

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Kateřina Klučilová

© 2021 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Kateřina Klučilová

Veřejná správa a regionální rozvoj – k.s. Jičín

Název práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Název anglicky

Stress and its impact on a performance at work

Cíle práce

Cílem teoretické části bakalářské práce bude popis problematiky stresu. Tato část bude věnována vymezení základních pojmů týkajících se stresu. Budou zde popsány faktory, které mohou vést ke vzniku stresu, možnosti jeho zvládnutí a předcházení.

Cílem empirické části práce bude zjistit, zda stres ovlivňuje pracovní výkonnost vybrané skupiny zaměstnanců a popis hlavních zátěžových podnětů na daném pracovišti.

Metodika

Bakalářská práce bude rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude vycházet z kompilace textu z odborné literatury. V empirické části bude využito dotazníkového šetření. Získané výsledky výzkumu budou vyhodnoceny vhodnou statistickou metodou a uvedené hypotézy budou náležitě okomentovány. Slovní interpretace vyhodnocených dat bude doplněna grafy.

Doporučený rozsah práce

40 – 60 str.

Klíčová slova

stres, stresor, výkonnost, odolnost, pracovní stres

Doporučené zdroje informací

- FONTANA, D. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
- HERMAN, E., DOUBEK, P. Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy. Praha: Maxdorf, 2008. ISBN 978-80-7345-157-8.
- KEBZA, V. Psychosociální determinanty zdraví. Praha: Academia, 2005. ISBN 80-200-1307-5.
- NEŠPOR, K. Sebeovládání: stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0482-4.
- PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.
- ŠTIKAR, J. a kol. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
- VÁGNEROVÁ, M. Současná psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

Vedoucí práce

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 15. 2. 2021

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 15. 2. 2021

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 08. 03. 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 8.3.2021

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za jeho odborné vedení, vstřícnost a trpělivost při tvorbě této bakalářské práce. Poděkování patří i zaměstnancům všech hotelů společnosti EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. za vynikající spolupráci a poskytnutí potřebných dat.

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Abstrakt

Předmětem této bakalářské práce je stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání. Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické.

V teoretické části práce je vymezen pojem „stres“, jeho druhy, příznaky a příčiny jeho vzniku. Dále jsou zde popsány základní pojmy, které jsou se stresem úzce spojeny. To je například stresová reakce, stresory, stres na pracovišti a pracovní zátěž.

Empirická část je věnována zkoumání stresu, který vzniká v zaměstnání. Jak zaměstnanci zvládají zátěž a práci pod tlakem. Do jaké míry stres ovlivňuje jejich pracovní výkon. Tato část je založena na empirickém zkoumání, které je provedeno na základě dotazníkového šetření u zaměstnanců na pracovní pozici „recepční“ v síti hotelů EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. Výsledky získané prostřednictvím dotazníkového šetření jsou vyhodnoceny pomocí vhodné statistické metody.

Klíčová slova: stres, stresor, odolnost, pracovní stres, výkonnost

Stress and its impact on a performance at work

Abstract

The subject of this bachelor thesis is stress and its impact on a performance at work. The thesis is divided into two parts - theoretical and empirical.

The theoretical part defines the term "stress", its types, symptoms and causes of its origin. Furthermore, the basic concepts that are closely associated with stress are described. These are, for example, a stress reaction, stressors at work, stress in the workplace and workload.

The empirical part is focused on the examining stress that arise in occupation. How employees coping stress and the work under pressure. To what extent stress affects their work performance. This part is focussed pn the empirical research, which is proven on the basis of a questionnaire survey of employees in the position of receptionist in the EA hotel corporation. The results of the questionnaire survey are evaluated by suitable statistical methods.

Keywords: stress, stressor, occupational stress, productivity, resistance

Obsah

1 Úvod	12
2 Cíl práce a metodika.....	13
2.1 Cíl práce.....	13
2.2 Metodika.....	14
2.2.1 Analýza závislosti kvantitativních znaků	14
3 Teoretická východiska	18
3.1 Vysvětlení pojmu stres	18
3.2 Druhy stresu.....	19
3.2.1 Eustres	19
3.2.2 Distres.....	19
3.2.3 Hyperstres.....	20
3.3 Příčiny vzniku stresu	20
3.4 Příznaky stresu	21
3.5 Důsledky stresu.....	22
3.6 Odolnost vůči stresu.....	22
3.7 Reakce na stres.....	24
3.7.1 Biologická reakce na stres	24
3.7.2 Projevy stadia vyčerpání.....	26
3.7.3 Psychická reakce na stres	27
3.8 Stresory.....	27
3.8.1 Druhy stresorů.....	28
3.8.2 Faktory vyvolávající stres v běžném životě	28
3.8.3 Faktory vyvolávající stres v pracovním prostředí.....	29
3.9 Pracovní výkon, výkonnost a stres.....	32
3.10 Zvládání stresu	32
3.10.1 Coping	33
3.10.2 Obranné reakce	34
3.11 Prevence stresu na pracovišti.....	35
4 Vlastní práce	37
4.1 Charakteristika společnosti EuroAgentur Hotels & Travel, a.s.	37
4.2 Základní popis struktury vzorku respondentů	38
4.3 Struktura odpovědí respondentů na otázky zaměřené na stres	41
4.4 Stanovení hypotéz	48
4.5 Testování a zhodnocení stanovaných hypotéz.....	50
5 Výsledky a diskuse.....	59

6 Závěr	63
7 Seznam použitých zdrojů	65
8 Přílohy	67
8.1 Výpočet teoretických četností $H_{01} - H_{09}$	67
8.2 Dotazník.....	70

Seznam obrázků

1 Obrázek Maslowova hierarchie lidských potřeb.....	21
2 Obrázek Grafické znázornění vlivu odolnosti na stres.....	23
3 Obrázek Grafické znázornění vlivu odolnosti na stres.....	23
4 Obrázek Grafické znázornění tří stadií generalizovaného adaptačního syndromu.....	26

Seznam tabulek

Tabulka 1 Kontingenční tabulka.....	15
Tabulka 2 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 „Považujete svou práci za stresující?“	50
Tabulka 3 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk.....	50
Tabulka 4 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6 „Máte pocit, že se Váš pracovní výkon ve stresové situaci: zlepší, zhorší, nezmění se?“	51
Tabulka 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7 „Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?“	52
Tabulka 6 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk.....	52
Tabulka 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?“	53
Tabulka 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9 „Způsobuje Vám stres velká míra zodpovědnosti při výkonu práce?“	53
Tabulka 9 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk.....	54
Tabulka 10 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10 „Pocitujete ve svém zaměstnání stres často?“	54
Tabulka 11 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk.....	55
Tabulka 12 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11 „Jaké máte vztahy s Vašimi spolupracovníky?“	55
Tabulka 13 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk.....	56

<i>Tabulka 14 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 12. Co Vás v zaměstnání nejčastěji stresuje? “</i>	<i>56</i>
<i>Tabulka 15 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 13 „Jakým způsobem redukuje stres? “</i>	<i>57</i>
<i>Tabulka 16 Teoretické četnosti H₀₁.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 17 Teoretické četnosti H₀₁ po úpravě sloučení buněk.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 18 Teoretické četnosti H₀₂.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 19 Teoretické četnosti H₀₃.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 20 Teoretické četnosti H₀₃ po úpravě sloučení buněk.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabulka 21 Teoretické četnosti H₀₄.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 22 Teoretické četnosti H₀₅.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 23 Teoretické četnosti H₀₅ úprava po sloučení buněk.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 24 Teoretické četnosti H₀₆.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 25 Teoretické četnosti H₆ úprava po sloučení buněk.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabulka 26 Teoretické četnosti H₀₇.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka 27 Teoretické četnosti H₀₇ úprava po sloučení buněk.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka 28 Teoretické četnosti H₀₈.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabulka 29 Teoretické četnosti H₀₉.....</i>	<i>69</i>

Seznam grafů

<i>Graf 1 Struktura respondentů z hlediska pohlaví vyjádřená v %</i>	<i>38</i>
<i>Graf 2 Struktura respondentů z hlediska věku vyjádřená v %.....</i>	<i>39</i>
<i>Graf 3 Struktura respondentů dle dosaženého vzdělání vyjádřená v %.....</i>	<i>40</i>
<i>Graf 4 Struktura respondentů z hlediska délky praxe vyjádřená v %.....</i>	<i>40</i>
<i>Graf 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 vyjádřená v %.....</i>	<i>41</i>
<i>Graf 6 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6.....</i>	<i>42</i>
<i>Graf 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7.....</i>	<i>42</i>
<i>Graf 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8.....</i>	<i>43</i>
<i>Graf 9 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9.....</i>	<i>44</i>
<i>Graf 10 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10.....</i>	<i>44</i>
<i>Graf 11 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11.....</i>	<i>45</i>
<i>Graf 12 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 12.....</i>	<i>46</i>
<i>Graf 13 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 13.....</i>	<i>47</i>

<i>Graf 14 Struktura odpovědí na otázku č. 13 rozdělena na pozitivní x negativní způsob redukce stresu vyjádřená v %.....</i>	<i>47</i>
---	-----------

1 Úvod

„Jsem ve stresu.“ – fráze, kterou každý dobře zná. Na každého z nás jsou nejen v osobním životě, ale především v zaměstnání kladeny nároky. V dnešní uspěchané době jsou požadavky stále vyšší a s tím se zvyšuje i tlak, který je na každého z nás vyvíjen. Každý člověk reaguje na tlak, jenž je na něj vyvíjen odlišně. Na některé lidi může mít vykonávání práce pod stresem negativní vliv, a pak odvádí výsledky, které od nich nejsou očekávány. Avšak můžeme se setkat i s lidmi, kteří naopak potřebují určitou míru stresu, aby svou práci vykonávali lépe a efektivněji. Tak, aby byl spokojen nejen jejich zaměstnavatel, ale i oni sami (Vágnerová, 2014, s. 41).

Jak je v předchozím odstavci již zmíněno, každá osoba na stres reaguje jinak. Stejně tak každý volí jiný způsob zvládnání stresu. Někdo jako relaxaci považuje dívání se na televizi, procházku v přírodě nebo pohybové aktivity (např. sport – běh, cvičení apod.). Jiný jedinec může zase za uvolnění považovat přejídání se, pití alkoholu nebo kouření. V některých případech se můžeme setkat s tím, že stres ještě umocníme způsobem, kterým na něj reagujeme. Organismus, který je ve stresu si za svou újmu žádá „odměnu“. Mnohdy tuto odměnu však tvoří právě nadměrná konzumace jídla, pití alkoholu, kouření nebo dokonce drogy. Toto však skutečnou odměnou pro organismus není, naopak organismus pouze více stresuje a podepisuje se negativně na jeho zdraví (Urban, 2016, s. 9).

Za zakladatele nauky o stresu je považován kanadský endokrinolog, fyziolog a psycholog H. Selye, který se roku 1907 narodil ve Vídni. Je považován za jednoho z nejvýznamnějších průkopníků lékařství. Je autorem díla „O syndromu vyvolaném různými škodlivými látkami“, které bylo vydáno v roce 1936. Dnes je tento výraz známý jako „všeobecný adaptační syndrom“, zkráceně označovaný jako GAS. GAS dělí stresovou reakci do třech fází – poplachová reakce, stadium rezistence a stadium vyčerpání (Selye, 2016, s. 7; Nakonečný, 1996, s. 133).

Pojem stres je popsán mnoha definicemi. H. Selye stres definoval takto:

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

Tato bakalářská práce je věnována problematice stresu. Se stresem se setkává denně každý z nás. Nároky dnešní doby jsou stále vyšší a stejně tak je vyšší i tlak, kterému snadno podléháme. V teoretické části je vymezen pojem stres. Jsou zde popsány obecné stresory a stresory, se kterými se setkáváme v zaměstnání. Dále jsou zde popsány druhy stresu – eustres, distres a hyperstres. Práce také popisuje, jak stres ovlivňuje výkonnost v zaměstnání. Je zde vylíčeno, jaké jsou příčiny stresu, jeho příznaky, důsledky a možnosti, jak mu předcházet.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Bakalářská práce se podrobně věnuje problematice stresu, která je konkrétně zaměřena na vliv stresu na výkonnost v zaměstnání. Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické.

Cílem teoretické části práce je vymezení pojmu „stres“. Jsou zde popsány druhy stresu – eustres, distres a hyperstres. Typy stresorů, příčiny vzniku stresu, jeho příznaky a možnosti, jak mu předcházet. Práce také popisuje všeobecný adaptační syndrom, zkráceně zvaný GAS. Část práce je zaměřena na problematiku stresu v zaměstnání – jak stres může ovlivňovat člověka při práci. Teoretická část vychází z kompilace textů odborné literatury.

Cílem empirické části je zjištění, jak stres ovlivňuje respondenty při výkonu práce. Zkoumané hypotézy jsou v kapitole 4.4 (Stanovení hypotéz) na stranách 48–50. Výzkum je proveden v síti hotelů EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. Zkoumání je zaměřeno na konkrétní profesi – recepční. Prostřednictvím dotazníkového šetření je zjišťováno, jaké faktory zaměstnance nejvíce stresují. Faktory: zaměstnání, příliš vysoké nároky zaměstnavatele, pracovní doba (směnnost), příliš vysoká míra odpovědnosti, častý stres na pracovišti a vztahy na pracovišti. Dále stresory, jakou jsou např. komunikace s klienty, řešení nečekaných problémů apod. Následující činitelé jsou posuzovány z hlediska vnímání podle věku, pohlaví a délky praxe. Dílčím cílem je zjistit, zda působení stresu vede u recepčních k poklesu pracovního výkonu. Závěrečná část se zabývá možnostmi, kterými dotazovaní nejčastěji stres redukují – pozitivní x negativní způsob.

Pro dané šetření je vytvořen vlastní dotazník, za pomoci kterého jsou získána data, jež jsou vyhodnocena vhodnou statistickou metodou. Výsledky jsou náležitě okomentovány a doplněny o vhodné grafy a tabulky.

2.2 Metodika

Pro sběr potřebných bazálních dat bylo provedeno dotazníkové šetření. Šetření probíhalo prostřednictvím písemné ankety. K vyhodnocení získaných dat a testování statistických hypotéz byly sestaveny kontingenční tabulky. Výsledky výzkumu byly vyhodnoceny a zpracovány do vhodných tabulek a grafů, které jsou doplněny slovní interpretací.

Struktura respondentů je graficky znázorněna v kapitole 4.2 Struktury odpovědí respondentů na jednotlivé otázky jsou graficky zobrazeny v kapitole 4.3.

2.2.1 Analýza závislosti kvantitativních znaků

Při provádění statistických analýz, především pak průzkumů trhu, se velmi často pracuje se slovně vyjádřenými znaky. Tyto znaky nazýváme „kvalitativní“. Mezi kvalitativními znaky lze zkoumat existenci závislosti a její sílu. Kvalitativní znaky lze rozdělit na alternativní a množné. Alternativní znaky mohou nabývat dvou obměn. Znaky, jež nabývají více obměn nazýváme – množné. V případě, že zkoumáme závislost mezi znaky alternativními, jedná se o závislost asociační. Pokud zkoumáme závislost znaků množných, jedná se o kontingenci (Kába, Svatošová, 2012, s. 132).

Kontingenci lze definovat jako vztah dvou či více kvalitativních statistických znaků, z nichž alespoň jeden je znakem množným. V následující tabulce je znázorněn tvar četností:

Tabulka 1 Kontingenční tabulka

<i>A/B</i>	<i>b</i> ₁	<i>b</i> ₂	<i>b</i> _{<i>j</i>}	<i>b</i> _{<i>m</i>}	CELKEM
<i>a</i> ₁	<i>n</i> ₁₁	<i>n</i> ₁₂	<i>n</i> _{1<i>j</i>}	<i>n</i> _{1<i>m</i>}	<i>n</i> _{1.}
<i>a</i> ₂	<i>n</i> ₂₁	<i>n</i> ₂₂	<i>n</i> _{2<i>j</i>}	<i>n</i> _{2<i>m</i>}	<i>n</i> _{2.}
.							
.							
<i>a</i> _{<i>j</i>}				
.							
.							
<i>a</i> _{<i>k</i>}	<i>n</i> _{<i>k</i>1}	<i>n</i> _{<i>k</i>2}		<i>n</i> _{<i>k</i><i>j</i>}		<i>n</i> _{<i>k</i><i>m</i>}	<i>n</i> _{<i>k</i>.}
CELKEM	<i>n</i> _{.1}	<i>n</i> _{.2}	<i>n</i> _{.<i>j</i>}	<i>n</i> _{.<i>m</i>}	<i>n</i>

Zdroj: Vlastní tvorba dle (Kába, Svatošová, 2012, s. 137)

Základními předpoklady analýzy závislosti kvalitativních znaků jsou:

- Zjistit, zda mezi znaky existuje závislost
- V případě existence závislosti určit její intenzitu

(Kába, Svatošová, 2012, s. 132)

Pro vyhodnocení existence závislosti mezi statistickými znaky, je využíván standardní statistický nástroj – testování hypotéz, jež jsou formulovány následujícím způsobem:

- H_0 : mezi sledovanými znaky neexistuje statisticky významná závislost
- H_1 : mezi sledovanými znaky existuje statisticky významná závislost

(Kába, Svatošová, 2012, s. 132-133)

Při testování nezávislosti znaků v kontingenční tabulce $k \times m$ užíváme χ^2 – test nezávislosti. Tento test vychází z rozdílu skutečných četností n_{ij} a očekávaných četností n_{0j} (Kába, Svatošová, 2012, s. 137).

Výpočet teoretických četností (Kába, Svatošová, 2012, s. 137):

$$n_{0j} = \frac{n_{i.} \cdot n_{.j}}{n} \quad [2.1]$$

$n_{i.}$ = součet řádků

$n_{.j}$ = součet sloupců

n = celkový počet respondentů

Testování nulové hypotézy (H_0 : mezi sledovanými znaky neexistuje statisticky významná závislost) se provádí pomocí testového kritéria, které má následující tvar (Kába, Svatošová, 2012, s. 137):

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{n(n_{ij})^2}{n_i n_j} - n \quad [2.2]$$

χ^2 = testové kritérium

r = počet řádků

s = počet sloupců

n_{ij} = skutečné četnosti

Podmínka použití χ^2 – **test nezávislosti** pro kontingenční tabulku:

Podíl očekávaných četností **menších** než 5 **nesmí** překročit 20 % a žádná z očekávaných četností nesmí být menší než 1, případně je-li v alespoň v jednom poli uvnitř kontingenční tabulky očekávaná četnost menší než 1. V takovém případě je nutno sloučit řádky nebo sloupce. Tato úprava zajistí snížení rozměrů tabulky. Poté znovu vyjádříme očekávané četnosti a zjišťujeme, zda podíl očekávaných četností nepřesáhl povolených 20 % (Kába, Svatošová, 2012, s. 138).

Hladina významnosti je ve výpočtech stanovena $\alpha = 0,05$ což vyjadřuje 95 % jistotu správného rozhodnutí. Vypočítaná hodnota testovaného kritéria $\rightarrow \chi^2$, je srovnávána s kritickou hodnotou $\rightarrow \chi^2_\alpha$ rozdělení o stupních volnosti:

$$\chi^2_\alpha = (k-1) * (m-1) \quad [2.3]$$

V případě, že hodnota $\chi^2 > \chi^2_\alpha = (k-1)*(m-1)$, pak se H_0 zamítá na hladině významnosti α a mezi znaky byla prokázána závislost – mezi znaky se přijímá alternativní hypotéza H_A a je možné určit sílu závislosti (Kába, Svatošová, 2012, s. 138, Řezánková, 2007, s. 64)

Dle výše uvedeného testovacího postupu lze určit, zda mezi znaky existuje závislost. Intenzitu této závislosti lze určit pomocí **Pearsonova koeficientu kontingence C**:

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{n + \chi^2}} \qquad C \in \langle 0, 1 \rangle \qquad [2.4]$$

Sílu závislosti rozlišujeme následovně:

- Slabá závislost: $0 \leq C \leq 0,3$
- Mírná (střední) závislost: $0,3 < C \leq 0,8$
- Silná závislost: $0,8 < C \leq 1$

(Kába, Svatošová, 2012, s. 143; Řezánková, 2007, s. 82)

3 Teoretická východiska

3.1 Vysvětlení pojmu stres

Člověk reaguje na situace, se kterými se běžně setkává typickým způsobem. Jsou to situace, ve kterých si je zcela jistý. Například pokud se v práci potýká s nějakou komplikací, kterou už opakovaně řešil, je si jistý, že ji znovu zvládne vyřešit – na tuto skutečnost tedy reaguje typicky. Lidé se však často setkávají se situacemi, které jsou pro ně zcela nové. Mohou to být kupříkladu vyšší nároky jejich vedoucího v zaměstnání nebo uložení úkolu, se kterým se dosud nesetkali a nejsou si tedy jistí, jak daný úkol nebo neobvyklou situaci řešit. Člověk pak snadno podléhá tlaku, který je na něj vyvíjen, a tak na tuto skutečnost může reagovat pro něj netypickým způsobem. Situace, které se odchyľují od běžného standardu, mohou evokovat pocit stresu (Vágnerová, 2011, s. 347).

Předpokládá se, že slovo „stres“ bylo do českého jazyka přejato s největší pravděpodobností z anglického výrazu – stress. Do angličtiny se zřejmě dostalo skrze střední angličtinu ze starofrancouzského slova – destresse. Tento výraz byl překládán jako nacházet se ve stísněném prostoru nebo pod útlakem. Během několika staletí se předpona „di“ vytratila, a tak vznikla dvě slova – stres a distress (Plamínek 2013, s. 128; Fontana, 2016, s. 11).

Pojem stres (napětí, zátěž) poprvé použil kanadský biochemik, endokrinolog a psycholog H. Selye v roce 1936 pro fyziologické reakce, prostřednictvím kterých se organismus brání zátěžím odlišného typu. Podle H. Selyeho má stres typickou formu a strukturu, avšak nemá konkrétní příčinu vzniku (Selye, 2016, s. 70).

Pro pojem „stres“ není snadné najít jednotnou definici. Mnoho vědců stres definovalo různě a bylo na něj pohlíženo z různých úhlů pohledu. Přední odbornice v oblasti psychologie, vývojové psychologie a psychologie handicapu M. Vágnerová stres definovala takto: „*Stres je komplexní psychofyziologickou reakcí, která se projevuje na psychické úrovni pocitem nadměrného zatížení či ohrožení duševní a tělesné pohody*“ (Vágnerová, 2011, s. 347). Přírodovědec J. Plamínek stres definoval „*jako stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty – stresory*“ (Plamínek, 2013, s. 128).

V současné době je pojem stres využíván v širším pojetí. Stres lze z psychologického hlediska charakterizovat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení. Prožívání stresu je často spojeno i s pocity úzkosti, napětí či zátěže (Vágnerová, 2014, s. 40).

3.2 Druhy stresu

Je důležité si uvědomit, že stres nemusí mít pouze negativní význam. Jsou takové druhy napětí organismu, které jsou pro náš život nezbytné. Jsou to například napětí, která nám umožňují reagovat na nebezpečí, zahánět hlad nebo rozmnožovat se. Jejich existence dokazuje, že stres je pro život zcela nezbytný a dokáže plnit životně důležité funkce. H. Selye rozdělil stres do tří skupin – eustres, distres a hyperstres (Carnegie, 2011, s. 82; Plamínek, 2013, s. 132).

3.2.1 Eustres

Eustres lze jednoduše definovat jako stres, který je člověku prospěšný. Dalo by se říci, že je to „dobrý stres“. Jedná se o pozitivní typ stresu, který je součástí motivace. Zdrojem eustresu jsou tzv. eustresory – ty vyvolávají stavy příjemného překvapení či radosti (Carnegie, 2011, s. 82; Kebza, 2005, s. 118; Paulík, 2017, s. 66; Plamínek, 2013, s. 132).

Eustres člověka nabíjí energií a pobízí ho k lepším výkonům. Povzbuzuje jeho kreativitu, produktivitu, koncentraci a soustředěnost na vykonávanou činnost. S tímto typem stresu se lidé setkávají v situacích, kdy cítí, že mají danou situaci pod kontrolou. Mezi zážitky, které eustres vyvolávají, patří například pohyb, příjem potravy, sex, dosažení cíle nebo prožitek úspěchu. Je důležité eustres vyhledávat. Lidé, kteří se dokáží radovat z maličností každodenního života, jsou velice odolní vůči stresu. Mají dobré předpoklady stát se stabilními osobnostmi (Carnegie, 2011, s. 82; Paulík, 2017, s. 66; Plamínek, 2013, s. 132, 134).

3.2.2 Distres

Distres lze charakterizovat jako negativní typ stresové reakce s destruktivním dopadem. Je úzce spojen s nepříjemně laděnými emocemi. Původcem distresu jsou tzv. distresory (Carnegie, 2011, s. 82; Kebza, 2005, s. 118; Plamínek, 2013, s. 132).

S distresem se lidé setkávají v situacích, kdy nabývají pocitu, že situaci nemají pod kontrolou a nemohou ji nijak ovlivnit. Jsou to například situace, kdy jsme vystrašení

nebo se něčeho obáváme. Tělo na takovou situaci reaguje tak, že začne vylučovat určité chemické látky, které následně aktivují řadu procesů. Dojde ke zvýšení pulsu do takové míry, kdy vzniká jev „stav připravenosti na boj nebo útěk“ (Carnegie, 2011, s. 82; Paulík, 2017, s. 66).

3.2.3 Hyperstres

Jedná se o stav neustálého působení distresu. Negativně ovlivňuje vztahy lidí a jejich pracovní výkonnost. Dlouhodobé působení distresu má velice závažný dopad na zdraví člověka. Může způsobit například žaludeční vředy, srdeční záchvaty, psychické zhroucení nebo syndrom vyhoření (Carnegie, 2011, s. 82-83).

3.3 Příčiny vzniku stresu

Stresové stavy souvisí zejména s pocitem úzkosti, erotickými problémy, problémy v zaměstnání, sociální bariérami či potlačovaným vztekem. Stresující stav může vyvolat i nedostatek základních lidských potřeb, jako jsou například spánek nebo odpočinek. Mnoho stresorů souvisí nejen se soukromým a intimním životem, ale i s prací (Nakonečný, 1996, s. 136).

Naplnění základních lidských potřeb ovlivňuje naše chování. V případě, že jsou všechny základní potřeby dostatečně uspokojeny, je člověk v klidovém stavu a nepřichází stres. Naopak v případě, že některá z potřeb není naplněna, přichází stav stresu (Plamínek, 2013, s. 136).

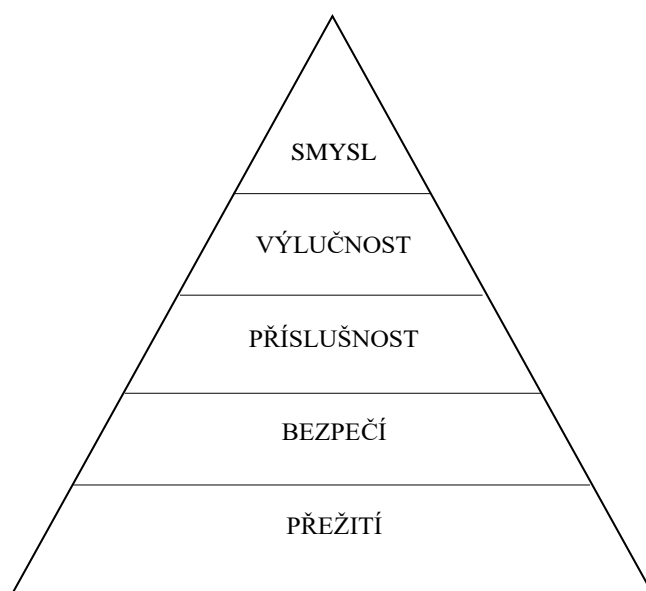
Problematikou základních lidských potřeb se zabýval A. Maslow, který sestavil pyramidu základních lidských potřeb. Pyramidu rozdělil do pěti stupňů a potřeby uspořádal od základních potřeb nutných k přežití až po seberealizaci (Plamínek, 2013, s. 136).

- První stupeň A. Maslow nazývá „**přežití**“ – náleží základním fyziologickým potřebám, bez jejichž uspokojení bychom nebyli schopni existence. Jsou to potřeby jako spánek, odpočinek, výměna látek a podnětů. Důležitými podněty jsou například dotyky, které pro člověka mají uklidňující význam a poskytují člověku pocit jistoty.
- Druhý stupeň nese pojmenování „**bezpečí**“ – pro člověka je velice důležitý pocit jistoty a bezpečí, který mu zajistí především rodina.

- Třetí stupeň je nazván jako „**příslušnost**“ – jakmile jsou uspokojeny základní fyziologické potřeby, člověk začne toužit po skutečnosti, že někam patří. Nabývá touhy milovat a být milován. Mít své přátele a rodinu.
- Čtvrtým stupněm je „**výlučnost**“ – tento stupeň zahrnuje potřebu sebeúcty, potřebu vážít si sám sebe a pocit uznání ostatních.
- Na posledním, pátém stupni je potřeba „**smysl**“ – v případě, že člověk uspokojí předešlé čtyři potřeby, dostane se na úroveň seberealizace.

(Plamínek, 2013, s. 136)

1 Obrázek Maslowova hierarchie lidských potřeb



Zdroj: Vlastní tvorba dle (Plamínek, 2013, s. 137)

3.4 Příznaky stresu

Základní symptomy stresu, které na sobě mohou lidé sami pozorovat, jsou: bušení srdce, bolesti hlavy, podrážděnost, sucho v krku či ústech, úzkost, třes, nervové tiky, ochablost, křečovitost, neschopnost uvolnit se psychicky i fyzicky, impulzivní chování a emocionální nestabilita, neschopnost soustředit se, narušení plynulosti myšlení, chybné úkony, roztržitost, zvýšená vzrušivost, nespavost, únava, noční můry, bruxismus = skřípání zubů, kockání a jiné jazykové problémy, přeskakující a „přiškrcený“ hlas, tendence nechat

se snadno vylekat tichými zvuky, častá potřeba močení, poruchy trávení – průjem, žaludeční nevolnost, zvracení či pocení. Jedním ze symptomů stresu může být i hypermobilita = odborný výraz pro „hyperkinézu“, nutkání bezdůvodně se pohybovat.

Dále například celková podrážděnost, přecitlivělost nebo sklíčenost – ta bývá často doprovázena pasivní nečinností nebo naopak s neobvyklou agresivitou.

Častým symptomem je ztráta chuti k jídlu či nadměrné přejídání. Pro některé lidi jídlo představuje určitou formu odpočinku a odvedení pozornosti od stresové situace, někteří lidé však mohou vlivem působení stresu trpět zažívacími problémy a v důsledku toho trpí i nechutenstvím k jídlu. Oba tyto případy se při dlouhodobém působení stresu projeví na tělesné hmotnosti (Selye, 2016, s. 153-155; Nakonečný, 1996, s. 134-135; Zdroj: <https://www.apa.org/topics/work-stress>)

3.5 Důsledky stresu

Důsledky nadměrného působení stresu lze rozdělit do dvou skupin – fyziologické a psychologické. Mezi fyziologické důsledky spadá celá řada onemocnění. Riziko onemocnění vlivem nadměrného působení stresu není možné snížit, protože tato rizika nejsou řízena centrální nervovou soustavou, ale soustavou autonomní. Onemocnění, která mohou vzniknout vlivem dlouhodobého působení stresu, jsou: kardiovaskulární poruchy (infarkt nebo narušení srdečního rytmu), zvýšení krevního tlaku, které může následně způsobit onemocnění ledvin, žaludeční a zažívací potíže (žaludeční vředy), bolesti hlavy, poruchy hladiny cukru (cukrovka), problémy v oblasti sexuality (frigidita či impotence) (Fontana, 2016, s. 22-25).

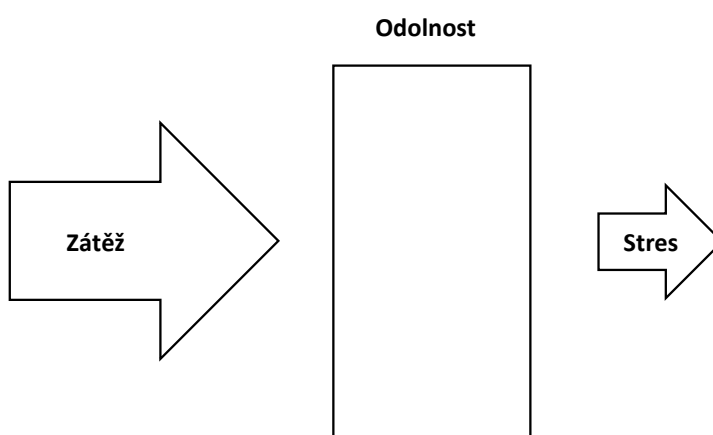
Psychologické důsledky dlouhodobého působení stresu jsou například: zvýšená míra roztěkanosti, zvýšení chybovosti, zhoršení organizačních schopností, zvýšení tělesného a duševního napětí, zhoršuje se hypochondrie, mění se osobnostní rysy, mizí zájmy a nadšení, prudký pokles sebevědomí, výskyt deprese apod. (Fontana, 2016, s. 30-33).

3.6 Odolnost vůči stresu

Z fyzikálního hlediska je velikost stresu určena dvěma veličinami – zátěží a odolností. Schopnost organismu zátěž snášet nazýváme odolnost. Se zvyšující se zátěží je zvyšována i míra stresu. Čím větší je odolnost, tím menší je stres: $\text{stres} = \text{zátěž} / \text{odolnost}$.

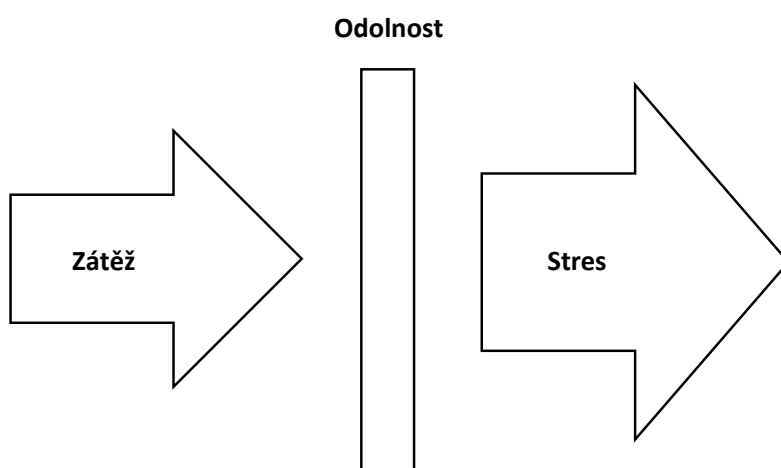
„*Odolnost vůči stresu je typický lidský zdroj převazující povahou schopnosti*“ (Plamínek, 2013, s. 128). Pro zvládnutí stresu jsou dvě možnosti. První možností je ovlivňování zátěže. Druhá možnost spočívá v ovlivňování odolnosti (Plamínek, 2013, s. 128).

2 Obrázek Grafické znázornění vlivu odolnosti na stres



Zdroj: Vlastní tvorba dle (Plamínek, 2013, s. 129)

3 Obrázek Grafické znázornění vlivu odolnosti na stres



Zdroj: Vlastní tvorba dle (Plamínek, 2013, s. 129)

- Obrázek č. 2 znázorňuje, jak stres zvládá člověk, který je vůči zátěži velice odolný. Čím větší odolnost, tím menší stres.
- Obrázek č. 3 zobrazuje situaci člověka s velice malou odolností vůči stresu. Stejně velká zátěž jako na obrázku č. 1 na něj působí mnohem více a stres se zvyšuje.

Míra odolnosti vůči zátěži závisí na vrozených předpokladech, na dosažené vývojové úrovni, individuálních zkušenostech a celkovém stavu člověka:

- **Vrozené předpoklady** – celková stabilita organismu, emoční vyrovnanost, flexibilita reakce na různé situace, schopnost relaxovat a rychle se zotavit.
- **Učení** – rozvoj účelných možností zvládnání zátěžových situací.
- **Individuální zkušenosti** – způsob, kterým člověk reaguje na různé situace, se odvíjí od jeho zkušeností. Pokud se se zátěžovou situací již setkal a řešení, za pomoci kterého ji vyřešil, se osvědčilo, bude ji řešit totožným způsobem.
- **Sociokulturní norma** – ovlivňuje určité strategie zdolávání obtížných situací. Každá společnost upřednostňuje či odmítá jiné možnosti řešení.
(Vágnerová, 2014, s. 44-45)

3.7 Reakce na stres

„Reakce na stres je statisíce let obranný mechanismus mobilizace energie, který měl individuum připravit na okamžitou účelovou pohybovou reakci v situaci ohrožení, tj. na útok nebo útěk“ (Nakonečný, 1996, s. 133). Stres nám do jisté míry může být prospěšný. Pro život člověka je nezbytná určitá míra stresu, která ho udržuje v pozoru. Díky stresu lidé dokáží pracovat efektivněji a s vyšším nasazením. Pokud však míra stresu překročí určitou hranici, začne náš výkon oslabovat a bere nám energii a chuť aktivovat jakoukoliv činnost (Fontana, 2016, s. 27; Nakonečný, 1996, s. 133).

3.7.1 Biologická reakce na stres

H. Selye je tvůrcem tzv. generalizovaného adaptačního syndromu, zkráceně GAS. Původem se jedná o biologický model reakcí na stres, který rozeznává tři fáze stresu (Fontana, 2016, s. 27-28):

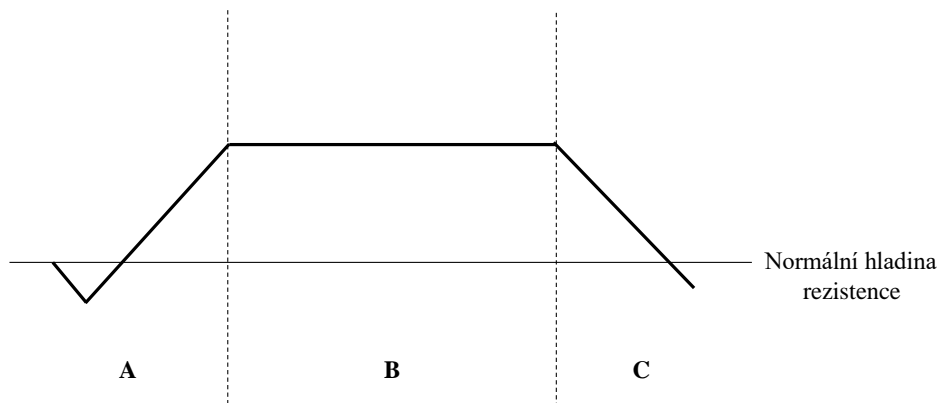
- **První fáze = poplachová reakce** – při této fázi reakce člověk dostává „varování“ a připravuje se na boj nebo útěk. Dochází k poklesu všeobecné rezistence na konkrétní stresor, který GAS spustil, hluboko pod normální úroveň. Během této

fáze reakce se napínají svaly, nastávají hormonální změny, mění se způsob dýchání, oslabuje se imunita a mnohdy dojde ke snížení soustředěnosti a paměti – jedná se tedy o mobilizaci celého těla. Poplachová reakce probíhá na dvou úrovních (Selye, 2016, s. 48-49; Nešpor, 2013, s. 14; Fontana, 2016 s. 28):

- a) **Stres je pouze v mozku** – fáze, kdy je možné stresovou reakci zastavit. Reakci je možné zastavit, například když se na ní člověk podívá z jiného úhlu, svěří se blízké osobě, uvolní se nebo se zasměje (Nešpor, 2013, s. 14).
 - b) **Došlo k aktivaci nadledvin** – i tuto fázi stresu je ještě možné zastavit. Je to však obtížnější a časově náročnější. Aby byly odstraněny látky, které se do těla vyplavily, bývá nutná tělesná aktivita (např. procházka, cvičení apod.) (Nešpor, 2013, s. 14).
- **Druhá fáze = stadium rezistence** – v případě, že se podaří vyřešit problém, který stresovou reakci vyvolal, dochází k zotavení po psychické i fyzické stránce. Zklidňuje se dýchání a klesají hladiny stresových hormonů, dochází k povzbuzení psychiky. Po odeznění stresu člověku však chybí energie a je nutné dopřát tělu odpočinek pro načerpání sil (Nešpor, 2013, s. 13; Fontana, 2016, s. 28).
- **Třetí fáze = stadium vyčerpání** – pokud stadium rezistence trvá příliš dlouho, nastává stadium vyčerpání. Při takto vysoké aktivaci je možné vydržet pouze omezenou dobu. Při dlouhodobém působení stresu dochází ke snížení fyzické i psychické odolnosti. Následkem tohoto stadia je snížená imunita, smutek, úzkost, zhoršení psychické i tělesné výkonnosti. Fatálním následkem je potom stav vyčerpání či syndrom vyhoření („burn-out syndrome“) (Fontana, 2016, s. 28-29; Nešpor, 2013, s. 14; Herman, Doubek, 2008, s. 11, 46).

Psychická a fyzická stránka těla spolu úzce souvisí. Psychická a fyzická energie nejsou odděleny. Čím více stres působí na naši psychiku, tím více je vyčerpán i náš fyzický stav. (Fontana, 2016, s. 29)

4 Obrázek Grafické znázornění tří stadií generalizovaného adaptačního syndromu



Zdroj: Vlastní tvorba dle (Fontana, 2016, s. 28)

- **Stadium A** – poplachová reakce – vlivem stresoru, prostřednictvím kterého je GAS vyvolán, klesne křivka rezistence pod normální úroveň
- **Stadium B** – stadium rezistence – dochází k adaptaci, křivka rezistence vzroste značně nad bod normálu
- **Stadium C** – stadium vyčerpání – křivka rezistence opět klesá pod normální úroveň (Fontana, 2016, s. 28)

3.7.2 Projevy stadia vyčerpání

Stadium vyčerpání lze na základě projevů rozdělit do několika rovin:

- **Duševní rovina** – kolísání nálad (podrážděnost), deprese, úzkost, neklid, poruchy spánku, nerozhodnost, únava, apatie, užívání tabáku a alkoholu ve vyšším množství.
- **Tělesná rovina** – zažívací potíže (problémy s trávením, nechutenství či přejídání), bolesti břicha, sexuální problémy, bolesti svalů, bolesti hlavy, bušení srdce, oslabení imunitního systému.
- **Mezilidské vztahy** – napětí v rodině (např. nedostatek času na druhé, nedostatečná komunikace, zanedbání dětí, odcizení, růst rizika rozvodu).

- **Pracovní výkonnost** – problémy při práci v týmu, zanedbávání povinností, ztráta výkonnosti, manipulativní tendence, pokles sebedůvěry a energie (Nešpor, 2013, s. 15, Herman, Doubek, 2008, s. 45-47).

3.7.3 Psychická reakce na stres

Psychická reakce začíná interpretací určité situace jako stresující. Jsou to zejména situace, které v člověku vyvolávají silně negativní emoce. Zhodnocení situace, jako stresující, závisí na několika faktorech. Například zkušenost člověka s danou situací, jeho aktuálním stavu nebo podpoře, kterou má od rodiny či přátel. Pokud však člověk cítí, že má situaci pod kontrolou, nedochází k navození pocitu stresu (Vágnerová, 2014, s. 41-42).

Stres aktivuje psychické obranné reakce, které jsou u každého člověka odlišné. Jejich hlavním účelem je zachování psychické rovnováhy (Vágnerová, 2014, s. 42).

Je-li člověk ve stresu, dochází ke změně jeho emočního prožívání. To se projevuje úzkostí, pocity napětí, smutkem, depresí, hněvem anebo vztekem. Dochází i ke změně kognitivních funkcí. Zátěžová situace může ovlivnit způsob uvažování. Lidé pod tlakem často jednají zkratkovitě, pesimisticky a dochází ke zhoršení pozornosti (Vágnerová, 2014, s. 42).

Jednou z nejčastějších reakcí na stres je úzkost. Úzkost lze charakterizovat jako strach, obavu nebo napětí. U lidí, kteří zažili traumatizující události (např. znásilnění) se může rozvinout tzv. posttraumatická stresová porucha. Tato porucha se může vyskytnout bezprostředně po katastrofě nebo s časovým odstupem, kdy je vyvolána například menším stresem. Mezi hlavní příznaky posttraumatické stresové poruchy patří nedostatek zájmu o činnost, pocit odcizení se lidem, opakované vzpomínání na prožité trauma nebo poruchy spánku (Herman; Doubek, 2008, s. 11-12).

3.8 Stresory

D. Carnegie stresory definoval následovně: „*Stresory jsou měnící se situace a okolnosti, se kterými se setkáváme, a které uvádějí do pohybu naše tělesné adaptační reakce*“ (Carnegie, 2011, s. 82). Stresory nemusejí představovat pouze situace, které jsou velmi vážné (diagnostika závažného onemocnění, změna práce apod.). Stresorem může být i zcela primitivní událost, jako je například dlouhá fronta v obchodě nebo zpoždění vlakového spoje. H. Selye považuje za jeden z nejdůležitějších stresorů v životě emoce,

především negativního charakteru, jenž vyvolávají distres (Carnegie, 2011, s. 82; Selye, 2016, s. 305).

3.8.1 Druhy stresorů

Podle oblasti působení na rozvoj stresu rozlišujeme stresory následovně:

- **Biologické stresory** – chlad, teplo, úraz, hlad, operace, infekce.
- **Psychologické stresory** – neúspěch, pocit beznaděje, ohrožení sebeúcty, ohrožení sebevědomí.
- **Sociální stresory** – konflikt v zaměstnání, rodinný konflikt, ztráta důležité osoby, ztráta postavení.

(Herman; Doubek, 2008, s. 44)

3.8.2 Faktory vyvolávající stres v běžném životě

D. Fontana shrnul stres, který vzniká v domácnosti do čtyř kategorií:

- **Stres způsobený partnerem** – nejčastěji je příčinou vzniku konflikt temperamentů.
- **Stres způsobený dětmi.**
- **Stres způsobený uspořádáním domova** – může souviset se stresem z partnera nebo dětí, může být však způsoben i příliš velkým množstvím domácích povinností, které člověk nestíhá plnit.
- **Stres způsobený tlaky prostředí na domov** – příčiny vzniku tohoto stresu jsou například, stavební práce, která nás omezují, hluční sousedé či hlučná ulice.

(Fontana, 2016, s. 76-77)

Další stresující situace, se kterými se člověk setká v běžném životě, jsou:

- Rozvod
- Svatba
- Těhotenství
- Smrt blízkého člověka
- Stěhování
- Sexuální potíže

➤ Změna osobních návyků

➤ Vánoce

(Nakonečný, 1996, s. 136-137)

3.8.3 Faktory vyvolávající stres v pracovním prostředí

J. Štikar rozdělil fyzikální a biologické stresory, se kterými se lidé mohou potýkat v zaměstnání, do devíti skupin:

➤ **Svalová zátěž** – zdrojem svalové zátěže může být například stereotypie pohybů, trvalé stání, trvalý sed, prostorové omezení apod.

➤ **Senzorická zátěž** – může být způsobena nedostatkem zrakových či sluchových podnětů, velký počet přímých zrakových informací (- rychlý x pozdější zásah) nebo ztížená viditelnost sledovaných míst.

➤ **Mentální zátěž** – tento druh zátěže může vyvolat jednotvárná činnost, vysoká náročnost řešení mimořádných situací, složité výpočty, kalkulace či rozborů.

➤ **Hluk a vibrace** – zdrojem může být nadměrná hlučnost, nadměrné hodnoty vibrací, impulzní či tónový charakter.

➤ **Osvětlení** – zdrojem je nedostatečná intenzita, nerovnoměrnost osvětlení nebo nevhodná barva světla.

➤ **Klimatické podmínky** – do této skupiny spadají faktory jako časté střídání teplot, trvale extrémní teplota, asymetrické teplé pole a nepřiměřená relativní vlhkost.

➤ **Chemické látky** – zdrojem bývají zpravidla zdraví škodlivé plyny, páry, aerosoly, obtěžující plyny, páry, kouř nebo prach.

➤ **Pracovní úrazy** – například exploze, mechanické příčiny, elektrický proud apod.

➤ **Sociální faktory** – zdrojem může být například uzavřený prostor, velký počet lidí či velké nároky na kooperaci a komunikaci.

(Štikar, 2003, s. 81-82)

D. Fontana uvedl stresory, se kterými se lidé setkají v zaměstnání, následovně:

Přepřacovanost - málokdo dokáže podávat perfektní výkon, pokud je permanentně vystaven stresu. Kromě dovolených a oficiálních pracovních přestávek (přestávka na oběd či svačinu) potřebují lidé i krátký oddech před započítím dalšího úkolu. Čas, aby nabrali dech a vyčistili si mysl pro plnění nového úkolu. Lidé potřebují i lenivé pracovní dny,

kdy mají možnost „lelkovat“. Takový oddech má obrovskou hodnotu. Zaměstnanci si musí odpočinout od věčně hektických dnů. Pokud pracují pod stálým tlakem a nemají příležitost, aby si odpočinuli, mají pocit, že jsou v pasti a nemají ani trochu času pro sebe (Fontana, 2016, s. 64-65).

Časté střety s nadřízenými - špatné vztahy s nadřízenými jsou také jedním ze stresorů. Nadřízení mohou náš profesní život ovlivňovat ve velké míře. Mají možnost manipulovat s našimi pracovními podmínkami, povýšit nás nebo naopak povýšení zabránit apod. Pokud se člověk v zaměstnání setká s nadřízeným, který mu nikdy nevyjádří své uznání, může se cítit nedocenený a demotivovaný. Člověk se v zaměstnání může setkat i s nadřízeným, který ho bude neustále kritizovat a neumožní mu, aby práci dělal podle sebe. Lidé pak ztrácejí nadšení pro práci a mohou pochybovat o vlastních schopnostech (Arnold, 2020, s. 396; Fontana, 2016, s. 63-64).

Pracovní doba - příliš dlouhá pracovní doba je také jedním ze stresujících faktorů. Tělo má přirozený 24hodinový rytmus. Během dne se metabolismus dostává nejen na svůj vrchol, ale i na nejnižší bod. Přes den mají lidé chvíle, kdy mají plno energie a nejjasnější mysl a zároveň okamžiky, kdy si tělo žádá odpočinek. Každý člověk má jiné hranice, a proto se můžeme setkat s lidmi, kterým se nejlépe pracuje v ranních hodinách, a naopak s lidmi, kteří mají nejproduktivnější mysl večer. Tyto tělesné rytmy jsou částečně dány přírodou, kdy bychom měli pracovat od rána a spát v čase, kdy je tma. Tyto rytmy však ovlivňuje společnost, která chce, abychom svůj den končili o něco později, než je pro nás přirozené. Tělesný rytmus extrémně narušuje práce na směny nebo nečekané přesuny ze dne na den (například u policistů, hasičů či zaměstnanců nemocnic) (Fontana, 2016, s. 53-54).

Nároční klienti či podřízení - téměř v každé profesi, která je úzce spojena s lidmi, se setkáme s celou řadou konfliktů. Nejvíce jsou pro pracovníky zraňující konflikty, které nečekají nebo jsou neoprávněné. Zaměstnanci, kteří pracují s lidmi, očekávají přátelský přístup. Může je tedy značně vyvést z míry člověk, který se chová nezdvořile či agresivně. V takových chvílích může být pro pracovníka velice náročné zachovat chladnou hlavu a nebrat si obvinění od zákazníka příliš osobně. Zároveň bývá vysilující

a náročné chovat se zdvořile a profesionálně. Tyto konfliktní situace v lidech většinou vyvolávají pocit neštěstí a nespokojenosti (Fontana, 2016, s. 70-71).

Další stresory, se kterými se lidé setkávají v pracovním prostředí, jsou:

- **Organizační problémy** – špatná organizace práce.
- **Nedostatek personálu** – nedostatek zaměstnanců může mít za následek, že lidé budou nuceni vykonávat úkoly nad rámec své kvalifikace a kompetencí, které jim budou ubírat čas na vykonání práce, která je jejich správnou náplní.
- **Dlouhá pracovní doba** (práce na směny) – příliš dlouhá pracovní doba je únavná a stresující. V případě, že zaměstnanci nebudou mít dostatek času na odpočinek a regeneraci, může únava ovlivnit jejich pracovní výkon.
- **Nízká prestiž** – bez ohledu na to, jak zaměstnanci může jeho práce připadat důležitá, může být nedocněna jeho nadřízeným či okolím. Takové chování okolí se na člověku podepíše například demotivací, poklesem pracovního výkonu, snížením sebevědomí apod.
- **Termíny** – zatímco pro některé zaměstnance jsou termíny „hnacím motorem“ a potřebují je pro motivaci k vykonání práce, pro jiné mohou tyto termíny představovat stres.
- **Malá šance na povýšení** – pokud má zaměstnanec mizivou či dokonce nulovou šanci na povýšení, může být demotivován, přestane se snažit a zdokonalovat své schopnosti.
- **Nízký plat** – pokud zaměstnanec za svou práci pobírá příliš nízký plat, může mít pocit nedocnění, což může opět vést k demotivaci a snížení pracovního výkonu.
- **Konflikt rolí** – konflikt rolí se může v zaměstnání vyvinout tehdy, jsou-li nějaké jeho dva aspekty vzájemně nekompatibilní.
- **Konflikty s kolegy** – konflikty s kolegy mohou mít mnoho příčin např. boj o status či o výsledky, nejasná definice rolí, přesčasy apod.
- **Nedostatečné proškolení** – aby zaměstnanci svou práci vykonávali správně, je důležité jejich proškolení.
- **Špatná komunikace** – špatné komunikační kanály jsou často zdrojem stresu, bez ohledu na to, jak dobře spolu lidem pracuje.

- **Malá pestrost (stereotyp)** – každý člověk potřebuje určitou míru stimulace novými zážitky, aby dokázala zůstat tvůrčí a soustředěná.

(Arnold, 2020, s. 395-396; Fontana, 2016, s. 60-68;

zdroj: <https://www.apa.org/topics/work-stress>)

3.9 Pracovní výkon, výkonnost a stres

Pracovní výkon lze definovat jako výsledek činnosti člověka. Taková činnost je zaměřena k danému cíli, uskutečňuje se během daného časového úseku a za určitých podmínek. Pracovní výkon lze měřit prostřednictvím hodnocení kvalitativních a kvantitativních znaků. Maximální možný výkon bývá obvykle jednorázový a za určitých okolností účelový a stabilně neudržitelný.

Pracovní výkonností rozumíme skutečně dosažený výkon, jenž je pro pracovníka standardní, motivace, pracovního tempa apod. Určitá míra stresu může člověka motivovat k podání lepšího pracovního výkonu. Pokud však míra stresu přesáhne hranici únosnosti, začne se negativně odrážet na pracovním výkonu. Ještě výrazněji se působení dlouhodobého stresu odráží v pracovní výkonnosti. Jedinec nedosáhne plánovaného výkonu, protože dochází ke ztrátě počáteční energie, výkonnosti a dochází k celkovému zhoršení kvality práce. Pokud stresová zátěž nezačne klesat, mohou se objevit například pocity selhávání či pocity zneužívání zaměstnavatelem. Může se objevit i psychické zhroucení nebo syndrom vyhoření (Herman; Doubek, 2008, s. 44-45; Štikar, 2003, s. 63).

3.10 Zvládání stresu

R.S. Lazarus a S. Folkman (1988) sestavili škálu pro měření zvládnutí stresu („Ways of Coping Skala“). Škála je tvořena 66 položkami, které byly uspořádány do osmi dimenzí a vyjadřují základní způsoby zvládání stresu. Dle R.S. Lazaruse (1990, s. 101) se jedná o tyto dimenze:

- Konfrontující zvládnutí
- Distancování
- Sebekontrola
- Hledání sociální podpory
- Převzetí odpovědnosti

- Únik, respektive vyhnutí
- Plánované řešení problému
- Pozitivní znovuoocenění

Dalším důležitým termínem v této kapitole je termín „hardiness“ neboli tvrdost, otužilost, pevnost. Ve starší literatuře bývá označen pod pojmem frustrační tolerance. Tento pojem lze interpretovat jako obecnou míru odolnosti vůči zátěžovým situacím. Druhým termínem je pojem „resilience“ neboli houževnatost a nezdolnost. Tento pojem vyjadřuje schopnost odolávat zátěžovým situacím v průběhu času (Vágnerová, 2011, s. 354, Vágnerová, 2011, s. 44).

Celkově se jedná o komplex protektivních faktorů, který se snaží o zachování psychické rovnováhy při zvládnání negativních událostí. Jedná se tedy o schopnost vyrovnání se s náročnými životními situacemi, aniž bychom na ně nepřiměřeně reagovali. Jedná o schopnost, kdy člověk využívá všechny pozitivní možnosti s úmyslem najít přijatelné řešení nepříznivé situace. Frustrační tolerance se u různých lidí rozvíjí odlišným způsobem. Z tohoto hlediska je důležité (Vágnerová, 2014, s. 44, Vágnerová, 2011, s. 354):

- **Hodnocení a interpretace** – je důležité, jak jedinec zátěžové situace hodnotí a jak si vykládá jejich význam (zda je považuje za ohrožující).
- **Prožitek** – jaké emoce převažují (pozitivní ladění – optimismus, úzkost, strach).
- **Aktivace** – zda zátěž člověka pobízí k hledání řešení nebo naopak paralyzuje a vede k rezignaci.
- **Flexibilita** – určuje, zda je člověk dostatečně flexibilní a dokáže zapomenout na nepříjemné zážitky.
- **Schopnost využít všech pozitivních podnětů** – schopnost udržet sociální kontakty, přijetí nabízené pomoci, schopnost o problému komunikovat.
(Vágnerová, 2014, s. 44-45)

3.10.1 Coping

Coping lze definovat jako způsoby vyrovnávání se se zátěžovými situacemi. Obranné reakce člověka jsou často nevědomé, rigidní a zkreslují realitu. Copingové strategie se pohybují na vědomé úrovni, jsou flexibilnější a více respektují realitu. Rozlišují se dvě

základní copingové strategie, jenž souvisí s vyhodnocením stresové situace. Mezi oběma možnostmi existuje plynulý přechod a reakce člověka se mohou zároveň lišit. Tato volba závisí na vyhodnocení dané situace i posouzení vlastních možností. Člověk by měl mít určitý cíl, který by byl zaměřen na dosažení pozitivní změny a tolerance, respektive smíření se s tím, co změnit nelze při zachování psychické rovnováhy. Existují dva typy copingu (Vágnerová, 2014, s. 45; Vágnerová, 2011, s. 355):

Coping zaměřený na řešení problému – tato strategie je postavena na skutečnosti, že problémy mají řešení a že člověk může daného cíle dosáhnout. Pokud člověk zvolí tuto strategii, mnohdy zátěž lépe zvládne. Do této skupiny spadají aktivity, jako je úsilí o samostatnost při jejím řešení, hledání skutečné pomoci nebo symbolické podpory (Vágnerová, 2014, s. 45-46; Vágnerová, 2011, s. 355-356).

Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody – tato strategie je založena na představě, že problém není možné řešit. Proto je zapotřebí k problému přistupovat odlišně, například se s ním smířit. Řešení spočívá ve změně postoje. Pokud se člověk vzdá toho, co je pro něj nedosažitelné, dosáhne vyrovnání, protože až poté bude hledat jiné uspokojení (Vágnerová, 2014, s. 46; Vágnerová, 2011, s. 356).

3.10.2 Obranné reakce

Existuje mnoho způsobů vyrovnávání se se zátěží. Obranné reakce jsou založeny na dvou základních mechanismech – útok a únik. Jejich cílem je zachování psychické rovnováhy. Různé obranné reakce se odlišují mírou zkreslení skutečnosti a způsobem, kterým lidé s touto situací naloží (Vágnerová, 2014, s. 46).

Obranné reakce:

- **Popření** – člověk se brání tak, že uznává pouze takové informace, které sám chce (nejsou pro něj nepříjemné a ohrožující). Příkladem je nemocný člověk, který si své onemocnění nepřipouští a chová se, jako by byl zdravý.
- **Racionalizace** – snaha o zvládnutí zátěžové situace na základě logického vysvětlení. Tato obranná reakce umožňuje tíživou situaci vyložit přijatelnějším způsobem. Příkladem je dítě, které své školní neúspěchy vysvětluje neschopností učitele ho něco naučit.

- **Vytěsnění** – člověk má tendenci zbavit se pocitu, postoje nebo myšlenky, které jsou pro něj nepřijatelné. Jsou to například traumatizující zážitky. Vytěsněné skutečnosti se projevují i nadále, avšak v mírnější podobě, které v člověku nevyvolávají tak intenzivní pocity ohrožení.
- **Regrese** – je únikem na vývojově nižší úroveň chování. Lidé odmítají samostatnost a vyžadují podporu okolí. Regrese může napomoci k dočasnému vyrovnání se se zátěžovou situací. Avšak v případě, že by člověk regresi zvolil jako trvalý postoj, mohly by se vyskytnout problémy.
- **Projekce** – člověk má tendenci promítat své obavy a postoje do jiných lidí. Lidé mnohdy přisuzují jejich vlastní chyby druhým. Od druhých očekávají stejné chování, ke kterému mají sami sklony (například lhaní, nedochvilnost apod.).
- **Substituce** – nahrazení nedosažitelného uspokojení jiným. Pokud se člověk snaží dosáhnout cíle a vyskytne se překážka, které se mu jeví jako nepřekonatelná, zvolí si nižší cíl, kterého snáze dosáhne. Původní cíl je tedy nahrazen novým – dosažitelným.
- **Identifikace** – člověk se vzhlíží v někom, koho obdivuje a snaží se ho napodobit. Člověk si přisuzuje cizí vlastnosti a úspěchy. Identifikace člověku napomáhá zvýšit sebevědomí a snižuje pocit méněcennosti.
- **Rezignace** – reakce na dlouhodobé působení zátěže. Člověk se něčeho předem vzdává, protože to považuje za nedosažitelné. Obrana je založena na skutečnosti, že pokud člověk nic neočekává, nemůže být zklamán.
- **Izolace** – reakce, při které se člověk vyhýbá svému okolí, protože mu připomíná něco nepříjemného.

(Vágnerová, 2014, s. 46-47)

3.11 Prevence stresu na pracovišti

S rychlým životním tempem dnešní doby roste i míra stresu, kterou musíme zvládnout. Stresu jsou lidé vystaveni především v zaměstnání, kdy jsou sužováni termíny dokončení práce, přísným vedoucím či mají pocit, že si jejich práce nikdo neváží. Aby člověk takovým situacím mohl snáze předcházet, je důležitá prevence.

„Prevenci, tedy předcházení stresu můžeme vnímat jako záměrnou činnost, jejímž cílem je omezit výskyt nebo intenzitu hrozícího stresu“ (Plamínek, 2013, s. 154).

Níže je uvedeno několik tipů, pro prevenci stresu na pracovišti:

Nestresujte se (nespravedlivou) kritikou – bez ohledu na skutečnost, jak dobře svou práci vykonáváme, se najde někdo, kdo bude mít námitky. Co má některý člověk rád, může jiného obtěžovat. Každý má zkrátka právo na svůj názor. Kritika může být i přínosná. Může nám dát možnost, jak svou práci můžeme zlepšit. Pokud však kritiku shledáváme jako nespravedlivou, je nejhorší reakcí, brát si ji osobně (Urban, 2016, s. 68-69).

Připusťte, že se všem nezavděčíte – na pracovišti se můžeme setkat i lidmi, kteří se v rámci zachování dobrých vztahů snaží být neustále milí. S vysokou pravděpodobností se setkají s někým, kdo na ně bude rozzlobený či nepříjemný. Je důležité si uvědomit, že není v našich silách, abychom se všem zavděčili (Urban, 2016, s. 41-42).

Nestresujte se náročným šéfem – někteří lidé pracují pro velmi náročné nadřízené. Někdo se setká i s prací pro velmi náročné zákazníky. Pokud se setkáme s náročným nadřízeným, je možné zaujmout dva přístupy. První přístup je založen na tom, že si na nadřízeného stěžujeme a tajně mu škodíme. Druhý přístup spočívá v tom, že se zaměříme na to, co je na nadřízeném pozitivní. Pokud se člověk rozhodne pro druhý přístup, který se zpočátku může zdát náročnějším, můžeme se do jisté míry stresu zbavit (Carnegie, 2011, s. 93; Urban, 2016, s. 59-60).

Naslouchejte druhým – naslouchání druhým je jeden ze základních předpokladů komunikace. Je efektivním nástrojem k omezování vlastního stresu. U mnoha lidí však tato schopnost představuje jednu z největších slabín (Carnegie, 2011, s. 93-95; Urban, 2016, s. 50).

Nedělejte z malých chyb velké – chybovat je normální. Každý člověk se občas dopustí chyby. Nikdo nemá rád nést odpovědnost za chyby. I chyby však mohou být prospěšné – chybami se člověk učí. Důležité totiž není to, co jsme pokazili, ale to, jak rychle chybu dokážeme napravit (Urban, 2016, s. 47).

4 Vlastní práce

Výzkum byl proveden v období 4. 8. 2020 – 7. 10. 2020. Šetření se zúčastnilo celkem sto třináct recepčních společností EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. Dotazníky byly rozeslány a vyplňovány on-line formou.

Dotazník obsahuje celkem třináct otázek. Otázky č. 1-4 zjišťují základní informace o respondentech: pohlaví, věk, dosažené vzdělání a počet let odpracovaných na pracovní pozici recepční. Otázky 5-12 se zabývají problematikou stresu na pracovišti. Zkoumají, jaké konkrétní faktory respondenty stresují a jakým způsobem na ně reagují. Otázka č. 13 se zabývá možnostmi, kterými respondenti nejčastěji stres redukují. Otázky 1-11 jsou tzv. uzavřené. Otázky 12 a 13 jsou polouzavřené. Respondent vybírá vždy pouze jednu odpověď.

Získaná data výzkumu byla vyhodnocena a zpracována do tabulek a grafů, včetně slovní interpretace. V tabulkách jsou uvedeny absolutní četnosti a v grafech četnosti relativní.

4.1 Charakteristika společnosti EuroAgentur Hotels & Travel, a.s.

V empirické části práce byl proveden výzkum ve společnosti EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. Konkrétně byla zkoumána pracovní pozice – recepční. Jedná se o český hotelový řetězec. Díky rozsáhlému portfoliu poskytovaných služeb v oblasti cestovního ruchu a hotelových služeb zprostředkovává komplexní zákaznický servis. Společnost vlastní celkem čtyřicet hotelů, které jsou rozmístěny nejen po České republice, ale i v sousedním Slovensku či Ruské federaci.

Vedle hotelových služeb provozuje i řetězec restaurací EA Culinary. Díky nim je společnost schopna poskytovat catering na nejrůznějších akcích. Společnost také zajišťuje konferenční a kongresové služby.

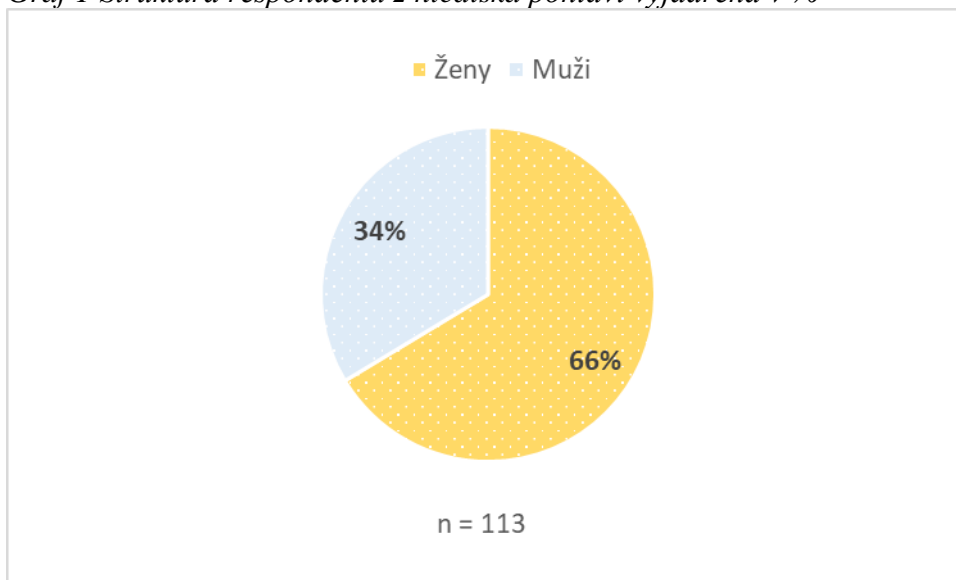
Empirické zkoumání proběhlo v hotelech na území České republiky. Dotazníkového šetření se zúčastnily následující hotely: Ramada Prague City Centre, Ramada Airport Hotel Prague, EA Hotel Rokoko, EA Hotel Apartments Wenceslas Square, EA Hotel Juliš, EA Hotel Crystal Palace, EA Hotel Mánes, EA Hotel Royal Esprit, EA Hotel Embassy Prague, EA Hotel New Town, EA Hotel Downtown, EA Hotel Sonata, EA Hotel Tosca, EA

Hotel Jelení Dvůr, EA Hotel Populus, EA Hotel Jasmín & EA Pension Fantasia, EA Hotel Atlantic Palace, EA Hotel Tereziánský dvůr, EA Business Hotel Jihlava, EA Hotel Kraskov, EA Hotelový komplex Na Jezeře, EA Horský hotel Hájenka, EA Apartmány Na Filipce, EA Zámecký Hotel Hrubá Skála a EA Hotel Tammel (zdroj: <https://www.euroagentur.com/cz/o-firme>).

4.2 Základní popis struktury vzorku respondentů

V otázce č. 1 bylo zjištěno, že profesi recepční vykonávají převážně ženy. Ženy jsou zastoupeny v počtu sedmdesát pět a muži v počtu třicet osm. Graf č. 1 zobrazuje relativní četnosti zastoupení žen a mužů této profese.

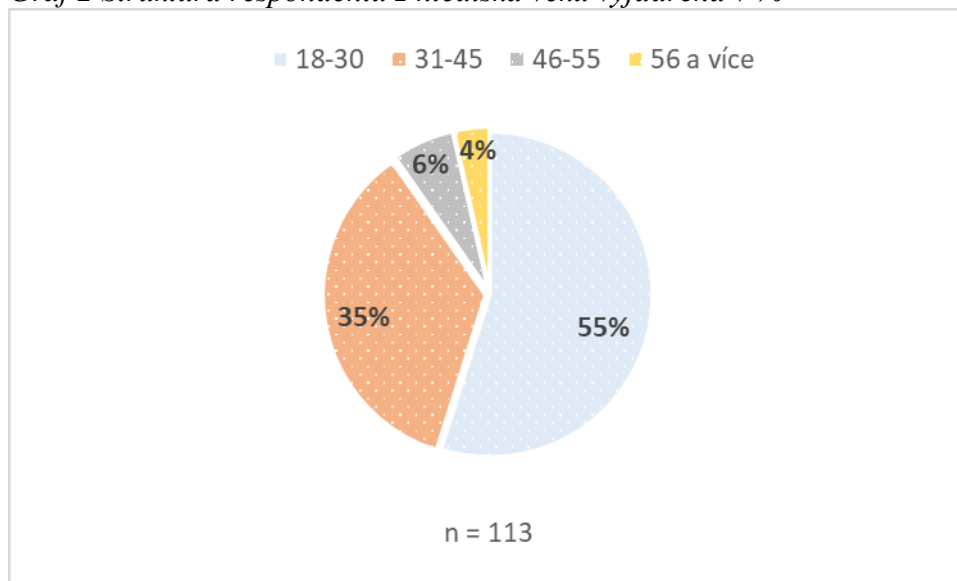
Graf 1 Struktura respondentů z hlediska pohlaví vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Z hlediska věku jsou respondenti rozděleni do čtyř věkových kategorií: 18-30, 31-45, 46-55, 56 a více. Z grafu vyplývá, že nejpočetněji je zastoupena věková kategorie 18-30 let v počtu šedesát dva, druhou nejvíce zastoupenou kategorií je 31-45 let s počtem čtyřicet. Nejméně je zastoupena kategorie 46-55 se zastoupením sedmi respondentů a kategorie 56 a více let se zastoupením čtyř respondentů.

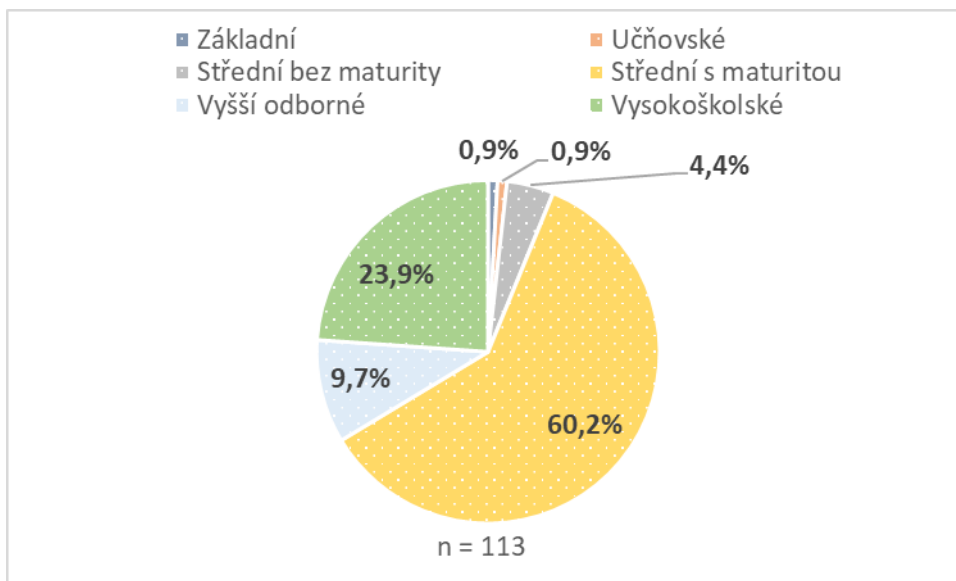
Graf 2 Struktura respondentů z hlediska věku vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Dle délky dosaženého vzdělání byli respondenti rozděleni do šesti skupin: základní, učňovské, středoškolské bez maturity, středoškolské s maturitou, vyšší odborné a vysokoškolské. Z grafu vyplývá, že většina respondentů, tj. šedesát osm, dosáhla středoškolského vzdělání s maturitou. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti s vysokoškolským vzděláním v počtu dvacet sedm. Poté následují respondenti s vyšším odborným vzděláním v zastoupení jedenácti respondentů. Nejméně zastoupeny jsou skupiny respondentů, kteří dosáhli středoškolského vzdělání bez maturity, tj. pět, učňovského vzdělání se zastoupením pouze jednoho respondenta a vzdělání základního také se zastoupením jednoho respondenta.

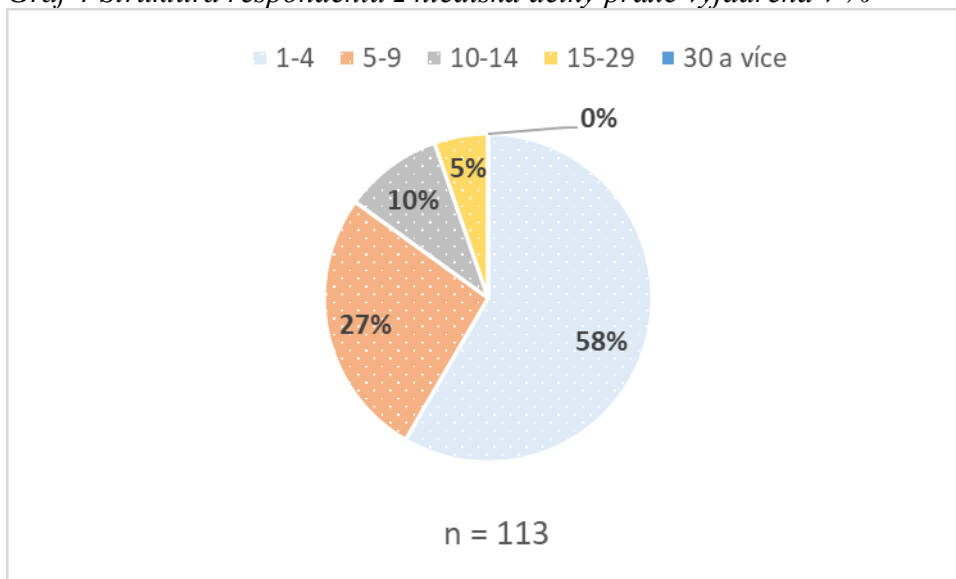
Graf 3 Struktura respondentů dle dosaženého vzdělání vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podle délky praxe byli recepční rozděleni do následujících skupin: 1-4, 5-9, 10-14, 15-29, 30 a více. Nejpočetněji je zastoupena skupina 1-4 roky se zastoupením šedesáti šesti respondentů, dále skupina 5-9 let v zastoupení třiceti respondentů. Méně je zastoupena skupina 10-14 v počtu jedenácti respondentů a 15-29 let v počtu šesti. Skupinu 30 a více nezastupuje žádný z respondentů.

Graf 4 Struktura respondentů z hlediska délky praxe vyjádřená v %

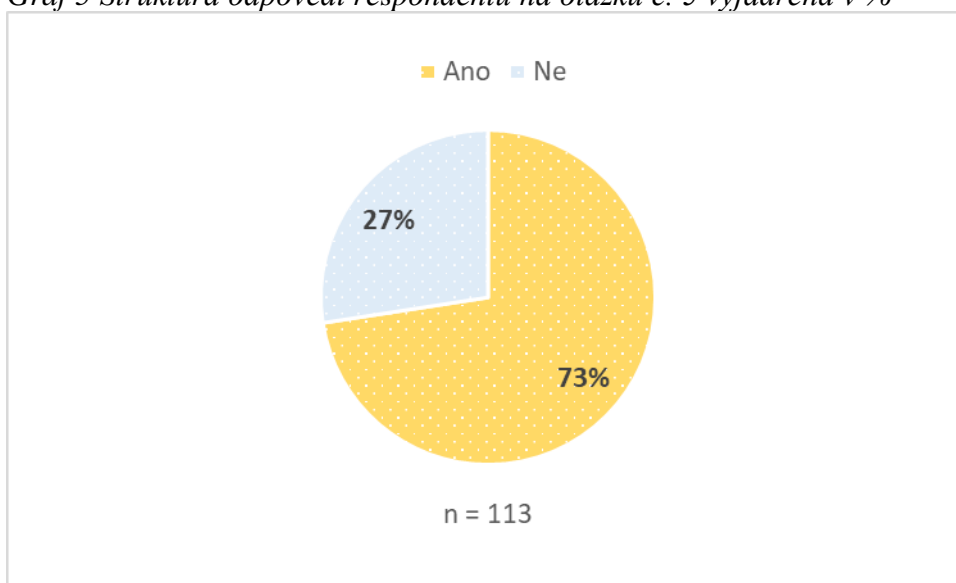


Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

4.3 Struktura odpovědí respondentů na otázky zaměřené na stres

Otázka č. 5 „Považujete svou práci za stresující?“ prokázala, že většina respondentů, tj. osmdesát dva, což představuje 73 % (viz graf č. 5), považuje svou práci za stresující. Menší skupinu respondentů, tj. třicet jedna, což představuje 27 %, nepovažuje svou práci za stresující.

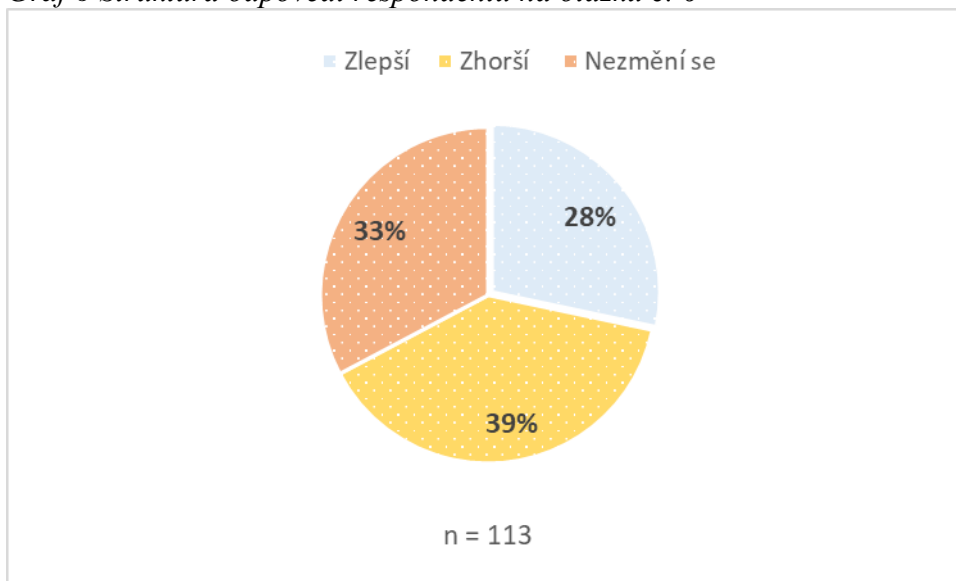
Graf 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 6 „Máte pocit, že se Váš pracovní výkon ve stresové situaci: zlepší, zhorší, nezmění se?“. Celkem čtyřicet čtyři respondentů, tj. 39 %, je názoru, že se jejich pracovní výkon při stresové zátěži zhorší. Opačný názor, že se pracovní výkon při stresové zátěži zlepší, zastává celkem třicet sedm respondentů, tj. 33 %. Poslední skupinu tvoří respondenti v počtu třicet dva, tj. 28 %, že se jejich pracovní výkon při stresové zátěži nezmění.

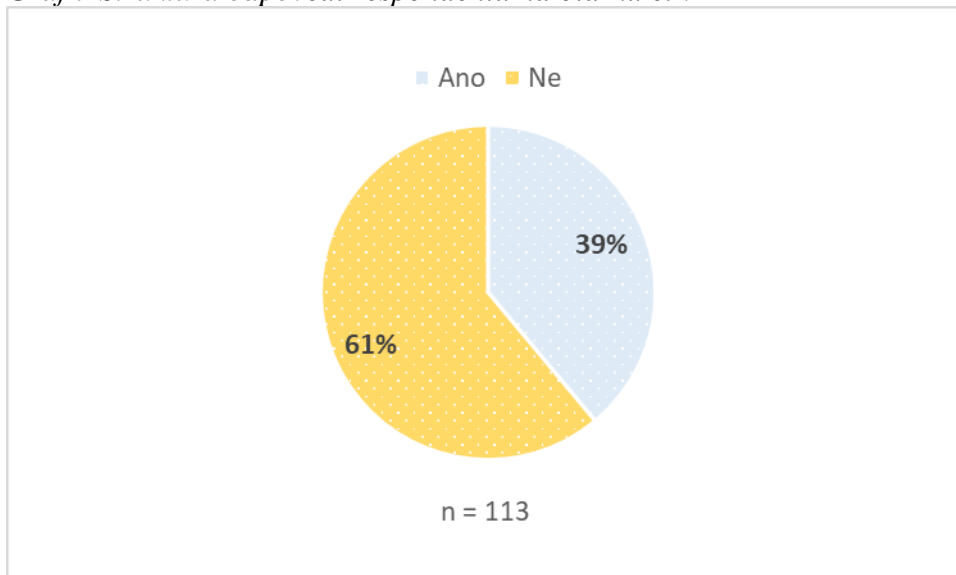
Graf 6 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 7 „Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?“. Celkem šedesát devět respondentů, což představuje 61 %, zastává názor, že na ně zaměstnavatel neklade příliš vysoké nároky. Naopak čtyřicet čtyři respondentů, což představuje 39 %, si myslí, že nároky jejich zaměstnavatele jsou příliš vysoké.

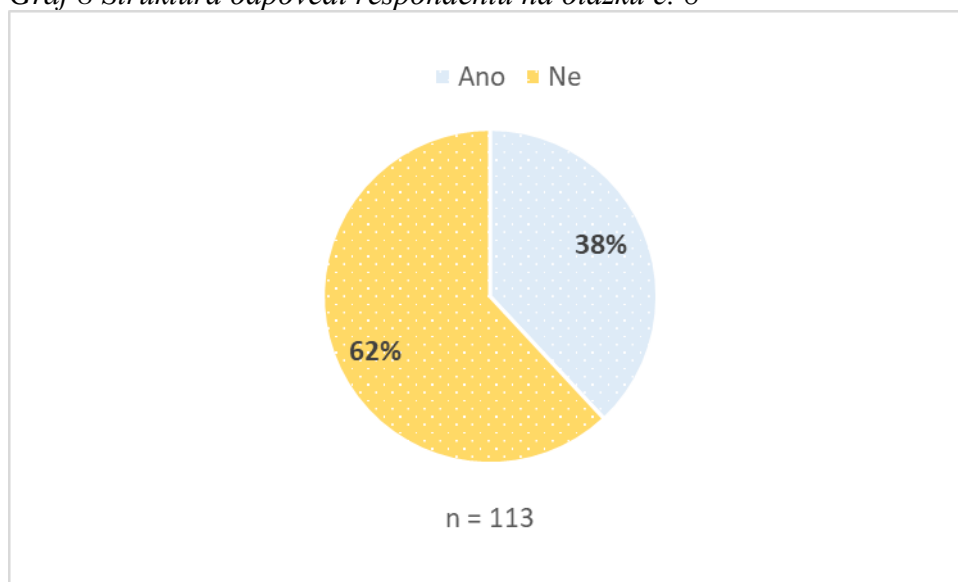
Graf 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 8 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?“. Převážná většina respondentů, tj. sedmdesát, což představuje 62 %, pracovní doba (směnnost) nezatěžuje. Menší skupinu, tj. čtyřicet tři respondentů, což představuje 38 %, směnnost negativně ovlivňuje.

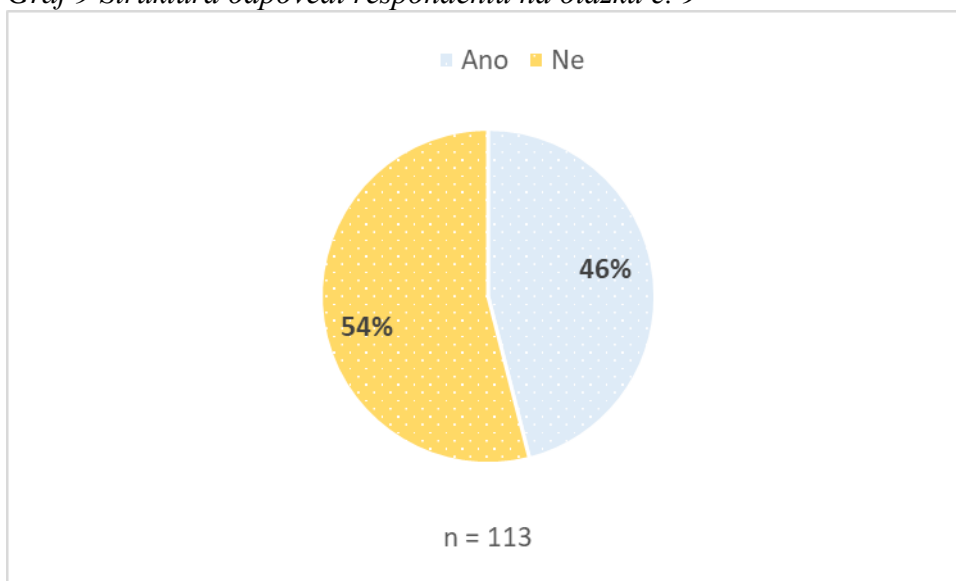
Graf 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 9 „Způsobuje Vám stres velká míra zodpovědnosti při výkonu práce?“. Celkem šedesát jedna respondentů, tj. 54 %, nepodléhá stresu vlivem velké míry zodpovědnosti při výkonu práce. Pro padesát dva respondentů, tj. 46 %, však velká míra zodpovědnosti představuje stresovou zátěž.

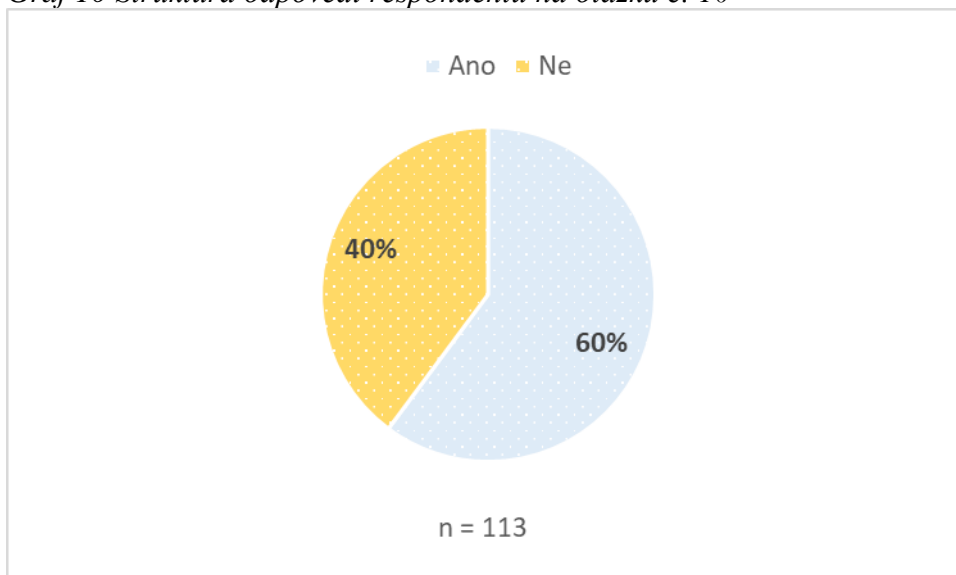
Graf 9 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 10 „Pocítujete ve svém zaměstnání stres často?“. Prokázala, že šedesát osm respondentů, což představuje 60 %, ve svém zaměstnání pocítuje stres. Druhá skupina celkem čtyřicet pět, což představuje 40 %, respondentů stres ve své práci tak často nepocítuje.

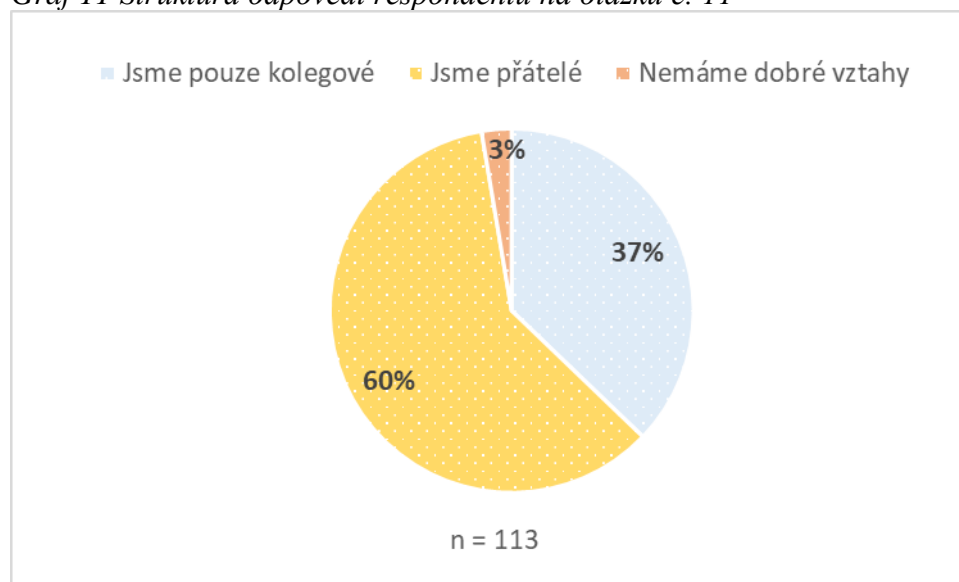
Graf 10 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 11 „*Jaké máte vztahy s Vašimi spolupracovníky?*“. Celkem šedesát osm respondentů, tj. 60 %, má na pracovišti přátelské vztahy. Pouze pracovní vztah má v zaměstnání čtyřicet dva respondentů, tj. 37 %. Špatné vztahy na pracovišti mají pouze tři respondenti, tj. 3 %.

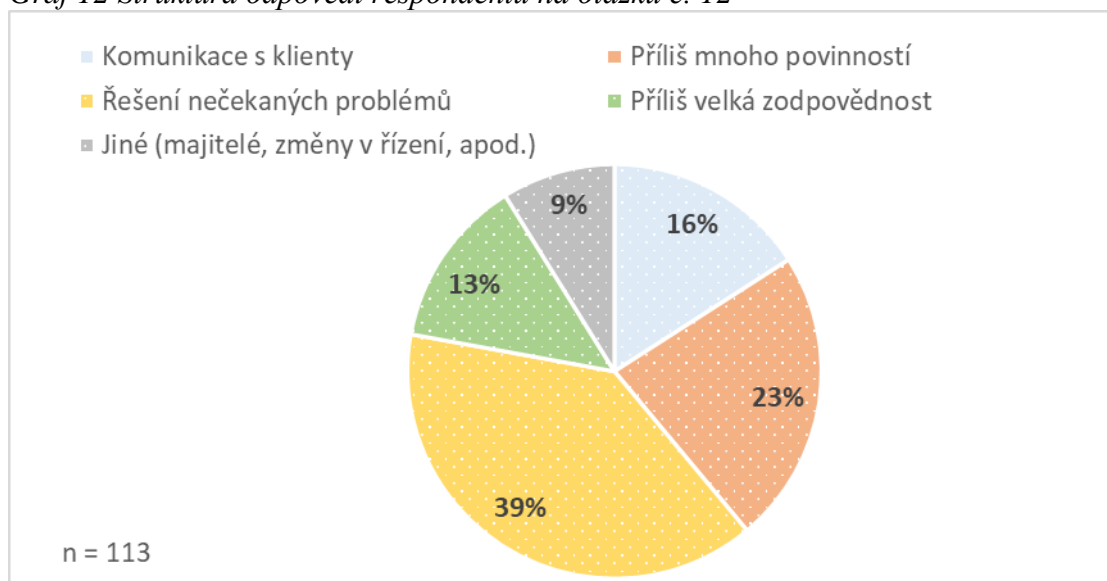
Graf 11 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 12 „*Co Vás v zaměstnání nejčastěji stresuje?*“ zkoumá, jaké faktory respondentům v zaměstnání působí stresovou zátěž. Nejčastěji respondentům způsobuje stresovou zátěž řešení nečekaných problémů (odpovědělo čtyřicet čtyři respondentů, tj. 39 %), příliš mnoho povinností (odpovědělo dvacet šest respondentů, tj. 23 %), komunikace s klienty (odpovědělo osmnáct respondentů, tj. 18 %) a příliš velká zodpovědnost (odpovědělo patnáct respondentů, tj. 13 %). Do kategorie jiné (odpovědělo deset respondentů, tj. 9 %) respondenti uváděli například - majitelé, změny v řízení, špatně naplánovaný provoz, nefunkčnost techniky, nedostatečnost informací ze strany vedení apod.

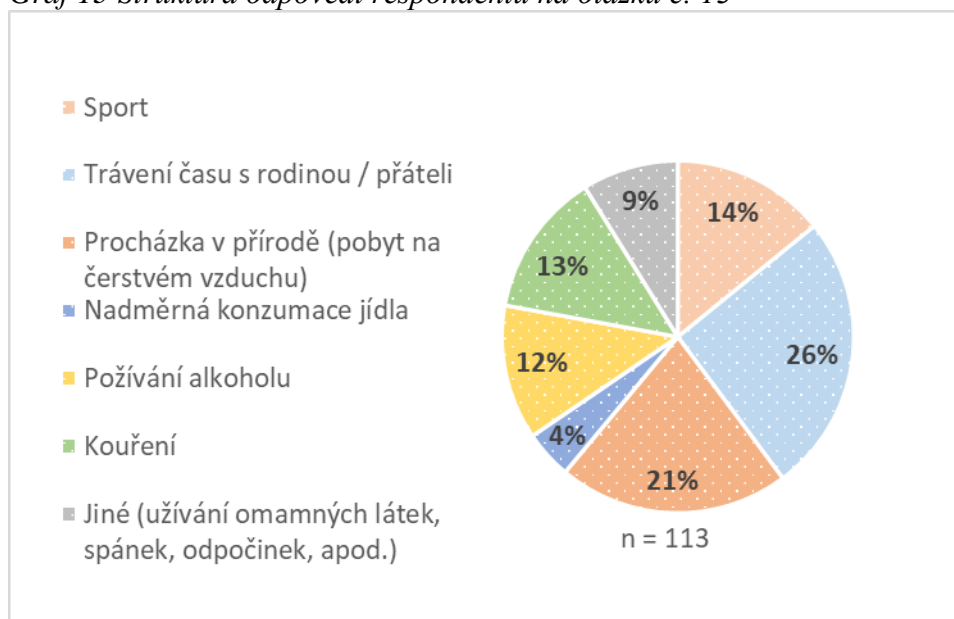
Graf 12 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 12



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Otázka č. 13 „Jakým způsobem redukuje stres?“. Nejvíce respondentů, tj. dvacet devět, což představuje 26 %, volí pro redukci stresu trávení času s rodinou/přáteli. Celkem dvacet čtyři respondentů, tj. 21 %, preferuje procházku v přírodě (pobyt na čerstvém vzduchu). Další skupinu tvoří celkem šestnáct respondentů, tj. 14 %, kteří jako redukci stresu volí sport. Celkem patnáct respondentů, což představuje 13 %, ve stresu sáhne po cigaretě a čtrnáct respondentů, což představuje 12 %, volí jako způsob odreagování požívání alkoholu. Malá část respondentů, tj. pět, což představuje 4 %, hledá uklidnění v nadměrné konzumaci jídla. Poslední skupinu zastává celkem deset respondentů, tj. 9 %, kteří jako odreagování od stresu zvolili například spánek, odpočinek, užívání omamných látek, manuální práce, sex či hraná počítačových her.

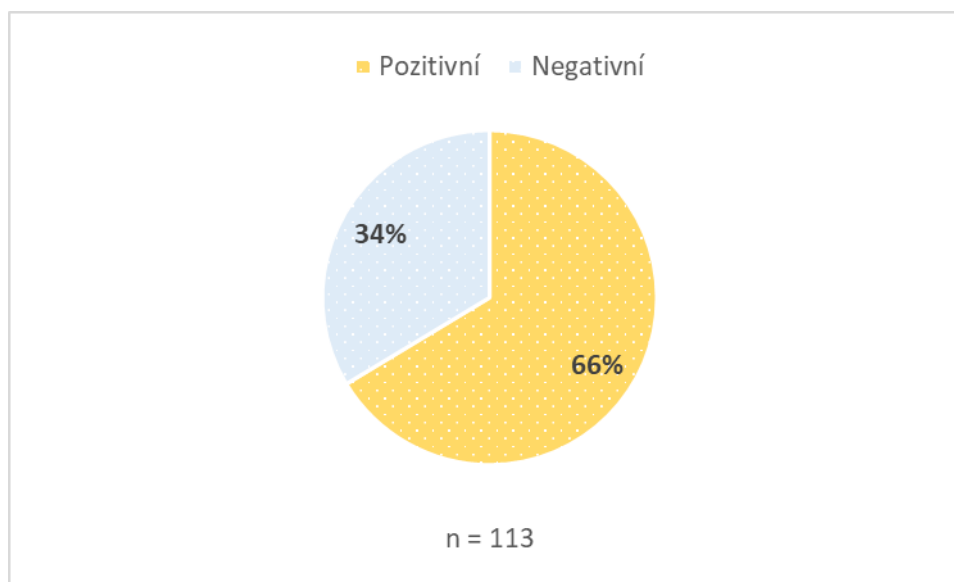
Graf 13 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 13



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Graf níže zobrazuje způsoby redukce stresu rozdělené do dvou skupin – pozitivní x negativní.

Graf 14 Struktura odpovědí na otázku č. 13 rozdělena na pozitivní x negativní způsob redukce stresu vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Graf č. 14 zobrazuje rozdělení způsobů redukce stresu na pozitivní a negativní. Celkem 75 respondentů, což představuje 66 %, volí pozitivní způsob redukce stresu. Naopak 38 respondentů, tj. 34 %, volí negativní způsob redukce stresu.

4.4 Stanovení hypotéz

Na základě popsaných cílů bylo stanoveno devět nulových a alternativních hypotéz.

Hypotéza č. 1

Hypotéza č. 1 zjišťuje, zda respondent považuje své zaměstnání za stresující. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn délkou praxe respondenta.

H₀₁: Neexistuje statisticky významná závislost mezi zaměstnáním, jako faktorem stresu a délkou praxe respondenta.

H_{A1}: Existuje statisticky významná závislost mezi zaměstnáním, jako faktorem stresu a délkou praxe respondenta.

Hypotéza č. 2

Hypotéza č. 2 zjišťuje, zda se pracovní výkon respondentů při stresu zlepší, zhorší, popřípadě se nezmění. Je zkoumáno, zda je změna pracovního výkonu ovlivněna pohlavím respondenta.

H₀₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi změnou pracovního výkonu pod stresem a pohlavím respondenta.

H_{A2}: Existuje statisticky závislost mezi změnou pracovního výkonu pod stresem a pohlavím respondenta.

Hypotéza č. 3

Hypotéza č. 3 zjišťuje, zda respondenti mají pocit, že na ně jejich zaměstnavatel klade příliš vysoké nároky. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn délkou praxe respondenta.

H₀₃: Neexistuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků na respondenty a délkou jejich praxe.

H_{A3}: Existuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků na respondenty a délkou jejich praxe.

Hypotéza č. 4

Hypotéza č. 4 zjišťuje, zda pracovní doba (směnnost), způsobuje respondentům stres. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn pohlavím respondenta.

H₀₄: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu: pracovní dobou (směnností) a pohlavím respondenta.

H_{A4}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu: pracovní dobou (směnností) a pohlavím respondenta.

Hypotéza č. 5

Hypotéza č. 5 zjišťuje, zda respondenty stresuje příliš velká míra zodpovědnosti. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn věkem respondenta.

H₀₅: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu: příliš velkou odpovědností při výkonu práce a věkem respondenta.

H_{A5}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu: příliš velkou odpovědností při výkonu práce a věkem respondenta.

Hypotéza č. 6

Hypotéza č. 6 zjišťuje, zda má respondent pocit, že je ve stresu často. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn délkou praxe respondenta.

H₀₆: Neexistuje statisticky významná závislost mezi četností stresu na pracovišti a délkou praxe respondenta.

H_{A6}: Existuje statisticky významná závislost mezi četností stresu na pracovišti a délkou praxe respondenta.

Hypotéza č. 7

Hypotéza č. 7 zkoumá vztahy respondentů se svými spolupracovníky. Je zkoumáno, zda jsou jejich vztahy ovlivněny věkem respondenta.

H₀₇: Neexistuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a věkem respondenta.

H_{A7}: Existuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a věkem respondenta.

Hypotéza č. 8

Hypotéza č. 8 zjišťuje, které faktory respondenty nejčastěji stresují. Je zkoumáno, zda je tento stresor ovlivněn pohlavím respondenta.

H₀₈: Neexistuje statisticky významná závislost mezi stresem a pohlavím respondenta.

H_{A8}: Existuje statisticky významná závislost mezi stresem a pohlavím respondenta.

Hypotéza č. 9

Hypotéza č. 9 zjišťuje, jakým způsobem respondenti nejčastěji redukuje stres. Je zkoumáno, zda jsou tyto způsoby redukce stresu ovlivněny pohlavím respondenta.

H₀₉: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pozitivním/negativním řešením stresových situací a pohlavím respondenta.

H_{A9}: Existuje statisticky významná závislost mezi pozitivním/negativním řešením stresových situací a pohlavím respondenta.

4.5 Testování a zhodnocení stanovaných hypotéz

Testování hypotézy č. 1

Tabulka 2 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 „Považujete svou práci za stresující?“

Faktor stresu - zaměstnání	Délka praxe respondenta					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	49	20	9	4	0	82
Ne	17	10	2	2	0	31
Celkem	66	30	11	6	0	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 3 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk

Faktor stresu - zaměstnání	Délka praxe respondenta			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	49	20	13	82
Ne	17	10	4	31
Celkem	66	30	17	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulky č. 16 a č. 17.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2] $\chi^2 = 0,7479$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3] $\chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)} = 5,991$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1)(3-1)}$$

0,7479 < 5,991 H₀₁ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₁ je potvrzeno, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem - zaměstnání a délkou praxe recepčních. Pomocí χ^2 testu (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi délkou praxe a zaměstnáním jako faktoru stresu.

Testování hypotézy č. 2

Tabulka 4 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6 „Máte pocit, že se Váš pracovní výkon ve stresové situaci: zlepší, zhorší, nezmění se?“

Faktor stresu - změna pracovního výkonu pod stresem	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Zlepší se	22	10	32
Nezmění se	24	13	37
Zhorší se	29	15	44
Celkem	75	38	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulka č. 18.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2]

$$\chi^2 = 0,1229$$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3]

$$\chi^2_{\alpha (3-1)(2-1)} = 5,991$$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (3-1)(2-1)}$$

0,1229 < 5,991 H₀₂ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₂ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem - změna pracovního výkonu pod stresem a pohlavím respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi pohlavím respondenta a změnou pracovního výkonu při působení stresové zátěže jako faktoru stresu.

Testování hypotézy č. 3

Tabulka 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7 „Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?“

Faktor - příliš vysoké nároky	Délka praxe respondenta					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	27	10	4	3	0	44
Ne	39	20	7	3	0	69
Celkem	66	30	11	6	0	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 6 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk

Faktor - příliš vysoké nároky	Délka praxe respondenta			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	27	10	7	44
Ne	39	20	10	69
Celkem	66	30	17	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulky č. 19 a č. 20.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2] $\chi^2 = 0,5399$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3] $\chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)} = 5,991$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)}$$

0,5399 < 5,991 H₀₃ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₃ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem - příliš vysoké nároky zaměstnavatele a délkou praxe respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi délkou praxe respondenta a příliš vysokými nároky zaměstnavatele jako faktorem stresu.

Testování hypotézy č. 4

Tabulka 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?“

Faktor stresu - směnnost	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Ano	31	12	43
Ne	44	26	70
Celkem	75	38	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulka č. 21.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2]

$$\chi^2 = 1,018$$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3]

$$\chi^2_{\alpha (2-1) (2-1)} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (2-1)}$$

1,018 < 3,841 H₀₄ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₄ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem - směnnost a pohlavím respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi pohlavím respondenta a pracovní dobou (směnností) jako faktorem stresu.

Testování hypotézy č. 5

Tabulka 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9 „Způsobuje Vám stres velká míra zodpovědnosti při výkonu práce?“

Faktor - příliš vysoká míra zodpovědnosti	Věk respondenta				Celkem
	18-30	31-45	46-55	56 a více	
Ano	33	14	4	1	52
Ne	29	26	3	3	61
Celkem	62	40	7	4	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 9 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk

Faktor - příliš vysoká míra zodpovědnosti	Věk respondenta			Celkem
	18-30	31-45	46 a více	
Ano	33	14	5	52
Ne	29	26	6	61
Celkem	62	40	11	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulky č. 22 a č. 23.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2] $\chi^2 = 3,2519$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3] $\chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)} = 5,991$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)}$$

3,2519 < 5,991 H₀₅ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₅ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresem - příliš vysoká míra odpovědnosti a věkem respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi věkem respondenta a příliš vysokou mírou odpovědnosti jako faktorem stresu.

Testování hypotézy č. 6

Tabulka 10 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10 „Pociťujete ve svém zaměstnání stres často?“

Faktor - častý stres na pracovišti	Délka praxe respondenta					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	39	24	3	2	0	68
Ne	23	16	4	2	0	45
Celkem	62	40	7	4	0	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 11 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk

Faktor - častý stres na pracovišti	Délka praxe respondenta			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	39	24	5	68
Ne	23	16	6	45
Celkem	62	40	11	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulky č. 24 a č. 25.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2] $\chi^2 = 1,1876$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3] $\chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)} = 5,991$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)}$$

1,1876 < 5,991 H₀₆ se nezamítá

Zhodnocení

Nezamítnutím hypotézy H₀₆ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresem - častý stres na pracovišti a délkou praxe respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi délkou praxe respondenta a častým stresem na pracovišti.

Testování hypotézy č. 7

Tabulka 12 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11 „Jaké máte vztahy s Vašimi spolupracovníky?“

Faktor - vztahy na pracovišti	Věk respondenta				Celkem
	18-30	31-45	46-55	56 a více	
Kolegové	23	16	1	2	42
Přátelé	36	24	6	2	68
Špatné vztahy	3	0	0	0	3
Celkem	62	40	7	4	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 13 Kontingenční tabulka po úpravě sloučení buněk

Faktor - vztahy na pracovišti	Věk respondenta			Celkem
	18-30	31-45	46 a více	
Přátelé	36	24	8	68
Kolegové + Špatné vztahy	26	16	3	45
Celkem	62	40	11	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulka č. 26 a č. 27.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2] $\chi^2 = 0,8389$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3] $\chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)} = 5,991$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (3-1)}$$

0,8389 < 5,991 H₀₇ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₇ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresem - vztahy na pracovišti a věkem respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi věkem respondenta a vztahy na pracovišti jako faktorem stresu.

Testování hypotézy č. 8

Tabulka 14 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 12. Co Vás v zaměstnání nejčastěji stresuje?“

Stresory	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Komunikace s klienty	10	8	18
Příliš mnoho povinností	19	7	26
Řešení nečekaných problémů	29	15	44
Příliš velká zodpovědnost	11	4	15
Jiné	6	4	10
Celkem	75	38	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulka č.28.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2]

$$\chi^2 = 1,9879$$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3]

$$\chi^2_{\alpha (5-1) (2-1)} = 9,488$$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (5-1) (2-1)}$$

1,9879 < 9,488 H₀₈ se zamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H₀₈ se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresory - komunikace s klienty, příliš mnoho povinností, řešení nečekaných problémů, příliš velká zodpovědnost a pohlavím respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi výše uvedenými stresory a pohlavím respondenta.

Testování hypotézy č. 9

Tabulka 15 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 13 „Jakým způsobem redukuje stres?“

Způsob redukce stresu	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Pozitivní	51	24	75
Negativní	24	14	38
Celkem	75	38	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Podmínky aplikace χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti viz výpočet [2.1] jsou uvedeny v příloze č. 8.1, tabulka č. 29.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. [2.2]

$$\chi^2 = 0,2649$$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. [2.3]

$$\chi^2_{\alpha (2-1) (2-1)} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha (2-1) (2-1)}$$

0,2649 < 3,841 H₀₉ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{09} se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresory - způsobem redukce stresu a pohlavím respondenta. Pomocí χ^2 (viz vztah 2.2) nebyla s 95 %-ní spolehlivostí prokázána statisticky významná závislost mezi pohlavím respondenta a způsobem redukce stresu.

5 Výsledky a diskuse

Na základě popsaných cílů bylo v kapitole 4.4 stanoveno devět nulových a alternativních hypotéz. Všechny hypotézy byly ověřeny testem dobré shody χ^2 . Všechny nulové hypotézy: H_{01} , H_{02} , H_{03} , H_{04} , H_{05} , H_{06} , H_{07} , H_{08} a H_{09} nebyly zamítnuty, protože χ^2 test neprokázal statisticky významnou závislost.

Empirická část práce byla zaměřena na několik dílčích cílů. Hlavním cílem bylo zjistit a vyhodnotit, které faktory jsou pro recepční nejvíce zatěžující. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na konkrétní stresory.

Prvním zkoumaným faktorem byl stresor – **zaměstnání** (hypotéza č. 1). Bylo zkoumáno z hlediska vnímání podle délky praxe respondentů – statisticky významná závislost nebyla prokázána. Vnímání zaměstnání, jako faktoru stresu, není ovlivněno délkou praxe respondentů. Počáteční domněnka, že recepční, kteří mají kratší dobu praxe, budou více ve stresu než recepční, kteří jsou na této pracovní pozici zaměstnaní déle a mají více zkušeností, se nepotvrdila. Dle grafu č. 5 své zaměstnání považuje za stresující celkem 73 % recepčních s různou délkou praxe. Pro zbylých 27 % recepčních viz graf č. 5, zaměstnání stres nepředstavuje.

Druhým zkoumaným faktorem byla **změna pracovního výkonu** při působení stresu (hypotéza č. 2). Byla zkoumána z hlediska vnímání podle pohlaví respondentů – statisticky významná závislost nebyla prokázána. Změna pracovního výkonu při působení stresu není ovlivněna pohlavím respondenta. Dle grafu č. 6 u 39 % recepčních dochází ke zhoršení pracovního výkonu při působení stresu. U 33 % recepčních viz graf č. 6 dochází ke zlepšení pracovního výkonu a u 28 % recepčních viz graf č. 6, se pracovní výkon nezmění. Nelze však tvrdit, že se pracovní výkon při působení stresu u ženlepší a u mužů zhorší či naopak. Každého recepčního stresují jiné faktory a každý z nich tyto faktory může vnímat odlišně. Stejně tak tyto faktory budou mít odlišný vliv na pracovní výkon bez ohledu na pohlaví.

Třetím zkoumaným faktorem byly **příliš vysoké nároky nadřízeného** (hypotéza č. 3). Byly zkoumány z hlediska vnímání podle délky praxe respondentů – statisticky významná

závislost nebyla prokázána. Délka praxe recepčních neovlivňuje jejich pocit, že na ně jejich nadřízený klade příliš vysoké nároky. Celkem 61 % recepčních viz graf č. 7 odpovědělo, že na ně jejich zaměstnavatel neklade příliš vysoké nároky. Lze předpokládat, že se jedná o recepční, kteří mají svou práci pod kontrolou. Umějí si veškeré činnosti dobře zorganizovat a nemají tak pocit, že mají mnoho povinností a příliš málo času na to, aby je splnili. Naopak 39 % recepčních viz graf č. 7, je opačného názoru. Lze předpokládat, že se jedná o recepční, kteří si nejsou schopni svou práci rozložit, pracují příliš pomalu či nemají dostatečné znalosti v oboru, aby práci pohotově vykonali. V takovém případě mohou nabýt pocitu, že svou práci nestíhají a nároky, které jsou na ně kladeny, jsou příliš vysoké.

Čtvrtým zkoumaným faktorem byla **pracovní doba** – směnnost (hypotéza č. 4). Byla zkoumána z hlediska vnímání pohlaví respondentů – statisticky významná závislost mezi pracovní dobou jako faktorem stresu a pohlavím respondentů nebyla prokázána. Vnímání pracovní doby, jako faktoru stresu, není ovlivněno pohlavím respondentů. Nelze tedy konstatovat, že se ženy s pracovní dobou (směnností) vyrovnávají lépe než muži či naopak. Celkem 62 % respondentů viz graf č. 8 odpovědělo, že pracovní dobu nevnímají jako zátěž. Lze předpokládat, že se jedná o recepční, kteří nemají problém vyrovnat se s nepravidelností režimu a dokáží si během volných dní dopřát potřebný odpočinek. Celkem 38 % recepčních viz graf č. 8 zastává opačný názor. Jsou to pravděpodobně recepční, pro které je problém vyrovnat se s nepravidelnou pracovní dobou. Zátěž pro ně může představovat brzké vstávání na ranní směny či naopak udržet bdělost při noční směně. Častá únava může mít negativní dopad na jejich pracovní výkon.

Pátým zkoumaným faktorem byla **odpovědnost při výkonu práce** (hypotéza č. 5). Byla zkoumána z hlediska vnímání podle věku respondentů – statisticky významná závislost nebyla prokázána. Míra odpovědnosti při výkonu práce, jako faktoru stresu, není ovlivněna věkem respondentů. Počáteční domněnka, že mladší recepční budou více stresováni příliš vysokou odpovědností při výkonu práce, se nepotvrdila. Stres způsobený příliš velkou odpovědností při výkonu práce se vyskytuje napříč všemi věkovými skupinami. Nelze říci, že mladší recepční odpovědnost stresuje více, než recepční v pokročilém věku a naopak. Celkem 54 % respondentů, viz graf č. 9, napříč všemi věkovými kategoriemi, odpovědnost při výkonu práce nestresuje. Lze předpokládat, že se jedná o recepční, kteří jsou na této

pracovní pozici zaměstnání déle a na odpovědnost při výkonu práce jsou již zvyklí bez ohledu na jejich věk. Naopak pro 46 % recepčních, viz graf č. 9, odpovědnost stres představuje.

Šestým zkoumaným faktorem byl **četný výskyt stresu na pracovišti** (hypotéza č. 6). Bylo zkoumáno z hlediska vnímání podle délky praxe respondentů - statisticky významná závislost nebyla prokázána. Jak často recepční na svém pracovišti pocítují stres, není ovlivněno jejich délkou praxe. Předpoklad, že recepční s kratší dobou praxe budou v zaměstnání podléhat stresu častěji, protože na rozdíl od recepčních s delší dobou praxe, nemají tolik zkušeností, znalostí a častěji se ocitnou v situaci, pro kterou nebudou moci najít řešení, se nepotvrdil. Nelze říci, že recepční, kteří mají kratší dobu praxe, jsou v zaměstnání častěji stresováni, než zaměstnanci s delší dobou praxe a naopak. Celkem 60 % respondentů s různou délkou praxe, viz graf č. 10, odpovědělo, že jsou v zaměstnání často ve stresu. Naopak 40 % respondentů s různou délkou praxe, dle grafu č. 10, uvedlo, že v zaměstnání ve stresu nejsou.

Sedmým zkoumaným faktorem byly **vztahy na pracovišti** (hypotéza č. 7). Byly zkoumány z hlediska vnímání podle věku respondentů – statisticky významná závislost nebyla prokázána. Vztahy na pracovišti, jako faktor stresu, nejsou ovlivněny věkem respondentů. Nelze tedy tvrdit, že například mladší lidé navazují nové kontakty snáz, než lidé v pokročilém věku. Celkem 60 % respondentů, napříč všemi věkovými skupinami, viz graf č. 10, odpovědělo, že má na pracovišti přátelské vztahy. Přátelské vztahy mohou mít velice pozitivní vliv na celkovou psychiku člověka. V zaměstnání je dobře naladěný, pozitivní a snáze se řeší i problémy. Celkem 37 % respondentů, napříč všemi věkovými skupinami, viz graf č. 11, odpovědělo, že má v zaměstnání vztahy pouze na pracovní úrovni. Zbývá 3 % respondentů, napříč všemi věkovými skupinami, viz graf č. 11, odpovědělo, že na pracovišti nemá dobré vztahy. Takové vztahy se negativně podepisují na chování člověka a mají špatný vliv na jeho pracovní výkon.

Osmým zkoumaným faktorem byly **stresory, které představují pro recepční největší stres: komunikace s klienty, příliš mnoho povinností, řešení nečekaných problémů, příliš velká míra odpovědnosti, jiné** (hypotéza č. 8). Bylo zkoumáno, z hlediska vnímání podle pohlaví respondenta – statisticky významná závislost nebyla prokázána. Nelze tedy

říci, že ženy nejvíce stresuje řešení nečekaných problémů a muže komunikace s klienty či naopak. Působení stresorů je opět velice individuální a nezávislé na pohlaví respondenta. Dle provedeného šetření recepční nejčastěji zatěžuje řešení nečekaných problémů. Tuto odpověď zvolilo celkem 39 % respondentů viz graf č. 12. Druhým nejčastěji zvoleným faktorem bylo příliš mnoho povinností. Odpověď zvolilo celkem 23 % viz graf č. 12. Celkem 16 % respondentů viz graf č. 12, nejčastěji stresuje komunikace s klienty. V počtu 13 % viz graf č. 12 byl zastoupen stresor: příliš velká zodpovědnost a v počtu 9 % viz graf č. 12 byly stresory jako špatně naplánovaný provoz, nefunkčnost techniky apod.

V závěru šetření byly zkoumány **způsoby redukce stresu** respondentů (hypotéza č. 9). Byly posuzovány z hlediska vnímání podle pohlaví respondentů – nebyla prokázána statisticky významná závislost mezi způsoby redukce stresu a pohlavím respondentů. Způsoby redukce stresu byly rozděleny do dvou skupin – pozitivní a negativní. Na základě provedeného šetření nelze tvrdit, že ženy volí pro redukci stresu spíše pozitivní možnosti a muži negativní či naopak. Dle grafu č. 14 většina respondentů volí pozitivní způsob redukce stresu, jako je například procházka v přírodě, sport či trávení času s rodinou/přáteli. Menší část tvoří respondenti, kteří volí negativní způsob redukce stresu, jako je například kouření, pití alkoholu, přejídání se apod.

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo prozkoumání problematiky stresu a jeho vlivu na výkonnost práce respondentů ve vybrané profesi.

Teoretická část práce byla vytvořena kompilací textu odborné literatury. Byl zde vysvětlen pojem „stres“ a jeho druhy. V následujících kapitolách byly popsány příčiny vzniku stresu, jeho příznaky a důsledky. V kapitole 3.8 byly představeny druhy stresorů. Blíže byly představeny faktory stresu, se kterými se lidé potýkají především v zaměstnání (kapitola 3.8.3). V další kapitole byly představeny pojmy pracovní výkon a výkonnost. Závěr teoretické části práce je věnován prevenci stresu na pracovišti – jsou zde uvedeny tipy, jak stresu předcházet.

V empirické části byl proveden výzkum ve společnosti EuroAgentur Hotels & Travel, a.s. vybrané profese - recepční. Pomocí dotazníkového šetření bylo zjišťováno, zda stanovené faktory působí recepčním stres. Tyto faktory byly posuzovány z hlediska vnímání podle věku, pohlaví či délky praxe respondentů. Dále bylo zjišťováno, zda u recepčních v důsledku působení stresu dochází ke změně (poklesu či zvýšení) pracovního výkonu. Nedílnou součástí šetření byl průzkum, jakým způsobem recepční nejčastěji redukuje stres.

Výsledky dotazníkového šetření byly vyhodnoceny vhodnou statistickou metodou viz kapitola 4.5. Výsledky šetření ukázaly, že stanovené faktory nejsou ovlivněny z hlediska pohlaví, věku nebo délky praxe respondentů. V kapitole 4.3 byly výsledky graficky znázorněny a vhodně okomentovány.

Celkem 60 % recepčních (viz graf č.10) uvedlo, že v zaměstnání pocítují stres často. U 72 % recepčních dochází ke změně pracovního výkonu pod vlivem stresu - u 39 % procent recepčních (viz graf č. 6) dochází k poklesu pracovního výkonu vlivem stresu, naopak u 33 % recepčních (viz graf č. 6) dochází ke zvýšení pracovního výkonu. U zbylých 28 % (viz graf č. 6) ke změně pracovního výkonu nedochází.

Dále bylo zjištěno, že většina recepčních volí pro redukci stresu pozitivní způsob, jako je například sport, trávení času s rodinou či procházka v přírodě. V menším počtu

je zastoupen negativní způsob redukce stresu, jako je kouření, požívání alkoholu či omamných látek, přejídání se apod.

Závěrem lze konstatovat, že se stres u recepčních vyskytuje a má vliv na jejich pracovní výkonnost. Se stresem se denně potýká každý z nás nejen v osobním, ale i pracovním životě. Je důležité naučit se stres zvládat či mu rovnou předcházet. Tato práce potvrzuje, že stres má vliv nejen na naši výkonnost v zaměstnání, ale na naše celkové fungování. Stres tu byl, je a vždy bude. Je na každém z nás, zda se jím necháme ovlivnit nebo se mu postavíme čelem.

7 Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje

ARNOLD, J. et al. *Work psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Harlow: Pearson, 2020. ISBN 978-1292269436.

DALE CARNEGIE & ASSOCIATES. *Jak překonat starosti a stres*. Vyd. 1. Praha: Práh, 2011. 155 s. ISBN: 978-80-7252-320-7.

FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Překlad Alice Zavadiová. Vydání 1. Praha: Portál, 2016. 182 s. ISBN 978-80-262-1033-7.

HERMAN, E. a DOUBEK, P. *Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Maxdorf, 2008. 94 s. ISBN 978-80-7345-157-8.

KÁBA, Bohumil, SVATOŠOVÁ, Libuše, *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk s.r.o., 2012. 180 s. ISBN 978-80-7380-359-9.

KEBZA, V. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

NAKONEČNÝ, Milan. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, ©1996. 270 s. ISBN: 80-200-0592-7.

NEŠPOR, K. *Sebeovládání: stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat*. Praha: Portál, 2013. 151 s. ISBN 978-80-262-0482-4.

PAULÍK, K., *Psychologie lidské odolnosti: 2., přepracované a doplněné vydání*, Praha: Grada Publishing a.s., 2017, s. 368, ISBN 978-80-271-9577-0.

PLAMÍNEK, J. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. Praha: Grada, 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4.

ŘEZÁNKOVÁ, H. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. Praha: Professional Publishing, 2007. 211 s. ISBN 978-80-86946-49-8.

SELYE, Hans. *Stres života*. Překlad Petra Kudrnáčová. Hodkovičky: Pragma, [2016], ©2016, 390 stran. ISBN 978-80-7349-392-9.

ŠTIKAR, J. a kol. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.

URBAN, J. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. První vydání. Praha: Grada, 2016. 154 stran. ISBN 978-80-247-5820-6.

VÁGNEROVÁ, M. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha: Karolinum, 2011. 468 s. ISBN 978-80-246-1832-6.

Webové zdroje

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION, 2021. Coping with stress at work [online]. [cit. 9.1.2021]. Dostupné z: <https://www.apa.org/topics/work-stres>.

EUROAGENTUR HOTELS & TRAVEL, 2021. O firmě [online]. [cit. 7.3.2021]. Dostupné z: <https://www.euroagentur.com/cz/o-firme>.

8 Přílohy

8.1 Výpočet teoretických četností $H_{01} - H_{09}$

Tabulka 16 Teoretické četnosti H_{01}

Faktor stresu - zaměstnání	Délka praxe respondenta					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	47,8938	21,7699	7,9823	4,3540	0,0000	82,0000
Ne	18,1062	8,2301	3,0177	1,6460	0,0000	31,0000
Celkem	66,0000	30,0000	11,0000	6,0000	0,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 17 Teoretické četnosti H_{01} po úpravě sloučení buněk

Faktor stresu - zaměstnání	Délka praxe respondenta			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	47,8938	21,7699	12,3363	82,0000
Ne	18,1062	8,2301	4,6637	31,0000
Celkem	66,0000	30,0000	17,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 18 Teoretické četnosti H_{02}

Faktor stresu - změna pracovního výkonu pod stresem	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Zlepší se	21,2389	10,7611	32,0000
Nezmění se	24,5575	12,4425	37,0000
Zhorší se	29,2035	14,7965	44,0000
Celkem	75,0000	38,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 19 Teoretické četnosti H_{03}

Faktor - příliš vysoké nároky	Délka praxe respondenta					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	25,6991	11,6814	4,2832	2,3363	0,0000	44,0000
Ne	40,3009	18,3186	6,7168	3,6637	0,0000	69,0000
Celkem	66,0000	30,0000	11,0000	6,0000	0,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 20 Teoretické četnosti H_{03} po úpravě sloučení buněk

Faktor - příliš vysoké nároky	Délka praxe respondenta			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	25,6991	11,6814	6,6195	44,0000
Ne	40,3009	18,3186	10,3805	69,0000
Celkem	66,0000	30,0000	17,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 21 Teoretické četnosti H_{04}

Faktor stresu - směnnost	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Ano	28,5398	14,4602	43,0000
Ne	46,4602	23,5398	70,0000
Celkem	75,0000	38,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 22 Teoretické četnosti H_{05}

Faktor - příliš vysoká míra zodpovědnosti	Věk respondenta				Celkem
	18-30	31-45	46-55	56 a více	
Ano	28,5310	18,4071	3,2212	1,8407	52,0000
Ne	33,4690	21,5929	3,7788	2,1593	61,0000
Celkem	62,0000	40,0000	7,0000	4,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 23 Teoretické četnosti H_{05} úprava po sloučení buněk

Faktor - příliš vysoká míra zodpovědnosti	Věk respondenta			Celkem
	18-30	31-45	46 a více	
Ano	28,5310	18,4071	5,0619	52,0000
Ne	33,4690	21,5929	5,9381	61,0000
Celkem	62,0000	40,0000	11,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 24 Teoretické četnosti H_{06}

Faktor - častý stres na pracovišti	Délka praxe					Celkem
	1-4	5-9	10-14	15-29	30 a více	
Ano	37,3097	24,0708	4,2124	2,4071	0,0000	68,0000
Ne	24,6903	15,9292	2,7876	1,5929	0,0000	45,0000
Celkem	62,0000	40,0000	7,0000	4,0000	0,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 25 Teoretické četnosti H_6 úprava po sloučení buněk

Faktor - častý stres na pracovišti	Délka praxe			Celkem
	1-4	5-9	10 a více	
Ano	37,3097	24,0708	6,6195	68,0000
Ne	24,6903	15,9292	4,3805	45,0000
Celkem	62,0000	40,0000	11,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 26 Teoretické četnosti H_{07}

Faktor - vztahy na pracovišti	Věk respondenta				Celkem
	18-30	31-45	46-55	56 a více	
Kolegové	23,0442	14,8673	2,6018	1,4867	42,0000
Přátelé	37,3097	24,0708	4,2124	2,4071	68,0000
Špatné vztahy	1,6460	1,0619	0,1062	0,1062	2,9204
Celkem	62,0000	40,0000	6,9204	4,0000	112,9204

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 27 Teoretické četnosti H_{07} úprava po sloučení buněk

Faktor - vztahy na pracovišti	Věk respondenta			Celkem
	18-30	31-45	46 a více	
Přátelé	37,3097	24,0708	6,619469027	68
Kolegové + Špatné vztahy	24,6903	15,9292	4,380530973	45
Celkem	62	40	11	113

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 28 Teoretické četnosti H_{08}

Stresory	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Komunikace s klienty	11,9469	6,0531	18,0000
Příliš mnoho povinností	17,2566	8,7434	26,0000
Řešení nečekaných problémů	29,2035	14,7965	44,0000
Příliš velká zodpovědnost	9,9558	5,0442	15,0000
Jiné	6,6372	3,3628	10,0000
Celkem	75,0000	38,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

Tabulka 29 Teoretické četnosti H_{09}

Způsob redukce stresu	Pohlaví respondenta		
	Žena	Muž	Celkem
Pozitivní	49,7788	25,2212	75,0000
Negativní	25,2212	12,7788	38,0000
Celkem	75,0000	38,0000	113,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření.

8.2 Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Kateřina Klučilová a jsem studentkou 3. ročníku České zemědělské univerzity v Praze. Studuji Provozně ekonomickou fakultu-obor veřejná správa a regionální rozvoj. Chtěla bych Vás tímto požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který je vytvořen za účelem sběru informací pro praktickou část mé bakalářské práce, která se věnuje tématu "Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání". Výzkum je konkrétně zaměřen na pracovní pozici RECEPČNÍ. DOTAZNÍK JE ANONYMNÍ A U KAŽDÉ OTÁZKY JE TŘEBA OZNAČIT POUZE JEDNU ODPOVĚĎ. Předem děkuji za Vaši pomoc a čas strávený s dotazníkem.

Identifikace respondenta

1) Pohlaví:

- Žena
- Muž

2) Věk:

- 18-30
- 31-45
- 46-55
- 56 a více

3) Dosažené vzdělání:

- Základní
- Učňovské
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

4) Počet let odpracovaných na pracovní pozici recepční:

- 1-4
- 5-9

- 10-14
- 15-29
- 30 a více

Dotazníkové šetření:

5) Považujete svou práci za stresující?

- Ano
- Ne

6) Máte pocit, že se Váš pracovní výkon ve stresové situaci:

- Zlepší
- Zhorší
- Nemění se

7) Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?

- Ano
- Ne

8) Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?

- Ano
- Ne

9) Způsobuje Vám stres velká míra zodpovědnosti při výkonu práce?

- Ano
- Ne

10) Pociťujete ve svém zaměstnání stres často?

- Ano
- Ne

11) Jaké máte vztahy s Vašimi spolupracovníky?

- Jsme pouze kolegové
- Jsme přátelé
- Nemáme dobré vztahy

12) Co Vás v zaměstnání nejčastěji stresuje?

- Komunikace s klienty
- Příliš mnoho povinností
- Řešení nečekaných problémů
- Příliš velká zodpovědnost
- Jiné: _____

13) Jakým způsobem redukuje stres?

- Sport
- Trávení času s rodinou / přáteli
- Procházka v přírodě (pobyt na čerstvém vzduchu)
- Nadměrná konzumace jídla
- Požívání alkoholu
- Kouření
- Jiné: _____