

Problematika prevence stresu a stress management na pracovišti

Nikola Beňová

Bakalářská práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení
Ústav krizového řízení
akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Nikola Beňová**
Osobní číslo: **L16247**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Problematika prevence stresu a stress management na pracovišti**

Zásady pro vypracování:

1. Proveďte rešerži literatury z oblasti stresu a jeho zvládnání na pracovišti.
2. Kontaktujte vybrané pracoviště a proveďte administraci dotazníků vybraných pracovníků.
3. Vyhodnoťte výsledky a navrhněte opatření.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] ATKINSON, Rita L. Psychologie. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.

[2] FONTANA, David. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

[3] PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5646-2.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Veronika Kavková, Ph.D.

Ústav krizového řízení

Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

15. května 2019

V Uherském Hradišti dne 30. listopadu 2018

doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.
děkanka



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému a dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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;
- podle § 60 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 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou obsahově totožné.

V Uherském Hradišti, dne: 15. 5. 2019

Jméno a příjmení studenta: Nikola Beňová

.....
podpis studenta

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou prevence stresu a stress managementem na pracovišti.

První část práce popisuje definici stresu, prevenci, zvládání stresu a stres na pracovišti. Druhá část zkoumá stres u pracovníků a zahrnuje návrhy na snížení stresu na pracovišti.

Klíčová slova: Stres, stresor, prevence, zvládání stresu

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with stress prevention and stress management in the workplace.

The first part describes the definition of stress, prevention, stress management and stress in the workplace.

The second part examines the stress of workers and includes proposals to reduce workplace stress.

Keywords: Stress, stressor, prevention, stress management

Na tomto místě bych chtěla poděkovat Mgr. Veronice Kavkové, PhD. za odborné vedení bakalářské práce, cenné rady, podnětné připomínky a čas, který mi věnovala při konzultacích.

Děkuji své kamarádce Mgr. Pavle Sedláčkové za provedenou jazykovou korekturu.

Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří se zúčastnili výzkumu a věnovali svůj čas vyplnění dotazníku.

V neposlední řadě děkuji také své rodině za podporu při studiu.

MOTTO: „Člověk by se měl vyrovnat s temnými kouty svého nitra a zvítězit nad nimi, jinak se stane jejich otrokem“ J. A. Knight

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

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 STRES	11
1.1 DĚLENÍ STRESU	11
1.1.1 Podle intenzity.....	11
1.1.2 Podle působení na člověka	12
1.1.3 Podle délky trvání	14
1.2 PŘÍČINY STRESU	15
1.3 PŘÍZNAKY STRESU	18
1.4 FÁZE STRESU	19
1.4.1 Poplachová reakce.....	20
1.4.2 Rezistence	21
1.4.3 Vyčerpanost.....	21
1.5 VLIV STRESU NA ZDRAVOTNÍ STAV	21
2 PREVENCE STRESU	22
2.1 PRIMÁRNÍ PREVENCE.....	22
2.2 SEKUNDÁRNÍ PREVENCE.....	24
2.3 TERCIÁRNÍ PREVENCE	24
3 STRESS MANAGEMENT	25
3.1 ADAPTACE	25
3.2 COPING.....	26
3.3 OBRANNÉ MECHANISMY.....	27
3.4 ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍ ZÁTĚŽE	29
3.4.1 Zvládání pracovní zátěže v průběhu pracovního procesu	29
3.4.2 Zvládání pracovní zátěže v době volna	29
4 STRES V ZAMĚSTNÁNÍ	31
4.1 OBECNÉ PŘÍČINY STRESU V PRÁCI	31
4.2 KONKRÉTNÍ PŘÍČINY STRESU	33
4.3 DOPAD STRESOVANÝCH ZAMĚSTNANCŮ NA PODNIK	34
4.4 LEGISLATIVA TÝKAJÍCÍ SE BEZPEČNOSTI PRÁCE	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	36
5 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE	37
5.1 CÍLE PRÁCE	37
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
6 METODIKA	38

6.1	POPIS POUŽITÉ METODY	38
6.2	POPIS VYBRANÉ SPOLEČNOSTI.....	39
6.3	PRŮBĚH VÝZKUMU	39
6.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	40
6.5	PROCES ANALÝZY DAT	41
7	VÝSLEDKY	42
7.1	VÝSLEDKY K VO1	45
7.2	VÝSLEDKY K VO2	45
7.3	VÝSLEDKY K VO3	52
7.4	VÝSLEDKY K VO4	57
7.5	SHRnutí VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	61
8	DISKUZE	62
9	OPATŘENÍ.....	65
	ZÁVĚR	67
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	69
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	72
	SEZNAM OBRÁZKŮ	73
	SEZNAM TABULEK.....	74
	SEZNAM GRAFŮ	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala téma „*Problematika stresu a stress management na pracovišti*“. Stres je rozsáhlý problém dnešní uspěchané doby. Ve stresu žije většina populace všech věkových skupin. Stresory vnímá každý člověk individuálně. Co je pro jednoho člověka stresující, druhý člověk považuje za normální a u jiného stresoru to může být naopak.

Stres je nedílnou součástí života každého z nás. Provází nás jak v soukromém tak pracovním životě. Na trhu práce je velká konkurence, proto zaměstnavatelé tlačí na své zaměstnance a neustále zvyšují své nároky na ně. Chtějí stále větší výkony za kratší dobu. Velkým negativem dnešní doby je, že stres z práce si většina lidí přenáší do osobního života a dostává se tak do věčného koloběhu, ze kterého neumí vystoupit.

Stres se týká i mě samotné. V poslední době jsou aktuální stresové situace spojené se školou. Učení na zkoušky, psaní bakalářské práce a především stres z představ průběhu státní závěrečné zkoušky mi přivozují nejednu stresovou situaci. Z dlouhodobého hlediska pociťuji stres z práce. Hlavním stresorem v práci je v mém případě jednoznačně časový tlak.

Předkládaná bakalářská práce se skládá ze dvou částí.

Teoretická část se věnuje literární rešerži a je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole představím stres, jeho definice, příčiny, příznaky, fáze i jeho vliv na zdravotní stav. Druhá kapitola pojednává o prevenci stresu, třetí kapitola představí zvládání stresu a vysvětlí adaptaci, coping a obranné mechanismy. Čtvrtá kapitola se bude zabývat stresem v zaměstnání. Zaměřím se na obecné a konkrétní příčiny stresu v zaměstnání, jaký má stresovaný zaměstnanec dopad pro podnik, a nakonec teoretické části vymezím BOZP týkající se stresu zakotvenou v legislativě.

V praktické části bude za pomoci kvantitativní metody pomocí dotazníků proveden výzkum na zjištění míry stresu. Hlavním cílem bude zjištění jednotlivých stresorů u pracovníků velkoskladu a určení strategie vyrovnávání se se stresem. Na základě vyhodnocení navrhu opatření vhodná ke snížení stresu na pracovišti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES

Slovo stres vzniklo z anglického slova „stress“ a to je odvozeno z latinského slovesa „strigo, stringere, strinxi, strictum“. V překladu z latiny znamená „utahovati, stahovati, zadržovati“. Pod pojmem „být ve stresu“ si tedy představíme, že je někdo vystaven nejrůznějším tlakům, že je v tísní (Křivohlavý, 1994).

Definic toho, co je to stres, existuje celá řada. Níže uvádím některé z nich:

„Stres je nárok (požadavek) kladený na adaptivní schopnosti mysli a těla“ (Fontana, 2016, s. 15).

*„Stres se vyskytne tehdy, když se lidé setkají s událostmi, jež vnímají jako ohrožení své tělesné nebo duševní pohody. Tyto události se obvykle nazývají **stresory** a reakce lidí na stresory **stresové reakce**“* (Atkinson, 2003, s. 487).

„Stres je stav projevující se specifickým syndromem, který zahrnuje všechny nespecificky vyvolané změny uvnitř biologického systému“ (Selye, 2016, s. 70).

„Stres se projevuje jako specifický syndrom, přesto je nespecificky vyvolán“ (Selye, 2016, s. 72).

„Stres, tzv. choroba století; nadměrná zátěž neúnikového druhu vedoucí k trvalé stresové reakci, ústící ve tkáňové poškození, k poruše adrenokortikálních funkcí a psychosomatickým poruchám“ (Hartl, 1993, s. 200).

1.1 Dělení stresu

Stres můžeme dělit podle různých hledisek. Podle intenzity rozdělujeme stres na hyperstres a hypostres, podle působení na člověka na eustres a distres. Podle délky trvání rozlišujeme stres akutní a stres chronický.

V následujících podkapitolách přiblížím jednotlivé druhy stresů.

1.1.1 Podle intenzity

Podle toho, zda je intenzita stresové reakce malá nebo velká, se stres dělí na hyperstres a hypostres.

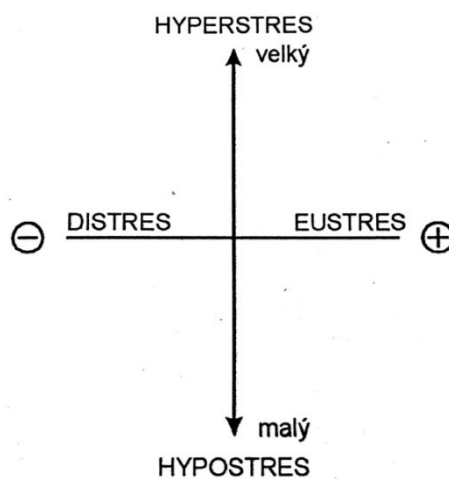
Hyperstres - stres, který překračuje hranici adaptability

Negativně ovlivňuje pracovní výkon, mezilidské vztahy a vede k syndromu vyhoření, psychickému zhroucení a srdečním záchvatům (Křivohlavý, 1994).

Hypostres - stres, který nedosahuje obvyklé intenzity

Hypostres nedosahuje hranice nezvládnutelnosti, ale kumulací s dlouhodobým působením může vést k vážným následkům (Křivohlavý, 1994).

Na obrázku 1 jsou znázorněny druhy stresů podle intenzity a podle působení na člověka.



Obrázek 1 Druhy stresu (Křivohlavý, 1994, s. 8)

1.1.2 Podle působení na člověka

Podle toho, jak stres působí na člověka, můžeme rozlišovat stres pozitivní a negativní.

Eustres (pozitivní stres) – stres pocívaný jako zdroj příjemných zážitků působící kladně na psychiku. Např. svatba, narození dítěte, výhra (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

Podle Paulíka (2010) bývá eustres vyhledáván ve formě počítačových her, filmových a televizních thrillerů, adrenalinových sportovních výkonů.

Křivohlavý (1994, s. 12) uvádí: „Příkladem může být rozechvění při očekávání kladně emocionálně zabarvené události“.

Pokud je hladina eustresu optimální, má motivační funkci. Slouží převážně k dosahování stanovených cílů. Tento druh stresu může pomáhat ke zlepšení výkonů (Mikuláščík, 2007).

Distres (negativní stres) na rozdíl od pozitivního stresu poškozuje tělesné i duševní zdraví a může ohrožovat život člověka.

Mikuláščík (2007) dále dělí distres:

Situační stres – zátěž v daném okamžiku (může jít o nějaký těžký pracovní úkol nebo pracovní selhání).

Chronický stres – stres, který přetrvává delší dobu, jako například dlouhodobé ponižování nadřízeným nebo finanční problémy.

Anticipační stres – stres, který představuje obavy z budoucnosti.

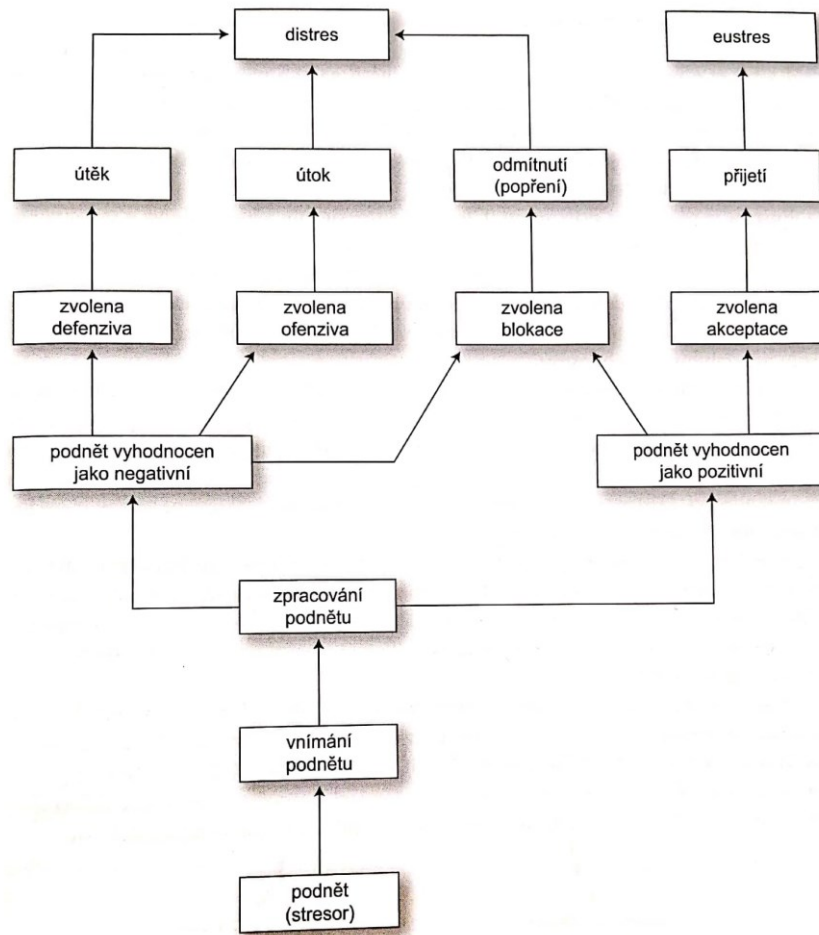
Reziduální stres – neschopnost vyrovnat se s minulostí.

Fyzický stres – může být způsoben například pracovním úrazem, velkou tělesnou zátěží nebo nemocí.

Psychický stres – je způsoben psychickými stimuly – např. pocit zodpovědnosti nebo pocit nemohoucnosti.

Mezi špatná řešení, která pomáhají zbavit se distresu alespoň na chvíli, patří „léky proti stresu“ ve formě cigaret, alkoholu, nebo různých drog. Tyto látky sice přinesou chvilkovou úlevu, ale vážně poškozuji zdraví a způsobují závislost (Křivohlavý, 1994).

Na obrázku č. 2 je znázorněno rozhodování o druhu stresu. Záleží na tom, jak stresový podnět vnímáme, jak ho vyhodnotíme. Bude-li vyhodnocen jako negativní, nastane další rozhodovací fáze. A to, použijeme-li útok, nebo útek. V obou případech se jedná o distres. Vyhodnotíme-li stresor jako pozitivní, může se po blokaci a popření jednat taky o distres. Přijmeme-li pozitivní stresor, jedná se o eustres.



Obrázek 2 Rozhodování o povaze stresu (Plamínek, 2008, s. 129)

1.1.3 Podle délky trvání

Z hlediska působení v čase rozlišujeme stres akutní a chronický.

Akutní stres – náhlé vystavení zátěži

Příkladem může být u sportovce překonání maximálního výkonu, u studenta stres před zkouškou, u vědce dokončení vědecké práce. Intenzita akutního stresu je neobvyklá a reakce organismu může být až nepřiměřená (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013). Mikuláščík (2007) uvádí, že prožitek může být natolik silný, že se s tím člověk dlouhou

dobu vyrovnává. Při akutním distresu je hormonální cestou uvolněno do krve velké množství adrenalinu¹.

Chronický stres – dochází k němu tehdy, pokud stres není pod kontrolou, nelze ho zvládat (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013). Podle Mikuláštika (2007) se může jednat o dlouhodobé ponižování nadřízeným, mobbing², nehody v osobním životě, finanční potíže. Do krve je dlouhodobě vyplavován v malých dávkách kortizon³.

1.2 Příčiny stresu

Podnět vyvolávající stresovou situaci se nazývá **stresor**.

Irmiš (1996) dělí stresory na **fyzikální**, kam patří hluk, chlad, teplo, bakterie, různé jedy, kofein, alkohol, nikotin, meteorologické vlivy; **emocionální** vyvolávající napětí, úzkost, strach, frustraci, časové stresory (z nedodržení stanoveného termínu); **sociální** např. hádky, nedorozumění, stesy z vnitřního nesouhlasu (nespravedlivá kritika), stesy ze zodpovědnosti (nesplnění úkolů); **vnitřní** – nemoci. Křivohlavý (1994) přidává ještě **materiální** stresory, např. nedostatek potravin, tekutin.

Lidé reagují na tentýž stresor odlišně. Zatímco se někteří stresují snadno, vždy a všude, jiní jedinci jsou odolnější a stresory nevnímají jako stresové (Křivohlavý, 1994). Atkinson (2003) uvádí, že někteří lidé reagují na určitý stresor psychickými nebo tělesnými potížemi, zatímco jiní lidé nejenže žádnými potížemi netrpí, ale navíc ten podnět je pro ně výzvou nebo v nich budí zájem.

Křivohlavý (2001) hovoří o stresorech jako o negativních životních faktorech a o salutorech jako o pozitivních životních faktorech. Stresory jsou nepříznivé vlivy, které stres způsobují. Salutory nás naopak v těžké chvíli posilují a dávají sílu se vzniklou situací a se stresem bojovat. Křivohlavý rozlišuje stresory podle míry působení na **ministresory** a **makrostresory**.

¹ Adrenalin ohrožuje oběhový systém, zrychluje srdeční frekvenci, zvyšuje ukládání cholesterolu v cévách a tím zvyšuje pravděpodobnost výskytu infarktu myokardu (Mikulášтик, 2007).

² Mobbing – útoky a psychické násilí ze strany spolupracovníků, kteří jsou ve firemní hierarchii na stejné úrovni (Beňo, 2015)

³ Zvýšená hladina kortizonu v krvi snižuje imunitu, zvyšuje krevní tlak a může poškodit činnost mozku (Mikulášтик, 2007).

Ministresory vyjadřují velmi mírné okolnosti pro vznik stresu. Dlouhodobě se však kumulují, až dosáhnou hranice stresu, který přechází do stavu vnitřní tísně. Například dlouhodobý pocit nedostatku lásky (Křivohlavý, 1994).

Makrostresory jsou děsivé, deptající až všeničící vlivy (Křivohlavý, 1994).

Salutory jsou pozitivní faktory, které dodávají sílu a povzbuzení při střetu se stresorem. Příkladem je pochvala, relaxace, sport, něco co nás baví, co nám dělá radost. Tzv. **posily** jsou situace, které posilují a tzv. „staví na nohy“ – např. dobré zprávy, návštěva blízkého člověka (Křivohlavý, 2001).

Podle Atkinson (2003) patří události, které vnímáme jako stresové, do některé z následujících kategorií:

Traumatické události

Mezi traumatické události řadíme mimořádně nebezpečné situace přírodního charakteru, jako jsou záplavy a zemětřesení. Dále katastrofy způsobené člověkem, např. války, jaderné havárie, automobilové nehody, letecké neštěstí, fyzické útoky, znásilnění nebo pokus o vraždu (Atkinson, 2003).

Neovlivnitelnost

Závažné neovlivnitelné události zahrnují smrt milovaného člověka, ztrátu zaměstnání nebo vážnou nemoc. Zřejmou příčinou, proč jsou neovlivnitelné situace stresové, je to, že je nemůžeme ovládat, mít je pod kontrolou, že jim nemůžeme zabránit. Přesvědčení, že nemůžeme ovlivnit průběh událostí, zvyšuje úzkost a působí stresově (Atkinson, 2003).

Nepředvídatelnost

Možnost předvídat výskyt stresové události obvykle snižuje intenzitu stresu. Očekávané předvídatelné šoky vykazují nižší emoční aktivaci a menší strach, než nepředvídatelné šoky stejné intenzity. Varovný signál před nepříznivou událostí umožní spustit přípravný proces pro utlumení škodlivého podnětu. U nepředvídatelného šoku neexistuje období bezpečí, u předvídatelného šoku lze odpočívat do doby, než signál upozorní na blížící se šok. Mezi profese plné nepředvídatelných situací patří hasiči, lékaři a zdravotní sestry na jednotce intenzivní péče (Atkinson, 2003).

Výzva pro hranice našich schopností

Situace, které jsou sice ovlivnitelné a předvídatelné, přesto mohou být prožívány jako stresové, protože nás tlačí až na hranice našich schopností. Např. závěrečná zkouška.

Do některých zátěžových situací vstupujeme s radostí a nadšením, i když můžou být velmi stresové. Příkladem je manželství. Lidé se musí přizpůsobit novým podmínkám. Je to výzva pro hranice trpělivosti, tolerance a zvykání si na zvyky a zlozvyky partnera. Drobné nesrovnalosti a neshody mohou vést k hádkám a pochybnostem.

Američtí psychologové Holmes a Rahe tvrdili, že každou životní změnu vyžadující přizpůsobení se, lze vnímat jako stresovou. Provedli přes tisíc rozhovorů a anamnéz, z nichž se snažili zjistit, co je pro většinu lidí stresující. I když sňatek je pozitivní událostí, vyžaduje značnou míru tolerance a přizpůsobení se. Proto se autoři rozhodli umístit sňatek do středu tabulky s hodnotou 50. Poté požádali přibližně 400 mužů a žen různého věku, stavu a původu, aby srovnali právě sňatek s dalšími životními událostmi. Ptali se jich: „Vyžaduje tato událost větší nebo menší přizpůsobení se než sňatek?“ Badatelé pak požádali dotazované osoby, aby na základě svého hodnocení přidělily každé události hodnotu. Po vyhodnocení Holmes a Rahe sestavili **Škálu životních událostí** (Social Readjustment Rating Scale) uvedenou v následující tabulce (Atkinson, 2003).

Tabulka 1- Škála životních událostí (Atkinson, 2003, s. 491)

Životní událost	hodnota	Životní událost	hodnota
Smrt partnera	100	Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Rozvod	73	Odchod syna nebo dcery z domu	29
Rozchod manželů	65	Problémy s příbuznými ze strany partnera	29
Uvzněnění, výkon trestu, odnětí svobody	63	Vynikající osobní úspěch	28
Smrt blízkého příbuzného	63	Manželka začala nebo přestala pracovat	26
Vlastní zranění, nebo nemoc	53	Zahájení nebo ukončení studia	26
Sňatek	50	Změna životních podmínek	25
Výpověď z práce	47	Změna osobních zvyků	24
Smíření manželů	45	Problémy s nadřízenými	23
Odchod do penze	45	Změna bydliště	20
Onemocnění rodinného příslušníka	44	Změna školy	20
Těhotenství	40	Změna rekreace	19
Sexuální potíže	39	Změna náboženských aktivit	19
Přírůstek nového člena do rodiny	39	Změna společenských aktivit	18
Změna zaměstnání	39	Změna spánkových návyků	16
Změna finanční situace	38	Změna stravovacích návyků	15
Smrt blízkého přítele	37	Dovolená	13
Změna pracovního zaměření	36	Vánoce	12
Zabavení zastaveného majetku	30	Drobné porušení zákona	11

Hodnoty vyjadřují sílu negativního vlivu. Celkové hodnocení spočívá v sečtení bodů uvedených u jednotlivých stresorů, kterými byl dotyčný jedinec vystaven v uplynulém období. Většinou se jedná o jeden rok. Vyhodnocení je následující:

- 150 – 200 bodů – mírné ohrožení stresovými vlivy**
- 200 – 300 bodů – ohrožení stresovými vlivy**
- nad 300 bodů – výrazně riziková skupina**

Úhrnná hodnota 150 bodů udává 37% pravděpodobnost tělesného onemocnění. U 300 bodů je to již 80% pravděpodobnost. (Atkinson, 2003)

1.3 Příznaky stresu

Příznak je popis toho, co se s člověkem, který je ve stresu, děje. Často trpí nočními můrami, nespavostí, cítí se unavený, podrážděný, připadá si v časové tísní. Projevem stresu jsou i třesoucí se ruce, přeskakující hlas, problémy se zažíváním, pocit, že srdce vyskočí z těla.

Křivohlavý (2001) rozděluje příznaky stresu na fyziologické, emocionální a behaviorální.

Fyziologické příznaky patří k neobjektivnějším údajům o tom, že člověk je ve stresu. Jedná se o celý soubor fyziologických údajů zahrnující krevní tlak, frekvenci tepu, kožní reakce, hloubku a frekvenci dýchání (Křivohlavý, 2001).

Křivohlavý (2001) uvádí následujících šest příznaků, které jsou při výraznějších projevech příznaky těžkých nemocí.

- **Palpitace - bušení srdce – zrychlená, nepravidelná činnost srdce**
- **Bolest a sevření za hrudní kostí**
- **Nechutenství a plynatost v břišní oblasti**
- **Křečovitě bolesti v dolní části břicha a průjem**
- **Časté nucení k močení**
- **Exantém – vyrážka v obličeji**

Mezi další fyziologické příznaky patří sexuální impotence, změny (nepravidelnost) v menstruačním cyklu, svalové napětí v krční oblasti a v dolní části páteře, úporné bolesti hlavy, migréna – záchvatová bolest jedné poloviny hlavy, dvojité vidění (Křivohlavý, 2001). Irmiš (1996) přidává ještě zvýšení krevního tlaku, poruchy prokrvení (studené ruce a nohy), ztuhlé svaly a sucho v ústech.

Emocionální příznaky jsou prudké a výrazně rychlé změny nálad (od radosti ke smutku a naopak), neschopnost projevit emocionální náklonnost, nadměrné starosti o vlastní zdraví, stažení se ze sociálního styku, nadměrné pocity únavy, zvýšená podrážděnost, obtíže se soustředěním (Křivohlavý, 2001). Dále je to nespavost, děsivé sny, pocit ohrožení, netrpělivost, přecitlivělost, pocit samoty, agresivita a hostilita⁴ (Irmiš, 1996)

Z psychologického hlediska lze poznat, že je člověk ve stresu zejména jeho sníženou pozorností, podrážděností, omezenou schopností řešit problémy. Diagnostikování distresu pomůže dotazník WHO (Světové zdravotnické organizace), nebo některý z dalších dotazníků zaměřených na zjišťování stresu (Křivohlavý, 2001).

Behaviorální příznaky znamenají chování a jednání lidí ve stresu. Například zhoršená kvalita práce, snížené množství práce, vyhýbání se úkolům, výmluvy, nerozhodnost, zvýšená absence, zvýšená konzumace alkoholu, nadměrné kouření, ztráta chuti k jídlu nebo naopak sklon k přejídání, změněný denní životní rytmus – problémy s usínáním, dlouhé noční bdění, vstávání s pocitem únavy (Křivohlavý, 201).

Ve spojitosti se ztrátou chuti nebo naopak sklonem s přejídání může souviset porucha příjmu potravy nebo závislost na jídle (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

Irmiš (1996) přidává ještě okusování nehtů, zvyšování hlasu, skákání do řeči, přecházení z místa na místo.

Autoři knihy *První psychická pomoc ve zdravotnictví* (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013) uvádí navíc oblast **spirituální**. Věřící matka, které zemřelo nebo vážně onemocnělo dítě, pociťuje vztek na Boha.

1.4 Fáze stresu

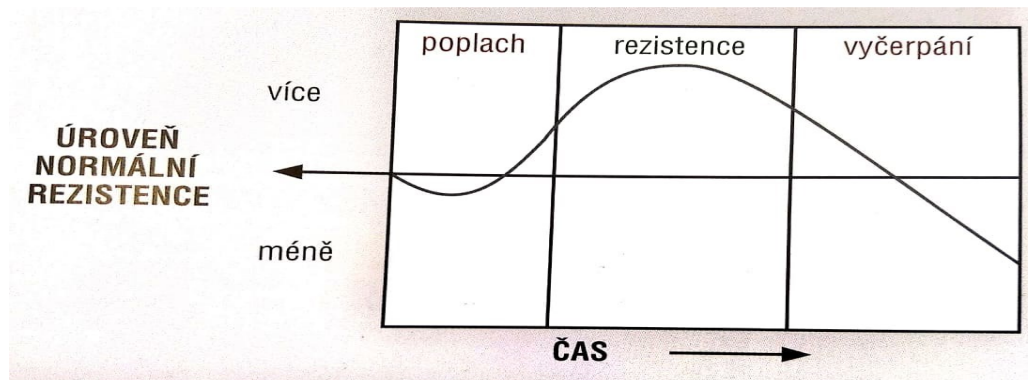
Tělesné reakce na stresové požadavky připraví tělo, aby mohlo reagovat na výzvy, před nimiž stojí. Ať už tím, že vrátí úder, nebo zvolí rychlý ústup. Reakce „útok nebo útek“ probíhá na úrovni autonomního nervového systému. To znamená, že reakci nevolíme vědomě. Tělo pozná potřebnou reakci a zvolí ji, aniž by k tomu potřebovalo náš pokyn (Fon-

⁴ Hostilita – nepřátelské postoje k druhým lidem (Irmiš, 1996)

tana, 2016). Sympatický nervový systém zareaguje zvýšenou srdeční frekvencí, zvýšením krevního tlaku a rozšířením zornic (Atkinson, 2003).

V průběhu reakce se s tělem děje řada věcí, avšak trvá-li to dlouho, může to tělu ublížit. Organismus je připraven čelit výzvě pouze krátkodobě (Fontana, 2016).

Na obrázku č. 3 jsou znázorněny fáze Obecného adaptačního syndromu (General Adaptation Syndrom – GAS)



Obrázek 3 Obecný adaptační syndrom (Atkinson, 2003, s. 497)

1.4.1 Poplachová reakce

První fází je poplachová reakce organismu na působení stresorů. Vyznačuje se šokem s neorganizovanými chaotickými projevy a utlumením obranných reakcí. Po adaptaci na vzniklou situaci dochází k obnově obrany. Tato fáze je tvořena vylučováním adrenalinu⁵, glukózy a jiných látek do krve, umožňujících uvolnění energie. „*Behaviorálním projevem je „útok, nebo útěk“ (Fight or Flight), emocionálně doprovázený hněvem, strachem, nebo úzkostí. Taková reakce se někdy označuje jako Cannonův stres*“ (Paulík, 2010, s. 46). Křivohlavý (2001) popisuje reakci „útok nebo útěk“ jako účinnou pro zvířata žijící ve volné přírodě. Tato reakce byla taky účinná pro člověka v historických dobách, kdy lidé lovíli zvěř a museli se tak připravit na útok nebo v případě ohrožení na útěk. V dnešní době většinou při stresu není s kým fyzicky bojovat ani možnost skutečně utéct.

⁵ Dřeň nadledvinek produkuje hormon adrenalin, který připravuje tělo na reakci „útok nebo útěk“ (Křivohlavý, 2001)

1.4.2 Rezistence

Při druhém stádiu dochází k relativnímu zklidnění, zajišťují se zdroje pro mobilizaci energie. Pokud působení stresorů pominulo, jsou hormonální cestou zastaveny impulsy udržující stresové reakce. Trvá-li působení stresorů příliš dlouho, energetické zdroje nestačí, adaptace selhává a organismus zůstává v trvalém napětí a pohotovosti (Paulík, 2010).

1.4.3 Vyčerpanost

Ke stádiu vyčerpanosti dochází tehdy, když je působení stresoru příliš dlouhé a organismus nemá energii na to, aby se adaptoval. U silných stresorů může dojít k vážnému poškození organismu nebo smrti (Paulík, 2010).

1.5 Vliv stresu na zdravotní stav

Podle Paulíka (2010) není vliv stresu na zdraví přímý ani jednoznačný, i když je nepochybné, že akutní a silné stresory mohou mít přímý negativní dopad na zdraví. Mezi nemoci označované jako „nemoci ze stresu“, popř. „civilizační choroby“ patří:

- Ischemická choroba srdeční (infarkt myokardu, angina pectoris)
- Vysoký krevní tlak
- Vředové onemocnění dvanáctníku a žaludku
- Migréna
- Astma

Křivohlavý (2001) píše o tom, že stres může působit na zdravotní stav buď přímo, nebo nepřímo. Přímým účinkem stresu na zdraví je jeho vliv na imunitní, endokrinní a nervový systém. Nepřímým vlivem je vliv stresu na chování – např. změna životního stylu.

2 PREVENCE STRESU

Úplně předcházet stresu jako nežádoucímu a neoptimálnímu vyhocení zátěže není vždy možné. Život bez určitého napětí, vzrušení, zčeření klidu by byl přinejmenším nudný a postrádal by mnohé z podnětů pro osobnostní rozvoj.

Možnosti předcházení neoptimálním zátěžím jsou poměrně široké. Začít by se mělo již v rodině při výchově dětí od mala. Důležitá jsou opatření podporující funkce rodiny potřebné pro vytváření podmínek zdravého vývoje, jako jsou vhodné sociální, ekonomické, zdravotní a hygienické podmínky (Paulík, 2010).

Z technického hlediska lze omezit vznik stresových situací v práci snižováním účinku nežádoucích stresorů (nadměrný hluk, chlad, prach, vibrace). Při pracovních činnostech je vhodné používání odpovídajících ochranných pomůcek, technologických opatření, racionální organizace práce včetně time managementu, vyhýbání se konfliktům s lidmi z okolí. Je možné snažit se nadměrné zátěži vyhnout tak, abychom se do situací s potencionálními stresory vůbec nedostali (to není vždy možné). Opačnou možnost představuje posilování vlastní odolnosti (osvojování si potřebných dovedností, tréninkem, stupňováním zátěže) na základě jejího postupného zvyšování (Paulík, 2010).

Odolnost můžeme zvyšovat také prostřednictvím racionální životosprávy (tělesný pohyb, správná životospráva, spánek). Dále je vhodné zaměřit se na budování pozitivních vztahů s blízkými osobami: v zaměstnání, se členy rodiny, přáteli (Paulík, 2010).

2.1 Primární prevence

Při prevenci stresu je prvořadá primární prevence, u které jde především o eliminaci stresu nebo jeho odstranění. Klade se důraz na osobní prevenci jedince, jeho životní styl a zdraví. Zdraví je nezbytnou podmínkou kvalitního plnohodnotného života. Je definováno jako stav psychické, fyzické a sociální pohody bez přítomnosti choroby. O zdraví je nutné pečovat ve všech úrovních, které se na jeho kvalitě podílí. Důležitou péčí o psychické zdraví je duševní hygiena (Švamberská Šauerová, 2018).

Duševní hygiena je soubor zásad a technik přispívajících k redukci působení stresorů, zvyšujících odolnost vůči nim. Pomáhá připravit se na náročné životní situace a předcházet jim.

K základním zásadám duševní hygieny patří pravidelná pohybová aktivita, relaxační cvičení a dodržování denního režimu. Tyto aktivity zvyšují celkovou odolnost člověka proti stresu. Doporučují se fyzické činnosti spojené s relaxací v přírodě jako je například pěší nebo cykloturistika spojující pohyb s poznáváním kulturně-historických památek, zahrádkaření a chalupaření. Kromě fyzické a pohybové aktivity přispívají ke zdravému životnímu stylu i příjemné zážitky spojené s péčí o tělo. Jedná se o různé druhy masáží, saunování, péče o pokožku a vlasy (Švamberg Šauerová, 2018).

Dodržováním denního režimu se rozumí přiměřená dostatečná doba spánku a dodržování zásad zdravé výživy. Doporučuje se vynechat polotovary, instantní výrobky, sladké limonády, sladkosti, potraviny s přemírou přidaných barviv a ochucovadel. Naopak je důležité do jídelníčku zařadit celozrnné obiloviny, luštěniny, vlákninu, dostatek ovoce a zeleniny (Švamberg Šauerová, 2018).

Nedostatek spánku je závažný stresor. Má vliv na snížení pozornosti, zhoršení koncentrace, vede k pocitům únavy, úzkosti. Spánek může být negativně ovlivněn směnností práce. Nedostatek spánku může být příčinou stresu, a naopak stres může vést k poruchám spánku (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

Bartůňková (2010) popisuje jako součást primární prevence salutogenní⁶ myšlení, jehož součástí je srozumitelnost, zvládnutelnost a smysluplnost. Uvádí obecná pravidla prevence stresu, specifická pravidla pro předcházení pracovního stresu a obecné antistresové techniky.

Obecná pravidla prevence stresu jsou poznat sám sebe a své možnosti, naučit se ovládat emoce, stanovit si dosažitelné cíle, používat antistresové techniky.

Specifická pravidla pro předcházení pracovního stresu znamená volit priority, hledat kompromisy, přesouvat pravomoci, odmítat nezvládnutelné riskantní úkoly, správně si rozvrhnout čas, naučit se relaxovat.

Mezi **obecné antistresové techniky** patří eliminace stresorů, dostatečný odpočinek (spánek, relaxace), nácviky klidného hlubokého dýchání (Bartůňková, 2010)

⁶ Salutogenní – myšlení orientované na zdraví (Bartůňková, 2010)

2.2 Sekundární prevence

Sekundární prevencí a prostředkem proti časové tísní je time management⁷. Time management je prostředek pro zlepšení organizace práce. Stres vyvolává nejenom nedostatek času, ale i jeho nadbytek. Časová metoda se uplatňuje při sériové a pásové výrobě. Její funkčnost spočívá ve správné organizaci času a optimálních postupech. Základem time managementu je inventura času. Doporučuje se poctivě a přesně zapisovat veškerou náplň během dne, týdne, měsíce. Po určité době zhodnotit zapsané údaje. Zaměřit se na typické děje vyskytující se nejčastěji. Poté věnovat pozornost tzv. „zlodějům času“. Pak už záleží na každém, zda tyto chronofágy⁸ odstraní nebo alespoň zredukuje. Nesmí to však být impuls k přechodu z extrému do extrému (Štěpaník, 2008).

Mezi časté chronofágy patří příliš dlouhé telefonáty, zbytečné zdlouhavé porady, příliš mnoho formalit, chybná priorita úkolů, chybějící časový plán, neohlášené návštěvy.

Pozornost je třeba věnovat i času strávenému mimo zaměstnání. Jeho využití úzce souvisí s naší životní spokojeností (Štěpaník, 2008)

2.3 Terciární prevence

Terciární opatření představuje poradenské služby, služby zdravotnického personálu a farmakologii pro jedince, u kterého dosáhl stres již vysoké úrovně a je nutné využít péči odborníků.

Léčením duševních poruch se zabývá psychiatrie a klinická psychologie. Léčení probíhá většinou v kombinaci farmakoterapie a psychoterapie. Psychoterapií se zabývá klinický psycholog a využití farmakologických přípravků je v rukou psychiatrů (Bedrnová, 2009). Při stresu a úzkosti se nejčastěji předepisují benzodiazepiny. Do této skupiny léků patří Valium, Xanax, Paxipam, Klonopin. Vedlejšími účinky jsou žaludeční a střevní potíže, problémy s dýcháním, ospalost, únava, zmatenost a narušení krátkodobé paměti (Nedley, 2007).

⁷ Time management je dovednost řídit a organizovat čas. Zakladatelem je F. W. Taylor (1856-1915). Všiml si, že různí pracovníci vykonávají stejný úkol v rozdílném čase. Ti méně výkonní pracovníci dělali spoustu nadbytečných úkonů. Nejlepší pracovníci postupovali logicky navazujícími kroky a dosahovali kvalitních výkonů (Štěpaník, 2008)

⁸ Chronofág – tzv. zloděj času (Štěpaník, 2008)

3 STRESS MANAGEMENT

Stress management je soubor metod a technik pomáhající vypořádat se se stresem a zátěžovými situacemi. Výsledkem dobrého stress managementu je předcházení stresu. (Bedrnová, 2009)

Cíle procesu zvládání stresu definoval Lazarus (in Křivohlavý, 2001, s. 87)

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 (imaginace)
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

Plamínek (2008) uvádí jako nástroj zvládání stresu metodu **8P**. Tím, že stres poznáme (**Poznání**), víme o jeho příčinách a působení, zbavíme se nejistoty a můžeme se stresem bojovat. Některé stresové situace se dají předvídat (**Predikce**), některým se dá předejít (**Prevence**). Na předpovězené situace se můžeme připravit (**Příprava**) a zajistit tak protistresová opatření. Můžeme si vypracovat odolnost vůči stresu připraveností organismu (**Připravenost**) a zajistit si dostatek energie pro zvládání stresových situací. Důležitým nástrojem zvládání stresu je vědomí, že můžeme vědomě rozhodovat a změnit vnímání (**Percepce**) distresu tak, aby nás nepoškodil. Poskytneme-li ostatním lidem vzor, jak ve stresových situacích jednat, poskytneme jim **Příklad**. Po odeznění stresu můžeme zhodnotit naše chování a vzít si **Poučení** pro zvládnutí dalšího stresu. Tato metoda funguje jako neustále na sebe navazující proces.

3.1 Adaptace

Termín „adaptace“ je latinského původu, odvozuje se od „ad-aptere“, což znamená připravit, upravit, vyzbrojit se k boji. Aptus znamená schopný, způsobilý, význam slova adaptovaný může být „dobře připraven k tomu, co mě čeká“. Adaptace je tedy připravení se na určitou budoucí situaci (Křivohlavý, 1994).

Otázkou adaptace se nezabývá jenom psychologie. Adaptace je taky klíčovým termínem ve vývojové teorii v biologii. Znamená schopnost organismu přizpůsobovat se novým, náročným změnám a vlivům vnějšího prostředí. S adaptací se setkáváme i v sociologii při

změnách ve společnosti a nutnosti přizpůsobit se. Psychologická adaptace je tedy v podstatě jevem bio-psycho-sociálním (Křivohlavý, 1994).

Křivohlavý (1994) představuje následující témata psychologické adaptace:

Téma zvládání vlastní těžké zdravotní situace

Může se jednat o objevení rakoviny nebo jiného vážného onemocnění vyžadující operaci, tělesné, smyslové nebo psychické postižení, přežití mozkové mrtvice nebo infarktu myokardu, apod.

Téma zvládání zármutku

Objevuje se při úmrtí nebo vážném onemocnění blízké osoby, při narození tělesně nebo duševně postiženého dítěte, onemocnění dítěte vážnou nemocí, apod.

Téma zvládání různých druhů životních krizí

Zde se může jednat o rozvod, odloučení dětí od rodičů, adopci dítěte, přípravu na zkoušky a skládání zkoušky, nástup do zaměstnání, řešení mezilidských konfliktů, apod.

Téma zvládání těžkostí spojených s vynaňováním se ze zajetí

Vynaňování se z otroctví alkoholismu, závislosti na nikotinu a jiných drogových závislostí

Téma zvládání strachu

Strach ze znásilnění, z terorismu, z války, strach při akutním ohrožení např. při povodních, požáru, při sportovních výkonech např. skok padákem (Křivohlavý, 1994)

3.2 Coping

Problematika zvládání stresu se v psychologické literatuře objevuje pod názvem „coping“. Tento termín pochází z řeckého „kolaphus“ – rána uštědřená soupeři v boxu. Přenesením do psychologické roviny je člověk v těžké životní situaci ten kdo dává ránu a rána je zaměřena na stresor. Proces zvládání stresu je označován také jako „moderování stresu“, „stress management“. (Křivohlavý, 2001)

Vágnerová (2010) píše o tom, že copingem jsou označovány aktivity vedoucí ke zvládání stresujících situací. Podle zaměření na uvedený cíl je možné rozlišovat dvě základní copingové strategie.

Coping zaměřený na řešení problému, který je příčinou stresu

Strategie vychází z předpokladu, že situaci lze zvládnout a zátěž je chápána jako výzva. Zahrnuje aktivity jako je plánování, hledání účelnějších způsobů, potlačení rušivých činností, zajištění pomoci jiných lidí. Tato strategie bývá aktivnější a efektivnější než pouhé pasivní očekávání změny či pomoci od jiných lidí. Zvláště proto, že samotná aktivita je účinná při snižování psychického napětí (Vágnerová, 2010).

Coping zaměřený na udržení emočního ladění

Jedná se o strategii zaměřenou na redukci úzkosti a dalších nepříjemných pocitů. Volba této strategie plyne z přesvědčení jedince, že problém je pro něj neřešitelný, že jej nedokáže zvládnout, hledá emoční oporu u jiných lidí, redukuje pocity stresu únikem do fantazie (Vágnerová, 2010).

Volbu copingové strategie ovlivňuje subjektivní pocit kontroly nad situací, přesvědčení o možnostech do stresujícího dění zasahovat. Copingová strategie zaměřená na řešení problému souvisí s přesvědčením, že situaci lze ovlivnit a kontrolovat. Naproti tomu coping zaměřený na emoce je spojen s přesvědčením o minimální možnosti situaci ovládat a často bývá spojen s prožitkem většího stresu, se zvýšeným pocitem úzkosti (Vágnerová, 2010).

3.3 Obranné mechanismy

Obranné mechanismy pomáhají překonat nepříjemné situace, se kterými se nejsme schopni vypořádat. Psychoanalytici se zvládáním emocí zabývají již dlouho. Freud používal termín obranné mechanismy ve vztahu ke strategiím, které se používají při vyrovnávání s úzkostí. Tyto strategie nemění stresovou situaci, ale mění způsob, jakým o ní osoba přemýšlí, jak ji vnímá. Všechny obranné mechanismy tedy obsahují prvky sebeklamu (Atkinson, 2003).

Rozdíl mezi obrannými mechanismy a strategiemi zvládání je ten, že obranné mechanismy jsou nevědomé procesy, zatímco strategie zvládání se provádějí vědomě (Atkinson, 2003).

Vytěsnění

Podle Freuda je vytěsnění nejdůležitější obranný mechanismus. Bolestné vzpomínky, které mohou vyvolat úzkost, pocity studu, viny nebo sebedoceňování jsou vyloučeny z vědomí (Atkinson, 2003).

Racionalizace

Racionalizace slouží ke dvěma účelům. Jednak zmírní zklamání, když se nepodaří dosáhnout vytyčeného cíle a jednak poskytuje přijatelné motivy pro naše chování. Při hledání „dobrého“ důvodu se spíše nabízejí výmluvy než skutečné důvody. Např. Přišla jsem pozdě, protože mě spolubydlící nezbudil – místo uvedení skutečného důvodu: Nenatáhla jsem si budík (Atkinson, 2003).

Projekce

Každý člověk má nežádoucí charakterové vlastnosti, které nechce přiznat ani sám sobě. Projekce znamená připisování vlastních špatných vlastností nebo emocí jiným lidem (dostupné z <http://www.psyx.cz/ego-obranne-mechanismy/>).

Introjekce

Introjekce je opak projekce. Jde o promítání problémů druhých lidí do svého života (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

Intelektualizace

Intelektualizace je vyjádření bolestných pocitů neosobním, chladným intelektuálním jazykem (dostupné z <http://www.psyx.cz/ego-obranne-mechanismy/>).

Popření

Pokud je realita příliš nepříjemná, může jedinec popřít její existenci. Příkladem můžou být rodiče smrtelně nemocného dítěte, jež odmítají uvěřit závažnosti zdravotního stavu dítěte.

V některých případech může být popření faktů lepší. V těžké situaci může popření poskytnout člověku čas k vyrovnání se s krutou realitou. Naděje představuje pro člověka pobídku, aby se snažil, aby bojoval. Např. lidé po úrazech páteře, vojáci v zajetí. V těchto případech má popření adaptivní funkci.

Negativním aspektem popření je odkládání lékařské pomoci. Tak dlouho žena popírá možnost, že by bulka v prsu mohla být nádor a odkládá lékařské vyšetření, až je šance na vyléčení téměř nulová (Atkinson, 2003).

Přesunutí

Přesunutí neboli sublimace znamená přesunutí potřeby na náhradní cíl. Podle Freuda je sublimace nejuspokojivější způsob vyrovnání se s agresivními a sexuálními impulzy.

Erotické impulzy mohou být vyjádřeny nepřímo tvořivou činností, jako je např. umění, poezie, hudba (Atkinson, 2003).

Regrese

Frustrovaný člověk se zachová nezralým, nevhodným typem chování patřící do dřívější fáze vývoje člověka. Např. dospělý člověk se při neúspěchu zachová jako dítě. Začne se vztekat nebo brečet (dostupné z <http://www.psych.cz/ego-obranne-mechanismy/>).

Útok

Útok může být veden přímo na zdroj nebo na náhradní objekt (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

Útěk

Útěk může být reálný, v představách, nebo se jedná o útěk do závislostí - alkohol, drogy, sebevražda (Humpl, Prokop, Tobiášová, 2013).

3.4 Zvládání pracovní zátěže

Práce je v našem životě důležitá. Většinou je spojena se zdrojem obživy a proto většina lidí musí chodit do práce, ať chce, nebo nechce. Na pracovišti může být zaměstnanec vystaven řadě stresujících situací. Více o tom, k jakým stresovým situacím může na pracovišti docházet, se budu věnovat v následující kapitole. Nyní představím zvládání zátěže během pracovního procesu a v době volna.

3.4.1 Zvládání pracovní zátěže v průběhu pracovního procesu

K překonání únavy a zvládání pracovní zátěže jsou nutné pravidelné přestávky. Zákonem stanovená přestávka je zařazena zhruba v polovině pracovní doby (po 4 hodinách práce).

Fyzicky namáhavou práci je nutno přerušovat častěji. Podobně je vhodné zařazování krátkých přestávek u monotónní jednotvárné práce. Specifickou zátěž představuje pracovní činnost vykonávaná ve styku s lidmi. Při téhle práci je důležitá dobrá organizace práce a odpočinku v průběhu celého dne, respektive týdne (Provazník, 2002).

3.4.2 Zvládání pracovní zátěže v době volna

Lidé pracující převážně v psychické rovině by měli zvolit k odpočinku určitou formu fyzické námahy, např. sport. Lidé manuálně pracující by naopak měli během odpočinku

spíše relaxovat. Pokud zvolí typ odpočinku stejný jako je typ pracovních aktivit, bývá tento odpočinek obvykle málo účinný. Důležitá je i zdravá životospráva a dostatečný kvalitní spánek. (Provazník, 2002)

Lidem pracujícím duševně Joshi (2007) doporučuje fyzické cvičení. Cvičením se zmírňuje stres. Jako osvědčené uvádí cviky zatěžující svaly na nohou, chození po schodech nebo na stepperu, běhání na místě, rychlé procházky a energické cviky na procvičování svalů jako při školní rozcvičce.

Pro manuálně pracující představuje Joshi (2007) různé psychologické techniky. Úspěšná strategie zvládnání stresu spočívá v příjemném rozptýlení. Mělo by jít o činnost s aktivní účastí. Může se jednat o koníček ve formě kreslení, pletení, háčkování, nebo třeba modlitbu. Tato aktivita by měla být provozována pravidelně a samostatně, to znamená, nezatěžovat svojí zálibou rodinu a okolí.

K dalším psychologickým technikám patří masáž a meditace. Meditaci Joshi (2007) přirovnává spíše k naslouchání a pozorování vlastního dechu. Radí, abychom myšlenky nechali volně plynout a přehlíželi je. Nicméně sám přiznává, že „nechat myšlenky plynout“ se snadno radí a lehce zapíše do knihy, než provede v praxi. Jako nejlepší techniku meditace poté doporučuje cvičení jógy. Podle něj cvičení jógy zlepšuje fyzické i duševní zdraví.

4 STRES V ZAMĚSTNÁNÍ

Pracovní stres

Určitá míra pracovního stresu je normální a přirozená. Každá práce má náročné a stresující prvky. Mírný stres je navíc prospěšný. Nutí nás k lepším výsledkům a brání nám rozptylovat se, opomíjet priority a odkládat zadané úkoly. Vedle mírného, či pozitivního stresu existuje i zátěž pramenící ze zadaných požadavků, které jsou nad naše možnosti.

Pracovní stres působící častěji snižuje výkonnost, zvyšuje únavu a výskyt chyb. Bývá důvodem pracovních sporů, které přetrvávají i po skončení práce. Fyzické příčiny stresu jsou zvýšený hluk⁹, práce v chladu nebo v horkém prostředí, vibrace, nedostatečný prostor, rizikové stroje, práce ve výškách, v podzemí, v izolaci. Dalšími stresory jsou monotónní jednotvárná práce, směnová a noční práce, hmotná nebo morální odpovědnost. (Urban, 2016).

Štěpaník (2008) uvádí negativní jevy na pracovišti: Chaos, nepořádek, špatná komunikace, špatné vztahy v pracovní skupině, vážné nedostatky v sociálních vztazích (intriky, pomluvy, podrazy, donášení.)

4.1 Obecné příčiny stresu v práci

David Fontana ve své knize Stres v práci a životě; jak ho pochopit a zvládat uvádí tyto příčiny stresu v práci jako nejběžnější:

Organizační problémy

Špatná organizace práce, není známo kdo má v existující hierarchii zodpovědnost za rozhodnutí, neefektivní zdlouhavé procedury, nedostatek peněz, chybějící vybavení (Fontana, 2016).

Nedostatek personálu

Nedostatek pracovníků na klíčových postech má za následek vykonávání práce nad rámec našich kompetencí, kvalifikace a ubírání času na naši práci (Fontana, 2016).

⁹ Hluk je takový zvuk, který daná osoba nechce poslouchat. Důsledkem pobytu v hlučném prostředí jsou bolesti hlavy, nespavost, hypertenze, zvracení a náladovost (Fontana, 2016).

Dlouhá pracovní doba

Naše tělo má přirozený 24hodinový – cirkadiánní rytmus, částečně převzatý od přírody, která chce, abychom pracovali od svítání do soumraku a regenerovali v čase, kdy je tma. Při práci na směny a pracovních přesčasech může zdraví postihnout nemoci vyvolané stresem (Fontana, 2016).

Nízká prestiž, malý plat, mizivá šance na povýšení

Pokud naši práci okolí vnímá jako podřadnou, nepotřebnou nebo nenáročnou, je to frustrující pocit. Pokud neexistuje vyhlídka na povýšení a možnost nějakého cíle, dochází ke stagnaci a pocitu beznaděje (Fontana, 2016).

Zbytečné rituály a procedury

Přílišné papírování, vyplňování formulářů, časté schůze vedou k pocitu, že nás byrokracie připravuje o čas na práci. Na poslední chvíli svolaná schůze může být kvůli nepřipraveným podkladům velmi stresující (Fontana, 2016).

Nejistota

Na nejvyšším stupínku „nejistot“ je nejistota, zda nepřijdeme o práci. Mezi další nejistoty patří např. nejistota, zda nebudeme přeřazeni na jiné pracoviště / oddělení / kanceláře, zda nebudeme muset pracovat pod vedením někoho, kdo byl v hierarchii až za námi, zda dostaneme přidáno, budeme povýšeni (Fontana, 2016).

Výše uvedené příčiny stresu jsou sociální, tedy spojené s lidským jednáním. Často jsou spojeny s nevhodným jednáním nadřízených nebo s nevyhovujícím způsobem vedení organizace práce (Urban, 2016).

Provazník (2002) považuje za nejčastější příčiny psychické zátěže zejména

Problémové situace, které musí člověk řešit a na které nemá dostatek zkušeností

Nepřiměřené úkoly a požadavky, které jsou v rozporu s fyzickými a psychickými silami

Překážky a bariéry omezující prostor

Frustraci – zmaření možnosti uspokojit své potřeby v práci nebo v soukromí

4.2 Konkrétní příčiny stresu

Konkrétními stresory souvisejícími s prací jsou lokalizované stresory odrážející způsob, jakým stres zvládáme.

Nejasně definovaná role

Chybí-li jasně dané informace o naší zodpovědnosti a kompetentnosti, chybí-li přesně stanovené limity a hranice co máme a co můžeme dělat, může docházet k přenášení viny na druhé, což může vyvolat pocit křivdy a vzteku (Fontana, 2016).

Konflikt rolí

Ke konfliktu rolí dochází tehdy, když jsou dva aspekty vzájemně nekompatibilní. Manažer může prožívat konflikt mezi loajalitou vůči firmě a loajalitou vůči podřízeným. Konfliktem rolí může vzniknout další dvojná vazba. Ať už uděláme cokoliv, vždycky to bude podle někoho špatně (Fontana, 2016).

Nerealistická očekávání od sebe sama (perfekcionismus)

Vysokým očekáváním od sebe sama se stáváme pilnějším a pracovitějším, ale vždy budeme z výsledku zklamáni, protože očekáváme lepší výsledek. Nikdy si neodpočineme s pocitem dobře vykonané práce. Zhroucení plyne z nemožnosti „delegovat“ úkoly jiným, protože nikdo neodvede práci tak dobře (Fontana, 2016).

Časté střety s nadřízenými

Nadřízený může manipulovat s našimi povinnostmi, pracovními podmínkami, může zabránit našemu povýšení, odmítnout napsat kladné hodnocení v posudku pro budoucího zaměstnavatele. Neuznává-li nadřízený vyjádření pochvaly, ztrácíme motivaci se zlepšovat, dělat pokroky (Fontana, 2016).

Nemožnost dokončit práci

Důvodem může být časová tíseň, špatná organizace práce, špatná komunikace (Fontana, 2016).

Mezi další příčiny stresu v zaměstnání patří malá pestrost práce, nedostatečné vedení, konflikty s kolegy přecházející v malicherné souboje (Fontana, 2016).

Přetížení množstvím práce

Člověk má vykonat mnohem víc práce, než je za daný časový úsek schopen. To, co je pro někoho v mezích normálu, může být pro druhého člověka nadměrné; to, co je pro daného člověka dnes normální, může být v jiném časovém úseku nadměrné. Měl by se brát ohled na individuální možnosti jednotlivého pracovníka (Křivohlavý, 2001).

Paulík (2010) popisuje následující znaky jako pracovní zátěž. Jedná se především o pracovní prostředí ohrožující zdraví, práce s nadměrným hlukem, chladem, teplotou, vlhkostí nebo nedostatečným množstvím podnětů (informace, nuda, monotonie).

Důsledkem působení intenzivních stresorů v pracovní činnosti může být „profesionální deformace“ nebo nemoci z povolání. (Paulík, 2010)

4.3 Dopad stresovaných zaměstnanců na podnik

V kapitole 1.5 jsem uvedla, jaký vliv má stres na zdravotní stav jedince. V následující podkapitole se budu věnovat dopadům stresovaných zaměstnanců pro podnik.

Povinností zaměstnavatele je zajistit dobré pracovní podmínky bez stresujících faktorů. Dobrý manažer ví, že stresování zaměstnanci přináší podniku ekonomické vícenáklady. Stres vede ke zvýšené nemocnosti, nízké produktivitě práce, nekvalitně odvedené práci, čímž dochází k nespokojenosti zákazníků a zvýšeným reklamacím.

Podle Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (dostupné z <https://eguides.osha.europa.eu/stress/CZ-CS/>) představuje stres a psychické potíže přibližně pro pětinu zaměstnanců v EU zdroj zdravotních problémů na pracovišti. Asi dvě třetiny zaměstnanců jsou vystaveny psychosociálním rizikovým faktorům.

U stresovaných zaměstnanců klesá pracovní výkon, kvůli špatné soustředěnosti je zvýšený počet úrazů. Stres může oslabit obranný mechanismus těla a tím je zaměstnanec náchylnější k infekčním i jiným nemocem. Stres může zpomalit hojení a uzdravení z nemocí.

Pro podnik tedy stresovaný zaměstnanec znamená vyšší personální náklady a nižší výkon. Téměř polovina pracovních absencí souvisí se stresem. Pracovní neschopnost čerpají zaměstnanci kvůli onemocnění souvisejícím se stresem, kvůli špatnému zdraví zhoršenému vlivem stresu, jako způsob zvládnání stresu (dostupné z <https://eguides.osha.europa.eu/stress/CZ-CS/>).

Důsledkem sníženého pracovního výkonu je neefektivně odváděná práce a nedodržení zadaných termínů (EU OSHA).

Špatná soustředěnost, časový tlak a špatná informovanost může vést k nehodám a pracovním úrazům, což pro podnik představuje materiální a finanční ztráty.

4.4 Legislativa týkající se bezpečnosti práce

Legislativa v oblasti bezpečnosti práce klade důraz působit preventivně a poskytovat zaměstnancům ochranu. Kontrolu nad dodržováním BOZP zajišťuje Český úřad bezpečnosti práce se svými inspektoráty (podléhá Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR) a hygienická služba, podřízená Ministerstvu zdravotnictví ČR (Kleibl, Dvořáková, Šubrt, 2001).

Zákon č. 262/2006 Sb. Zákoník práce, v účinnosti od 1. 1. 2007, kde §78 až §100 vymezují pracovní dobu a dobu odpočinku. Stanovují pracovní dobu, rozvržení pracovní doby, přestávku v práci a bezpečnostní přestávku, dobu odpočinku, práci přesčas, noční práce

a další. §101 až §108 se zabývají přímo BOZP. Vymezují např. povinnosti zaměstnavatele, práva a povinnosti zaměstnance, předcházení ohrožení života a zdraví při práci (dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262#cast5>).

Zákon 309/2006 Sb. Zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-309>).

Směrnice Evropského parlamentu a rady **2007/30/ES**, nahradila Rámcovou směrnicí **89/391/EHS o zavádění opatření pro zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci** (dostupné z <https://www.bozpinfo.cz/smernice-v-eu-k-bozp-hygiene-prace>). Tato směrnice vkládá stres do právní oblasti týkající se BOZP.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY PRÁCE

Ve druhé části bakalářské práce se zabývám výzkumem stresu u pracovníků pomocí dotazníků. Na základě vyhodnocení navrhnou vhodná opatření, která by mohla pomoci snížit stres na pracovišti.

5.1 Cíle práce

Hlavním cílem mé práce je zjištění jednotlivých stresorů u pracovníků velkoskladu a určení jejich strategie vyrovnávání se se stresem.

Dílními cíli je srovnání působení stresových faktorů na muže a ženy, zjištění, která věková kategorie je nejvíce ohrožena, zda jsou stresem ohroženi více zaměstnanci manuálně pracující nebo pracující v administrativě.

5.2 Výzkumné otázky

Po vymezení hlavního cíle jsou dále stanoveny dílní výzkumné otázky.

VO1: Na jaké úrovni se stres u zaměstnanců projevuje nejvíce?

VO2: Jsou stresem v našem vzorku ohroženi více muži nebo ženy?

VO3: Jsou více ohroženi stresem lidé pracující v administrativě nebo manuálně pracující?

VO4: Která věková kategorie je nejvíce ohrožena?

6 METODIKA

Pro zjištění míry stresu a prevenci stresu u pracovníků jsem zvolila kvantitativní metodu v podobě dotazníku. Pro dotazníkové šetření jsem vypracovala vlastní dotazník, který je uvedený v příloze P1.

6.1 Popis použité metody

Dotazník je považován za častou metodu pro hromadné získávání údajů od většího počtu respondentů v relativně krátkém čase (Gavora, 2010).

Ferjenčík (2000) představuje dotazník jako standardizované interview v písemné podobě. Výhody dotazníku spočívají v anonymitě, úspoře času a finančních prostředcích. Získaná data lze snadno kvantifikovat. Naopak nevýhody Ferjenčík (2000) spatřuje především v malé pružnosti a nižší věrohodnosti dat. Příprava dotazníku vyžaduje větší přípravu a důkladnější propracovanost otázek než interview. Formulovaná otázka nemusí být dostatečně srozumitelná všem respondentům.

Terminologie dotazníku:

Respondent – osoba, vyplňující dotazník

Otázky – jednotlivé prvky dotazníku, někdy označované jako **Položka**

Administrace – zadávání dotazníku (Gavora, 2010)

Dotazník použitý v této práci obsahuje 46 otázek, z toho je 6 otevřených a 40 uzavřených. Na 7 otázek lze vybrat více odpovědí. V uzavřených otázkách je většinou škála odpovědí stanovena:

Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne

Zcela spokojen, Spíše spokojen, Spíše nespokojen, Zcela nespokojen

Výborný, Dobrý, Špatný, Velmi špatný

Denně, Několikrát do týdne, 1x do měsíce, Několikrát do roka, Nikdy

Dobu potřebnou na vyplnění dotazníku odhaduji na 10–15 minut.

6.2 Popis vybrané společnosti

K dotazníkovému šetření jsem zvolila spolupracovnice z firmy Tekoo spol. s r.o., kde pracuji čtvrtým rokem na pozici referentka na oddělení fakturace.

Společnost Tekoo spol. s r.o. sídlí od roku 1991 v Uherském Brodě a zabývá se nákupem a prodejem ovoce a zeleniny. Dováží ovoce, zeleninu, bylinky, houby z různých zemí Evropy, Afriky, Asie, Ameriky. Pokud je to vzhledem k sortimentu možné, upřednostňuje nákup od českých dodavatelů a podporuje české producenty. Chladírenský sklad o rozloze přes 6000m² disponuje 10 tlakovými dozrávárnami banánů, třídícími a balícími linkami.

Ve firmě pracuje 155 zaměstnanců na různých pozicích, například ve skladu jako skladník, dělník, obsluha balící a třídící linky, mistr směny, kontrolor, dále řidič, prodavačka podnikové prodejny, obsluha lisu, obsluha mycí linky. V administrativní budově pracují zaměstnanci na oddělení nákupu, velkoobchodu, maloobchodu, fakturace, na oddělení reklamací, logistickém oddělení, na recepci a sekretariátu.

Některé pozice mají pouze jednosměnný provoz, ale pracovníci ve skladu a na fakturaci pracují v nepřetržitém provozu. Část z nich pracuje v klasickém třisměnném režimu (8 hodinová pracovní doba 5 dní v týdnu), většina má dvanáctihodinové směny (denní nebo noční) v rytmu krátkého a dlouhého týdne, včetně sobot, nedělí a svátků. V dotazníku jsem se zaměřila i na otázku pracovní doby a jsou-li s ní pracovníci spokojeni.

K benefitům firmy patří příspěvek na obědy ve formě stravenek, příspěvek na penzijní připojištění, možnost nákupu v podnikové prodejně za zvýhodněné zaměstnanecké ceny, taška ovoce na Vánoce, finanční odměna při pracovním jubileu, finanční bonus za doporučení nového zaměstnance, firemní akce – Vánoční a letní večírek a každý měsíc benefit ve formě vstupenky do Uherskobrodského aquaparku Delfín.

6.3 Průběh výzkumu

Dotazníky jsem rozdala spolupracovníkům po domluvě s asistentkou ředitele a po svolení mé přímé nadřízené, vedoucí fakturace.

V úvodu dotazníku jsem se představila, uvedla jsem důvod dotazníkového šetření, jeho využití a ubezpečila jsem respondenty o anonymitě. Respondenti dostali dotazník v tištěné formě. Na vyplnění neměli daný časový limit. Většina z nich jej vyplnila hned po obdržení, někteří mi vyplněný dotazník odevzdali během týdne. Dva respondenti odmítli vyplnit

dotazník bez udání důvodu. Jelikož účast v tomto výzkumu je dobrovolná, musím jejich rozhodnutí respektovat.

Dotazník jsem rozdala celkem 42 zaměstnancům, vyplnilo jej 40 z nich. Návratnost je tedy 95%.

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 19. února do 2. března 2019.

6.4 Výzkumný soubor

V následující tabulce *Složení respondentů* jsou shrnuty faktografické¹⁰ údaje, které byly obsaženy v prvních šesti otázkách.

Dotazník vyplnilo 15 mužů (37,5%) a 25 žen (62,5%).

U mužů je nejčastěji zastoupena věková kategorie 30-39 let a 40-49 let (shodně po 5 respondentech, 33,3%); u žen 40-49 let (8 respondentů, 32%).

Nejvyšší dosažené vzdělání u mužů je shodně pro střední školu s maturitou i bez maturity, (po 7 respondentech, 46,7%); u žen převažuje středoškolské vzdělání s maturitou (19 respondentů, 76%).

Muži jsou zaměstnáni v této firmě nejčastěji v rozmezí 1-5 let (8 respondentů, 53,3%), nad 16 let pouze jeden a více než 21 let žádný. Ženy mají taky nejčastěji zastoupené rozmezí praxe 1–5 let (12 respondentů, 48%), nad 16 let v tomto zaměstnání pracují 2 ženy (8%) a jedna dokonce víc než 26 let (4%).

Muži pracují nejčastěji na pozici dělník (9 respondentů, 60%), žádný v administrativě a dva ve vyšším managementu. U žen je to spíše naopak. V administrativě pracuje 19 respondentů (72%), ve vyšším managementu 2, stejně jako muži. Počet žen v dělnických (manuálních) profesích je 5 (20%).

Procentní zastoupení mužů a žen ve vedoucích pozicích je v našem vzorku shodně, 20%.

¹⁰ Faktografické údaje – např. věk, pohlaví, vzdělání (Gavora, 2010)

Tabulka 2 - Složení respondentů (vlastní)

		Muži		Ženy		Celkem	
		Abs.	Rel. (%)	Abs.	Rel. (%)	Abs.	Rel. (%)
Počet respondentů		15	37,5%	25	62,5%	40	100,0%
Věk	Méně než 20 let	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	20 - 29 let	4	26,7%	7	28,0%	11	27,5%
	30 - 39 let	5	33,3%	6	24,0%	11	27,5%
	40 - 49 let	5	33,3%	8	32,0%	13	32,5%
	50 - 59 let	1	6,7%	3	12,0%	4	10,0%
	Více než 60 let	0	0,0%	1	4,0%	1	2,5%
Vzdělání	ZŠ	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	SŠ bez maturity	7	46,7%	4	16,0%	11	27,5%
	SŠ s maturitou	7	46,7%	19	76,0%	26	65,0%
	VŠ	1	6,7%	2	8,0%	3	7,5%
Praxe	Méně než 1 rok	0	0,0%	4	16,0%	4	10,0%
	1 - 5 let	8	53,3%	12	48,0%	20	50,0%
	6 - 10 let	4	26,7%	3	12,0%	7	17,5%
	11 - 15 let	2	13,3%	3	12,0%	5	12,5%
	16 - 20 let	1	6,7%	2	8,0%	3	7,5%
	Více než 21 let	0	0,0%	1	4,0%	1	2,5%
Pozice	Skladník	9	60,0%	2	8,0%	11	27,5%
	Dělník	0	0,0%	3	12,0%	3	7,5%
	Řidič	4	26,7%	0	0,0%	4	10,0%
	Administrativa	0	0,0%	18	72,0%	18	45,0%
	Vyšší management	2	13,3%	2	8,0%	4	10,0%
Zařazení	Vedoucí pracovník	3	20,0%	5	20,0%	8	20,0%
	Řadový pracovník	12	80,0%	20	80,0%	32	80,0%

6.5 Proces analýzy dat

Získané data z dotazníků byly převedeny do programu MS Excel, kde byla vytvořena základní popisná statistika ve formě průměrů a četnosti odpovědí. Zde byly vytvořeny grafy i tabulky do výsledkové části. Pro lepší přehlednost jsou tabulky i grafy doplněny popisem.

7 VÝSLEDKY

V následující tabulce jsou uvedeny nejčastější odpovědi na uzavřené otázky. Tučně zvýrazněným otázkám se budu více věnovat v diskuzi.

Tabulka 3 - Nejčastější odpovědi na uzavřené otázky (vlastní)

Otázka	Znění	Nejčastější odpověď	%
7	Jak velkou odpovědnost pociťujete při své práci?	Střední odpovědnost	62,5%
8	Jste spokojen/a se svými pravomocemi?	Spíše ano	52,5%
9	Jak hodnotíte pracovní prostředí, ve kterém pracujete?	Spíše spokojen/a	40,0%
10	Jak jste spokojen/a se svým zaměstnáním?	Spíše spokojen/a	45,0%
12	Bojíte se, že byste mohl/a v blízké době o práci přijít?	Ne	47,5%
13	Jak často se cítíte pod tlakem ze strany Vašeho nadřízeného?	Několikrát do týdne;	22,5%
14	Jak často si připadáte v práci pod časovým tlakem?	Denně	42,5%
15	Cítíte se pod psychickým tlakem?	Spíše ne	35,0%
16	Kdo nebo co tento tlak převážně způsobuje?	Množství práce	57,5%
17	Máte dostatek informací pro plnění úkolů?	Ano; spíše ano	42,5%
18	Je stres součástí Vašeho každodenního života?	Spíše ano	35,0%
19	Pokud ano, jaký je zdroj Vašeho stresu?	Stres z práce	50,0%
20	Myslíte si, že pracujete ve stresovém prostředí?	Spíše ano	37,5%
21	Co Vás nejvíce obtěžuje při práci?	Teplota	40,0%
22	Co podle Vás přispívá ke stresu ve Vašem zaměstnání?	Množství práce	40,0%
23	Jaké jsou podle Vás vztahy na pracovišti?	Dobré	62,5%
24	Jak často míváte konflikty se spolupracovníky nebo nadřízenými?	Nikdy	42,5%
26	Jaký je Váš vztah s nadřízeným?	Dobrý	62,5%
28	Objevuje se na pracovišti šikana?	Ne	60,0%
30	Máte možnost se o dojmy nebo problémy ze zaměstnání s někým podělit?	Ano	62,5%
31	Cítíte se po práci vyčerpaní, unavení?	Spíše ano	45,0%
32	Jaká je Vaše pracovní doba?	Pravidelná	52,5%

33	Vyhovuje Vám pracovní doba, kterou máte?	Ano	52,5%
34	Máte dostatek volného času?	Spíše ne	40,0%
35	Dokážete v době osobního volna relaxovat?	Ano	52,5%
37	Jak často relaxujete?	Několikrát do týdne	35,0%
38	Máte čas se pravidelně stravovat?	Ano	35,0%
39	Stravujete se zdravě?	Spíše ne	42,5%
40	Spíte nejméně 4 dny v týdnu alespoň 7 hodin?	Ano	40,0%
41	Jste náchylnější k sezónním nemocem?	Ne	42,5%
42	Trpíte častěji bolestmi?	Ne	45,0%
43	Objevují se u Vás v důsledku práce nějaké zdravotní potíže?	Bolest zad	50,0%
44	Užíváte ke zmírnění pracovního stresu některé návykové látky?	Nic	52,5%
45	Je něco, co by se mohlo ve Vašem zaměstnání zlepšit?	Lepší informovanost o novinkách a změnách	42,5%

Nejčastější odpovědi na otevřené otázky:

Otázka č. 11 Co je důvodem Vaší spokojenosti/ nespokojenosti?

Nejčastější odpovědi ke *spokojenosti* byly – pravidelná pracovní doba, dobrý kolektiv, pravidelný příjem, přizpůsobivá pracovní doba, možnost domluvy s vedoucí, práce v místě bydliště, volnost pohybu

Vyjádření k *nespokojenosti* – plat, špatná komunikace, styl práce, špatný přístup některých spolupracovníků, moc práce za málo peněz, stres na pracovišti, málo lidí na spoustu práce.

Otázka č. 25 Co je nejčastější příčinou těchto konfliktů?

Jedná se o doplňkovou otázku k otázce 24: *Jak často míváte konflikty se spolupracovníky nebo nadřízenými?* Důvodem konfliktů bývá neshoda spolupracovníků, tvrdohlavost, umíněnost, lenost, nálady nadřízeného, neplnění pracovních povinností, rozdílné názory na pracovní činnost, změny úkolů, špatné chování, znevážení práce posíláním domů před koncem pracovní doby a chybějící hodiny se řeší dovolenou.

Otázka č. 27 Pokud jste odpověděl/a špatný nebo velmi špatný, co je podle Vás příčinou?

Opět doplňková otázka k předchozí, která zní: *Jaký je Váš vztah s nadřízeným?* Zde odpovědělo *špatný* pouze 5 respondentů (12,5 %). Ti poté na otázku č. 27 odpověděli:

Chování nadřízeného a arogantnost.

Otázka č. 29 Pokud ano, jak se šikana projevuje?

K otázce č. 28 *Objevuje se na pracovišti šikana?* Uvedlo 5 respondentů *spíše ano* a jeden *ano*. To je celkem 15 %. Tito respondenti vnímají šikanu tímto způsobem:

Ponižování, blbé řeči, příkazy pracovat na jiném oddělení firmy i v případě, že nemám svoji práci hotovou, časté otázky: „Co děláš?“ „Co ještě budeš dělat? Doděláš to zítra, běž domů“ Nejvíce alarmující je odpověď „Šikana ze strany kolegyně, kterou chrání vedoucí.“ Tato odpověď může vypovídat o tom, že i ostatní spolupracovníci o mobberovi ví, ale buď je to nezajímá, nebo mají strach. Nicméně mobber na pracovišti je velmi nebezpečná osoba a pokud mobbovaný člověk vnímá, že mobber je pod ochranou vedoucí, tím je tato situace ještě horší.

Otázka č. 36 Jakým způsobem relaxujete po práci?

Zde bych odpovědi rozdělila na fyzické a psychické formy relaxace.

Jako fyzickou formu relaxace uvedli respondenti většinou sport (obecně), fotbal, plavání, cvičení, procházky se psem, práce doma i na zahradě, výlety.

Psychickou relaxaci a odpočinek vidí respondenti nejčastěji při četbě, posezení s přáteli u kávy, odpočinek u televize, návštěva kina a divadla. Únava se projevila u 40 % respondentů, takže mě nepřekvapila ani častá odpověď – spánek.

Otázka č. 46 Co by přispělo k Vaší větší spokojenosti?

Téměř 50 % respondentů odpovědělo plat, lepší finanční ohodnocení, více peněz, benefity. Druhou nejpočetnější skupinou odpovědí byly návrhy ohledně vedení. Nový nadřízený, celková změna ze strany vedení, lepší organizace práce, oddělené kanceláře vedoucí - podřízení.

7.1 Výsledky k VO1

Stanovená výzkumná otázka VO1 zní: „**Na jaké úrovni se stres u zaměstnanců projevuje nejvíce?**“

Z tabulky 3 Nejčastější odpovědi na uzavřené otázky lze vyčíst, že 42,5% respondentů si připadá v práci pod časovým tlakem, který převážně způsobuje množství práce. Polovina pracovníků (50%) uvedla, že pocítují stres z práce. Pracovní prostředí vnímají jako stresové a jako důvod uvádí teplotu.¹¹ Předpoklad, zda teplotu uvádí spíše dělnické pozice, ověřím ve VO3. 45% respondentů odpovědělo na otázku, zda se cítí po práci unaveni *spíše ano* a v důsledku práce bolí záda 50% respondentů.

7.2 Výsledky k VO2

Jsou stresem v našem vzorku ohroženi více muži nebo ženy?

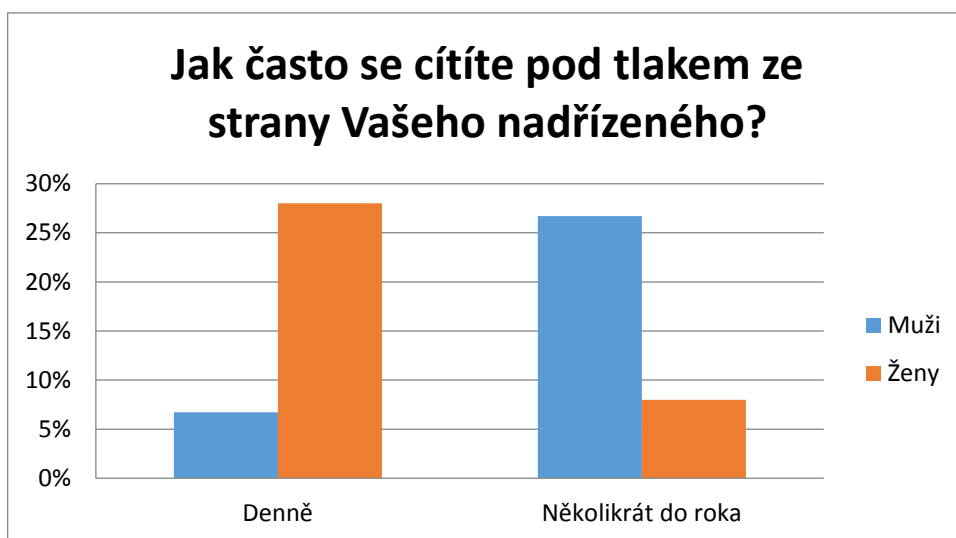
Vyplněné dotazníky jsem rozdělila na dvě skupiny podle toho, zda respondentem byl muž nebo žena. U každé skupiny jsem provedla znovu analýzu všech dat a pro přehlednost zapsala do tabulek. Poté jsem srovnala odpovědi u jednotlivých otázek tak, jak na ně odpovídali muži nebo ženy. U otázek, kde se odpovědi výrazně lišily, jsem z průměrů odpovědí vytvořila následující grafy.

Dotazníky vyplnilo celkem 15 mužů (37,5%) a 25 žen (62,5%).

¹¹ Většina dělnických pozic pracuje ve skladu, kde je kvůli čerstvosti sortimentu snižená teplota

Otázka č. 13 Jak často se cítíte pod tlakem ze strany Vašeho nadřízeného?

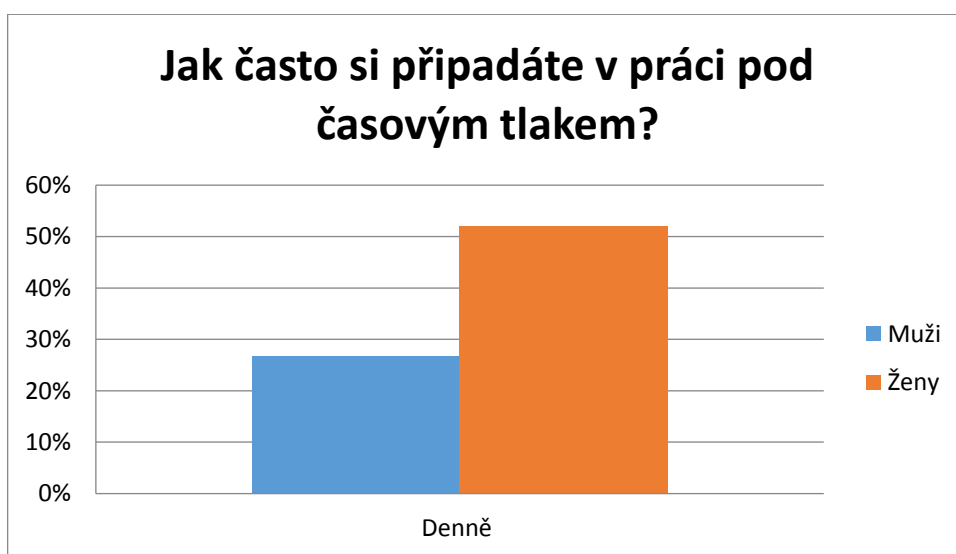
Ze škály odpovědí denně, několikrát do týdne, 1x měsíčně, několikrát do roka a nikdy se nejvíce liší varianty odpovědí denně a několikrát do roka. Muži se *denně* cítí pod tlakem ze strany svého vedoucího pouze v 6,7%, kdežto ženy v 28%. *Několikrát do roka* uvedlo 26,7% mužů a 8% žen. Z toho lze vyvodit, že ženy se cítí pod tlakem častěji než muži.



Graf 1 Tlak ze strany nadřízeného (vlastní)

Otázka č. 14 Jak často si připadáte v práci pod časovým tlakem?

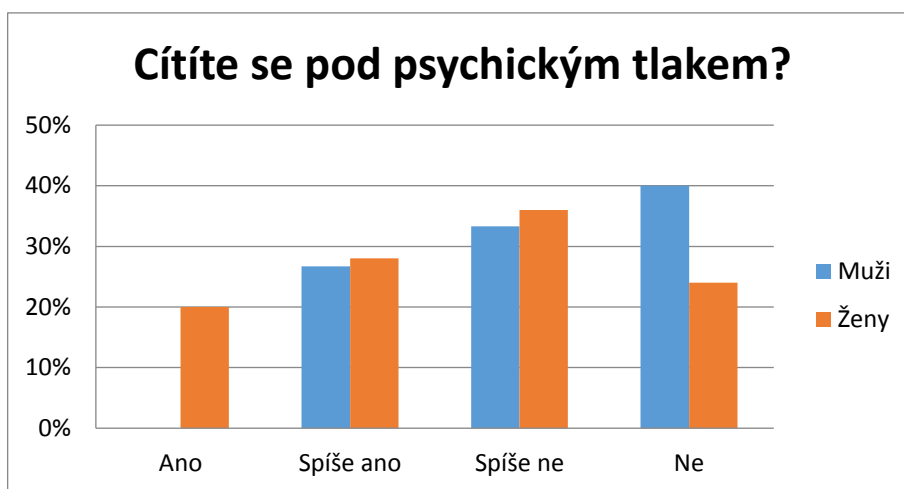
Stejně jako u otázky 13 i u otázky 14 se potvrdilo, že ženy se v práci cítí více pod tlakem. V otázce 14 šlo o časový tlak, který uvedlo *denně* 52% žen a 26,7% mužů.



Graf 2 Časový tlak (vlastní)

Otázka č. 15 Cítíte se pod psychickým tlakem?

Psychický tlak se téměř nepotvrdil u mužů. Možnost *ano* nevedl nikdo, *spíše ano* pouze 4 z 15 respondentů, což je 26,7%. *Spíše ne* uvedlo 33,3% mužů a možnost *ne* 40%. U žen je to spíše opačně. Pod psychickým tlakem se cítí 20%, možnost *spíše ano* uvedlo 28%, možnost *spíše ne* 36% a pod psychickým tlakem se necítí 24% žen.



Graf 3 Psychický tlak (vlastní)

Otázka č. 16 Kdo nebo co převážně způsobuje psychický tlak?

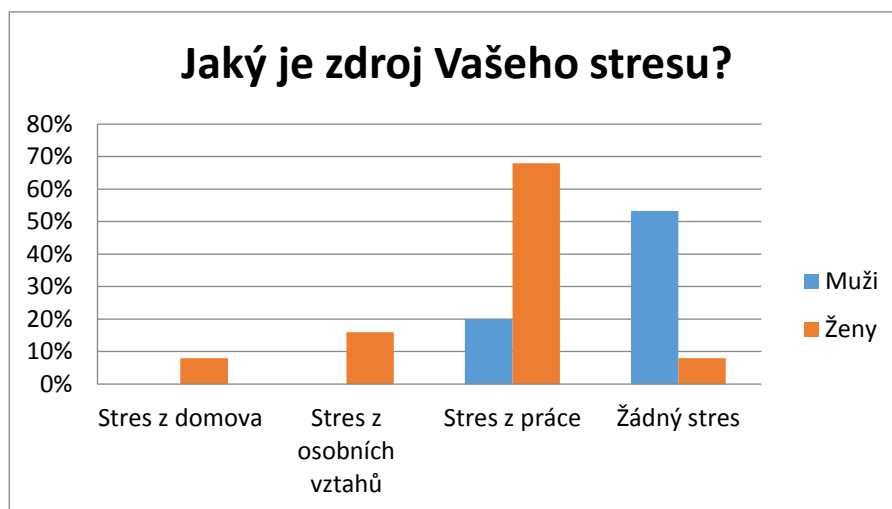
V celkovém hodnocení této otázky se muži i ženy shodují v odpovědi množství práce. Po rozčlenění odpovědí na muže a ženy lze z grafu vyčíst, že ženy mají v práci častěji problémy s *nadřazeným* (24%) i se *spolupracovníky* (28%). Na rozdíl od mužů, kteří spolupracovníky nevedli vůbec a *nadřazeného* jen v 13,3%. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 4 Příčiny psychického tlaku (vlastní)

Otázka č. 19 Jaký je zdroj Vašeho stresu?

Z grafu vyplývá, že ženy se více stresují. *Stres z domova* uvedlo 8%, z *osobních vztahů* 16% a *stres z práce* 68%. Stres nepocítuje jenom 8% žen. Muži z našeho vzorku respondentů se nestresují vůbec (53,3%) a *stres z práce* přiznalo jen 20%. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 5 Zdroj stresu (vlastní)

Otázka č. 22 Co podle Vás přispívá ke stresu ve Vašem zaměstnání?

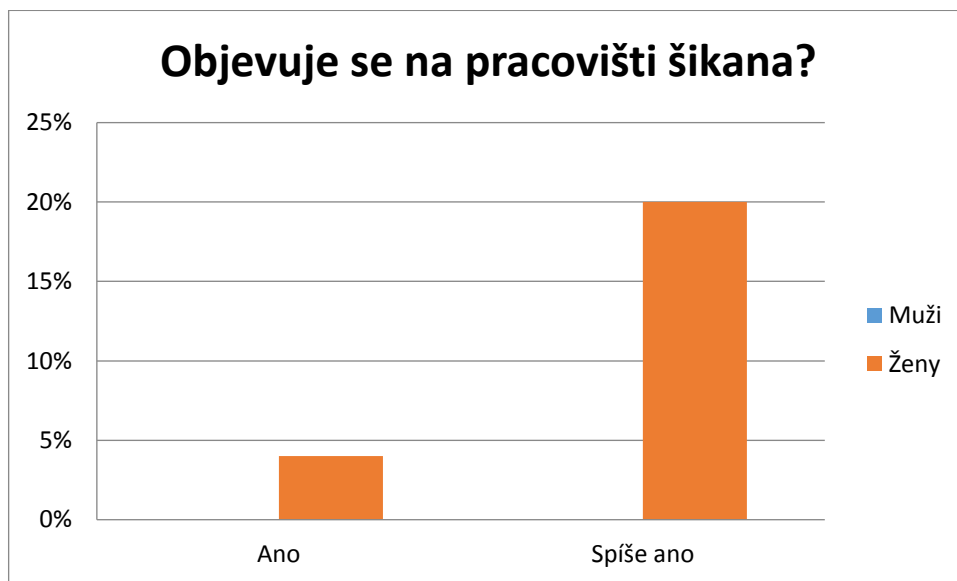
Mužům nejvíce přispívá ke stresu *množství práce* (46,6%), ženám nejvíce vadí *chování nadřízených* (40%) a *vztahy na pracovišti* (32%). Muži i ženy se téměř shodují u možnosti *pracovní prostředí* (20% muži, 16% ženy). (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 6 Stresory v zaměstnání (vlastní)

Otázka č. 28 Objevuje se na pracovišti šikana?

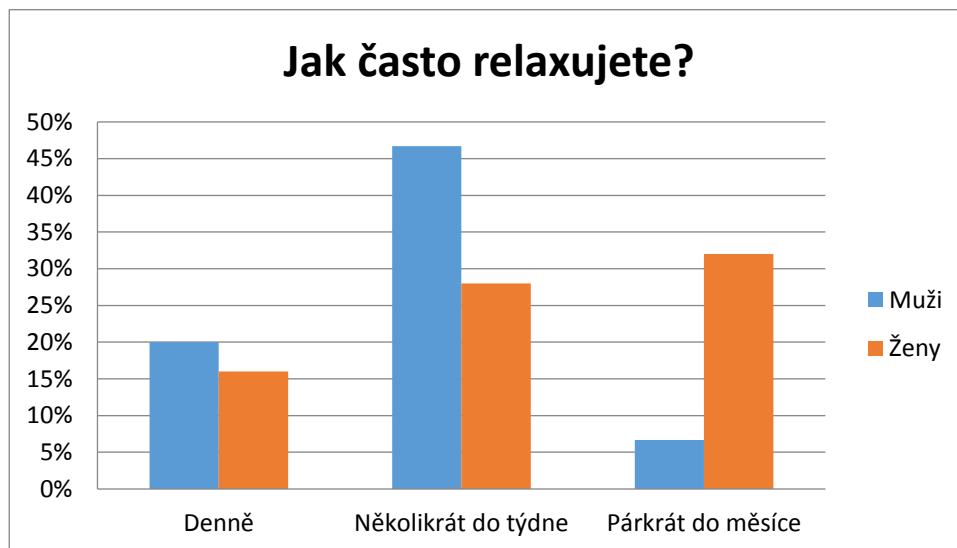
Šikana na pracovišti vnímají jenom ženy (24%). Ve druhém ročníku jsem psala seminární práci o mobbingu a tehdy jsem zjistila důležité informace nejen o oběti, o pachateli, ale právě i o „svědcích“ šikany v práci. Kolegové se často drží stranou, buď proto, že nic netuší, anebo aby si mobbera nepoštvali proti sobě, většinou raději zavírají oči a mlčí. Existuje mnoho důvodů, proč nepřijdou oběti na pomoc - strach z pomsty, zvláště pokud je mobber nenápadně varoval, dále je to strach, že se postupem času také mohou stát obětí nebo se jich to "prostě netýká". Mezi nejčastější chyby, kterých se vedoucí pracovníci dopouštějí, patří nejasné kompetence, absence pravidel, protěžování jedněch proti druhým, opomíjení potřeb zaměstnanců, vysoká míra kritiky, neochota řešit problémy a v neposlední řadě neobjektivní hodnocení a nedostatek tolerance a empatie.



Graf 7 Šikana na pracovišti (vlastní)

Otázka č. 37 Jak často relaxujete?

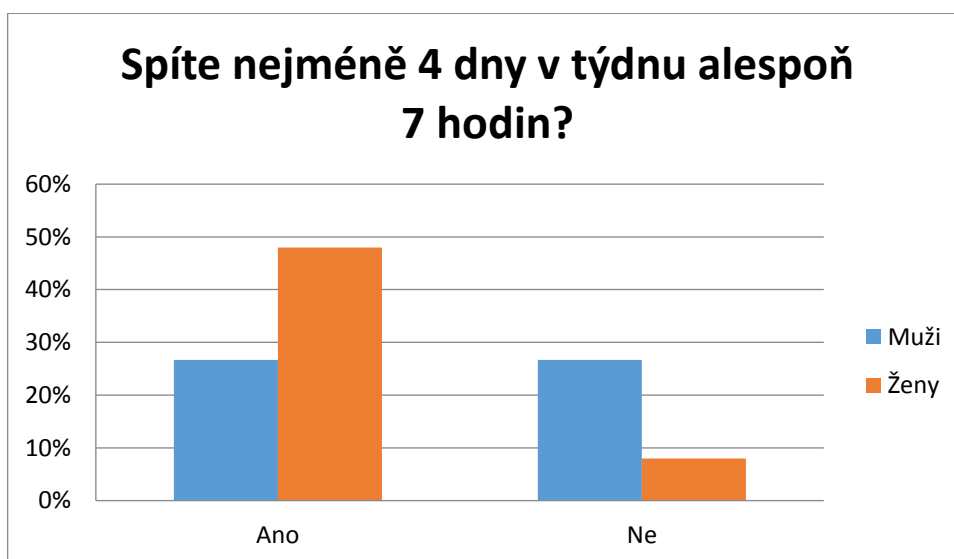
Z grafu 8 lze vyčíst, že muži relaxují častěji. *Denně* je to 20% mužů, *několikrát do týdne* 46,7% a *párkrát do měsíce* jen 6,7%. Ženy nejčastěji uvedly možnost *párkrát do měsíce* (32%), *několikrát do týdne* (28%) a *denně* (16%)



Graf 8 Relaxace (vlastní)

Otázka č. 40 Spíte nejméně 4 dny v týdnu alespoň 7 hodin?

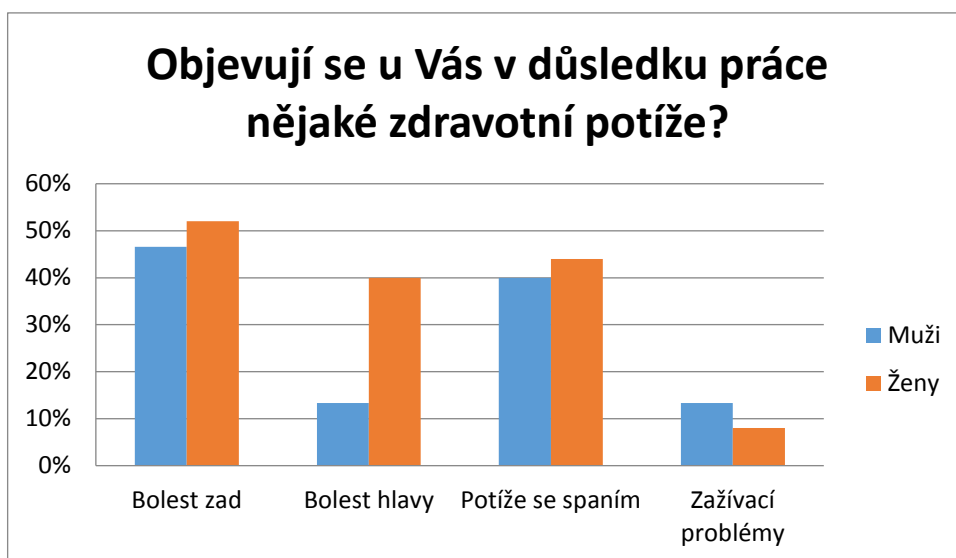
Muži odpověděli shodně možnost *ano* (26,7%) i *ne* (26,7%). U žen byla častější odpověď *ano*, kdy ji uvedlo 48%, možnost *ne* jen 8% žen. Z tohoto grafu nám tedy vyplývá, že ženy spí více než muži.



Graf 9 Spánek (vlastní)

Otázka č. 43 Objevují se u Vás v důsledku práce nějaké zdravotní potíže?

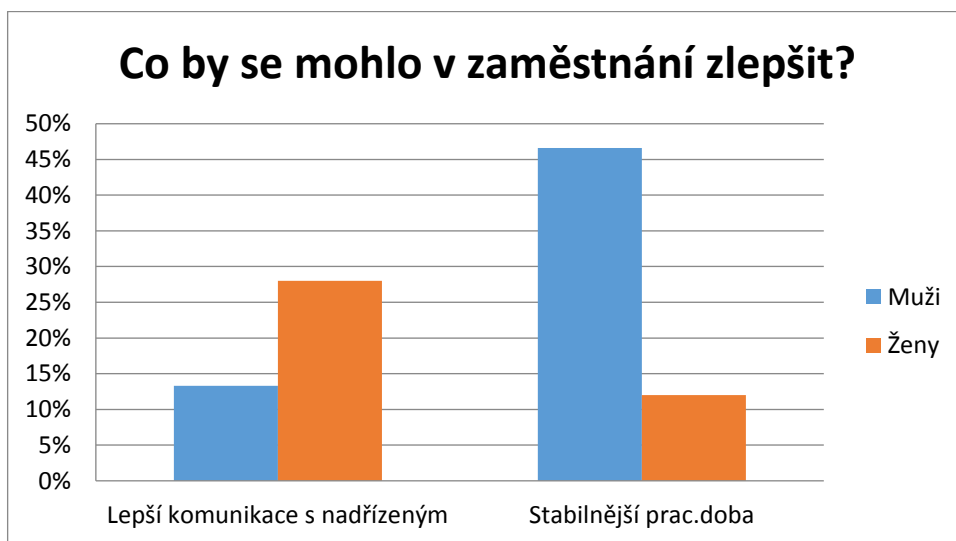
U této otázky jsou odpovědi mužů i žen téměř shodné u možnosti *bolest zad* (muži 46,6%, ženy 52%) a *potíže se spaním* (muži 40%, ženy 44%). Rozdíl je u odpovědi *bolest hlavy*, kterou uvedlo 40% žen a jen 13,3% mužů. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 10 Zdravotní potíže (vlastní)

Otázka č. 45 Je něco, co by se mohlo ve Vašem zaměstnání zlepšit?

Jak je patrné na grafu 11, muži by více uvítali *stabilnější pracovní dobu* (46,6%) a ženy *lepší komunikaci s nadřízeným* (28%). (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 11 Co by se mohlo zlepšit v zaměstnání (vlastní)

7.3 Výsledky k VO3

Jsou více ohroženi stresem lidé pracující v administrativě nebo manuálně pracující?

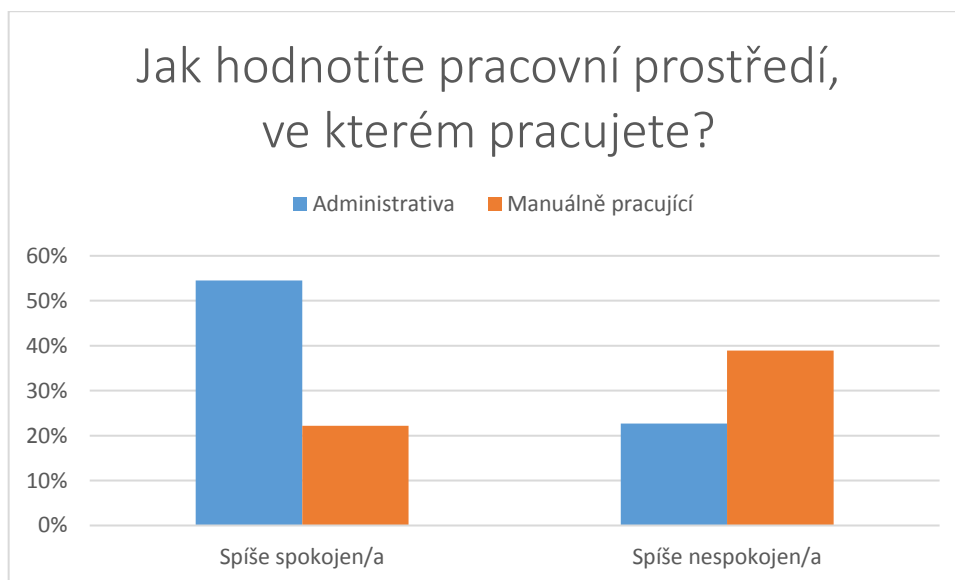
Postupovala jsem stejně jako při VO2, s tím rozdílem, že jsem dotazníky rozdělila podle profesí. Do jedné skupiny jsem zařadila všechny respondenty pracující na pozici skladník, dělník, řidič a do druhé skupiny jsem dala respondenty pracující v oblasti administrativy a managementu.

Náš vzorek respondentů se tímto rozdělil na skupinu manuálně pracujících (18 respondentů, 45%) a pracujících v administrativě (22 respondentů, 55%).

V následujících grafech jsou znázorněny odpovědi u těch otázek, kde tyto dvě skupiny odpovídaly rozdílně.

Otázka č. 9 Jak hodnotíte pracovní prostředí, ve kterém pracujete?

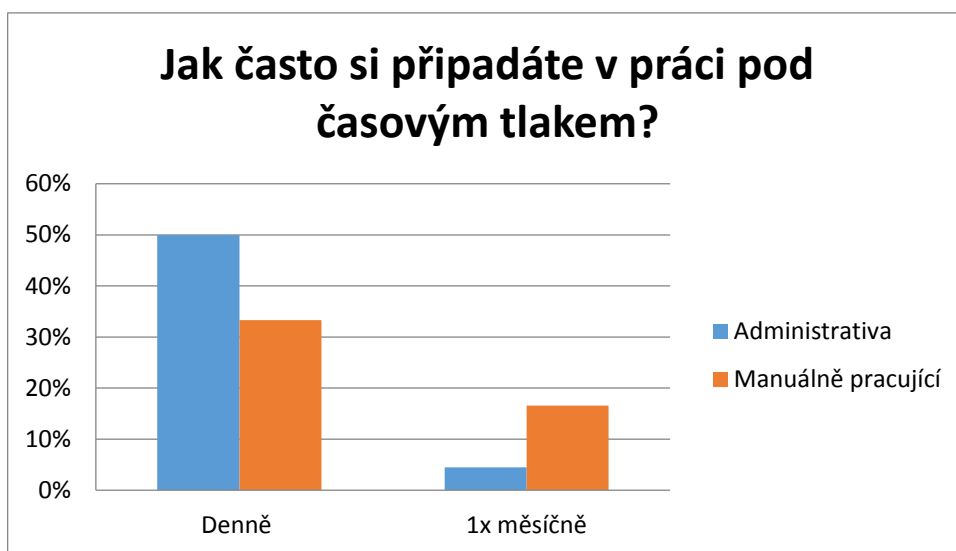
Respondenti pracující v administrativě jsou *spíše spokojeni* s pracovním prostředím, ve kterém pracují (54,5%), zato manuálně pracující jsou *spíše nespokojeni* (38,9%). Vliv na hodnocení pracovního prostředí může mít i pracovní náplň respondentů.



Graf 12 Pracovní prostředí (vlastní)

Otázka č. 14 Jak často si připadáte pod časovým tlakem?

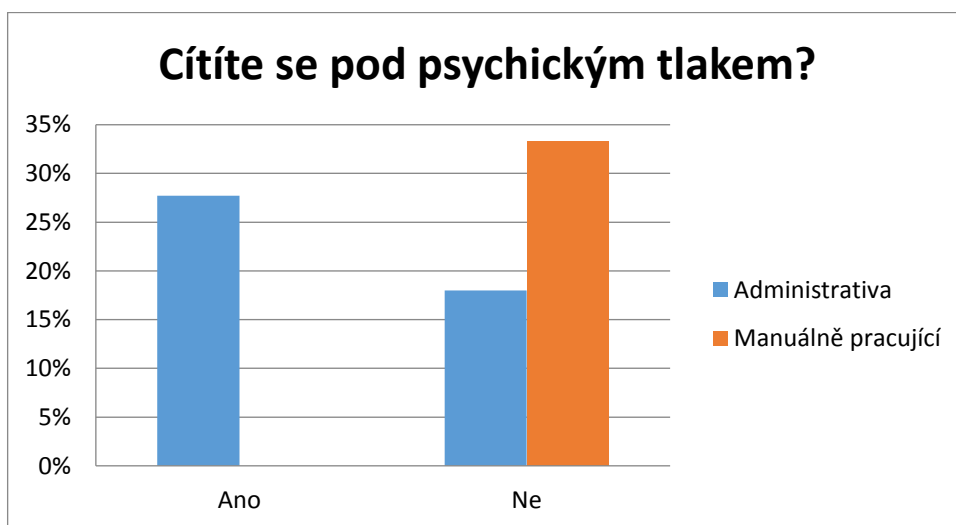
Pod časovým tlakem si *denně* připadá každý druhý pracující v administrativě a každý třetí manuálně pracující. Možnost *1x měsíčně* uvedlo jen 4,5% pracujících v administrativě a 16,6% manuálně pracujících. Zde se potvrdilo (stejně jako u mužů a žen), že si respondenti připadají pod časovým tlakem často.



Graf 13 Časový tlak (vlastní)

Otázka č. 15 Cítíte se pod psychickým tlakem?

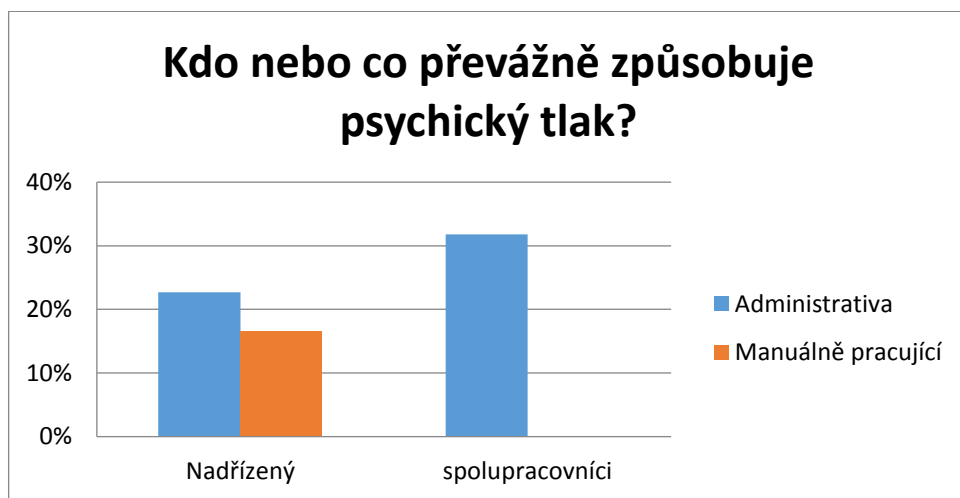
Manuálně pracující respondenti nepocítují vůbec psychický tlak, protože *ano* neuvodl nikdo. Naopak více než čtvrtina respondentů pracujících v administrativě se cítí pod psychickým tlakem (27,3%).



Graf 14 Psychický tlak (vlastní)

Otázka č. 16 Kdo nebo co převážně způsobuje psychický tlak?

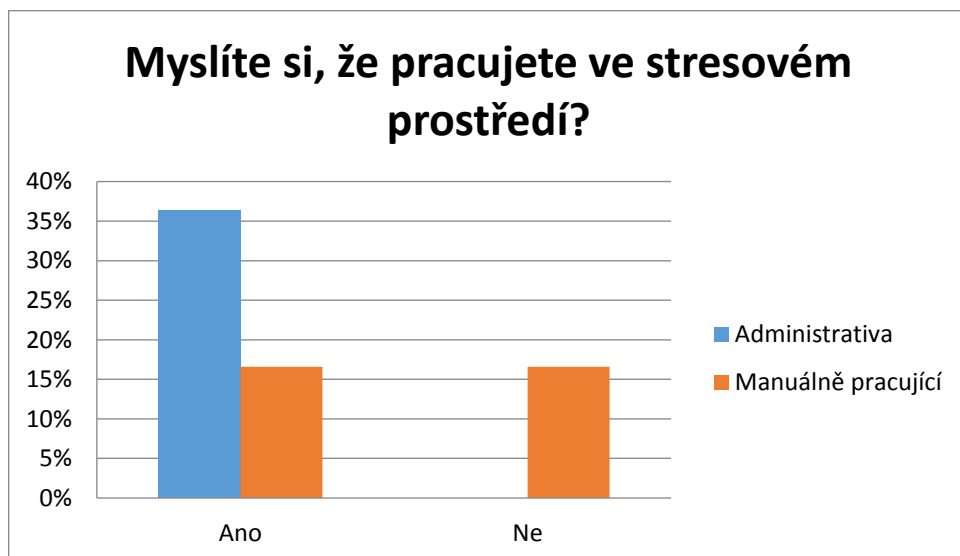
Manuálně pracující považují za důvod psychického tlaku své *nadřízené* (16,6%), pracovníci v administrativě se spíše nesnesou se svými *spolupracovníky* (31,8%), až poté uvádějí *nadřízené* (22,7%). Shodně obě skupiny uvedly *množství práce* (kolem 60%), *časový tlak* (kolem 40%) a *nejasnost práce* (kolem 20%). V grafu jsou uvedeny možnosti odpovědí, u nichž se pozorované skupiny liší. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 15 Příčiny psychického tlaku (vlastní)

Otázka č. 20 Myslíte si, že pracujete ve stresovém prostředí?

Manuálně pracující uvedli shodně možnost *ano* i *ne* (16,6%). Pracující v administrativě vnímají pracovní prostředí více jako stresové, protože 36,3% uvedlo *ano*.



Graf 16 Stresové prostředí (vlastní)

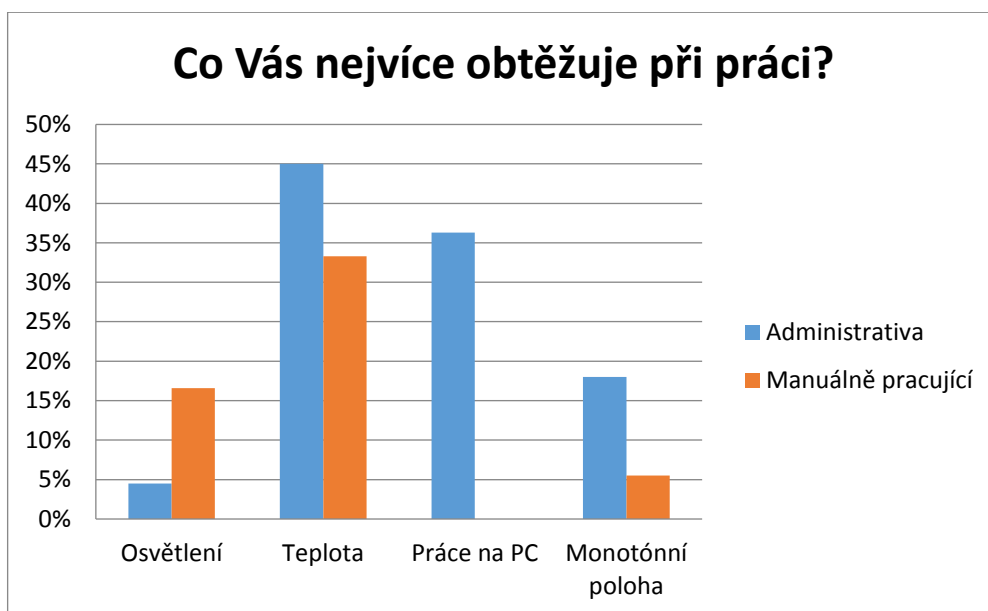
Otázka č. 21 Co Vás nejvíce obtěžuje při práci?

Na tuto otázku jsem se soustředila při zjištění stresoru *teplota*. Předpokládala jsem, že tuto možnost uváděli více manuálně pracující respondenti, protože většina z nich pracuje v chladírenském skladu, kde je stálá teplota kolem 10°C. Nicméně z grafu je patrné, že tuto možnost dal jen každý třetí manuálně pracující. Naproti tomu 45% administrativních pracovníků uvedlo teplotu. Zde se nebude jednat o zimu, jak jsem původně stresor „teplota“ pochopila, ale o horko. I když jsou kanceláře klimatizované, ne vždy se dovedou všichni spolupracovníci z jedné kanceláře domluvit na použití klimatizace. Některým pracovníkům vadí, že jim chladný vzduch fouká za krk, bolí je hlava a bojí se nachlazení.

Manuálně pracujícím více vadí *osvětlení* (16,6%), práci v *monotónní poloze* (sezení, stání) uvedlo 5,5%.

U administrativních pracovníků se často objevila možnost *celodenní práce s počítačem* (36,3%), *monotónní poloha* (18%) a *osvětlení* (4,5%).

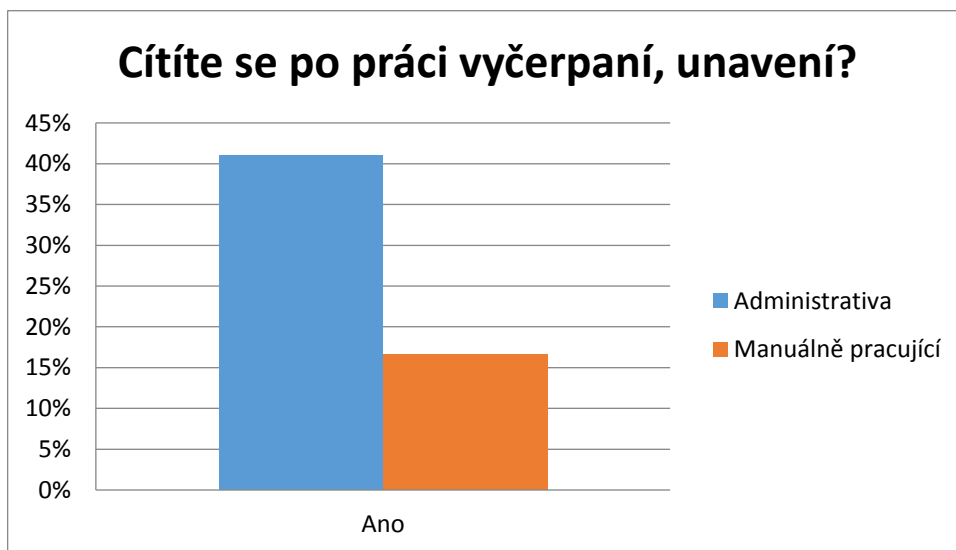
(Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 17 Co nejvíce obtěžuje při práci (vlastní)

Otázka č. 31 Cítíte se po práci vyčerpaní, unavení?

Po práci se cítí vyčerpaní a unavení více pracujících v administrativě (41%), než manuálně pracujících (16,6%). Z toho vyvozují, že se spíše jedná o psychické vyčerpání, u kterého je vhodná forma relaxace naopak fyzická, např. sport, práce na zahradě.



Graf 18 Vyčerpání, únava (vlastní)

Otázka č. 45 Je něco, co by se mohlo ve Vašem zaměstnání zlepšit?

Lepší organizaci práce by si přály obě skupiny (kolem 40%). Administrativa by ocenila *lepší komunikaci* (27,3%) a *lepší vztahy s nadřízenými* (27,3%). Manuálně pracující by chtěli *stabilnější pracovní dobu* (38,9%). (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 19 Co by se mohlo zlepšit v zaměstnání (vlastní)

7.4 Výsledky k VO4

Která věková kategorie je nejvíce ohrožena?

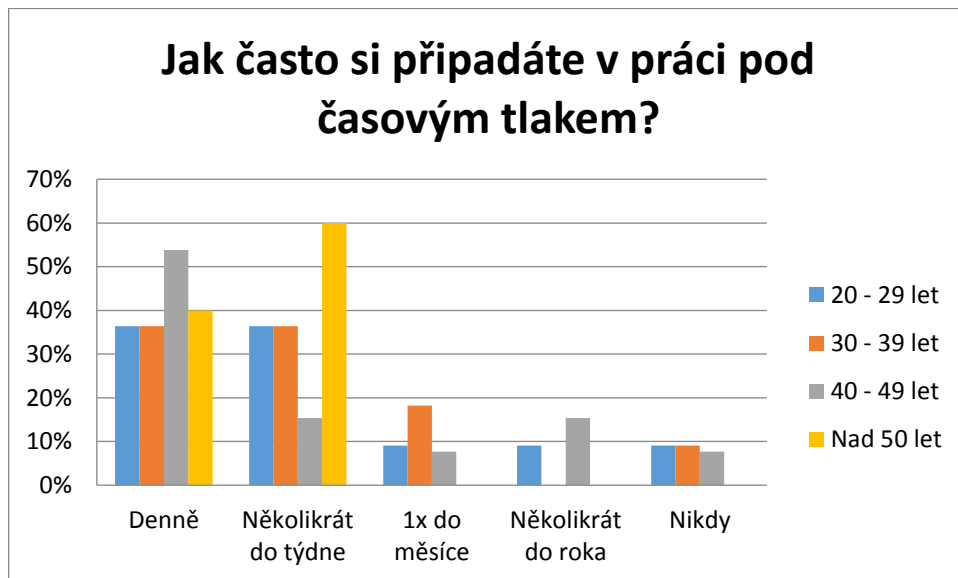
Postup analýzy dat byl stejný jako u VO2 a VO3. Kritériem rozdělení na skupiny byl tentokrát věk respondentů.

Jelikož ve věkové kategorii Více než 60 let je pouze jeden respondent, rozhodla jsem se spojit věkovou skupinu nad 60 let se skupinou 50-59 let.

Rozložení respondentů na skupiny pro VO 4 je následující: 20 – 29 let 11 respondentů (27,5%), 30 – 39 let 11 respondentů (27,5%), 40 – 49 let 13 respondentů (32,5%) a nad 50 let 5 respondentů (12,5%).

Otázka 14 Jak často si připadáte v práci pod časovým tlakem?

Věkové kategorie 20 – 29 let a 30 – 39 let shodně uvádí, že se cítí pod časovým tlakem *denně* (36,4%) i *několikrát týdně* (36,4%). Věková kategorie 40 – 49 let se pod časovým tlakem cítí nejčastěji *denně* (53,8%) a respondenti nad 50 let nejčastěji *několikrát do týdne* (60%). Může tedy shrnout, že všichni respondenti si připadají pod časovým tlakem velmi často.

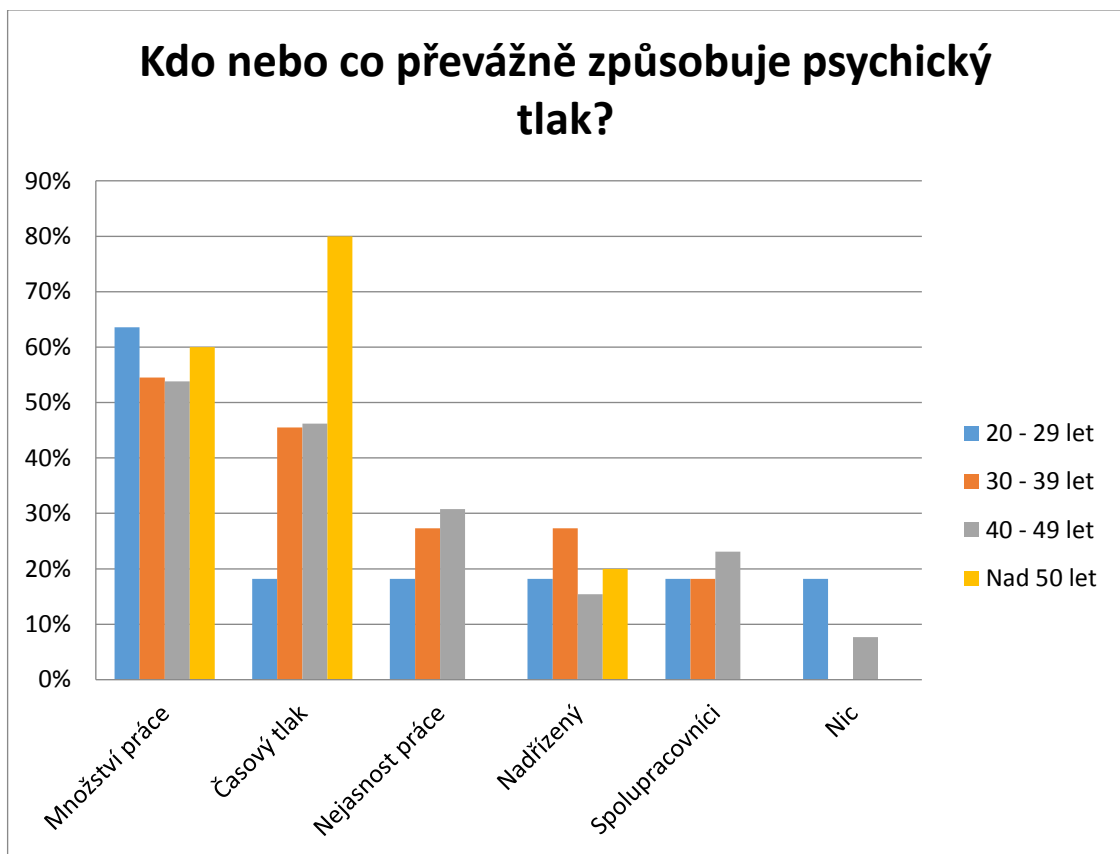


Graf 20 Časový tlak (vlastní)

Otázka č. 16 Kdo nebo co převážně způsobuje psychický tlak?

Všechny zkoumané skupiny (muži, ženy, administrativa, manuálně pracující) uvádí nejčastěji *množství práce*. Jinak tomu není ani u sledovaných věkových skupin. Procentní rozpětí u všech skupin je 53,8% - 63,6%.

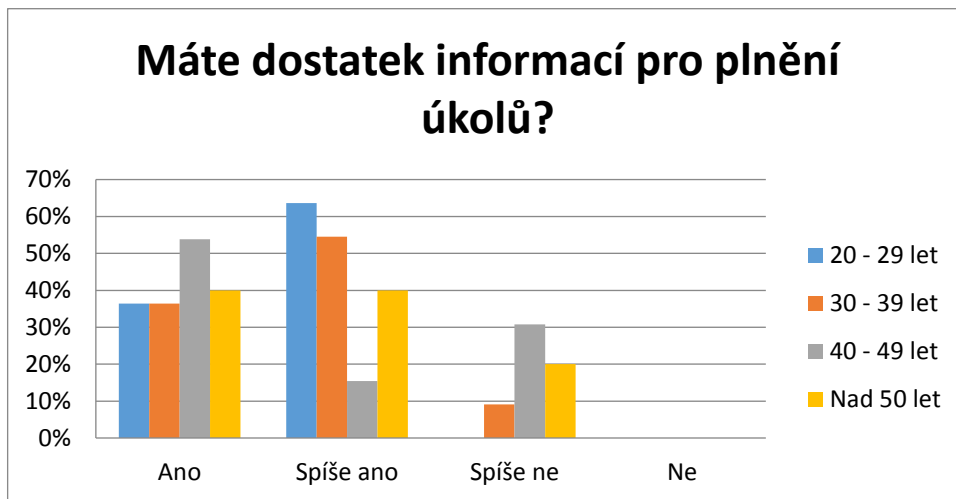
Značný rozdíl je u možnosti *časový tlak*. Ve věkové skupině 20 – 29 let vnímá časový tlak pouze 18,2%, kdežto respondenti starší než 50 let uvedli tuto možnost téměř všichni (4 z 5, to je 80%). Z toho může vyplývat, že množství práce vnímají všichni stejně, ale mladší respondenti pracují rychleji. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 21 Příčiny psychického tlaku (vlastní)

Otázka č. 17 Máte dostatek informací pro plnění úkolů?

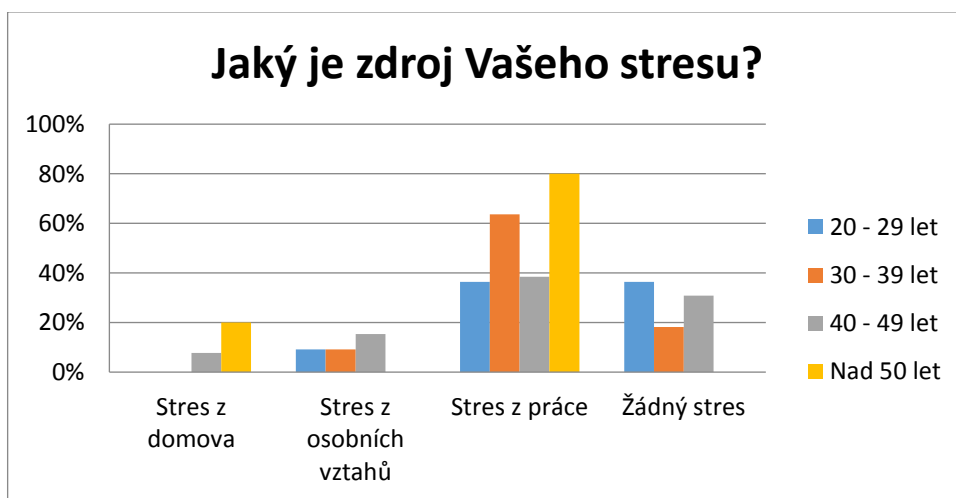
Zde bych uvedla, že všechny věkové kategorie mají dostatek informací pro plnění svých úkolů. Pouze u věkové kategorie 40 – 49 let 30,8% respondentů si myslí, že *spíše nemají* dostatek informací.



Graf 22 Informace pro plnění úkolů (vlastní)

Otázka č. 19 Jaký je zdroj Vašeho stresu?

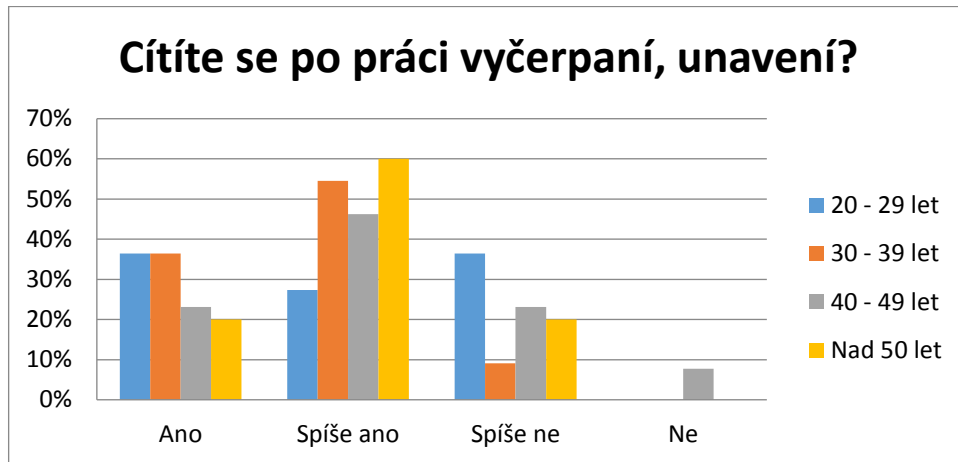
Všechny věkové kategorie považují za zdroj stresu *stres z práce*. *Stres z domova* uvedli pouze respondenti nad 40 let, *stres z osobních vztahů* uvedlo jen kolem 10% respondentů do 49 let. *Žádný stres* nepociťuje 36,4% nejmladších respondentů, 30,8% respondentů ve věkové kategorii 40 – 49 let a 18,2% respondentů ve věkové kategorii 30 – 39 let. (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 23 Zdroj stresu (vlastní)

Otázka č. 31 Cítíte se po práci vyčerpaní, unavení?

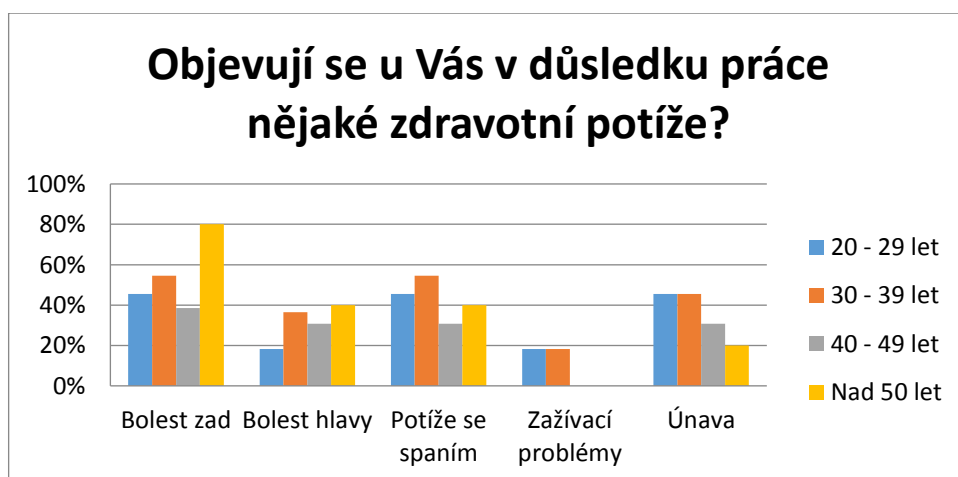
Zajímavé je, že se po práci cítí vyčerpaní a unavení více mladší věkové kategorie než starší. Je to možná dáno psychickou únavou, kterou hůře snáší mladší generace.



Graf 24 Vyčerpání, únava (vlastní)

Otázka č. 43 Objevují se u Vás v důsledku práce nějaké zdravotní potíže?

Věková kategorie 20 – 29 let uvádí nejčastěji *bolest zad*, *potíže se spaním* a *únavu* (shodně 45,5%), *bolest hlavy* a *zažívací problémy* (shodně 18,2%). Respondenti ve věku 30 – 39 let trápí nejčastěji *bolest zad* a mají *potíže se spaním* (shodně 54,5%), dále uvádí *únavu* (45,5%), *bolest hlavy* (36,4%) a *zažívací problémy* (18,2%). Ve věkové kategorii 40 – 49 let je nejčastěji uvedena *bolest zad* (38,5%) a dále shodně *bolest hlavy*, *potíže se spaním* a *únava* (30,8%). Nejstarší respondenty trápí taky nejčastěji *bolest zad* (80%), dále *bolest hlavy*, *potíže se spaním* a *únava* (shodně 40%). (Pozn. U této otázky byla možnost vybrat více odpovědí, tudíž uvedené počty nemusí dát součet 100%.)



Graf 25 Zdravotní potíže (vlastní)

7.5 Shrnutí výzkumného šetření

Cílem této kapitoly je shrnutí výsledků výzkumného šetření a odpovědět na výzkumné otázky.

VO1: Na jaké úrovni se stres u zaměstnanců projevuje nejvíce?

Stres z práce pociťuje 50% respondentů. Pracovní prostředí vnímají jako stresové, důvodem je množství práce, časový tlak, vztahy na pracovišti a teplota. V důsledku práce se u respondentů objevuje nejčastěji bolest zad, bolest hlavy, únava a potíže se spaním.

VO2: Jsou stresem v našem vzorku ohroženi více muži nebo ženy?

Z grafů 1, 2, 3 můžeme vidět, že ženy se cítí častěji pod tlakem ze strany svého nadřízeného, pod časovým tlakem i psychickým tlakem. Ženy uvádí jako příčinu psychického tlaku spolupracovníky a nadřízené. V grafu 5 vidíme, že stres z práce uvedlo výrazně víc žen než mužů. Z toho vyplývá, že z našeho vzorku respondentů jsou stresem více ohroženy ženy.

VO3: Jsou více ohroženi stresem lidé pracující v administrativě nebo manuálně pracující?

Z grafů 13, 14, 16, 18 vyplývá, že respondenti pracující v administrativě si častěji připadají pod časovým i psychickým tlakem, myslí si, že pracují ve stresovém prostředí a po práci se cítí vyčerpaní výrazně více než respondenti pracující manuálně. Odpověď na VO3 zní: Stresem jsou více ohroženi lidé pracující v administrativě.

VO4: Která věková kategorie je nejvíce ohrožena?

Na tuto otázku není tak jednoznačná odpověď jako na ty předcházející, protože odpovědi jednotlivých věkových skupin se na zadané otázky výrazně nelišily.

Všechny věkové kategorie si připadají pod časovým tlakem velmi často. Nejvíce respondentů napříč věkovými skupinami uvádělo možnost denně a několikrát do týdne. Shodně všichni uvádí za příčinu psychického tlaku množství práce, za zdroj stresu stres z práce. Žádná věková skupina se výrazně neprojevila jako nejvíce ohrožena.

8 DISKUZE

Cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak působí stres na zaměstnance velkoskladu a jak se s tímto stresem vyrovnávají. Zároveň mě zajímaly odlišnosti vnímání stresu žen a mužů; profesí manuálních a administrativních; podle věkových skupin.

V kapitole 4 jsem uvedla, jaké jsou nejčastější příčiny stresu v práci. Tyto stresory jsem zahrнула do svého dotazníku. Již víme, že každý stresor nemusí působit na každého člověka stejně; pro někoho může být stresující hodně a pro jiného naopak vůbec. Proto jsem se snažila zjistit od svých spolupracovníků, které ze stresorů vnímají oni jako stresové.

Do výzkumu se zapojilo 40 respondentů, z toho 15 mužů a 25 žen. Dotazník se skládal z celkem 46 otázek. Nejčastější odpovědi jsou uvedeny v tabulce 3 Nejčastější odpovědi na uzavřené otázky. Tučně jsem v ní zvýraznila ty odpovědi, kde byla relativní četnost odpovědí celkem vysoká. Těmto otázkám se budu nyní více věnovat.

V práci pod časovým tlakem si připadá *denně* 42,5% respondentů, *několikrát do týdne* dalších 32,5%, což je nezanedbatelná část našeho vzorku. Jedná se o 30 respondentů ze 40. 57,5% respondentů uvádí, že tento tlak jim způsobuje *množství práce*, kterou musí za krátký čas udělat. 22,5% vidí důvod v *nejasnosti práce* a 20% ve způsobu *vedení*.

Ptala jsem se, jestli je stres součástí každodenního života. 25% odpovědělo *ano*, 35% *spíše ano*. Za zdroj svého stresu považují v 50% *stres z práce*. Dva respondenti (5%) uvedli *stres z domova* a čtyři (10%) *stres z osobních vztahů*. Stres z práce odpověděl tedy každý druhý respondent. Může to být způsobeno časovým stresem, množstvím úkolů, jak již bylo popsáno výše. Dále se nabízí možnost špatné organizace práce, zdlouhavé procedury, které krátí čas na samotnou práci. Pokud se práce nestíhá, narůstá nervozita, vznikají mnohdy zbytečné konflikty. Některý z respondentů uvedl jako svůj stresor přerazování na jinou práci v době, kdy ještě nemá svoji práci dokončenou. S tím souvisí i další otázka týkající se stresového prostředí v práci. Na otázku: *Myslíte si, že pracujete ve stresovém prostředí?* odpovědělo 27,5% respondentů *ano* a 37,5% *spíše ano*. Jako obtěžující uvedli *teplotu* (40%), *celodenní práci s počítačem* (20%) a *hluk* (17,5%). Můj předpoklad, že teplotu uváděli většinou respondenti pracující v chladírenském skladě se nepotvrdil, jelikož teplotu uvedlo 45% respondentů pracující v administrativě a z manuálně pracujících respondentů jen 33,3%. To může být způsobeno tím, že v kancelářích je vlivem velkých tiskáren horko a mnohdy se kolegyně nedomluví na puštění klimatizace, protože to některým vadí.

Po fyzicky i psychicky namáhavé a stresující práci se zaměstnanci cítí unavení a vyčerpaní. Jedná se o 75% dotázaných. Konkrétně 30% respondentů odpovědělo na otázku, zda se cítí po práci unavení *ano* a 45% *spíše ano*. Na uvedeném pracovišti má část zaměstnanců pravidelnou pracovní dobu a část nepravidelnou. V našem vzorku to je téměř shodně (52,5% *pravidelná* a 47,5% *nepravidelná pracovní doba*). Od pracovní doby se odvíjí množství volného času. Pokud je člověk unavený, je důležité si v době volna odpočinout a umět relaxovat. 40% respondentů ale uvádí, že *spíše nemá* dostatek volného času. Relaxovat *denně* může jen 17,5% respondentů, *několikrát do týdne* 35% a *několikrát do měsíce* 22,5%. Když jsem se ptala, jakým způsobem relaxují, nejčastější odpovědí byl spánek. Někdo dokonce napsal: Přijdu domů a jdu hned spát. To svědčí o někom, kdo má nepravidelnou pracovní dobu a z práce chodí hodně unavený. K dalším relaxačním technikám respondentů patří sport, práce na zahradě, četba, posezení s přáteli, návštěvy kina, divadla apod. Z toho vyplývá, že respondenti používají jako strategii vyrovnávání se se stresem jak relaxaci psychickou, tak i fyzickou.

Náchylnost k sezónním nemocem se v našem vzorku respondentů nepotvrdila (celkem 82,5% *netrpí* sezónními nemocemi).

V důsledku práce se objevují u respondentů zdravotní potíže. 50% respondentů uvádí *bolest zad*, 42,5% *potíže se spaním*, 40% *únavu*, 30% *bolest hlavy*, 10% *zažívací problémy* (Na tuto otázku mohli respondenti zvolit více možností, takže výsledná čísla nedávají součet 100%).

Míru odpovědnosti za svoji práci vnímají jednotliví respondenti různě. *Velkou odpovědnost* cítí nejvíce respondenti ve věkové kategorii 40–49 let (53,8%). Nejčastěji je uvedena možnost *střední odpovědnost*, kterou uvedlo kolem 60% respondentů ve všech sledovaných skupinách (ženy 64%, muži 60%, administrativa 59%, dělnické pozice 66,6%). *Malou* odpovědnost pocítuje pouze 7,5% respondentů. Z toho vyplývá, že převážná většina zaměstnanců pocítuje za svoji práci odpovědnost a snaží se pracovat svědomitě.

Se svým pracovním prostředím je spokojeno 65% respondentů (25% *zcela spokojen/a*, 40% *spíše spokojen/a*), se zaměstnáním je spokojeno 72,5% respondentů (27,5% *zcela spokojen/a*, 45% *spíše spokojen/a*) a 92,5% respondentů se nebojí, že by mohli přijít o práci (*ne* 47,5%, *spíše ne* 45%). Nejistota, zda nepřijdeme o práci, je jeden z nejdůležitějších stresorů v zaměstnání. Ve vzorku našich respondentů se však tenhle stresor téměř neobjevil.

V kapitole primární prevence je vysvětleno, jak je důležitá zdravá životospráva a dostatečný kvalitní spánek. V dotazníku jsem se zaměřila tedy i na výživu a spánek. Pravidelně se stravuje 67,5% respondentů (35% *ano*, 32,5% *spíše ano*). Nicméně zdravě se stravuje jen necelá polovina dotázaných osob (10% *ano*, 30% *spíše ano*, 42,5% *spíše ne*, 17,5% *ne*). Z mého výzkumu vyplynulo, že nejvíce zdravě se stravuje věková skupina 30 – 39 let (54,6%), naopak nejhůře je na tom věková skupina 40 – 49 let (30,8%). Pro odpočinek a načerpání sil pro další pracovní den je důležitý spánek. V dotazníku jsem se ptala respondentů, jestli spí minimálně 4 dny v týdnu alespoň 7 hodin. Z odpovědí vyplynulo, že 40% *ano*, 30% *spíše ano*, 15% *spíše ne* a 15% *ne*. Z našich sledovaných skupin spí nejméně muži (40%). Vzhledem k tomu, že většina zaměstnanců pracuje na směny, mají narušený 24hodinový cirkadiánní rytmus těla, který určuje, že člověk má v noci spát a regenerovat v čase, kdy je tma. Proto si myslím, že i když většina respondentů spí minimálně 7 hodin denně, spánek je přesto nekvalitní. Jak jsem již psala, nedostatek kvalitního spánku je závažný stresor, který má vliv na snížení pozornosti a zhoršení koncentrace, vede k pocitům únavy a vyčerpání.

9 OPATŘENÍ

Z uvedených výsledků dotazníku vyplynulo, že 65% respondentů pracuje ve stresovém prostředí. Za nejvíce stresující uvedli množství práce, časový tlak, nejasnost práce, teplotu, hluk, celodenní práci s počítačem, vztahy na pracovišti a chování nadřízených.

Ke snížení stresu na pracovišti bych doporučila TOP opatření, která se skládají z technických, organizačních a personálních opatření.

Technická opatření bych využila ke zlepšení pracovních podmínek (snížení hlučnosti chladících zařízení, dostatečné osvětlení, ergonomicky zařízené pracoviště), instalování laviček do venkovního prostoru, aby mohli zaměstnanci trávit dobu přestávek na čerstvém vzduchu a mohli se odreagovat. **Organizační opatření** by vedlo ke zlepšení organizace práce. Snížení stresu by pomohlo zkrácení pracovní doby, změna ve střídání směn a střídání různých typů pracovních úkonů během směny. Organizačním opatřením by také mohlo být umožnit pracovníkům, kteří nestíhají svoji práci, delegovat úkoly a hlavně poskytnout dostatek času na plnění úkolů. Důležitá je také podpora komunikace mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci, nadřízenými a podřízenými, s čímž souvisí například zajištění jasného popisu pracovní činnosti. **Personální opatření** by se týkalo jednak přijetí nových zaměstnanců, aby nedocházelo k časové tísní při plnění svěřených úkolů a jednak zlepšení platových podmínek, aby stávající zaměstnanci neodcházel do jiných podniků. Vhodné by byly i různé benefity, například ve formě poukázek na masáže, příspěvky z fondu kulturních a sociálních potřeb na wellness pobyty a různé rekreace.

Ke stmelení kolektivu a zlepšení vztahů na pracovišti bych navrhla různé mimopracovní aktivity. Může se jednat o pronajaté hřiště, kde by si zaměstnanci mohli zahrát fotbal, volejbal, tenis, nebo jen posedět a popovídat si mimo pracoviště. Někteří respondenti uvedli, že je zajímavá i kultura. Doporučila bych společný zájezd třeba do Prahy na muzikál. V mém minulém zaměstnání nám firma platila každý rok dopravu zájezdovým autobusem do Prahy. Společná cesta autobusem, vycházka Prahou i divadelní představení vždy stmelilo kolektiv a vztahy na pracovišti byly dobré. Poznali se i pracovníci z jiných oddělení, kteří se jinak než po telefonu (e-mailu) neznali. Po osobním setkání a seznámení se potom i lépe řešily různé pracovní záležitosti.

V dotazníku uvedli někteří respondenti i nejasnost práce. To je taky jedna z příčin stresů v práci. Proto bych navrhla jasnější popis pracovní činnosti, hlavně tedy kdo a za co je zodpovědný. Zavedla bych porady. Ty sice probíhají celkem pravidelně, ale účastní se jich

jen vedení a vyšší management. Pro objasnění úkolů a novinek je potřeba, aby poté následovaly další porady, tentokrát mezi nadřízenými a jednotlivými odděleními tak, aby se všechny informace dostaly ke všem zaměstnancům včas. Tím by se zlepšila komunikace.

K prevenci onemocnění by přispěly povinné zdravotní prohlídky u závodního lékaře, možnost konzultace při psychických potížích s nadřízeným, který by umožnil přesunutí na jinou směnu, práci, oddělení.

Shrnutí:

Moje doporučení ke zmírnění stresových situací ve zkoumaném velkoskladu je:

- Zlepšit pracovní podmínky
- Zlepšit komunikaci
- Zlepšit platové ohodnocení
- Změnit styl práce
- Zavést mimopracovní aktivity ke stmelení kolektivu

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce *Problematika prevence stresu a stress management na pracovišti* bylo zjistit, jakými stresory jsou pracovníci velkoskladu nejvíce ohroženi a jak se se stresem vyrovnávají. K tomuto zjištění jsem použila empirického výzkumu za pomoci dotazníkového šetření.

Toto téma jsem si vybrala, protože se mě stres na pracovišti přímo týká. Denně cítuji časový tlak z množství práce, která musí být dokončena v co nejkratším čase. V dnešní době je velká poptávka po zaměstnancích, podniky nabízí lepší podmínky, ať už finanční nebo různé benefity. Tak se stává, že moji spolupracovníci odchází do jiných zaměstnání. Odchodem pracovníků ale práce neubývá. To, co dříve dělali tři zaměstnanci, musí dnes zvládnout jeden a to za stejný čas. Na naši práci navazují další pracovníci a ti po nás požadují, abychom práci dokončili co nejdříve. Chceme-li vyhovět a pracujeme rychle, začínají se vyskytovat chyby, za které potom neseme zodpovědnost. Výsledkem je, že pracujeme pod tlakem ze strany vedení i pod časovým tlakem a strachem z odpovědnosti za vlastní chyby. Řešením by bylo přijmout nové zaměstnance nebo přerozdělit práci jiným způsobem.

Teoretická část je rozdělena do čtyř kapitol a věnuje se literární rešerži. V jednotlivých kapitolách je vysvětlena definice stresu, jeho fáze, příznaky, vliv na zdravotní stav člověka. Prevence stresu se skládá ze tří podkapitol, kde se věnuji prevenci primární, sekundární a terciální. Třetí kapitola je zaměřena na stress management. Práce seznamuje s pojmy adaptace, coping, obranné mechanismy, zvládání zátěže. V poslední kapitole teoretické části je blíže rozveden pracovní stres. Jsou zde uvedeny obecné i konkrétní příčiny stresu, dopad stresovaných zaměstnanců pro podnik a legislativa týkající se bezpečnosti práce.

Praktická část se věnuje metodice výzkumu a vyhodnocování výzkumného šetření. Je zde popsána použitá metoda, vybraná společnost i výzkumný soubor, který se dotazníkového šetření zúčastnil. Získaná data byla převedena v programu MS Excel do přehledných tabulek a grafů. Na základě relativních a absolutních četností odpovědí jsem dospěla k výsledkům.

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjištění jednotlivých stresorů u pracovníků velkoskladu a určení jejich strategií vyrovnávání se se stresem.

Z výzkumu vyplynulo, že na většinu respondentů působí stres, který jim způsobuje zdravotní problémy. Ke zvládnání stresových situací používají převážně fyzickou i psychickou relaxaci a spánek.

Předcházení stresu je efektivnějším a účinnějším řešením, než čelit jeho následkům. Proto jsem v závěru své práce navrhla možná řešení prevence stresu jako například zlepšení pracovních podmínek, zlepšení komunikace a platového ohodnocení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
- BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.
- BEDRNOVÁ, Eva. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-198-0.
- BEŇO, Pavel. *Šarmantní násilníci: antimobbingová příručka*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0938-6.
- FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.
- FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Přeložila Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložila Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HARTL, Pavel. *Psychologický slovník*. Praha: J. Budka, 1993. ISBN 80-901549-0-5.
- HUMPL, Lukáš, Jiří PROKOP a Alena TOBIÁŠOVÁ. *První psychická pomoc ve zdravotnictví*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2013. ISBN 978-80-7013-562-4.
- IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, c1996. ISBN 80-85993-02-3.
- JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-211-9.
- KLEIBL, Jiří, Zuzana DVOŘÁKOVÁ a Bořivoj ŠUBRT. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck, 2001. ISBN 80-7179-389-2.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. ISBN 80-716-9121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Manažerská psychologie*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. Manažer. ISBN 978-80-247-1349-6.

NEDLEY, Neil. *Život bez deprese*. Praha: Advent-Orion, 2007. Zdraví pro třetí tisíciletí. ISBN 978-80-7172-023-2.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2959-6.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2593-2.

PROVAZNÍK, Vladimír. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2002. Manažer. ISBN 80-247-0470-6.

SELYE, Hans. *Stres života*. Přeložila Petra KUDRNÁČOVÁ. Hodkovičky: Pragma, [2016]. ISBN 978-80-7349-392-9.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada, 2008. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1527-8.

ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, Markéta. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada, 2018. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0470-3.

URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5820-6.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

Legislativní dokumenty

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. In: Sbíрка zákonů. 2006, částka 84. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4930>

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci). In: Sbíрка zákonů. 2006, částka 96. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4942>

Internetové zdroje

Elektronická příručka: Řízení stresu a psychosociálních rizik [online]. European Agency for Safety and Health at Work, 2019 [cit. 2019-05-06]. Dostupné z: <https://guides.osha.europa.eu/stress/CZ-CS>

PETERKOVÁ, Michaela. *Ego-obranné mechanismy* [online]. Jaroměř, 2014 [cit. 2019-05-06]. Dostupné z: www.psyx.cz/ego-obranne-mechanismy

Směrnice v EU k BOZP a hygieně práce [online]. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2013 [cit. 2019-05-06]. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/smernice-v-eu-k-bozp-hygiene-prace>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Abs.	Absolutní četnost
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
EU	Evropská unie
GAS	General Adaptation Syndrom (Obecný adaptační syndrom)
MS	Microsoft Office
OSHA	Occupational Safety and Health Act (zákon o bezpečnosti práce a ochraně zdraví)
Rel.	Relativní četnost
TOP	Technické Organizační Personální opatření
VO	Výzkumná otázka
WHO	World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Druhy stresu (Křivohlavý, 1994, s. 8).....	12
Obrázek 2 Rozhodování o povaze stresu (Plamínek, 2008, s. 129).....	14
Obrázek 3 Obecný adaptační syndrom (Atkinson, 2001, s. 497)	20

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1- Škála životních událostí (Atkinson, 2003, s. 491).....	17
Tabulka 2 - Složení respondentů (vlastní)	41
Tabulka 3 - Nejčastější odpovědi na uzavřené otázky (vlastní)	42

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Tlak ze strany nadřízeného (vlastní).....	46
Graf 2 Časový tlak (vlastní).....	46
Graf 3 Psychický tlak (vlastní)	47
Graf 4 Příčiny psychického tlaku (vlastní)	47
Graf 5 Zdroj stresu (vlastní).....	48
Graf 6 Stresory v zaměstnání (vlastní)	48
Graf 7 Šikana na pracovišti (vlastní)	49
Graf 8 Relaxace (vlastní)	50
Graf 9 Spánek (vlastní).....	50
Graf 10 Zdravotní potíže (vlastní)	51
Graf 11 Co by se mohlo zlepšit v zaměstnání (vlastní)	51
Graf 12 Pracovní prostředí (vlastní)	52
Graf 13 Časový tlak (vlastní).....	53
Graf 14 Psychický tlak (vlastní)	53
Graf 15 Příčiny psychického tlaku (vlastní)	54
Graf 16 Stresové prostředí (vlastní).....	54
Graf 17 Co nejvíce obtěžuje při práci (vlastní).....	55
Graf 18 Vyčerpání, únava (vlastní).....	56
Graf 19 Co by se mohlo zlepšit v zaměstnání (vlastní)	56
Graf 20 Časový tlak (vlastní).....	57
Graf 21 Příčiny psychického tlaku (vlastní)	58
Graf 22 Informace pro plnění úkolů (vlastní).....	59
Graf 23 Zdroj stresu (vlastní).....	59
Graf 24 Vyčerpání, únava (vlastní).....	60
Graf 25 Zdravotní potíže (vlastní)	60

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P1..... Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentkou Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulty logistiky a krizového řízení. Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, který mi poslouží k vypracování mé bakalářské práce na téma Problematika prevence stresu a stress management na pracovišti.

Dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro zpracování této bakalářské práce.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas věnovaný dotazníku.

Nikola Beňová

1) Jaké je Vaše pohlaví?

- a. Muž
- b. Žena

2) Jaký je Váš věk?

- a. Méně než 20
- b. 20 - 29
- c. 30 - 39
- d. 40 – 49
- e. 50 – 59
- f. Více než 60

3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a. Základní
- b. Středoškolské bez maturity
- c. Středoškolské s maturitou
- d. Vysokoškolské

4) Jak dlouho pracujete v této firmě?

- a. Méně než 1 rok
- b. 1 - 5 let
- c. 6 - 10 let
- d. 11 – 15 let
- e. 16 – 20 let
- f. Více než 21 let

5) Jaké je Vaše pracovní pozice?

- a. Skladník / manipulant
- b. Dělník
- c. Řidič
- d. Administrativní pracovník
- e. Vyšší management

- 6) Jaké je Vaše pracovní zařazení:**
- Vedoucí pracovník
 - Řadový pracovník
- 7) Jak velkou odpovědnost pocítujete při své práci?**
- Velká odpovědnost
 - Střední odpovědnost
 - Malá odpovědnost
- 8) Jste spokojen/a se svými pravomocemi?**
- Ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Ne
- 9) Jak hodnotíte pracovní prostředí, ve kterém pracujete?**
- Zcela spokojen
 - Spíše spokojen
 - Spíše nespokojen
 - Zcela nespokojen
- 10) Jak jste spokojen se svým zaměstnáním?**
- Zcela spokojen
 - Spíše spokojen
 - Spíše nespokojen
 - Zcela nespokojen
- 11) Co je důvodem Vaší spokojenosti / nespokojenosti? (otevřená otázka)**
- 12) Bojíte se, že byste mohl/a v blízké době o práci přijít?**
- Ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Ne
- 13) Jak často se cítíte pod tlakem ze strany Vašeho nadřízeného?**
- Denně
 - Několikrát do týdne
 - 1x do měsíce
 - Několikrát do roka
 - Nikdy
- 14) Jak často si připadáte v práci pod časovým tlakem?**
- Denně
 - Několikrát do týdne
 - 1x do měsíce
 - Několikrát do roka
 - Nikdy

15) Cítíte se pod psychickým tlakem?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

16) Kdo nebo co tento tlak převážně způsobuje? (možnost více odpovědí)

- a. Množství práce
- b. Časový tlak
- c. Nejasnost práce
- d. Nadřízený
- e. Spolupracovníci
- f. Jiné
- g. Nic

17) Máte dostatek informací pro plnění úkolů?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

18) Je stres součástí Vašeho každodenního života?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

19) Pokud ano, jaký je zdroj Vašeho stresu (možnost více odpovědí)

- a. Stres z domova
- b. Stres z osobních vztahů
- c. Stres z práce
- d. Jiné

20) Myslíte si, že pracujete ve stresovém prostředí?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

21) Co Vás nejvíce obtěžuje při práci? (možnost více odpovědí)

- a. Hluk
- b. Osvětlení
- c. teplota
- d. Celodenní práce s počítačem
- e. Monotónní pracovní poloha – stání, sezení
- f. Nic
- g. Jiné

22) Co podle Vás přispívá ke stresu ve Vašem zaměstnání? (možnost více odpovědí)

- a. Pracovní prostředí
- b. Množství práce
- c. Vztahy na pracovišti
- d. Chování nadřízených
- e. Málo času na pracovní úkoly
- f. Jiné
- g. Nic

23) Jaké jsou podle Vás vztahy na pracovišti?

- a. Výborné
- b. Dobré
- c. Špatné
- d. Velmi špatné

24) Jak často míváte konflikty se spolupracovníky nebo nadřízenými?

- a. Denně
- b. Několikrát do týdne
- c. 1x do měsíce
- d. Několikrát do roka
- e. Nikdy

25) Co je nejčastěji příčinou těchto konfliktů? Otevřená otázka

26) Jaký je Váš vztah s nadřízeným?

- a. Výborný
- b. Dobrý
- c. Špatný
- d. Velmi špatný

27) Pokud jste odpověděl/a špatný nebo velmi špatný, co je podle Vás příčinou?

Otevřená otázka

28) Objevuje se na pracovišti šikana?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

29) Pokud ano, jak se šikana projevuje? Otevřená otázka

30) Máte možnost se o dojmy nebo problémy ze zaměstnání s někým podělit?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

31) Cítíte se po práci vyčerpaní, unavení?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

32) Jaká je Vaše pracovní doba?

- a. Pravidelná
- b. Nepravidelná

33) Vyhovuje Vám pracovní doba, kterou máte?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

34) Máte dostatek volné času?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

35) Dokážete v době osobního volna relaxovat?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

36) Jakým způsobem relaxujete po práci? Otevřená otázka

37) Jak často relaxujete?

- a. Denně
- b. Několikrát do týdne
- c. 1x týdně
- d. Párkrát do měsíce
- e. 1x měsíčně
- f. Vůbec

38) Máte čas se pravidelně stravovat?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

39) Stravujete se zdravě?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

40) Spíte nejméně 4 dny v týdnu alespoň 7 hodin?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

41) Jste náchylnější k sezónním nemocem?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

42) Trpíte častěji bolestmi?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Ne

43) Objevují se u Vás v důsledku práce nějaké zdravotní potíže? (možnost více odpovědí)

- a. Bolest zad
- b. Bolest hlavy
- c. Potíže se spaním
- d. Zažívací problémy
- e. Únava
- f. Nevolnost
- g. Jiné
- h. Žádné

44) Užíváte ke zmírnění pracovního stresu některé návykové látky? (možnost více odpovědí)

- a. Cigarety
- b. Alkohol
- c. Jiné návykové látky
- d. Nic

45) Je něco, co by se mohlo ve Vašem zaměstnání zlepšit? (možnost více odpovědí)

- a. Lepší komunikace s nadřízeným
- b. Lepší organizace práce
- c. Lepší informovanost o novinkách a změnách
- d. Vztahy na pracovišti se spolupracovníky
- e. Vztahy s nadřízenými
- f. Stabilnější pracovní doba
- g. Jiné
- h. Nic

46) Co by přispělo k Vaší větší spokojenosti v práci? Otevřená otázka

Děkuji za vyplnění