajistila Mgr. Miriam Majdyšová a v Uherském Hradišti Ing. Richard Janíček, kteří dotazníky rozdali během porad na svých pracovištích.

Písemné dotazování jsem zvolila proto, že jeho velkou výhodou je, že respondenti mohou věnovat zodpovězení otázek dostatečný čas a pozornost. Také nedochází k ovlivňování respondenta tazatelem a odpovědi mohou být více upřímné. Tato forma vyžaduje nižší náklady oproti jiným formám dotazování, např. telefonickému nebo osobnímu tváří v tvář, a je méně náročná na organizaci. Oproti tomu nevýhodou je náročnost sestavení dotazníku – otázky musí být jednoduché a jasně zodpověditelné, dotazník musí respondenta zaujmout. A také nelze kontrolovat identitu respondenta a také zda respondent porozuměl otázkám [5].

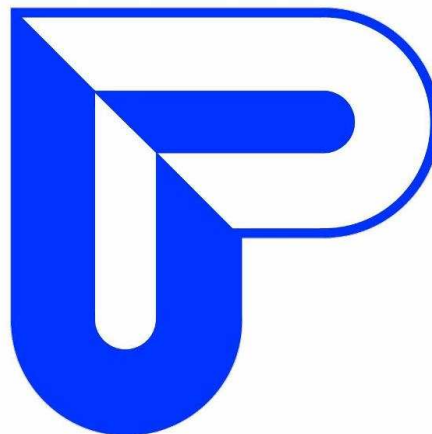


Schéma 3 – Písemné dotazování [3]

A dále bych uvedla základní informace o Úřadu práce.

5.1 Obecná charakteristika Úřadu práce

Úřad práce (ÚP) je správním úřadem, jehož úkolem je sledovat vývoj zaměstnanosti, vyhodnocovat situaci na trhu práce a přijímat opatření na ovlivnění poptávky a nabídky ve svém správním obvodu. Tyto správní obvody ÚP jsou shodné s územními obvody okresů – na území ČR je jich 77. Pro lepší dostupnost služeb občanům byly zřízeny dále ještě pobočky a stálá detašovaná pracoviště, kde je poskytována většinou jen zprostředkovatelská činnost. Jejich služby jsou určeny především [27]:



Obrázek 1 – Logo ÚP [27]

- **občanům**, ÚP jim poskytuje informace o volných pracovních místech a o situaci na trhu práce v České republice i v zemích EU, a také informace o podmínkách zaměstnávání v zahraničí. Dále je jim nabízena možnost dalšího vzdělávání, poradenské služby ohledně volby povolání nebo rekvalifikace, a samozřejmě i zprostředkování vhodného zaměstnání.
- **osobám se zdravotním postižením**, jimž ÚP pomáhá lépe se uplatnit na trhu práce.
- **uchazečům¹ a zájemcům² o zaměstnání**, kterým jsou nabízeny služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání nebo zabezpečení rekvalifikace, vyžaduje-li to jejich uplatnění na trhu práce, dále jim ÚP vyplácí podporu v nezaměstnanosti a případnou podporu při rekvalifikaci.

¹ „Uchazečem o zaměstnání je osoba, která osobně požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání ÚP, v jehož správním obvodu má bydliště, a při splnění zákonem stanovených podmínek je úřadem práce zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání [27].“

² „Zájemcem o zaměstnání je osoba, která má zájem o zprostředkování zaměstnání a za tím účelem požádá o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání kterýkoliv ÚP na území České republiky [27].“

- **zaměstnavatelům**, ÚP jim nabízí poradenské a informační služby v oblasti pracovních příležitostí a také v otázkách spojených se zaměstnáváním osob se zdravotním postižením, vyhledává na volná pracovní místa uchazeče nebo zájemce o zaměstnání, poskytuje příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením a spolupracuje při vytváření a přizpůsobování pracovních míst a pracovních podmínek pro osoby se zdravotním postižením, dále jim může poskytnout příspěvek v rámci aktivní politiky zaměstnanosti (např. příspěvek na vytvoření chráněné pracovní dílny).
- **cizincům**, kterým ÚP uděluje povolení k zaměstnání v ČR.

Mezi další činnosti ÚP patří podpora a zabezpečení projektů v oblasti trhu práce, včetně účasti na mezinárodních programech a projektech, dále kontrola na úseku zaměstnanosti, také sledování plnění povinného podílu zaměstnávání osob se zdravotním postižením, zabezpečení mzdových nároků zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a další činnosti spojené s trhem práce [27].

5.1.1 Úřad práce ve Zlíně

ÚP ve Zlíně sídlí na adrese: Čiperova 5182, 760 01 Zlín 1. Dále jsou zřízeny ještě pobočky v Otrokovicích, Slavičíně a ve Valašských Kloboukách. Ředitelem je Ing. Zdeněk Semerád. A celkem pod tímto úřadem pracuje 142 zaměstnanců, z toho 28 zaměstnanců je na pobočkách [28].

5.1.2 Úřad práce v Uherském Hradišti

ÚP v Uherském Hradišti sídlí na adrese: Na Morávce č. p. 1215, 686 52 Uherské Hradiště 1. Kromě hlavního sídla má ÚP ještě jednu pobočku v Uherském Hradišti a další dvě v Uherském Brodě. Ředitelem je Ing. Richard Janíček. A celkem pod tímto úřadem pracuje 106 zaměstnanců [29].

5.2 Dotazník

Jak již bylo zmíněno v úvodu, pro získání informací z prostředí ÚP jsem zvolila kvantitativní metodu – anonymní dotazník s 24-mi otázkami, ve kterých jsem zjišťovala, zda jsou

zaměstnanci vystavování stresu na svém pracovišti, vůbec s jakými stresujícími situacemi se setkávají, co je ruší při práci, jak se se stresem vyrovnávají v pracovním prostředí i doma a zda už někdy vyhledali odbornou pomoc v této oblasti. Dále mě zajímaly informace ohledně šíření důležitých informací na pracovišti, náročnosti pracovních úkolů, také informace ohledně možnosti školení a v závěru jsem se věnovala i otázkám zdravého životního stylu, který může pomoci v boji se stresem. Při sestavování dotazníku jsem využila informace z již zpracované teoretické části diplomové práce.

Dotazník je tvořen 16-ti uzavřenými, 1 otevřenou a 7-mi polouzavřenými otázkami, kde respondenti mohli napsat další možnosti, které nebyly uvedeny v základní nabídce odpovědí. Celý dotazník je přiložen v závěru diplomové práce jako Příloha P I.

Dále jsem si stanovila hypotézy, jejichž potvrzení nebo vyvrácení vyplyne z analýzy dotazníkového šetření. Jedná se o tyto hypotézy:

H₁: Předpokládám, že většina respondentů (tedy minimálně 90 % z UH, tak i ze ZI), kteří označí v dotazníku, že jsou téměř neustále vystaveni stresové zátěži, budou na ÚP zaměstnání méně než 3 roky. Zvýšená míra stresu by u nich měla být pravděpodobně dána tím, že se zatím ještě nezvládli dostatečně adaptovat místním podmínkám

H₂: Dále předpokládám, že většina (minimálně 90 % respondentů z obou pracovišť), uvede, že většinou ví nebo se domnívá, co se přesně od nich v práci očekává (tzn., že v dotazníku označí odpověď „Ano“ nebo „Většinou ano“). Jaké úkoly a termíny mají plnit. Nepřesně formulované úkoly totiž mohou být jedním z velmi stresujících faktorů.

H₃: Domnívám se, že minimálně 60 % respondentů (opět z obou úřadů) se zajímá o své zdraví – snaží se jíst zdravě a dodržují pitný režim (minimálně vypijí 1,5 litru tekutin za den), což je výborný základ v boji se stresem.

Celkem bylo vtištěno 200 kusů dotazníků. 110 kusů bylo určeno pro zlínský ÚP a 90 kusů směřovalo do Uherského Hradiště. Ze Zlína se mi zpět vrátilo 88 vyplněných dotazníků, což je **80% návratnost**. Z Uherského Hradiště jsem získala 79 vyplněných dotazníků, to představuje **88% návratnost**. Celkem jsem tedy získala 167 vyplněných dotazníků. Byla jsem příjemně překvapená velkou návratností dotazníků a vysvětluji si to zájmem respondentů o dané téma.

5.3 Vyhodnocení dotazníku

V této fázi bylo nejdříve nutné zpracovat získaná data z dotazníků do souhrnných pomocných tabulek v softwaru Microsoft Excel. Dále již bylo možné zpracovaná data graficky vyhodnocovat a analyzovat. Podle toho, na která dvě místa jsem distribuovala dotazníky - Zlín a Uherské Hradiště, jsem také rozdělila výzkumný vzorek, a proto budu u jednotlivých otázek srovnávat tato dvě pracoviště.

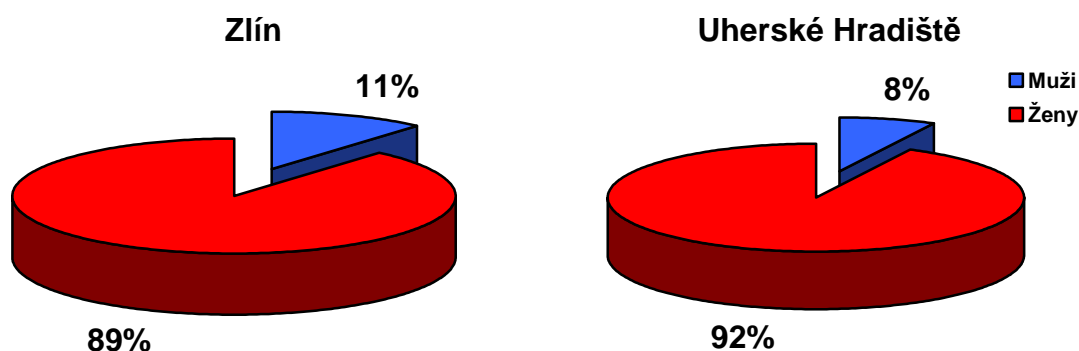
Tabulka 2 – Zastoupení žen a mužů ve výzkumném vzorku [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
	[resp., %]	[resp., %]	[resp., %]	[resp., %]
<i>Ženy</i>	78	89 %	73	92 %
<i>Muži</i>	10	11 %	6	8 %
CELKEM	88	100 %	79	100 %

Jak již bylo zmíněno, z ÚP ve Zlíně se mi vrátilo 88 dotazníků. Z tohoto výzkumného vzorku byla převážná část žen - 89 % z celkového počtu dotazovaných osob na pracovišti ÚP ve Zlíně, což je 78 respondentů ženského pohlaví. Muži tvořili zbylých 11 %, tj. 10 respondentů.

Z ÚP v Uherském Hradišti jsem získala 79 dotazníků. I zde převažovaly respondenti ženského pohlaví, konkrétně se jich průzkumu účastnilo 92 %, tj. 73 žen a jen 8 % mužů, což odpovídá 6-ti respondentům mužského pohlaví.

Tyto údaje znázorňují následující výšečové grafy.



Graf 2 – Zastoupení žen a mužů ve výzkumném vzorku, v % [VZ]

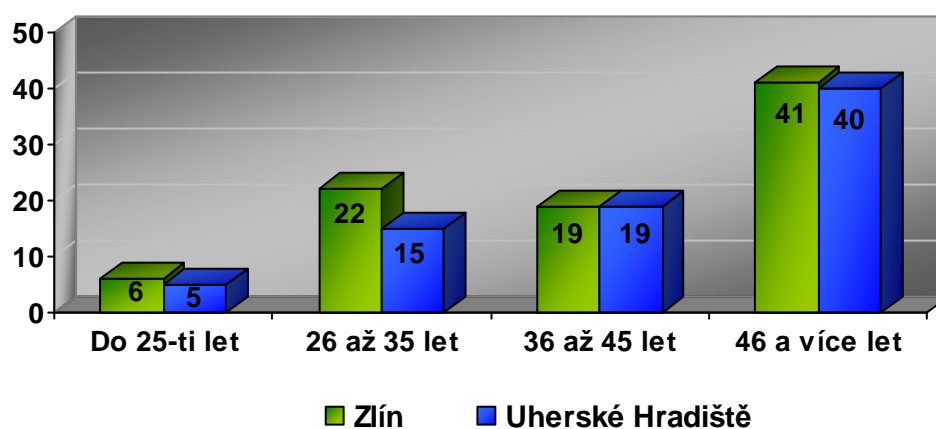
Tabulka 3 – Věková struktura respondentů [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
	[resp., %]		[resp., %]	
<i>Do 25-ti let</i>	6	7 %	5	6 %
<i>26 až 35 let</i>	22	25 %	15	19 %
<i>36 až 45 let</i>	19	22 %	19	24 %
<i>46 a více let</i>	41	46 %	40	51 %

Co se týká věkové struktury, tak na obou pracovištích převládají spíše starší a zkušenější zaměstnanci. Z průzkumu vyplynulo, že **kategorie 46 a více let** převládá jak na ÚP ve Zlíně – 46 % respondentů ze zlínského vzorku reprezentuje právě tuto skupinu, tj. 41 zaměstnanců – tak i na ÚP v Uherském Hradišti – zde se řadí 51 % respondentů z uherskohradištského vzorku, tj. 40 zaměstnanců.

Dále následuje pro zlínský ÚP kategorie 26 až 35 let s 25% zastoupením (tj. 22 osob) a kategorie 36 až 45 let s 22% zastoupením (tj. 19 osob) z celkového počtu respondentů ze Zlína. Nejméně je na úřadě zaměstnáno mladých lidí. Kategorie do 25-ti let je zastoupena ze 7 %, zde se zařadilo jen 6 respondentů.

Na ÚP v UH je druhá nejčetnější skupina zaměstnanců z věkové kategorie 36 až 45 let, zaujímá 24 % z celkového počtu respondentů z UH (tj. 19 osob). Dále následuje kategorie 26 až 35 let s 19% zastoupením (tj. 15 osob) a stejně jako ve Zlíně i tady je nejméně zastoupena kategorie do 25-ti let. Zde se zařadilo jen 6 % respondentů, tj. 5 osob.



Graf 3 – Srovnání věkové struktury respondentů na obou pracovištích, počet resp. [VZ]

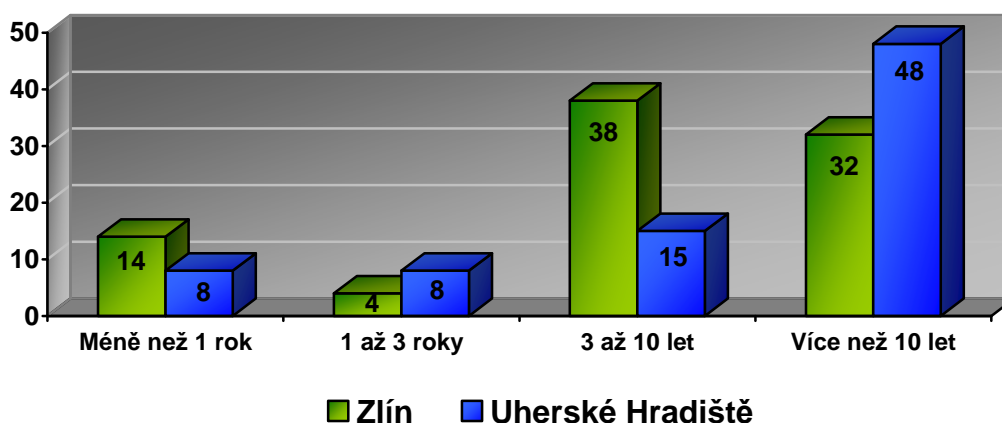
Tabulka 4 – Počet let odpracovaných na ÚP [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
	[resp., %]		[resp., %]	
<i>Méně než 1 rok</i>	14	16 %	8	10 %
<i>1 až 3 roky</i>	4	5 %	8	10 %
<i>3 až 10 let</i>	38	43 %	15	19 %
<i>Více než 10 let</i>	32	36 %	48	61 %

U následující otázky mě zajímala struktura zaměstnanců podle délky pracovního poměru.

Ve Zlíně převládá kategorie s délkou 3 až 10 let. Zaujímá 43 % z celkového zlínského vzorku a odpovídá 38 respondentům. Následuje kategorie s délkou více než 10 let. Do ní se zařadilo 36 % respondentů, tj. 32 osob. Tato čísla poukazují na to, že zde pracují **věrní a loajální zaměstnanci**. Dále s 16-ti % následuje kategorie nováčků, kteří na úřadě pracují zatím méně než 1 rok, jedná se o 14 respondentů. A nejméně je zastoupena kategorie s délkou 1 až 3 roky – zde se řadí 5 % respondentů, tj. 4 zaměstnanci.

V Uherském Hradišti převažuje kategorie s délkou pracovního poměru více než 10 let. Tutu kategorii označilo 61 % respondentů, tj. 48 zaměstnanců. Podle toho i zde pracují loajální zaměstnanci. Dále následuje kategorie s délkou 3 až 10 let – 19 % respondentů (tj. 15 osob) a po 10-ti % jsou zastoupeny kategorie do 1 roku (tj. 8 osob) a 1 až 3 roky (též 8 sob).



Graf 4 – Srovnání délky pracovního poměru respondentů na obou pracovištích ÚP, počet resp. [VZ]

Tabulka 5 – Subjektivní zhodnocení vystavení stresu na pracovišti [VZ]

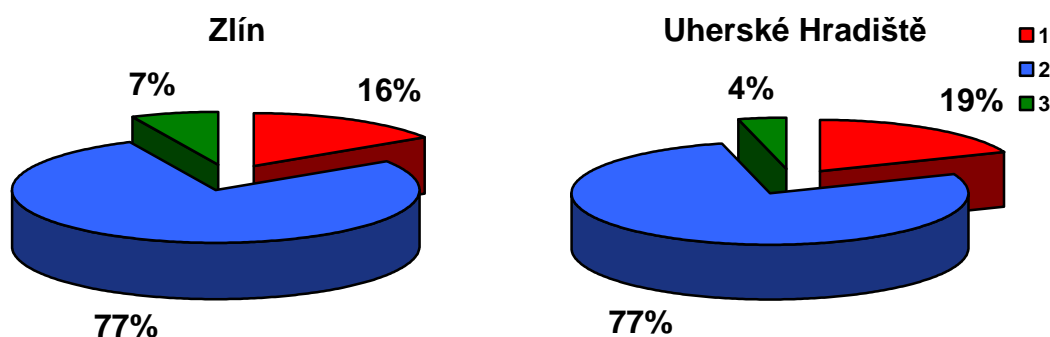
	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
		[resp., %]		[resp., %]
1) Ano, téměř neustále	14	16 %	15	19 %
2) Občas je ve stresu asi každý	68	77 %	61	77 %
3) Ne, stres téměř neznám	6	7 %	3	4 %

U této otázky jsem zjišťovala, zda zaměstnanci jednotlivých pracovišť ÚP mají pocit, že jsou v zaměstnání vystaveni stresu.

U obou úřadů většina respondentů odpověděla, že stres vnímají jako občasnou záležitost. Tuto odpověď označilo 77 % respondentů jak u zlínského (tj. 68 osob), tak i u uherskohradištského vzorku (tj. 61 osob). Ve Zlíně 14 zaměstnanců (16 % z celkového počtu respondentů ze Zlína) pociťuje, že jsou ve stresu neustále. Z této skupiny 6 zaměstnanců je na této pracovní pozici déle než 10 let, 4 zaměstnanci 3 až 10 let a stejný počet 1 až 3 roky. A naopak 6 zaměstnanců (tj. 7 %) stres na zlínském ÚP téměř nezná.

U ÚP v Uherském Hradišti je situace obdobná – respondentů, kteří jsou vystaveni stresu neustále je 15 (tj. 19 % z celkového počtu respondentů uherskohradištského vzorku) a 10 z nich je na této pracovní pozici též déle než 10 let. Oproti tomu 3 respondenti (tj. 4 %) se se stresem téměř nesetkali.

Tyto údaje znázorňují následující výšečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 5 – Subjektivní zhodnocení vystavení stresu na pracovišti, v % [VZ]

Tabulka 6 – Možné stresující situace na pracovištích obou ÚP [VZ]

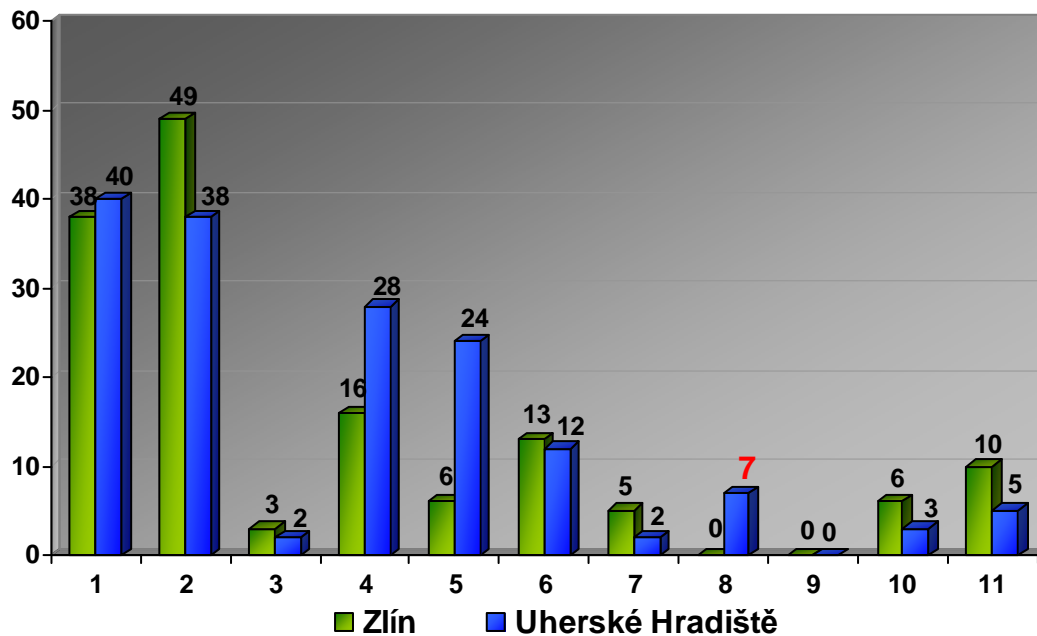
	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uh. Hradišti	
	resp.	% četnost	resp.	% četnost
1) Nedostatečná informovanost	38	28 %	40	27 %
2) Hodně práce, málo lidí	49	36 %	38	24 %
3) Hodně lidí, málo práce	3	2 %	2	1 %
4) Nefungující spolupráce	16	12 %	28	18 %
5) Konfliktní spolupracovníci	6	4 %	24	15 %
6) Problémy s vedením	13	10 %	12	8 %
7) Zadané úkoly mimo znalosti	5	4 %	2	1 %
8) Šikana	0	0 %	7	4 %
9) Sexuální obtěžování	0	0 %	0	0 %
10) Jiná možnost	6	4 %	3	2 %
11) Nesetkal/-la jsem se s žádnou stresující situací	10 resp.	11 %	5 resp.	6 %

U této otázky mě zajímalo, s jakými stresujícími situacemi se respondenti na současném pracovišti setkali.

Ve Zlíně se jednalo nejčastěji o tyto situace: hodně práce a málo lidí (označilo 49 resp.), nedostatečná informovanost (38 resp.), nefungující spolupráce (16 resp.) a také problémy s vedením (13 resp.). S vlastní odpovědí přišlo 6 respondentů a jednalo se převážně o tyto zdroje stresu – agresivní a problémoví klienti, nárazová práce a tzv. „přenašeči stresu“. Pozitivně hodnotím skutečnost, že 10 respondentů ze zlínského ÚP (což představuje 11 % z celkového počtu zlínských respondentů) se nesetkalo s žádnou stresující situací.

V Uherském Hradišti se jednalo nejčastěji zase o tyto situace: nedostatečná informovanost (tuto skutečnost označilo 40 resp.), hodně práce a málo lidí (38 resp.), nefungující spolupráce (28 resp.), konfliktní spolupracovníci (24 resp.) a problémy s vedením (12 resp.). V rámci volné odpovědi 3 respondenti uvedli, že pro ně jsou velmi stresující záležitostí také agresivní a problémoví klienti. I zde pozitivně hodnotím skutečnost, že 5 respondentů z ÚP v UH, což představuje 6 % z celkového počtu uherskohradištských respondentů, se nesetkalo s žádnou stresující situací. Avšak se zde objevil jiný velmi negativní jev – **šikana**, se kterou se setkalo 7 respondentů.

Porovnání četností výskytu jednotlivých situací v rámci obou pracovišť ÚP znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 6 – Nejčetnější stresující situace na pracovištích obou ÚP,
počet zatržených odpovědí [VZ]

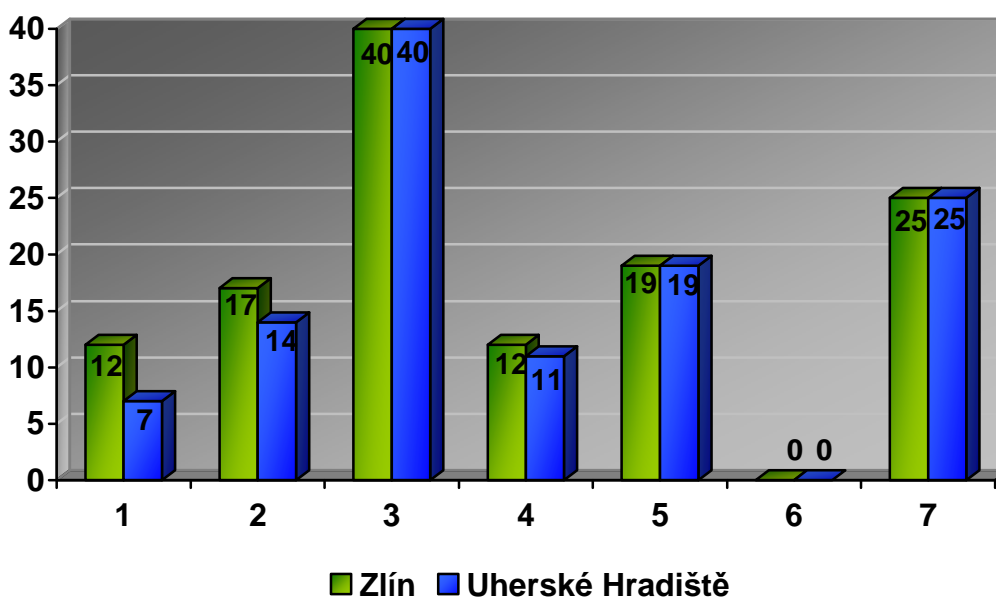
Tabulka 7 – Nejčastější rušivé vlivy na pracovištích obou úřadů [VZ]

	ÚP ve ZI		ÚP v UH	
	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]
1) Špatné osvětlení	12	12 %	7	8 %
2) Hluk na pracovišti	17	17 %	14	15 %
3) Žádná nebo špatně fungující klimatizace	40	40 %	40	44 %
4) Zastaralý software nebo často poruchová technika	12	12 %	11	12 %
5) Nedostatek prostoru/žádné soukromí k práci	19	19 %	19	21 %
6) Jiná možnost	0	0 %	0	0 %
7) Nezaznamenal/-a jsem žádné rušivé vlivy na mou práci	25 resp.	28 %	25 resp.	32 %

Další stres na pracovišti mohou způsobovat špatné pracovní podmínky, což se může projevit i na výkonnosti zaměstnanců.

Na obou pracovištích respondenti uvedli, že největším problémem je **žádná nebo špatně fungující klimatizace**. Tento jev označilo jako rušivý 40 respondentů ze Zlína a stejný počet i z Uherského Hradiště. Pozitivně hodnotím, že 25 respondentů ze zlínského ÚP (tj. 28 % z celkového počtu zlínských respondentů) a stejný počet i z uherskohradištského ÚP (tj. 32 % z celkového počtu uherskohradištských respondentů) nezaznamenalo žádný rušivý jev, který by jim ztěžoval práci. Dále respondenti obou pracovišť uváděli, že nejsou spokojeni s faktem, že nemají dostatek prostoru/žádné soukromí k výkonu své práce (to uvedlo 19 resp. ze Zlína a stejný počet i z UH) a také jim vadí hluk na pracovišti (17 resp. ze Zlína, 14 resp. z UH). V menší míře poté ještě uváděli, že práci jim ztěžuje zastaralý software nebo často poruchová technika (12 resp. ze Zlína, 11 resp. z UH) a také špatné osvětlení (12 resp. ze Zlína, 7 resp. z UH). Volnou odpověď zde nevyplnil žádný z respondentů.

Porovnání četností výskytu jednotlivých rušivých vlivů na pracovištích obou ÚP znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 7 – Nejčastější rušivé vlivy na pracovištích obou úřadů,
počet zatržených odpovědí [VZ]

Tabulka 8 – Způsoby vyrovnávání se se stresem na pracovištích obou úřadů [VZ]

	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., % četnost]		[resp., % četnost]	
1) Šálkem kávy	22	18 %	17	14 %
2) Cigaretou	5	4 %	0	0 %
3) Něčím sladkým, např. čokoládou	25	21 %	29	24 %
4) Procházkou po chodbě	10	8 %	6	5 %
5) Poslechem hudby	10	8 %	5	4 %
6) Konzultuji to s kolegou/kolegyní	42	36 %	39	32 %
7) Jiná možnost	6	5 %	4	4 %
8) Neřeším tyto situace (jak to přišlo, tak to i odejde)	19 resp.	22 %	23 resp.	29 %
9) Stres jsem na pracovišti ještě nezažil/-a	2 resp.	2 %	0 resp.	0 %

U této otázky mne zajímalo, jak se zaměstnanci obou úřadů vyrovnávají se stresem na svých pracovištích.

Nejčastější odpověď byla, že tuto skutečnost prokonzultují s kolegou/kolegyní a tím se jim aspoň z části uleví. Tímto způsobem se vyrovnává 42 resp. ze Zlína a 39 z Uherského Hradiště. Dalším oblíbeným způsobem boje proti stresu je ochutnávka něčeho sladkého, např. čokolády – s touto skutečností se ztotožňuje 25 respondentů ze zlínského ÚP a 29 respondentů z uherskohradištského ÚP, poté následuje i možnost dát si šálek dobré kávy, kterou označilo 22 respondentů ze Zlína a 17 respondentů z UH. Dále následují ještě jiné způsoby vyrovnávání se stresem v pracovní době, jako procházka po chodbě (označilo 10 resp. ze Zlína, 6 resp. z UH) nebo poslech oblíbené hudby (10 resp. ze Zlína, 5 z UH).

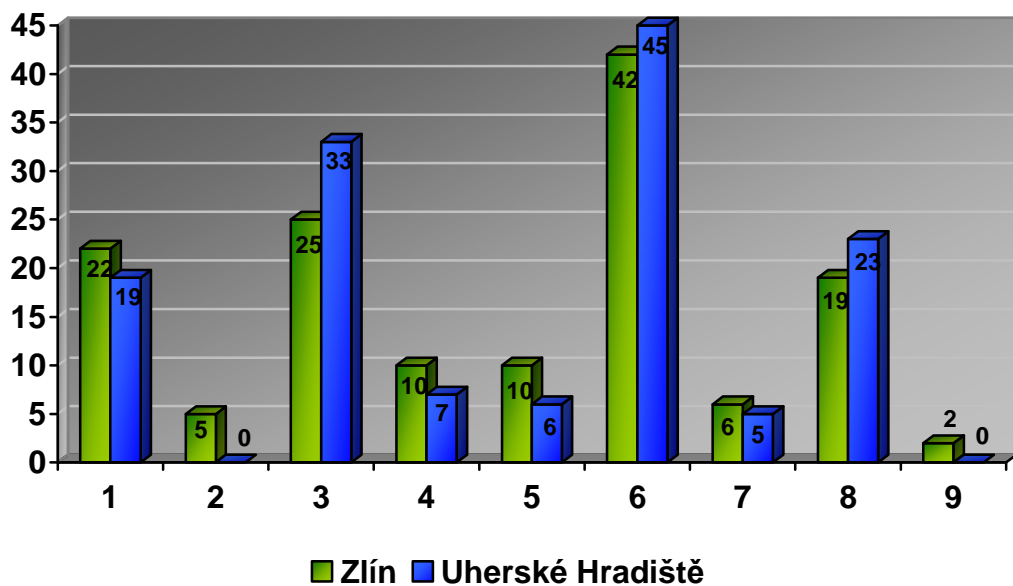
V rámci volné odpovědi, kterou vyplnilo 6 respondentů z ÚP ve Zlíně a 4 respondenti z ÚP v Uherském Hradišti se objevili možnosti boje se stresem jako: zanádvám si, podívám se z okna, krátce relaxuji, snažím se porozumět problému a najít patřičné řešení, řeším to léky anebo pokud to jde, na chvíli si vyjdu na čerstvý vzduch.

Kuřáci stres mohou řešit cigaretou, která však patří mezi nezdravé způsoby zvládnání stresu. Tuto možnost řešení v dotazníku zahrnuje 5 respondentů ze Zlína, v Uherském Hradišti ji nikdo neoznačil.

Poměrně velký počet respondentů se vyjádřil, že tuto situaci vůbec neřeší. Ve Zlíně se to týká 19 respondentů a v Uherském Hradišti 23 respondentů. Podle mého názoru je tento způsob řešení vhodný jen u krátkodobého, často se neopakujícího se stresu s nižší zátěží na lidský organizmus. V případě dlouhodoběji působícího a často se opakujícího stresu může nezáměrně respondentů o řešení vzniklého osobního stavu dospět i k vážnějším zdravotním komplikacím.

Respondenti měli v nabídce i možnost, že stres na pracovišti nezažili. S touto skutečností se ztotožňují 2 respondenti ze Zlína, z Uherského Hradiště tuto možnost nezatrhnul nikdo.

Porovnání nejčastěji používaných způsobů boje se stresem na pracovištích obou ÚP znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 8 – Nejčastější způsoby vyrovnávání se se stresem na pracovištích ÚP,
počet zatržených odpovědí [VZ]

Tabulka 9 – Znalost technik zvládnání stresu u respondentů obou pracovišť ÚP [VZ]

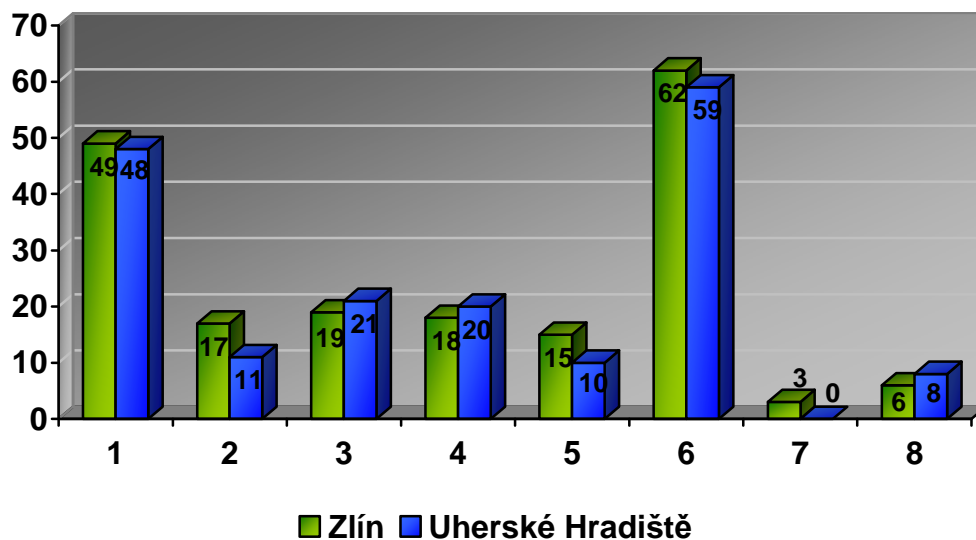
	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., % četnost]		[resp., % četnost]	
1) Relaxace	49	27 %	48	28 %
2) Meditace	17	9 %	11	7 %
3) Jóga	19	10 %	21	12 %
4) Koncentrace	18	10 %	20	12 %
5) Techniky time managementu	15	8 %	10	6 %
6) Pozitivní myšlení	62	34 %	59	35 %
7) Jiná možnost	3	2 %	0	0 %
8) Neznám žádnou techniku zvládnání stresu	6 resp.	7 %	8 resp.	10 %

Zajímalo mě, zda respondenti znají nějaké techniky zvládnání stresu.

Z nabízených možností nejvíce respondentů označilo pozitivní myšlení (62 resp. ze Zlína, 59 resp. z UH) a relaxaci (49 resp. ze Zlína, 48 resp. z UH), dále v menším zastoupením respondenti znali jógu (19 resp. ze Zlína, 21 resp. z UH), koncentraci (18 resp. ze Zlína, 20 resp. z UH), meditaci (17 resp. ze Zlína, 11 resp. z UH) a nejméně techniky time managementu (15 resp. ze Zlína, 10 z UH). V rámci volné odpovědi 3 respondenti ze zlínského ÚP do technik zvládnání stresu řadí i sport, fyzickou práci a také odpočinek. Poslední možnost „Neznám žádnou techniku zvládnání stresu“ označilo 6 respondentů ze Zlína a 8 respondentů z Uherského Hradiště.

Dále v dotazníku následovala otevřená otázka, ve které jsem se ptala, zda respondenti používají některou z označených technik, popřípadě nějakou jinou. Odpověď jsem dostala jen od 46 respondentů ze zlínského ÚP (tj. 52 % z celkového počtu všech zlínských respondentů) a 44 respondentů z uherskohradištského ÚP (tj. 58 % z celkového počtu všech uherskohradištských respondentů). Respondenti uváděli, že nejraději relaxují v klidu doma (21 resp. ze Zlína, 28 resp. z UH), snaží se pozitivně myslet (18 resp. ze Zlína, 16 resp. z UH) a také aktivně využívat svůj volný čas – sportem (5 resp. ze Zlína, 3 resp. z UH), na zahrádce, setkáváním s blízkými lidmi, čtením zajímavých knih, posloucháním oblíbené hudby nebo chodí na procházky. Někteří praktikují jógu (2 resp. ze Zlína, 4 resp. z UH) nebo meditaci (2 resp. z UH). 9 respondentů ze Zlína a 3 respondenti z Uherského Hradiště uvedli, že nepoužívají žádnou techniku zvládnání stresu.

Porovnání nejčastěji známých technik zvládání stresu mezi oběma pracovišti ÚP znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 9 – Znalost technik zvládání stresu u respondentů,
počet zatržených odpovědí [VZ]

Tabulka 10 – Využití odborné pomoci v oblasti zvládání stresu u resp. obou pracovišť ÚP [VZ]

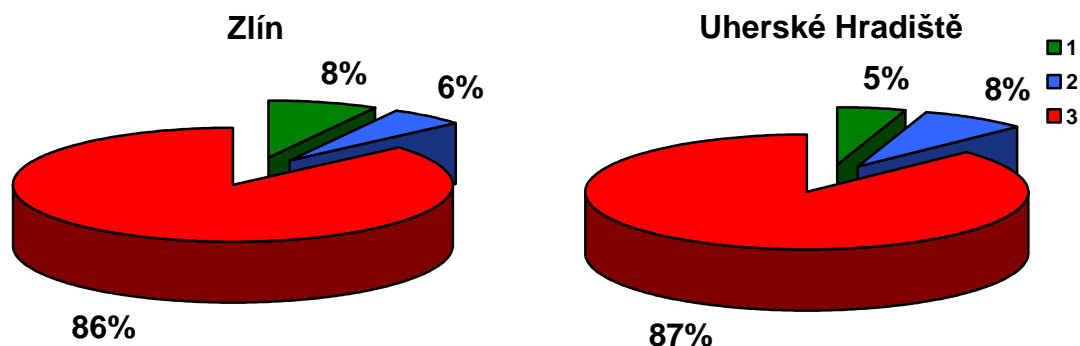
	ÚP ve ZI		ÚP v UH	
	resp.,	%	resp.,	%
1) Ano	7	8 %	4	5 %
2) Zatím ne, ale uvažuji o tom	5	6 %	6	8 %
3) Zatím jsem neměl/-a vážnější potřebu se tímto zabývat	76	86 %	69	87 %

V této otázce jsem se zajímala, zda zaměstnanci obou ÚP někdy v minulosti využili odbornou pomoc v oblasti zvládání stresu (např. pomoc psychologa, psychiatra nebo specializovaných poraden).

Převážná většina respondentů uvedla, že zatím neměli vážnější potřebu se tímto zabývat. Ve Zlíně takto odpovědělo 86 % respondentů (tj. 76 resp.) a v Uherském Hradišti 87 % respondentů (tj. 69 resp.). Dále menší část respondentů uvedla, že zatím této pomoci nevyužili, ale vážněji o tom uvažují. S tímto výrokem se ztotožnilo 6 % respondentů ze zlínského ÚP (tj. 5 resp.) a 8 % respondentů z uherskohradištského ÚP (tj. 6 resp.). A celkem 8 %

respondentů ze Zlína (tj. 7 resp.) a 5 % respondentů z UH (tj. 4 resp.) odpovědělo, že již tuto pomoc vyhledali a podle jejich odpovědí u dalších otázek v dotazníku usuzují, že jim tato pomoc výrazně dopomohla k pozitivnějšímu přístupu k životu i k práci.

Procentuální vyjádření respondentů k otázce (zda někdy v minulosti vyhledali odbornou pomoc) znázorňují následující výšečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 10 – Procentuálně vyjádřeno stanovisko resp. zda někdy v minulosti vyhledali odbornou pomoc v oblasti zvládnání stresu [VZ]

Tabulka 11 – Nejčastější zdroje informací podle respondentů obou ÚP [VZ]

	ÚP ve ZI		ÚP v UH	
	[resp., % četnost]		[resp., % četnost]	
1) Na poradách	36	20 %	47	25 %
2) Od vedení	39	22 %	34	19 %
3) Z firemního intranetu	19	10 %	23	13 %
4) Od pověřených kolegů/kolegyň	22	11 %	21	12 %
5) Dostanu vše v písemné/elektronické podobě	28	15 %	17	10 %
6) Z více zdrojů	39	22 %	35	20 %
7) Jiná možnost	0	0 %	1	1 %
8) Občas mám problém získat úplné informace	11 resp.	13 %	15 resp.	19 %

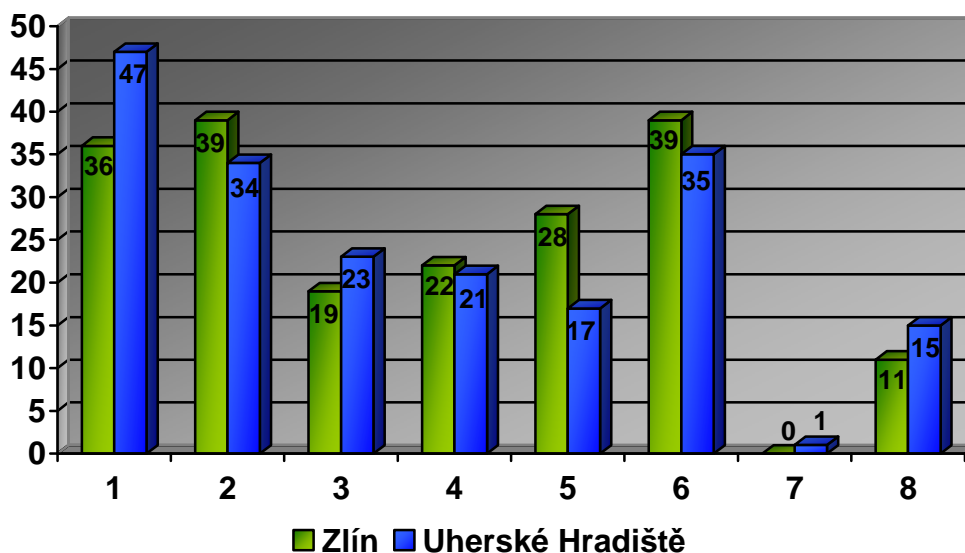
Mají-li zaměstnanci všechny potřebné informace k plnění své práce, odrazí se to na jejich výkonu a to je výborný základ pro správné fungování organizace. Proto jsem zjišťovala, jak je to s informačními toky na obou úřadech práce.

Ve Zlíně respondenti nejčastěji uváděli, že informace získávají přímo od vedení (to uvedlo 22 % resp. zlínského vzorku), případně z vícera zdrojů (též 22 % resp.). Dále následovaly porady jako hlavní zdroj informací (20 % resp.), získání informací v písemné/elektronické podobě (15 % resp.), od pověřených kolegů/kolegyň (11 % resp.) a firemní intranet (10 % resp.).

V Uherském Hradišti jako nejčastější zdroj informací respondenti uváděli porady (25 % resp. uherskohradištského vzorku) anebo také že získávají informace z více zdrojů (20 % resp.). Následně se informace dozvídají od vedení (19 % resp.), z firemního intranetu (13 % resp.), od pověřených kolegů/kolegyň (12 % resp.) a nejméně využívaným způsobem šíření informací je elektronická nebo písemná korespondence (10 % resp.). V rámci volné odpovědi jeden respondent uvedl, že přímo on určuje tyto klíčové informace.

U této otázky jsem dále sledovala, zda respondenti nemají problém se získáním potřebných informací pro svou práci. 11 respondentů ze Zlína (tj. 13 % resp. zlínského vzorku) a 15 respondentů z Uherského Hradiště (tj. 19 % resp. uherskohradištského vzorku) uvedlo, že občas mají problém získat úplné informace.

Porovnání nejčastějších zdrojů informací na pracovištích obou ÚP znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 11 – Nejčastější zdroje informací podle respondentů obou ÚP,
počet zatržených odpovědí [VZ]

Tabulka 12 – Odpovědi resp., zda vědí, co se přesně od nich v práci očekává [VZ]

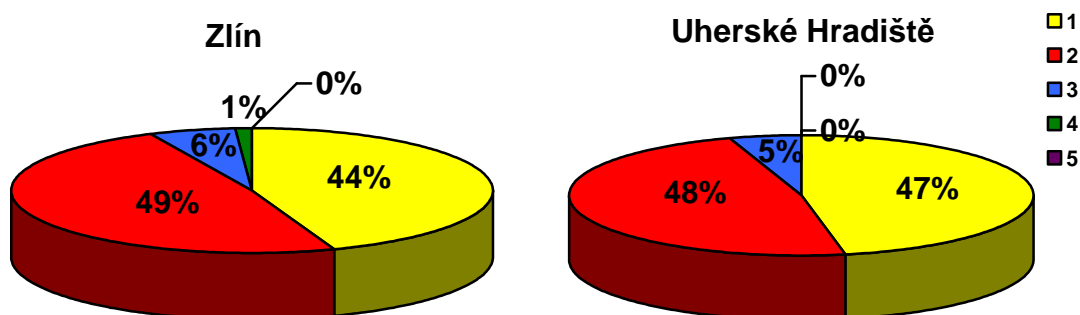
	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	resp.	%	resp.	%
1) Ano	39	44 %	37	47 %
2) Většinou ano	43	49 %	38	48 %
3) Jak kdy - někdy ano, někdy ne	5	6 %	4	5 %
4) Většinou ne	1	1 %	0	0 %
5) Ne	0	0 %	0	0 %

U této otázky jsem zjišťovala, zda respondenti vědí, co se od nich v zaměstnání očekává, jaké úkoly a termíny mají plnit. Velmi pozitivně hodnotím, že většina respondentů na obou úřadech uvedla, že přesně ví anebo že většinou ví, co je jejich úkolem.

Na zlínském ÚP 44 % respondentů (tj. 39 resp.) na tuto otázku uvedlo, že přesně vědí, co se od nich v zaměstnání očekává, a dále 49 % respondentů (tj. 43 resp.) se zařadilo do kategorie, že většinou vědí. Méně respondentů – 6 % (tj. 5 resp.) – uvedlo, že záleží na okolnostech, tedy jak kdy (někdy ano, někdy ne) a jen 1 respondent uvedl, že většinou neví, co se od něj očekává.

V Uherském Hradišti je situace obdobná. 47 % respondentů (tj. 37 respondentů) uvedlo, že vědí, co se od nich v práci očekává, 48 % respondentů (tj. 38 resp.), že většinou vědí a jen 5 % respondentů (tj. 4 resp.), že to vědí jak kdy (někdy ano, někdy ne).

Procentuální vyjádření respondentů k této otázce znázorňují následující výsečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 12 – Procentuálně vyjádřené odpovědi resp. z obou pracovišť ÚP na otázku zda vědí, co se od nich v práci očekává [VZ]

Tabulka 13 – *Postoje resp. obou pracovišť ÚP k vypracování úkolů z hlediska času [VZ]*

	ÚP ve ZI		ÚP v UH	
	resp.	%	resp.	%
1) Mám obvykle dostatek času, protože si to dokážu dobře zorganizovat	29	33 %	33	42 %
2) Mám obvykle dostatek času, protože je málo práce	0	0 %	0	0 %
3) Jak kdy a jak u kterého úkolu	50	57 %	35	44 %
4) Většinou mám co dělat, abych to stihl/-a včas dokončit	9	10 %	11	14 %
5) Mállokdy se mi podaří splnit úkol v termínu	0	0 %	0	0 %

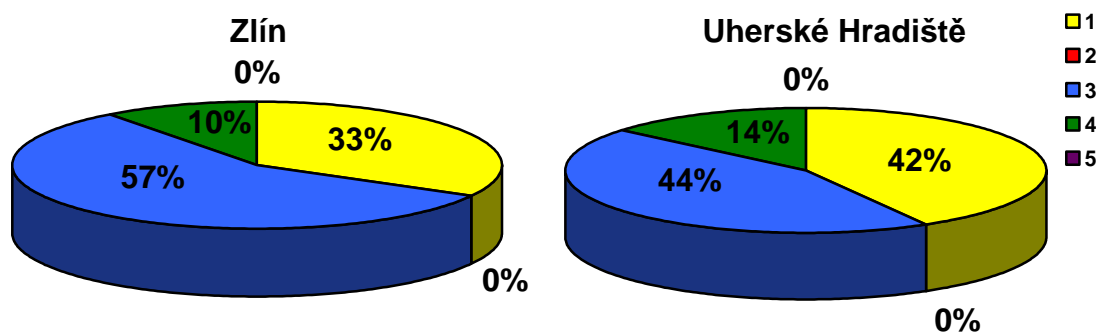
Dále mne zajímalo, jak jsou na tom respondenti ohledně zvládnutí úkolů v závislosti na čase.

Dalo by se říci, že na obou pracovištích jsou na tom velmi podobně. Odpověď, že mají dostatek času k výkonu své práce díky tomu, že si práci dokážou dobře zorganizovat uvedlo 33 % respondentů ze Zlína (tj. 29 resp.) a 42 % respondentů z UH (tj. 33 resp.). Ale nejčastější odpovědí bylo, že záleží jak kdy a jak u kterého úkolu, kterou zaškrtnulo 57 % respondentů ze Zlína (tj. 50 resp.) a 44 % respondentů z UH (tj. 35 resp.).

Menšina, 10 % respondentů ze Zlína (tj. 9 resp.) a 14 % z UH (tj. 11 resp.) uvedlo, že většinou mají co dělat, aby práci stihli včas dokončit.

Pozitivně hodnotím, že se nenašel žádný respondent, který by se zařadil do kategorie „Mállokdy se mi podaří splnit úkol v termínu“.

Procentuální vyjádření respondentů k této otázce znázorňují následující výšečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

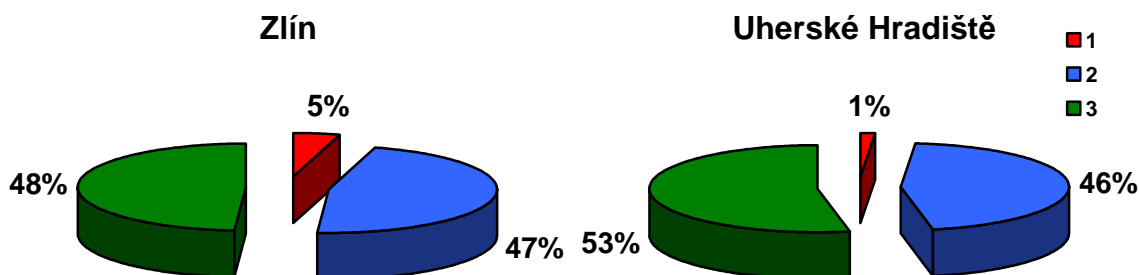
Graf 13 – *Procentuálně vyjádřené odpovědi resp. na vypracování úkolů v závislosti na čase [VZ]*

Tabulka 14 – Vyjádření resp., zda mají někdy pocit, že počet a náročnost úkolů je nad jejich síly [VZ]

	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., %]		[resp., %]	
1) Ano, stává se mi to často	4	5 %	1	1 %
2) Párkrát jsem ten pocit zažil/-a	41	47 %	36	46 %
3) Ne, nemám větší problémy s řešením zadaných úkolů	43	48 %	42	53 %

Jedním z velmi stresujících pocitů může být ten, kdy zaměstnanec cítí, že počet a náročnost mu zadaných úkolů je nad jeho síly. Tento pocit, který se i často opakuje, zažili 4 respondenti ze Zlína a 1 respondent z Uherského Hradiště. Oproti tomu 47 % zlínských respondentů a 46 % uherskohradištských respondentů uvedlo, že se jim párkrát stalo, že počet a náročnost úkolů byla nad jejich síly. Ale přibližně stejný počet (tj. 48 % resp. ze Zlína a 53 % resp. z UH) uvedl, že nemá větší problémy s řešením zadaných úkolů.

Tyto údaje znázorňují následující výsečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 14 – Vyjádření resp., zda mají někdy pocit, že počet a náročnost úkolů je nad jejich síly, v % [VZ]

Tabulka 15 – Vyjádření resp., zda je někdo pochválen za dobře vykonanou práci [VZ]

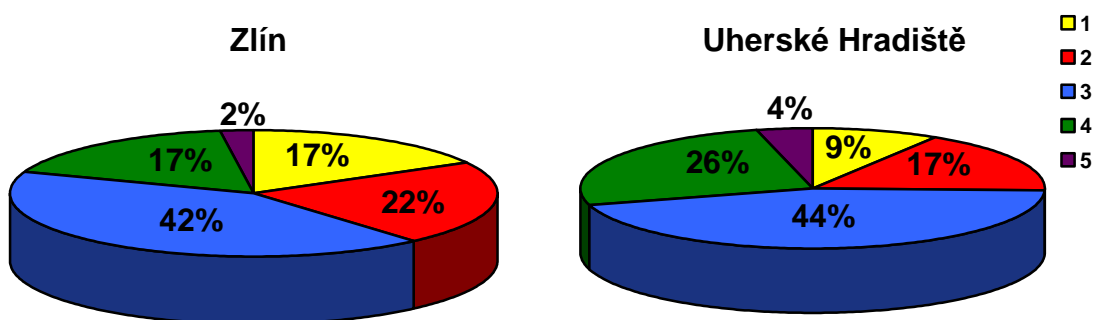
	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., %]		[resp., %]	
1) Ano	15	17 %	7	9 %
2) Většinou ano	19	22 %	13	17 %
3) Jak kdy - někdy ano, někdy ne	37	42 %	35	44 %
4) Většinou ne	15	17 %	20	26 %
5) Ne	2	2 %	3	4 %

Říká se, že chválit se má neustále. Někdy pochvala může pro zaměstnance znamenat i více než finanční odměna. A proto by měl být tento nástroj ve firmách co nejvíce používán, protože nic nestojí a výsledný efekt může být veliký – vzniká přátelská atmosféra, odbourává se stres, a taky zasloužená pochvala může zaměstnance více povzbudit do dalších úkolů. Zajímalo mě, jak jsou na tom zaměstnanci obou úřadů.

Ve Zlíně největší počet respondentů uváděl, že je občas někdo pochválen za dobré výkony, tj. 42 % respondentů ze zlínského vzorku (37 resp.). Dále 22 % respondentů (19 resp.) uvedlo, že se většinou najde někdo, kdo je pochválen a 17 % respondentů (15 resp.) odpovědělo, že se vždy někdo takový najde. Stejný počet, tedy 17 % respondentů (15 resp.) uvedlo, že se většinou nikdo takový nenajde a 2 % respondentů (2 resp.) tuto situaci ještě nezažilo.

V Uherském Hradišti je situace mírně horší. Počet respondentů, kteří uvádějí, že je občas někdo pochválen je 44 % (tj. 35 resp.) a více oproti Zlínu je zde respondentů, kteří většinou nejsou pochváleni – 26 % respondentů (20 resp.) a 4 % respondentů (3 resp.) nebyli ještě nikdy v zaměstnání pochváleni. Jen 9 % respondentů (7 resp.) uvedlo, že se vždy někdo najde, kdo je pochválen a 17 % respondentů (13 resp.) uvedlo, že se většinou někdo takový najde.

Tyto údaje znázorňují následující výsečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 15 – Vyjádření resp., zda je někdo pochválen za dobře vykonanou práci, v % [VZ]

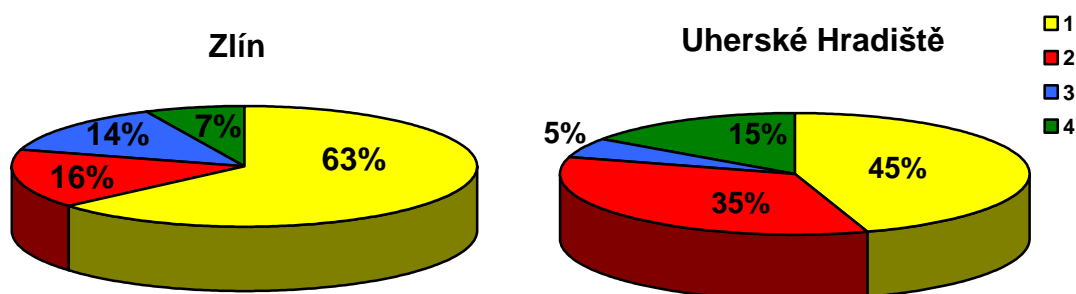
Tabulka 16 – Vyjádření resp., zda mají na pracovišti možnost se dále vzdělávat [VZ]

	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., %]		[resp., %]	
1) Ano a rád/-a toho využívám ke zlepšení svojí kvalifikace	56	63 %	35	45 %
2) Ano, potřebuji to k výkonu svojí práce, je to dáno zákonem	14	16 %	27	35 %
3) Ano, ale nevyžívám této možnosti	12	14 %	4	5 %
4) Ne, o ničem takovém nevím	6	7 %	12	15 %

Člověk by se měl neustále vzdělávat, protože nejen vědeckotechnický pokrok jde neuvěřitelně velkými kroky kupředu, ale jsou vydávány a dále aktualizovány nejrůznější zákony, nařízení, směrnice, a proto je zapotřebí si tyto informace průběžně doplňovat. Nejběžnějším způsobem získávání těchto informací je účast na školeních, školících kurzech anebo také e-learning. Do dotazníku jsem proto zařadila otázku, pomocí které jsem zjišťovala, zda zaměstnanci ÚP mají možnost se dále vzdělávat a zda toho využívají.

Většina respondentů uvedla, že tuto možnost mají a rádi toho využívají ke zlepšení svojí kvalifikace. Ve Zlíně takto odpovědělo 63 % respondentů (tj. 56 resp.) a v UH 45 % respondentů (tj. 35 resp.). Další část respondentů zvolila kategorii, že tuto možnost mají z toho důvodu, že je to dané zákonem – ve Zlíně se to týká 16 % respondentů (tj. 14 resp.) a v UH 35 % respondentů (tj. 27 resp.). Nejméně respondentů volilo kategorie, že tuto možnost mají, ale nevyžívají toho (14 % resp. ze Zlína, 5 % resp. z UH) a že o ničem takovém neví (7 % resp. ze Zlína, 15 % z UH).

Tyto údaje znázorňují následující výšečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 16 – Vyjádření resp., zda mají na pracovišti možnost se dále vzdělávat, v % [VZ]

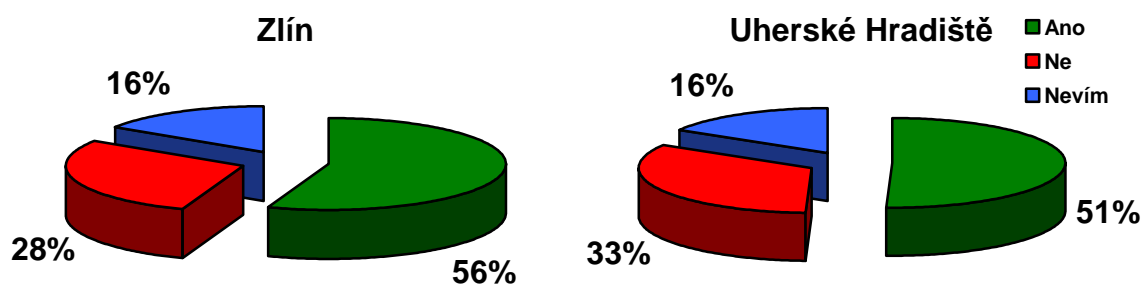
Tabulka 17 – Vyjádření resp., zda by měli zájem o kurz zvládnání stresu na pracovišti [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
		[resp., %]		[resp., %]
<i>Ano</i>	49	56 %	40	51 %
<i>Ne</i>	25	28 %	26	33 %
<i>Nevím</i>	14	16 %	13	16 %

Další otázkou jsem zjišťovala, jaký by byl případný zájem u respondentů o kurz zvládnání stresu na pracovišti.

Většina respondentů v dotazníku projevila souhlas s účastí na tomto kurzu – ve Zlíně se jedná o 56 % respondentů a v UH o 51 % respondentů. Dále 28 % respondentů ze Zlína a 33 % respondentů z Uherského Hradiště neprojevilo zájem o kurz a 16 % respondentů ze zlínského ÚP a stejný počet i z uherskohradištského ÚP se zatím nerozhodnulo.

Tyto údaje jsou znázorněny v následujících výsečových grafech.



Graf 17 – Vyjádření resp., zda by měli zájem o kurz zvládnání stresu na pracovišti, v % [VZ]

Tabulka 18 – Co dělají respondenti pro své zdraví [VZ]

	ÚP ve ZI		ÚP v UH	
	[resp., % četnost]		[resp., % četnost]	
1) Navštěvují saunu	11	5 %	7	3 %
2) Chodím na masáže	26	11 %	28	11 %
3) Relaxuji v solné jeskyni	5	2 %	6	2 %
4) Pravidelně sportuji (několikrát do týdne)	19	8 %	21	8 %
5) Občas sportuji (několikrát za měsíc)	37	16 %	37	15 %
6) Nekouřím	58	25 %	58	23 %
7) Alkohol piji s mírou nebo se mu úplně vyhýbám	38	16 %	50	20 %
8) Stravuji se pravidelně (3x až 5x denně ve stejn. čas)	36	15 %	42	17 %
9) Jiná možnost	5	2 %	3	1 %
10) Nezabývám se svým zdravím	3 resp.	3 %	2 resp.	3 %

Říká se, že ve zdravém těle je zdravý duch, což je také základ boje proti stresu. V této otázce jsem zjišťovala, co dělají respondenti z jednotlivých ÚP pro své zdraví.

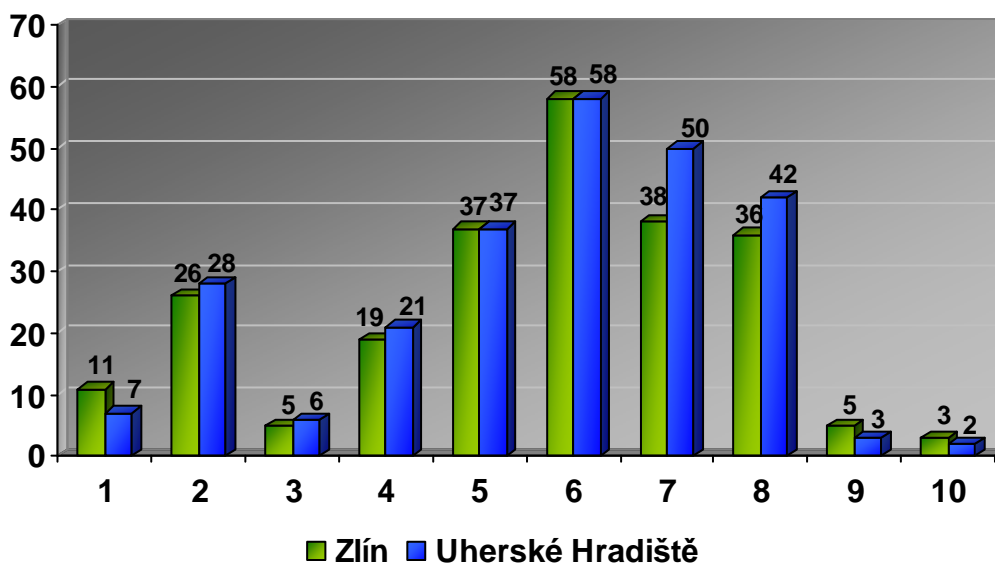
Nejvíce respondentů uvádělo, že nekouří (58 resp. ze Zlína a stejný počet i z UH), alkohol pijí s mírou nebo se mu úplně vyhýbají (38 resp. ze Zlína, 50 resp. z UH), občas sportují (37 resp. ze Zlína a stejný počet i z UH) a pravidelně se stravují 3x až 5x denně (36 resp. ze Zlína, 42 resp. z UH).

Dále respondenti uváděli, že chodí na masáže (26 resp. ze Zlína, 28 resp. z UH) a v menší míře navštěvují saunu (11 resp. ze Zlína, 7 resp. z UH) nebo relaxují v solné jeskyni (5 resp. ze Zlína, 6 resp. z UH).

V rámci volné odpovědi se vyskytli i možnosti jako relaxace v klidu doma, turistika a pravidelné procházky. Respondenti sem také zařadili i čtení knih, práci na zahrádce a venčení domácích mazlíčků.

V nabídce u této otázky byla možnost, že se respondenti nezabývají svým zdravím. S tímto tvrzením se ztotožnili 3 respondenti ze Zlína a 2 respondenti z Uherského Hradiště.

Odpovědi respondentů z obou pracovišť ÚP k této otázce znázorňuje následující sloupcový graf.



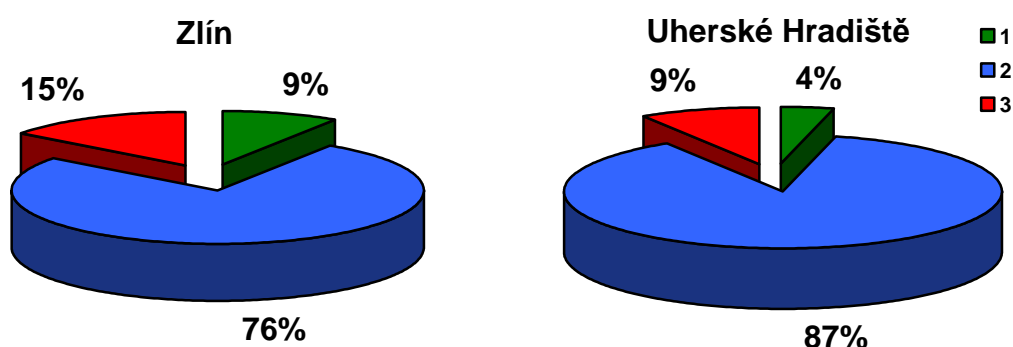
VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 18 – Co dělají respondenti pro své zdraví, počet zatržených odpovědí [VZ]

Tabulka 19 – Vyjádření resp., zda se stravují podle zásad zdravé výživy [VZ]

	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
	[resp., %]		[resp., %]	
1) Ano, řídím se zásadami zdravé výživy	8	9 %	3	4 %
2) Snažím se jíst zdravě – jídlo občas doplňuji ovocem, zeleninou, příp. celozrnným pečivem	67	76 %	68	87 %
3) Stravuji se spíše nezdravě – v jídelníčku převažují tuky, sladkosti, uzeniny	13	15 %	7	9 %

Další otázka z oblasti zdravého stravování. Respondenti zde odpovídali, zda se stravují podle zásad zdravé výživy. Nejvíce jich odpovědělo, že se snaží jíst podle těchto zásad aspoň tím způsobem, že občas doplní své jídlo ovocem, zeleninou a také řadí do svého jídelníčku celozrnné pečivo. Tento výrok je blízký 76 % respondentů ze Zlína a 87 % respondentů z Uherského Hradiště. Dále 15 % respondentů ze Zlína a 9 % respondentů z Uherského Hradiště uvedlo, že se stravují spíše nezdravě, protože v jejich jídelníčku převažují tuky, uzeniny a sladkosti. A slabá menšina – 9 % respondentů ze Zlína a 4 % respondentů z UH – odpovědělo, že se řídí zásadami zdravé výživy. Procentuální vyjádření respondentů k této otázce znázorňují následující výšečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 19 – Vyjádření resp., zda se stravují podle zásad zdravé výživy, v % [VZ]

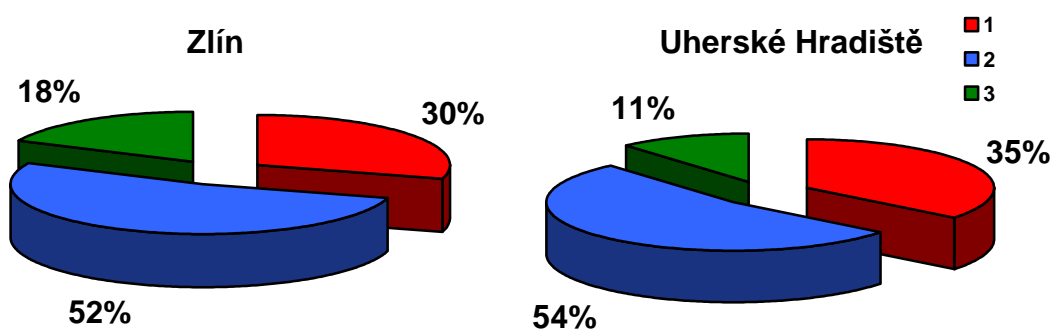
Tabulka 20 – Vyjádření resp., kolik vypijí denně tekutin [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
		[resp., %]		[resp., %]
1) Méně než 1,5 litru	26	30 %	28	35 %
2) 1,5 až 2 litry	46	52 %	42	54 %
3) Více než 2 litry	16	18 %	9	11 %

Poslední otázka ohledně zásad správného stravování se týká pitného režimu. Člověk by měl za den vypít minimálně 1,5 litru tekutin, přičemž záleží ještě na dalších okolnostech jako je pití kávy/alkoholu, vyšší fyzická námaha (např. při sportu) nebo stres, kdy by se příjem tekutin měl ještě zvýšit. V případě nedostatečného pitného režimu se člověk může cítit unavený, může ho pobolívat hlava a tomu potom bude odpovídat i jeho výkonnost během dne. A proto jsem tuto otázku zařadila do dotazníku, abych zjistila, jak jsou na tom respondenti obou ÚP s dodržováním pitného režimu.

Polovina respondentů (52 % resp. ze zlínského ÚP, 54 % resp. z uherskohradištského ÚP) uvedla, že denně vypijí 1,5 a 2 litry. Dále 18 % respondentů ze Zlína a 11 % respondentů z UH uvedlo, že vypije dokonce více jak 2 litry za den. Ale **30 % respondentů ze Zlína a 35 % respondentů z UH zahrnuje odpověď, že vypijí méně než 1,5 litru tekutin.**

Procentuální vyjádření respondentů k této otázce znázorňují následující výsečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 20 – Vyjádření resp., kolik vypijí denně tekutin, v % [VZ]

Tabulka 21 – Vyjádření resp., zda se dá něco zlepšit na jejich pracovišti [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uherském Hradišti	
	[resp., %]	[resp., %]	[resp., %]	[resp., %]
Ano	73	83 %	71	91 %
Ne	15	17 %	7	9 %

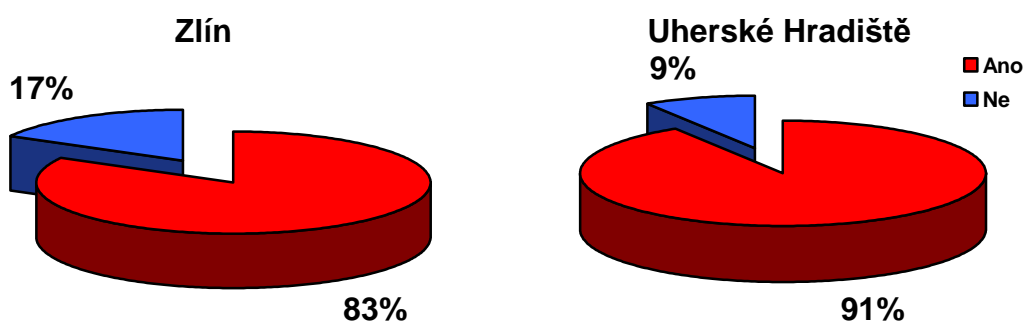
Tabulka 22 – Nejčastěji vybrané oblasti, které podle resp. potřebují změnu [VZ]

	ÚP ve Zlíně		ÚP v Uh. Hradišti	
	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]	[resp., % četnost]
1) Prostředí	46	38 %	43	34 %
2) Vztahy	26	22 %	31	25 %
3) Komunikace	42	35 %	48	39 %
4) Jiná možnost	6	5 %	3	2 %

Dále jsem chtěla znát názor respondentů, zda si myslí, že na jejich pracovišti je potřeba něco zlepšit a pokud ano, tak v následující otázce měli vybrat, případně i doplnit oblasti, kde by očekávali nějaké změny.

Převážná většina – ve Zlíně se jednalo o 83 % respondentů a v UH o 91 % respondentů – si myslí, že se dá něco zlepšit na jejich pracovišti.

Procentuální vyjádření respondentů k této otázce znázorňují následující výšečové grafy.



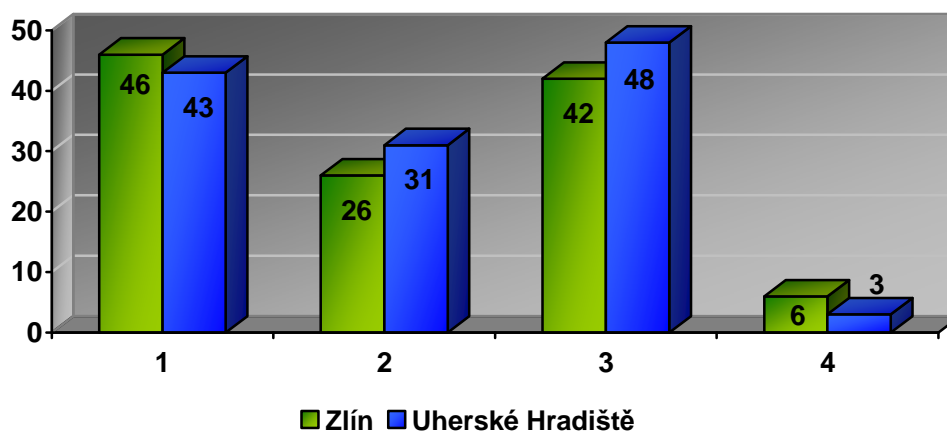
Graf 21 – Odpovědi resp., zda si myslí, že se na jejich pracovišti dá něco zlepšit, v % [VZ]

Ti, co odpověděli kladně na předcházející otázku, následně vybírali z možných oblastí, v kterých by očekávali nějaké změny.

Ve Zlíně byli respondenti nejvíce nespokojeni s prostředím (tuto možnost označilo 46 resp.), dále následovala komunikace (42 resp.) a vztahy (26 resp.). V rámci volné odpovědi respondenti uváděli např. technickou vybavenost, školení, vzdělávání, informovanost a také, že se vždy dá něco zlepšit.

V Uherském Hradišti by respondenti chtěli dosáhnout zlepšení hlavně v komunikaci (to uvedlo 48 resp.), dále následovalo prostředí (43 resp.) a poté vztahy (31 resp.). V rámci volné odpovědi jeden respondent uvedl, že by chtěl mít pevnou dobu přestávky a také zde zazněla odpověď, že se dá vždy něco zlepšovat.

Odpovědi respondentů z obou pracovišť ÚP k této otázce znázorňuje následující sloupcový graf.



VYSVĚTLIVKY: Čísla na ose X souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 22 – Nejčastěji vybrané oblasti, které podle resp. potřebují změnu [VZ]

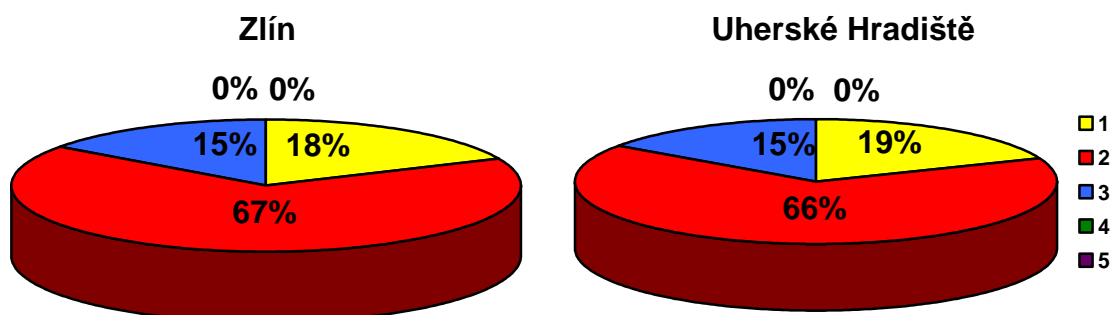
Tabulka 23 – Vyjádření resp., zda ze zaměstnání odcházejí s pocitem dobře vykonané práce [VZ]

	ÚP ve Zl		ÚP v UH	
		[resp., %]		[resp., %]
1) Ano	16	18 %	15	19 %
2) Většinou ano	58	67 %	52	66 %
3) Jak kdy - někdy ano, někdy ne	13	15 %	12	15 %
4) Většinou ne	0	0 %	0	0 %
5) Ne	0	0 %	0	0 %

Poslední otázkou v dotazníku jsem zjišťovala, zda respondenti ze zaměstnání odchází s pocitem dobře vykonané práce.

Nejvíce respondentů zde uvedlo, že je tomu většinou tak. Ve Zlíně tuto odpověď označilo 58 respondentů (tj. 67 % resp. ze zlínského vzorku) a v UH 52 respondentů (tj. 66 % resp. z uherskohradištského vzorku). Odpověď „Ano“ vybralo 16 respondentů ze zlínského ÚP (tj. 18 %) a 15 respondentů z uherskohradištského ÚP (tj. 19 %). Možnost „Jak kdy – někdy ano, někdy ne“ vybralo 13 respondentů ze Zlína (tj. 15 %) a 12 respondentů z UH (tj. též 15 %).

Procentuální vyjádření respondentů znázorňují následující výsečové grafy.



VYSVĚTLIVKY: Čísla v legendě souhlasí s označením jednotlivých odpovědí v předcházející tabulce.

Graf 23 – Vyjádření resp., zda ze zaměstnání odcházejí s pocitem dobře vykonané práce, v % [VZ]

5.4 Shrnutí analytické části

V rámci dotazníkového šetření mezi zaměstnanci ÚP ve Zlíně a Uherském Hradišti, jsem zjišťovala, jak v současnosti tito zaměstnanci bojují se stresem na pracovišti, s jakými stressory se setkávají, co je ruší při práci, jak zvládají svoje pracovní povinnosti a také s jakým pocitem odchází ze zaměstnání.

Dotazník se skládal z 24 otázek a po vyhodnocení jsem dospěla k následujícím závěrům:

- šetření se zúčastnilo celkem 167 respondentů, 88 ze Zlína a 79 z Uherského Hradiště.
- 90 % respondentů bylo ženského pohlaví.
- polovina respondentů se zařadila do věkové kategorie 46 a více let a 48 % respondentů pracuje na úřadech déle než 10 let, což poukazuje na věrné a loajální zaměstnance.
- 77 % respondentů odpovědělo, že občas na svém pracovišti zažívají stres. 17 % respondentů uvedlo, že jsou ve stresu téměř neustále a zbylí resp. nemají pocit, že by byli na svém pracovišti vystavováni stresu. Celkový počet respondentů, kteří uvedli, že jsou ve stresu téměř neustále, bylo 29. Z tohoto počtu 7 respondentů je na své současné pozici méně než 3 roky. A tímto zjištěním zamítám **hypotézu H_1** , ve které jsem předpokládala, že 90 % respondentů, kteří v dotazníku označí možnost, že jsou vystaveni stresu téměř neustále, bude na současném pracovišti méně než 3 roky (zvýšená míra stresu by se u nich dala vysvětlit nedostatečnou adaptací na místní podmínky). Tito respondenti avšak zaujímali jen 24 % z celkového počtu stejných odpovědí na tuto otázku.
- na pracovišti se respondenti nejčastěji setkávají s těmito stresujícími situacemi: hodně práce a přitom málo lidí, nedostatečná informovanost a nefungující spolupráce. V Uherském Hradišti hodně respondentů uvádělo, že stresujícím problémem jsou i konfliktní spolupracovníci (15 % resp. z uherskohradištského vzorku) a 7 respondentů z tohoto ÚP dále uvedlo, že se setkali i s šikanou na pracovišti.
- v případě rušivých vlivů na jejich práci se nejčastěji vyskytovaly tyto odpovědi: žádná nebo špatně fungující klimatizace, nedostatek prostoru/žádné soukromí k práci a hluk na pracovišti. Avšak 30 % respondentů nezaznamenalo žádné větší rušivé vlivy, které by jim znesnadňovali práci.
- nejčastější způsoby, jak se tito respondenti vyrovnávají se stresem na svým pracovištích jsou následující: konzultují to s kolegou/kolegyní, dají si něco sladkého (např. čokolá-

du) anebo si uvaří šálek kávy. Ale čtvrtina respondentů stres vůbec neřeší, nechávají tomu volný průběh, což z krátkodobého hlediska může být dobrý způsob boje se stresem (nepřipouštět si stres), ale v případě dlouhodobějšího působení stresorů by mohlo dojít i k vážnějším zdravotním komplikacím.

- v rámci průzkumu, jaké techniky boje proti stresu respondenti znají převládalo nejčastěji pozitivní myšlení a relaxace, méně často potom jóga, koncentrace nebo meditace. V následující otevřené otázce jsem se potom ptala, zda uvedené techniky nebo případně i některé jiné používají. Odpovědělo 54 % respondentů, kteří nejčastěji bojují proti stresu relaxací v klidu doma, pozitivním myšlením a aktivním využíváním volného času (sportem, čtením, poslechem hudby, procházkami). A 13 % respondentů uvedlo, že sice některé techniky znají, ale v boji proti stresu nevyužívají žádné.
- 7 % respondentů již využilo odbornou pomoc (psycholog, psychiatr, specializované poradny) v oblasti zvládnání stresu. Stejný počet respondentů zatím této pomoci nevyužil, ale vážněji o tom uvažuje. Avšak 86 % respondentů nemělo vážnější potřebu se tímto zabývat.
- nejčastěji respondenti získávají informace na poradách, přímo od vedení nebo z vícera zdrojů (od několika spolupracovníků). 16 % respondentů dále uvedlo, že mají občas problém získat úplné informace o důležitých úkolech, termínech nebo akcích.
- 94 % respondentů odpovědělo na otázku, zda přesně vědí, co se od nich v práci očekává (jaké úkoly a termíny mají plnit), „ano“ nebo „většinou ano“. Tímto se potvrzuje **hypotéza H₂**, ve které jsem předpokládala, že počet těchto respondentů bude minimálně 90 %.
- 37 % respondentů uvedlo, že na vypracování zadaného úkolu mají obvykle dostatek času, protože si to dokážou dobře zorganizovat. Avšak polovina respondentů ale odpověděla, že záleží jak kdy a jak u kterého úkolu.
- 51 % respondentů uvedlo, že nemá pocit, že by počet a náročnost zadaných úkolů byla nad jejich síly. Ale 46 % respondentů tento pocit už párkrát zažilo a 3 % respondentů se to stává často.

- 43 % respondentů odpovědělo, že se občas najde někdo, kdo je za jejich práci pochválí. Dále ve Zlíně uvedlo 22 % respondentů, že se někdo takový většinou najde, ale v Uher-ském Hradišti 26 % respondentů odpovědělo, že se někdo takový většinou nenajde.
- 54 % respondentů ví, že mají možnost se na pracovišti dále vzdělávat a rádi toho vyu-žívají ke zlepšení svojí kvalifikace. 11 % respondentů o těchto možnostech vůbec neví.
- 53 % respondentů uvedlo, že by měli zájem o kurz zvládání stresu na pracovišti, 31 % nemá zájem a 16 % neví, zda by se tohoto kurzu zúčastnili.
- respondenti také uváděli, co dělají pro své zdraví. Nejčastěji nekouří, alkohol pijí s mí-rou nebo vůbec, pravidelně se stravují 3x až 5x denně a občas i sportují. Dále se 81 % respondentů snaží jíst zdravě (jídlo občas doplňují ovocem, zeleninou, celozrnným pe-čivem) a 68 % respondentů vypije denně minimálně 1,5 litru tekutin. Tímto se potvrzu-je **hypotéza H₃**, ve které jsem předpokládala, že minimálně 60 % respondentů se zají-má o své zdraví a v tomto případě to znamená, že se aspoň snaží jíst zdravě a dodržují pitný režim (tj. min. 1,5 litru tekutin za den). Dále ale 32 % respondentů uvedlo, že denně vypijí méně než 1,5 litru tekutin.
- 86 % respondentů si myslí, že se na jejich pracovišti určitě dá něco zlepšit a oblastmi, kde by tyto změny nejvíce očekávali je komunikace a prostředí.
- v závěru dotazníku ještě respondenti měli otázku, zda odchází ze zaměstnání s pocitem dobře odvedené práce. 19 % jich odpovědělo „Ano“, 66 % „Většinou ano“ a 15 % „Jak kdy – někdy ano, někdy ne“.

Celkem bylo vytištěno 200 kusů dotazníků (110 kusů pro zlínský ÚP, 90 kusů pro uher-skohradištský ÚP). Zpět se vrátilo 167 vyplněných dotazníků, což představuje 84 % ná-vratnost.

Analytická část bude dále sloužit jako podklad k projektové části diplomové práce.

6 PROJEKTOVÁ ČÁST

Poslední a nejdůležitější částí diplomové práce je projektová část, která se dále člení na dvě dílčí části. V první vycházím z výsledků dotazníkového průzkumu a zabývám se převážně problémovými oblastmi, které z analýzy vzešly. Druhá část je již samotný projekt – „Tří denní relaxačně-školící pobyt“, v rámci něhož se vybraní zaměstnanci mohou více dozvědět o pracovním stresu, zásadách zdravého životního stylu a také jak správně komunikovat v rámci organizace. A zároveň tento pobyt má zaměstnancům pomoci se na pár dní odreaktovat od pracovních povinností.

6.1 Návrhy a doporučení

Z dotazníkového průzkumu vyplynulo několik oblastí, u kterých by respondenti očekávali nějaká zlepšující řešení. A proto se pokusím těmto oblastem podrobněji věnovat a navrhnout případná doporučení, jak tyto situace změnit k lepšímu.

Při vyhodnocování dotazníků jsem narazila na oblast šikany v zaměstnání. S tímto jevem se setkalo 7 respondentů z ÚP v Uherském Hradišti. Šikana může mít mnoho podob – nadměrná kritika, lpění na detailech, snaha obtěžovat nebo zastrašovat jinou osobu (jak slovně, tak i fyzicky) aj. Dále se může šikana týkat přímo osoby, která dotazník vyplňovala anebo se šikana odehrála v její blízkosti. V dotazníku jsem tuto oblast blíže nespécifikovala. Avšak jednoznačně tento jev na pracoviště nepatří. Navozuje atmosféru strachu mezi zaměstnanci a ztěžuje jim pracovní povinnosti. Doporučovala bych se proto šikanou více zabývat – sestavit dotazník zaměřený na tuto oblast a zjistit, kolik lidí se se šikanou setkalo a v jaké formě. Následně prodiskutovat tento problém na poradách, pokusit se najít zdroje páčající tuto činnost a vyvodit z toho důsledky (pokárání, snížení či přímo odebrání prémie a v případě vážného porušení pracovní morálky i rozvázání pracovního poměru).

Dále bych navrhovala zřídit tzv. anonymní schránky. V rámci testování a šetření nákladů by se jednalo o větší papírovou krabici, kterou by případní kreativní zaměstnanci mohli nějak dozdobit a opatřit nápisem, umístěnou v prostoru, kde se zaměstnanci jednotlivých úřadů pohybují nejvíce, např. schodiště. A sloužila by především ke shromažďování stížností, ale i zlepšovacích návrhů. Informaci o tomto projektu by všichni zaměstnanci dostali emailem, kde by jim bylo podrobně vysvětleno, k čemu anonymní schránka bude sloužit.

Obsah by byl každý týden vybírán a archivován pověřenou osobou, a jednou za čtvrt roku by se na poradě vedení řešili konkrétní výzvy, co by se ve schránce našly.

Dále několik respondentů v dotaznících uvedlo, že málokdy jsou pochváleni za dobře odvedenou práci. Jelikož si myslím, že vhodně zvolená slova chvály mají zde svůj velký význam, bylo by zapotřebí, aby si to zaměstnanci uvědomili a tímto způsobem podporovali své kolegy. Stačilo by, aby se tomuto tématu věnovalo pár minut na některých z porad. Aby si účastníci uvědomili, že tento způsob komunikace může v organizaci navodit pozitivnější atmosféru a následně se snadněji budou plnit pracovní povinnosti.

Z dotazníků také vyplynulo, že 30 % respondentů denně vypije méně než 1,5 litru tekutin. Ač si to možná neuvědomují, může to být důvod, proč se často cítí unaveni, pobolívá je hlava a hůře se soustředí na práci. Řešením, jak zlepšit pitný režim u zaměstnanců, by mohla být instalace tzv. Aquamatů (automatů na chlazenou vodu) do prostor, kde se pohybuje největší počet lidí, např. chodby. Do těchto automatů se dávají plastové barely s pitnou vodou o objemu 18,9 litru. Barely jsou vratné, takže odpadají starosti s likvidací PET obalů. Distributorem by mohla být firma ing. Aleše Franka, která pod značkou Zdravá voda zajišťuje rozvoz této balené vody v barelech. Jedná se o specialisty na nápojový servis. Zajišťují pitný režim v domácnostech, školách, firmách i úřadech. Pokrytí – celá ČR, nejbližší pobočky jsou v Uherském Brodě nebo ve Vizovicích. Cena Aquamatů se pohybuje od 588,- Kč s DPH a jeden barel o objemu 18,9 litru stojí okolo 115,- Kč i s DPH. Momentálně u nich probíhá akce „Pitný režim pro Moravu“, kdy při objednání 5 ks barelů (cena je 572,- Kč i s DPH) bude k nim zdarma přidán dárek – automat na vodu [23]. Doporučovala bych využít akce a objednat tento výhodný balíček na zkoušku, jak velký zájem to vzbudí u zaměstnanců. Užitečnost těchto automatů by mohla být oceněna zejména v letních měsících, kdy chlazená voda může příjemně osvěžit.

Většina respondentů dále v dotazníku uváděla, že jim při práci vadí, že nemají na pracovišti zabudovanou klimatizaci. Tento fakt si nejvíce uvědomují v letních měsících. Bohužel se jedná o velmi nákladnou investici, na kterou momentálně nezbývají finanční prostředky. Ke zlepšení situace by avšak mohla aspoň částečně pomoci výše zmíněná instalace automatu na chlazenou vodu.

Další oblasti (pracovní stres, zdravý životní styl a komunikace uvnitř organizace) budou řešeny v rámci následujícího projektu.

6.2 PROJEKT: Relaxačně-školící pobyt

Spolupráce vysokoškolských studentů s firmami může mít i jinou podobu než stáže, krátkodobé výpomoci nebo řešení určitých projektů v rámci firmy. Může se jednat např. i o naplánování a následné zrealizování relaxačně-školícího pobytu.

6.2.1 Obecné informace o projektu

Jak již bylo zmíněno, tento projekt je založen na spolupráci mezi vysokoškolskými studenty a firmami. Ale také může posloužit jako modelový příklad pro řešení podobného projektu v rámci předmětů Řízení projektů I a II na Fakultě managementu a marketingu na Univerzitě Tomáši Bati (UTB) ve Zlíně. Studenti si zde budou moci ověřit znalosti a dovednosti získané během studia a využít je v praxi. Firmy zase mohou vyslat své zaměstnance na relaxačně-školící pobyt, který by se měl pohybovat v co nejnižších nákladech.

V této části diplomové práce bych proto navrhla projekt, který by se mohl zrealizovat během jednoho školního roku, tedy zimního a letního semestru s tím, že závěrečná fáze – Tří denní relaxačně-školící pobyt na Lesním penzionu Bunč – by se uskutečnila ke konci dubna. Dále by tento projekt byl zpracován pro konkrétní organizaci – Úřad práce a účastnili by se ho vybraní zaměstnanci ze Zlína a Uherského Hradiště.

V rámci dotazníkového průzkumu provedeného na pracovištích ÚP ve Zlíně a Uherském Hradišti bylo zjištěno několik skutečností, ze kterých vychází tento projekt:

- 77 % respondentů odpovědělo, že občas na svém pracovišti zažívají stres a 17 % respondentů je ve stresu téměř neustále,
- 32 % respondentů uvedlo, že denně vypijí méně než 1,5 litru tekutin,
- 86 % respondentů si myslí, že se na jejich pracovišti určitě dá něco zlepšit a jednou z oblastí, kde by tyto změny nejvíce očekávali je komunikace.

Tyto oblasti by byly řešeny v rámci cyklu 3 kurzů - Pracovní stres a jeho zvládnání, Zdravý životní styl a Zdravá komunikace v zaměstnání.

Pobytu by se účastnilo celkem 10 lidí ze zlínského ÚP, stejný počet lidí z uherskohradištského ÚP a 4 studenti. Výběr rekreatantů bych ponechala čistě na iniciativě vedení ÚP - zda by se pobytu účastnili ti, kteří by projevíli zájem anebo ti, kteří by byli určeni vedením ÚP.

Organizátoři a přednášející

Celý pobyt by řídil tým čtyř vysokoškolských studentů. Za organizaci a hladký průběh všech naplánovaných akcí by zodpovídali studenti „organizátoři“ – 2 studenti z UTB (doporučovala bych spíše studenty prvního ročníku magisterského studijního oboru Management a marketing s tím, že je to náplní jejich oboru a také mohou získat cenné podklady pro svoji diplomovou práci, kterou budou zpracovávat následující rok). Zatímco přednášky (kurzy) by vedli 2 studenti z psychologické fakulty jakékoli univerzity v ČR (zde bych dále doporučovala kvůli kratší vzdálenosti raději Univerzitu Palackého v Olomouci nebo Masarykovu univerzitu v Brně), jejichž úkolem by bylo co nejzajímavějším a nejpoutavějším způsobem sdělit posluchačům důležité informace ze třech oblastí – Pracovní stres a jeho zvládání, Zdravý životní styl a Zdravá komunikace v zaměstnání.

Odměna pro studenty obou univerzit:

- certifikát o účasti vystavený po ukončení pobytu univerzitou (UTB),
- a také malá finanční odměna (1 500,- Kč/osobu).

Ubytování

Rekreanti by byli ubytováni na Lesním penzionu Bunč celkově v pěti celoročně obyvatelných dřevěných chatkách s kompletním sociálním zařízením o kapacitě 5 lidí na jednu chatku. Dvě chatky by byly vymezeny pro zaměstnance z ÚP ze Zlína, dvě pro zaměstnance ÚP z Uherského Hradiště a jedna pro organizátory a přednášející studenty. Pokud by jednotliví zaměstnanci z obou úřadů neprotestovali, tak by klidně mohlo dojít i k „promíchání“ jednotlivých účastníků z obou ÚP a tím by se podpořilo spřátelení obou skupin.

Strava

Účastníkům by byla zajištěna plná penze, tzn. snídaně, oběd a večeře. Během pátečního školení by bylo připraveno i menší občerstvení (např. medovník, káva, čaj, točená Kofola). Dále by byl k dispozici bar v Jelínkově restauraci, kde se dají zakoupit nápoje a případně se dá objednat i další jídlo, ale to by bylo nad rámec ceny kurzu. Takže by si to rekreanti hradili sami.

Základnou pro celý pobyt by se stal areál Lesního penzionu Bunč, o kterém více pojednává následující kapitola.

6.2.2 Lesní penzion Bunč

Lesní penzion Bunč se nachází na hranici okresů Kroměříž a Uherské Hradiště a leží ve výšce 479 metrů nad mořem. Je to místo, kde se křižují silnice vedoucí ze Zdounek na Modrou přes Velehrad do Uherského Hradiště a silnice ze Zdounek přes Bunč na Kostelany a Kvasice. Tato lokalita je dobře známa řadou dobře značených turistických cest pro pěší horské túry a cykloturistiku v celé oblasti pohoří Chřibů. Unikátem tohoto místa je fakt, že se zde přímo v jeho středu sbíhají hranice pěti katastrů obcí Roštína, Kostelan, Sالاše, Velehradu a Jankovic. Letovisko Bunč je nejznámější turistické a rekreační středisko pohoří Chřibů [25].

Od října roku 2004 je majitelem tohoto penzionu vizovická likérka RUDOLF JELÍNEK a.s., která provedla i velkou rekonstrukci celého areálu. Tato společnost je provozovatelem i blízké kamenné rozhledny na Brdu, která je oblíbeným turistickým místem [25].

Jelínkova restaurace

V rámci objektu se nachází Jelínkova restaurace, jejíž velkou dominantou je otevřený krb. Návštěvníkům je dále k dispozici bar, dětský koutek a také prostorný sál s hernou, který je možné dle potřeby rozdělit na samostatné salóanky. Tento sál s kapacitou 60 míst může být využit pro firemní školení, obchodní setkání, rodinné oslavy a svatby. Na nádvoří se nachází kamenný objekt s barem z dřevěného sudu, jehož horní část poskytuje zázemí pro děti. Na jižní straně nádvoří se rozprostírá tzv. sluneční terasa s kapacitou 200 míst. Dále na severní straně nádvoří je krytá kamenná terasa s krbem a barem s kapacitou 50 míst, tato terasa je umístěna v zadní části objektu nad hlavní restaurací [25].

Ubytování

V rekonstruovaném penzionu Bunč je možné se ubytovat v jedno-, dvou- a čtyřlůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, přípojkou na internet a televizí. Nabídka je zpestřena o tři nadstandardně vybavené dvoulůžkové apartmány zařazené do čtyřhvězdičkové kategorie (apartmány – Ve věži, Vizovice a U jelena), z nichž jeden je umístěn v přístavbě kamenné věže. K ubytování slouží i sedm nových čtyřlůžkových (s možnou přistýlkou), celoročně obyvatelných chatek s kompletním sociálním zařízením [25].

Další služby

Ubytování hosté si mohou odpočinout v relaxačním centru, které sloužící pro regeneraci těla i ducha. Nabízí saunu a whirlpool. Parní sauna je doplněna o solnou a bylinkovou trysku, hvězdné nebe, chlazení vědrem a relaxační lehátka. Dále si návštěvníci mohou vychutnat sklenku kvalitního vína a ovocné destiláty společnosti RUDOLF JELÍNEK a.s. ve vinném sklípku, který je vhodný i k soukromým akcím. Ubytovaným hostům je dále nabízena možnost objednání si masáže přímo na pokoj, které zajišťuje po telefonické dohodě paní Michaela Svadbíková. Další možností je využití laserové projekční střelnice, která představuje ideální příležitost, jak si vyzkoušet své střelecké umění. Na výběr jsou různé hry, od simulace přesné střelby, přes lov divokých kachen či divočáků až po pohyblivé terče [25].

Kontaktní údaje [25]

Lesní penzion Bunč, 768 03 Roštín

Mobil: +420 725 653 114/ + 420 603 339 793

GPS 49°10'57.055"N, 17°20'47.324"E

Email: info@bunc.cz

Tel.: +420 573 365 302

Webová stránka: www.bunc.cz



Obrázek 2 – Lesní penzion Bunč [25]

6.2.3 Jednotlivé úkoly studentů organizátorů

Jednotlivé úkoly studentů organizátorů celé akce by se dali rozdělit do třech fází – předprojektová, projektová a realizační fáze. V rámci nichž by studenti řešili následující úkoly.

Úkoly studentů v rámci předprojektové fáze:

- zkontaktovat oba ÚP, ve Zlíně i v Uherském Hradišti a informovat je o této akci a zjistit, zda mají zájem účastnit se této akce. V případě zájmu pokračovat dalším bodem. Pokud by ovšem zájem nebyl, tak dále zjistit, proč by se tento ÚP nechtěl akce účastnit a pokusit se přesvědčit druhou stranu o výhodách projektu,
- předběžně vybrat termín akce a zjistit, zda v tom termínu budou volné ubytovací kapacity a zadat rezervaci,
- připravit reklamní plakát pro nábor studentů z jiných univerzit psychologického zaměření v České republice (zde by bylo zmíněno, o jakou akci se jedná, co je požadováno po účastnících – témata přednášek, kontaktní adresa pro získání případných doplňujících informací a také pro zasílání motivačních dopisů),
- a následně zajistit spolupráci s vybranými studenty. Oslovit vedení univerzity, popsat situaci a požádat o svolení, zda projekt mohou realizovat se studenty z jejich univerzity, dále požádat o kontakt na vyučujícího, který bude vědět, kteří studenti by mohli být vhodnými kandidáty pro tuto akci anebo požádat přímo o kontakt na hromadný email studentů příslušného oboru. Nábor vhodných kandidátů by se vedl elektronickou formou, kdy by případní zájemci posílali své motivační dopisy na emailovou adresu uvedenou v reklamním letáku a z nich by se vybrali 4 kandidáti, s kterými by se setkali na informační schůzce, kde by tito kandidáti museli předložit návrhy, co by v rámci přednášek účastníkům pobytu sdělili. A následně by se zde vybrali 2 noví členové připravované akce,
- vypracovat podrobnou zprávu o své činnosti na projektu (bude sloužit k udělení zápočtu z předmětu Řízení projektů I).

Úkoly v rámci projektové části:

- sestavit podrobnější program pobytu,
- udržovat intenzivní emailovou komunikaci se studenty druhé univerzity a prodiskutovat s nimi podrobnosti jednotlivých plánovaných prezentací (informační náplň přednášených témat) a další záležitosti ohledně projektu,
- zajistit ubytování a veškeré podrobnosti ohledně pobytu (strava, využití dalších služeb ubytovny – relaxační centrum, společenská místnost, masáže, střelnice), dále také domluvit návštěvu rozhledny Brdo na sobotu, čas 9³⁰ hod. (jen za podmínky příznivého počasí), která Lesnímu penzionu patří, domluvit si zde i jednu schůzku (seznámit se s prostředím, s technikou a případně doladit program pobytu s odpovědnou osobou),
- zajistit dopravu a domluvit se na přesných časových intervalech, naplánovat příjezd studentů z druhé univerzity v den akce,
- připravit reklamní leták pro oba ÚP, následně jej rozeslat na jednotlivá pracoviště a domluvit termín, do kdy je potřeba mít nahlášená jména účastníků pobytu. Po tom termínu dát dohromady seznam účastníků pobytu (včetně telefonního čísla a emailu) a doplnit jej i jmény případných náhradníků. Týden před konáním akce kontaktovat emailem účastníky a požádat je o potvrzení účasti. V případě neúčasti některého ze zájemců, např. kvůli onemocnění, zkontaktovat někoho ze seznamu náhradníků,
- sestavit hodnotící dotazník, který bude účastníkům rozdán během pobytu a následně bude sloužit ke zhodnocení přínosu celé akce. Také připravit tabulky s časovým rozvrhem, kde se budou zapisovat zájemci o masáže a zajistit ceny do soutěže O královnu či krále honu („protistresové“ balíčky čokoládových výrobků v hodnotě 300 a 200 Kč).

→ Úkoly v rámci realizace projektu:

- řídit, koordinovat a zajišťovat správný průběh celé akce dle programu,
- řešit případné problémy, které se objevili až během pobytu (nepříznivé počasí, ...).

→ Úkoly po ukončení projektu:

- vyhodnotit dotazníky,
- sepsat závěrečnou zprávu o celé akci (podklad k udělení zápočtu z předmětu Řízení projektů II).

6.2.4 Charakteristika náplně pobytu

Program pobytu bude doplněn o jednotlivé kurzy, které by měli na starosti zejména studenti z druhé univerzity. Tyto kurzy se budou konat ve společenské místnosti, kde přednášejícím bude k dispozici flipchart, videodataprojektor a nástěnné plátno. Pro účastníky bude samozřejmě zajištěno i menší občerstvení. Prostor pro případné dotazy a následnou diskuzi bude vyčleněn až po ukončení jednotlivých kurzů v rámci tzv. „zhodnocení dne“. Mimo kurzy zde budou pro účastníky připraveny nejrůznější odpočinkové aktivity.

Následný popis stručně charakterizuje jednotlivé plánované akce.

Charakteristiky plánovaných kurzů a aktivit během pobytu

1. kurz - Pracovní stres a jeho zvládání (pátek)

- v rámci tohoto kurzu se posluchači dozví obecné informace o pracovním stresu (bližší charakteristika pracovního stresu, jak se projevuje, s jakými stresory se mohou posluchači setkat na svých pracovištích, jaké mohou být důsledky působení stresu na lidský organismus) a také zde budou představeny způsoby boje s tímto stresem (techniky a nejrůznější jednoduché návyky, jak předejít nebo překonat tíživé pocity).

2. kurz – Zdravý životní styl (pátek)

- tento kurz se bude snažit přiblížit posluchačům základní pravidla zdravého stravování (jaké potraviny by neměly chybět v jídelníčku, co konzumovat v omezeném množství, jaké vitamíny jsou důležité pro správnou funkci lidského organismu), dále budou zmíněny informace o správném pitném režimu (kolik minimálně denně vypít tekutin, proč je důležité dostatečně pít, které tekutiny jsou vhodné pro lidské tělo a které ne – negativní účinky kávy a alkoholu), jak aktivně využívat svůj volný čas a co člověk získá, když se bude řídit těmito zásadami.

3. kurz – Zdravá komunikace v zaměstnání (neděle)

- účastí na tomto kurzu získají posluchači lepší náhled na šíření informací v zaměstnání. Bude jim sděleno, proč je důležité se umět s informacemi podělit se svými spolupracovníky, jak se chovat k nováčkům, proč je lepší mít v práci přátele než nepřátele, dále také proč se nebát mluvit o svých pracovních problémech, zmíněna bude i etika a také co na praco-

višťe nepatří (šikana, bossing, diskriminace, sexuální obtěžování – význam těchto slov a jak se proti těmto negativním jevům bránit).

Zhodnocení dne

- v rámci každého dne (v pátek a v sobotu navečer, v neděli po obědě) bude zhodnocena náplň dne. Účastníci se shromáždí ve společenské místnosti a studenti organizátoři stručně shrnou, co se ten den odehrálo a jaký byl význam jednotlivých akcí. V závěru hodnocení bude přenechán prostor na případné dotazy k jakémukoliv bodu programu, zejména je počítáno s tím, že by mohla proběhnout diskuze na témata probíraná během školících kurzů. Na tyto dotazy zde budou odpovídat studenti, kteří danou látku přednášeli (studenti z druhé univerzity). V neděli v rámci hodnocení bude účastníkům rozdán hodnotící dotazník, kde se budou anonymně vyjadřovat k jednotlivým bodům programu i k celé organizaci pobytu. Tyto dotazníky studenti organizátoři později vyhodnotí a následné závěry odevzdají v písemné podobě ve škole, což bude podklad k udělení zápočtu z předmětu Řízení projektů II.

Výšlap na kamennou rozhlednu Brdo (sobota)

- v sobotu dopoledne za předpokladu příznivého počasí se uskuteční výšlap na kamennou rozhlednu Brdo. Tato rozhledna (24 m vysoká věž) je vzdálena 4 km od ubytovny. Účastníci si zde budou moci vychutnat výhled na blízké okolí.

Sobotní náhradní program v případě nepříznivého počasí

- v případě, že v sobotu dopoledne bude pršet a nebude mít význam uskutečnit výšlap na kamennou rozhlednu Brdo, bude pro rekreanty připraven náhradní program. Ti se shromáždí ve společenské místnosti, kde jim budou promítány krátké naučné filmy z témat, která byla odpřednášena v rámci kurzů. Jednalo by se hlavně o způsoby zvládání stresu, jak se vyrovnat s pracovním stresem i zajímavé dokumenty z oblasti zdravé výživy. Dále by byly připraveny i případové studie ze zmíněných oblastí.

Relaxace (sobota)

- po dopoledním výšlapu a dobrém obědě by následovala odpolední relaxace. Účastníci by se rozdělili na dvě skupiny. První skupina by se přemístila do relaxačního centra, kde by odpočívali v sauně anebo ve whirlpoolu. Celá procedura by trvala 90 minut. Kapacita relaxačního centra je omezena pro 10 lidí. Předpoklad – studenti se neúčastní této procedury. Avšak pokud by někdo z účastníků měl na tuto dobu objednanou masáž, tak by ho mohl

v relaxačním centru nahradit někdo ze studentů. Po tuto dobu by pro druhou skupinu byly připraveny kreativní hry (popsány níže). A poté by se jednotlivé skupiny prostřídali.

Kreativní hry (sobota)

- zatímco by jedna skupina relaxovala, tak druhou skupinku by čekaly kreativní hry. Účelem těchto her by bylo podpořit týmovou práci, hravost, soutěživost účastníků, a to vše s velkým nadšením pro věc pod vedením studentů z obou univerzit. Samozřejmě by se tyto hry týkaly především zvládnání stresových situací - s humorem a pozitivním nadhledem.

Soutěže v loveckých dovednostech o ceny (sobota)

- sobotní večer by byl věnován soutěžení ve střeleckých dovednostech. V rámci laserové střelnice by rekreatanti soutěžili O královnu či krále honu. Soutěžení by bylo podpořeno i lákavými cenami. Pro vítěze by byl připraven poukaz v hodnotě 500 Kč na konzumaci jídla v místní Jelínkově restauraci, druhé a třetí místo by bylo oceněno „protistresovým“ balíčkem čokoládových výrobků v hodnotě 300,- a 200,- Kč.

Kreativní kurz Cardmaking (neděle)

- v neděli dopoledne by byl pro případné zájemce připraven kurz výroby netradičních přání tzv. metodou Cardmaking. Jedná se o metodu, kdy přáníčka se vyrábějí ze speciálních designových papírů archivální kvality (acid and lignin free), což umožňuje, že tato malá výtvarná dílka časem nevyblednou a ani nedojde k narušení struktury papíru. Zájemci by si tak mohli z pobytu odvézt i malé vlastnoručně vyrobené dárky pro své příbuzné. A také by se dozvěděli něco více o této technice. Lektorkou v tomto kurzu bych byla já a neúčastnila bych se celého pobytu – přijela bych jen na tento nedělní kurz. Tento kurz je v ceně pobytu.

Masáže

- v pátek po příjezdu bude rekreatům nabídnuta i možnost masáží, které provádí paní Michaela Svadbíková. Tyto masáže by byli nad rámec ceny kurzu, takže by si je případní zájemci museli uhradit ze svého. Ceník i nabídka jednotlivých masáží by jim byla předložena. V případě zájmu je potřeba ale tyto masáže rozplánovat do programu tak, aby nenarušily průběh školení. Tzn., že jsou k dispozici jen tyto časové intervaly: pátek od 20 hod., sobota od 8³⁰ – 11³⁰ hod., dále od 12³⁰ – 17³⁰ hod. a potom od 20³⁰ hod., v neděli od 10 – 11³⁰ hod. V tuto dobu se koná spíše zábavnější program, takže zde nemusí být 100% účast všech rekreatů.

Tabulka 24 – Seznam, délka trvání a ceník jednotlivých masáží [25]

Masáž	Čas	Cena
1. Klasická masáž (záda + šíje)	35 min.	200,- Kč
2. Klasická masáž (celé tělo + obličej)	90 min.	500,- Kč
3. Masáž horkými lávovými kameny (záda + šíje)	50 min.	300,- Kč
4. Masáž horkými lávovými kameny (celé tělo + obličej)	120 min.	600,- Kč
5. Lymfatickou masáž horní končetiny	60 min.	400,- Kč
6. Lymfatická masáž dolní končetiny	90 min.	500,- Kč
7. Medová masáž - detoxikační (záda)	40 min.	200,- Kč
8. Rekondiční masáž (záda)	40 min.	300,- Kč
9. Breussova masáž (záda)	30 min.	200,- Kč
10. Baňkování (záda)	90 min.	400,- Kč

6.2.5 Program

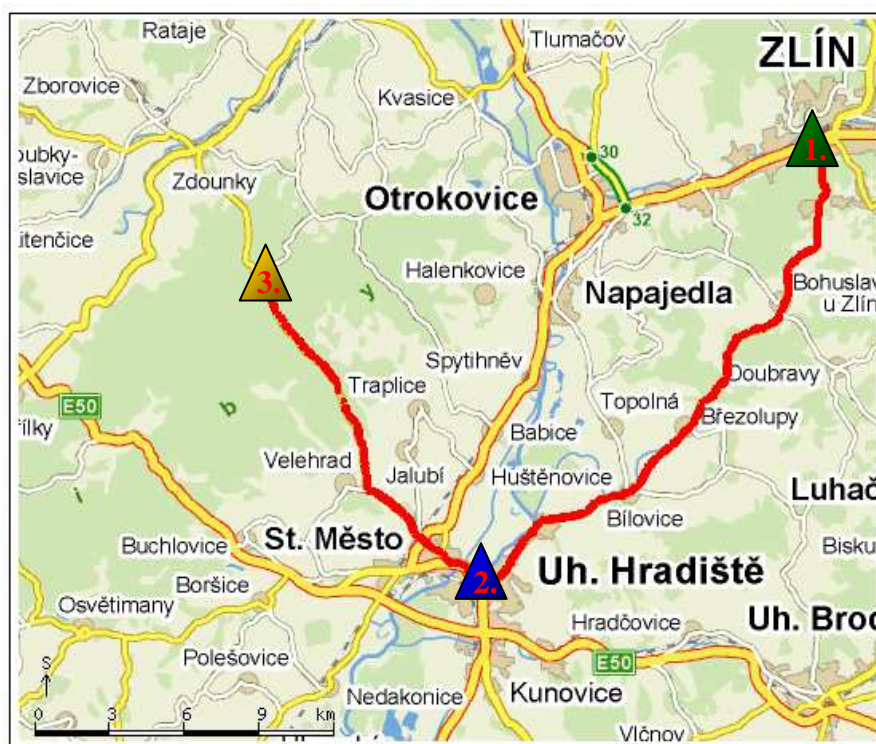
V rámci pobytu bude pro účastníky připraven pestrý program. Získají zajímavé informace z kurzů vedených studenty psychologického oboru, navštíví nedalekou kamennou rozhlednu, odpočinou si díky relaxačnímu centru, které je součástí komplexu Lesního penzionu Bunč a odvezou si spoustu nových zážitků. Program pro jednotlivé dny je následující:

PÁTEK

Časový rozvrh dne by byl následující:

- 8⁰⁰ hod. Odjez ze Zlína od budovy ÚP
- 8³⁵ hod. Příjezd do Uherského Hradiště k budově ÚP
- 8⁴⁵ hod. Odjezd z Uherského Hradiště
- 9¹⁰ hod. Příjezd k Lesnímu penzionu Bunč – ubytování
- 10 – 11³⁰ hod. Seznámení s programem
- možnost objednat masáže na neděli, zájem o nedělní kreativní kurz
- 12 hod. Oběd**
- 13 – 15 hod. Kurz – Pracovní stres a jeho zvládání
- 15³⁰ – 17³⁰ hod. Kurz – Zdravý životní styl
- 18 hod. Večeře**
- 19³⁰ hod. Zhodnocení dne (dotazy, případná debata), následně volný program

V pátek v 8 hod. ráno bude vyjíždět autobus společnosti ČSAD Vsetín a.s. od budovy ÚP ve Zlíně (na mapě označen číslem 1). Úkolem organizátorů (studentů) je zkontrolovat, zda počet účastníků odpovídá seznamu přihlášených zaměstnanců jedoucích z tohoto ÚP a nikdo nechybí. Příjezd k ÚP v Uherském Hradišti je plánován na 8³⁵ hod. (na mapě označen č. 2), kde se přidají další účastníci. Opět je zapotřebí zkontrolovat, zda se všichni dostavili. V 8⁴⁵ hod. se odjíždí z Uherského Hradiště. Cílem cesty je Lesní penzion Bunč (na mapě označen číslem 3).



Obrázek 3 – Plán trasy [VZ podle 30]

Následuje ubytování s tím, že v 10 hodin se všichni účastníci dostaví do společenské místnosti, kde je organizátoři seznámí s programem na všechny tři dny. Dále se bude zjišťovat, kolik účastníků by mělo zájem o masáže, které provádí Michaela Svadbíková. V případě zájmu je potřeba tyto masáže rozplánovat do programu tak, aby nenarušily průběh školení (časové intervaly zmíněny dříve). Dále je také potřeba zjistit předběžný počet zájemců o nedělní kreativní kurz Cardmaking (netradiční výroba přání) a samozřejmě sdělit, o co se v tomto kurzu jedná a na co se případní zájemci mohou těšit. Ve 12 hod. bude oběd.

Od 13 – 15 hod. bude ve společenské místnosti probíhat první školící kurz na téma Pracovní stres a jeho zvládání. Následuje půlhodinová přestávka. Po ní bude zahájen druhý

školicí kurz – Zdravý životní styl. V 18 hod. se bude podávat večeře. V 19³⁰ hod. se opět všichni sejdou ve společenské místnosti, kdy proběhne v krátkosti zhodnocení celého dne. Účastníci zde budou mít možnost vznést dotazy k tématice již proběhlých kurzů v rámci diskuze. Následovat bude volný program, jehož náplň bude plně v režii samotných účastníků.

SOBOTA

Pro sobotu je připraven následující program:

8⁰⁰ hod. ***Snídaně***

8³⁰ hod. Výšlap – kamenná rozhledna Brdo

(v případě nepříznivého počasí náhradní program)

12 hod. ***Oběd***

13 – 15 hod. Relaxace – 1.skupina/kurz – Kreativní hry (2. skupina)

15³⁰ – 17³⁰ hod. Relaxace – 2. skupina/kurz – Kreativní hry (1. skupina)

18 hod. ***Večeře***

19³⁰ hod. Zhodnocení dne (dotazy, případná debata)

20³⁰ hod. Soutěže v loveckých dovednostech o ceny (laserová střelnice)

Sobotní program bude zahájen v 8 hod. snídaní. Dále v 8³⁰ hod. se všichni vydají k 4 km vzdálené kamenné rozhledně Brdo, samozřejmě jen v případě příznivého počasí. V 9³⁰ hod. se předpokládá příchod k rozhledně a následná návštěva tohoto objektu. V 10 hod. se celá výprava vydá zpět k penzionu. Případně se může vyjít i později. Záleží, jak dlouho bude trvat účastníkům cesta k rozhledně.

V případě nepříznivého počasí bude zajištěn náhradní program. Účastníci by se v 8³⁰ hod. shromáždili ve společenské místnosti, kde by pro ně byly připraveny krátké filmy a případové studie s tematikou pátečních přednášek.

Ve 12 hod. bude oběd.

Odpolední program by byl odpočinkového charakteru. Polovina rekreatů by se přemístila do prostor relaxačního centra, kde by odpočívali v sauně nebo ve whirlpoolu. Celá procedura by trvala 90 minut. Druhá polovina rekreatů by se shromáždila ve společenské místnos-

ti, kde by pro ně byly připraveny kreativní hry. V rámci nich by si mohly vyzkoušet nově nabyté znalosti. V 15³⁰ hod. by se tyto dvě skupiny prohodily.

V 18 hod. by byla večeře. Po ní by se všichni opět shromáždili ve společenské místnosti, kde by se v krátkosti zhodnotil celý den (s případnou diskuzí). A dále by následovaly soutěže v loveckých dovednostech o zajímavé ceny (využití laserová střelnice).

NEDĚLE

Na neděli jsou naplánovány následující akce:

8⁰⁰ hod.	<i>Snídaně</i>
8 ³⁰ – 9 ³⁰ hod.	Kurz – Zdravá komunikace v zaměstnání
10 – 11 ³⁰ hod.	Volnější program: - kreativní kurz (Cardmaking) - laserová střelnice - příp. objednané masáže
12 hod.	<i>Oběd</i>
13 ³⁰ – 14 ³⁰ hod.	Zhodnocení celého pobytu (vyplnění dotazníků, případná debata)
15 hod.	Odjezd směr Uherské Hradiště
15 ²⁵ hod.	Příjezd k ÚP v Uherském Hradišti
15 ³⁵ hod.	Odjezd směr Zlín
16 ¹⁰ hod.	Příjezd k ÚP ve Zlíně

V neděli se opět v 8 hod. bude servírovat snídaně. Po ní, od 8³⁰ – 9³⁰ hod. bude následovat poslední kurz s tematikou Zdravá komunikace v zaměstnání, po ukončení prezentované látky bude ponechán prostor pro případné dotazy. V době od 10 – 11³⁰ hod. bude prostor vymezen zájemcům o kreativní kurz Cardmaking, ostatní si ještě naposledy mohou zastřílet na laserové střelnici a někteří si mohou vychutnat objednané masáže na svých pokojích. Ve 12 hod. se bude podávat oběd. Po obědě bude ponechán prostor, aby si rekreatu mohli sbalit svoje věci a připravit se k odjezdu. Následně by se všichni ještě naposledy sešli ve společenské místnosti, kde by od 13³⁰ hod. proběhlo zhodnocení celé akce. Účastníkům

by byl zde rozdán hodnotící dotazník, ve kterém by vyjádřili svůj názor, jak hodnotí organizaci a průběh celého relaxačně-školícího pobytu.

Nejpozději v 15 hod. by se odtud vyjíždělo. První zastávka by byla v Uherském Hradišti, kde by se vysadila část účastníků a dále by se pokračovalo do Zlína. Předpokládaný příjezd do Uherského Hradiště by byl v 15²⁵ hod. a do Zlína v 16¹⁰ hod. Po domluvě s řidičem by bylo možné některé rekreanty vysadit i na jiných místech během cesty.

6.2.6 Časový průběh celého projektu

Realizace projektu bude probíhat během zimního a letního semestru v rámci předmětu Řízení projektů I a II. Ke znázornění časového průběhu celé této akce jsem využila metodu CPM (Critical Path Method – metoda kritické cesty) a to s využitím programu WinQSB.

Předprojektová část (zimní semestr)

Během zimního semestru by studenti měli splnit veškeré úkoly, které byly definovány v kapitole „Jednotlivé úkoly studentů organizátorů“ v první části, která se týká předprojektové fáze. Stručný soupis jednotlivých činností včetně návaznosti jednotlivých fází i délky trvání v týdnech vyjadřuje následující tabulka.

Tabulka 25 – Seznam činností, jejich návaznost a délka trvání v týdnech [VZ]

Označení činnosti	Popis činnosti	Doba trvání [týdny]	Předchozí činnosti
A	Zkontaktovat ÚP	1	-
B	Předběžná rezervace ubytování	1	A
C	Příprava reklamního letáku	2	A
D	Zkontaktovat druhou univerzitu (obor psychologie)	2	C
E	Nábor studentů	3	D
F	Informační schůzka se studenty	2	E
G	Sestavení závěrečné zprávy o průběhu projektu	1	B, F

Po zadání těchto údajů do programu WinQSB bylo zjištěno, že nejkratší doba realizace předprojektové části bude trvat 11 týdnů. Na kritické cestě leží činnosti označené písmeny A, C, D, E, F a G. Tzn., že u těchto činností nesmí dojít ke zpoždění, jinak by se délka realizace této části projektu prodloužila. Jediná činnost B může být opožděna a to nejvíce o 8 týdnů (sloupec s názvem „Slack“). Tuto skutečnost znázorňuje následující tabulka.

Tabulka 26 – Časová analýza jednotlivých aktivit v programu WinQSB [VZ]

	Activity Name	On Critical Path	Activity Time	Earliest Start	Earliest Finish	Latest Start	Latest Finish	Slack (LS-ES)
1	A	Yes	1	0	1	0	1	0
2	B	no	1	1	2	9	10	8
3	C	Yes	2	1	3	1	3	0
4	D	Yes	2	3	5	3	5	0
5	E	Yes	3	5	8	5	8	0
6	F	Yes	2	8	10	8	10	0
7	G	Yes	1	10	11	10	11	0
	Project Completion Time		=	11	weeks			
	Number of Critical Path(s)		=	1				

Časovou posloupnost jednotlivých činností znázorňuje následující síťový graf.

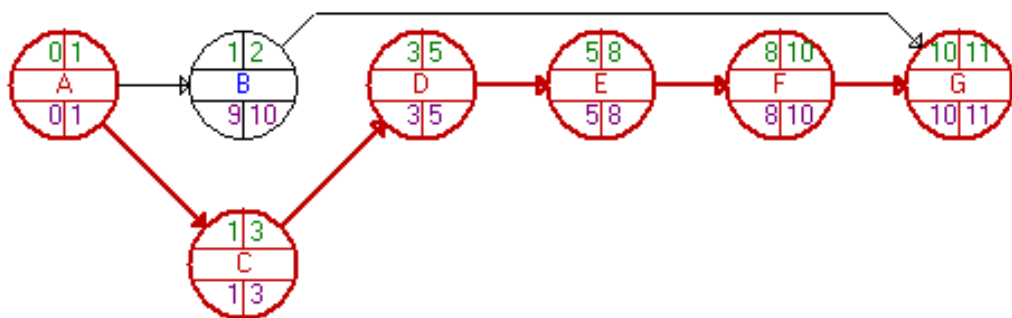


Schéma 4 – Síťový graf projektu sestavený v programu WinQSB [VZ]

Projektová část včetně realizace (letní semestr)

Další část projektu by byla realizována během letního semestru. Studenti by museli splnit veškeré úkoly, které byly definovány opět v kapitole „Jednotlivé úkoly studentů organizátorů“ v části vytyčující úkoly v rámci projektové fáze i následující fáze po ukončení projektu. Stručný soupis jednotlivých činností včetně návaznosti jednotlivých fází i délky trvání v týdnech vyjadřuje následující tabulka.

Tabulka 27 – Seznam činností, jejich návaznost a délka trvání v týdnech [VZ]

Označení činnosti	Popis činnosti	Doba trvání [týdny]	Předchozí činnosti
A	Sestavit program pobytu	2	-
B	Emailová komunikace se studenty druhé univerzity	5	A
C	Zajištění ubytování, dopravy a cen do soutěže	3	A
D	Sestavit informační leták pro oba ÚP	3	C
E	Připravit hodnotící dotazníky, seznam účastníků	2	A
F	REALIZACE PROJEKTU	1	B, D, E
G	Vyhodnocení akce, závěrečná zpráva	2	F

Po zadání těchto údajů do programu WinQSB bylo zjištěno, že nejkratší doba realizace projektové části bude trvat 11 týdnů. Na kritické cestě leží činnosti označené písmeny A, C, D, F a G. Tzn., že u těchto činností nesmí dojít ke zpoždění, jinak by se délka realizace této části projektu prodloužila. Činnosti B a E mohou být opožděny a to v případě činnosti B nejvíce o 1 týden a činnosti E nejvíce o 4 týdny (sloupec s názvem „Slack“). Tuto skutečnost znázorňuje následující tabulka.

Tabulka 28 – Časová analýza jednotlivých aktivit v programu WinQSB [VZ]

	Activity Name	On Critical Path	Activity Time	Earliest Start	Earliest Finish	Latest Start	Latest Finish	Slack (LS-ES)
1	A	Yes	2	0	2	0	2	0
2	B	no	5	2	7	3	8	1
3	C	Yes	3	2	5	2	5	0
4	D	Yes	3	5	8	5	8	0
5	E	no	2	2	4	6	8	4
6	F	Yes	1	8	9	8	9	0
7	G	Yes	2	9	11	9	11	0
	Project Completion Time		=	11	weeks			
	Number of Critical Path(s)		=	1				

Časovou posloupnost jednotlivých činností znázorňuje následující síťový graf.

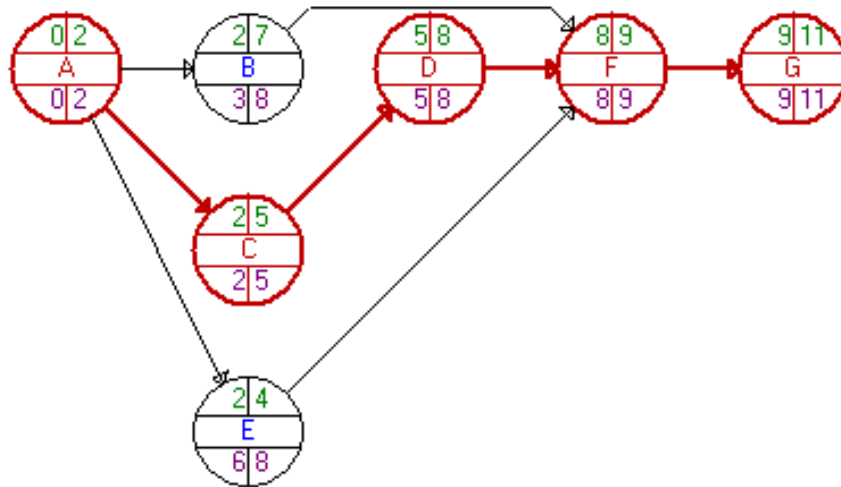


Schéma 5 – Síťový graf projektu sestrojený v programu WinQSB [VZ]

6.2.7 Přínosy projektu

Jako každý projekt, tak i tento musí mít nějaké přínosy pro samotné účastníky – rekreanty i studenty, samozřejmě i pro firmu, která by tuto akci financovala a také univerzitu, kterou studenti zastupují. Následně jsou vytyčeny jednotlivé přínosy pro všechny strany.

Přínosy pro účastníky (zaměstnance ÚP):

- doplnění informací v rámci školicích kurzů, které by měly pomoci účastníkům lépe zvládat pracovní stres, usnadnit komunikaci v rámci organizace a dále přiblížit správné návyky ohledně zdravé výživy i životního stylu,
- odpočinout si od pracovních povinností,
- navázat přátelské kontakty s druhým ÚP.

Přínosy pro firmu:

- nižší výdaje za tuto akci oproti jiným realizovaným relaxačním pobytům nebo školením,
- navázání spolupráce s univerzitou a studenty, která by jim mohla být v budoucnu velkým přínosem (možnost zpracování projektů, které úřad potřebuje vyřešit),
- přímý účastníci pobytu, kteří načerpali nové znalosti a zároveň si odpočinuli, by měli na svých pracovištích zvládat lépe své povinnosti.

Přínosy pro studenty „organizátory“:

- vyzkoušet si reálné řízení projektu (od prvních plánů až po samotnou realizaci a následné vyhodnocení celé akce),
- využít reálně znalosti a dovednosti získané během studia,
- vyzkoušet si jednání s lidmi,
- navázat nové kontakty se studenty z jiné univerzity i se zaměstnanci obou ÚP.

Přínosy pro studenty „přednášející“:

- využít reálně znalosti a dovednosti získané během studia v praxi, zejména umění prezentovat, zaujmout a informovat posluchače o důležitých faktech,
- navázat nové kontakty se studenty z jiné univerzity i se zaměstnanci obou ÚP.

Přínosy pro univerzitu (UTB):

- navázání spolupráce s ÚP a s tím souvisí možnost realizovat další projekty, o které by ÚP projevil zájem,
- studenti realizující projekt šíří dobré jméno univerzity,
- přiblížení praxe studentům (vzbudit zájem o realizaci podobných projektů u jiných studentů a také podpořit jejich nápady).

6.2.8 Nákladová analýza

V rámci nákladové analýzy je potřeba vyčíslit, kolik by stála realizace tohoto projektu. Jednotlivé nákladové položky, kalkulace i částky jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 29 – Kalkulace nákladů [VZ]

Nákladová položka	Částka
Doprava – tam i zpět (sazba 25,-/km, 2x 44 km), čekání (120,-/hod.), DPH (19 %) = $(2 \times 44 \times 25,- + 120,-) \times 1,19 = 2\,761,-$ (nutno zaokrouhlit na celé stovky nahoru)	2 800,- Kč
Ubytování – 5 chatek (900,-/chatka), 2 noci = $5 \times 900,- \times 2$	9 000,- Kč
Strava - plná penze (Pá-oběd, večeře; So-snídaně, oběd, večeře; Ne-snídaně, oběd) = $[(115,- + 85,-) + (50,- + 115,- + 85,-) + (50,- + 115,-)] \times 24 \text{ osob} = 14\,760,-$ - občerstvení během pátečního školení (vyčleněno 100,- Kč/osobu) = $100,- \times 24 = 2\,400,-$	17 160,- Kč
Relaxační centrum (sazba 2 000,-/10 osob, 2 skupiny) = $2\,000,- \times 2$	4 000,- Kč
Laserová střelnice (sazba 300,-/hod.; v So - 2 hod., v Ne - 1 hod.) = $300,- \times 3$	900,- Kč
Vstupné na rozhlednu (20,-/osobu) = $20,- \times 24,-$	480,- Kč
Odměna pro studenty – celkem 4 osoby (sazba 1 500,-/osobu) = $4 \times 1\,500,-$	6 000,- Kč
Kurz Cardmaking - sazba 300,-/osoba, předpokládaná účast 10-ti osob = $300,- \times 10 = 3\,000,-$ - plná účast (24 osob) = $300,- \times 24 = 7\,200,-$	3 000,- Kč (7 200,- Kč)
Ceny do soutěže - dárkový poukaz v hodnotě 500,- Kč - 2 čokoládové balíčky v hodnotě 300,- a 200,- Kč	1 000,- Kč
CELKEM	44 340,- Kč (48 540,- Kč)
- kalkulace na osobu (počet osob bez organizátorů – tj. 20) = $44\,340,- : 20$ (příp. $48\,540,- : 20$)	2 217,- Kč (2 427,- Kč)
Tisk dotazníků (20 ks, 2 str. dotazník, sazba 1,20,-/str.) = $1,20,- \times 2 \times 20$	48,- Kč
Proplacení cestovních výloh (Zlín-Brno cca 150,-/1 cesta/osobu) = $150,- \times 2 \times 4$	1 200,- Kč

Dopravu by zajišťovala společnost ČSAD Vsetín a.s. Po konzultacích se zaměstnancem této firmy, Břetislavem Růžičkou, byla vykalkulována celková suma za jejich služby ve výši 2 800,- Kč. Tato částka zahrnuje autobusovou dopravu tam i zpět včetně DPH. Ubytování v dřevěných chatkách za 2 noci by celkově vyšlo na 9 000,- Kč. Strava je řešená formou plné penze (snídaně-oběd-večeře), plus v pátek během odpoledních 2 kurzů je zajištěno i menší občerstvení v hodnotě 100,- Kč na osobu. Celkem tato položka dosahuje částky 17 160,- Kč. Dále je zapotřebí započítat další objednané služby, jako je relaxační centrum v celkové hodnotě 4 000,- Kč a laserová střelnice 900,- Kč. Po té i sobotní návštěva rozhledna 480,- Kč, odměna pro studenty 6 000,- Kč a nákup cen do soutěže 1 000,- Kč. Dále předpokládám, že nedělního kreativního kurzu by se zúčastnilo 10 osob, takže výsledná odměna pro vedoucí tohoto kurzu by byla 3 000,- Kč. V případě, že by byl zájem vyšší nebo dokonce se tohoto kurzu chtěli zúčastnit všichni rekreatanti, tak by výsledná částka mohla dosáhnout maximální hodnoty 7 200,- Kč. Celková cena tohoto pobytu by byla 44 340,- Kč (tj. 2 217,- Kč na osobu), v případě maximálního využití všech nabídek by se mohla vyšplhat i na částku 48 540,- Kč (tj. 2 427,- Kč na osobu). Tato částka by se dělila mezi oba ÚP.

Dále by bylo zapotřebí vyřešit následující dvě nákladové položky - tisk hodnotících dotazníků (48,- Kč) a proplacení cestovních výloh u studentů (1 200,- Kč, tj. 300,- Kč/studenta), protože se jedná o položky, které vznikly v předprojektové části a nepřímo se týkají pobytu (dotazníky a následně jejich analýzu potřebují studenti k ukončení předmětu Řízení projektů na UTB). Tyto položky by mohly být proplaceny školou anebo by se studentům vrátily zpět ve formě finanční odměny (1 500,- Kč/osobu).

Zbývá také vyřešit, jakou způsobem by se pobyt platil. Je zde možnost, že by ÚP zaplatily předem polovinu celkové částky (záloha), s kterou by studenti dále disponovali – uhradily by tak ty akce, u kterých by se nešlo domluvit na pozdějším termínu zaplacení. A následně po ukončení pobytu by oba ÚP uhradily zbytek. Také by byla možná finanční spoluúčast zájemců o tento kurz, například by zaměstnanci ÚP mohli přispět částkou 500,- nebo 1 000,- Kč a zbytek by doplatil ÚP. Způsoby platby by bylo potřeba ještě podrobněji projednat s ÚP.

Dále je nutné, aby si studenti organizátoři vedli evidenci všech plateb.

6.2.9 Riziková analýza

V rámci rizikové analýzy se budu zabývat riziky, které by mohly narušit realizaci projektu. V následující tabulce jsou shrnuta možná rizika tohoto projektu, jejich závažnost (hodnotící škála - nízká, střední, vysoká) i pravděpodobnost výskytu (nízká, střední, vysoká).

Tabulka 30 – Rizika, která mohou ohrozit realizaci projektu [VZ]

Riziko	Závažnost rizika	Pravděpodobnost výskytu
Nezájem studentů UTB o realizaci tohoto projektu	vysoká	nízká
Nízký zájem studentů psychol. oboru o spolupráci na tomto projektu	střední	střední
Špatná spolupráce mezi studenty obou univerzit v průběhu plánování projektu	střední	střední
Jeden ze studentů přeruší v průběhu plánování projektu studium	nízká	nízká
Nezájem o projekt ze strany vedení ÚP	vysoká	střední
V plánovaný termín nebudou volné ubytovací kapacity na Lesním penzionu Bunč	střední	nízká
Problémy s dopravou – dopravce nebude mít v požadovaný termín volný autobus s řidičem	střední	nízká
Nezájem zaměstnanců o účast na relaxačně-školícím pobytu	vysoká	střední
Onemocnění některého studenta realizačního týmu v termínu realizace pobytu	nízká	nízká
Nespokojenost s průběhem kurzů u posluchačů	střední	střední
Překročení plánovaných nákladů	střední	nízká
Potíže s technikou v místě pobytu	nízká	nízká
Nespokojenost s programem celého pobytu	střední	střední

Eliminace rizik

1. *Nezájem studentů UTB o realizaci tohoto projektu* – jedná se o projekt poněkud náročnější s dlouhodobější realizací, avšak pro studenty může být velmi dobrou zkušeností. Proto je zapotřebí, co nejvíce studenty informovat o tomto projektu a vyzvednout jeho přínosy.

2. *Nízký zájem studentů psycholog. oboru o spolupráci na tomto projektu* – v tomto případě bude velmi záležet na poskytnutých informacích o plánovaném projektu studenty UTB druhé straně, zejména na kvalitně vypracovaném letáčku, který by měl vzbudit jejich zájem o účasti na této akci. Případně vyzdvihnout přínosy - praxe.
3. *Špatná spolupráce mezi studenty obou univerzit* – předpokládám, že obě strany budou chtít dotáhnout projekt do zdárného konce, a proto by spolupráce neměla činit větší potíže.
4. *Jeden ze studentů přeruší v průběhu plánování projektu studium* – pokud by k tomuto opravdu došlo, tak je v průběhu realizace dostatek času najít za něj náhradu. A pokud by tato situace nastala během závěrečných fází, tak by to projekt nemuselo ohrozit, protože studenti pracují ve dvojicích a tudíž předpokládám, že by měli umět i jeden druhého nahradit.
5. *Nezájem o tento projekt ze strany vedení ÚP* – zde je zapotřebí poskytnout co nejvíce informací o zamýšleném projektu a vyzdvihnout jeho přínosy.
6. *V plánovaný termín nebudou volné ubytovací kapacity na Lesním penzionu Bunč* - protože se plánování celého projektu začíná v dostatečném předstihu (už během zimního semestru), neměl by tento problém nastat.
7. *Problémy s dopravou (dopravce nebude mít v požadovaný termín volný autobus s řidičem)* – stejně jak bylo zmíněno u ubytování, plánování celého projektu začíná v dostatečném předstihu (už během zimního semestru), tak by neměl tento problém nastat.
8. *Nezájem zaměstnanců o účast na relaxačně-školícím pobytu* – jak vyplynulo z dotazníkového průzkumu, zaměstnanci zde projeví zájem o školení a také předpokládám, že by rádi zažili i něco jiného, než tomu bývá u klasických školení nebo relaxačních pobytů.
9. *Onemocnění některého studenta realizačního týmu v termínu realizace pobytu* – v tomto případě by automaticky přebíral veškeré jeho povinnosti jeho kolega, který by věděl o všech podrobnostech.
10. *Nespokojenost s průběhem kurzů u posluchačů* – všichni studenti jsou na vysoké škole vedeni k prezentování výsledků své práce, dále by bylo cílem vybírat pro posluchače, co nejzajímavější a přínosné informace, takže předpokládám, že by toto riziko mělo být minimální.

11. *Překročení plánovaných nákladů* – protože veškeré částky by byly projednávány s dostatečným předstihem, tak by v konečném součtu měli být jen minimální rozdíly. Samozřejmě by mělo být průběžné zapisování a kontrolování jednotlivých nákladových položek.

12. *Potíže s technikou v místě pobytu* – tomu by se mělo předejít díky informační schůzce na místě plánovaného pobytu (Lesní penzion Bunč) ještě před zahájením. Studenti UTB by se zde seznámili s potřebnou technikou a následně by vše vysvětlili i svým kolegům z druhé univerzity.

13. *Nespokojenost s programem celého pobytu* – program pobytu bude nabízet 3 různé kurzy na odlišná témata a další zajímavé aktivity (relaxace, výšlap, kreativní kurz, masáže), a proto předpokládám, že si zde každý dokáže něco vybrat z této pestré nabídky. Navíc bude vyčleněn dostatečný prostor případným dotazům, takže v rámci debaty se účastníci mohou dozvědět spoustu dalších zajímavostí, o které projeví zájem.



Obrázek 4 – Rozhledna Brdo [25]

ZÁVĚR

Stres je součástí života každého člověka. Jak jeho pozitivní účinky, které člověka ženou kupředu, tak i negativní, které je třeba se naučit mít pod kontrolou. Technik a způsobů boje proti tomuto jevu je hodně, stačí si jen vybrat.

Se stresem bojuje spousta lidí i na svých pracovištích. Nejinak je tomu i u zaměstnanců Úřadu práce ve Zlíně a Uherském Hradišti, na které jsem zaměřila pozornost v této diplomové práci. Zajímalo mne, jak tito zaměstnanci bojují se stresem na pracovišti, s jakými stresory se setkávají, co je ruší při práci, jak zvládají svoje pracovní povinnosti a také s jakým pocitem odchází ze zaměstnání. Odpovědi na tyto otázky jsem získala v rámci dotazníkového průzkumu na jejich pracovištích. Následné vyhodnocení těchto dotazníků je uvedeno v analytické části. Zjištěné problémové oblasti jsem dále rozebírala v rámci projektové části, kde jsem navrhovala, jak tyto oblasti změnit k lepšímu. Návrh, kterému jsem se věnovala nejvíce, se týkal organizace relaxačně-školícího pobytu pro vybrané zájemce z řad zaměstnanců obou pracovišť. Tento projekt by byl založen na spolupráci studentů s ÚP. Veškerá organizace by tedy byla v rukou studentů UTB s tím, že odborné kurzy v rámci pobytu by vedli jejich kolegové z druhé univerzity, z oboru psychologie. Projekt by byl přínosný pro obě zúčastněné strany – studenti by si vyzkoušeli své znalosti a dovednosti v praxi, vybraní zaměstnanci by zase zažili něco nového. Realizaci projektu jsem podrobně rozplánovala na dva semestry školního roku. V závěru jsem projekt podrobila nákladové i rizikové analýze.

V úvodní části diplomové práce jsem si vytyčila tři základní cíle, které jsem postupně plnila. Jako první cíl jsem si zvolila zpracovat teoretické poznatky týkající se stresu a jeho zvládání. Tomu jsem se věnovala v teoretické části této diplomové práce. Druhým cílem bylo zjistit, jak v současnosti zaměstnanci obou pracovišť ÚP bojují se stresem. Což jsem učinila v rámci již zmíněného dotazníkového průzkumu. A posledním cílem bylo navržení projektu, který by mohl pomoci zlepšit současnou situaci. V tomto případě se jednalo o „Tří denní relaxačně-školící pobyt na Lesním penzionu Bunč“, v rámci něhož by se případní zájemci dozvěděli něco více o zvládání stresu, také o zdravém životním stylu a jak správně komunikovat v rámci organizace. Navrhovaný projekt by měl účastníkům poskytnout informace v oblastech, které v zaměstnání využijí a také by jim měl umožnit si na chvíli odpočinout od svých povinností a relaxovat. Tímto byl splněn i poslední třetí cíl této diplomové práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knížní zdroje

- [1] CLEGG, B. *Stress management: vneste harmonii do svého života: výběr osvědčených technik a postupů: 70 cvičení*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005. 111 s. ISBN 80-251-0617-9.
- [2] CUNGI, Ch. *Jak zvládat stres*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 208 s. ISBN 80-7178-465-6.
- [3] FORET, M.; STÁVKOVÁ, J. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. První vydání. Praha : Grada, 2003. S. 31. ISBN 80-247-0385-8.
- [4] HUBER, J.; BANKHOFER, H.; HEWSON, E. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 117 s. ISBN 978-80-247-2486-7.
- [5] CHOVANCOVÁ, M.; PILÍK, M.; PODANÁ, M. *Marketing II*. Vyd. První. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2006. S. 83. ISBN 80-7318-380-3.
- [6] IRMIŠ, F. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. 190 s. ISBN 80-85993-02-3.
- [7] JOSHI, V. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 156 s. ISBN 978-80-7367-211-9.
- [8] KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
- [9] MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1. vyd. Praha: Grada, 1997. 132 s. ISBN 80-7169-425-8.
- [10] MIKULÁŠTÍK, M. *Jak být úspěšnou manažerkou*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 251 s. ISBN 80-247-1217-2.
- [11] MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie*. 2., aktualiz. A rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. 384 s. ISBN 978-80-247-1349-6.
- [12] NOVÁK, T. *Sám sobě psychologem 2*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 192 s. ISBN 978-80-247-2956-5.
- [13] PLAMÍNEK, J. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládnání*. 2., aktualiz. A dopl. Vyd. Praha: Grada, 2008. 178 s. ISBN 978-80-247-2593-2.
- [14] PRAŠKO, J. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Praha: Grada, 2002. 204 s. ISBN 80-247-0185-5.
- [15] PRAŠKO, J.; PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. Vyd. Praha: Grada, 2007. 277 s. ISBN 978-80-247-1697-8.
- [16] ŠNÝDROVÁ, I. *Manažerka a stres*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 173 s. ISBN 80-247-1272-5.

Elektronické zdroje

- [17] *American Psychological Association. Discovery Health* [online]. 2008 [cit. 2010-03-11]. Stress In the Workplace. Dostupné z WWW: <<http://health.discovery.com/centers/stress/articles/stressinworkplace/stressinworkplace.html>>.
- [18] *Encyklopedie města Brna: Osobnosti* [online]. 2004, 2009-09-25 [cit. 2010-03-16]. Hans Hugo Bruno Selye. Dostupné z WWW: <http://www.brna.cz/home-mmb/?acc=profil_osobnosti&load=2963&cel_publication=1&literature=1>.
- [19] *European Agency for Safety and Health at Work* [online]. 2006-12-10 [cit. 2010-03-18]. Udělejme z Evropy bezpečnější, zdravější a produktivnější místo pro práci. Dostupné z WWW: <<http://osha.europa.eu/cs/about>>.
- [20] *European Agency for Safety and Health at Work* [online]. 2007-12-05 [cit. 2010-03-18]. Stres. Dostupné z WWW: <<http://osha.europa.eu/cs/topics/stress>>.
- [21] *European Agency for Safety and Health at Work* [online]. 2007-12-05 [cit. 2010-03-18]. Stres – definice a příznaky. Dostupné z WWW: <http://osha.europa.eu/cs/topics/stress/index_html/definitions_and_causes>.
- [22] *European Agency for Safety and Health at Work* [online]. 2009-09-01 [cit. 2010-03-18]. OSH in figures: stress at work — facts and figures . Dostupné z WWW: <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work/view>.
- [23] *Franek: Shop.zdravavoda.cz* [online]. 2006 [cit. 2010-04-24]. Dostupné z WWW: <<http://shop.zdravavoda.cz/detail/239-barelova-voda-pitny-rezim-pro-moravu-objednej-5barelu-a-ziskej-zdarma-automat-na-vodu>>.
- [24] HONZÁK, R. *Škola zdraví* [online]. 2004 [cit. 2010-03-12]. Stres. Dostupné z WWW: <http://sz.ordinace.cz/lekce_uvod.php?lekce=18>.
- [25] *Lesní penzion Bunč* [online]. 2003-2007 [cit. 2010-04-22]. Dostupné z WWW: <<http://www.bunc.cz/>>.
- [26] SVOBODA, M. *Citáty slavných osobností* [online]. 2007 [cit. 2010-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://citaty.net>>.
- [27] *Zaměstnanost* [online]. 2009 [cit. 2010-04-10]. Služby a činnosti úřadu práce. Dostupné z WWW: <http://portal.mpsv.cz/sz/obecne/cinnosti_up>.
- [28] *Zaměstnanost* [online]. 2009 [cit. 2010-04-10]. Úřad práce ve Zlíně. Dostupné z WWW: <http://portal.mpsv.cz/sz/local/zl_info>.
- [29] *Zaměstnanost* [online]. 2009 [cit. 2010-04-10]. Úřad práce v Uherském Hradišti. Dostupné z WWW: <http://portal.mpsv.cz/sz/local/uh_info>.
- [30] ©PLANStudio. *Seznam.cz* [online]. 2005-09 [cit. 2010-04-19]. Mapy.cz. Dostupné z WWW: <<http://www.mapy.cz/>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AT Autogenní trénink.

Resp. Respondent/i.

UH Uherské Hradiště.

ÚP Úřad/y práce.

UTB Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

VZ Vlastní zpracování.

Zl Zlín.

SEZNAM OBJEKTŮ

Grafy

Graf 1 – Procento pracujících, kteří trpí stresem v rámci členských zemí EU	26
Graf 2 – Zastoupení žen a mužů ve výzkumném vzorku, v %	43
Graf 3 – Srovnání věkové struktury respondentů na obou pracovištích, počet resp.	44
Graf 4 – Srovnání délky pracovního poměru respondentů na obou pracovištích ÚP, počet resp.	45
Graf 5 – Subjektivní zhodnocení vystavení stresu na pracovišti, v %	46
Graf 6 – Nejčastější stresující situace na pracovištích obou ÚP, počet zatržených odpovědí.....	48
Graf 7 – Nejčastější rušivé vlivy na pracovištích obou úřadů, počet zatržených odpovědí	49
Graf 8 – Nejčastější způsoby vyrovnávání se se stresem na pracovištích ÚP, počet zatržených odpovědí.....	51
Graf 9 – Znalost technik zvládnání stresu u respondentů, počet zatržených odpovědí.....	53
Graf 10 – Procentuálně vyjádřeno stanovisko resp. zda někdy v minulosti vyhledali odbornou pomoc v oblasti zvládnání stresu.....	54
Graf 11 – Nejčastější zdroje informací podle respondentů obou ÚP, počet zatržených odpovědí	55
Graf 12 – Procentuálně vyjádřené odpovědi resp. z obou pracovišť ÚP na otázku zda vědí, co se od nich v práci očekává	56
Graf 13 – Procentuálně vyjádřené odpovědi resp. na vypracování úkolů v závislosti na čase	57
Graf 14 – Vyjádření resp., zda mají někdy pocit, že počet a náročnost úkolů je nad jejich síly, v %	58
Graf 15 – Vyjádření resp., zda je někdo pochválil za dobře vykonanou práci, v %	59
Graf 16 – Vyjádření resp., zda mají na pracovišti možnost se dále vzdělávat, v %.....	60
Graf 17 – Vyjádření resp., zda by měli zájem o kurz zvládnání stresu na pracovišti, v %	61
Graf 18 – Co dělají respondenti pro své zdraví, počet zatržených odpovědí.....	63
Graf 19 – Vyjádření resp., zda se stravují podle zásad zdravé výživy, v %	64
Graf 20 – Vyjádření resp., kolik vypijí denně tekutin, v %.....	65
Graf 21 – Odpovědi resp., zda si myslí, že se na jejich pracovišti dá něco zlepšit, v %	66
Graf 22 – Nejčastěji vybrané oblasti, které podle resp. potřebují změnu	66
Graf 23 – Vyjádření resp., zda ze zaměstnání odcházejí s pocitem dobře vykonané práce, v %	67

Obrázky

Obrázek 1 – Logo ÚP	40
Obrázek 2 – Lesní penzion Bunč.....	76
Obrázek 3 – Plán trasy	83
Obrázek 4 – Rozhledna Brdo	95

Schémata

Schéma 1 – <i>Fáze stresu</i>	16
Schéma 2 – <i>Metoda 8P</i>	30
Schéma 3 – <i>Písemné dotazování</i>	39
Schéma 4 – <i>Síťový graf projektu sestrojený v programu WinQSB</i>	87
Schéma 5 – <i>Síťový graf projektu sestrojený v programu WinQSB</i>	89

Tabulky

Tabulka 1 – <i>Holmes-Raheova stupnice působnosti různých stresorů</i>	15
Tabulka 2 – <i>Zastoupení žen a mužů ve výzkumném vzorku</i>	43
Tabulka 3 – <i>Věková struktura respondentů</i>	44
Tabulka 4 – <i>Počet let odpracovaných na ÚP</i>	45
Tabulka 5 – <i>Subjektivní zhodnocení vystavení stresu na pracovišti</i>	46
Tabulka 6 – <i>Možné stresující situace na pracovištích obou ÚP</i>	47
Tabulka 7 – <i>Nejčastější rušivé vlivy na pracovištích obou úřadů</i>	48
Tabulka 8 – <i>Způsoby vyrovnávání se se stresem na pracovištích obou úřadů</i>	50
Tabulka 9 – <i>Znalost technik zvládnání stresu u respondentů obou pracovišť ÚP</i>	52
Tabulka 10 – <i>Využití odborné pomoci v oblasti zvládnání stresu u resp. obou pracovišť ÚP</i>	53
Tabulka 11 – <i>Nejčastější zdroje informací podle respondentů obou ÚP</i>	54
Tabulka 12 – <i>Odpovědi resp., zda vědí, co se přesně od nich v práci očekává</i>	56
Tabulka 13 – <i>Postoje resp. obou pracovišť ÚP k vypracovávání úkolů z hlediska času</i>	57
Tabulka 14 – <i>Vyjádření resp., zda mají někdy pocit, že počet a náročnost úkolů je nad jejich síly</i>	58
Tabulka 15 – <i>Vyjádření resp., zda je někdo pochválen za dobře vykonanou práci</i>	58
Tabulka 16 – <i>Vyjádření resp., zda mají na pracovišti možnost se dále vzdělávat</i>	60
Tabulka 17 – <i>Vyjádření resp., zda by měli zájem o kurz zvládnání stresu na pracovišti</i>	61
Tabulka 18 – <i>Co dělají respondenti pro své zdraví</i>	62
Tabulka 19 – <i>Vyjádření resp., zda se stravují podle zásad zdravé výživy</i>	63
Tabulka 20 – <i>Vyjádření resp., kolik vypijí denně tekutin</i>	64
Tabulka 21 – <i>Vyjádření resp., zda se dá něco zlepšit na jejich pracovišti</i>	65
Tabulka 22 – <i>Nejčastěji vybrané oblasti, které podle resp. potřebují změnu</i>	65
Tabulka 23 – <i>Vyjádření resp., zda ze zaměstnání odcházejí s pocitem dobře vykonané práce</i>	67
Tabulka 24 – <i>Seznam, délka trvání a ceník jednotlivých masáží</i>	82
Tabulka 25 – <i>Seznam činností, jejich návaznost a délka trvání v týdnech</i>	86
Tabulka 26 – <i>Časová analýza jednotlivých aktivit v programu WinQSB</i>	87
Tabulka 27 – <i>Seznam činností, jejich návaznost a délka trvání v týdnech</i>	88
Tabulka 28 – <i>Časová analýza jednotlivých aktivit v programu WinQSB</i>	88
Tabulka 29 – <i>Kalkulace nákladů</i>	91
Tabulka 30 – <i>Rizika, která mohou ohrozit realizaci projektu</i>	93

SEZNAM PŘÍLOH

PI Dotazník

PŘÍLOHA P I: Dotazník – Zvládání stresu

Dobrý den,

dostal se Vám do rukou dotazník, ve kterém se zabývám stresem a jeho zvládáním na pracovištích Úřadů práce. Chtěla bych Vás požádat o jeho vyplnění. Jedná se o zcela anonymní dotazník a výsledné údaje budou použity jen pro účely mého diplomové práce (Projekt zvládání stresu na pracovištích Úřadů práce ve Zlíně a Uherském Hradišti).

Pokud není uvedeno jinak, vybírejte jen jednu správnou odpověď.

Za Vaše odpovědi, názory a připomínky a hlavně strávený čas předem mnohokrát děkuji.

Bc. Alena Janošková

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

1. Jste:

- Žena
 Muž

2. Věk:

- Do 25-ti let.
 26 až 35 let.
 36 až 45 let.
 46 a více let.

3. Pracujete na Úřadě práce:

- v Uherském Hradišti.
 ve Zlíně.

4. Jak dlouho zde pracujete?

- Méně než 1 rok.
 1 až 3 roky.
 3 až 10 let.
 Více než 10 let.

5. Máte pocit, že jste v zaměstnání vystaven/-a stresu?

- Ano, téměř neustále.
 Občas je ve stresu asi každý.
 Ne, stres téměř neznám.

6. S jakými stresujícími situacemi jste se na Vašem současném pracovišti setkal/-a? (můžete zahrnout i více možností)

- Nedostatečná informovanost,
 hodně práce, málo lidí,
 hodně lidí, málo práce,
 nefungující spolupráce,
 konfliktní spolupracovníci,
 problémy s vedením,
 zadané úkoly mimo Vaše znalosti,
 šikana,
 sexuální obtěžování,
 jiné, uveďte
 nesekal/-a, jsem se s žádnou stresující situací.

7. Setkal/-a jste se v práci v poslední době s některým z těchto rušivých vlivů? (můžete zahrnout i více možností)

- Špatné osvětlení,
 hluk na pracovišti,
 žádná nebo špatně fungující klimatizace,
 zastaralý software nebo často poruchová technika,
 nedostatek prostoru/žádné soukromí k práci,
 jiné, uveďte
 neznám/-a, jsem žádný rušivý vliv na mou práci.

8. Jakým způsobem se vyrovnáváte se stresem na pracovišti? (můžete zahrnout i více možností)

- Šálkem kávy,
 cigaretou,
 něčím sladkým, např. čokoládou,
 procházkou po chodbě,
 poslechem hudby,
 konzultuji to s kolegou/kolegyní,
 jiné, uveďte
 neřeším tyto situace (jak to přišlo, tak to i odejde),
 stres, jsem na pracovišti ještě nezažil/-a.

9. Jaké znáte techniky zvládání stresu? (můžete zahrnout i více možností)

- Relaxace,
 meditace,
 jóga,
 koncentrace,
 techniky time managementu (jak správně využívat čas ke své práci),
 pozitivní myšlení,
 jiné, uveďte
 neznám žádnou techniku zvládání stresu (pokračujte dále otázkou číslo 11).

10. Používáte některou z výše uvedených technik, popřípadě nějakou jinou?

-
.....
.....
.....

11. Využil/-a jste někdy v minulosti odbornou pomoc v této oblasti (psycholog, psychiatri, specializované poradny)?

- Ano.
- Zatím ne, ale uvažuji o tom.
- Zatím jsem neměl/-a vážnější potřebu se tímto zabývat.

12. Informace o důležitých úkolech, terminech, akcích se dovídám:

(můžete zahrnout i více možností)

- na poradách,
- od vedení,
- z firemního intranetu,
- od pověřených kolegů/kolegyně (například z důvodu mé absence na poradě),
- dostanu vše v písemné/elektronické podobě,
- z více zdrojů (od několika spolupracovníků),
- jiné, uveďte.....
- občas mám problém získat úplné informace.

13. Víte přesně, co se od Vás v práci očekává, jaké úkoly, termíny máte plnit?

- Ano.
- Většinou ano.
- Jak kdy - někdy ano, někdy ne.
- Většinou ne.
- Ne.

14. Na vypracování zadaného úkolu:

- mám obvykle dostatek času, protože si to dokážu dobře zorganizovat.
- mám obvykle dostatek času, protože je málo práce.
- jak kdy a jak u kterého úkolu.
- většinou mám co dělat, abych to stihl/-a dokončit včas.
- málokdy se mi podaří splnit úkol v termínu.

15. Máte někdy pocit, že počet a náročnost zadaných úkolů je nad Vaše síly?

- Ano, stává se mi to často.
- Párkrát jsem ten pocit zažil/-a.
- Ne, nemám větší problémy s řešením zadaných úkolů.

16. Pochválí Vás někdo, případně i ocení (nejen finančně), za dobře vykonanou práci?

- Ano.
- Většinou ano.
- Jak kdy – někdy ano, někdy ne.
- Většinou ne.
- Ne.

17. Máte možnost dále se na pracovišti vzdělávat formou kurzů, školení, e-learningem, případně dalšími metodami?

- Ano a rád/-a toho využívám ke zlepšení svých kvalifikací.
- Ano, potřebuji to k výkonu svých práce, je to dáno zákonem.
- Ano, ale nevyžívám této možnosti.
- Ne, o ničem takovém nevím.

18. Měl/-a byste zájem o kurz zvládnání stresu na pracovišti?

- Ano.
- Ne.
- Nevím.

19. Co děláte pro své zdraví?

(můžete zahrnout i více možností)

- Navštěvuji saunu,
- chodím na masáže,
- relaxuji v solné jeskyni,
- pravidelně sportuji (několikrát do týdne),
- občas sportuji (několikrát za měsíc),
- nekouřím,
- alkohol piji s mírou nebo se mu úplně vyhýbám,
- stravuji se pravidelně (3x až 5x denně ve stejných časových intervalech),
- jiné, uveďte.....

nezabývám se svým zdravím.

20. Stravujete se podle zásad zdravé výživy?

- Ano, řídím se zásadami zdravé výživy.
- Snažím se jíst zdravě – jídlo občas doplňuji ovocem, zeleninou, příp. celozrnným pečivem.
- Stravuji se spíše nezdravě – v jídelníčku převládají tuky, sladkosti, uzeniny atd.

21. Kolik vypijete denně tekutin?

- Méně než 1,5 litru.
- 1,5 až 2 litry.
- Více než 2 litry.

22. Myslíte si, že se na Vašem pracovišti dá něco zlepšit?

- Ano.
- Ne (pokračujte dále otázkou číslo 24).

23. Jestliže ano, tak v které oblasti?

(můžete zahrnout i více možností)

- Prospěšně,
- vztahy,
- komunikace,
- jiné, uveďte.....

24. Odcházíte ze zaměstnání s pocitem, že jste odvedl/-a dobrou práci?

- Ano.
- Většinou ano.
- Jak kdy - někdy ano, někdy ne.
- Většinou ne.
- Ne.

Místo pro Vaše postřehy či případné připomínky:

.....

.....

.....

.....

.....

Přejí Vám hezký den, spoustu pracovních úspěchů a hlavně žádný stres.