

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM
2012–2015**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Tereza Mrázková

Zvládání pracovního stresu různými typy osobností

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Juraj Eisel, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

**BACHELOR COMBINED STUDIES
2012-2015**

BACHELOR THESIS

Tereza Mrázková

**Dealing with work-related stress by different
personality types**

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Ing. Juraj Eisel, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 17. 2. 2015

Tereza Mrázková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat svému vedoucímu práce Ing. Jurajovi Eiselovi, Ph.D. za věnovaný čas, ochotu, cenné rady a doporučení, které mi velmi pomohly při psaní mé práce.

Anotace

Bakalářská práce se ve své první části zabývá pojmem stres, popisem jeho druhů, vysvětlením podnětů, které ho způsobují, tedy stresorů, a možných způsobů reakcí člověka ve stresových situacích. Blíže se věnuje i stresorům v pracovním prostředí a vysvětluje základní pojmy, které se týkají osobnosti člověka v psychologickém pojetí. Další část práce nabízí přehled přístupů týkajících se osobnostních charakteristik, které mají vztah ke zvládnání stresu. Uvedena je také konkrétní teorie osobnosti a možný způsob analýzy a měření určitých faktorů v osobnosti. V praktické části je pomocí průzkumu a osobnostního testu zkoumán vztah mezi dimenzemi extraverte, neuroticismus a zvládnáním pracovního stresu mezi zaměstnanci v konkrétní personálně poradenské společnosti.

Klíčová slova

Extraverze, faktorová analýza, introverze, neuroticismus, nezdolnost, osobnost, stres, stresor, zvládnání stresu.

Annotation

Bachelor thesis deals with the concept of stress, a description of its types, explanation of complaints that causes it, i.e. stressors, and the possible reactions of human being in stressful situations. It deals also with stressors in work environment and explains the basic concepts concerning the human personality in the psychological conception. Another part of thesis provides an overview of approaches to personality characteristics that are related to dealing with stress. Presented is also a specific theory of personality and a possible way of analyzing and measuring certain factors in personality. In the practical part of thesis by applying the survey and a personality test, the relationship between different dimensions of extraversion, neuroticism and coping with work-related stress among employees in specific personnel agency is examined.

Keywords

Coping with stress, extraversion, factor analysis, introversion, neuroticism, personality, resilience, stress, stressor.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	
1 STRES	11
1.1 Vymezení pojmu stres	11
1.2 Druhy stresu.....	14
1.3 Stresory.....	15
1.3.1 Stresory v pracovním prostředí.....	16
1.4 Reakce na stres	17
2 OSOBNOSTNÍ CHARAKTERISTIKY A ZVLÁDÁNÍ STRESU.....	20
2.1 Osobnost.....	20
2.2 Zvládání stresu.....	21
2.3 Charakteristiky ovlivňující zvládání stresu	22
2.3.1 Typologie chování osobnosti typ A, typ B	22
2.4 Nezdolnost	23
2.4.1 Nezdolnost v pojetí resilience	23
2.4.2 Locusofcontrol	23
2.4.3 Nezdolnost v pojetí koherence	24
2.4.4 Nezdolnost v pojetí hardiness.....	25
3 TEORIE OSOBNOSTI V POJETÍ EYSENCKA	27
3.1 Faktorové teorie osobnosti	27
3.2 Eysenckova teorie osobnosti	28
3.3 Měření osobnosti.....	31
4 SPECIFIKA PRÁCE V PERSONÁLNĚ PORADENSKÉ SPOLEČNOSTI.....	32
4.1 Personální společnosti	32
4.2 Specifika práce v personálně poradenské společnosti.....	33
PRAKTICKÁ ČÁST	
5 PRŮZKUM: VZTAH MEZI EXTROVERZÍ, NEUROTICISMEM A ZVLÁDÁNÍM PRACOVNÍHO STRESU V PERSONÁLNĚ PORADENSKÉ SPOLEČNOSTI.....	35
5.1 Cíl průzkumu	35
5.2 Hypotézy	35
5.3 Charakteristika vybraného souboru	36
5.4 Metodika šetření.....	37

5.5 Časový harmonogram	37
5.6 Vlastní dotazníkové šetření	39
5.7 Ověření platnosti hypotéz	51
5.8 Shrnutí praktické části a doporučení.....	54
ZÁVĚR.....	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	58
SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK	60
SEZNAM PŘÍLOH.....	61

ÚVOD

Stres je velmi aktuálním tématem a vstupuje do všech oblastí lidského života. Týká se vztahů, životních podmínek, práce, rodiny, má dopad na zdraví člověka, a je proto velmi důležité vědět co nejvíce o tomto fenoménu, znát možnosti, jak se mu bránit či jak ho zvládat. Podnět, který stres vyvolává, působí na každého člověka velmi rozdílně a v jiné míře. Stejně tak i způsob, jakým člověk na zátěžovou situaci reaguje a jak stres zvládá, je velmi individuální a ovlivněn mnoha faktory, ke kterým patří sociální vazby, ale i specifické osobnostní charakteristiky jedince.

Stres je samozřejmě často skloňovaným pojmem i v souvislosti s pracovním prostředím. Práce je prostředkem člověka k uspokojování základních lidských potřeb, jelikož ho výdělek z ní živí, což může způsobovat strach z nezaměstnanosti či finanční a existenční nejistotu. Kromě toho zde člověk tráví více než třetinu dne a více než polovinu svého bdělého stavu, a to je významná a podstatná část života. Mezi zátěžové faktory v práci související s dnešní dobou patří vývoj techniky, nepřeborné množství informací, ve kterých je těžké se vyznat, rychle se měnící technologie, postupy, procesy i nástroje používané k práci. To vše vyžaduje značnou míru adaptace a vysoké požadavky na osobní kapacity jedince a vede ke zvýšené zátěži. Když k těmto obecným faktorům přidáme další činitele způsobující stres, mezi které patří pracovní prostředí, fyzikální a biologické podmínky, ve kterých se člověk pohybuje, charakter a náročnost pracovních úkolů a samozřejmě sociálně psychologický aspekt, který souvisí se vztahy mezi lidmi na pracovišti, nadřízeností a podřízeností a mnoho dalších, ukazuje se, že je to oblast, kde opravdu má smysl se stresem zabývat.

Na každé pozici a v každé profesi je určitá míra zátěže, v rámci řízení lidských zdrojů je tedy téměř nutností zajímat se o stres a faktory, které ovlivňují jeho zvládnutí. V dnešní době, kdy pod vlivem krize a šetření nákladů společnosti zatěžovaly své zaměstnance ještě více, a často se kompetence několika lidí přesunuly na jediného pracovníka, se zdá být toto téma ještě naléhavější. Personalistika se stresem souvisí v různých oblastech: u přijímacího řízení při posuzování osobnosti kandidáta, kdy lze předvídat, jak by jedinec reagoval na práci pod tlakem, či v péči o zaměstnance a individuálním přístupu k jejich motivaci či zmírnění dopadu stresu na pracovníky.

Při přijímacím řízení je běžné zkoumat explicitní znalosti, které daný kandidát získal během svého studia a můžeme je ověřovat doložením osvědčení či vysvědčení. Dále je možné zkoumat tacitní znalosti, které člověk nese ve svých zkušenostech a odborných znalostech získaných v předešlých zaměstnáních či jiné praxi. Personalisté

je identifikují z informací v životopise a následného rozhovoru s kandidátem na pohovoru a ověřují pomocí testů či praktickými zkouškami dovedností.

Velmi důležitá je však i osobnost kandidáta, která je ověřována různými metodami, např. testy osobnosti. Člověk, který není schopen zvládat stres, může přenést negativní postoj na své okolí, případně ostatní členy týmu. Dle výzkumů je pracovní neschopnost a vysoká fluktuace z velké části právě důsledkem působení stresu a duševních poruch, které způsobuje. Stále více je také zdůrazňován vliv stresu nejen na psychické, ale i fyzické zdraví. Proto je velmi důležité u kandidáta zjistit i jeho náchylnost ke stresu a schopnost zvládnání stresu, která úzce souvisí s osobností jedince. Potvrdit tuto souvislost mezi osobností a zvládnáním pracovního stresu je i cílem této práce.

V týmu však společnosti nepotřebují jen jedince se schopností zvládat stres a s jedním typem osobnosti, ale potřebují, aby se pracovníci vzájemně doplňovali. Proto je pro personalisty přínosné znát typ osobnosti a schopnost zvládat stres toho kterého zaměstnance a využít tyto poznatky v péči o něj. Je poté možné přizpůsobit způsob komunikace, zvolit vhodnou prevenci a případně navrhnout vhodné techniky a metody zvládnání stresu, také způsob motivace a snížení dopadů stresu pracovníky, jejich pracovní výkonnost a celý tým.

Tato bakalářská práce je ve své teoretické části zaměřena na vysvětlení základních pojmů souvisejících se stresem, popis stresorů působících na člověka v každodenním životě i reakcí, které zátěžové situace vyvolávají. V další části se zabývá lidskou osobností a na základě odborné literatury se snaží nalézt vazbu mezi zvládnáním stresu a osobnostními charakteristikami jedince. Věnuje se zajímavému pojmu nezdolnost, která v různých pojetích hledá právě ty proměnné, které ovlivňují zvládnání stresu a individuální postoj člověka k zátěžovým situacím. Dále se věnuje konkrétní teorii osobnosti, na základě které byl vytvořen i test osobnosti použitý v této práci. Cílem bakalářské práce je zjistit a prozkoumat vztah mezi zvládnáním pracovního stresu a typem osobnosti.

Praktická část vznikla na základě průzkumu v personální agentuře a jejím cílem je najít vztah konkrétně mezi dvěma dimenzemi osobnosti extravertí a neuroticismem a zvládnáním stresu v pracovním prostředí této společnosti, jejíž specifika jsou také vysvětlena a popsána. Dalším dílčím cílem průzkumu je zmapování příčin a důsledků stresu zaměstnanců této společnosti, odhalení možných cest ke zlepšení tohoto stavu a návrh řešení.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES

Každý si je schopen něco představit pod pojmem stres, v obecném chápání stresu je několik pohledů: samotná zátěžová situace, ve které se člověk ocitne, podnět, který u nás vyvolá stresovou reakci, samotná odpověď organismu na tyto činitele, nebo prožitek člověka. Pro pochopení a poznání stresu je dobré nezapomínat ani na jeden z těchto aspektů. Vědecký pohled na stres, jeho definice a dopad na jedince a jeho psychické i fyzické zdraví je však ještě mnohem složitější.

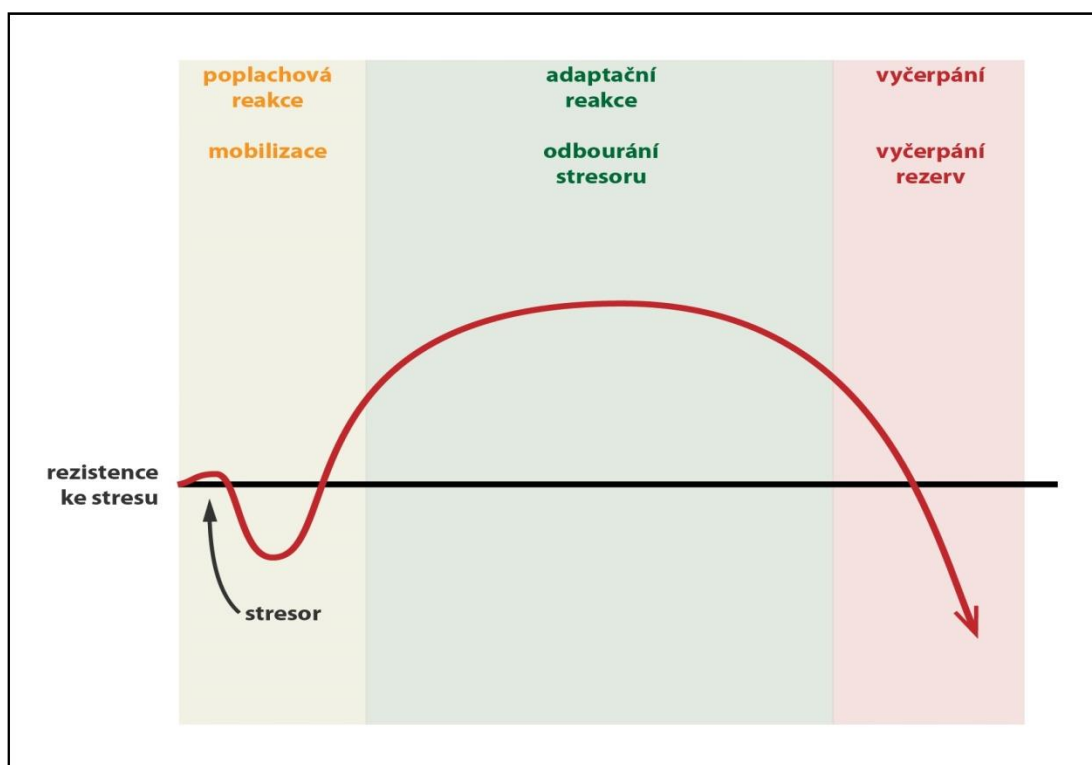
1.1 Vymezení pojmu stres

Aby odborníci lépe porozuměli užívanému pojmu, zaměřují se na slovo samotné z jazykovědného hlediska. Výraz „stres“ vychází z anglického „stress“, který má různé významy, jako například tíseň, nesnáz, tlak (Štikar, 2003). Jeho latinský původ lze nalézt ve slovesu „stringo, stringere, strinxi, strictum“, překládáno jako „utahovati, stahovati, zadrhovati“. Křivohlavý (1994) a Baštecká (2009) uvádějí i jiný pohled a nachází souvislost s technickým či fyzikálním smyslem slova „stres“ – působení fyzikálních sil, tlaku, či napětí. I proto spojujeme stres v přeneseném významu s vystavením nejrůznějším tlakům.

Slovo „stress“ se objevuje od roku 1950 v názvech prací zakladatele nauky o stresu, za kterého je považován kanadský endokrinolog maďarsko-rakouského původu Hans (János) Selye (1907-1982), který se zabýval stresem jako reakcí organismu na ohrožení homeostázy od svých studijních let. V roce 1936 uveřejnil v britském časopise *Nature* článek, ve kterém popsal na základě svého výzkumu obecný adaptační syndrom neboli General Adaptation Syndrome – GAS jako biologickou reakci organismu na utrpěný a neochabující tlak. (Baštecká, 2009) Určil tak obecnou formu reakce na setrvávající stres, která má tři fáze: 1. Poplachová reakce – dochází k aktivaci sympatické části autonomního nervového systému, zvýšené koncentraci adrenalinu, noradrenalinu a dalších látek, které souvisí s obrannou reakcí organismu, 2. Fáze odporu – zvýšená výměna cukru a další aktivující a inhibující procesy, jejichž cílem je vyrovnání se zátěžovou situací, 3. Fáze vyčerpání – pokud se nepodařilo

stresovou situaci zvládnout, dochází ke zhroucení obranných schopností organismu. (Nakonečný, 1998)

Obrázek 1: Obecný adaptační syndrom



Zdroj: Funkce buněk a lidského těla, multimediální skripta, kapitola Stres, online, cit. 2015-01-10

Selyeho původní definice stresu zní: „*Stres je stav projevující se ve formě specifického syndromu, který představuje souhrn všech nespecificky vyvolaných změn v rámci daného biologického systému.*“ (Selye, 1966, s. 82). Toto pojetí stresu jako nespecifické (tj. probíhající bez ohledu na povahu působícího stresoru) a stereotypní (stále stejně uskutečňované) reakce se začalo v 60. letech minulého století měnit a začal se klást důraz na to, jaký význam má daný stresor pro člověka. Tímto tzv. kognitivním pojetím stresu se zabýval především americký psycholog Richard Stanley Lazarus (1922-2002). (Baštecká, 2009) Lazarusova definice mění některé části původní Selyeho definice, jakýkoliv nárok nahrazuje nárokem přetěžujícím: „*Stres je nárok na jednotlivce, který přesahuje jeho schopnost se s nárokem vypořádat a bez problémů mu čelit.*“ (Lazarus In: Schreiber, 2000, s. 17) Schreiber poukazuje na to, že vše závisí na zátěži, její síle a povaze, ale neopomíná ani individuální schopnosti jedince reagovat na zátěž a sám uvádí definici, ke které se přiklání: „*Stres je jakýkoli*

vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců.“ (Schreiber, 2000, s. 17) V českém jazyce je pro stres často užíván také pojem zátěž, například Charvát (1969) píše o reakcích zátěžových nebo stresových. V současném pojetí Štikar (2003) chápe zátěž organismu jako výsledek působení různých činitelů a narušení rovnováhy mezi vnitřním a vnějším prostředím. Ve své definici také pracuje s názorem, že vnímání stresu či zátěže závisí také na určitých charakteristikách zatěžovaného. Jinak řečeno existuje vztah mezi zvládnutím stresu či zátěže a vlastnostmi osobnosti.

Křivohlavý (1994) uvádí některé charakteristiky stresu, které se pokusili vyjádřit Appley a Trumbull:

- Pojem stres lze vyjádřit stav lidského organismu, který je vystaven nepříznivým vlivům prostředí.
- Stres vyvolávají různé vlivy, okolnosti, podmínky a faktory. Některé z nich působí negativně na všechny lidi, jiné ovlivňují jen určité osoby a druhé ne.
- Různí lidé reagují na tentýž podnět, který stres vyvolává, odlišně. Někteří lidé jsou citlivější a snadněji se dostanou do stresu, jiní jsou odolnější a jejich citlivost na stres je nižší.
- Tentýž jedinec se může dostat do stresu při působení jednoho typu stresoru, ale být imunní při působení jiného. Ovšem u druhého člověka tomu může být právě naopak.
- Reakce, která probíhá při stresu v organismu, má u všech do značné míry stejný základ (tzv. GAS – general adaptation syndrom, tj. obecný adaptační syndrom), ale interindividuální reakce na stresory jsou velmi rozmanité.
- Stres je natolik individuální a tzv. multifaktoriální jev (určen velkým počtem činitelů), že i v případě, kdy jsou známy přesné parametry stresoru, není možné předvídat druh a intenzitu reakce člověka na tento stresor.
- Tentýž stresor může působit na daného člověka s různou intenzitou podle toho, kdy a za jaké celkové situace přichází.

Z těchto charakteristik, které se zaměřují na individualitu v působení stresu na jedince a různorodost vnímání stresorů i reakcí na něj, vychází i téma této práce, a má tedy smysl dál zkoumat, co vše ovlivňuje citlivost vůči stresu i jeho zvládnutí. Je také zajímavé zjistit, zda vstupuje jako proměnná do tohoto vztahu i osobnost člověka.

1.2 Druhy stresu

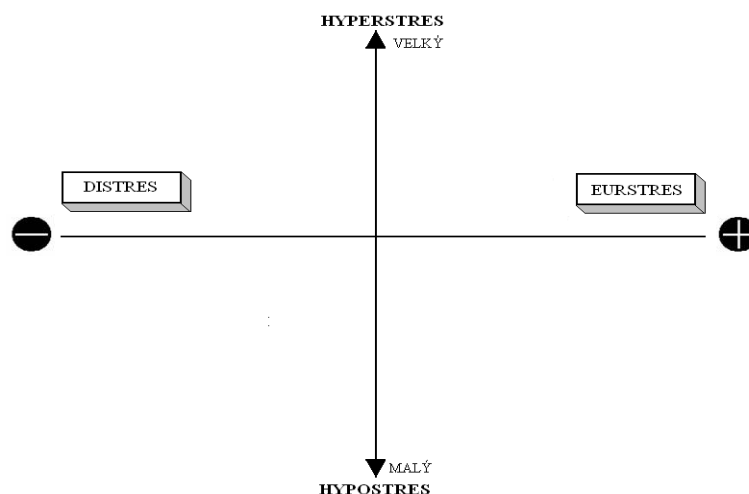
Křivohlavý (1994) dělí stres dle intenzity stresové reakce a dle kvality stresové reakce. Dělení stresu dle intenzity stresové reakce:

- hyperstres – stres, který překračuje hranici schopnosti přizpůsobit se, vyrovnat se stresem a zvládnout náročnou životní situaci;
- hypostres – stres, který nedosahuje ani obvyklých hranic tolerance, například u ministresorů či nedostatku: vlivy monotónnosti – nedostatek rozptýlení, změny, nudy, frustrace – nedostatek sociálních kontaktů apod., sensorické deprivace – nedostatek vjemů. S tímto typem stresu se v pracovní oblasti můžeme setkat např. při práci v dělnických profesích na automatizovaných linkách ve výrobních závodech.

Dělení stresu dle kvality stresové reakce:

- distres (negativně působící stres) – je používán pro stresové situace, které člověka ovlivní negativně, toto pojetí se přeneslo do běžné mluvy. Když někdo mluví o stresu, většinou nese výpověď nádech tohoto negativního vlivu/pojetí;
- eustres (kladně působící stres) – tento druh stresu je vyvolán pozitivně zabarvenou situací, například při očekávání osoby či události, na kterou se člověk těší.

Obrázek 2: Dimenze stresu



Zdroj: Křivohlavý, 1994

Jistý stupeň zátěže či stresu je tedy dle mnohých autorů významným aktivačním činitelem může motivovat například ke změně nevyhovujících vnějších i vnitřních podmínek. Přiměřené množství stresu, pokud je splněna podmínka zachování životní perspektivy, může vést k „psychickému zocelení“ (Nakonečný, 1997) S tímto tvrzením souhlasí i Charvát, který uvádí shrnutí: *„Stresová mince má dvě strany. Nejprve je tu pozitivní hodnota. Není-li stress příliš intenzivní, vede k adaptaci, a vlastně nutí organismus ke zlepšení výkonu. Můžeme říci, že je předpokladem aktivního života. Naproti tomu neřešitelný stress spotřebuje tolik energie, že se ustálený stav rozvrátí a celý systém se zhroutí.“* (Charvát, 1969, s. 70)

1.3 Stresory

Hartl (2004, s. 263) definuje stresor jako *„činitel vnějšího prostředí, jehož dopad na organismus vyvolá stresovou reakci...“* Křivohlavý (1994, s. 12) vymezuje pojem o něco detailněji: *„Stresorem se označují okolnosti, podmínky či podněty, které na člověka doléhají.“* Baštecká (2009, s. 384) dodává ještě dvě zásadní charakteristiky stresoru, a to, že: *„stresor je podnět, který je jedincem považován za ohrožující“* a *“různé stresory působí na různé jedince rozdílně.“* Stresory se mohou týkat různých oblastí života, od nejzákladnějších lidských potřeb – nedostatek potravy a tekutin přes potřebu jistoty, u které nás může stresovat nedostatek financí až po sociální a emocionální oblast, kde na nás působí pocit osamocení, nedostatek lásky, uznání apod.

Křivohlavý (1994) dělí stresory na malé a velké:

- ministresory vyjadřují mírné a dlouhodobé působení okolností, které mohou vyvolat stres (např. dlouhodobě pociťovaný nedostatek lásky, který se kumuluje);
- makrostresory jsou děsivě působící, deptající, velmi zásadní vlivy.

V literatuře se vyskytují různé způsoby dělení stresorů do kategorií, například H. Selye (1966) hovoří o fyzikálních a emocionálních stresorech. Mezi fyzikální stresory zařadil jedy a skoro jedy (alkohol, nikotin, kofein a další drogy) a počítá sem i radiaci, nízký obsah kyslíku ve vzduchu, znečištění vzduchu, meteorologické vlivy, změny ročních období, změny tlaku vzduchu, viry, bakterie, katastrofy, nehody atd. Mezi emocionální stresory lze v jeho pojetí zařadit úzkostnost, zármutek, obavy a strach, nenávisť, nepřátelství, zlobu, otrávenost, nevyspělost, sensorickou deprivaci

(nedostatek smyslových podnětů), přílišnou ustaranost, očekávání něčeho zlého atd. Baštecká (2009) uvádí obvyklé dělení stresorů na fyzikální (např. nadměrný hluk, teplota), fyziologické (např. fyzická námaha, porod), psychologické (např. strach, frustrace psychických potřeb) a psychosociální, které souvisejí převážně s mezilidskými vztahy (např. neočekávané životní události). Jiné řazení stresorů do skupin podle W. Jankeho uvádí Nakonečný (1998):

- vnější stresory (hluk, sensorická deprivace, situace nebezpečí);
- překážky v uspokojení primárních potřeb (spánku, jídla, odpočinku);
- zátěže při výkonu (časová tíseň a nadměrné požadavky, ale i nízké požadavky spojené s monotónní prací);
- sociální stresory (sociální izolace, mezilidské konflikty a problémy);
- konflikty (nutkavé rozhodování, nejistota v pokusech o zvládnutí úkolů).

Jelikož žijeme v době, o které se dokonce říká, že je stoletím stresu, o každodenní stresory, které jsou důsledkem moderního způsobu života, není nouze. Nakonečný (1998) uvádí hned několik zajímavých stresorů současné společnosti: konkurence, boj o společenské postavení, dehumanizovaná byrokracie, ale také nadměrný hluk, spěch, nadměrná koncentrace obyvatelstva ve velkoměstech apod. Určitou stresovou hodnotu mají však i pozitivní události, jako je svatba, narození dítěte či radostné setkání.

1.3.1 Stresory v pracovním prostředí

Pracovníci jsou také vystavováni jak stresorům fyzikálním, tak emocionálním, z těch fyzikálních jsou známé například nevhodné výpary v továrnách, horníci v dolech, z emocionálních jde o pocit nedostatku času, prostoru, přemíru odpovědnosti, kterou nejsou schopni unést apod. Štikar (2003) upozorňuje na souvislost mezi rozvojem techniky a zvýšením psychické zátěže člověka, s čímž souvisí i nutnost výzkumu pracovních podmínek, jež bývají označovány jako zátěžové. Křivohlavý (1994) uvádí několik nejobvyklejších stresorů v pracovním prostředí, a to neschopnost zvládnutí úkolu, který jim byl uložen, pracovní přetížení a nespokojenost s prací svojí i druhých lidí. Štikar (2003) se pokouší rozřadit činitele, které při pracovní činnosti lidí představují požadavky a podmínky přispívající ke vzniku zátěže, tj. stresory, a stanovuje tyto kategorie:

1. Proces práce, tj. pracovní úkoly a jejich provádění. V této kategorii lze z hlediska parametrů výkonu člověka rozlišovat proměnné:

- množství – počet signálů či množství informací, hmotnost břemene či vzdálenost jeho přemístování, apod.;
- čas – doba nutná či vymezená k příjmu informací, jejich zpracování a provádění akcí, rytmus pracovní činnosti, střídání stavu aktivace s uvolněním apod.;
- charakteristiky práce – způsob prezentace signálů, šum, maskování signálů, statická či dynamická svalová práce apod.

Do této skupiny lze zařadit např. rozhodování s nedostatkem informací, činnosti kladoucí nároky na myšlení koncepčního a tvořivého typu, časová tíseň, nedostatečně vymezená doba na odpočinek, nepravidelné a časté střídání směn, práce zatěžující jednostranně pouze některé svalové skupiny atd.

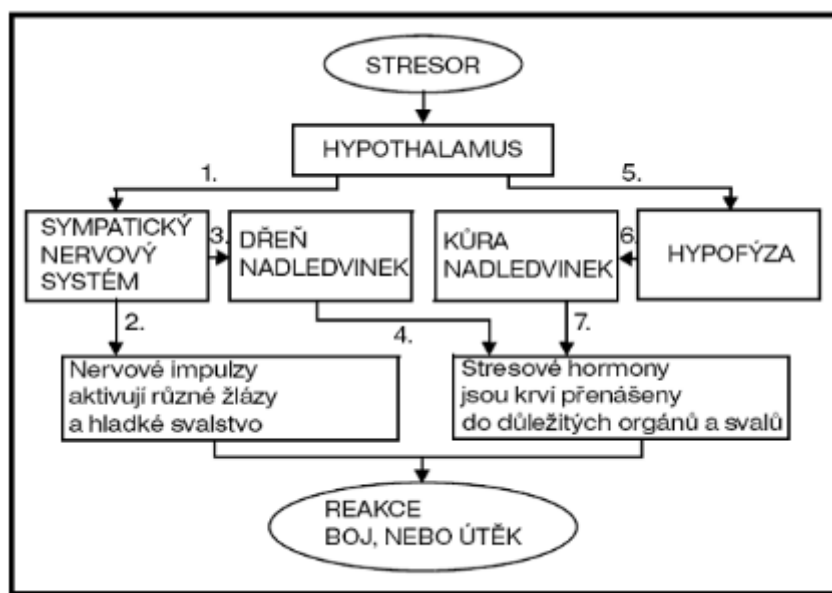
2. Podmínky fyzikálního či biologického charakteru, které ovlivňují pracovní činnost a výkon. Jde zejména o faktory vyplývající z rizika pracovních úrazů, nemocí z povolání či jiných nepříznivých a zdravotně závadných vlivů na lidský organismus v důsledku ohrožení mechanickými částmi, chemickými látkami, elektrickým proudem, fyzikálními vlivy atd. Z nejčastěji se vyskytujících faktorů v pracovním prostředí je to především hluk, nedostatečné osvětlení, mikroklimatické podmínky (vlhkost, teplota vzduchu), páry a dýmy.
3. Sociálně psychologické podmínky, které vyplývají z interakce a soužití lidí, jde např. o činnosti spojené se zvýšenou odpovědností sociální či hmotnou, práce v izolovaných podmínkách, tj., s nedostatkem sociální interakce, na druhé straně pak stálý styk s lidmi, při němž může vznikat narušování pracovního rytmu.

1.4 Reakce na stres

Baštecká (2009, s. 384) definuje stresovou reakci takto: *„Stresová reakce je celková tělesná odpověď zahrnující kognitivní, behaviorální a fyziologické komponenty.“* U fyziologické reakce, např. Křivohlavý (1994) užívá při jejím popisu termínu „příznaky“, dochází k aktivaci sympatického nervového systému a kůry i dřeně nadledvin, aktivují se hormony a neuropřenašeče, které způsobí zrychlení krevního oběhu a srdeční činnosti, zvýšení krevního tlaku, prohloubení dýchání, vyplavení energetických zásob (cukry, tuky), tlumení bolesti, zvýšení svalové síly atd. Toto vše je příprava na obrannou akci figur-flight-freeze (útok-útek-ustrnutí). V některých

případech však se stresová reakce projeví naopak a zpomalí či úplně zastaví systém či orgán. Americký fyziolog Walter Bradford Cannon (1871-1945) objevil a popsal význam sympatoadrenálního systému, který je zásadní při reakci na ohrožení organismu útekem nebo útokem. Tuto reakci mají společně všechny živé organismy. Pokud je stresor vyhodnocen jako silnější, reakcí je útek, pokud ho hodnotí jako zvládnutelný, je vybrán útok. Při optimální úrovni zátěže se zvyšuje celková výkonnost organismu, dojde-li tedy k útěku nebo útoku, zvyšuje tento fyziologický proces pravděpodobnost úspěšnosti akce. Pokud však nedojde k žádné aktivitě, stresor působí dlouhodobě nebo je příliš silný, dochází pravděpodobněji k tomu, že aktivovaný mechanismus stresové odezvy naopak způsobí snížení výkonnosti a může vést ke zdravotním problémům.

Obrázek 3: Stresová reakce



Zdroj: Pracovní výkon a stres, online, cit. 2014-11-14

Dle Baštecké (2009) byl doložen negativní vliv stresu téměř na všechny orgánové soustavy. Na tento fakt upozorňuje již J. Charvát (1969), který zdůrazňuje, že jde o neúčelnou mobilizaci energie, která kdysi sloužila k aktivaci fyzických sil organismu, dnes je však více ohrožována sociální jistota, status atd. než fyzické přežití.

Baštecká (2009) dále rozlišuje reakci v případě akutního působení stresoru, kdy jeho náhlé působení vyvolá prudkou odpověď, a dlouhodobého (chronického) působení stresoru, kdy se organismus dokáže do určité míry přizpůsobit, ale zároveň se

vyčerpává, často bez zjevné náhlé reakce, což mívá závažné zdravotní i psychické následky.

Křivohlavý (1994) uvádí další možné pohledy na reakci, kdy jsou sledovány psychologické příznaky, jako jsou obavy, pocit ohrožení, propadání se do pocitu bezmocnosti nebo je pozorováno chování, kdy behaviorální projevy jsou např. poruchy pozornosti, motorický neklid, poruchy spánku, agrese, nezáměr o sociální interakci atd. Pro zkoumání reakcí na stres je důležité všechny tyto pohledy sledovat, jelikož spolu úzce souvisí a navzájem se ovlivňují. Tuto provázanost zdůrazňuje i Nakonečný (1998, s. 544): *„Stres má důsledky jak psychické, tak i fyziologické, což je důsledkem skutečnosti, že vyvolává negativní emoce, úzce spojené s fyziologií organismu, zejména s neurovegetativními procesy.“* Je potřebné si stále uvědomovat, že i v tomto případě je člověk individualita, na různé jedince působí stresory jiným způsobem a vyvolávají odlišné reakce. Současní autoři se přiklánějí k názoru, že i psychofyziologická reakce na stresor způsobená neuroendokrinními a neuroimunitními mechanismy může být vysoce specifická. (Baštecká, 2009)

2 OSOBNOSTNÍ CHARAKTERISTIKY A ZVLÁDÁNÍ STRESU

Již H. Selye upozornil, že u vzniku stresu nejde jen o objektivní faktory, ale také o jeho subjektivní interpretaci: *„Působení stresorů závisí v první řadě na tom, jak je tento stresor danou osobou chápán.“* (Seley In: Křivohlavý, 1994, s. 25) V jakékoli mezilidské interakci, o nic méně potom v pracovním prostředí, je velmi důležité pochopit fenomén zvaný osobnost. Porozumění člověku, se kterým jsme právě ve styku, či lidem obecně je do jisté míry podmínkou pro efektivní komunikaci, vedení lidí či péči o zaměstnance. (Provazník, 2002)

2.1 Osobnost

V běžné řeči je pojmem osobnost označován například významný jedinec, či charismatický člověk. V psychologickém pojetí má však každý člověk svou jedinečnou osobnost. Nakonečný (1995, s. 9) definuje osobnost jako *„pojmenování pro ten individuální celek dispozic k psychickým reakcím, který způsobuje, že v téže situaci reagují různí lidé různě a že tyto reakce vykazují určitou jednotu citění, myšlení, vnímání, představ a snah.“* Člověk je bytostí společenskou, nicméně také bytostí biologickou, jelikož má své fyziologické potřeby a tělesné funkce. Po narození se lidský jedinec dostává do vlivu rodiny, do níž se rodí, která ho seznamuje se světem, předměty kolem něj, konkrétním kulturním prostředím, učí ho určitým návykům a způsobům chování. Tento proces se nazývá socializace, je to proces sociálního učení, který vytváří tzv. bazální osobnost, jakýsi psychický základ, který si nese člověk do svého života.

Na základě pozorování chování jedince v určitých situacích docházíme k psychologické charakteristice jedince, kdy mu přisoudíme určitou vlastnost osobnosti. Nakonečný (1995) tuto charakteristiku nazývá psychickou vlastností či rysem osobnosti. Psychické vlastnosti či rysy osobnosti můžeme sledovat jako zvláštnosti jedince, které způsobují jeho individualitu. Jde tedy o individuální rozdíly v psychice týkající se vlastností psychických procesů (např. paměti, myšlení, vnímání) či rozdílů v psychických vlastnostech osobnosti (rysy osobnosti). Psychologové tvrdí, že každý člověk má několik základních rysů – dispozic, na základě kterých lze vysvětlit jeho chování. Některé rysy jsou z větší části založeny geneticky. Které to jsou, se snažil zjistit například výzkum prováděný na univerzitě v Minnesotě od r. 1979. Zkoumáno bylo více než 350 párů dvojčat žijících společně nebo odděleně a ukázalo se, že

dědičnost více či méně působí na celé řadě rysů osobnosti. Tyto výzkumy také prokázaly, že v reakci na stres (pocit zranitelnosti a senzitivity, snadné podlehnutí zmatkům a trápení) se podílí dědičnost z 55%. Typy osobnosti jsou soubory vlastností, které mohou být charakteristické pro určitý počet lidí. (Nakonečný, 1995) Hartl (2004, s. 283) definuje typ jako „...jedinec, skupina osob či objektů spojených společným znakem, charakteristickou vlastností, sloužící jako kritérium jejich třídění do skupin.“ Na základě těchto kritérií je možné tvořit psychologické testy typů osobnosti.

2.2 Zvládání stresu

Člověk, který se dostane do náročné situace, se snaží ji zvládnout. Způsob, jakým k tomu přistupuje, je však velmi individuální. Problematika zvládání stresu je v psychologické literatuře nazývána termínem „coping“. Křivohlavý (2001) označuje proces zvládání termíny „čelení stresu“, „moderování stresu“ nebo „stress management“. Zvládání stresu a náročných životních situací pojímá jako dynamický proces, ve kterém se střetávají jedinec a stresová situace. Zvládání zátěžových situací ovlivňuje osobnostní charakteristika jedince a styl, strategie, nebo techniky zvládání. R. S. Lazarus vytvořil již klasickou definici zvládání: *„Zvládáním se rozumí proces řízení vnějších i vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje.“* (Lazarus In: Křivohlavý, 2001, s. 69) Zvládání je vlastně využívání snah řídit okolnosti a požadavky, které doléhají na člověka, tedy řídit zátěžovou situaci. Je třeba odlišit od těchto snah tzv. zvládací reakce, které jsou přirozené a podvědomé. Se životními těžkostmi se lze vyrovnat různými způsoby, ukázalo se však, že některé jsou úspěšné více, některé méně.

Styl zvládání těžkostí je pro jedince charakteristická tendence chovat se ve stresové situaci vždy určitým způsobem. Křivohlavý (2001) uvádí dvojici nejvíce studovaných stylů zvládání stresu nazvaných „vyhýbání se stresu“ a „stavění se na odpor stresu“. V prvním případě se jedná o únik ze stresové situace, který se zdá být vhodnější, pokud se neočekává silné či dlouhodobé působení stresu. Ve druhém případě jde o aktivní boj se stresem, s tím, co člověka ohrožuje, a je vhodnější v situacích, kdy se očekává, že situace bude trvat delší dobu nebo se bude opakovat. Dále je známý „sebeznehodnocující styl“, kdy dochází k vyloučení se a omlouvání pro případ prohry, často používaný v situaci, kde osoba očekává neúspěch. Ještě specifitějšími způsoby přístupu ke zvládání stresu jsou strategie. Křivohlavý (2001) rozlišuje dva základní druhy strategií vyrovnání se se zátěžovou situací. Jedinec, jenž

se v takové situaci ocitne, se může zaměřit na aktivní hledání konstruktivního řešení problému (problémově orientované zvládnání), nebo na změnu či přehodnocení negativních emocí, které problém vyvolal (emocionálně orientované zvládnání). Dospělí jedinci obvykle používají obě strategie, přičemž strategie zaměřené na řešení problému se častěji objevují v pracovním prostředí a strategie zaměřené na vyrovnávání se s emocionálním stavem v oblasti rodinných vztahů. Podle Vašiny (1999) většina stresorů vyvolá u člověka oba tyto způsoby zvládnání, jak problémově, tak i emocionálně orientované, některý z nich však převládá podle toho, co si situace vyžaduje a jak problém jedinec posoudí.

2.3 Charakteristiky ovlivňující zvládnání stresu

V oblasti zájmu psychologie osobnosti najdeme mnoho osobnostních charakteristik, z nichž některé ovlivňují způsob řešení stresových situací člověka. Některé pomáhají situaci zvládat, některé naopak člověku řešení ztěžují. V různých výzkumech se u lidí, kteří zvládali životní těžkosti, objevily osobnostní charakteristiky, které jim pomáhaly v boji s náročnými životními situacemi. Těmto charakteristikám se věnovalo mnoho vědců, v různých souvislostech, proto mají mnoho názvů a pojetí.

2.3.1 Typologie chování osobnosti typ A, typ B

Američtí kardiologové M. Friedman a H. Rosenman analyzovali vztah mezi typem chování a náchylností k srdečním onemocněním a vymezili dva typy chování osob (A a B), ohledně kterých se uskutečnilo mnoho dalších výzkumů. Typ A projevuje netrpělivost, trvalý pocit časové tísně, soutěživost, podrážděnost, neschopnost relaxace a velmi často určitou nepřátelskost. (Baštecká, 2009) Typ B lze charakterizovat jako trpělivý, nesoutěživý, nepocituje časovou tíseň a neprojevuje agresivní úsilí. (Štikar, 2003)

Hartl (2004) dodává k typu A charakteristiky jako cílevědomost, sebekázeň, zodpovědnost, přemíru činností a neustálý chtíč dosahovat více v co nejkratším čase, což způsobuje trvalé vnitřní napětí. Typ B vymezuje jako uvolněný s přiměřenými cíli, nekomplikovaným postojem životu a silnou sebereflexí. Kromě toho existuje přechodný typ X, který vykazuje některé charakteristické rysy obou typů. Bylo zjištěno, že u jedinců s typem chování A se vyskytuje se zvýšenou pravděpodobností ischemická choroba srdeční, než u typu B. (Štikar, 2003)

2.4 Nezdolnost

V literatuře se setkáváme s několika termíny pro tutéž osobnostní charakteristiku „nedat se a bojovat s těžkostí“. V češtině se pro ni používá obecný pojem „nezdolnost“. (Křivohlavý, 2001)

2.4.1 Nezdolnost v pojetí resilience

Křivohlavý (2001) vysvětluje tento termín českými výrazy pružnost (elastičnost, houževnatost, mrštnost, nezlomnost – schopnost rychle se vzpamatovávat apod.) Baštecká (2009) zase uvádí ekvivalenty jako odolnost, zdatnost, vnitřní síla. Kořen slova pochází z latinského salite – skákati a předpony re – zpět. Protipólem resilience je vulnerabilita neboli psychická zranitelnost. Do oblasti nezdolnosti lze kromě osobnostních rysů zařadit také sociální a somatickou oblast, například fyzickou kondici či význam sociálních vztahů jedince. Kebza a Šolcová (2008) vysvětlují psychickou odolnost obecně jako komplexní dispozici, která umožňuje rozvoj a vyžívání v nepříznivých životních podmínkách. V tomto obecném pojetí zahrnuje resilience dále uvedené a popsané koncepty locus of control, sence of coherence a nezdolnost v pojetí hardiness.

2.4.2 Locus of control

Psychologie věnuje značnou pozornost zjišťování rozdílů mezi lidmi v tom, jak přistupují k problémům či obtížným situacím. Tomuto tématu se věnoval i Julian Rotter, který v roce 1966 publikoval výsledky svého výzkumu ohledně zmíněných rozdílů. Jeho práce vymežila dva diametrálně odlišné přístupy k životním obtížím tak, že vycházela ze způsobu přístupu k problému či těžkosti, do kterých se člověk dostal. Místo kontroly neboli locus of control je osobnostní dimenze, která má být příčinou rozdílného chování v náročných životních situacích a v postoji k řešení problémů.

Rotter vymezuje dvě hraniční charakteristiky: lidé s interním locus of control (LOC) věří vlastním schopnostem, možnostem a dovednostem a iniciativně vstupují s tímto vybavením do boje s obtížnými situacemi. (interní znamená vnitřní – osobní ohnisko řízení vlastních činností). Druhá hraniční poloha charakterizuje lidi s externím LOC, kteří se domnívají, že se náročná situace vyřeší sama, zásahem zvenčí, například změnou okolností situace. Podle Rottera se každý člověk nachází někde

mezi těmito dvěma extrémy. Proběhlo mnoho zajímavých výzkumů, které se věnují významu fenoménu místa kontroly pro zvládnání stresu a životních obtíží. Dokazují důležitost svobody rozhodování a kontroly v lidských životech, byl prokázán i vliv na zdravotní a psychický stav. (Vašina, 1999; Křivohlavý, 2001)

2.4.3 Nezdolnost v pojetí koherence

Sence of coherence se v české odborné literatuře překládá jako *smysl pro integritu*, *smysl pro soudržnost* (Křivohlavý, 2001) či *vědomí soudržnosti*. Aaron Antonovsky zaměřil svoji pozornost na problematiku rozdílné odolnosti lidí vůči podmínkám v nacistických koncentračních táborech. V autorově kulturním prostředí (v Izraeli) se termínem „koherence“ nazývá soudržnost skupiny lidí, tj. pospolitost v sociálním slova smyslu a soudržnost neboli integritu osobnosti. Dle tohoto pojetí tedy lidé, kteří mají vysokou míru osobní soudržnosti a zároveň žijí v soudržné skupině, lépe zvládají náročné životní situace.

Soudržnost neboli koherenci Antonovsky definoval třemi základními dimenzemi: srozumitelností situace, smysluplností boje a zvládnutelností úkolu. Všechny tyto charakteristiky mají své kladné a záporné póly, které jsou popsány níže.

Srozumitelnost (comprehensibility) je kognitivní stránka smyslu pro integritu. Jde o způsob chápání světa (věcí i lidí) jako toho, co je logicky pochopitelné.

Kladný pól: Jde o způsob náhledu na svět tak, že osoba vidí celkový obraz světa, nejen jeho výseky a orientuje se v něm. Tento pohled jí poskytuje smysluplnost, řád, jistotu a určitou představu budoucnosti. Lidé s vysokou úrovní srozumitelnosti nahlíží na vztahy mezi lidmi jako přátelské, solidární a znají jejich pravidla, kterými se řídí.

Záporný pól: Svět je vnímán jako složitý a nepřehledný. Osoba se neorientuje v životě ani v sociální interakci, ve které nevidí a nezná žádná pravidla, jež by měla dodržovat. Těžko nachází vysvětlení, řešení, východisko.

Smysluplnost (meaningfulness) je emocionální složkou SOC, která vyjadřuje postoj jedince k životu. Jedná se o nalezení smyslu existence, lidského chování, prožívání a mezilidských vztahů.

Kladný pól: Charakterizuje člověka, který vidí v dané situaci řešení, do jehož hledání investuje svou iniciativu, energii a čas a věří, že tato jeho aktivita má smysl. Je motivován překonávat překážky a nenechá se zastavit problémy.

Záporný pól: Tento pól je charakterizován odcizením. Osoba nejeví zájem o řešení situací, což způsobuje například problémy ve styku s druhými lidmi, kterému se poté raději vyhýbá.

Zvládnutelnost (manageability) je činnostní a motivační stránkou SOC, jde o vnímání vlastních možností zvládnout požadavky kladené na danou osobu.

Kladný pól: Jde o vědomí a víru, že se zdroji, které mám k dispozici, je možné danou situaci úspěšně vyřešit a zvládnout.

Záporný pól: Nedůvěra v prostředky, které má daná osoba k dispozici pro zvládnutí náročné situace. Tento negativní postoj s sebou přináší pocity bezvýchodnosti, úzkost a depresi.

Aaron Antonovsky vytvořil také diagnostickou metodu SOC, která má pomocí měření zmíněných tří dimenzí zjistit chápání sebe samého, světa a života. Nejen jeho práce, ale i výzkumy dalších psychologů ukázaly, že metoda SOC dokáže odlišit lidi lépe zvládající stres od těch, kteří se lehce vzdávají a stres zvládají hůře, pomocí charakteristiky „nezdolnost v pojetí koherence“ v osobnosti člověka. (Vašina, 1999; Křivohlavý, 2001; Kebza a Šolcová, 2008)

2.4.4 Nezdolnost v pojetí hardiness

S. Kobasová nahlíží na život jako na neustálé změny, které s sebou přinášejí i stresující události. Konstrukt nezdolnost v pojetí hardiness S. Kobasové se zabývá osobnostní charakteristikou člověka využívajícího stresující životní události ke svému osobnostnímu vývoji. (Vašina, 1999)

S. Kobasová se ve svém výzkumu zaměřila na pracovníky střední sociální vrstvy. Rozdělila je na dvě skupiny podle toho, kolik stresu v posledních letech zažili a v jaké míře absentovali v práci z důvodu nemoci. Pomocí analýzy charakteristik osob v obou skupinách zjistila tři charakteristiky, ve kterých se výrazně odlišovaly. Tyto tři charakteristiky sjednotila pod termínem osobní tvrdost – hardiness. (Křivohlavý, 2001) Kobasová pojala hardiness jako tři navzájem propojené aspekty osobnosti, které mají vliv na zvládnání náročných životních událostí:

1. kontrola – je chápána jako přesvědčení, že je člověk schopen kontrolovat, ovlivňovat a řídit události ve svém životě. Pokud je úroveň této vlastnosti nízká, člověk věří, že jeho život je řízen osudem a on nemá schopnosti a moc se mu postavit;
2. ztotožnění se – Vašina (1999) vysvětluje tuto dimenzi jako schopnost ztotožnit se se svým životem a jeho složkami (rodinou, prací, sebou samým) a najít v nich smysl;

Kebza a Šolcová (2008) upřesňují ztotožnění se jako předpoklad oddaně se věnovat vykonávané činnosti, snahu čelit událostem a přebírat zodpovědnost za své činy;

3. výzva schopnost reagovat na neočekávané události, chápat náročné situace ve svém okolí jako výzvu a vidět v nich možnost dalšího rozvoje osobnosti.

Ve studiích se ukázalo, že lidé, kteří dosahují vyšších hodnot hardiness, jsou zdatnější jak psychicky, tak i fyzicky a aktivněji řeší problémy. (Vašina, 1999; Kebza a Šolcová, 2008) V českém prostředí provedl rozsáhlou studii zaměřenou na problematiku hardiness Vašina. Na základě tohoto výzkumu byl potvrzen vztah mezi úrovní hardiness a pocitem zdraví. (Vašina, 1999)

3 TEORIE OSOBNOSTI V POJETÍ EYSENCKA

3.1 Faktorové teorie osobnosti

Strukturu osobnosti chápe Nakonečný (1995) jako vnitřní uspořádání osobnosti, organizovaný soubor prvků neboli funkčních elementů, které se projevují v různých kategoriích – např. výkon, motivace, schopnosti, motivy atd. Na strukturu osobnosti lze nahlížet z mnoha pohledů, s tématem této práce souvisí zejména faktorově analytický model, jenž nahlíží na osobnost jako na systém různých prvků ovlivňujících vnější projevy osobnosti jako například výkony či postoje. Tyto prvky vysvětluje Nakonečný (1998) jako dispozice představující psychické vlastnosti osobnosti. Říčan (2007) vlastnosti pojímá jako dispozice, které člověka předurčují k určitému prožívání a jednání. Vymezení základních osobnostních charakteristik probíhá na základě empirického zkoumání přívlasků, jimiž popisujeme tyto vlastnosti či chování, které je možné považovat za formu jejich projevu. Typy osobnosti jsou soubory vlastností, které mohou být charakteristické pro určitý počet lidí. V Eysenckově pojetí jsou typy a faktory osobnosti totožnými pojmy, jelikož nejde jen o zobecnění vlastností tvořících soubor, ale jde mu o nalezení faktoru, který stojí za tímto souborem. (Nakonečný, 1995) Hartl (2004, s. 283) definuje typ jako *„...jedinec, skupina osob či objektů spojených společným znakem, charakteristickou vlastností, sloužící jako kritérium jejich třídění do skupin.“*

Dle Nakonečného (1998) je tyto prvky možné identifikovat různě, např. faktorovou analýzou. Faktorová analýza je matematicko-statistická metoda, pomocí které byly vytvořeny různé faktorové modely osobnosti, v literatuře nejvíce zmiňovanými představiteli této metody jsou H. J. Eysenck a R. B. Catell. V Hartlově Stručném psychologickém slovníku (2004) je faktorová analýza definována jako *„statistická metoda, která převádí řadu vzájemně korelujících znaků na společný faktor; z korelací každých dvou proměnných vznikají korelační matice a jejím zpracováním se získá menší počet nových proměnných, faktorů vysvětlujících vztahy proměnných.“* Technika faktorové analýzy zkoumá psychometricky získaná data, v tomto případě jde tedy o informace o vlastnostech osobnosti. Její slabší stránkou je, že závisí na tom, co je faktorováno, a jelikož ne všechny projevy osobnosti jsou měřitelné, není možné odhalit skutečně všechny determinanty, které tyto projevy ovlivňují. (Nakonečný, 1995)

Eysenck, stejně jako Catell, považuje za cíl psychologie předvídání (predikci) chování a jako základní nástroj k poznávání psychiky osobnosti využívá faktorovou analýzu. Rozdílný je však způsob použití této metody. Catell na základě testů pomocí

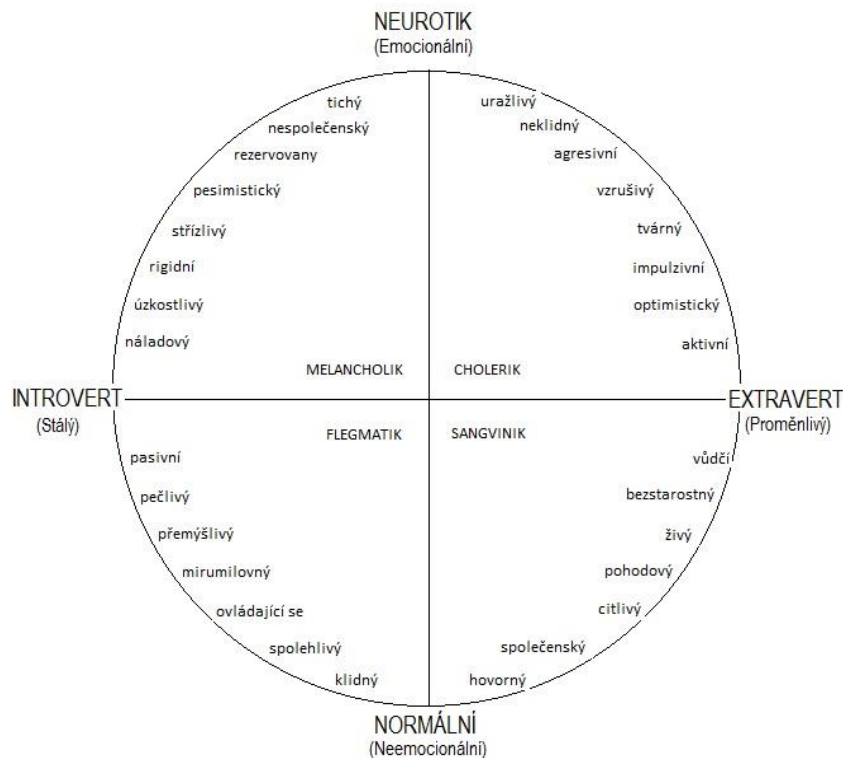
faktorové analýzy odhaluje přirozené rysy osobnosti a uvažuje nejméně o 16 nejdůležitějších rysech. Eysenck stanoví obecně základní rys osobnosti, jehož ukazatele poté podrobně měří. Základ jeho teorie staví na pouhých třech „superrysech“ osobnosti, které nazývá typy. U rysů a typů klade velký důraz na význam dědičnosti, ostatní vlivy však také zcela neopomíjí. (Mikšík, 2007)

3.2 Eysenckova teorie osobnosti

Hans Jürgen Eysenck (1916-1997) byl významnou a zároveň kontroverzní postavou psychologie osobnosti a dle Říčana (2007) byl jedním z nejaktivnějších vědců v tomto odvětví. Celý svůj život se intenzivně zabýval zkoumáním struktury osobnosti a jejích zákonitostí. Ve svém přístupu ke struktuře osobnosti vychází z hierarchického modelu, ve kterém staví do hierarchie superryse či typy, jak je označuje Mikšík (2007). Říčan (2007) je nazývá také faktory druhého řádu (např. extraverte). Typ vypovídá o dimenzi osobnosti, která má dva extrémní póly, mezi nimiž se nachází každý člověk. Superryse mají v jeho pojetí nejzásadnější vliv na chování a každý z nich obsahuje jednotlivé rysy (např. sociabilní), jež se projevují v konkrétních situacích specifickým chováním dané osoby. Eysenck na základě svých výzkumů prostřednictvím faktorové analýzy našel dvě základní dimenze rysů introverze x extraverte, neuroticismus x stabilita, které dále budou vysvětleny, jelikož souvisí s průzkumem v praktické části práce. Později našel ještě třetí dimenzi osobnosti a to psychoticismus x síla superega, kde rysy psychoticismu jsou např. agresivita, neosobnost, antisociálnost. A člověk s vysokým skóre tohoto superryse se pravděpodobněji stane psychotickým.

Jak již bylo zmíněno, Eysenck klade důraz na genetické faktory a vymezuje jejich neurofyzilogický původ. Rozdíly v dimenzi introverze x extroverze podle něj odráží hladina kortikálního nabuzení, stabilitu x neuroticismus spojuje se stupněm reagování autonomního nervového systému na podněty. (Mikšík, 2007; Říčan, 2007)

Obrázek 4: Eysenckův model osobnosti



Zdroj: Temperament, online, cit. 2015-01-10

Extroverze a introverze

Pojmy extroverze a introverze jsou velmi rozšířené, všeobecně známé a hojně užívané. Švýcarský psychiatr C. G. Jung (1921) vytvořil tuto zásadní typologii osobnosti na základě svého intenzivního studia dosavadních typologií, svých praktických zkušeností z oboru a své teorie psychiky. Tvrdil, že se lidé dělí na dvě základní skupiny podle toho, na co se soustředí, zda na své okolí, či na sebe. Toto základní zaměření potom ovlivňuje i další projevy a lze podle něj lidi dělit na introverty a extraverty. (Nakonečný, 1995) Extroverze i neuroticismus neboli labilita byly mnohokrát zkoumány a lze uvést několik zajímavých rozdílů mezi extraverty a introverty, které byly v těchto výzkumech ověřeny. Mikšík (2007) uvádí některé z nich:

1. Introverti preferují profese vyznačující se teoretičností a vědeckostí, extraverti raději pracují s lidmi.
2. Extraverti začínají dříve sexuální život a většinou prožijí vztahy s více partnery.

3. Introverti získávají vyšší stupeň vysokoškolského vzdělání než extroverti.

4. Introvertům se lépe pracuje ráno, extrovertům naopak odpoledne.

Extraverze

Eysenck nachází spojitost mezi extraverzí a rychlým a trvalým průběhem procesů útlumu, naopak proces excitace probíhá pomaleji, slabě a nestále. Nakonečný (1995) popisuje extroverty jako osoby vyhledávající společnost, aktivní v sociálních vztazích, jež se projevují družně, nenuceně, impulzivně a bezstarostně. Svůj život rád plní zábavou, ve společnosti jim nevadí být středem pozornosti, nemají problém s navazováním kontaktů, kloní se spíše k optimistickému náhledu na svět, ale mají větší sklon k agresi, nespolehlivosti a často jim velmi záleží na názoru okolí. Říčan (2007) uvádí jako znaky extraverze ještě rychlé změny nálad, netrpělivost a nižší kontrolu nad svými emocemi.

Introverze

Introverti mají rychlejší, silnější a trvalejší podmíněné reflexy než extroverti, tyto genetické rozdíly mezi introverzí a extroverzí jsou v rámci experimentů měřitelné. Dle Nakonečného (1995) se introverti vyznačují zaměřením na svůj vnitřní svět, bohatší fantazií a představivostí, uzavřeností před okolím, které jim spíše vadí, nevyhledávají tedy společnost, což souvisí i s tím, že nejsou příliš důvěřiví, kontrolují se a mají sklony k pesimismu. Působí poněkud vážně a nepřístupně, je na ně však spolehnutí, jsou trpěliví a pořádkumilovní. Říčan (2007) introverta charakterizuje dále jako člověka, který má sklon plánovat, nepodléhá momentálním impulsům a klade velký důraz na etické hodnoty.

Stabilita

Stabilita neboli opačný pól neuroticismu, se v osobnosti vyznačuje stabilními a přiměřenými reakcemi na podněty, klidnými a rozváženými postoji.

Neuroticismus

Člověk s vysokým neuroticismem neboli s vyšší mírou lability se dle Říčana (2007) vyznačuje sklonem k úzkostem, pocitům neklidu, lehce ho něco podráždí, těžko se vyrovnává s urážkou či jiným útokem vůči jeho osobě, což souvisí i s jeho sníženým sebevědomím a pocitem nedostatečnosti či méněcennosti. Nakonečný (1995) dále uvádí nestálost nálad, přecitlivělost a dále zmiňuje sníženou odolnost vůči zátěžovým

situacím a stresu. Fyzickým původcem neuroticismu je labilita vegetativní nervové soustavy, jejímiž příznaky jsou zvýšené pocení, problémy s trávením, sklon k omdlávání či bušení srdce.

3.3 Měření osobnosti

I přesto, že pomocí faktorové analýzy nelze získat úplný obraz osobnosti, jelikož ne všechny determinanty jsou měřitelné, rozhodně jejím prostřednictvím lze získat určitý pohled na osobnost a její profil. Lze totiž podle ní sestavit dotazníky, které dnes jistě mají své místo v psychodiagnostice v rámci různých oborů, ani personalistika není výjimkou. Hartl (2004) ve svém slovníku definuje pojem osobnostní dotazník takto: *„sada otázek, které jsou zaměřeny buď na jeden rys osobnosti, jako je míra úzkosti, agresivita, vřelost, nebo na několik rysů současně; člověk v odpovědích vypovídá o svých reakcích, pocitech, postojích, zkušenostech, ve vztahu k různým situacím.“*

Dotazníky pracují s různými modely osobnosti, v této práci je to právě Eysenckův model a Eysenckův osobnostní dotazník (EOD) či v původním názvu Eysencks Personality Inventory. (Nakonečný, 1998) Tento dotazník sleduje určité primární faktory, například faktor sociální iniciativy, který souvisí s tím, zda se člověk projevuje jako společenský či nikoliv, jde mimo jiné o navazování kontaktů, přirozený pohyb a chování ve společnosti. Tyto znaky úzce souvisí s extroverzí, opačné chování s introverzí. (Nakonečný, 1995) Dle Říčana (2007) nejsou extraverteze a stabilita navzájem statisticky závislé, proto je možné je znázornit v podobě dvou kolmých os souřadnic. Míru extraverteze a stability, můžeme potom tedy zanést na tyto osy a získat bod, který je určen těmito dvěma dimenzemi. Kombinací míry těchto faktorů lze dle Eysencka dostat základní temperamentové typy a rysy charakteru.

4 SPECIFIKA PRÁCE V PERSONÁLNĚ PORADENSKÉ SPOLEČNOSTI

Průzkum v praktické části práce byl prováděn v personálně poradenské společnosti, proto se tato kapitola věnuje personálním společnostem, přiblížením jejich činnosti a popisem specifik práce v takovémto prostředí.

4.1 Personální společnosti

Předmětem podnikatelské činnosti personální společnosti je zprostředkování zaměstnání a dalších služeb z oboru řízení lidských zdrojů. V literatuře i v praxi je možné se setkat s různými způsoby rozlišování jednotlivých druhů personálních společností, terminologie v této oblasti je nejednotná. Autorka práce zná z praxe rozdělení na agentury práce, které zaměstnávají nižší nesespecializované pozice jako například uklízečky či dělníky a tyto potom pronajímají za úplatu do firem jako externí zaměstnance. Společnost těchto služeb může využít například v případě neočekávaných situací, kdy nárazově potřebuje více pracovníků nebo na krátkodobé projekty. Druhým typem jsou personální agentury či personálně poradenské společnosti, jak je nazývá ve své práci i Dvořáková (2012). Ty se zabývají různými personálními činnostmi či poradenskými aktivitami v oblasti managementu lidských zdrojů. Jejich služby by měly být odborné a kvalitní, vykonávané většinou zkušenými konzultanty. Personálně poradenské společnosti nabízí různé druhy služeb jako získávání a výběr zaměstnanců do trvalého pracovního poměru, získávání a výběr zaměstnanců do přechodného pracovního poměru. Dvořáková (2012) řadí mezi tyto služby i personální leasing neboli dočasný smluvní nájem zaměstnanců, nicméně v praxi většinou tuto službu poskytují specializované agentury práce, ne personálně poradenské společnosti.

Další možné dělení agentur je podle specializace na určitá odvětví či obory nebo jen na některé typy pozic. Personální společnosti lze také rozlišovat podle způsobu vyhledávání zaměstnanců na executive search, což je přímé a cílené oslovování potencionálních kandidátů u konkurence nebo vyhledávání z nepřímých zdrojů jako jsou interní databáze uchazečů nebo externí, tedy dostupné z internetových portálů či databáze úřadů práce. Personální společnosti však často využívají oba tyto způsoby.

Společnosti vyhledávají služby personálně poradenských společností, pokud vznikne potřeba outsourcovat nějakou část činností. Outsourcing je do češtiny překládán jako vyčleňování. „*Základním principem outsourcingu je, že firma z nějakého důvodu, ... zvolí nějakou ucelenou činnost, kterou vykonávala doposud sama, a nechá ji vykonávat externí firmu, která za ni také nese odpovědnost.*“ (Vše, co jste si přáli vědět o outsourcingu. [online]. © 27. 9. 2010 [cit. 2014-12-28].) Důvody k outsourcování nějaké činnosti jsou většinou poměr ceny a výkonu, kvalita služeb, nedostatek zdrojů interně ve firmě k vykonání dané činnosti. V případě personálně poradenské společnosti jde o vyčlenění některých personálních činností, nejen vyhledávání, získávání a preselekce zaměstnanců, ale i vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, hodnocení práce, mzdové účetnictví, vytvoření a zavedení informačního systému či celá personální agenda. Společnost může tyto služby využívat dlouhodobě nebo nárazově pouze na určité projekty či jednorázové činnosti. Se specializovanou agenturou může udržovat dlouhodobý vztah a oslovit ji vždy, když potřebuje zprostředkovat například outplacement nebo obsadit nějakou klíčovou pozici či jinou jednorázovou službu. (Dvořáková, 2012)

4.2 Specifika práce v personálně poradenské společnosti

Práce v personálně poradenské společnosti má svá specifika, která jsou dána charakterem služby. V praxi většinou klient zadá pozici, na kterou je potřebné najít ideálního kandidáta v co nejkratším možném čase a nejvyšší kvalitě, samozřejmě je několik vhodných kandidátů, aby je klient mohl mezi sebou porovnat a měl na výběr. Konzultant je zodpovědný za takový projekt od začátku až do konce, což s sebou přináší intenzivní komunikaci s klientem, neustálou práci s počítačem při vyhledávání kandidátů z různých zdrojů, emailovou komunikaci a tvoření podrobnějších profilů o vhodných kandidátech, které se zasílají klientovi společně se životopisem. Součástí této práce je také velmi častá telefonická komunikace s kandidáty a vedení osobních pohovorů, posouzení kandidáta a následné doporučení či nedoporučení klientovi. Konzultant vede zpravidla několik projektů, hledá tedy kandidáty na několik pozic, do různých společností, lokalit apod. Negativní a stresující vlivy jsou tedy následovné:

- Celodenní intenzivní komunikace s různými typy lidí,
- nutnost maximálního soustředění a empatie,
- dlouhotrvající práce s počítačem,
- vysoké nároky na organizace činností a času,

- přepracování související s projekty s termínem splnění,
- uzavření projektu podle představy klienta v čase, který je stanoven nereálně,
- zodpovědnost za spokojenost klienta, ale i kandidáta,
- často rozporuplné požadavky ze strany klienta např. od budoucího nadřízeného a z personálního oddělení,
- zvýšené nároky na intelektuální činnost.

Teoretická část vysvětlila základní pojmy související se stresem, v další části přinesla důležité informace o osobnosti v psychologickém pojetí, věnovala se také konkrétní teorii osobnosti. Dále uvedla možný způsob analýzy či měření osobnostních charakteristik, který je užívaný a přínosný i v oboru lidských zdrojů, a vysvětlila zvládnání stresu neboli coping. Splněním vytyčeného cíle v teoretické části bylo nalezení a vysvětlení přístupů, které poukazují na vztah mezi zvládnáním stresu a zátěžových situací a některými osobnostními charakteristikami. Prokázání tohoto vztahu je také hlavním cílem části praktické, kde bude na základě dotazníku a osobnostního testu snaha nalézt tuto souvislost u zaměstnanců personálně poradenské společnosti. Této problematice se věnuje poslední kapitola teoretické části, která přiblížila činnost personálních agentur a personálně poradenských společností a rozdílů mezi nimi a popsala specifika práce v personálně poradenské společnosti.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRŮZKUM: VZTAH MEZI EXTROVERZÍ, NEUROTICISMEM A ZVLÁDÁNÍM PRACOVNÍHO STRESU V PERSONÁLNĚ PORADENSKÉ SPOLEČNOSTI

5.1 Cíl průzkumu

Byly vytyčeny dva hlavní cíle empirické části.

Prvním cílem je ověřit vztah typu osobnosti, konkrétně dimenzí osobnosti extraverze a neuroticismu a zvládání stresu v personálně poradenské společnosti. Druhým cílem je zjistit příčiny a důsledky pracovního stresu zaměstnanců této společnosti.

Výsledky průzkumu mohou sloužit vedení společnosti ALTRO Management Consultant jako informace o vztahu svých zaměstnanců ke zvládání stresu, osobnostním složení týmu, a mohou být východiskem pro snižování míry stresu do budoucna.

5.2 Hypotézy

Pro sestavení otázek v dotazníku byly vytyčeny následující hypotézy:

Hypotéza č. 1

Práce v personální agentuře je většinou vykonávána ženami a z větší části extroverty.

Hypotéza č. 2

Zaměstnanci, kteří pracují ve společnosti déle než 1 rok, zvládají stres související s tímto typem práce lépe než noví zaměstnanci.

Hypotéza č. 3

Zaměstnanci pracující ve společnosti na administrativní pozici pociťují stres méně často, než zaměstnanci na vyšších pozicích (consultant, manager), kteří mají více kompetencí a zároveň více zodpovědnosti.

Hypotéza č. 4

Pracovníci se silnějším znakem neuroticismu zvládají náročné situace hůře a prožívají je silněji, než ti se slabším znakem neuroticismu.

Hypotéza č. 5

Čím vyšší míru neuroticismu mají pracovníci, tím vyšší je jejich tendence pocitu bezvýchodnosti ve stresové situaci, řešení zátěžové situace únikem a pravděpodobnější ovlivnění osobního života pracovním stresem.

Hypotéza č. 6

Čím vyšší míru extravertze mají pracovníci, tím více si berou náročné situace osobně a tím více se dostávají do stresu kvůli mezilidským vztahům.

5.3 Charakteristika vybraného souboru

Průzkum byl realizován ve společnosti ALTRO Management Consultant s.r.o., jelikož je zároveň pracovištěm autorky práce. Charakter práce v personálně-poradenské společnosti má svá specifika, která ukazují na mnoho stresových faktorů, jak bylo popsáno v teoretické části. Motivací byl zájem o tematiku stresu a rozdíly u jednotlivých osob při zvládnání zátěžových situací v pracovním prostředí.

Ve vybraném souboru byly 3 zaměstnanci na pozici „administrativní pracovník“, 7 na pozici „consultant“ a 1 na pozici „manager“. Administrativní pracovník má v dané společnosti na starosti zabezpečení bezproblémového chodu kanceláře, plnění operativních úkolů, spravování databáze uchazečů, firem a projektů, kam zadává potřebná data a informace a vkládá životopisy a další dokumenty. Dále je jeho náplní práce přímé oslovování potencionálních kandidátů telefonicky i přes některé internetové portály či sociální sítě k tomu určené. Consultant je zodpovědný za celé projekty vyhledávání kandidátů na pozice zadané klientem. Vystavuje inzeráty, hledá vhodné kandidáty, následně je osloví, uskuteční pohovor a selektuje vhodné profily. Na vybrané kandidáty zpracuje zprávu, na základě které je doporučí klientovi do dalšího kola. Zpravidla je přítomen i u prezentací u klienta, aby lépe pochopil jeho požadavky a představy. Po úspěšném ukončení projektu a podepsání pracovní smlouvy přijatého kandidáta, je ještě několik měsíců garantem tohoto zaměstnance. Komunikuje s ním, zajímá se o jeho působení u nového zaměstnavatele, stejně tak, jako zjišťuje spokojenost klienta s tímto zaměstnancem.

Nadřízeným všech zaměstnanců je manager společnosti, jenž je zároveň majitelem. Ten udržuje obchodní vztahy s klienty a získává nové zakázky, které poté rozděluje mezi konzultanty. Stará se o celý chod společnosti, finanční i personální stránku, komunikaci s úřady a dalšími institucemi.

5.4 Metodika šetření

Pro naplnění cílů bakalářské práce byly v praktické části využity dva druhy průzkumných metod, a to metoda kvantitativního průzkumu formou dotazníkového šetření a test osobnosti EOD-A. Dotazník obsahoval 18 otázek, které vznikly na základě vytyčených hypotéz.

Průzkum proběhl ve společnosti ALTRO Management Consultants, kde byly dotazníky a testy osobnosti rozdány a vyplněny v papírové podobě. Dotazníky vyplnili všichni zaměstnanci společnosti – tedy 11 zaměstnanců. Vyplnění dotazníku trvalo přibližně 3 minuty a vyplnění testu osobnosti zabralo zaměstnancům asi 8 minut. Výsledky byly zpracovány pomocí MS Excel a grafy byly vytvořeny pomocí internetových stránek www.chartgo.com. Dotazník autorka přikládá jako přílohu bakalářské práce.

5.5 Časový harmonogram

Byl stanoven harmonogram pro průběh průzkumu, který zahrnoval časový plán. Celý harmonogram byl stanoven na měsíce listopad a prosinec 2014.

- vypracování otázek do dotazníku – 1. - 14. 12. 2014
- vyplnění dotazníku a testu osobnosti respondenty – 15. - 19. 12. 2014
- vyhodnocení výsledků šetření – 19. - 31. 12. 2014

Fáze přípravy

Nejdříve byly stanoveny 2 cíle průzkumu, kterými bylo ověřit vztah mezi dimenzemi osobnosti extraverte a neuroticismus a zvládáním stresu v konkrétní personálně poradenské společnosti a zjistit příčiny a důsledky stresu u těchto zaměstnanců. Bylo stanoveno 6 hypotéz, které budou na základě výsledků průzkumu vyvráceny nebo potvrzeny. Dále byly vytvořeny otázky do dotazníkového šetření a byl vybrán test osobnosti EOD-A, jelikož je často používán v praxi při personálním poradenství a je tedy k dispozici i v této personální agentuře. Vedení společnosti bylo obeznámeno s průzkumem i jeho metodami a souhlasilo s provedením šetření mezi zaměstnanci. Autorka byla zaškolená zkušenou kolegyní z oboru personálního poradenství na vyhodnocení osobnostního testu EOD-A.

Distribuce

Po sestavení časového plánu průzkumu, byl nakonec průzkum realizován v průběhu jednoho týdne v prosinci 2014. Hypotézy i dotazník byly po schválení vedoucím bakalářské práce osobně předloženy k vyplnění všem zaměstnancům společnosti ALTRO Management Consultant s. r. o. Respondentům byly rozdány testy v papírové podobě a byly vybrány od každého po vyplnění.

Fáze sběru dat

Vzhledem k tomu, že byly dotazníky distribuovány osobně, a zaměstnanci s jejich vyplněním souhlasili, byly vybrány vyplněné od všech jedenácti zaměstnanců společnosti. Návratnost tedy činila 100%.

Fáze vyhodnocení

Dotazníky byly vyplňovány v tištěné formě, proto byla následně data z nich konsolidována dle otázek a dalších kritérií v programu MS Excel, testy osobnosti byly podle pravidel vyhodnoceny a výsledkem byly hodnoty jednotlivých dimenzí extraverte a neuroticismu, tyto byly také konsolidovány v MS Excel a zpracovávány společně s daty z dotazníku. Následně proběhla jejich analýza a grafické zpracování vytvořením grafů. Zpracované výsledky byly nakonec slovně vyloženy a vyhodnoceny, na základě čehož se potvrdily nebo vyvrátily stanovené hypotézy. Informace získané v tomto průzkumu budou poskytnuty vedení společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o.

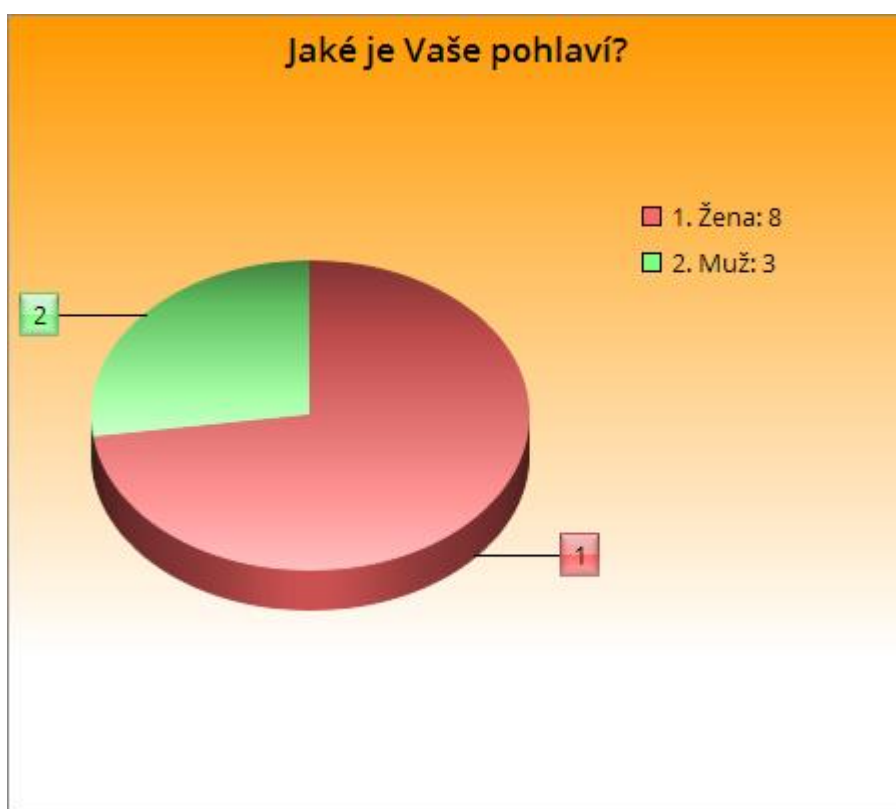
5.6 Vlastní dotazníkové šetření

Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Odpovědi:

1. Žena
2. Muž

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

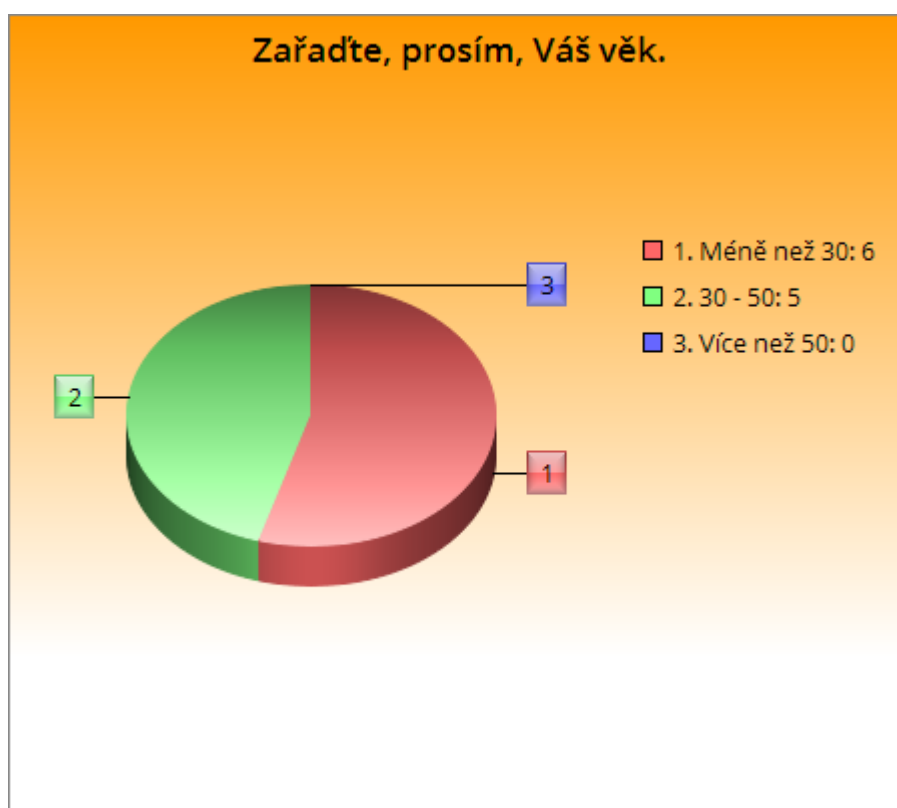
Jelikož dotazník vyplnili všichni zaměstnanci, z grafu vyplývá, že ve společnosti ALTRO pracuje 8 žen a 3 muži, což lze vyjádřit v procentech jako 72,72% žen a 27,28% mužů. Je tedy zřejmé, že v personální agentuře ALTRO Management Consultants s.r.o. pracuje více žen než mužů.

Otázka č. 2: Zařadte prosím Váš věk.

Odpovědi:

1. méně než 30 let
2. 30 – 50 let
3. více než 50 let

Graf 2: Věkové zařazení respondentů



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

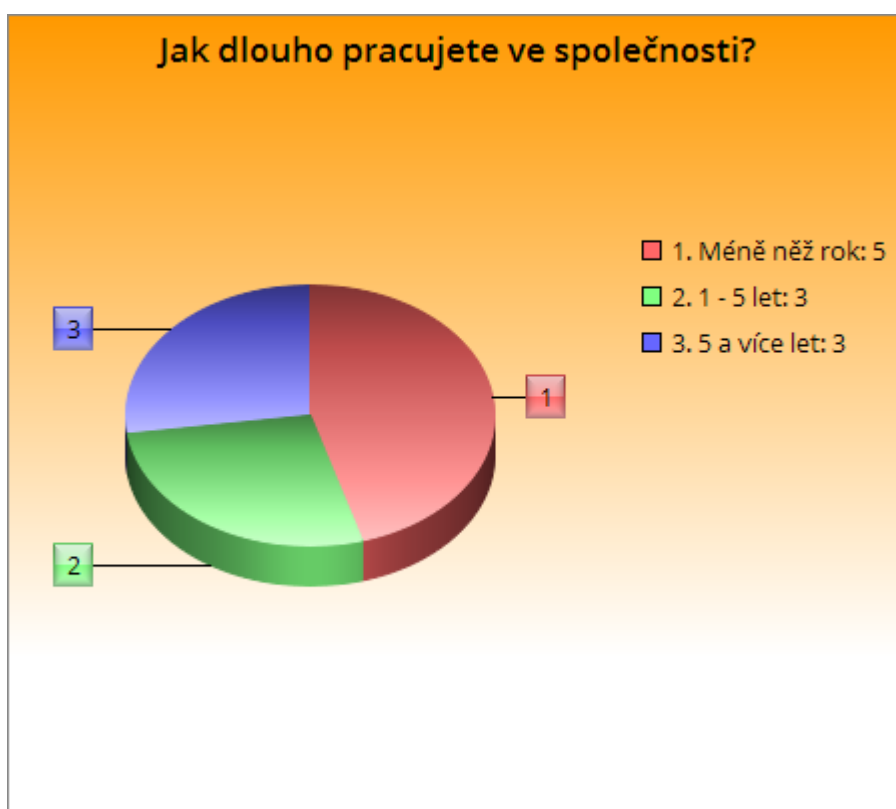
Z grafu vyplývá, že zaměstnanci společnosti ALTRO jsou všichni mladší než 50 let, je zde jen o něco málo mladších 30 let než zaměstnanců v rozmezí 30-50 let. V procentech lze tento poměr vyjádřit tak, že 45,45% se nachází v rozmezí od 30 do 50 let a 54,55% je mladších než 30 let.

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete ve společnosti ALTRO Management Consultants?

Odpovědi:

1. Méně než rok
2. 1- 5 let
3. 5 a více let

Graf 3: Délka působení respondentů ve společnosti



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Z tohoto grafu lze vyvodit, že 6 zaměstnanců pracuje ve společnosti více než rok, z toho 3 dokonce více než 5 let, což znamená, že větší část zaměstnanců má zkušenosti v oboru, dokáže se orientovat v problematice a jsou stabilní. Procenty lze vyjádřit následovně: 45,46% zaměstnanců pracuje ve společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o. méně než 1 rok, 27,27% zde pracuje více jak 1 a méně než 5 let a 27,27% zde pracuje více než 5 let.

Otázka č. 4: Zařadte Vaši pracovní pozici.

Odpovědi:

1. Administrativa
2. Consultant
3. Manager

Graf 4: Rozložení dle typu pracovního zařazení



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Nejvíce zaměstnanců, tedy 7 z 11 pracuje ve společnosti ALTRO na pozici Consultant. Společnost má jednu manažerskou pozici a tři zaměstnance na podpůrné administrativní pozici. V procentuálním vyjádření to je 63,64% na pozici Consultant, 27,27% na administrativní pozici a 9,09% na manažerské pozici.

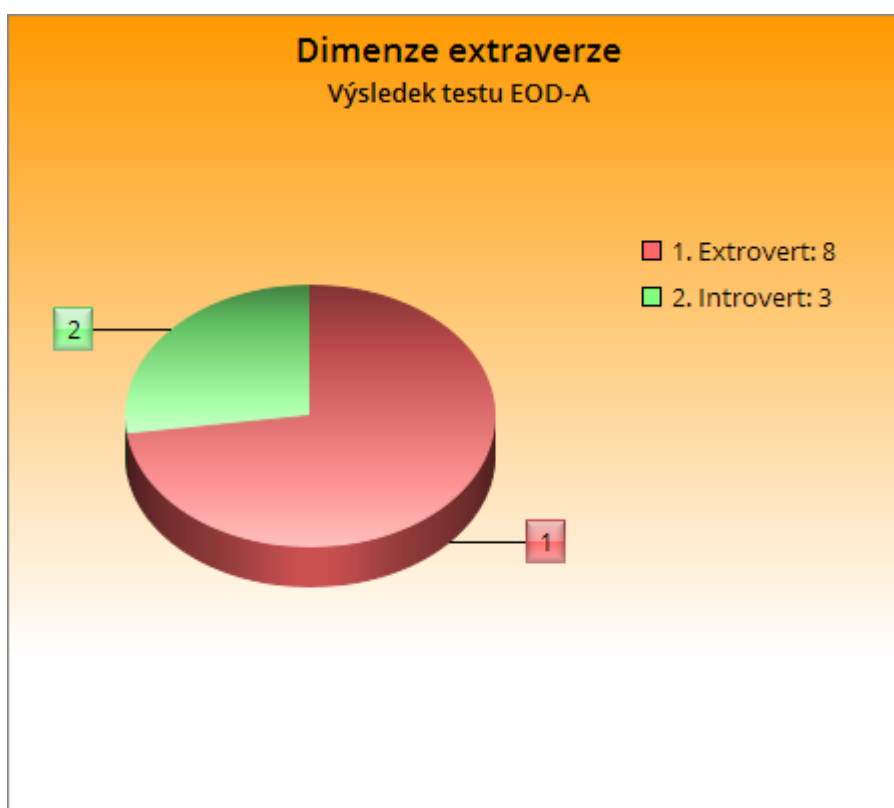
Ostatní otázky dotazníku byly vyhodnoceny v souvislosti s testem osobnosti EOD-A, jehož výsledky byly vždy přiřazeny odpovědím v dotazníku a na základě tohoto porovnání došlo k ověření platnosti hypotéz (podkapitola 5.7).

Výsledky testů EOD-A

Možnosti:

1. Introvert
2. Extrovert

Graf 5: Rozložení dle míry extroverze



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Jak se prokázalo testy osobnosti, větší část zaměstnanců společnosti ALTRO jsou extroverti, konkrétně je to 8 zaměstnanců, což znamená 73%. Introverti jsou v nižším zastoupení 3 zaměstnanců, v procentuálním vyjádření se jedná o 27%.

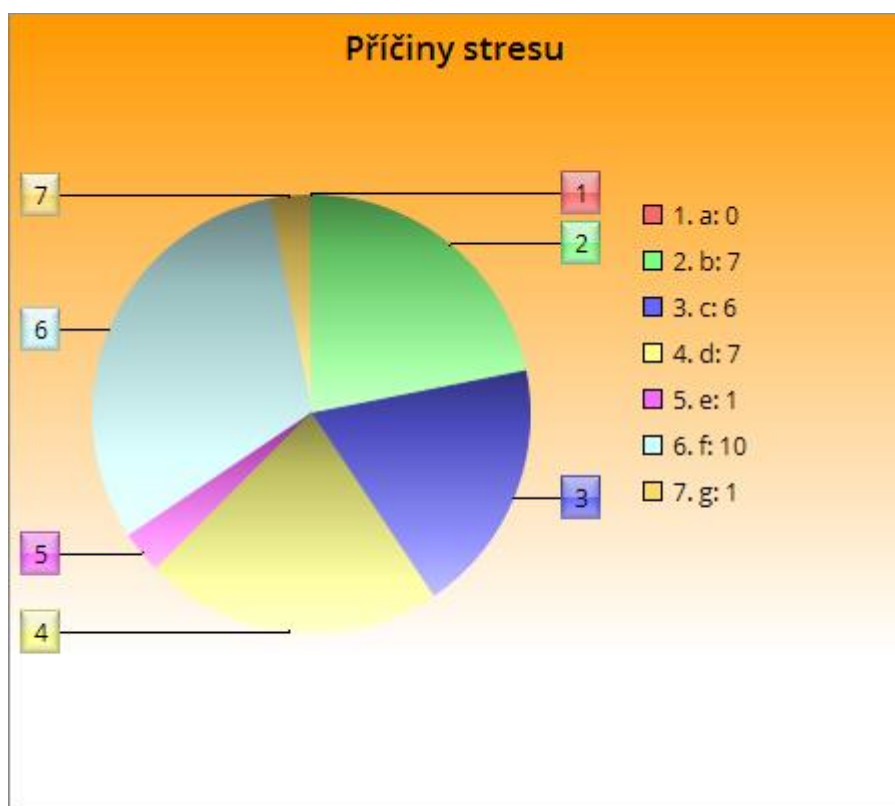
Druhá část dotazníku zjišťuje příčiny a důsledky stresu zaměstnanců společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o.

Otázka č. 14: Jaké příčiny stresu jsou ve Vašem zaměstnání nejčastější? (Je možné označit i více odpovědí)

Odpovědi:

- a. Mezilidské konflikty na pracovišti
- b. Nejasné rozdělování projektů
- c. Příliš velký objem práce
- d. Tlak ze strany klienta
- e. Kritika nadřízeného
- f. Nutnost za krátký čas stihnout hodně práce
- g. Osobní problémy

Graf 6: Příčiny stresu ve společnosti



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Shrnutí otázky č. 14:

Z grafu vyplývá, že za nejčastější příčinu stresu považují dotázaní zaměstnanci společnosti ALTRO „nutnost za krátký čas stihnout hodně práce“. Vychází to z charakteru práce v personálně poradenské společnosti, kdy je na požadavek klienta nutné zareagovat co nejintenzivněji v co nejkratším čase tak, aby bylo možné rychle prezentovat výsledek, mohlo se začít pracovat s nalezenými kandidáty, aby kandidáti nebyli osloveni dříve jinou agenturou či klientem samotným apod. Ve společnosti ALTRO není pevná pracovní doba a v obdobích, kdy je mnoho otevřených projektů, je na zaměstnance kladen velký tlak stihnout velké množství práce za co nejkratší čas.

„Velký objem práce“ se také v průzkumu ukázal jako 4. nejčastější příčina stresu. Jako řešení tohoto problému a faktoru způsobujícího stres dle průzkumu nejčastěji, by bylo možné najmout více konzultantů či administrativních pracovníků, bohužel je to však velmi problematické, jelikož jsou tato období nárazová a nepravidelná a pracovní síly, které by se zaměstnaly navíc, nejsou v klidnějších obdobích využité.

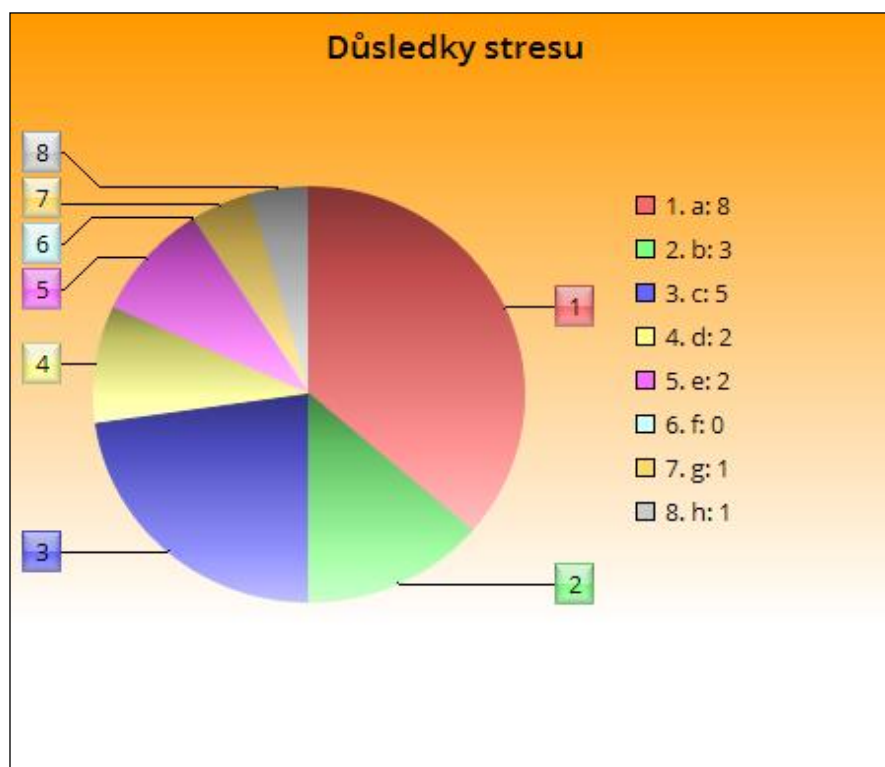
Jako druhá a třetí nejčastější příčina stresu ve společnosti se se stejným počtem označení (7) ukázalo být „nejasné rozdělování projektů“ a „tlak ze strany klienta“. Řešení prvního z uvedených problémů, je dle autorky jasné přidělování projektu určitému konzultantovi, který se bude tomuto intenzivně věnovat. Především se tím také tomu, aby nevykonávalo více lidí stejné aktivity, jejichž výstupem jsou stejné výsledky a uvolní se tedy prostor ostatním konzultantům na činnosti jiné. Možnosti „osobní problémy“ a „kritika nadřízeného“ byly označeny pouze jednou, nejedná se tedy o všeobecný problém vyskytující se ve společnosti často, a je vhodné řešit situaci individuálně se zaměstnancem, kterého tyto faktory dostávají do stresu. Ani jednou nebyla vybrána příčina „mezilidské konflikty na pracovišti“, což vypovídá o dobrém týmu. Dle autorky toto může být ovlivněno podobnými typy osobností na pracovišti (většina extrovertů) a také možnost práce z domova, kdy spolu zaměstnanci nemusí trávit na pracovišti tolik času, a je tedy menší pravděpodobnost negativních interakcí.

Otázka č. 15: Označte možnosti, které se Vás týkají. (Je možné označit i více odpovědí)

Odpovědi:

- a. Únava
- b. Náchylnost k nemocem
- c. Potíže s usínáním či se spánkem
- d. Problémy s trávením
- e. Podrážděnost
- f. Ztížené soustředění
- g. Pocit, že se Vám v práci nic nedaří
- h. Pocit odporu jít další den do zaměstnání

Graf 7: Důsledky stresu ve společnosti



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Shrnutí otázky č. 15:

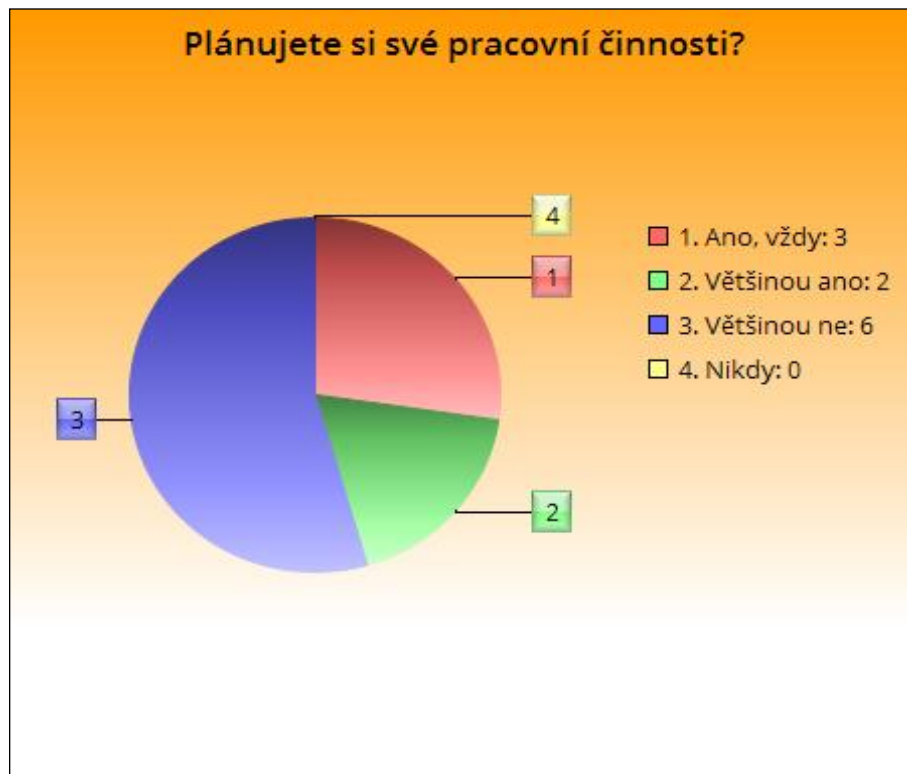
V otázce jsou zkoumány důsledky stresu, které se projevují u zaměstnanců. Nejčastěji označenou možností je „únavu“, která může být způsobena sedavým zaměstnáním, intenzivní komunikací v průběhu pracovní doby s kandidáty, klienty i kolegy, ale vycházejíc předešlé otázky, ji pravděpodobně způsobuje právě problém velkého tlaku ve smyslu odvést co nejvíce práce v časové tísní, tedy velké pracovní nasazení a pracovní doba přizpůsobená množství práce, které je nutné odvést. V neposlední řadě může únava souviset s „potížemi se spánkem a usínáním“, které se umístily jako druhé v pořadí v počtu označení. Tyto potíže mohou být způsobeny množstvím práce, časovým tlakem a neschopností se odtrhnout od myšlenek na pracovní povinnosti. Třetí nejčastěji označenou možností je „náchyllost k nemocem“, kde lze najít vazbu s únavou a s ní souvisejícím oslabeným organismem. Dalšími důsledky stresu jsou i „problémy s trávením“ a „podrážděnost“, které byly označeny stejným počtem 2 zaměstnanců. Vůbec nebo jednou byly označeny zbylé možnosti „ztížené soustředění“, „pocit, že se nic nedaří“ a „odpor jít do další den do zaměstnání“ poukazující na silnou demotivaci pracovníka, které ovlivňují i pracovní výkon a mohou vést až k syndromu vyhoření.

Otázka č. 16: Plánujete své pracovní činnosti?

Odpovědi:

1. Ano, vždy
2. Většinou ano
3. Většinou ne
4. Nikdy

Graf 8: Plánování pracovních činností zaměstnanců



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Shrnutí otázky č. 16:

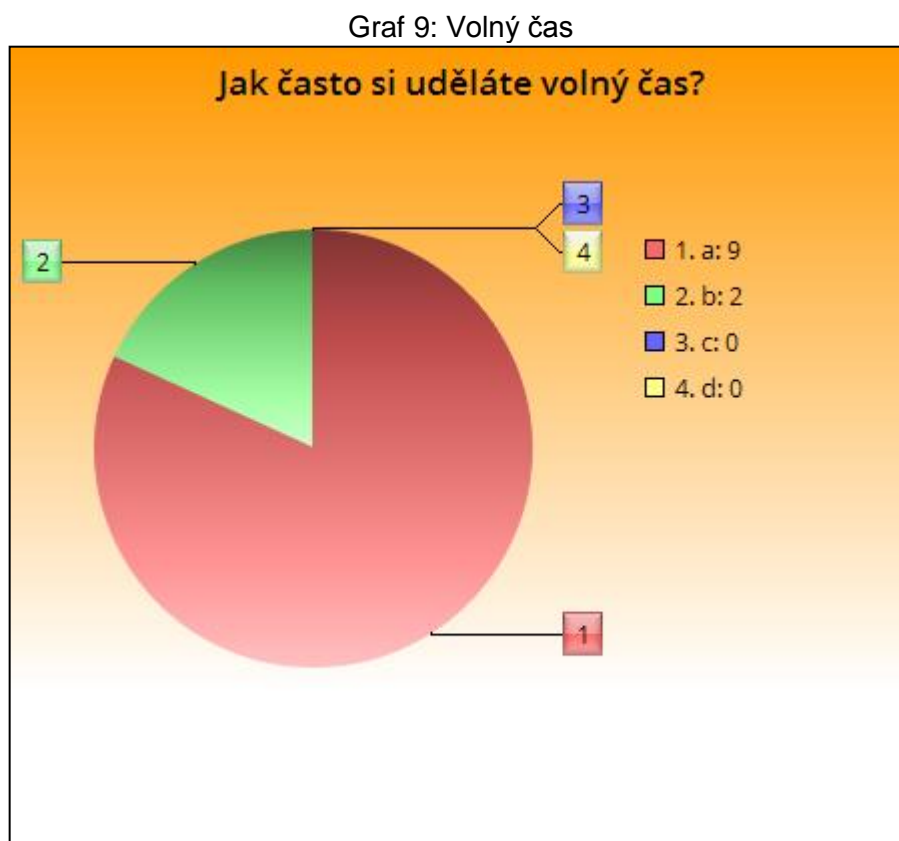
Plánování pracovních činností může výrazně omezit počet zátěžových situací a zmírnit stres na zaměstnance, který je způsoben špatnou organizací práce. Je vhodný právě v typech práce, kde je nutno zvládnout velké množství činností za omezený čas. Pomáhá se vyhnout přeskakování z jedné činnosti do druhé, a snižuje čas na jednotlivé aktivity, jelikož jsou předem promyšlené. Z grafu vyplývá, že 27%

zaměstnanců společnosti ALTRO si své činnosti vždy plánuje, 18% si je plánuje většinou a až 55% si většinou své pracovní aktivity neplánuje. V této oblasti se tedy objevil prostor pro zlepšení přístupu zaměstnanců s potenciálním snížením stresu, pokud by se naučili plánovat si své aktivity a organizovat pracovní čas.

Otázka č. 17: Jak často si uděláte volný čas na odpočinek, či koníčky?

Odpovědi:

- a. Každý den nebo několikrát týdně
- b. Jeden den v týdnu
- c. Několikrát měsíčně
- d. Zřídka, nemám skoro vůbec volný čas



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Shrnutí otázky č. 17:

Zmírnění dopadu stresového zaměstnání lze snížit odpočinkem, či už pasivním nebo aktivním a na ten je potřeba vytvořit si dostatek volného času. Ve společnosti

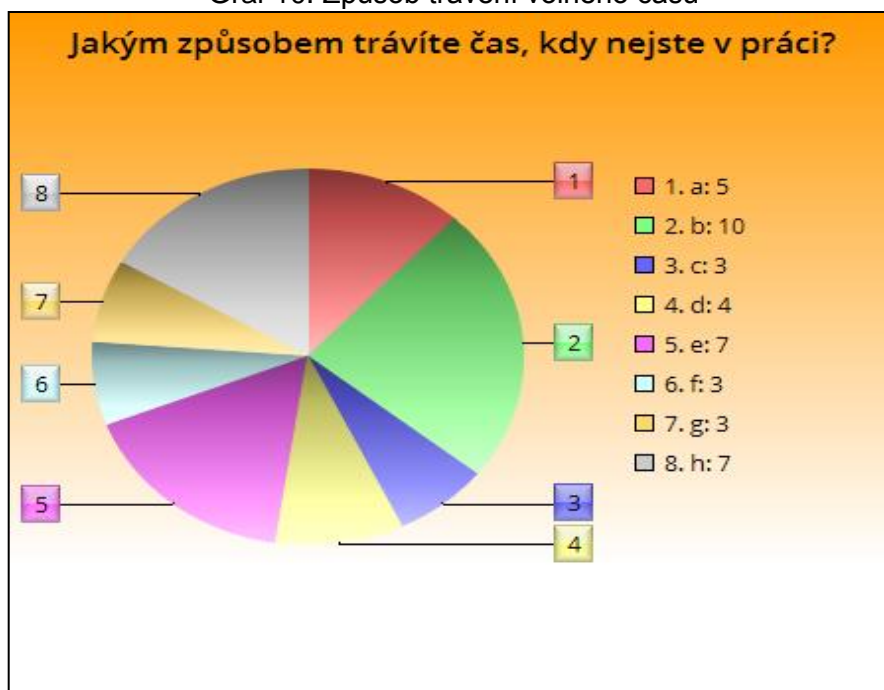
ALTRO si 90,9% zaměstnanců udělá čas na odpočinek či koníčky alespoň jednou či několikrát týdně a zbylých 9,1% jeden den v týdnu, což znamená, že znají náročnost své práce a potřebu volný čas vytvořit. Nicméně důležitý je také způsob trávení tohoto volného času, který je předmětem otázky č. 18.

Otázka č. 18: Jakým způsobem trávíte čas, kdy nejste v práci? (Je možné označit i více odpovědí)

Odpovědi:

- a. Sport, pohyb
- b. Čas s rodinou, partnerem
- c. Televize
- d. Relaxace
- e. Knihy
- f. Ve společnosti mezi lidmi, s přáteli
- g. Kultura (výstavy, divadla, kina, koncerty)
- h. Jinou prací či studiem

Graf 10: Způsob trávení volného času



Zdroj: autorka práce, 2014, vlastní šetření

Shrnutí otázky č. 18:

Respondenti nejčastěji označili jako způsob trávení volného času „čas s rodinou či partnerem“, hned na druhém místě (7x), označili možnost „ve společnosti mezi lidmi, s přáteli“. Sociální vazby jsou pro psychiku důležité, jelikož blízcí lidé mohou fungovat jako podpora, komunikace s nimi jako způsob ventilace problému, mohou poskytnout rady a zkušenosti. Tento výsledek je pravděpodobně způsoben také větším počtem extrovertů v této společnosti. Stejným počtem sedm však byla označena i možnost „jiná práce či studium“, což při časové náročnosti práce může způsobovat ještě větší stres, a pokud po návratu domů trávíme volný čas dalšími povinnostmi, zbývá o to méně času pro plnohodnotnou relaxaci a načerpání sil na další práci. Méně jak polovina dotázaných tráví svůj volný čas sportem či pohybem, což je aktivní způsob odpočinku, který pozitivně ovlivňuje psychické i fyzické zdraví a způsobuje například vyplavování endorfinů, které příznivě působí na náladu člověka. I zde tedy nalezneme potenciál pro zlepšení. Jednou z možností, které zaměstnavatelé využívají, je způsob příspěvku na sportovní aktivity, vstupy do fit center a podobně. Zbylé možnosti: „sledování televize“, „knihy“, „kultura“, a „relaxace“ byly označeny čtyři až třikrát.

5.7 Ověření platnosti hypotéz

Hypotéza č. 1: Práce v personální agentuře ALTRO je většinou vykonávána ženami a z větší části extroverty.

První hypotéza byla potvrzena. Ve společnosti ALTRO Management Consultants je zaměstnáno 72,72% žen a jen 27,28% mužů, z toho pouze 72,72% extrovertů oproti 27,28% introvertů.

Hypotéza č. 2: Zaměstnanci, kteří pracují ve společnosti déle než 1 rok, zvládají stres související s tímto typem práce lépe než noví zaměstnanci.

Hypotéza nebyla potvrzena. Byla vyhodnocována na základě otázek č. 3: „Jak dlouho pracujete ve společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o.“ (Méně než rok, 1-5 let, 5 a více let) a č. 5: „Jak zvládáte zátěžové situace v práci?“ (Bez problémů, Spíše dobře, Spíše hůře, Špatně). 40% zaměstnanců, kteří pracují ve společnosti méně než rok, zvládá zátěžové situace bez problémů, 40% však vybralo možnost „spíše hůře“ a 20% „spíše dobře“. Zaměstnanci, kteří pracují ve společnosti 1 až 5 let, odpovídali následovně: 1/3 odpověděla „bez problémů“, 1/3 „spíše dobře“ a poslední

třetina „spíše hůře“. Ani u zaměstnanců pracujících ve společnosti déle než 5 let se shoda neukázala. 1/3 těchto pracovníků odpověděla „bez problémů“, 1/3 „spíše dobře“ a 1/3 „spíše hůře“. Vztah mezi délkou působení ve společnosti a zvládním zátěžových situací v práci, nebyl potvrzen.

Hypotéza č. 3: Zaměstnanci, kteří pracují ve společnosti na administrativní pozici, pociťují stres méně často, než zaměstnanci na vyšších pozicích (consultant, manager), kteří mají více kompetencí a zároveň více zodpovědnosti.

Tato hypotéza byla potvrzena. Byla vyhodnocována na základě otázek č. 4: „Zařadte Vaši pracovní pozici“ (Administrativa, Consultant, Manager) a č. 6: „Jak často pociťujete stres v práci?“ (Občas, Často, Stále jsem pod tlakem). Všichni zaměstnanci na administrativní pozici odpověděli, že pociťují stres občas, kdežto pouze 1 zaměstnanec na pozici consultant se vyjádřil, že stres pociťuje občas. 87,5% zbylých zaměstnanců se vyjádřilo, že stres v práci pociťuje často.

Hypotéza č. 4: Pracovníci se silnějším znakem neuroticismu zvládají náročné situace hůře a prožívají je silněji, než ti se slabším znakem neuroticismu.

Tato hypotéza má dvě části. První část hypotézy, tedy vztah mezi neuroticismem a zvládním náročné situace byla potvrzena. Respondenti, kteří vykazují dle testu neuroticismus <7 odpovídali na otázku, jak zvládají zátěžové situace v práci, následovně: 50 % odpovědělo, že zvládají zátěžové situace v práci bez problémů, a 50% se k této odpovědi přiklonilo zaškrtnutím možnosti „spíše dobře“. 100% respondentů s mírou neuroticismu <7 se tedy přiklonilo k odpovědím, že nemají zásadní problémy se zvládním zátěžových situací v práci. Naopak respondenti s mírou neuroticismu ≥ 7 , odpovídali z 57,1% „spíše hůře“, 28,6% odpovědělo, že zvládá bez problémů, 14,3 % odpovědělo, že „spíše dobře“. Respondenti s větší mírou neuroticismu většinou zvládají zátěžové situace hůře než s nižší mírou neuroticismu. Nikdo z dotazovaných neodpověděl „zátěžové situace v práci zvládám špatně“.

Druhá část byla ve společnosti ALTRO potvrzena, jelikož byly odpovědi následující: respondenti, kteří měli neuroticismus <7 odpovídali v 75% „slabě“ na otázku č. 7: „Když se dostanete do zátěžové situace v práci, jak ji prožíváte?“ Naopak respondenti s mírou neuroticismu ≥ 7 , odpovídali následovně: 28,5% prožívá zátěžové situace v práci „silně“ a 57,1% se k této odpovědi přiklání možnost „spíše silně“. Pouze 14,4% z této skupiny odpovědělo „spíše slabě“ a nikdo z této skupiny nevybral možnost „slabě“.

Hypotéza č. 5: Čím vyšší míru neuroticismu mají pracovníci, tím vyšší je jejich tendence pocitu bezvýchodnosti ve stresové situaci, řešení zátěžové situace únikem a pravděpodobnější ovlivnění jejich osobních vztahů pracovním stresem.

První část hypotézy nebyla potvrzena, jelikož na otázku č. 12: „Vyvolává ve Vás stresová situace obvykle pocit, že ji není možné řešit?“ respondenti, kteří měli míru neuroticismu <7 , odpovídali v 75% „ne“, dalších 15% se k této odpovědi přiklonilo s možností „spíše ne“ a respondenti s mírou neuroticismu ≥ 7 odpovídali v 57,1% „ne“ na tutéž otázku a v 42,9% se také k této možnosti přiklonili odpovědí „spíše ne“.

Druhá část hypotézy byla potvrzena, jelikož 100% respondentů s mírou neuroticismu <7 odpovědělo „ne“ na otázku č. 11: „Ve stresové situaci v práci se obvykle cítíte tak, že byste z ní chtěli co nejrychleji uniknout?“ a na tutéž otázku odpověděli dotázaní zaměstnanci s mírou neuroticismu ≥ 7 následovně: 28,6% odpovědělo „ano“, 28,6% se k této odpovědi přiklonila s možností „spíše ano“, což je dohromady 57,2%, 28,6% vybralo možnost „spíše ne“ a pouze 14,2% „ne“.

Třetí část byla, co se týče zaměstnanců společnosti ALTRO, také potvrzena, jelikož byly odpovědi následující: respondenti, kteří měli míru neuroticismu <7 , odpovídali v 75% „ne“ na otázku č. 13, zda ovlivňuje stres z práce jejich osobní vztahy a respondenti s mírou neuroticismu ≥ 7 , odpovídali „ano“ na tutéž otázku v 57%.

Hypotéza č. 6: Čím vyšší míru extraverze mají pracovníci, tím více se dostávají do stresu kvůli mezilidským vztahům, tím více si berou náročné situace osobně a zvládají zátěžové situace tak, že o nich potřebují mluvit s lidmi.

Vztah mezi mírou extraverze u pracovníků společnosti ALTRO a konflikty s lidmi jako faktorem způsobující stres byl potvrzen. Na otázku č. 9: „Často se dostáváte do stresu kvůli konfliktům s kolegy či klienty?“ odpovídali respondenti, kteří měli míru extraverze ≤ 13 , v 75% „nikdy“ a z 15% „občas“ a respondenti s mírou extraverze > 13 , odpovídali „často“ v 28,6% a „občas“ ze 71,4%. Z toho vyplývá, že nízká míra extroverze znamená menší pravděpodobnost, že mezilidské konflikty budou způsobovat pracovní stres, vyšší míra extraverze tuto pravděpodobnost zvyšuje.

Druhá část hypotézy byla také potvrzena. Pracovníci odpovídali na otázku č. 8: „Berete si obvykle stresové situace v práci osobně?“ následovně: respondenti, kteří měli míru extraverze ≤ 13 , odpovídali v 75% „ne“ a respondenti s mírou extraverze > 13 , odpovídali „ano“ v 71,4%.

I třetí část hypotézy, která souvisela s otázkou č. 10: „Pokud jste v práci pod tlakem, potřebujete o tom mluvit s lidmi?“ byla potvrzena. Respondenti s mírou extraverte >13 odpověděli až v 85,7% „ano“, naopak respondenti s mírou extraverte ≤13 v 75% „ne“.

5.8 Shrnutí praktické části a doporučení

V praktické části bylo použito dotazníkové šetření a test osobnosti EOD-A s cílem najít vztah mezi typem osobnosti a zvládáním pracovního stresu ve společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o. K tomuto cíli byly stanoveny hypotézy, které byly následně dle výsledků průzkumu a testu osobnosti potvrzeny nebo vyvráceny. Druhá část dotazníkového šetření si dala za cíl zjistit příčiny a důsledky stresu zaměstnanců společnosti.

V první části průzkumu se nejvíce zaměřila na otázky zaměřené na zvládání zátěžových situací v pracovním prostředí a v druhé části na příčiny a důsledky stresu a chování zaměstnanců ve vztahu ke zmírnění stresu. Byli osloveni všichni zaměstnanci společnosti, kteří byli rozděleni do třech skupin podle pracovního zařazení na manažery, konzultanty a administrativní pracovníky.

Průzkum měl za cíl prokázat vztah mezi typem osobnosti a zvládáním pracovního stresu a výsledek je následovný: byl prokázán vztah mezi neurotickým typem osobnosti a některými aspekty zvládání stresu neboli zátěžových situací v pracovním prostředí. Vyšší míra neuroticismu dle průzkumu způsobuje horší zvládání pracovního stresu. Neurotický typ osobnosti řeší zátěžové situace únikem a pracovní stres ovlivňuje jeho osobní vztahy. Byl potvrzen i vztah mezi extrovertním typem osobnosti a zvládáním pracovního stresu, a to tak, že čím vyšší míra extraverte, tím pravděpodobněji jsou mezilidské vztahy faktorem způsobujícím stres na pracovišti. Extroverti si dále dle průzkumu berou náročné situace více osobně a potřebují o stresu v práci mluvit s lidmi. Z tohoto vztahu lze vyvodit závěry do praxe například zamyšlením se nad pracovním zařazením některých zaměstnanců či výběrem zaměstnanců na základě některých osobnostních předpokladů pro pozice, kde přicházejí denně do kontaktu s lidmi nebo které jsou velmi stresující.

Z druhé části dotazníkového šetření vyplynulo, že nejvíce stresujícím faktorem je velké množství práce, které je potřeba vykonat v časové tísní, následkem čehož většina zaměstnanců společnosti vykazuje následky této zátěže, jako jsou únava či potíže s usínáním a spánkem.

Jak je patrné z výsledků průzkumu, prostor pro zlepšení je v této společnosti hlavně v oblasti plánování a organizace pracovních činností. Zaměstnanci si sice ve většině najdou volný čas nejméně jednou týdně, nicméně jeho využití pro další práci či studium je další zátěží a bylo by vhodné využívat volný čas více pohybem, sportem či aktivní relaxací.

ZÁVĚR

Téma práce zvládání pracovního stresu různými typy osobnosti autorku zaujalo z důvodu aktuálnosti problematiky pracovního stresu a jeho zvládání a kladení vysokých nároků na zaměstnance ve všech oblastech. Autorka sama pracuje v personálně poradenské společnosti na pozici samostatného konzultanta, do budoucna by se chtěla profilovat také k personálnímu poradenství, proto jí zajímá, jak je možné stres co nejvíce zmírnit a pracovat s ním, a v neposlední řadě pociťuje svou práci a práci svých kolegů jako velmi stresující z důvodu velkého množství práce, časové tísně a také časté a intenzivní komunikace s lidmi, proto jí bylo toto téma velmi blízké.

První kapitola teoretické části je zaměřena na vysvětlení pojmu stres a pojmů souvisejících, jelikož se velmi frekventovaně, avšak ne vždy přesně, užívají v běžné řeči v různých významech. Dále jsou v kapitole vysvětleny různé druhy stresu, co je jejich příčinou, tedy popsání stresorů a reakcí na stres, a jelikož je práce zařazena do oblasti personalistiky, věnuje se tato kapitola také stresorům v pracovním prostředí.

Druhá kapitola se zabývá lidskou osobností a významem osobnosti v mezilidské interakci všeobecně i v pracovním prostředí. Dále vysvětluje pojem zvládání neboli coping a zmiňuje rozdíly ve stylech zvládání. V další části kapitoly hledá souvislosti mezi jednotlivými charakteristikami a zvládáním stresu v různých přístupech, které byly zkoumány a objevují se v odborné literatuře, a popisuje konkrétní znaky osobnosti a styly zvládání.

Ve třetí kapitole je pomocí vysvětlení faktorové analýzy jako přístupu ke zkoumání osobnosti vytvořen základ pro načrtnutí konkrétní teorie osobnosti významného psychologa Eysencka, který mimo jiné vytvořil test EOD – A použitý v praktické části a dále je vysvětleno měření osobnosti jako takové.

Závěrečná čtvrtá kapitola se věnuje personálním společnostem, jejich rozdělení podle určitých specifik a přibližuje pracovní prostředí personálně poradenské společnosti, kde je vykonáván i průzkum v praktické části.

Praktická část práce se tedy věnuje vztahu mezi zvládáním pracovního stresu a typy osobnosti, kde byl tento vztah mezi některými charakteristikami potvrzen a také zmapování stavu, konkrétně příčin a důsledků stresu zaměstnanců ve vybrané společnosti ALTRO Management Consultant, které je zároveň pracovištěm autorky.

V této části práce byl použit test osobnosti EOD – A a průzkum v podobě dotazníkového šetření. Průzkum byl realizován v průběhu jednoho týdne ve společnosti

ALTRO Management Consultants mezi všemi zaměstnanci. Účast zaměstnanců na tomto průzkumu byla stoprocentní. Pro dosažení cíle, a to zjistit vztah mezi zvládním pracovního stresu a různými typy osobnosti byly vytyčeny hypotézy, které byly následně ověřovány.

Dotazníkové šetření na začátku zjišťuje odpovědi na základní otázky, které identifikují pohlaví a věk respondenta, a upřesňující otázky na délku působení a pracovní zařazení v rámci společnosti. Další otázky jsou již mířeny na zvládní pracovního stresu. Výstupem zpracování dat z tohoto dotazníkového šetření a testu osobnosti EOD-A byl zjištěn vztah mezi neuroticismem, extroverzí a zvládním pracovního stresu mezi zaměstnanci společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o.

Druhá část dotazníkového šetření se zaměřuje na zmapování příčin a důsledků stresu pracovníků společnost. Výsledkem je identifikace nejpalčivějších problémů v této oblasti a nalezení prostoru pro zlepšení. Autorka práce poskytne výstupy z tohoto šetření vedení společnosti jako zpětnou vazbu a také navrhne konkrétní opatření zmírnění dopadu stresu na pracovníky.

Přínosem této práce je poukázání na roli osobnosti při zvládní pracovního stresu a důležitost vnímání souvislostí mezi osobnostními charakteristikami a zvládním zátěže nejen ve společnosti, kde byla praktická část práce realizována, ale potažmo všeobecně v oblasti výběru zaměstnanců či péče o ně.

Zpracování práce bylo pro autorku obecným vhladem do problematiky zvládní stresu a do budoucna by toto téma chtěla rozvinout v diplomové práci a v neposlední řadě uplatnit získané informace v personální praxi.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BAŠTECKÁ, B. *Psychologická encyklopedie: Aplikovaná psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN: 978-80-7367-470-0.

DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-347-9.

HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-8034.

CHARVÁT, J. *Život, adaptace a stres*. 1. vyd. Praha: Státní zdravotnické nakladatelství, 1969. ISBN 735 21-08/29.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Hlavní koncepce psychické odolnosti*. Praha: Československá psychologie, 2008.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. ISBN: 8071691216.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

MIKŠÍK, O. *Psychologické teorie osobnosti*. Praha: Karolinum, 1999. ISBN 80-7184-926-X.

NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1997. ISBN: 80-200-0592-7.

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Praha: Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.

NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3.

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

ŘÍČAN, P. *Psychologie osobnosti*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1174-4.

SELYE, H. *Život a stres*. Bratislava: Obzor, 1966. ISBN: 65-093-66.

SCHREIBER, V. *Lidský stres*. 2. vyd. Praha: Akademie věd České republiky, 2000. ISBN: 80-200-0240-5.

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2003. ISBN: 80-246-0448-5.

VAŠINA, B. *Psychologie zdraví*. Ostrava: Ostravská univerzita, 1999. ISBN:80-704-2546-6.

Seznam použitých internetových zdrojů

Funkce buněk a lidského těla: Stres. [online]. [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://fbt.cz/skripta/xi-regulacni-mechanismy-1-endokrinni-regulace/9-stres/>

ZIKMUND, M. *Vše, co jste si přáli vědět o outsourcingu*. [online]. © 27. 9. 2010 [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.businessvize.cz/rizeni-a-optimalizace/vse-co-jste-si-prali-vedet-o-outsourcingu>

Pracovní výkon a stres. [online]. © 2012 [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: <http://nadrevo.blogspot.cz/2010/01/pracovni-vykon-stres.html>

Temperament. [online]. © 2012-01-18 [cit. 2015-01-10]. Dostupné z: <http://pfyziolfup.upol.cz/castwiki/?p=1459>

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1: Obecný adaptační syndrom.....	12
Obrázek 2: Dimenze stresu	14
Obrázek 3: Stresová reakce	18
Obrázek 4: Eysenckův model osobnosti	29

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů.....	39
Graf 2: Věkové zařazení respondentů	40
Graf 3: Délka působení respondentů ve společnosti.....	41
Graf 4: Rozložení dle typu pracovního zařazení	42
Graf 5: Rozložení dle míry extravertze.....	43
Graf 6: Příčiny stresu ve společnosti	44
Graf 7: Důsledky stresu ve společnosti.....	46
Graf 8: Plánování pracovních činností zaměstnanců	48
Graf 9: Volný čas.....	49
Graf 10: Způsob trávení volného času	50

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník	I
----------------------------	---

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

Vážené kolegyně, kolegové,

jmenuji se Tereza Mrázková a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia Univerzity Jana Amose Komenského Praha s. r. o. V současné době pracuji na své bakalářské práci, jejíž součástí je i níže uvedené dotazníkové šetření. V této souvislosti si vás dovoluji požádat o vyplnění tohoto dotazníku. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 3 minuty. S výsledky dotazníku je možné se seznámit po obhajobě bakalářské práce v knihovně UJAK. Děkuji za Váš čas.

Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?

1. Žena
2. Muž

Otázka č. 2: Zařadte prosím Váš věk.

1. méně než 30 let
2. 30 – 50 let
3. více než 50 let

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete ve společnosti ALTRO Management Consultants?

1. Méně než rok
2. 1- 5 let
3. 5 a více let

Otázka č. 4: Zařadte Vaší pracovní pozici.

1. Administrativa
2. Consultant
3. Manažer

Otázka č. 5: Jak zvládáte zátěžové situace v práci?

1. Zátěžové situace v práci zvládám bez problémů
2. Spíše dobře
3. Spíše hůře
4. Zátěžové situace v práci zvládám špatně

Otázka č. 6: Jak často pociťujete v práci stres?

1. Občas
2. Často
3. Stále se cítím pod tlakem

Otázka č. 7: Když se dostanete do zátěžové situace v práci, jak ji prožíváte?

1. Slabě
2. Spíše slabě
3. Spíše silně
4. Silně

Otázka č. 8: Berete si obvykle stresové situace v práci osobně?

1. Ano
2. Ne

Otázka č. 9: Jak často se dostáváte do stresu kvůli konfliktům s kolegy či klienty?

1. Nikdy
2. Občas
3. Často
4. Velmi často

Otázka č. 10: Pokud jste v práci pod tlakem, potřebujete o tom mluvit s lidmi?

1. Ano
2. Ne

Otázka č. 11: Ve stresové situaci v práci se obvykle cítíte tak, že byste z ní chtěli co nejrychleji uniknout?

1. Ne
2. Spíše ne
3. Spíše ano
4. Ano

Otázka č. 12: Vyvolává ve Vás stresová situace pocit, že ji není možné řešit?

1. Ne
2. Spíše ne
3. Spíše ano
4. Ano

Otázka č. 13: Ovlivňuje stres z práce Vaše osobní vztahy?

1. Ne
2. Ano

2. část dotazníku, zdroj stresu zaměstnanců společnosti ALTRO Management Consultants s.r.o.

Otázka č. 14: Jaké příčiny stresu jsou ve Vašem zaměstnání nejčastější?

- a. Mezilidské konflikty na pracovišti
- b. Nejasné rozdělování projektů
- c. Příliš velký objem práce
- d. Tlak ze strany klienta
- e. Kritika nadřízeného
- f. Nutnost za krátký čas stihnout hodně práce
- g. Osobní problémy

Otázka č. 15: Označte možnosti, které se Vás týkají. (Je možné označit i více odpovědí)

- a. Únava
- b. Náchyllost k nemocem
- c. Potíže s usínáním či se spánkem
- d. Problémy s trávením
- e. Podrážděnost
- f. Ztížené soustředění
- g. Pocit, že se Vám v práci nic nedaří
- h. Pocit odporu jít další den do zaměstnání

Otázka č. 16: Plánujete své pracovní činnosti?

1. Ano, vždy
2. Většinou ano
3. Většinou ne
4. Nikdy

Otázka č. 17: Jak často si uděláte volný čas na odpočinek, či koníčky?

1. Každý den nebo několikrát týdně
2. Jeden den v týdnu
3. Několikrát měsíčně
4. Zřídka, nemám skoro vůbec volný čas

Otázka č. 18: Jakým způsobem trávíte čas, kdy nejste v práci? (Je možné označit i více odpovědí)

- a. Sport, pohyb
- b. Čas s rodinou, partnerem
- c. Televize
- d. Relaxace
- e. Knihy
- f. Ve společnosti mezi lidmi, s přáteli
- g. Kultura (výstavy, divadla, kina, koncerty)
- h. Jinou prací či studiem

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tereza Mrázková

Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinované

Název práce: Zvládání pracovního stresu různými typy osobností

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 49

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: Ing. Juraj Eisel, Ph.D.