

**Vysoká škola aplikované psychologie, s. r. o.**

Akademická 409

411 55 Terezín



**Prevence a zvládání stresu na pracovišti**

**Stress prevention and stress management in the workplace**

Bakalářská práce

Pavel Sádlo

Rok odevzdání BP

2019/2020

vedoucí práce

Ing.et Mgr. Irena Konečná

# VYSOKÁ ŠKOLA APLIKOVANÉ PSYCHOLOGIE TEREZÍN



Akademická 409, 411 55 Terežín, info@vsaps.cz, www.vsaps.cz

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

*akademický rok 2019/2020*

---

Jméno a příjmení studenta:	Pavel Sádlo
Studijní program:	Humanitní studia
Název tématu práce v českém jazyce:	Prevence a zvládnání stresu na pracovišti
Klíčová slova v českém jazyce:	Stres, vztahové stresory, pracovní stresory, relaxace, psychoterapie
Název tématu v anglickém jazyce:	Prevention and management of workplace stress
Klíčová slova v anglickém jazyce:	Stress, relationship stressors, work stressors, relaxation, psychotherapy

1.	<b>Zdůvodnění tématu (min. 7 řádků):</b> Téma Prevence a zvládnání stresu na pracovišti jsem si vybral, protože stres zažíváme každý den a je na nás, jak se sním, vypořádáme. Za posledních pár let došlo k významným změnám ve světě práce. Pracujeme pod velkým tlakem a zapomínáme relaxovat. Firmy a jejich vedení v nás vidí důležitou pracovní sílu, jednotku, která musí pracovat, jako robot. Každý by si měl najít volnou chvíli pro sebe, aby zregeneroval.
2.	<b>Formulace problému, který bude v práci řešen (min. 10 řádků):</b>

	<p>Ve své bakalářské práci bych rád použil svou ročníkovou práci a vysvětlil, co je vlastně stres a jak negativně může člověka ovlivnit v normálních situacích. Poukázal bych na to, co způsobuje stres, příznaky a kdy stres začne negativně měnit člověka. Dále bych rád ukázal, jak odolávat stresu a jak se mu bránit. Upozornil bych i na dopady dlouhodobého stresu na práci. Oslovím firmu a pokusím zjistit, které pracovní míst v dané firmě je nejstresovější. Na základě informací, navrhnou řešení, jak snížit stres na daném pracovišti.</p>
3.	<p><b>Cíl práce max. 5 řádků:</b> Cílem této práce je analýza stresů na pracovišti a jeho následné redukování.</p>
4.	<p><b>Charakteristika použitých metod:</b> Při práci s literaturou bych použil metodu komparace, dotazníkovou metodu</p>
5.	<p><b>Struktura práce, pracovní rozčlenění kapitol (podkapitol): teoretická a praktická část</b></p> <p>Anotace</p> <p>Úvod</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stres a jeho znaky</li> <li>2. Stres v pracovním prostředí-symptomy</li> <li>3. Zdroje stresu na pracovišti</li> <li>4. Prevence stresu na pracovišti</li> <li>5. Zvládání stresu-techniky</li> <li>6. Cílem je zmapování stresu ve firmě (za pomoci dotazníku a rozhovoru)</li> <li>7. Analýza výsledků</li> <li>8. Diskuze</li> </ol> <p>Závěr Seznam použité literatury Přílohy</p>
6.	<p><b>Odborná literatura – seznam vybrané literatury k jednotlivým kapitolám teoretické a praktické části (min. 20 titulů, 3 recenzované časopisy, 3 zahraniční zdroje, případně internetové odkazy):</b></p> <p><b>Bartůňková, Staša. 2010. <i>Stres a jeho mechanismy</i>. Praha : Karolinum,</b></p> <p><b>Branham, Leigh. 2009. <i>7 skrytých důvodů, proč zaměstnanci odcházejí z firmy</i>. Praha : Grada,</b></p> <p><b>Baumgartner, František. 2001. <i>Zvládání stresu – Coping</i>, Praha: Grada</b></p>

**Cimický, Jan. 2015.** *Sám proti stresu.* Praha : Bondy, s.r.o.,

**Cungi, Charly, 2001.** *Jak zvládat stres, metody a praktická cvičení,* Praha: Portál

**Fontána, David. 2016.** *Stres v práci a v životě.* Praha : Portál, s.r.o.,

**Fritz, H. (2006).** *Spokojeně v zaměstnání.* Praha: Portál.

**Chang, Garma C.C. 1991.** *Tibetská jóga.* Praha : Pragma, s.r.o., 1991.

**John Arnold a Joanne Silvester, Fiona Patterson, Ivan Robertson, Cary Cooper, Bernard Burnes. 2007.** *Psychologie práce.* Brno : Computer Press,

**Kallwass, A. (2007).** *Syndrom vyhoření.* Praha: Portál s.r.o.

**Křivohlavý, Jaro. 2001.** *Psychologie zdraví.* Praha : Portál,

**Křivohlavý, Jaro. 2001.** *Jak zvládat stres.* Praha : Portál

**Křivohlavý, Jaro. 1989.** *Nezdolnost typu hardiness.* Praha : Portál

**Lahnerová, Dagmar. 2009.** *Asertivita pro manažery.* Praha : Grada Publishing, a.s., 2009.

**Leka, S., Griffiths, A., Cox T. 2004.** *Work organization & stress .* Nottingham : University of Nottingham,

**Miller, L. (2009).** *Jak zvládat a řídit problémové zaměstnance.* Praha: Grada.

**Nešpor, Karel, (1998)** *Uvolněně a s přehledem, Relaxace a meditace pro moderního člověka,* Praha: Grada Publishing

**Paulík, Karel, (2010)** *Psychologie lidské odolnosti,* Praha: Grada Publishing

**Práško, Ján. 2003.** *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti.* Praha : Grada Publishing, a.s.,

**Selye, Hans. 2016.** *Stres života.* Hodkovičky : Pragma,

**Svobodová, L. (2008).** *Nenechte se šikanovat na pracovišti.* Praha: Grada Publishing a.s.

**Urban, Jan. 2016.** *Přestaňte se v práci stresovat.* Praha : Grada,

**Ury, W. (2007).** *Síla a moc pozitivního nesouhlasu.* Praha: Management press.

**Vinay, Joshi. 2007.** *Stres a zdraví.* Praha : Portál,

**Buršíková Brabcová, D., & Kohout, J. (2018).** Psychometrické ověření české verze Škály vnímaného stresu. *E-psychologie*, 12(1), 37-52. [http://e-psycholog.eu/pdf/bursikova-brabcova\\_kohout.pdf](http://e-psycholog.eu/pdf/bursikova-brabcova_kohout.pdf)

**Souhlas vedoucího práce**

Jméno vedoucího: Ing. et. Mgr. Irena Konečná

Podpis: ..... dne: .....

**Souhlas prorektorky pro pedagogickou a vzdělávací činnost**

Podpis: ..... dne: .....

Prohlašuji, že odevzdanou práci na téma Prevence a zvládání stresu na pracovišti jsem vypracoval/a samostatně, s použitím uvedené literatury a práci jsem neodevzdal na žádné jiné škole k získání atestace.

V Terezíně dne 11.06.2020

Pavel Sádlo

## Poděkování

Rád bych poděkoval Ing. et. Mgr. Ireně Konečné za podporu při psaní této bakalářské práce a její cenné rady.



## **ANOTACE**

Bakalářská práce pojednává o stresu na pracovišti a jeho dopadech na zdraví. Nedílnou součástí je vysvětlení pojmu stres a upozorňuje na symptomy s tím spojené. Mezi další důležité termíny patří příčiny stresu a jeho prevence. Práce dále, poukazuje na techniky, které pomáhají zvládnání a předcházení stresu na pracovišti. Výzkum, který je součástí této práce, zkoumá zmiňované symptomy stresu a nejčastější vnímané příčiny stresu ve firmě, ve které byl výzkum zpracovaný.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Stres, vztahové stresory, pracovní stresory, prevence, relaxace, psychoterapie

## **ANNOTATION**

The bachelor thesis deals with stress in the workplace and its impact on health. An integral part is an explanation of the term stress and highlights at the symptoms associated with it. Other important terms include the causes of stress and its prevention. The work further points to techniques that help to manage and prevent stress in the workplace. The research, which is part of this work, examines the mentioned symptoms of stress and the most common perceived causes of stress in the company for which the research was processed.

## **KEY WORDS**

Stress, relationship stressors, work stressors, prevention, relaxation, psychotherapy

# OBSAH

ÚVOD.....	1
1 STRES A JEHO ZNAKY.....	3
2 SOUČASNÝ STRES V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ .....	6
2.1 Symptomy .....	6
2.2 Zdroje stresu na pracovišti .....	8
3 PREVENCE STRESU.....	12
3.1 Prevence stresu z pohledu společnosti .....	12
3.2 Prevence a obrana jednotlivce proti stresu.....	14
3.3 Techniky zvládání stresu.....	15
3.4 Ke zvládání stresu pomáhá strava .....	18
3.5 Zvládání stresu - asertivního jednání .....	18
4 VÝZKUMNÁ ČÁST.....	21
4.1 Výzkumné cíle .....	21
4.2 Výzkum.....	22
4.2.1 Údaje o respondentech.....	22
4.2.2 Fyzické symptomy stresu.....	25
4.2.3 Behaviorální symptomy stresu.....	27
4.2.4 Emociální symptomy stresu.....	28
4.2.5 Příčiny stresu na pracovišti .....	29
5 DISKUZE .....	38
ZÁVĚR .....	40
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	41

# ÚVOD

Žijeme v době počítačů, internetu, kdy obchod už nezná hranic, a děláme rozhodnutí, která mají i celosvětový dopad. Ovlivňujeme osud náš i druhých lidí a zároveň myslíme sami na sebe a nemyslíme na druhé. Dáváme přednost kariéře, penězům a postavení. Snažíme se dostat co nejvýše v sociálním žebříčku a následně si plnit sny. Nezdár ve škole, práci, špatné investice na burze, problémy doma, ztráta zaměstnání a nemoci jsou faktory, které v nás postupně vyvolávají napětí a stres. Stres je všudypřítomný a nelze se mu vyhnout. Přehlízíme varovné příznaky našeho těla na pracovní stres a potlačujeme je až do té doby, kdy už nemáme sílu dál pracovat. Setkáváme se s ním v práci i doma. Lidstvo se dostalo do stavu, kdy stres nevnímá a bere ho jako součást života. Pracovní nároky nadále rostou a my se snažíme vyrovnávat s požadavky. Po návštěvě lékaře, lidé zpravidla přehodnocují život a hledají chyby ve svém chování. Dochází jim souvislosti a myslí na budoucí život jinak. Hledají v sobě rovnováhu, aby mohli žít a pracovat, a proto je zřejmé, že stres musí lidstvo brát jako problém, který musí řešit.

Hlavní podstatou této práce je seznámení se stresem a vším, co je s ním spojené. Téma bylo vybráno na základě toho, že spousta zaměstnavatelů v České republice podceňuje stres v podniku. Zaměstnavatelé i zaměstnanci stres znají ze svých pohledů, ale v podniku ho ani jedni neřeší. Ani jedna ze stran neví, kdo by měl stres vyhodnocovat a opomíjejí jeho možné dopady. Firmy si mohly doposud vybírat z velkého počtu nových zájemců o práci. Doba se ale mění a nyní si vybírají zaměstnanci. Lidem zajímavým se o práci už nestačí jen benefity, ale chtějí lepší pracovní prostředí a tým. Z nynějšího pohledu je čas toto téma otevřít a přimět postupně podniky se zabývat stresem, který má vliv na kulturu podniku, jež představuje pověst firmy. K výběru daného tématu mě přiměla studie poukazující na neúměrný nárůst stresu ve společnosti. Důvodem zvyšující se míry stresu je globalizace, nové technologie, vyšší nároky na zaměstnance a rychlost výměny informací. Je nutné proto dělat osvětu u zaměstnavatelů a zaměstnanců a upozornit je na daný problém. Zároveň je potřeba jim také ukázat cestu a vhodné nástroje, které mohou zaměstnavatelé využít v boji proti stresu. Je dobré je také upozornit, že stres nelze zcela vymýtit, ale pouze omezit. Populace dnes stojí na křižovatce a bude muset zapomenout na to, že jí v minulosti stačily získané informace ve škole. Dále už nebude pracovat celý

život u jednoho zaměstnavatele a bude si muset zvykat na časté školení, přeškolení a hledání nové práce. Také všichni musí přijmout fakt, že namáhavou i jednoduchou práci budou dělat za člověka počítače a roboti. Dále si zaměstnavatelé musí uvědomit, že zaměstnanec není robot. Je důležité dbát na to, že člověk, který z nadměry práce a stresu přestane vykazovat stejný výkon, a tím pádem firma ztrácí peníze, kreativního zaměstnance anebo zaměstnance vůbec. Zaměstnanec z důvodu dlouhodobého stresu ztrácí motivaci, peníze, postavení, kolegy, zdraví a smysl života.

Cílem praktické části bakalářské práce je zjištění nejčastějších symptomů a příčin stresu ve firmě Mondi s důrazem na rozdíl mezi muži a ženami. Ze získaných dat je pak možné vytvořit doporučení pro podnik, kde bude studie prováděna.

# 1 STRES A JEHO ZNAKY

Fyziolog Hans Selye patří mezi první a nejvýznamnější autory, kteří přišli s obecnou definicí stresu. Jeho definice byla příliš kritizována a to z důvodu, že je pouze biologicky zaměřena. Přesto je považovaný za „otce“, který se zabýval stresem (Fink, 2010).

Pojem stres se do angličtiny dostal původně ze starofrancouzského slova **destresse**, které znamená být pod útlakem. Postupem doby se ze slova vytratilo **de** a zůstala dvě slova - **stres**, který značí tlak nebo důraz, a **distress** značící nouzi nebo strádání (Fontána, 2016, str. 14-15).

*„Stres je slovo odvozené z latinského slova stringere znamenající těžce táhnout. První definice napětí a zatížení používané ve fyzice a strojírenství nakonec ovlivnily pojetí toho, jak stres účinkuje na jednotlivce“ (Arnold, 2007, str. 382).*

Křivohlavý přirovnává stres k napětí – strain. Uvádí, že stres byl v minulosti definovaný jako emocionální zážitek, který byl doprovázen biologickými, fyziologickými, kognitivními a behaviorálními změnami, které člověka ohrožují. Upozorňuje na to, že stres negativně ovlivňuje zdraví a psychiku. Říká, že je vždy důležité se vyrovnat s různými životními situacemi (Křivohlavý, 2001, str. 170).

Práško uvádí, že záleží na míře daného stresu, který na nás působí. Určitá míra stresu je potřebná a pomáhá zlepšovat člověku soustředění, paměť, motivuje ho a pomáhá mu překonávat další překážky. Stres není považován za zátěž, ale reakci organismu na ni. Daná stresová situace je nazývána stresorem. Jakmile překročí jedincovu schopnost adaptace, začíná zažívat pocity strachu a úzkosti. Lidé dennodenně zažívají vztahové stresory, pracovní stresory, stresory se životním stylem, nemoci a handicap (Práško, 2003, str. 25-29).

Joshi ve své knize upozorňuje, že jsou lidé ve stálé pohotovosti. Uvádí, že noviny, časopisy, televize a počítače zahlcují člověka více negativními informacemi než pozitivními. Reklamy se předhání, co je zdravé, co zdravé není, co máme dělat, jak se bránit a jaké léky si máme koupit. Je to velký psychologický nátlak, který má lidi

přesvědčit, že danou věc potřebují. Ve své knize upozorňuje na to, že mladší lidé zvládají stres lépe než starší. Přestože systém v těle staršího člověka funguje stejně jako u mladého, poukazuje, že starší lidé snáze podlehnou stresové zátěži. Připomíná, že stresová reakce u starších lidí odeznívá déle a následně potřebují delší čas na relaxaci. Také říká, že starší lidé mají vyšší hladinu stresových hormonů, i když jsou v klidu. Ukazuje na vazby mezi vyšším tlakem a vyšší hladinou adrenalinu (Joshi, 2007, str. 117-120).

Všech pět autorů se shoduje v tom, že stres je součástí každodenního života. Mají stejný názor na stres a jeho vliv na člověka. Slovo stres Křivohlavý definuje jako napětí, Práško jako zátěž a Joshi jako tlak.

### **Rozdělení stresu**

Stres se dá pochopit jako důsledek nějakého úkolu. Daný úkol nás nutí být ve střehu a něco dělat. To můžeme považovat za pozitivum, vzhledem k tomu, že nás motivuje zvyšovat výkony. Na druhou stranu snášíme i negativní stres, který na nás působí emočně. Emoční zážitky, jsou pak doprovázeny fyziologickými, biologickými, kognitivními a behaviorálními změnami, které mohou jedince ohrožovat. Odborníci mluví o pozitivním stresu, který nazývají eustres, jehož opakem je distres. Distres všichni chápeme jako zátěž, která způsobuje v těle napětí. Lidé se cítí v ohrožení, emočně se necítí dobře a bojí se, že danou situaci nezvládnou. Dlouhodobý negativní stres může způsobit zdravotní problémy a dokonce i úmrtí (Fontána, 2016, str. 27-30, Birkenbihlová, 1996, str. 12-21).

Eustres je pozitivní emociální prožitek, který nám dělá radost. Jde o to, že například od nadřízeného dostaneme úkol, ke kterému se postavíme čelem a bereme ho jako výzvu, která nás baví. I když to není lehké, tak to nakonec zvládneme. Eustres bývá vyvolán i pozitivními zážitky, mezi které patří například narození dítěte, svatba, výhra v loterii a povýšení ve firmě. Po splnění úkolu se cítíme dobře a zvedá se nám sebevědomí.

Důležité je, aby populace znala své hranice mezi eustresem a distresem. Míra stresové zátěže rozhodne, zda bude stres pozitivní anebo negativní. Dobrým plánováním a

rozvržením práce se zvyšuje šance na udržení stresu pod kontrolou a jedinci se dostává dobrý pocit z odvedené práce (Křivohlavý, 2001, str. 170-171).

Podle H. Selye lze reakce na stres rozdělit do tří fází v biologickém modelu. V první fázi, jde o poplachovou reakci, ke které dochází, pokud se člověk setká se stresem a dojde k fyzické odolnosti. Druhou fází je stádium rezistence, v níž záleží na síle osoby. Jde o období, kdy se hodnotí daný stresor. Poslední fází je stádium vyčerpání (Fontana, 2016, str. 27-30).

Křivohlavý rozdělil stres na negativní a pozitivní. Za negativní složku považuje stresory. Mezi pozitivní patří salutory, které povzbuzují člověka a dodávají mu energii. Zdůrazňuje, že je nutné mít obě složky v rovnováze. Rovnováha přináší člověku dobré psychické rozpoložení a úspěch. V opačném případě, kdy převládají stresory nad salutory, mluví o distresorech. Jedná se o hranici, kdy už člověk nezvládá stres a upozorňuje na vyhoření (Křivohlavý, 2001, str. 170-171).

## 2 SOUČASNÝ STRES V PRACOVNÍM PROSTŘEDÍ

Tato kapitola se zaměřuje na zdroje stresu na pracovišti, které mají negativní dopad na zdraví a odvedenou práci jedince. V bakalářské práci jsou uvedeny symptomy stresu, které většina zaměstnanců přehlíží. Lidé jsou ješitní a nechtějí přiznat slabost v organizaci. Slabost považují za handicap a ohrožení jejich pozice ve firmě. Většinou si lidé začnou uvědomovat stres, jakmile už nemají sílu do další práce, a pak se rozhodnou změnit život nebo se pokusí zvyšovat svoji odolnost vůči stresu.

### 2.1 Symptomy

Arnold rozdělil symptomy stresu do tří částí. První z nich jsou fyzikální symptomy, mezi které spadají například nespavost, nechutenství, stálá únava, okusování nehtů, pláč, vysoký krevní tlak, nadměrné pocení, dušnost bez námahy, poruchy trávení, bolest hlavy, sklon k přejídání nebo záškuby. Druhou částí symptomů jsou behaviorální symptomy, kterými jsou například stálá podrážděnost, pocit neúspěchu, strach z nemoci, potíže učinit rozhodnutí, ztráta smyslu pro humor, strach z budoucnosti, neschopnost dokončit práci, intenzivní strach z otevřených nebo uzavřených prostor, potíže s koncentrací a pocitu selhání v rodině. Třetí jsou zdravotní problémy, kdy se objevuje vysoký tlak, zácpa, kolika, migrény, infarkt, svědění, alergická rýma, cukrovka, deprese, tuberkulóza, poruchy štítné žlázy, menstruační potíže, revmatická artritida, nervová dyspepsie – plynatost nebo poruchy trávení (Arnold, 2007, str. 384).

Práško uvádí, že stres působí na každého jedince jinak. Někteří lidé přibírají na váze, druzí hubnou, jiní se třesou, někdo špatně spí, bolí je hlava, jsou podráždění, mění nálady, více se potí, špatně dýchají anebo se uzavrou do sebe (Práško, 2003, str. 25-29).

Vágnerová popsala případ a jeho dopady, kdy pracuje mnoho osob v jedné místnosti. Uvedla, že se v daných místnostech automaticky zvýšil hluk, jenž mívá za následek snížení výkonu zaměstnanců. Poukázala na fakt, že jakmile dojde k překročení stresové odolnosti osob, tak dané osoby reagují sníženým pracovním výkonem, začnou být



konfliktní, unavení a nedokážou se přizpůsobovat. Výzkum zjistil, že se osoby více potí, rychleji dýchají, zvyšuje se jim tlak a zrychluje tep srdce (Vagnerová, 2011, str. 94-96).

Fontana rozdělil projevy stresu na fyziologické, kognitivní, emociální a obecné dopady. Mezi fyziologické patří bolesti na hrudi, bušení srdce a nechutenství. Do kognitivních se řadí snížené soustředění, zhoršení paměti, roztěkanost, poruchy plánování a myšlení, zvyšuje se chybovost. K emocionálním se řadí změna osobnostních rysů, hypochondrie, objevují se pocity deprese a klesá sebevědomí. Mezi obecné dopady spadají potíže se spánkem, mizí zájmy, celková energie, objevují se problémy s řečí, nadměrné pití alkoholu, užívání drog, odsouvání odpovědnosti na druhé nebo odmítání nové informace (Fontana, 2016, str. 19-44).

Branham uvádí, že symptomy stresu indikují u zaměstnanců přepracování i stres. Pracují stále přesčas, nechodí na obědy, bývají unavenější než obvykle, chodí do práce i v době nemoci, vyjadřují se o své frustraci, jsou vznětliví, zapomětliví, spěchají na termíny, berou si práci domů, nevybírají si dovolenou anebo prožili nějaké trauma v rodině (Branham, 2009, str. 166).

Cimický uvádí 10 příznaků stresu, do kterých zařazuje obtíže s koncentrací na práci, vstávat a vydat se do práce je pro určité lidi nadlidský výkon, nadměrná nemocnost, pocit pohlcení prací, pozdní odevzdávání prací, časté hádky s kolegy, nedostatek času volnočasové aktivity, nižší výkonnost, vyšší míra únavy a nezvládnutí práce (Cimický, 2015, str. 176-177).

Autoři uvedli dost podobné symptomy stresu, kdy tělo volá o pomoc. Každý vedoucí by měl vycházet z desatera od Cimického. Jde o deset jasných symptomů, které pomohou rozpoznat problém na pracovišti. Vedoucí pracovník má možnost za pomoci komunikace ověřit teorii, zda zaměstnanec nemá nějaký problém, nepotřebuje pomoci s daným úkolem, není přetížen, neprožívá krizi v rodině, předejít problému a vyhoření pracovníka.

## 2.2 Zdroje stresu na pracovišti

Každý, kdo byl v životě zaměstnán, vnímal stres na pracovišti. Někdo se setkal s přísným vedoucím, někdo měl strach z odpovědnosti, setkal se se závistí, se šikanou, lhaním, pomluvami, nepřiměřenými nároky na výslednou práci a to vše na nás působilo stresově. Vědci identifikovali celkem sedm hlavních zdrojů pracovního stresu (Arnold, 2007, str. 388).

**Prvním zdrojem stresu** jsou vnitřní faktory, které jsou spojené se zaměstnáním. Mluví se o práci na směny, délce pracovní doby, cestování, rizikách při práci, přetížení nebo nevytížení v práci, špatných pracovních podmínkách a starých nebo nových technologiích.

**Druhým zdrojem stresu** jsou role v organizaci. Musí být jasné, jinak je zaměstnanec vystaven stresu. Role dělíme na role konfliktu a role nejasnosti. Rolí nejasnosti jsou míněny – špatný popis funkce, popis práce, nepochopení cíle a málo informací. To vede k depresím i změnám nálad, snížení výkonu práce, fyzickému napětí, snížení motivace, nespokojenosti s prací, plánování opuštění firmy a zklamání. Za role konfliktu se považují konfliktní požadavky v zaměstnání a provádění prací, které člověka nebaví. Opětovně to vede k fyzickému napětí a nespokojenosti (Arnold, 2007, str. 388-395).

**Třetím zdrojem** je osobnost a zvládání stresu. Každý člověk je jiný a tak extroverti, introverti anebo jiná úzkostlivá osoba prožívají stres jinak. Záleží na mnoha faktorech a zdravotním stavu, době působení stresu, zda máme dobré zázemí doma, na způsobu práce, zda umíme plánovat při práci, zda umíme využívat a pracovat s informacemi, využíváme podpory od druhých, poradenství, zda umíme relaxovat, pijeme alkohol anebo kouříme cigarety (Arnold, 2007, str. 399).

**Čtvrtým zdrojem** jsou vztahy v práci. Špatně stanovené kompetence vedou k nedorozumění a konfliktům. Nejčastěji k tomuto nedorozumění dochází příchodem nových zaměstnanců do firmy. Důvodem jsou staré návyky, které si přinesou z předchozího zaměstnání. Důležité je ihned zasáhnout a usměrnit zaměstnance. Nebo změnit organizační řád a upravit popisy funkcí. Každý člověk nějakým způsobem zažil

špatnou zkušenost, když došlo k nedorozumění doma, s kolegou, či nadřízeným. To vedlo ke stresu a špatným pocitům. Na pracovišti se setkáme s formálními, nebo neformálními vztahy. Špatné vztahy jsou vždy zdrojem stresu a ty ničí vztahy ve firmě. Novák upozorňuje na extrémně negativní vztahy na pracovišti, které zatěžují a způsobují stres zaměstnanců. Patří sem sexuální obtěžování, mobbing, bossing, šikana, agrese a násilí. Mobbing je výraz označující šikanu na pracovišti. Jde opakovaný útok na jednu osobu, kde dochází k psychickému týrání. Práce se stává pro zaměstnance nepříjemná a k nevydržení. Při dlouhodobé šikaně u zaměstnanců klesá motivace, nepracují v týmu, jsou demotivováni, a nakonec opouštějí firmu. Vše začne nenápadně, a to posměšky a žertíky. Vše se stupňuje a vyústuje to v intriky a naschvály a zaměstnanec se stává „černou ovci“. Z pohledu zaměstnance se jedná o dost problematickou situaci, ze které nedokáže sám bez pomoci odejít (Arnold, 2007, str. 399-400, Novák, 2006, str. 30-31). Arnold říká, že lidé převážně začnou špatně komunikovat, jsou podráždění, pracují v psychickém vypětí a cítí se ohrožení. V zaměstnání jsou tři kritické vztahy, a to vztah s nadřízenými, podřízenými, ale i s kolegy. Manažer pod stresem působí na své podřízené negativně, a ti pracují pod stresem. Setkáváme se s různými typy manažerů, a to s byrokraty, autokraty, spekulanty, neschopnými vedoucími i otevřenými vedoucími. Abychom mohli eliminovat stres, je důležité jednat s každým manažerem jinak. Stres mezi zaměstnanci lze snížit silnou sociální podporou mezi spolupracovníky. Existují ale i dobré personální vztahy, jenž pomáhají dosáhnout všech osobních i pracovních úkolů.

**Pátým zdrojem stresu** je kultura a klima v organizaci. Organizační kultura je jedním z klíčových faktorů při určování, jak bude organizace v řízení úspěšná a jak se odráží v chování, přesvědčení a postojích zaměstnanců (Leka, 2004, str. 23). V nevhodné firemní kultuře se zaměstnanci cítí špatně, jsou stále pod stresem, musí si vybrat mezi kariérou a osobním životem. Zaměstnanci budou bráni jako náklady, a ne jako přínos, zároveň nebudou vhodně ohodnoceni. Naopak jim bude předhazováno, že další žadatelé o práci stojí za vrátnicí, tudíž je možné je kdykoliv nahradit. V takové společnosti pak nechtějí zaměstnanci pracovat a není divu, že v takové společnosti je velká fluktuace zaměstnanců, vyšší míra absencí z důvodů nemocí a nižší zisky (Branham, 2009, str. 167). Branham popsal také zdravou kulturu, a to na základě zkušeností z USA, kde už

zaměstnavatelé pochopili, že spokojený zaměstnanec přinese zisk. Proto se dnes určité firmy drží filozofie „nejdříve dávej, a pak ber“. Nabízejí různé výhody, jako je pojištění, sedmihodinový pracovní den, wellness program, bonusy, svačiny, poskytnutí mobilního tarifu zdarma, sdílené informace, placené stravenky, možnost vzdělávání, fitness centra a další benefity. Je to dobrá taktika pro zisk nových a udržení současných zaměstnanců (Branham, 2009, str. 168). Zdravá organizace je taková, která generuje zisk i v době neklidu na trhu. Zdravá organizace je chápána jako společnost s nízkou úrovní stresu, věrnými zaměstnanci, nízkou nemocností, dobrou prací, spolehlivostí, ziskovostí apod (Arnold, 2007, str. 411).

Vztahy na pracovišti jsou dnes nejdůležitějším předpokladem k udržení zaměstnanců, týmu a výkonu v daném závodě. Jakmile dojde k nesouladu, postupně zaměstnanci odchází. V minulosti měli zaměstnanci strach, že ztratí práci a neřešili dané problémy. Dnes je situace úplně opačná a zaměstnanci si firmy vybírají. Firmy se předhánějí, jaké výhody nabídnou, aby získaly zaměstnance. Nabízí flexibilní pracovní dobu, poukázky na sport, firemní školky, stravenky, služební auto, zaměstnavatelské slevy, home office, pravidelné občerstvení, které jsou pro budoucí zaměstnance zajímavé a adekvátní. Budoucí zaměstnance zajímá, jaké je vedení, klima ve firmě, možný kariérní růst, zda se provádí pravidelné školení zaměstnanců. Zájemci pohlíží na firmy jako na značky aut. Zjišťují, jakou mají pověst, a to může rozhodnout o výsledku. Sbírají informace od známých, zaměstnanců dané firmy a z médií. Stačí jakákoliv pochybnost a firma ztrácí potenciální zaměstnance.

Vývoj kariérního postupu je **šestým zdrojem stresu** na pracovišti. Současné firmy investují do vlastních zaměstnanců z důvodu konkurenčního tlaku, nárůstu žen v tradičně mužských profesích, méně úrovněvého řízení, vyšších požadavků a rostoucí zátěže na zaměstnance, změny strojů a snížení dostupnosti manuální práce. V neposlední řadě z důvodu stárnutí populace firmy investují do celoživotního vzdělávání svých zaměstnanců. Vědí, že se jim to vrátí ve stabilitě zaměstnanců, lepší práci zaměstnanců, snížením nemocí, kreativitou zaměstnanců, loajalitou a nakonec i ziskem (Arnold, 2007, str. 18-33).

V problémových společnostech působí stresové faktory po celou dobu, co je tam člověk zaměstnán. Určití zaměstnanci pocítují nejistotu práce, nejsou školeni, mají strach ze ztráty práce, jsou demotivováni, frustrováni, nemají kam kariérně růst a také se bojí odchodu do důchodu (Arnold, 2007, str. 401).

Všichni vstupujeme do pracovního prostředí s určitými předpoklady, ambicemi a cíli. Chceme prokázat své dovednosti a uplatnit své schopnosti. Máme v plánu si vydělat lepší peníze a dostat se na lepší pozici. Tam, kde se cíle neplní, může přijít stres.

**Sedmým zdrojem stresu** na pracovišti je propojení domova a práce. V současné době přibývá množství lidí, kteří pracují mimo zaměstnání. Práce z domova může být ze začátku zajímavá, ale postupem času se ukazuje, že to tak není. Rodina zasahuje do práce z domova a vznikají negativní konflikty. Konflikty mezi prací a domovem nakonec vytváří postupný stres, který se může projevovat podrážděním, nespokojením práce a vyčerpáním (Arnold, 2007, str. 403-404; Sahoo, 2016)

Zaměstnavatelé, kteří neřeší pracovní stres na pracovišti, mají časem problémy v řadě oblastí. Nejčastěji jsou jejich zaměstnanci frustrováni, ztrácejí důvěru v zaměstnavatele a firmě může hrozit ztráta zaměstnanců. Ti bývají často nemocní a absentují v práci. Absence je pro ně jediný způsob, jak se vyhnout stresu a domov považují za útočiště. Po návratu do zaměstnání, už nepracují na plný výkon a jsou stále nesoustředěni. Při dlouhodobém působení stresu na zaměstnance následně dochází k chronické únavě. Ta má za následek vzrůstající únavu, klesající koncentraci, motivaci, nárůst počtu chyb v práci a prodloužení doby řešení pracovních úkolů. Narůstá také nebezpečí pracovního úrazu, a to může mít za následek zvýšení finančních nákladů. V případě úrazu a prokázání chyby ze strany zaměstnavatele hrozí firmě soudní spory, vysoké pokuty, investice do nápravných opatření a narůstají náklady na školení. Firma nakonec může ztratit své dobré jméno na trhu, špatně získávat nové zaměstnance a z důvodu kvality výroby ztrácet zákazníky. Ztráta zákazníků nakonec může vést k zavření společnosti (Sahoo, 2016).

## **3 PREVENCE STRESU**

### **3.1 Prevence stresu z pohledu společnosti**

Předcházení stresu je opatření, kdy se snažíme omezit negativní vlivy. Musíme si uvědomit, že předcházení stresu na pracovišti je dobré, přesto se úplně stresu nevyhneme. Stres lze pouze eliminovat (Branham, 2009, str. 188-190).

Ke zvládnání stresu na pracovištích firmy využívají externí personalisty a poradenské firmy, které identifikují stres na pracovišti a následně proškolí zaměstnance. Jejich cílem je identifikovat prostředí se zvýšeným rizikem výskytu stresorů, nabídnout možná řešení, která povedou ke snížení stresu na pracovišti, komunikovat ve všech úrovních a zavést kontrolní metody spokojenosti zaměstnanců a dalších možností eliminace stresorů, například sladění pracovního a rodinného prostředí a vyjasnění si rolí v práci.

Interní personální oddělení sledují sociální klima v pracovním kolektivu, zjišťují možné stresory ve firmě a prověřují důvody odchodu zaměstnanců z firmy. Výsledky následně předají vedení, které se seznámí s faktem a udělá opatření. Mezi nejčastější sociální stresory patří sexuální obtěžování, šikana, nevyjasněné kompetence, nerovnoměrné rozdělení pracovních úkolů, nevhodný styl řízení, nedostatečná komunikace a osobní konflikty. Z důvodu zajištění anonymity je šetření prováděno dotazníkovou formou. Po vyhodnocení vědí, jak je firma vnímána vlastními zaměstnanci a jaká je interní i externí pověst firmy.

Dále firmy sledují pracoviště s monotónní, opakující se, prací (například práce u pásu, nenáročná práce), kde je kladen důraz na čas, tempo a kvalitu. Zaměstnanci zde pracují na směnný provoz, včetně nočních směn, kde na ně působí hluk, záření, vibrace, kontakt s chemií, práce v chladném nebo teplém prostředí atd. Firmy, proto v monotónních pracích zaměstnancům střídají pracovní pozice, aby si je co nejdéle udrželi. Nejlepším příkladem firmy je Škoda Mladá Boleslav, která zaměstnancům obměňuje pracovní místa a snaží se je chránit před pracovními stresory. Dále plánují

investice do technického vybavení, jež nahradí monotónní práci zaměstnanců. Firmy dále nabízejí kratší pracovní dobu, zdravotní péči pro své zaměstnance, programy pro relaxaci a školení.

Názor autora Branhama (viz kapitola 3.1) je mi blízký, protože stejnou péči o zaměstnance nabízí firma Mondí. Jedná se o mezinárodní firmu, která má velmi dobře propracovanou péči o zaměstnance. Zajišťuje mezinárodní propojení firem, školení, pravidla bezpečnosti, politiky firmy, průběžně informuje o výsledcích napříč firmou. Zaměstnanci se zapojují do projektů, auditů, inventur, bezpečnostních kontrol, dostávají možnost se vyjadřovat k problémům ve firmě, nabízejí kariérní růst, podávají patenty a návrhy na zlepšení práce. Jednou za rok centrála vyhodnocuje všechny návrhy zaměstnanců a vybírá vítěze. Vítěz obdrží finanční dar a dostane zájezd dle vlastního výběru. Mottem firmy je bezpečnost, produktivita (zisk) a co nejnižší hodnota reklamací. Na základě těchto tří ukazatelů se pak vyplácejí odměny, které obdrží každý zaměstnanec. Zaměstnanci dostávají příležitost pracovat v zahraničí a předávat zkušenosti dalším kolegům.

Zaměstnavatelé dnes mají povinnosti hodnotit rizika, a to podle zákona č. 155/200 sb. a dodržovat Zákoník práce zákonem č. 258/2000 sb. o ochraně zdraví. Zaměstnavatelé musí identifikovat riziková pracoviště, musí znát činnosti na každém pracovním místě, mít pracovní postupy pro zaměstnance a vyhodnocení rizik daného pracoviště. Na základě vyhodnocení stresorů na pracovišti firmy volí vhodná preventivní opatření. Jedná se o opatření technická, personální anebo organizační.

**Opatření technická** jsou například ochranné pomůcky, mezi které patří helmy, rukavice, pracovní oděv, brýle a špunty do uší. Všechny pomůcky mají jediný účel, a to ochránit zdraví.

**Opatření personální:** Zaměstnavatel zajišťuje pro své zaměstnance pravidelné zdravotní prohlídky, školení a hodnotí způsobilost svých zaměstnanců.

**Opatření režimová** (organizační) slouží k vyhledání osob/y, které pracují ve stresu. Pracují na tom, aby došlo ke zvýšení odolnosti zaměstnanců. Dělají povinné pracovní přestávky, střídají zaměstnance na pracovištích, aby zamezili stereotypu. V případě nutnosti zkracují pracovní dobu (Zákon 258/2000 Sb.; Kolektiv autorů, 2016).

### **3.2 Prevence a obrana jednotlivce proti stresu**

Člověk, který potřebuje snížit psychické napětí, se musí naučit převzít zodpovědnost, pravidelně jít, plánovat práci dopředu, pravidelně kontrolovat e-maily, průběžně čerpat dovolenou, nenosit si práci domů, nebát se požádat kolegu o pomoc, dělat přestávky během práce, cvičit každý den, delegovat práci, plánovat si dostatečný prostor mezi schůzkami, mít své koníčky, dopřát si spánek a naučit se říkat ne (Branham, 2009, str. 188-190).

Cimický uvádí, že pro odbourání a zvládnání stresu se člověk musí naučit nenechat se sebou manipulovat, nepracovat pod tlakem, nepropadat panice, dělat si drobné radosti, nepřepínat své síly, relaxovat, nezanedbávat své přátele, rezervovat si čas sám pro sebe (kniha, cvičení...) a vyhýbat se nudným zvyklostem (Cimický, 2015, str. 120-121). Nejdůležitější je udělat si denní plán, a to hned ráno po probuzení. Nedílnou součástí je dodržování plánu a omezení narušování ho. Člověk by měl mít v práci místo, kde může relaxovat. Při jednání by člověk neměl dělat ukvapená rozhodnutí. Dále Cimický upozorňuje na to, že v boji proti stresu velice pomáhají pozitivní aspekty asertivity, dodržování životních rituálů a denních plánů (Cimický, 2015 str. 123).

Urban poukazuje na předcházení stresu odbouráním naučených zlovyků, jež stres zapříčiňují. Ve své knize popisuje 44 praktických doporučení, která mají ukázat návod, jak předejít a snížit stres. Například praktická doporučení: Přestaňte se stresovat odkládáním, se svým názorem vyčkejte, neberte si věci zbytečně osobně atd. (Urban, 2016).

Člověk by měl dělat věci podle důležitosti a s rozmyslem. Dále by se měl naučit, jak se vyhnout stresu. Naučit se nepřenášet problémy z práce domů. Po příchodu domů se věnovat svým zálibám. Dělat věci, které nám dělají radost (Šnýdrová, 2006, str. 143).



Počátkem zvládnání stresu je uvědomění si samotného problému. Snažíme se daný problém odstranit. V případě, že jej nelze vyřešit, ho alespoň eliminujeme. Eliminace však není řešení, ale kompromis.

### **3.3 Techniky zvládnání stresu**

**Fyzické cvičení a sportování** snižují negativní účinky stresu, zvýší obranyschopnost proti nemocem a snižují hladinu noradrenalinu vzniklého při stresové reakci. Lidé jsou aktivnější a nepodléhají depresivním náladám díky uvolňování endorfinů po fyzické zátěži (Joshi, 2007, str. 131).

**Masáže** snižují napětí, únavu i bolesti, pomáhají lépe relaxovat a soustředit se na další aktivity (Joshi, 2007, str. 132, Mihulová a Svoboda, 1994, str. 25-31).

#### **Meditace, psychoterapie a relaxace**

Snižít napětí lze dýchací technikou praktikovanou psychologem Allenem Elkinem. Technika spočívá v hlubokém nádechu, zadržení dechu, ve stejné chvíli se stiskne proti sobě palec a ukazováček a takto vydržet 5-7 vteřin. Pak pomalu vydechujeme a napětí odchází. Danou techniku opakujeme třikrát za sebou (Joshi, 2007, str. 133-134).

Mezi psychické techniky patří zájmy, čas strávený s přáteli a meditace. Joshi uvedl, že nejlepší je zastavit se a utřídit si myšlenky, a pak můžeme pokračovat dále. Slovo meditace údajně pochází z latinského slova meditari a znamená častý. Práško říká, že meditace je stav, kdy se pohroužíme do sebe a snažíme se porozumět svým myšlenkám. Daná technika se používá tisíce let a jejím účelem je duchovní posílení člověka (Fontána, 2016, str. 144-145; Joshi, 2007, str. 137-138; Práško, 2003, str. 25-29).

Šnýdrová zmiňuje, že meditace je spojení těla a mysli. Pro meditaci je důležité mít klidné místo. Při meditaci může pomoci tichá hudba, esenciální vůně ze svíček apod. Doporučuje se medítovat dvakrát denně po dobu dvaceti minut.

**Při postupu meditace** si stačí lehnout na podložku, zavřít oči a uvolnit se. Následuje střídavé napínání svalstva v těle. Začínáme u nohou a pokračujeme až k obličejovým svalům. Po proceduře nastupuje uvolnění, soustředění na mysl a oproštění od únavy. Po uvolnění cvičenec zůstává ležet, a to asi 5 minut.

Bylo řečeno, že meditace bez četnosti nemá smysl. Pravidelná meditace snižuje hladinu stresu zvýšením pozornosti, kontroly a toku myšlenek, schopností ovládat emoce a tělesným uvolněním (Šnýdrová, 2006, str. 154-157).

## **Psychoterapie**

Pod pojmem psychoterapie si představíme léčení duše, těla a chování. Cílem je pomoci pacientovi porozumět sám sobě, obnovit kontrolu nad svými emocemi, myšlenkami a chováním. Nejčastěji je používána psychoanalýza, skupinová psychoterapie a kognitivní behaviorální terapie (Práško, 2003, str. 25-29).

## **Relaxace**

Relaxace má za úkol odstranit psychické a tělesné napětí. Dochází k vyplavování stresových hormonů a následně k vnitřnímu klidu. Důležité je, aby se člověk naučil rozeznávat aspekty napětí (Práško, 2003, str. 25-29).

Gregor řekl, že relaxovat se člověk musí naučit. Poukázal na skutečnost, že učení vyžaduje vůli a trpělivost. Upozornil na skutečnost, že lidé, kteří umějí relaxovat, tak lépe zvládají stresové situace. Lidé jsou více tvořiví, nápadití a jsou více vyhledávaní svým okolím. Relaxační metoda může zmírnit fyzické a psychické napětí (Gregor, 2002, str. 161-164; Mihulová a Svoboda, 1994, str. 148-154).

Relaxace má trvat 5–15 minut a cvičení má být prováděno v klidné místnosti. Po dobu relaxace se doporučuje mít zavřené oči. Máme cvičit pravidelně, ve stejném čase a nikdy ne po jídle. Je vhodné cvičit po ránu a po příchodu z práce. Mezi nejznámější relaxační techniky patří 22 bodová relaxace (uvolnění začíná od špičky nohou až po čelo, provádí se v leže), tíhová relaxace (zaměříme se na určitou část těla, kdy daný pohyb je spojen s požitkem tíže a končíme uvolněním), relaxace s koncentrací na dech (provádíme v leže

a provádíme několik hlubokých nádechů a pomalých výdechů), dotyková relaxace (ležíme na podložce a nejdříve provádíme relaxaci na polovině těla a pak na druhé straně) a kaja – krija (je technika, která je zaměřena na opakování přetáčivých pohybu). Všechny tyto techniky jsou doporučovány jógou (Mihulová a Svoboda, 1994, str. 148-154).

## **Jóga**

Jóga je velmi staré cvičení, jehož cílem by mělo být posílení ducha a těla. Jóga je základem všech bojových sportů. Jde hlavně o hluboké dýchání, které je současně doprovázeno pomalými cviky. Je to do jisté míry i životní styl. Jedná se o komplexní cvičení zahrnujících několik typů jógy. Styly se liší zaměřením na kombinace cviků a koncentraci, spirituální a dynamickou orientovanou na tělo a tradiční jógu zaměřenou na člověka.

**Hatha-jóga** je zaměřena na tělo i lidskou psychiku (Práško, 2003, str. 25-29).

**Tibetská jóga** nabízí dvě jógy nebo dvě cesty. Jedna cesta se zaměřuje na mysl a druhá je zaměřena na energii. Jedná se o cvičení Šesti jóg zaměřené na uvolňování energie (prán, thigl). Autor přirovnává energii k ohni a mysl k meditaci (Chang, 1991, str. 50-53).

Všechny uvedené techniky jsou dobrou cestou ke stabilitě jedince a týmu. Jako vzor nám může sloužit Japonsko, kde v době přestávky mohou zaměstnanci cvičit jógu, karate anebo jiné sporty. To u nás chybí a ani nemáme pro to vytvořené prostředí. I 10 minut pohybu stačí na uvolnění napětí v těle. Na začátku by jóga měla být prováděna pod odborným vedením, abychom předešli zbytečným úrazům a špatným návykům.

**Sugesce** je další technika, jak můžeme pozitivně ovlivnit zdraví jedince. Jedná se o nedocenenou techniku, jež byla v minulosti založena na pověrách. Formou autosugesce můžeme například potlačit strach či trému. Sankalka je jedna z autosugestivních metod, která pomáhá zlepšovat zdraví. Principem je mechanické opakování vhodné pozitivní představy (Práško, 2003, str. 25-29).

### 3.4 Strava, jako pomoc při zvládání stresu

Pro lepší zvládnutí stresu zaměstnancům pomáhá pestrá strava. Doporučuje se nepřejídat, jíst pravidelně a dostatečně pít. Pro pevné zdraví se doporučuje dostatek vitamínů, mastných kyselin, antioxidantů a nerafinovaných uhlovodanů. Měl by se omezit příjem cukrů, soli a alkoholu (Battisonová, 1999, str. 34). Při stresu metabolismus člověka spotřebuje velké množství vitamínů C a B. Nedostatek vitamínu B, následně vyvolává u člověka úzkost a rozladěnost (Battisonová, 1999, str. 34).

Dle výzkumu Ptáčka a Rabocha vyplynulo, že respondenti dodržují pravidla zdravého stylu, a to že 54 % nepravidelně, 24 % minimálně, 5 % neví a 17 % ano. Výzkum jasně ukázal, že 83 % respondentů nedodržuje zdravý životní styl.

Výzkum ukázal, že nejčastějším zdrojem stresu je kontakt s klienty, zákazníky a pacienty. Mezi další stresory spadají platové ohodnocení, časové zatížení a nadměrné pracovní požadavky. Naopak konflikty se spolupracovníky či nadřízenými, je považováno za nejméně stresující. Faktory snižující stres u dotazovaných zaměstnanců jsou lepší finanční ohodnocení a motivace pracovníků (Raboch, Ptáček, 2014).

### 3.5 Zvládání stresu – asertivního jednání

*„Asertivní jednání se vyznačuje respektováním vlastních práv jednotlivce stejně jako práv ostatních. Asertivního člověka poznáme podle sebejisté řeči těla (přiměřený oční kontakt uvolněný, ale vzpřímený postoj) a jasné vyjádření potřeby mluvčího při současném uznání potřeb těch druhých.“ (Lahnerová, 2009 str. 20)*

Asertivita spočívá v tom, že všichni jsme si rovni a každý má nárok na vlastní názor. Za pomocí asertivního jednání dokáží zaměstnanci řešit komplikované situace typu konflikt, nedorozumění apod. Asertivita se dá naučit při dodržování daných pravidel (Battisonová, 1999, str. 28-29).

Existují techniky, které je možné využít ke zvládání konfliktů. Jedná se například o techniku gramfonová deska, otevřené dveře, sebeotevření, volné informace, negativní

dotazování, negativní aserce, přijatelný kompromis a selektivní ignorování (Medzihorský, 1991, str. 45-47).

Cimický upozorňuje na to, že v boji proti stresu velice pomáhají pozitivní aspekty asertivity.

## **Závěr teoretické části**

Všichni autoři, citovaní v bakalářské práci, upozorňují na fakt, že je důležité mít stres v rovnováze. V případě, že tomu tak není, vzniká tlak na člověka, který při dlouhodobém působení způsobuje zdravotní potíže. Všichni ve svých dílech píší, že stres bude vždy kolem nás. Záleží na tom, jak se stresem budeme pracovat. Ve svých dílech píší, že stres působí na každého jedince jinak.

Mezi nejčastější následky stresu patří fyziologické symptomy, jako je pocení, dušnost a další. Velmi snadno dojde při dlouhodobém působení stresu k vážným zdravotním problémům. Důležité je vzniklé problémy řešit, ideálně za pomoci odborníků.

V teoretické části práce jsou na příkladu odborné studie zmíněny zdroje stresu na pracovišti. Společnost s vhodnou kulturou bude mít spokojené zaměstnance, a tudíž zaměstnavatel oddané zaměstnance. Ti budou kolegiální, kreativní, zajistí vyšší zisky a firma bude déle na trhu. V opačném případě hrozí daným firmám zánik.

Dnes zaměstnavatelé prevenci před stresem už nepodceňují. Uvědomují si, že musí více pracovat se svými zaměstnanci a snažit se o ně co nejlépe pečovat. Zapojují do dané péče personální oddělení, bezpečnostní pracovníky a řídicí pracovníky. Identifikují stresující faktory pracoviště, nabízejí řešení a zavádějí patřičná opatření. Snaží se o lepší komunikaci, naslouchají a zavádějí kontrolní metody ohledně spokojenosti zaměstnanců. Dále nabízejí pracovní přestávky, školení, zdravotní péči anebo relaxaci. V některých případech zkracují i pracovní dobu, aby předešli pracovním úrazům.

Dnešní technologicky vyspělá doba zapříčiňuje, že jsme stále k zastižení a zapomínáme oddělit práci od soukromí. Lidstvo musí převzít nad svým životem zodpovědnost a stanovit si hranice. To znamená lépe plánovat a dodržovat denní plán. Po návratu z práce bychom měli dělat věci, co nás baví. Někdo bude hledat relaxaci ve sportu, při čtení knih, procházce, práci na zahradě a někdo nákupy v obchodních centrech.

## 4 VÝZKUMNÁ ČÁST

### 4.1 Výzkumné cíle

Cílem práce bylo odpovědět na dvě hlavní výzkumné otázky, jaké jsou nejčastější symptomy stresu a nejčastější příčiny stresu ve firmě.

1. Jaké jsou nejčastější symptomy stresu ve firmě Mondí?
2. Jaké jsou nejčastější vnímané příčiny stresu ve firmě Mondí?

Do výzkumného vzorku byli zahrnuti všichni vybraní zaměstnanci ze společnosti Mondí a její externí firmy. Šetření proběhlo dotazníkovou metodou. Jednalo se o anonymní dotazník, kdy se respondenti mohli vyjádřit k dané problematice. Výzkum jsem koncipoval jako kvantitativní a jako vhodnou metodu sběru dat jsem zvolil dotazníkové šetření. Jedná se o vhodný nástroj k rychlému získání informací. Zpracování dat je rychlé a s daty lze dobře pracovat. Mezi hlavní nevýhody patří, že nemáme kontakt s respondenty, nelze daný dotazník přizpůsobit dané osobě na míru.

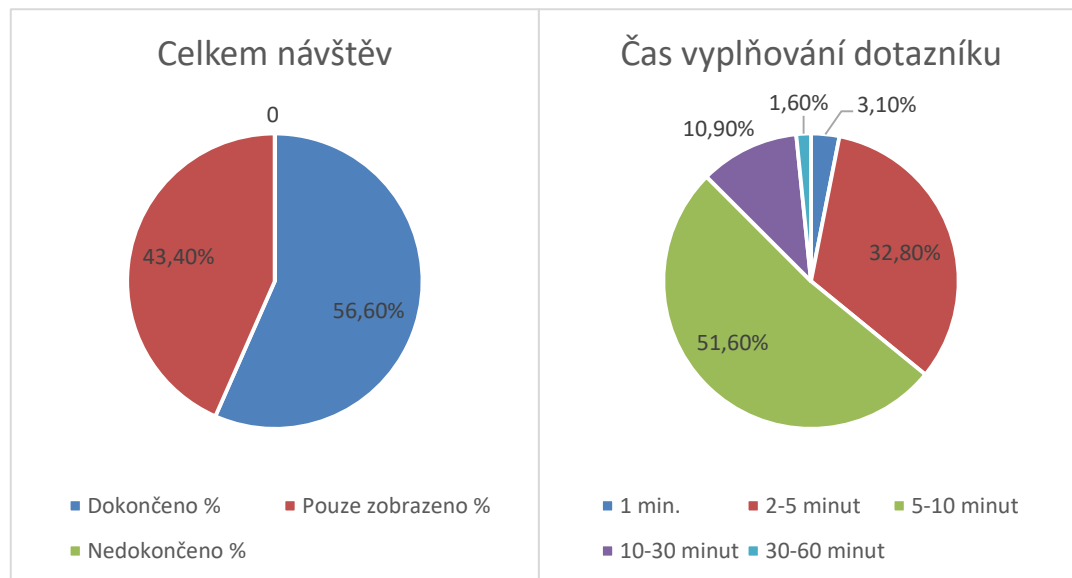
Výběr respondentů byl dán seznamem zaměstnanců ve společnosti Mondí a externími spolupracovníky. Sběr dat byl proveden dotazníkovou formou a zaručoval úplnou anonymitu respondentů. Respondenti měli vždy vybrat pouze jednu odpověď na danou otázku. Dotazník obsahoval 46 otázek rozdělených do šesti bloků. První blok měl zjistit obecné informace o respondentech (pohlaví, profesi, délku práce u zaměstnavatele), druhý blok měl zjistit fyzické symptomy stresu, třetí blok emociální symptomy, čtvrtý blok behaviorální symptomy, pátý blok zdravotní potíže a šestý blok příčiny stresu.

Před spuštěním průzkumu bylo ředitelem společnosti a vedoucím personálního oddělení odsouhlaseno rozeslání dotazníku.

Ze 113 respondentů dotazník dokončilo 64 zaměstnanců, to je 56,6% úspěšnost z celkového počtu respondentů. Doba pro vyplnění dotazníku se pohybovala od 1 minuty do 60 minut. Jak lze vidět na grafu návštěv a času vyplnění dotazníku.

Odpovědi byly porovnávány z hlediska pohlaví respondentů. Důvodem je teoretická znalost odlišného vnímání stresu na základě pohlaví. Dané výsledky lze pak implementovat jako odlišná opatření pro určité skupiny zaměstnanců do doporučené prevence.

**Graf.1, 2**



## 4.2 Výzkum

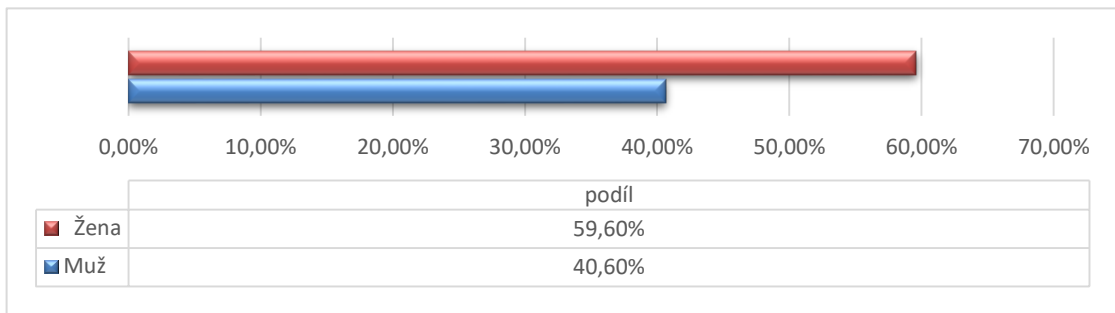
Výzkum probíhal od 15.12 2019 do 27. 12. 2019. Kontaktováno bylo 90 zaměstnanců Mondí a 23 externích respondentů, z nichž dotazník vyplnilo 64 respondentů.

### 4.2.1 Údaje o respondentech

**Obecné údaje – pohlaví – (Graf č. 3)** Nejvíce se dané studie zúčastnily ženy (59,6 %).

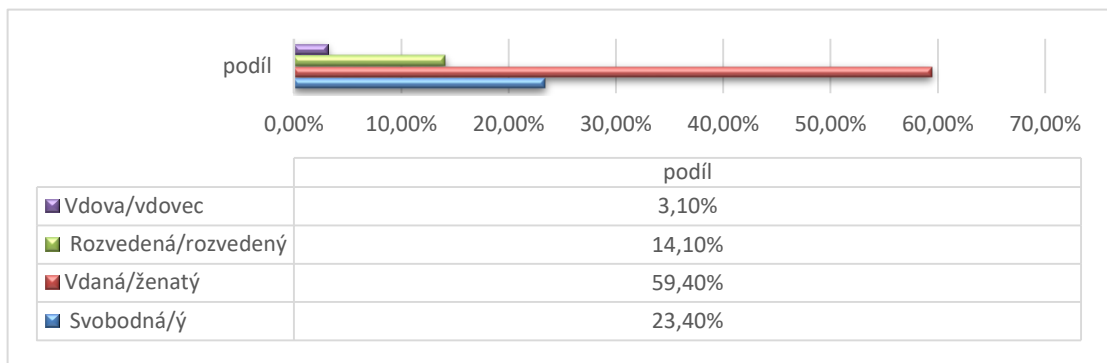


### Graf č.3 Pohlaví



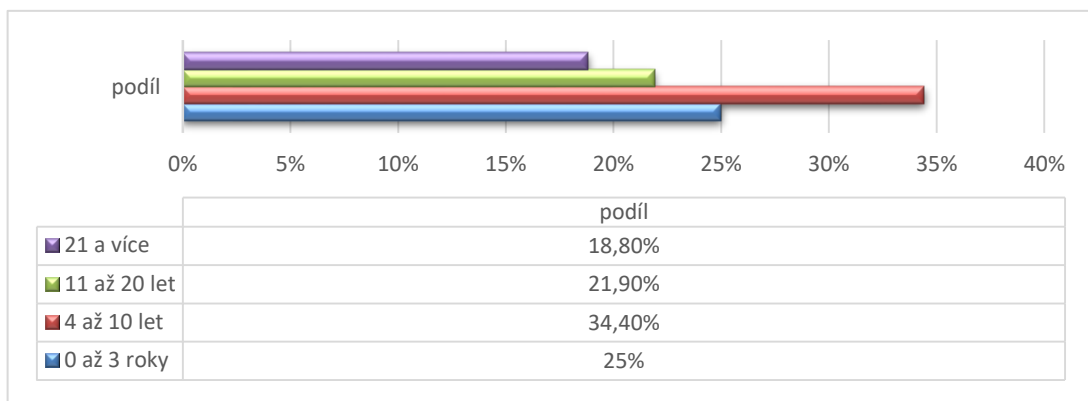
**Obecné údaje – stav – (Graf č. 4)** Ze studie vyplývá, že 3,1 % respondentů ovdovělo a 59,4 % je ženatých/vdaných.

### Graf č.4 – Rodinný stav



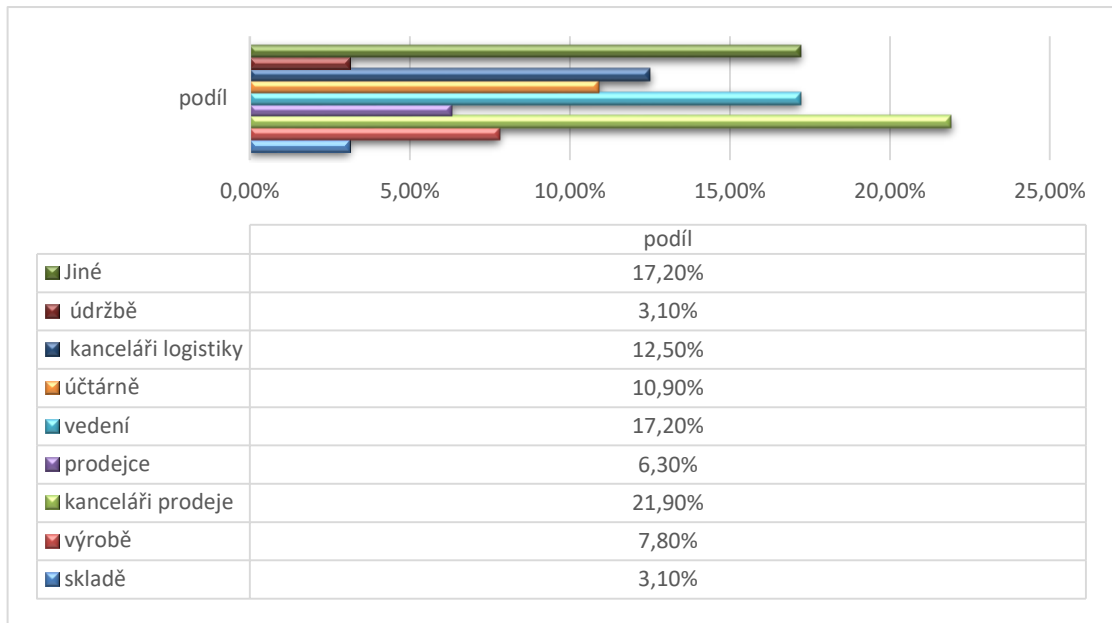
**Obecné údaje – Doba práce pro společnost – (Graf č. 5)** Nejvíce respondentů pracuje pro společnost 4-10 let (34,4 %).

### Graf č. 5. Doba práce pro společnost



**Obecné údaje – Druh zaměstnání – (Graf č. 6)** Mým cílem bylo oslovit co nejvíce zaměstnanců napříč firmou. Chtěl jsem zjistit, na jakých pozicích respondenti pracují.

**Graf č. 6. Druh zaměstnání**



## 4.2.2 Fyzické symptomy stresu

Fyzické symptomy stresu – (tabulka č. 1) Výsledek 39,84 % ukazuje, že respondenti mají fyzické příznaky stresu pouze ojediněle. Studie dále ukázala, že 47,76 % téměř nikdy nepocítuje fyzické symptomy stresu.

Tabulka č. 1

<b>Fyzické symptomy stresu:</b>	<b>Téměř nikdy</b>	<b>Někdy</b>	<b>Často</b>	<b>Skoro vždy</b>
<b>Cítíte se po práci unavený/á?</b>	4,70 %	57,80 %	23,40 %	14,10 %
<b>Jste po práci podrážděný/á?</b>	28,10 %	62,50 %	6,30 %	3,10 %
<b>Jak často cítíte bušení srdce?</b>	51,60 %	42,20 %	4,70 %	1,50 %
<b>Potíte se často i bez vyšší námahy?</b>	45,30 %	42,20 %	9,40 %	3,10 %
<b>Bolí vás často hlava, žaludek anebo záda?</b>	20,30 %	64,10 %	12,50 %	3,10 %
<b>Máte problém s dechem?</b>	67,20 %	25,00 %	6,30 %	1,50 %
<b>Stává se Vám, že se po náročném dni přejídáte?</b>	37,50 %	43,80 %	14,00 %	4,70 %
<b>Trpíte poruchami spánku?</b>	35,90 %	48,40 %	10,90 %	4,80 %
<b>Jste často napjatý/á?</b>	12,50 %	67,20 %	17,20 %	3,10 %
<b>Měl/a jste v nedávné době pracovní úraz?</b>	96,90 %	3,10 %	0,00 %	0,00 %
<b>Míváte často zácpu?</b>	78,10 %	15,60 %	6,30 %	0,00 %
<b>Máte často depresi?</b>	65,60 %	26,60 %	4,70 %	3,10 %
<b>Objevuje se vám často vyrážka na rukou/těle?</b>	67,20 %	23,40 %	7,80 %	1,60 %
<b>Jste apatický na své okolí (málo reagujete na své okolí a jste bez zájmu něco dělat)?</b>	57,80 %	35,90 %	6,30 %	0,00 %
	<b>47,76 %</b>	<b>39,84 %</b>	<b>9,27 %</b>	<b>3,12 %</b>

Tabulka č. 1A	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Fyzické symptomy stresu: Muži (M)/ Ženy (Ž)	Často	Často	Někdy	Někdy	Skoro vždy	Skoro vždy	Téměř nikdy	Téměř nikdy
Cítíte se po práci unavený/á?	23,08 %	23,68 %	53,85 %	<b>60,53 %</b>	11,54 %	15,79 %	11,54 %	0,00 %
Jste po práci podrážděný/á?	<b>11,54 %</b>	2,63 %	46,15 %	73,68 %	3,85 %	2,63 %	38,46 %	21,05 %
Jak často cítíte bušení srdce?	3,85 %	5,26 %	38,46 %	<b>44,74 %</b>	3,85 %	0,00 %	53,85 %	50,00 %
Potíte se často i bez vyšší námahy?	15,38 %	5,26 %	34,62 %	<b>47,37 %</b>	3,85 %	2,63 %	46,15 %	44,74 %
Bolí vás často, hlava, žaludek anebo záda?	0,00 %	<b>21,05 %</b>	65,38 %	63,16 %	7,69 %	0,00 %	26,92 %	15,79 %
Míváte problém s dechem?	7,69 %	5,26 %	23,08 %	<b>26,32 %</b>	3,85 %	0,00 %	65,38 %	68,42 %
Stává se Vám, že po náročném dni se přejídáte?	11,54 %	15,79 %	46,15 %	42,11 %	<b>7,69 %</b>	2,63 %	34,62 %	39,47 %
Jste často napjatý/á?	11,54 %	<b>21,05 %</b>	69,23 %	65,79 %	7,69 %	0,00 %	11,54 %	13,16 %
Trpíte v poslední době s poruchami spánku?	11,54 %	10,53 %	46,15 %	50,00 %	7,69 %	2,63 %	34,62 %	36,84 %
Měl/y jste za poslední období pracovní úraz?	0,00 %	0,00 %	<b>3,85 %</b>	2,63 %	0,00 %	0,00 %	96,15 %	97,37 %
Míváte často zácpu?	0,00 %	<b>10,53 %</b>	3,85 %	23,68 %	0,00 %	0,00 %	96,15 %	65,79 %
Máte často depresi?	7,69 %	2,63 %	<b>34,62 %</b>	21,05 %	0,00 %	<b>5,26 %</b>	57,69 %	71,05 %
Objevuje se vám často vyrážka na ruku/těle?	7,69 %	7,89 %	15,38 %	<b>28,95 %</b>	0,00 %	2,63 %	76,92 %	60,53 %
Jste apatický na své okolí (málo reagujete na své okolí a jste bez zájmu něco dělat)?	<b>7,69 %</b>	5,26 %	38,46 %	34,21 %	0,00 %	0,00 %	53,85 %	60,53 %
	<b>8,52 %</b>	<b>9,77 %</b>	<b>37,09 %</b>	<b>41,73 %</b>	<b>4,12 %</b>	<b>2,44 %</b>	<b>50,27 %</b>	<b>46,05 %</b>

V tabulce č. 1A je možné vyčíst, že muži, kteří se zúčastnili dané studie, se cítí po práci více unavení než ženy. Výzkum prokázal, že častým negativním impaktem stresorů na muže je podrážděnost, deprese, přejídání se a apatičnost vůči svému okolí. U žen častěji dochází k bušení srdce, bolestem hlavy, žaludku anebo zad.

### 4.2.3 Behaviorální symptomy stresu

Behaviorální symptomy – (tabulka č. 2) Studie nám ukázala, že 44,93 % téměř nikdy neprožívá behaviorální symptomy stresu a 41,99 % připouští, že někdy BS prožívaly.

Tabulka č.: 2

Behaviorální symptomy	Téměř nikdy	Někdy	Často	Skoro vždy
Chováte se podrážděně při výkonu své práce?	40,60 %	51,60 %	4,70 %	3,10 %
Cítíte se v práci pod tlakem?	12,50 %	53,10 %	28,10 %	6,30 %
Máte problém učinit rozhodnutí?	39,10 %	53,10 %	7,80 %	0,00 %
Máte problém s usínáním a vstáváním do práce?	37,50 %	39,10 %	17,20 %	6,20 %
Chodíte pozdě do práce anebo na schůzky?	73,40 %	21,90 %	3,10 %	1,60 %
Děláte více chyb při práci než v minulosti?	54,70 %	35,90 %	6,30 %	3,10 %
Jste schopen/schopna dokončit práci?	68,80 %	23,40 %	3,10 %	4,70 %
Máte problém s koncentrací při řešení pracovních úkolů?	32,80 %	57,80 %	7,80 %	1,60 %
	<b>44,93 %</b>	<b>41,99 %</b>	<b>9,76 %</b>	<b>3,33 %</b>

**Tabulka č.: 2A**

	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
Behaviorální symptomy: Muži (M) / Ženy (Ž)	Často	Často	Někdy	Někdy	Skoro vždy	Skoro vždy	Téměř nikdy	Téměř nikdy
Chováte se podrážděně při výkonu své práce?	0,00 %	<b>7,89 %</b>	57,69 %	47,37 %	3,85 %	2,63 %	38,46 %	42,11 %
Cítíte se v práci pod tlakem?	<b>42,31 %</b>	18,42 %	42,31 %	60,53 %	3,85 %	7,89 %	11,54 %	13,16 %
Máte problém učinit rozhodnutí?	3,85 %	<b>10,53 %</b>	46,15 %	<b>57,89 %</b>	0,00 %	0,00 %	50,00 %	31,58 %
Máte problém s usínáním a vstáváním do práce?	15,38 %	<b>18,42 %</b>	38,46 %	39,47 %	7,69 %	5,26 %	38,46 %	36,84 %
Chodíte pozdě do práce anebo na schůzky?	0,00 %	<b>5,26 %</b>	28,00 %	18,42 %	0,00 %	2,63 %	76,00 %	73,68 %
Děláte více chyb při práci než v minulosti?	<b>7,69 %</b>	5,26 %	30,77 %	39,47 %	<b>7,69 %</b>	0,00 %	53,85 %	55,26 %
Jste schopen/schopna dokončit práci?	3,85 %	2,63 %	19,23 %	26,32 %	3,85 %	<b>5,26 %</b>	73,08 %	65,79 %
Máte problém s koncentrací při řešení pracovních úkolů?	3,85 %	<b>10,53 %</b>	57,69 %	57,89 %	3,85 %	0,00 %	34,62 %	31,58 %
	<b>9,62 %</b>	<b>9,87 %</b>	<b>40,04 %</b>	<b>43,42 %</b>	<b>3,85 %</b>	<b>2,96 %</b>	<b>47,00 %</b>	<b>43,75 %</b>

#### 4.2.4 Emocionální symptomy stresu

Emocionální symptomy – emoce v práci – (tabulka č. 3) Většina zaměstnanců je emocionálně vyrovnaná a u 37,94 % se někdy projevují emocionální symptomy.

Tabulka č.: 3

Emocionální symptomy:	Téměř nikdy	Někdy	Často	Skoro vždy
Máte pocit, že Vás Vaše práce úplně pohlcuje?	25,00 %	54,70 %	15,60 %	4,70 %
Střídají se Vám nálady?	29,70 %	57,80 %	9,40 %	3,10 %
Máte dojem, že se na vás všichni zlobí?	62,50 %	32,80 %	1,60 %	3,10 %
Setkáváte se často s pocitem nechutenství?	75,00 %	17,20 %	4,70 %	3,10 %
Nedokážete se radovat z odvedené práce?	48,40 %	37,50 %	10,90 %	3,20 %
Máte strach z nemoci?	42,20 %	45,30 %	10,90 %	1,60 %
Máte strach z uzavřených anebo otevřených prostor?	75,00 %	15,60 %	4,70 %	4,70 %
Jste plačtivý/á?	64,10 %	31,20 %	4,70 %	0,00 %
Pocítujete, že nemáte zájem o koníčky?	54,70 %	34,40 %	9,40 %	1,50 %
	<b>52,96 %</b>	<b>36,28 %</b>	<b>7,99 %</b>	<b>2,78 %</b>

Tabulka č.: 3A

Emocionální symptomy: Muži (M) / Ženy (Ž)	M	Ž	M	Ž	M	Ž	M	Ž
	Často	Často	Někdy	Někdy	Skoro vždy	Skoro vždy	Téměř nikdy	Téměř nikdy
Střídají se Vám často nálady?	11,54 %	7,89 %	50,00 %	<b>63,16 %</b>	3,85 %	2,63 %	34,62 %	26,32 %
Máte dojem, že se na vás všichni zlobí?	0,00 %	<b>2,63 %</b>	34,62 %	31,58 %	3,85 %	<b>2,63 %</b>	61,54 %	63,16 %
Setkáváte se často s pocitem nechutenství?	3,85 %	<b>5,26 %</b>	15,38 %	<b>18,42 %</b>	7,69 %	0,00 %	73,08 %	76,32 %
Nedokážete se radovat z odvedené práce?	<b>15,38 %</b>	7,89 %	<b>42,31 %</b>	34,21 %	0,00 %	5,26 %	42,31 %	52,63 %
Máte strach z nemoci?	7,69 %	<b>13,16 %</b>	46,15 %	44,74 %	0,00 %	2,63 %	46,15 %	39,47 %
Máte strach z uzavřených anebo otevřených prostor?	0,00 %	7,89 %	6,00 %	10,53 %	0,00 %	<b>7,89 %</b>	20,00 %	73,68 %
Máte pocit, že Vás Vaše práce úplně pohlcuje?	<b>19,23 %</b>	13,16 %	61,54 %	50,00 %	7,69 %	2,63 %	11,54 %	34,21 %
Jste plačtivý/á?	3,85 %	<b>5,26 %</b>	3,85 %	<b>50,00 %</b>	0,00 %	0,00 %	92,31 %	44,74 %
Pocítujete, že nemáte zájem o koníčky?	3,85 %	<b>13,16 %</b>	30,77 %	36,84 %	0,00 %	2,63 %	65,38 %	47,37 %
	<b>7,26 %</b>	<b>8,48 %</b>	<b>32,29 %</b>	<b>37,72 %</b>	<b>2,56 %</b>	<b>2,92 %</b>	<b>49,66 %</b>	<b>50,88 %</b>

Z Tabulky č. 3A lze vyčíst, že se ženám častěji mění nálada než mužům. Jsou více plačtivé, nemají zájem o koníčky, mají strach z uzavřených prostor a častěji mají pocit nechutenství. Muže více pohlcuje práce a nedokáží se radovat z odvedené práce.

#### 4.2.5 Příčiny stresu na pracovišti

##### Analýzou odpovědí na 9 otázek byly zjištěny příčiny stresu na pracovišti

**První otázka:** V práci se dostávám do stresu, protože ...

Výzkum u otázky ukázal, že ženy nejvíce stresují přesčas (44,74 %) a následně krátké termíny na splnění práce (39,47 %). Nakonec bylo zjištěno, že 15,38 % žen se nemůže spolehnout na své kolegy. U mužů by bylo nutné u této otázky udělat dodatečné šetření, protože 61,54 % odpovědělo jinak. Mužům také vadí krátké termíny na splnění práce a nemožnost se spolehnout na své kolegy.

**Tabulka č.: 4**

pohlaví	chodím často na přesčasy	mám krátké termíny na splnění práce	se nemohu spolehnout na své kolegy	jiné
Muži	3,85 %	19,23 %	15,38 %	61,54 %
Ženy	44,74 %	39,47 %	15,79 %	0,00 %

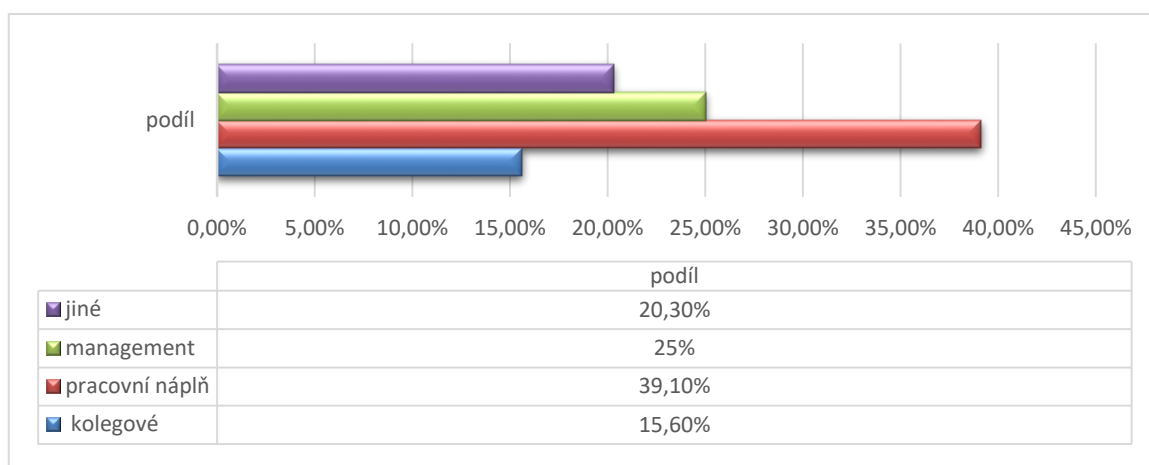
**Graf č.: 7, 8**



**Druhá otázka:** Jaké jsou podle vás hlavní důvody stresu na vašem pracovišti?

Mezi hlavní důvody stresu na pracovišti patří pracovní náplň (39,1 %), na druhém místě je management (25 %).

**Graf č.: 9**



**Tabulka č.: 5**

pohlaví	jiné	kolegové	management	pracovní náplň
Muži	15,38 %	19,23 %	26,92 %	38,46 %
Ženy	23,68 %	13,16 %	23,68 %	39,47 %

**Graf č.: 10, 11**

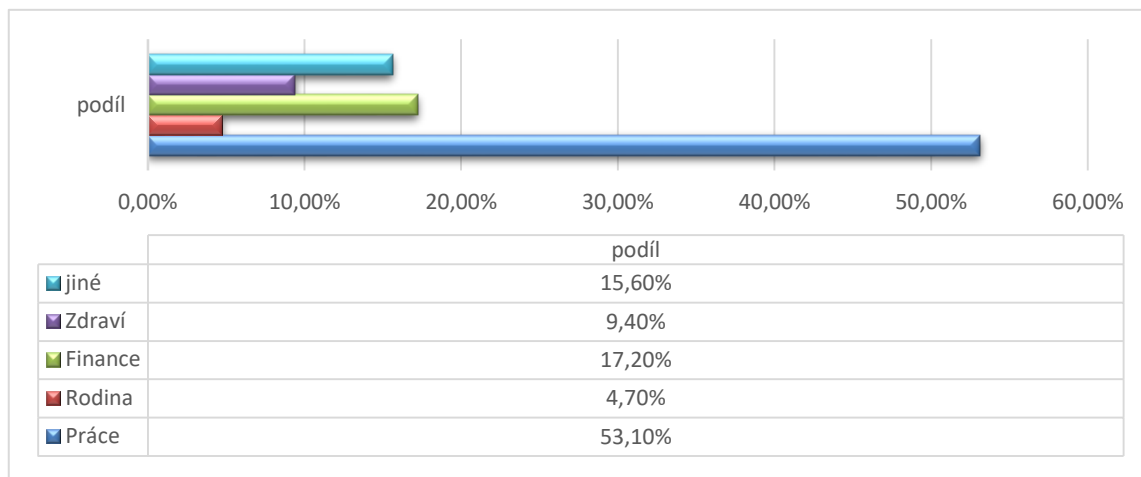




**Třetí otázka:** Co je podle Vás nejčastější příčina stresu?

Zde respondenti uvedli, že největší příčinou stresu je práce (53,1 %).

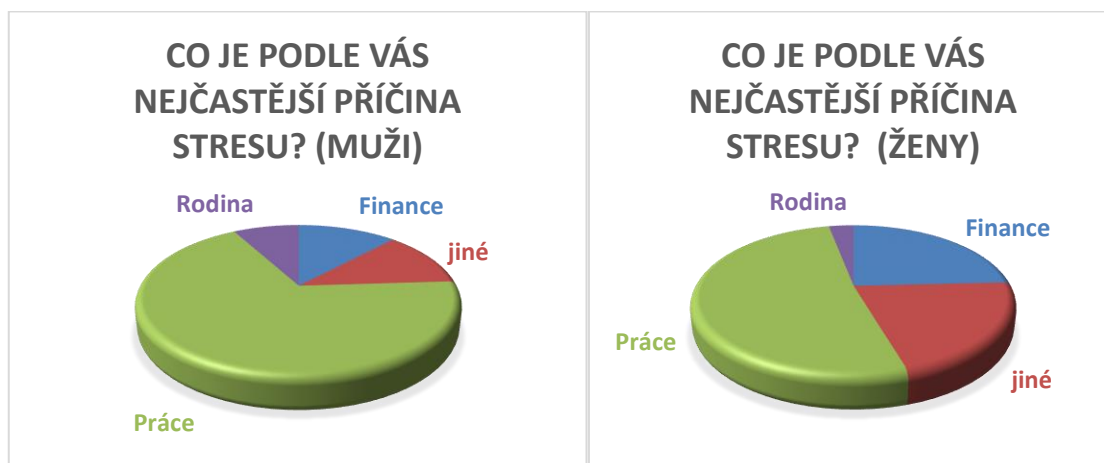
**Graf: 12**



**Tabulka č.: 6**

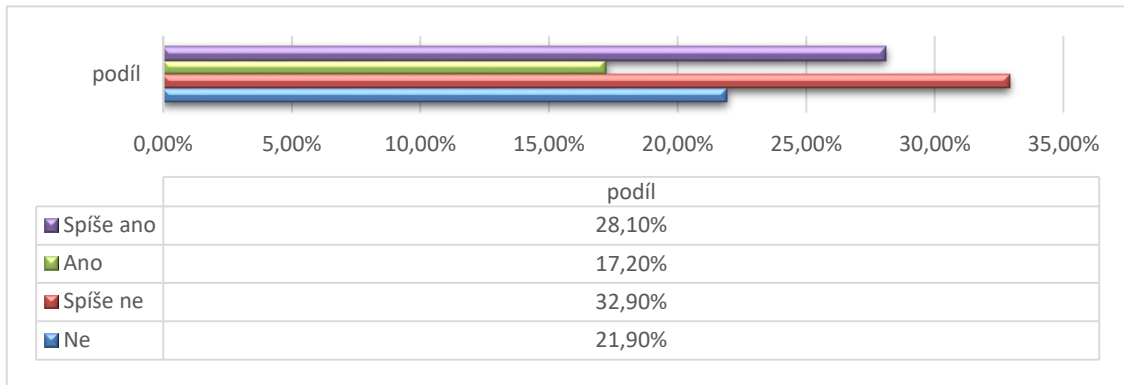
pohlaví	Finance	jiné	Práce	Rodina
Muži	11,54 %	11,54 %	65,38 %	7,69 %
Ženy	21,05 %	18,42 %	44,74 %	2,63 %

**Graf č.: 13, 14**



**Čtvrtá otázka:** Vytváří Váš podnik podmínky k tomu, aby stres v práci byl co nejmenší?

**Graf: 15**



Studie ukázala, že 21,9 % respondentů si myslí, že zaměstnavatel nevytváří podmínky ke snížení stresu v práci.

**Tabulka č.: 7**

Pohlaví	Ne	Ano	Spíše ano	Spíše ne
<b>Muži</b>	38,46 %	19,23 %	19,23 %	23,08 %
<b>Ženy</b>	10,53 %	15,79 %	34,21 %	39,47 %

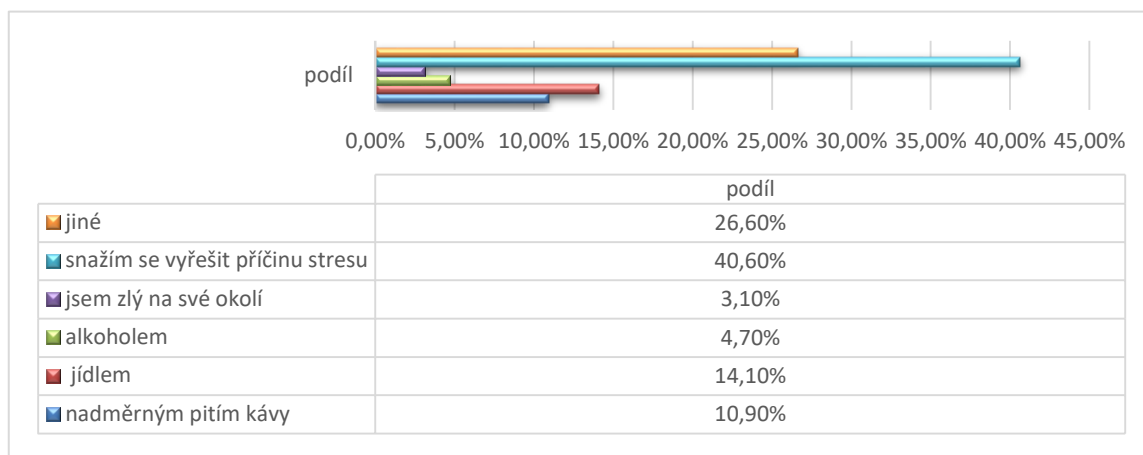
Po sečtení odpovědí *ne* a *spíše ne* u žen bylo zjištěno, že podnik z 50 % nevytváří podmínky pro snížení stresu v práci. Celkem 61,54 % odpovědělo stejně.

**Graf č.: 16, 17**



## Pátá otázka: Jak řešíte stresové situace?

Graf č.: 18



Z grafu č. 18 vyplývá, že 40,6 % respondentů se snaží vyřešit příčinu stresu. Následně respondenti řeší stresové situace jídlem a pitím. V grafech č. 19 a 20 lze vidět, že muži se snaží více vyřešit příčiny stresu (38,5 %) a ženy jsou zlé na své okolí (39,5 %). Následně muži řeší příčinu stresu pitím většího množství kávy a ženy pitím alkoholu.

Tabulka č.: 8

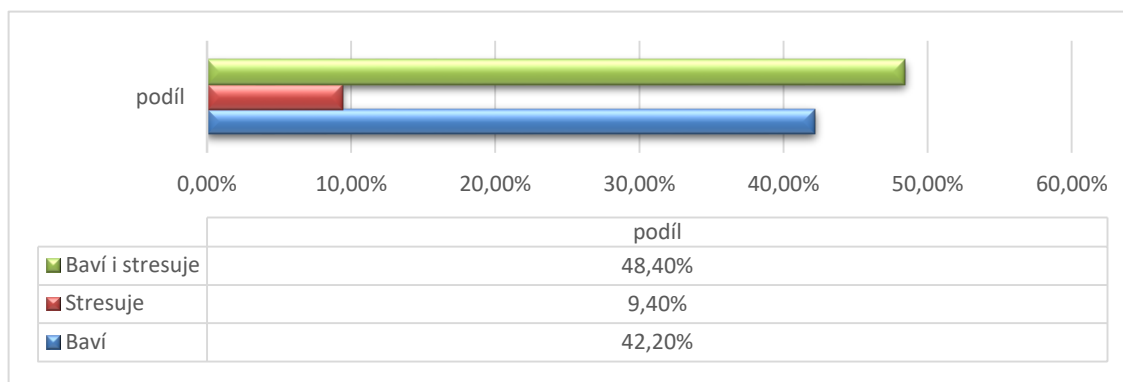
pohlaví	alkoholem	jídlem	jiné	jsem zlý na své okolí	vyřešit příčinu stresu	Nadměrným pitím kávy
<b>Muži</b>	3,85 %	15,38 %	15,38 %	3,85 %	38,46 %	23,08 %
<b>Ženy</b>	23,68 %	13,16 %	23,68 %	39,47 %	0,00 %	0,00 %

Graf č.: 19, 20



## Šestá otázka: Práce, kterou děláte Vás....

Graf: 21



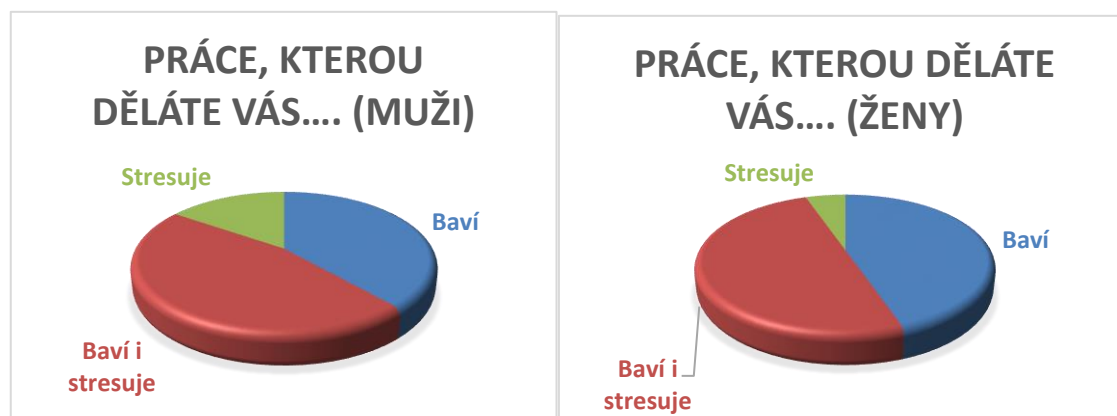
Výzkum ukázal, že 48,4 % dotázaných práce baví i stresuje a 42,2 % baví. Pouze 9,4 % respondentů práce stresuje.

Tabulka č.: 9

pohlaví	Baví	Baví i stresuje	Stresuje
Muži	38,46 %	46,15 %	15,38 %
Ženy	44,74 %	50,00 %	5,26 %

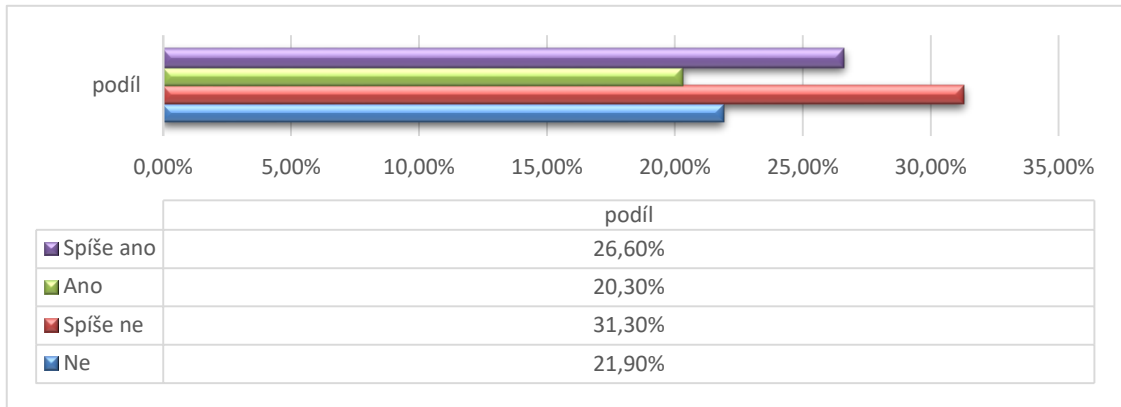
Z tabulky č.: 9 a grafu 22, 23 je patrné, že muže práce baví z 38,46 % a ženy ze 44,74 %.

Graf č.: 25,26



**Sedmá otázka: Podáváte nejvyšší pracovní výkon, když jste ve stresu (pod tlakem)?**

**Graf č.: 24**

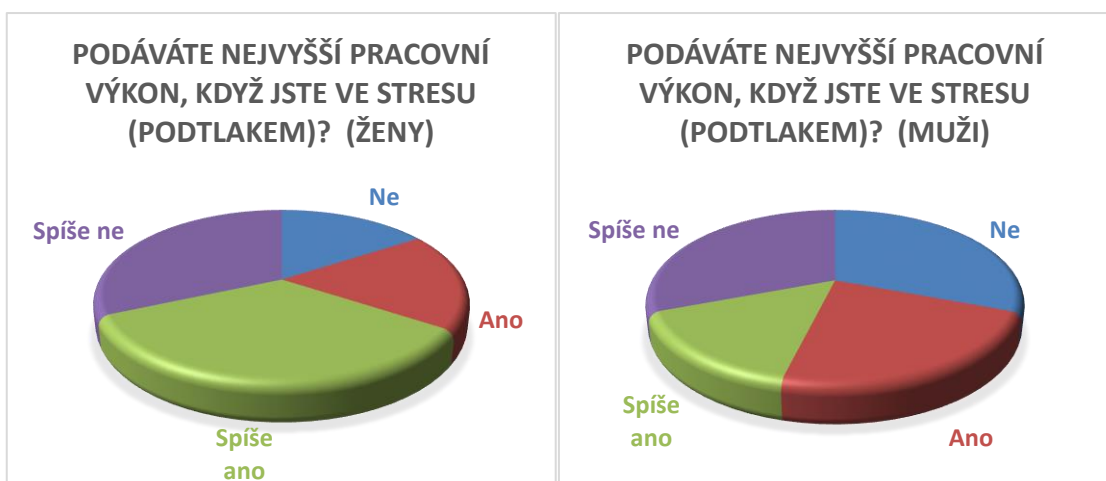


Tato studie ukázala, kolika procentům zaměstnanců vyhovuje pracovat pod tlakem. Výsledky (viz graf č. 24) ukázaly, že 46,9 % zaměstnanců nevdí pracovat pod tlakem a 53,2 % raději nepracují pod tlakem.

**Tabulka č.: 10**

pohlaví	Ne	Ano	Spíše ano	Spíše ne
Muži	30,77 %	23,08 %	15,38 %	30,77 %
Ženy	15,79 %	18,42 %	34,21 %	31,58 %

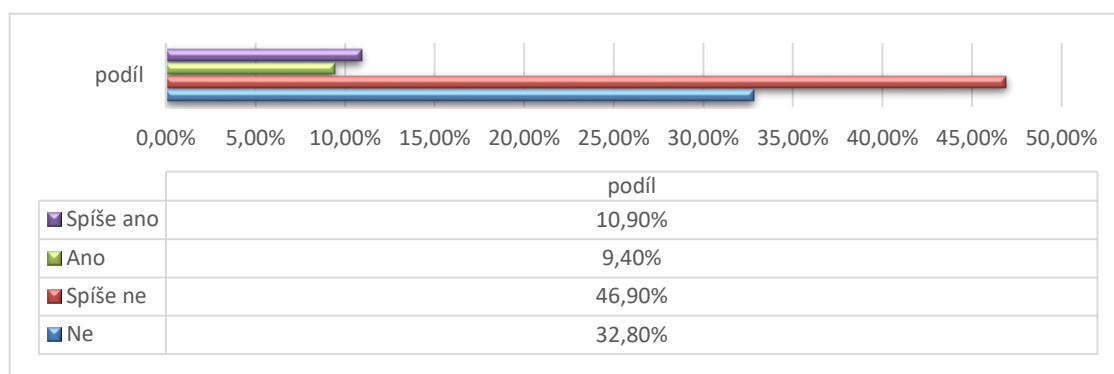
**Graf č.: 25,26**



**Osmá otázka:** Přijal/a byste více stresující práci, když Vám zaměstnavatel nabídne zvýšení platu?

Studie ukázala, že respondenti raději odmítnou více stresující práci, a to i pokud by byla lépe placená. Výsledky ukázaly, že 32,8 % by nabídku odmítlo nebo spíše odmítlo (46,9 %).

**Graf č.: 27**

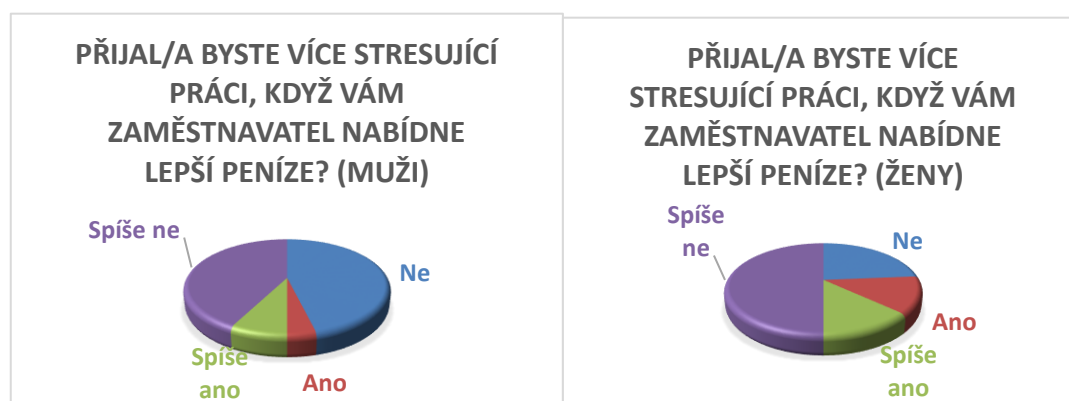


**Tabulka č.: 11**

pohlaví	Ne	Ano	Spíše ano	Spíše ne
<b>Muži</b>	46,15 %	3,85 %	7,69 %	42,31 %
<b>Ženy</b>	23,68 %	13,16 %	13,16 %	50,00 %

V tabulce č. 11 lze vidět, že 46,15 % mužů by více stresující práci odmítlo, avšak žen pouze 23,68 %.

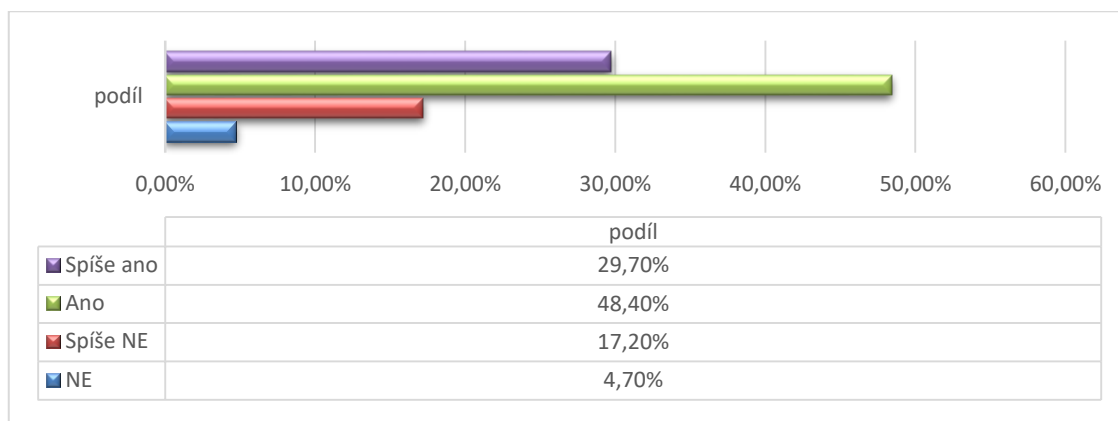
**Graf č.: 28, 29**



**Devátá otázka:** Podáváte nejvyšší pracovní výkon, když jste ve stresu (pod tlakem)?

U otázky zobrazené v grafu č. 30 odpovědělo 48,4 % respondentů *ano*, 29,7 % odpovědělo *spíše ano* a 21,9 % *ne*. Po sečtení odpovědí *ano* a *spíše ano*, dojdeme k závěru, že většina respondentů podává nejvyšší pracovní výkon pod tlakem.

**Graf č. 30**

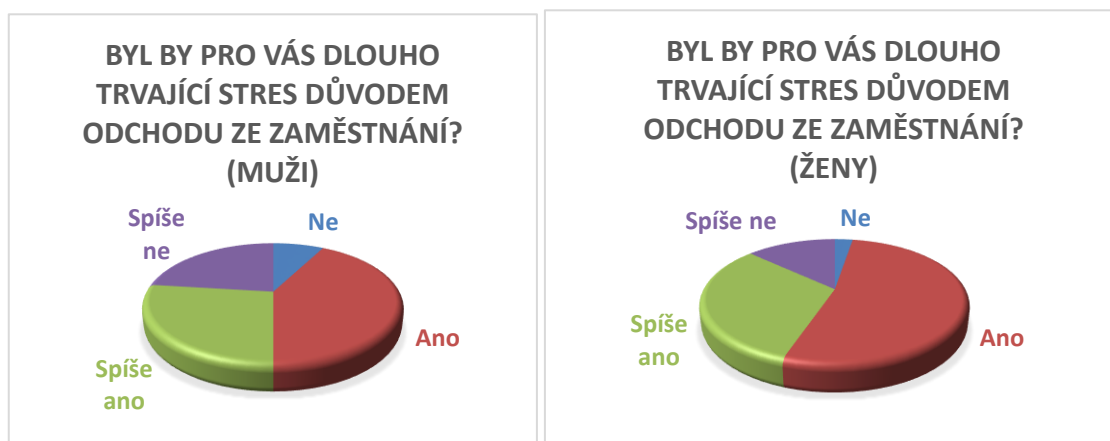


**Tabulka č.: 12**

pohlaví	Ne	Ano	Spíše ano	Spíše ne
<b>Muži</b>	7,69 %	42,31 %	26,92 %	23,08 %
<b>Ženy</b>	2,63 %	52,63 %	31,58 %	13,16 %

Tabulka č. 12 ukázala, že 52,63 % žen podává nejvyšší pracovní výkon pod tlakem, stejně tak 42,31 % mužů.

**Graf č.: 31, 32**



## 5 DISKUZE

Cílem práce bylo zjistit nejčastější symptomy stresu a jeho vnímání ve firmě Mondi. Z výzkumu vyplynulo, že nejčastějším stresorem ve firmě Mondi je práce pod tlakem. Hlavními behaviorálními symptomy jsou problémy se spánkem a s kvalitou odvedené práce. Z pohledu fyzických symptomů bylo zjištěno, že respondenti jsou často po práci unavení a napjatí. To může vést k přejídání a různým typům bolesti. Výzkum dále řešil emociální symptomy a odhalil, že zaměstnanci často práci pohlcuje. Cítí, že přestávají svoji práci zvládat a vše jim trvá déle, než v minulosti. Nedokáží se radovat z odvedené práce, ztrácí zájem o koníčky a mívají často výkyvy nálad. Z podrobné analýzy bylo zjištěno, že ženy jsou více náchylné ke stresu než muži.

Zaměstnanci v daném podniku považují za hlavní příčinu stresu velké množství práce. Upozornili na krátké termíny k provedení dané práce a nemožnost spolehnout se na své kolegy. Výsledky výzkumu odhalily i nespokojenost týkající se finančního ohodnocení. Respondenti si myslí, že podnik nevytvářel podmínky k tomu, aby zaměstnanec cítil méně stresu.

Obecně platí, že pijí více muži než ženy. Při detailnějším rozboru odpovědí mne však zaujalo vysoké procento potíží s alkoholem u žen. Důvodem může být subjektivita zaměstnanců. Zatímco si ženy pití alkoholu spojují se stresem, muži si jej spojují se zábavou.

Následně bylo u žen prokázáno, že jsou zlé na své okolí, což může souviset s kulturními stereotypy, že ženy jsou milejší než muži. Ženy neřeší jen problémy na poli pracovním, ale i doma, kde jim mnohdy nikdo nepomůže. Necítí oporu u partnera ani u nadřízeného. Výsledkem je pak jejich nervózní chování ke svému okolí.

Přestože v dané firmě pracuje na vyšších stresujících pozicích více mužů, studie prokázala, že více stresující práci by odmítlo téměř 90 % procent mužů. To, ale neodpovídá realitě dané firmy. Vedení firmy upřednostňuje na těchto pozicích právě muže. Odedávna je zakořeněn kulturní stereotyp, že muži jsou odolnější vůči stresu než ženy.



Personálnímu útvaru bych doporučil zaměřit se na lepší výběr nových zaměstnanců a při odchodu znát důvody odchodu. Firma by se měla zaměřit na pracoviště, kde dochází k největšímu přetěžování zaměstnanců. Doporučil bych udělat kontrolu pracovního postupu práce, pracovního prostředí, množství práce v horizontu několika let, zastupitelnosti, odborných znalostí, popisu funkce zaměstnance a práce nadřízeného. Firma by se měla zajímat o spokojenost zaměstnanců a zapojit je do cílů firmy. Toho lze dosáhnout pravidelnými pohovory se zaměstnanci. Základem je správná komunikace a vhodné pracovní podmínky.

Výzkum ukázal, že správné načasování výzkumu je také důležité. Oslovil jsem 113 respondentů, z nichž 64 respondentů dotazník vyplnilo. Pro případné budoucí dotazníkové šetření je třeba brát v úvahu délku a období (inventury, období dovolených apod.).

Do budoucna by výzkum v dané firmě mohl být zaměřen na syndrom vyhoření. Důvodem jsou stále vyšší výkony od zaměstnanců a nátlak na bezpečnost práce.

## ZÁVĚR

V pracovním prostředí dnes dochází ke stresu stále více a každý z nás na něj reaguje rozdílně. Odolnost lidí se odvíjí od životních postojů, povahy, intenzity, vnitřních a vnějších faktorů. Žijeme v post moderní době, která je hektická, technologicky vyspělá a nároky na zaměstnance stále stoupají. Část populace si stres nepřipouští a druhá část jej vnímá intenzivně. Internetová doba dnes poskytuje dostatek informací o stresu a jeho dopadu na zdraví, přesto však nedochází k patřičné prevenci.

Ve své práci jsem se zaměřil na stres, symptomy, zdroje stresu a na prevenci. Zaměstnanci na celém světě jsou dnes ohroženi více stresem než v minulosti a hrozí jim syndrom vyhoření. Ochrana před vznikem pracovního stresu není snadná, ale stačí dodržovat základní pravidla. Například zadávat jasné úkoly, které budou vždy srozumitelné, musí být známa odpovědná osoba, která zaštituje dané úkoly, člověk by se měl naučit delegovat práci a nedělat všechno sám apod. V případě, že člověk dlouhodobě pocítuje stres, je třeba se obrátit na vedoucího pracovníka či vyhledat odbornou lékařskou pomoc.

Výzkumná část byla zaměřena na hledání stresorů na pracovišti a příčiny stresu. Ze studie vyplynulo, že dotazovaní nemají výrazné problémy po fyzické, behaviorální, emociální i zdravotní stránce. Výzkum prokázal, že mezi hlavní příčiny stresu patří samotná náplň práce, nedostatečné finanční ohodnocení, management a krátké termíny na plnění úkolů. Zaměstnanci odpověděli, že problémy chtějí řešit, a ne je odkládat. Tato skutečnost může zabránit vzniku syndromu vyhoření a minimalizovat konflikty na pracovišti.

Prvním cílem práce bylo zjistit nejčastější symptomy stresu na pracovišti. Oslovení zaměstnanci odpověděli, že jsou fyzicky unavení, bolí je často hlava, přejídají se a jsou často napjatí. Z pohledu emociálních symptomů ztrácejí koníčky, mění se jim často nálada a uvědomují si, že je práce pohlcuje. Mezi behaviorální symptomy patří problémy s usínáním, s koncentrací na práci a následně častější dělání chyb.

Druhým cílem bylo najít příčiny stresu ve firmě Mondi. Zaměstnanci za hlavní příčinu stresu považují náplň práce, management a nedostatečné finanční ohodnocení. Cíle práce byly splněny.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Battisonová, Toni. Zvládnutý stres. Praha : Jan Vašut, 1999. ISBN 80-7237-053-1.

Birkenbihlová, Vera F. Pozitivní stres. Semily : Glos, 1996. ISBN 80-237-2836-9.

Branham, Leigh. 7 skrytých důvodů, proč zaměstnanci odcházejí z firmy. Praha : Grada, 2009. ISBN 987-80-247-2903-9.

Cimický, Jan. Sám proti stresu. Praha : Bondy, s.r.o., 2015. ISBN 987-80-88073-02-4.

Elsterová, Katherine Crowleyová a Kathi. Mrcha v práci. Praha : Albatros Media, 2015. ISBN 978-80-2650-414-6.

Fontána, David. Stres v práci a v životě. Praha : Portál, s.r.o., 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

Fritz, Hannelore. Spokojeně v zaměstnání. Praha : Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1.

Gregor, Ota. Žít se stresem, to je kunšt. Praha : Galém, 2002. ISBN 80-7262-053-3.

Hayes, Nicky. Aplikovaná psychologie. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-807-4.

Chang, Garma C.C. Tibetská jóga. Praha : Pragma, s.r.o., 1991. ISBN 978-80-7349-416-2.

Charvát, Josef. Život, adaptace a stress. Praha : Avicenum, 1970. ISBN 08-044-70.

John Arnold a Joanne Silvester, Fiona Patterson, Ivan Robertson, Cary Cooper, Bernard Burnes. Psychologie práce. Brno : Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

Kallwass, Angelika. Syndeom vyhoření. Praha : Portál s.r.o., 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.

- Křivohlavý, Jaro. Jak neztratit nadšení. Praha : Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3.
- . Psychologie zdraví. Praha : Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- Lahnerová, Dagmar. Asertivita pro manažery. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN 978-80-247-2892-6.
- Leka, S., Griffiths, A., Cox T. Work organization & stress. Nottingham : University of Nottingham, 2004.
- Medzihorský, Štefan. Asertivita. Praha : Elfa, 1991. ISBN 80-900197-1-4.
- Miller, Laurence. Jak zvládat a řídit problémové zaměstnance. Praha : Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2904-6.
- Novák, Tomáš. Jak bojovat se stresem. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-0695-4.
- Práško, Ján. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. Praha : Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0185-5.
- . Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti . Praha : Grada Publishing, a.s., 2003.
- Říčan, Pavel. Cesta životem. Praha : Panorama, 1990. ISBN 11-059-99.
- Selye, Hans. Stres života. Hodkovičky : Pragma, 2016. ISBN 978-80-7349-392-9.
- Svoboda, M. Mihulová a M. Proti únavě a stresu. Liberec : Santal, 1994. ISBN 80-901531-5-1.
- Svobodová, Lenka. Nenechte se šikanovat na pracovišti. Praha : Grada Publishing a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.
- Šnýdrová, Ivana. Manažerka a stres. Praha : Grada, 2006. ISBN 80-247-1272-5.

Toman, Ivo. Debordelizace hlavy. Praha : Taxus, 2009. ISBN 858-6-11-22023-8.

Urban, Jan. Přestaňte se v práci stresovat. Praha : Grada, 2016. ISBN 978-80-274-5820-6.

Vágnerová, Irena. Psychologie práce a organizace. Praha : Grada, 2011. ISBN 978802473701-0.

Vágnerová, Marie. Psychologie osobnosti. Praha : Univerzita Karlova, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.

Vinay, Joshi. Stres a zdraví. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-211-9.

#### **Zákon:**

ČESKO. Zákon č. 258/2000 Sb. ze dne 11. srpna 2000 o veřejném zdraví. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000, částka 74/2000 [online]. Dostupné z: <https://www.enviprofi.cz/33/novela-zakona-c-258-2000-sb-o-verejnem-zdravi-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4EtTT2AphWQfvLd8VhwGmikGkukZUzLWmsA/>

#### **Články:**

Raboch, Jiří, Ptáček, Radek, Stress, deprese a životní styl v ČR [online]. 2014, Psychiatrická klinika 1. LF UK, VFN [cit. 3. 10. 2018]. Dostupné z: <http://www.lf1.cuni.cz/stres-deprese-a-zivotni-styl-v-cr-lf1>

Kolektiv autorů, Pracovní stres a zdravý [online]. Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2016, ISBN 978-80-87676-23-3. Dostupné z: <http://www.vubp.cz/images/soubory/produkty/publikace-ke-stazeni/pracovni-stres-a-zdravi.pdf>

Sahoo, Rekha Smruti, Management of Stress at Workplace. In: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal, Global Journals Inc. (USA) [online]. 2016,

vol. 16, No. ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853. Dostupné z:  
[https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume16/1-Management-of-Stress-at-Workplace.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-Management-of-Stress-at-Workplace.pdf)

**Internetové stránky:**

Francesco, Chiriko, Job stress models for predicting burnout syndrome: a review. In: Ann Ist Super Sanita [online]. 2016, vol. 3, No. 3:443-456 [cit. 3. 10. 2018]. Dostupné z: [http://old.iss.it/binary/publ/cont/ANN\\_16\\_03\\_17.pdf](http://old.iss.it/binary/publ/cont/ANN_16_03_17.pdf).

Pecková, Anna, Percepce a zvládání zátěže u úřednických profesí. Brno: Masarykova Universita v Brně, Filozofická fakulta. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/r9erc/Peckova\\_diplomova\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/r9erc/Peckova_diplomova_prace.pdf)

Fink, Gregor, Stress, Concepts, Defination and History. In: Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology [online]. 2010, Elsevier, 2017. ISBN 9780128093245. Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/285784528\\_Stress\\_Definition\\_and\\_history](https://www.researchgate.net/publication/285784528_Stress_Definition_and_history)

## **Příloha č. 1: dotazník**

### **Prevence a zvládání stresu na pracovišti**

Tento dotazník je určen ke studijním účelům a je zcela anonymní. Prosím Vás o vyplnění, zaškrtnutí správné odpovědi nebo slovní doplnění na označený řádek.

Nápověda k otázce: vyberte vždy jednu odpověď

Obecné otázky

- ***Jste:***
  - ***Muž***
  - ***Žena***
  
- ***Jste:***
  - ***Svobodná/ý***
  - ***Vdaná/ženatý***
  - ***Rozvedená/rozvedený***
  - ***Vdova/vdovec***
  
- ***Kdo je Váš zaměstnavatel?***
  - ***Státní podnik***
  - ***Soukromý podnik***
  - ***Živnostník***
  - ***Neziskové organizace***
  - ***Věřejné instituce (škola...)***
  
- ***Kde pracujete?***
  - ***skladě***
  - ***výrobě***
  - ***kanceláři prodeje***
  - ***prodejce***
  - ***vedení***
  - ***účetárně***
  - ***kanceláři logistiky***
  - ***údržbě***
  - ***Jiné***

- ***Jak dlouho pracujete pro společnost?***
  - *0 až 3 roky*
  - *4 až 10 let*
  - *11 až 20 let*
  - *21 a více*

Fyzické symptomy stresu:

- ***Cítíte se po práci unavený/á?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Jste po práci podrážděný/á?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Cítíte bušení srdce?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Potíte se i bez vyšší námahy?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Bolí vás hlava, žaludek anebo záda?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Míváte problém s dechem?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*



- *Skoro vždy*
- **Stává se Vám, že po náročném dni se přejídáte?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
- **Trpíte poruchami spánku?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
- **Jste napjatý/á?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*

**Emocionální symptomy:**

- **Máte pocit, že Vás Vaše práce úplně pohlcuje?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
- **Střídají se Vám nálady?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
- **Máte dojem, že se na vás všichni zlobí?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
- **Setkáváte se s pocitem nechutenství?**
  - *Téměř nikdy*

- *Někdy*
- *Často*
- *Skoro vždy*
  
- *Nedokážete se radovat z odvedené práce?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- *Jste plačtivý/á?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- *Pocítujete, že nemáte zájem o koníčky?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*

**Behaviorální symptomy:**

- *Chováte se podrážděně, při výkonu své práce?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- *Pracujete pod tlakem?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- *Máte problém učinit rozhodnutí?*
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*

- ***Máte strach z nemoci?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Máte strach z uzavřených anebo otevřených prostor?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Máte častý problém s koncentrací při řešení pracovních úkolů?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Máte problém s usínáním a vstáváním do práce?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Chodíte pozdě do práce anebo na schůzky?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Děláte více chyb při práci než v minulosti?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- ***Jak často nejste schopni dokončit práci?***
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*

### **Zdravotní potíže stresového původu**

- **Měl/y jste za poslední období pracovní úraz?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- **Míváte často zácpu?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- **Máte často depresi?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- **Objevuje se vám často vyrážka na rukou/těle?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- **Jste apatický na své okolí (málo reagujete na své okolí a jste bez zájmu něco dělat)?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*
  
- **Navštěvujete v současnosti psychologa?**
  - *Téměř nikdy*
  - *Někdy*
  - *Často*
  - *Skoro vždy*

### **Příčiny stresu**

- **V práci se dostávám do stresu, protože:**
  - *se nemohu spolehnout na své kolegy*

- *chodím často na přesčasy*
- *mám krátké termíny na splnění práce*
- *jiné*
  
- *Jaké jsou podle vás hlavní důvody stresu na vašem pracovišti?*
  - *kolegové*
  - *pracovní náplň*
  - *management*
  - *jiné*
  
- *Co je podle vás nejčastější příčina stresu?*
  - *Práce*
  - *Rodina*
  - *Finance*
  - *Zdraví*
  - *jiné*
  
- *Vytváří Váš podnik podmínky k tomu, aby stres v práci byl co nejmenší?*
  - *Ne*
  - *Spíše ne*
  - *Ano*
  - *Spíše ano*
  
- *Jak řešíte stresové situace?*
  - *nadměrným pitím kávy*
  - *jídlem*
  - *alkoholem*
  - *jsem zlý na své okolí*
  - *snažím se vyřešit příčinu stresu*
  - *jiné*
  
- *Práce, kterou děláte Vás....*
  - *Baví*
  - *Stresuje*
  - *Baví i stresuje*
  
- *Podáváte nejvyšší pracovní výkon, když jste ve stresu (pod tlakem)?*
  - *Ne*
  - *Spíše ne*
  - *Ano*
  - *Spíše ano*

- ***Přijal/a byste více stresující práci, když Vám zaměstnavatel nabídne lepší finanční ohodnocení?***
  - *Ne*
  - *Spíše ne*
  - *Ano*
  - *Spíše ano*
  
- ***Byl by pro Vás dlouhotrvající stres důvodem odchodu ze zaměstnání?***
  - *NE*
  - *Spíše NE*
  - *Ano*
  - *Spíše ano*

***Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a Váš čas.***