

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra psychologie**



**Bakalářská práce**

**Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání**

**Eliška Žaloudková**

© 2019 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Eliška Žaloudková

Podnikání a administrativa

Název práce

**Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání**

Název anglicky

**Stress and its impact on a performance at work**

---

### Cíle práce

Cílem této práce bude zhodnotit vliv stresu na výkonnost zaměstnanců. V teoretické části bakalářské práce bude vymezena problematika stresu, a to, jak stres vzniká, jak ho lze zvládnout nebo mu předcházet. Empirická část bude zaměřena na zjištění míry stresu a vlivu na výkonnost zaměstnanců vybraného podniku.

### Metodika

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude zpracována na základě prostudování odborné literatury, článků a internetových zdrojů a následně provedené kompilace textu. V empirické části pak bude využito metody dotazníkového šetření. Výsledky ze sběru dat budou vyhodnoceny pomocí vhodné statistické metody. Empirická část bude doplněna o komentáře, tabulky a grafy.

## **Doporučený rozsah práce**

40 – 60 str.

## **Klíčová slova**

stres, stresor, odolnost, adaptace, pracovní stres

---

## **Doporučené zdroje informací**

ARNOLD, John. Psychologie práce pro manažery a personalisty. Praha: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

BARTŮŇKOVÁ, Staša. Stres a jeho mechanismy. Praha: Karolinum, 2010. 137 s. ISBN 978-80-246-1874-6.

JOHN, Friedel, PETERS KÜHLINGER, Gabriele. Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci. Praha: Grada, 2006, 102 s. ISBN 80-247-1517-1.

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

PAULÍK, Karel. Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada, 2017. 368 s. ISBN 978-80-247-5646-2.

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

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2018/19 LS – PEF

## **Vedoucí práce**

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra psychologie

---

Elektronicky schváleno dne 31. 1. 2019

**PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 5. 2. 2019

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

---

V Praze dne 12. 03. 2019

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání " jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce, 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 neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 14. 3. 2019

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala panu Mgr. Ing. Pavlovi Michálkovi, Ph.D. za poskytnutí cenný rad, které mi velice pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům a vedoucím pracovníkům z podniku Správy železniční dopravní cesty a ze společnosti Bobcat CZ, a.s. za vynikající spolupráci a ochotné vyplnění dotazníků.

# Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

## Abstrakt

Tato bakalářská práce se věnuje problematice stresu a jeho vlivu na výkonnost zaměstnanců ve dvou odlišných pracovních oblastech. Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí.

Teoretická část detailně definuje pojem stres, jeho vznik, jednotlivé fáze, druhy, příčiny a možné následky. Není opomenuta ani podkapitola zabývající se prevencí a nejčastějšími metodami, které mohou stres zmírnit. Důležitou a významnou částí této práce je kapitola zaměřená na pracovní stres, jenž poukazuje na stresové faktory v zaměstnání, křivku výkonnosti, náklady stresu a syndrom vyhoření.

Empirická část je zaměřena na výzkum stresu u dvou zcela odlišných firem, a to na zaměstnance ze soukromé firmy Bobcat CZ, a.s. a na zaměstnance ze státního podniku Státní správy železniční cesty. Tento výzkum byl prováděn pomocí dotazníkového šetření a poté byly získané výsledky analyzovány, porovnávány, okomentovány a vyhodnoceny pomocí vhodných statistických metod.

**Klíčová slova:** stres, stresor, výkonnost, stres v zaměstnání, pracovní stres, stresová reakce, odolnost, prevence

# **Stress and its impact on a performance at work**

## **Abstract**

This bachelor thesis “Stress and its impact on a performance at work” focuses on stress and its impact on the efficiency of employees from two different fields of labour market. The thesis is divided into two main parts.

The theoretical part defines the concept of stress, its origin, periods, types, causes and possible effects in detail. A subchapter describing the prevention of stress and the most common methods of stress relief is also included. Important and relevant part of this work is a chapter focused on stress at work which refers to stress factors in occupation, the efficiency curve, stress costs and the burnout syndrome.

The empirical part focuses on the research of stress among two significantly different companies – employees of private corporation “Bobcat CZ, a. s.” and employees of state enterprise “Státní správa železniční cesty”. The research was realized by questionnaire survey. Collected data were then analysed, compared, commented on and evaluated using proper statistic methods.

**Keywords:** stress, efficiency, stress at work, work stress, stress reaction, resistance, prevention, stress management

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>11</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>12</b>
2.1 Cíl práce .....	12
2.2 Metodika .....	12
2.2.1 Metoda výpočtu .....	13
2.2.2 Stanovené nulové hypotézy .....	14
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>16</b>
3.1 Pojem stres .....	16
3.2 Definice stresu.....	16
3.3 Historie stresu.....	17
3.4 Fáze stresu .....	17
3.4.1 Poplachové stádium .....	18
3.4.2 Adaptační stádium .....	18
3.4.3 Stádium vyčerpání .....	18
3.5 Typy stresu .....	19
3.5.1 Eustres.....	19
3.5.2 Distres .....	20
3.6 Stresory – příčiny stresu.....	20
3.6.1 Obecné rozdělení stresorů.....	20
3.6.2 Podrobnější členění stresorů .....	21
3.6.3 Další rozdělení stresorů .....	22
3.7 Teorie životních událostí – škála sociální přizpůsobivosti .....	23
3.8 Reakce na stresor.....	24
3.9 Příznaky stresu .....	24
3.10 Řešení stresových situací .....	26
3.11 Zvládání stresu – coping .....	26
3.11.1 Redukce a prevence .....	27
3.12 Stres v zaměstnání.....	28
3.12.1 Nejběžnější zdroje stresu v zaměstnání .....	28
3.12.2 Křivka výkonnosti zaměstnanců.....	30
3.12.3 Typy zaměstnanců .....	32
3.12.4 Syndrom vyhoření.....	33



<b>4 Empirická část</b> .....	<b>35</b>
4.1 Charakteristika dotazovaných firem .....	35
4.1.1 SŽDC .....	35
4.1.2 Bobcat CZ.....	35
4.2 Popis dotazníku .....	36
4.3 Představení respondentů.....	36
4.3.1 Pohlaví respondentů.....	37
4.3.2 Věk respondentů .....	37
4.3.3 Pracovní pozice respondentů .....	38
4.3.4 Doba působení ve firmě .....	39
4.3.5 Rodinný stav respondentů.....	40
4.4 Testované hypotézy.....	42
4.4.1 Analýza kvantitativních a kvalitativních znaků.....	42
4.4.2 Testování hypotéz pomocí asociační tabulky .....	42
4.4.3 Testování hypotéz pomocí kontingenčních tabulek.....	59
<b>5 Zhodnocení a doporučení</b> .....	<b>65</b>
<b>6 Závěr</b> .....	<b>67</b>
<b>7 Seznam použité literatury</b> .....	<b>69</b>
7.1 Tištěné zdroje .....	69
7.2 Internetové zdroje.....	71
<b>8 Přílohy</b> .....	<b>72</b>
8.1 Anonymní dotazník .....	72

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1 - Jednotlivé fáze stresu .....	19
Obrázek 2 - Seznam stresových událostí .....	23
Obrázek 3 - Vzájemný vztah mezi stresem a výkonem .....	31

## **Seznam grafů**

Graf 1 - Pohlaví respondentů .....	37
Graf 2 - Věk respondentů.....	38
Graf 3 - Pracovní pozice respondentů.....	39
Graf 4 - Doba působení ve firmě respondentů.....	40
Graf 5 - Rodinný stav respondentů .....	41
Graf 6 - Způsob řešení stresové situace .....	64

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přehled symptomů stresu.....	25
Tabulka 2 - Celkové rozdělení dle pohlaví.....	37
Tabulka 3 - Celkové rozdělení dle věku.....	38
Tabulka 4 - Celkové rozdělení dle pracovní pozice.....	39
Tabulka 5 - Celkové rozdělení dle doby působení ve firmě.....	40
Tabulka 6 - Celkové rozdělení dle rodinného stavu.....	41
Tabulka 7 - Vzor asociační tabulky.....	42
Tabulka 8 - Pociťování užitečnosti a potřebnosti v podniku.....	43
Tabulka 9 - Radost z vykonané práce.....	43
Tabulka 10 - Strach a obava v zaměstnání.....	44
Tabulka 11 - Spokojenost s pracovní pozicí.....	45
Tabulka 12 - Plnění úkolů pod nátlakem.....	46
Tabulka 13 - Přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu.....	47
Tabulka 14 - Stresové pracovní prostředí.....	48
Tabulka 15 - Stres z práce v soukromém životě.....	49
Tabulka 16 - Stres při nedostatku informací na pracovišti.....	50
Tabulka 17 - Přepracovanost.....	51
Tabulka 18 - Dobré mezilidské vztahy na pracovišti.....	52
Tabulka 19 - Problémy s nadřízenými.....	53
Tabulka 20 - Spokojenost s pracovními podmínkami.....	54
Tabulka 21 - Motivace k lepšímu výkonu.....	55
Tabulka 22 - Úroveň platového ohodnocení.....	56
Tabulka 23 - Zodpovědnost při výkonu práce.....	57
Tabulka 24 - Obava a strach ze ztráty zaměstnání.....	57
Tabulka 25 - Obtížnost nalezení zaměstnání v oboru.....	58
Tabulka 26 - Vzor kontingenční tabulky.....	60
Tabulka 27 - Síla působení stresu v zaměstnání.....	60
Tabulka 28 - Obtíže při výkonu práce.....	61
Tabulka 29 - Příčiny stresu na pracovišti.....	62
Tabulka 30 - Způsoby řešení stresové situace.....	63

# 1 Úvod

*„Nic nestresuje tolik, jako hledání absolutního štěstí“ (Plamínek, 2013).*

Stres je přirozenou a nedílnou součástí každého jedince, lze jej považovat za základ lidské osobnosti, ale v různých dobách a časech měl jinou podobu. V minulosti lidé bojovali především s hladem, infekčními nemocemi, bojovali o život – tehdy se jednalo o akutní fyzický stres. Na tento stres umí tělo velmi dobře zareagovat a okamžitě se adaptovat. V současné moderní době, kdy společnost žije relativně v blahobytu, čelí jiné formě stresu, a to dlouhodobému psychickému a sociálnímu stresu. Nemoci v dnešní době jsou vyvolávány hlavně extrémní emocionální zátěží. Každodenně je organismus vystaven enormnímu stresu, a to jak v pracovním, tak v soukromém životě. Lidé chtějí být neustále lepšími zaměstnanci, vykonávat svoji práci kvalitně a efektivně, dosahovat vyšších cílů, ale zároveň touží být dobrými partnery, rodiči, přáteli a tento nepřetržitý hon k „dokonalosti“ je velmi náročný, někdy až nemožný. Neustále se zvyšující tlak, který se nahromadí v průběhu několika let má za následek jak psychické, tak i fyzické důsledky, které mohou vést k syndromu vyhoření, depresím, úzkostným poruchám a k tvorbě různých závažných onemocnění (Joshi, 2007; Pešek & Praško, 2016).

V tomto narůstajícím životním a pracovním tempu se stal stres fenoménem dnešní doby, dalo by se říci také epidemií vyspělých zemí. Z odborných vědeckých oblastí se pojem stres přesunul do obecného jazyka a dnes je již velmi frekventovaně používán v mediálních prostředcích a v mezilidské komunikaci. Proto je důležité definovat stres, jeho druhy, příčiny, průběh, negativní následky, hlavně metody pro zmírnění stresu a také možnou prevenci (Kebza, 2005; Bartůňková, 2010).

Na stres se specializuje mnoho odborníků z různých vědeckých odvětví, příkladem může být psychologie, lékařství, fyzika, biochemie, sociologie a mnoho dalších. Existuje velké množství výzkumů, vědeckých prací, studií a nespočet odborných publikací, které řeší problematiku stresu. Ale jak se bude řešit tento negativní, chronický stres, pokud bude takovým extrémním tempem i nadále růst? Jak bojovat proti tomuto tichému, ale zákeřnému zabijákovi?

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem této bakalářské práce bude objasnit problematiku stresu a s tím související výkon v zaměstnání u vybraných firem. Tohoto cíle bude dosaženo pomocí jednotlivých dílčích částí, které společně vytvoří komplex zabývající se problematikou stresu. V první, teoretické části, bude stručně, ale důkladně vymezena terminologie stresu, především jeho fáze, průběh, příčiny, reakce na stres, samozřejmě i možné následky a také uvedení jednotlivých metod pro zmírnění stresu. Následně bude také nastíněna samotná kapitola o stresu v zaměstnání a o syndromu vyhoření, který je v posledních letech velmi aktuální. Druhá, empirická část, se bude nejdříve zabývat charakteristikou jednotlivých firem, ve kterých probíhalo dotazníkové šetření. Podstatné informace získané v dotazníku budou poté vyhodnoceny a porovnány v programu IBM SPSS Statistics 25 pomocí vhodných statistických metod a výpočtů. Hlavním cílem této části je ověřit předem stanovené statistické hypotézy a provést komparaci výsledků. Jednotlivé výsledky z obou firem poté budou porovnávány a analyzovány. Na závěr budou uvedena doporučení, která by mohla eliminovat stres v testovaných firmách.

### **2.2 Metodika**

Metodika práce vychází ze stanoveného hlavního cíle a z podpůrných cílů. Osnovu práce tvoří logicky na sebe navazující kapitoly, z nichž dvě hlavní tvoří empirickou a teoretickou část.

Jednotlivé poznatky v teoretické části jsou získané pomocí kompilace textů a podrobným prostudováním odborné literatury. Získané informace budou aplikovány v práci pomocí parafrázování, citování a dedukcí. Zdroje, které byly použity pro vytvoření celé práce, budou uvedeny na konci v kapitole seznam použitých zdrojů.

V empirické části, která se zabývá šetřením, byla použita dotazníková metoda. Následně byla využita metoda rozhovorů s vedoucími pracovníky, která představuje doplňující úlohu pro lepší vysvětlení a objasnění výsledků z dotazníku. Tento dotazník byl vytvořen jak v písemné, tak v elektronické podobě.

Výzkum byl proveden v českém státním podniku – Správa železniční dopravní cesty a v soukromé mezinárodní firmě – společnost Bobcat CZ, a. s. V těchto firmách jednotliví zaměstnanci odpovídali na předem stanovené množství otázek. Dotazník se skládá ze tří podstatných částí. V první části jsou kladeny identifikační otázky– pohlaví, věk, pozice v zaměstnání, doba působení v podniku a rodinný stav zaměstnanců. Druhou část tvoří otázky, ve kterých mohou respondenti odpovídat pouze „Ano“ nebo „Ne“, zda souhlasí či nikoliv s předem vytvořenou otázkou. V poslední části si respondenti mohou vybrat z více odpovědí a popřípadě uvést vlastní odpověď.

### 2.2.1 Metoda výpočtu

Získané výsledky a data z dotazníkového šetření budou statisticky zpracována v programu SPSS pomocí kontingenčních a asociačních tabulek. Pro nejlepší zachycení výsledků a pro nejpřesnější testování stanovených statistických hypotéz bude použit chí-kvadrát test nezávislosti (Kába, Svatošová, 2012).

Existují dva základní předpoklady, které musí být splněny, aby bylo možné použít tento test. První podmínka je, že rozsah souboru musí být větší než 40. Pokud by byl rozsah dat v rozmezí mezi  $20 < n < 40$ , je potřeba splnit druhou podmínku, a to, že jednotlivé očekávané četnosti musí být větší než 5. Pokud by tyto podmínky nebyly splněny, musel by se využít jiný test dobré shody. V empirické části jsou obě podmínky splněny. (Kába, Svatošová, 2012).

Závislosti jednotlivých znaků budou testovány na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ , tedy s 95 % pravděpodobností. Poté se určí hodnota  $\chi^2$  testu a díky těmto výsledkům zjistíme, zda platí či nikoliv předem stanovené hypotézy o závislosti proměnných. Rozhodovacím pravidlem se stává  $p$  – hodnota (Kába, Svatošová, 2012).

Pokud platí, že  $p > \alpha$ , tak se nezamítá nulová hypotéza. Znamená to, že neexistuje rozdílnosti v přítomnosti stresu mezi vybranými podniky. V případě, že  $p < \alpha$ , zamítá se nulová hypotéza, přijímá se alternativní hypotéza, což vypovídá o závislosti proměnných. Při zamítnutí nulové hypotézy následuje zjišťování intenzity závislosti mezi prvky.

$0 < (V) \leq 0,3$  - slabá závislost

$0,3 < (V) \leq 0,8$  - středně silná závislost

$0,8 < (V) \leq 1$  - velmi silná závislost

Jednotlivé výstupy z tohoto programu budou dále okomentovány a jednotlivé závislosti budou posuzovány mezi sebou. Také budou získaná data interpretována pomocí grafického znázornění, pomocí Microsoft Word a Microsoft Excel (Kába, Svatošová, 2012).

### **2.2.2 Stanovené nulové hypotézy**

**H01:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování užitečnosti a potřebnosti v podniku mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H02:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování radosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H03:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H04:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti s pracovní pozicí mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H05:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v nucení plnit úkoly pod nátlakem mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H06:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H07:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování pracovního prostředí jako stresového mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H08:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování stresu z práce, jenž by ovlivňoval soukromý život mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H09:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání stresu při nedostatku informací na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H010:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v míře přepracovanosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H011:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání dobrých mezilidských vztahů na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H012:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání problému s nadřazenými mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H013:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti pracovních podmínek mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H014:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání motivace k lepšímu výkonu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H015:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v úrovni platového ohodnocení mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H016:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování velké zodpovědnosti při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H017:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy ze ztráty zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H018:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v obtížnosti nalezení nového zaměstnání v oboru mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H019:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v síle působení stresu v zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H020:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování obtíží při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H021:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v nejčastějších příčinách stresu na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

## **3 Teoretická východiska**

### **3.1 Pojem stres**

Stres jako pojem má širokou řadu významů. Lze se s ním setkat v mnoha vědeckých publikacích, ale i v ne odborné literatuře, například v magazínech a časopisech. Lékaři, inženýři, psychologové, laická veřejnost – každý si pojem stres líčí jiným způsobem. Například lékaři budou o stresu hovořit z fyziologického hlediska, inženýři jako o tíži břemene, psychologové jako o změně chování a lidských pocitů. Ale hlavním sjednocujícím prvkem stresu je ohrožení či narušení integrity jedince (Bartůňková, 2010; Fontana, 2016).

Stres se také někdy spojuje s pojmem zátěž a vede se mnoho diskuzí, zda se jedná o synonymum nebo zda mají pojmy odlišný význam, anebo zda je zátěž specifickým případem stresu. Většinou se uvádí, že zátěž je stav, kdy jsou na organismus kladeny určité požadavky, kterých dokáže dostát a které jedince stimulují. Tato zátěž, někdy také nazývaný zvládnutelný a potřebný stres, umožňuje lidem reagovat na nebezpečí, rozmnožovat se, zahánět hlad a žízeň. U nezvladatelného stresu však dané nároky přesahují běžnou lidskou únosnost, proto klesá lidská odolnost vůči stresu a člověk nedokáže reagovat na žádné další podněty a požadavky. Pokud hladina stresu přesáhne svoji hranici, jedná se o negativní a škodlivý stres pro organismus (Kebza, 2005; Plamínek, 2013).

### **3.2 Definice stresu**

Pojem stres pochází z latinského „stringo, stringere, strinxi, strictum“, od kterého byl převzat a vytvořen anglický výraz „stress“. Termín stres není možný přesně vymezit, nejčastěji se ale definuje jako zatížení organismu, ke kterému dochází vlivem různých stresorů. Dále se stres spojuje se situacemi, které mohou významně narušit psychickou rovnováhu a vyvolávají závažné změny v hormonálním, oběhovém a imunitním systému (Bartůňková, 2010).



### 3.3 Historie stresu

První poznatky o stresu vznikly přibližně na přelomu 14. a 15. století, kdy se pojem stres nazýval „hardship“ - těžkosti, „straits“ - obtížná situace, tíseň nebo „adversity“, což v překladu znamená neštěstí, nepřízeň osudu. Okolo 17–18. století začínal mít pojem stres určitou formu a začal se objevovat v kontextu s vyjádřením fyzikálního tlaku či síly (Kebza, 2005, Segal, 2018).

Za otce teorie homeostázy je považován Walter Cannon se svým fenoménem „fight and flight“, v němž popsal jednotlivce „ve stresové reakci“. Studoval účinky stresu na zvířatech i na lidech, a to v situaci, kdy si vybírali možnost zůstat a bojovat nebo utéct při extrémním nebezpečím. Zakladatelem stresové teorie je kanadský fyziolog, psycholog, endokrinolog H. B. Selye. Narodil se ve Vídni roku 1907 a je často spojován s Prahou, jelikož zde ve třicátých letech 20. století působil a s velkou pravděpodobností zde vznikl jeho nejzásadnější výzkum na krysách. Po příchodu nacistů emigroval do Kanady, kde později sepsal a utřídil zápisky ze svého pokusu. Jeho pokus byl založen na experimentálních krysách, které byly rozděleny do dvou skupin. Na konci svého pokusu došel ke stejnému závěru u všech krys. U obou skupin se objevily stejné patologické příznaky – peptický vřed, zvětšená nadledvina a atrofie brzlíku. Tyto vzniklé reakce, při kterých tělo krys reagovalo na různé podněty stejnou odpovědí, označil slovem stres. Zjistil, že v různých podmínkách působí různé stresory, které vyvolávají stejné patologické změny. Díky těmto tezím později rozpracoval teorii obecného adaptačního syndromu (GAS) (Bartůňková, 2010, Joshi, 2007; Kebza, 2005).

### 3.4 Fáze stresu

Celý cyklus procesu stresu byl popsán v obecném adaptačním syndromu od H. B. Selye (2016). Ten ve svém díle rozpracoval stresovou reakci do tří zásadních stádií z hlediska časového rozlišení.

### **3.4.1 Poplachové stádium**

Také často nazývané jako alarmové stádium. Jedná se o první reakci, která proběhne v těle organismu při působení stresorů. Slouží k tzv. mobilizaci energetických zdrojů jedince. Celá reakce probíhá ve velmi krátkém časovém rozmezí a není příliš efektivní, ale je potřebná k překonání dané krize. V prvních vteřinách může nastat šok, během něhož se člověk chová neracionálně, ale poté dojde k adaptaci na určitou situaci a k znovuoobnovení obrany proti stresoru. Většinou je tato fáze spojována s vylučováním adrenalinu, glukózy a jiných látek do krve. Na tuto prvotní fázi je lidský organismus perfektně připraven a adaptován, a to například snížením pocitu bolesti, výrazným zvýšením svalové síly, rozšířením zornic (pro lepší orientaci v prostoru) a potlačením trávicího systému (Bartůňková, 2010; Paulík, 2017).

### **3.4.2 Adaptační stádium**

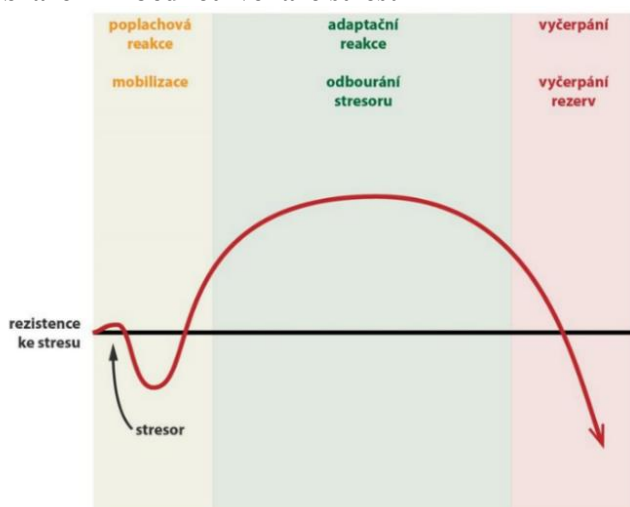
Nastává v případě opakujícího se působení stresoru. V tomto stádiu dochází ke zklidnění, metabolismus začíná správně fungovat a dochází opět k rovnováze organismu. Tělo se začíná adaptovat na dlouhodobý stres a uplatňují se zpětnovazebné mechanismy. Rozeznávají se tři různé typy adaptačních reakcí, a to absolutní adaptace, částečná adaptace a třetí je žádná adaptace (Bartůňková, 2010).

Adaptace na daný stresor může mít pozitivní charakter, kdy se zvyšuje fyzická zdatnost, ale může mít i negativní stránku, kdy jedinec vědomě a opakovaně vyhledává situace, při níž dochází k uvolňování adrenalinu, příkladem mohou být hazardní hry. Při chronickém či dlouhotrvajícím stresu, dochází energetické zdroje. V takovém stavu je jedinec v neustále pohotovosti, v napětí, které následně přechází do stádia vyčerpání (Bartůňková, 2010; Paulík, 2017).

### **3.4.3 Stádium vyčerpání**

Paulík (2017) uvádí, že tato fáze nastává v případě, kdy stresor působí na organismus velmi dlouhou dobu a stres je na jedince nadměrně intenzivní. Rezistence neboli odolnost je nedostatečná nebo se úplně ztrácí, jelikož organismus už nemá dostatek prostředků pro adaptaci. Mohou nastat fyziologické dysfunkce, které se objevují u poplachové fáze. V tomto stádiu velmi často dochází k selhání nadledvin, což může způsobit chronický únavový syndrom, ale i k mnohem závažnějším chorobám a onemocněním.

**Obrázek 1 - Jednotlivé fáze stresu**



Zdroj: Melgosa, 1997

### 3.5 Typy stresu

Doposud byl charakterizován nežádoucí stres, ale v životě existuje i pozitivní, příjemný stres. Poznávání nových věcí, radost i sexualita jsou doprovázeny stresem, ale není nežádoucí, ale naopak je velmi příjemný. Proto se na stres nedá pohlížet pouze z jednoho úhlu a nelze jednoznačně konstatovat, že stres má pouze negativní stránku (Plamínek, 2013).

Stres lze dělit na eustres a distres. Oba typy stresu jsou po chemické stránce stejné, ale liší se svojí povahou. Zatímco distres obtěžuje a způsobuje labilitu, eustres posiluje, pomáhá nalézt rovnováhu a stabilitu. (Bartůňková, 2010).

#### 3.5.1 Eustres

Eustres je vztahován k emočně pozitivním reakcím na pozitivně založené stresory, které vyvolávají stavy překvapení či radostného očekávání. Příkladnou situací, kdy je vyvolán eustres, může být sňatek, narození dítěte, výhra v loterii a jiné. Pokud organismus přijímá více příjemného stresu, má pocit, že nic není složité, náročné, nezvládnutelné je tedy stabilnější a odolnější proti negativnímu stresu. Proto je důležité pozitivní stres vyhledávat i v životních situacích. Při vyvolání eustresu člověk zažívá chvění a přívětivé napětí, které vede k příjemným pocitům. Je ale nutné podotknout, že přemrštěná míra eustresu není pro člověka vhodná, jelikož překonáním vnitřních rezerv může dojít k přeměně eustresu na distres (Plamínek, 2013; Pešek & Praško, 2016).

### **3.5.2 Distres**

Distres, někdy též nazývaný alostatický stres, má především negativní vliv na organismus. Vzniká v případě, že se jedinec nedokáže adaptovat a přizpůsobit. Člověk má pocit, že danou situaci neunes, nedokáže ji překonat, vyrovnat se s ní a je pro něj příliš obtížná. Příkladem může být přetížení v zaměstnání, ztráta zaměstnání, konflikty s kolegy nebo s partnerem, rozchod nebo rozvod, úmrtí blízké osoby atd. Tento nepříznivý a nechtěný stres vyvolává různé patologické onemocnění, pocity úzkosti, bezmoci, vyčerpání a deprese. Napětí může vyvrcholit do takové míry, až člověk ztrácí chuť a sílu bojovat. Následně může dojít k tělesnému sebepoškozování nebo až k sebevraždě (Bartůňková, 2010; Pešek & Praško, 2016; Plamínek, 2013).

Při některých životních událostech lze prožívat eustres i distres zároveň, v podobě smíšených emocí, příkladem může být povýšení v zaměstnání nebo pohovor na novou lukrativnější pozici ve firmě (Pešek & Praško, 2016).

## **3.6 Stresory – příčiny stresu**

Již několikrát bylo zmíněno slovo stresor v souvislosti se stresem, ale stále nebylo vysvětleno, co tento pojem znamená. Stres se skládá ze dvou základních složek, a to ze stresových faktorů neboli stresorů a ze stresové reakce – tedy reakce člověka na stresory. Může se jednat o vnější faktory, což. Mohou to být lidé kolem jedince, každodenní situace v zaměstnání nebo v rodině, ale mohou to být i vnitřní myšlenky nebo dokonce představy. Stresory jsou tedy podněty či okolnosti, které vyvolávají stresovou reakci a mohou mít vnitřní nebo vnější povahu. Paradoxem je, že pokud člověk nemá v životě přirozené stresory, dobrovolně si tyto stresory vytváří – příkladem může být odkládání povinností na nejzazší termín (Fontana, 2016; Rheinwaldová, 1995).

### **3.6.1 Obecné rozdělení stresorů**

Podle Křivohlavého (1994) se stresory musí nejdříve rozdělit podle jejich velikosti, aby bylo možné lépe určit jejich příčinu a následnou léčbu.

- **Mikrostresory** představují stresory, které se skládají z několika menších stresů, kterým je člověk každodenně vystaven (nedostatek lásky, nuda, stereotyp). V průběhu času se kumulují, stupňují, až dosáhnou určité hranice, kdy začnou vyvolávat pocit tísně a úzkosti.
- **Makrostresory** jsou naopak velmi intenzivní velké stresory s destruktivními vlivy. Tyto makrostresory mohou být příčinou hyperstresu a mohou vyvolat různé psychické a nervové onemocnění.

### 3.6.2 Podrobnější členění stresorů

Existuje velké množství členění a kategorizování stresorů v různých publikacích a odborných textech. Nejlépe tuto problematiku vystihla Rheinwaldová (1995) ve své knize, kde velmi podrobně, detailně popsala hlavní stresory a rozdělila je do 3 velkých sekcí.

- **Myšlenkové stresory**

V tomto případě jsou stresorem vlastní negativní myšlenky jedince, které si vytváří v hlavě a většinou jsou pokroucené či nerealistické. Lidé netrpí tím, co se jim děje, ale co si doopravdy myslí. Pokud by se nadále rozvíjely negativní představy, staly by se předpovědi a mohly by způsobit špatnou náladu, neetické chování, dokonce i fyziologické problémy. Člověk, jenž chce změnit přístup svého myšlení, musí zastavit rozvíjení těchto pesimistických myšlenek a začít uvažovat objektivně a pozitivně. Do této skupiny patří také emoční stresory.

- **Úkolové stresory**

Do této skupiny spadají stresory ze zaměstnání, z přetížení, z nedostatku času na řádné vykonání činnosti, může se jednat i o nízký příjem, ztrátu práce, velké dluhy, znuděnost nebo nesmyslnost práce, konflikty na pracovišti a jiné.

Existuje několik faktorů, které mohou člověku přinášet pocit spokojenosti v zaměstnání nebo naopak mohou být zdrojem nadměrného stresu. Následně jsou shrnuty tři základní rizikové faktory v zaměstnání, které autorka Rheinwaldová (1995) také uvádí ve své knize:

- *Míra pracovní zátěže* by měla být přiměřená a realistická. Pokud by byla příliš vysoká, vyvolalo by to stresující pocity u zaměstnance, například frustraci nebo vyčerpání. Pokud by byla naopak příliš nízká, zaměstnanec by se cítil méněcenný, pociťoval by znudění, což také může vyvolat stres
- *Společenské postavení* je další faktor, který může vyvolat stresovou reakci. Tento jev nastává hlavně u zaměstnanců, kteří ztratili vysoce postavenou pozici v zaměstnání a pociťují nedostatek respektu, ponížení a sami se podceňují
- *Zodpovědnost* je velmi stresující prvek, ale záleží na povaze člověka, jak dokáže toto břemeno unést, zda se labilně zhroutí anebo zvládne daný tlak. Naopak pokud osoba cítí nedostatek zodpovědnosti v zaměstnání, může se cítit bezvýznamná

- **Fyzické stresory**

Jsou to stresory, které kladou určité nároky na lidské tělo, například špatně větrané a nedostatečně osvětlené prostředí, nepřiměřené horko nebo chlad, neustálý hluk, různé zastaralé pomůcky, může to být i infikované prostředí v blízkém okolí a mnoho dalších. Organismus se stále snaží uvést tělo do harmonie (homeostázy) a někdy si ani tyto stresory neuvědomuje, jelikož se zabývá hlavně každodenními starostmi (Rheinwaldová, 1995).

Do této části patří i chemické stresory – závislosti na drogách, alkoholu, kofeinu, nikotinu, lécích a automatech. A také bio ekologické stresory – souvisejí s životním stylem, výživou a celkovou životosprávou (Praško & Prašková, 2001; Rheinwaldová, 1995).

### 3.6.3 Další rozdělení stresorů

- **Vztahové stresory (sociální)** – stresory vycházející ze soukromého života člověka, například neshody s rodiči, rozvod nebo rozchod, žárlivost, problémy dětí ve škole. Dále se do této kategorie řadí mezilidské vztahy a způsoby komunikace s okolím.
- **Stresory související se životním stylem** – nevyhovující bydlení, nedostatek přátel, nedostatek koníčků, stereotypní životní styl
- **Časové stresory** – strach z plynutí času a splnění požadovaných termínů
- **Stresory z vnitřního nesouhlasu** – nespravedlivá kritika (Irmiš, 1996; Praško & Prašková, 2001)

### 3.7 Teorie životních událostí – škála sociální přizpůsobivosti

Na základě desítek lékařských studií Thomas H. Holmes a Richard H. Rahe vypracovali klasifikační systém, který byl v roce 1967 poprvé publikován v Žurnálu psychosomatického výzkumu. Tento seznam stresujících událostí seřadili podle intenzity stresu, který vyvolávají u člověka. Ke každé z těchto běžných událostí určili indexy závažnosti, tedy body. Ty jsou uspořádány od maxima, nejvíce stresující (smrt partnera) k minimu (přestupek) a podle psychologů by po sečtení bodů u jednotlivých stresujících událostí, které v průběhu 12 měsíců nastaly, nemělo vyjít více jak 250 bodů. Pokud by se člověk dostal k vyššímu počtu bodů, znamenalo by to varovný signál pro organismus. Pravděpodobnost onemocnění se v takovém případě, pohybuje okolo 30–50 %. V tomto případě by si měl jedinec najít čas na zvládnutí a vyrovnání se s danou skutečností, analyzovat situace ve kterých pociťuje stres, odpočívat, zkusit najít rovnováhu mezi napětím a uvolněním. Mohlo by jinak dojít k psychickému nebo tělesnému selhání. V tabulce jsou uvedeny jak negativní, tak radostné události, jelikož i ty mohou vyvolat škodlivou stresovou reakci. Tato stupnice není absolutním měřítkem distresu, ale pouze varováním a vodítkem pro zjištění intenzity stresu. Jednotlivé číselné hodnoty jsou velice relativní, jelikož záleží na mnoha faktorech (Praško & Prašková, 2001; Hilton, 2009).

**Obrázek 2 - Seznam stresových událostí**

1. Smrt manžela či manželky	100	23. Odchod dítěte z domova	29
2. Rozvod	73	24. Problémy s příbuznými	28
3. Oddělené manželství	65	25. Vynikající osobní úspěch	26
4. Výkon trestu odnětí svobody	63	26. Partner začal nebo přestal chodit do zaměstnání	26
5. Úmrtí blízkého příbuzného	63	27. Zahájení či ukončení školy	26
6. Úraz, zranění nebo nemoc	53	28. Změna životních podmínek	25
7. Sňatek	50	29. Revize osobních návyků	24
8. Propuštění ze zaměstnání	47	30. Potíže s šéfem	23
9. Manželský smír	45	31. Změna pracovní doby, podmínek	20
10. Odchod do důchodu	45	32. Změna bydliště	20
11. Změna zdravotního stavu člena rodiny	44	33. Změna školy	20
12. Těhotenství	40	34. Změna trávení volného času	19
13. Sexuální potíže	39	35. Změna církevních rituálů	19
14. Příchod nového člena rodiny	39	36. Změna společenských povinností	18
15. Změna rekvalifikace v zaměstnání	39	37. Menší hypotéka nebo půjčka	17
16. Změna finanční situace	38	38. Změna spánkových návyků	16
17. Úmrtí blízkého přítele	37	39. Změna rodinných sešlostí	15
18. Změna ve způsobu práce	36	40. Změna stravovacích návyků	15
19. Změna počtu manželských hádek	35	41. Dovolená	13
20. Větší hypotéka (půjčka)	31	42. Prázdniny	12
21. Vymáhání hypotéky (půjčky)	30	43. Méně závažné porušení zákona	11
22. Změna pracovních povinností	29		

Zdroj: Pešek & Praško, 2016

### **3.8 Reakce na stresor**

Jak již bylo zmíněno v předešlých kapitolách, stres se skládá ze stresorů a stresové reakce. Vnímání a zvládání stresové reakce (stresová odpověď) je ryze individuální, záleží především na intenzitě a charakteru stresoru. Také velmi záleží na typu osobnosti, temperamentu, charakteru jedince, okolí a jeho přístupu k různým životním událostem. Vyhodnotí-li člověk v mozku, že daná situace je nezvladatelná nebo ohrožující, tedy, že se jedná o stresor, v tu chvíli dojde k vyvolání stresové reakce (Battisonová, 1999).

Dva identické stresory mohou být příčinou mnoha různých stresových reakcí, na základě vnímání a odolnosti jedince – jedná se o tzv. „specifičnost odpovědi“. Výjimkou jsou extrémní situace, na které je reakce velmi podobná, například ve stavu ohrožení života nebo při silných bolestech. Během těchto intenzivních chvil může docházet k cyklu úzkosti, který následně vede k hyperventilaci organismu. Může se stát, že se stresová reakce dostaví až několik měsíců poté, co nastala stresová situace nebo událost. Při stresové reakci se vypouští důležité hormony (přenašeče vzruchů) – adrenalin a noradrenalin, které vedou organismus k fyziologickým změnám, které již byly uvedeny (Battisonová, 1999, Hilton, 2009).

### **3.9 Příznaky stresu**

Pokud se jedná o krátkodobý stres, může dojít ke zlepšení paměti, pozornosti a rozvoji osobnosti. Lidské tělo je perfektně připraveno na krátkodobý stres, který lehce vyprchá, když skončí stav pohotovosti – „útok nebo útek“. Bohužel v této době převažuje hlavně dlouhodobý stres, na který organismus nemá obranné mechanismy. Nespotřebovaný adrenalin se v těle ukládá, hromadí se až do takové míry, že může vyvolat závažné chronické onemocnění (Kraska-Lüdecke, 2007).

Dlouhodobá stresová reakce si vybírá svoji daň, a to výskytem různých fyziologických (somatických), psychologických (emocionálních) a behaviorálních symptomů. Uvedené příznaky nemá člověk najednou a většinou se projevují na nejslabším místě v těle. Tyto tři platformy jsou vyjádřeny v různé míře a intenzitě u každého jedince. Ve většině případů se navzájem propojují, prolínají, kombinují a společně mohou vytvářet různé zdravotní potíže a onemocnění. Je důležité identifikovat, jaké symptomy má člověk při stresové situaci nejčastěji a na základě lékařských výsledků dále s jedincem pracovat.



Pokud má osoba například problém se strnulostí svalů při stresové reakci, je potřeba aplikovat různá relaxační, motorická a dýchací cvičení (Arnold, 2007; Melgosa, 1997; Irmiš, 1996).

**Tabulka 1 - Přehled symptomů stresu**

FYZIOLOGICKÉ SYMPTOMY STRESU	PSYCHOLOGICKÉ SYMPTOMY STRESU	BEHAVIORÁLNÍ SYMPTOMY STRESU	ZDRAVOTNÍ POTÍŽE STRESOVÉHO PŮVODU
Tlak na hrudi	Pocit vyčerpání a únavy	Přejídání a nechutenství	Infarkt
Sexuální potíže	Neustálé přemýšlení o problémech	Vyhýbání se povinnostmi	Migréna
Vysoký krevní tlak	Úzkostnost	Zvýšená gestikulace	Vysoký krevní tlak
Poruchy trávení	Pocity napětí	Různé útočné postoje	Cukrovka
Křeče svalů a celého těla	Pocit selhávání	Ztráta zájmu o ostatní	Peptické vředy
Častý pláč	Agresivita	Nepřiměřeně rychlá chůze	Menstruační potíže
Trvalá únava	Zhoršená paměť	Okusování nehtů	Senná rýma a alergie
Ztráta chuti	Podrážděnost	Neschopnost dokončit úkol	Porucha štítné žlázy
Zácpa nebo průjem	Netrpělivost	Potíže s koncentrací	Zácpa
Neopodstatněné pocení	Ztráta radosti	Ztráta smyslu pro humor	Deprese
Poruchy prokrvení	Pocit ošklivosti a sebe nenávisť	Zvyšování hlasu	Intenzivní svrbění
Časté močení	Intenzivní strach ze samoty	Nadměrné kouření	Plynatost a porucha trávení
Pocit zvracení	Pocit ohrožení a vzteku	Rychlé přijímání potravy	Zánět tlustého střeva

Zdroj: Vlastní zpracování dle Arnolda, 2007

### **3.10 Řešení stresových situací**

Každý jedinec se snaží vyřešit stresovou situaci svou vlastní cestou, ale nejčastěji se využívají tyto tři přístupy.

- **Přístup ústupový**

Také nazývaný jako defenzivní nebo popírající. Jedinec si většinou vědomě překrucuje skutečnost a pravdu, jelikož doufá, že se situace vyřeší sama bez jeho zásahu nebo ji někdo vyřeší za něj. Může se stát, že danou skutečnost zcela popře – tím se však problém nevyřeší, ale naopak se prohlubuje a zhoršuje (Praško & Prašková, 2001).

- **Přístup únikový**

Znamená únik od skutečnosti, od daného problému k jiným nedůležitým a nepodstatným aktivitám – kouření, pití alkoholu, hraní PC her, čtení bulvárního tisku aj. Důsledky bývají negativní, jelikož člověk si nachází „přijatelné důvody“, proč nemůže daný problém vyřešit. Dané aktivity se nakonec mohou stát samy stresujícím faktorem a člověk se tak neustále dokola snaží vyhnout stresujícím faktorům (Kraska-Lüdecke, 2007).

- **Přístup adaptivní**

Člověk vědomě usiluje o řešení situace. Například tím, že změní pohled na danou situaci nebo se snaží naučit metody pro zvládání stresu. V některých případech může pomoci i změna životního stylu (Hilton, 2009).

### **3.11 Zvládání stresu – coping**

Zvládání stresu závisí na mnoha skutečnostech. Důležité jsou genetické předpoklady, které v průběhu života člověk doplňuje o vlastní zkušenosti a poznatky z vnějšího okolí. Velice záleží i na osobnosti člověka – zda se jedná o introvertní nebo extrovertní osobu a také zda je emočně více labilní či stabilní. Rovněž je důležité, o jakou stresovou záležitost se jedná. Jinak bude jedinec prožívat úmrtí v rodině a jinak bude přistupovat k finančním problémům nebo k osobnímu bankrotu (Battisonová, 1999).

Každý reaguje a zvládá stres jiným způsobem, jde spíše o stránku individuality. Například je prokázáno, že muži ve stresových situacích reagují spíše agresí, kdežto ženy reagují sebelitostí, depresí, vyhledají sociální podporu a přátelské prostředí. Dále je rozdíl i ve věkové struktuře. Všechny systémy a hormony v těle staršího člověka sice pracují stejně jako u mladého člověka, rozdíl je ale v tom, že nastane-li stresor u staršího organismu, vyrovnává se s jeho důsledky déle, odolnost a výkon klesají rychleji, metabolismus selhává dříve a obtížně se vrací do rovnováhy (Fontana, 2016; Irmiš, 1996; Joshi, 2007).

V posledních letech se téma zvládnutí stresu stalo jednou z hlavních oblastí studie v psychologii. Dr. Selye (2016), který tvrdí, že stres není to, co se jedinci stalo, ale jak na danou situaci pohlíží a jaký postoj k dané situaci zaujímá. To znamená, že není dobré se stresu vyhýbat a izolovat se od něj, ale je dobré se snažit korigovat vnímání a subjektivní vidění na danou stresovou situaci. Stres tedy není škodlivý sám o sobě, ale škodlivý je spíše způsob, jakým se prožívá, a jakým se interpretují jednotlivé stresové události (Stock, 2010).

Existují stovky rozsáhlých a podrobných návodů, metod, tabulek, dotazníků a postupů (neznámější COPE) od různých autorů a odborníků, kteří třídí zvládání stresu do několika skupin podle určitých hledisek. Jednotlivé skupiny se velmi často liší a jsou nejednotné (Kebza, 2005).

### **3.11.1 Redukce a prevence**

Ve světě, který je stále komplikovanější, a ve kterém na člověka působí drtivá záplava podnětů a požadavků, nelze škodlivý stres úplně odstranit nebo se mu navždy vyhnout. V některých případech ale je možné stresovým situacím předcházet nebo je omezit. Nejdůležitějším prvkem pro klidný a harmonický život je vyrovnanost – tedy naplnění a uspokojení veškerých lidských potřeb – Maslowova pyramida. Důležité je také aktivní začlenění každodenního stresu do života. Je třeba přijmout stres, nevyhýbat se mu, nebojovat s ním, ale považovat ho za výzvu. Další důležitou složkou je přizpůsobivost, to znamená umět pohlížet na situaci racionálně, naučit se řešit konflikty a problémy s klidem, bez zbytečné agrese a rozčílení (Kraska-Lüdecke, 2007).

Existuje okolo 30 způsobů, které jedinec může aplikovat, aby předešel stresu nebo jej zredukoval, ale žádná z těchto technik není zaručeným lékem. Vyjmenovány jsou alespoň ty nejčastější, nejznámější a neúčinnější metody. K eliminaci stresu tedy napomůže dostatek spánku (alespoň 8 hodin denně), pravidelné cvičení, sportování, intenzivní relaxace a meditace. Zdravé stravování a nepotlačování emocí (křik, pláč, smích) může také pomoci. Velice důležitá, však často opomíjená metoda, je dovednost efektivně si rozvrhnout a naplánovat časový harmonogram (Melgosa, 1997; Hilton, 2009).

Další velmi důležité metody pro zvládání či předcházení stresu jsou například přírodní léčby různými koupelemi a rostlinami, masáže, rehabilitační cviky, různé hypnózy a transy, které však mohou mít ale i vedlejší účinky (Joshi, 2007; Melgosa, 1997; Rheinwaldová, 1995).

### **3.12 Stres v zaměstnání**

Je důležité uvědomit si, že člověk nežije, aby pracoval, nýbrž pracuje, aby žil. Spousta lidí touží po klidnějším životě, po větším množství odpočinku, protože pracovní život bývá velmi náročný a někdy až nad rámec lidských sil. V posledních letech zaměstnavatelé trápí především nedostatek zaměstnanců. Z toho důvodu dochází k přetěžování stávajících pracovníků, kteří jsou čím dál více vystresovaní a dochází k častější absenci nebo i k různým pracovním úrazům. Z posledních průzkumů v rámci Evropské Unie bylo zjištěno, že za rok 2017 bylo vybráno 500 milionu dní nemocenské. Z dalších průzkumů bylo zjištěno, že až přibližně 19 % lidí chodí do práce se strachem a úzkostmi. S tím je spojená i slabá výkonnost pracovníků, kteří jsou tak silně přetěžováni, že dochází ke snížení jejich kvality života a nedostatku času na soukromý život. Celkový čas strávený v zaměstnání se za týden může blížit až k 80 hodinám, což je pro organismus neskutečná zátěž (Hilton, 2009; Kraska-Lüdecke, 2007).

#### **3.12.1 Nejběžnější zdroje stresu v zaměstnání**

Jako zdroje stresu jsou označovány faktory nebo podmínky, které negativně ovlivňují pracovní činnost zaměstnance. Výzkumní pracovníci a významní odborníci identifikovali sedm základních příčin, které mohou vyvolávat stres u zaměstnance. Všeobecně se těchto sedm kategorií prolíná ve všech zaměstnáních, mohou se navzájem propojovat, doplňovat a některé se mohou projevovat s větší nebo nižší intenzitou dle pracoviště (Arnold, 2007).

- **Vnitřní faktory spojené se zaměstnáním**

Jedná se o stresory, které jsou přímo spojené se zaměstnáním, například pracovní podmínky, práce na směny, dlouhá pracovní doba, různé nové technologie, kterým se každodenně musíme přizpůsobovat, riziko a nebezpečí při výkonu práce, intenzita zatížení pracovníka a jiné (Arnold, 2007).

- **Role v organizaci**

Zde jsou klíčové tři faktory, které vyvolávají stres. Prvním faktorem je nejasnost a nesrozumitelnost přidělených úkolů a povinností, kdy zaměstnanci nebyla jasně definována a popsána práce, kterou má vykonávat. Dalším bodem je rozpolcenost na pracovišti, která nastává, pokud musí zaměstnanec vykonávat práci, o které ví, že není součástí jeho pracovní náplně. Posledním faktorem je vysoká odpovědnost za skupinu lidí nebo za hmotné či nehmotné věci (Arnold, 2007; Fontana, 2016).

- **Osobnost a zvládání stresu**

Zde jde především o typ člověka, jeho povahu, osobnost, temperament, jeho vnitřní vyrovnanost, postoj k pracovním problémům, odolnost vůči stresu (viz kapitola 2.12.3).

- **Vztahy v práci**

Fontana (2016) tvrdí, že se jedná se o nejvíce stresující faktor ze všech sedmi uvedených, jelikož komunikace a porozumění si s nadřízenými, podřízenými a spolupracovníky, bývá někdy velmi komplikovaná a namáhavá. Často dochází k různým nejasnostem, nedorozuměním, mezilidským konfliktům, které následně vyvolávají psychické napětí na pracovišti.

- **Vývoj kariérního růstu**

Člověku velmi záleží na hodnocení a oceňování od ostatních lidí v rodinném prostředí, natož poté v pracovním, kde zaměstnanec prvořadě usiluje o lepší postavení, lepší finanční ohodnocení a uznání od kolegů. Neustálé porovnávání se s ostatními kolegy a posuzování dosažených výsledků a cílů, může způsobit nepříznivý tlak a enormní rivalitu v podniku (Segal, 2018)

- **Kultura a klima v organizaci**

Stres se tvoří v případě, že zaměstnanec nedokáže přijmout a sdílet hodnoty, které jsou zavedeny v organizaci firmy (například různé aktivity, které se mohou přičít s morálkou jedince) nebo pokud je osoba přesvědčena, že způsob, jakým je firma vedena, je nečestný nebo nepředvídatelný (Arnold, 2007).

- **Propojení domova a práce**

Tento zdroj stresu bývá v poslední době nejčastější, jelikož je čím dál složitější propojit a sladit potřeby domova, rodiny a zároveň vyhovět pracovnímu tempu v zaměstnání. Vzniká rozpor, kdy buď práce zasahuje do života rodiny, nebo problémy rodiny negativně zasahují do výkonu zaměstnance (Arnold, 2007).

Pokud budou delší dobu působit tyto stresující faktory na zaměstnance, mohou se dostavit individuální symptomy a s nimi spojené nemoci, které jsou již uvedeny výše. Pokud se stres projeví u zaměstnanců na vedoucích pozicích, mohou nastat také organizační symptomy, jako např. vysoká absence v podniku, vysoká fluktuace (časté obměňování zaměstnanců), špatné řízení podniku. Veškeré tyto pracovní symptomy vyvolají prodloužené přestávky, časté a vážné nehody na pracovišti, šíření špatné nálady, zhoršenou péči o klienty, apatii a mnoho dalších strastí, při nichž podnik ztrácí kvalitu, výkon a především finance (Pešek & Praško, 2016).

### **3.12.2 Křivka výkonnosti zaměstnanců**

V každém povolání je určitá míra stresu, která je prospěšná, jelikož stimuluje zaměstnance k dosažení lepšího výkonu a možnosti kariérního růstu. Ale v neustále narůstajícím tempu, kdy firmy chtějí dosáhnout vyššího zisku a produktivity, dochází k překročení optimální hranice stresu a poté naopak výkonnost zaměstnanců rapidně klesá a dochází k přetížení. Pokud organismus pracuje pod dlouhodobým stresem, tak mozek využívá tzv. „úsporný režim“, to znamená, že nemá dostatek energie na tvořivost, experimentování a opakují se stejné rutinní postupy (Kraska-Lüdecke, 2007).

Následující graf je rozdělen do tří základních částí a poukazuje na vztah mezi mírou stresu a možným výkonem zaměstnanců. V mnoha odborných publikacích se tento graf nazývá „obrácené U“, podle tvaru křivky nebo graf o Yerkes – Dodsonově zákoně (Irmiš, 1996).

Toto kolísání, jež je vyobrazeno v grafu, může probíhat v rámci jednoho dne, několika měsíců nebo dokonce celého setrvání v zaměstnání, protože záleží na mnoha vnitřních a vnějších faktorech, které ovlivňují výkonnost pracovníka. Tyto faktory jsou uvedeny v předchozí kapitole (Irmiš, 1996).

1. V první části grafu dochází k nepřítomnosti stresu, kdy zaměstnanci chybí dostatečná motivace a stimulace. Vykonává stereotypní práci, nemá žádné cíle a jeho výkonnost není dostatečná. Tento zaměstnanec pravděpodobně nikdy nevynikne a cítí frustraci z nedocení svých kvalit, jedná se o tzv. „syndrom znužení“ (Melgosa, 1997).
2. Ve druhé části jsou na jedince vyvíjeny požadavky, kterých dokáže dostát a má situaci pod kontrolou. Stresory, které jsou na něj vyvíjeny ze strany nadřízených jej udržují ve střehu a v neustálé koncentraci. V takovém případě dochází ke stimulaci lidské mysli, tělo je vedeno k lepšímu a kvalitnějšímu výkonu a dosahuje pocitu spokojenosti (Pešek & Praško, 2016).
3. V poslední části dochází k přemrštěnému, dlouhodobému a intenzivnímu stresu, který je pro lidský organismus neúnosný. Zaměstnanec nezvládá množství přidělených úkolů a povinností, výkonnost velmi rychle klesá, začíná být přetížený a může se u něj projevit syndrom vyhoření neboli „burnout“ (Irmiš, 1996).

**Obrázek 3 - Vzájemný vztah mezi stresem a výkonem**



Zdroj: Vlastní zpracování dle Stocka, 2010

### 3.12.3 Typy zaměstnanců

Při komunikaci a jednání se zaměstnanci, nadřízenými, podřízenými, ale i v neformálním prostředí je velmi důležité vědět, s jakým typem osobnosti probíhá rozhovor. Na základě určení typu je možné predikovat chování jedince a jeho následnou reakci. Kardiologové Meyer Friedman a Ray Rosenman v 50. letech 20. století popsali na základě pozorování svých pacientů dva typy osobností – typ A a B, ale v posledních letech se přidaly typy G a S a některé publikace uvádí i C a D. Jednotlivé rysy a charakteristiky základní typologie jsou podrobněji popsány, a to do největších extrémů (Arnold, 2007).

- **Typ A (workoholik)**

Jedinci tohoto typu jsou netrpěliví, velmi ctižádostiví, neohleduplní, zodpovědní, soutěživí, rádi pracují pod tlakovou tísní, musí být neustále v pohybu, kladou na sebe vysoké požadavky a jsou náchylnější na účinky stresu. Potřebují neustále chválit a ujišťovat je o jejich úspěchu. V zaměstnání jsou hlavně oni strůjcem stresu a vyžadují od svých zaměstnanců perfektní výsledky. V některých krizových situacích mohou být až agresivní. Neustále cítí vnitřní neklid a napětí, nedokážou relaxovat, odpočívat, a proto u těchto osob dochází ke dvakrát většímu výskytu srdečního onemocnění, než u jiných osobnostních typů (Rheinwaldová, 1995; Battisonová, 1999).

- **Typ B**

Jedná se o naprostý opak typu A. Zástupci tohoto typu nevzdorují stresové situaci, ale naopak se snaží ji v klidu přijmout a zkusit ji bez problémů vyřešit. Dokážou být velmi flexibilní, sebejistí, více odolní vůči stresu, jejich výkonnost dosahuje kladných čísel a dokáží se uvolnit. Většinou dosahují stejných výsledků jako osobnosti typu A, ale bez agresivního a hektického chování. Jsou velice trpěliví, příjemní a rádi naslouchají ostatním lidem (Melgosa, 1997; Stock, 2010).



### 3.12.4 Syndrom vyhoření

Během 70. let minulého století začali odborníci identifikovat problematiku přetížení a vyčerpání organismu. Jedná se především o psychický stav charakterizovaný vyčerpáním a snížením pracovního výkonu na pracovišti v důsledku dlouhodobého, intenzivního stresu. Vyskytuje se hlavně u profesí, kde je potřeba neustálá komunikace a styk s lidmi (Maroon, 2012).

Tento syndrom se v posledních letech neskutečně rozšířil do mezinárodního až celosvětového měřítko. Nenápadně ničí zaměstnance, a posléze i zaměstnavatele firem. Průzkum prokázal, že se s tímto syndromem setká okolo 20-30 % profesionálů z různých oborů. Bohužel podle ICD (Mezinárodní klasifikace nemoci Světové zdravotní organizace) zdravotní potíže, které jsou spjaty se syndromem vyhoření, se nepovažují za nemoc, to znamená, že pojišťovny nemusí pacientům, kteří trpí tímto syndromem, proplácet léčbu. Z tohoto důvodu se přibližně 800 000 zaměstnanců denně povzbuzuje různými stimulanty a léky na zlepšení nálady, aby tak vykompenzovali stresovou zátěž, zachovali si svoji pracovní výkonnost a zdánlivě předešli celkovému zhroucení (Pešek & Praško, 2016; Stock, 2010).

Někteří odborníci považují syndrom vyhoření za zvláštní formu deprese, ale „burnout“ představuje mnohem komplikovanější problém. V konečném stadiu, kdy je člověk naprosto vyčerpaný, dochází ke změně chování, postojů, pocitů, emocí, a to i po celkové fyzické a psychosomatické stránce, což následně může mít negativní dopad na soukromý život, na ostatní zaměstnance a v konečném důsledku i na celou firmu (Rheinwaldová, 1995).

- **Rizikové faktory**

Syndrom vyhoření vzniká tedy souhrnem rizikových faktorů, které vyvolávají stresové situace. Jedinec nedokáže odolávat vyvíjenému stresu, až se zhroutlí se slovy, že již dál nemůže. Tyto rizikové faktory jsou rozřazeny do třech kategorií, jež jsou vyobrazeny ve výše uvedené tabulce 1 (Pešek & Praško, 2016).

- **Riziková povolání**

Každý webový portál a odborná publikace uvádí jinak seřazenou posloupnost těchto stresujících prací, ale ve většině případů se shodnou na stejných profesích. U těchto povolání dochází k většímu počtu sebevražd, vyšší konzumaci alkoholu a nikotinu, dále také dochází k častějšímu syndromu vyhoření než u jiných zaměstnání. Vzhledem k míře stresu jsou tyto profese nejnáročnější:

- Lékaři a zdravotní sestry
- Policisté v přímém výkonu služby, hasiči
- Dispečer záchranné služby a leteckého provozu
- Pilot
- Učitel na základní a střední škole
- Dozorci ve věznici a ostatní pracovníci ve vězení
- Úředníci v bankách a na úřadech
- Manažeři a vedoucí pracovníci

Dále se také uvádí horníci, dělníci pracující ve výškách, makléři, právníci, psychologové, psychiatrové a jiní (Melgosa, 1997; Pešek & Praško, 2016).

## **4 Empirická část**

Empirická část se zaměřuje na testování předem stanovených statistických hypotéz k jednotlivým otázkám v dotazníku. V této části budou uvedena struktura dotazovaných firem, popis dotazníku a následné představení a charakteristika respondentů. Také budou výsledky z průzkumu stručně, ale precizně popsány a okomentovány. Pro ucelenost a komplexnost empirické části, budou odpovědi zobrazeny pomocí grafů a tabulek.

### **4.1 Charakteristika dotazovaných firem**

Výzkum byl zaměřen nejen na zjištění vlivu stresu na výkonnost zaměstnanců, ale také na otázku, zda existuje významný rozdíl týkající se stresového zatížení v diametrálně odlišných firmách. Prvním dotazovaným podnikem byl státní podnik Správa železniční dopravní cesty (dále jen „SŽDC“). Průzkum probíhal v železničních stanicích patřících pod provozní obvod Benešov u Prahy. Druhým zvoleným podnikem byla soukromá mezinárodní firma Bobcat CZ, a. s. (dále jen „Bobcat CZ“), která sídlí ve městě Dobříš.

#### **4.1.1 SŽDC**

Jedná se o státní organizaci, která vznikla 1. 1. 2003 následkem transformace státního podniku České dráhy. V průběhu let se podnik stal dominantním stavitelem a provozovatelem železničních drah, které propůjčuje dopravci České dráhy, a. s. a dalším zahraničním dopravcům. Jejich cílem je neustálá modernizace, inovace drah a celkově rozvoj železniční infrastruktury. Snaží se úzce spolupracovat se středními školami, nabízí stáže pro budoucí zaměstnance, vytváří kreativní akce a snaží se zapojit mladé lidi do různých celosvětových programů.

#### **4.1.2 Bobcat CZ**

Bobcat CZ úzce a dlouhodobě spolupracuje s firmou Bobcat Doosan EMEA, která tento rok slaví již 60 let na trhu. Tato mateřská firma byla založena v Severní Americe a po několika kontraktech byla prodána korejské společnosti Doosan Infracore. Celá společnost se díky tomuto kontraktu umístila mezi sedm největších světových výrobců stavebních strojů.

Tato mezinárodní firma produkuje, následně prodává a dováží smykem řízené a kolové nakladače, bagry, a k nim potřebné příslušenství. Dále je autorizovaným dovozcem vzduchových kompresorů, osvětlovacích stožárů a generátorů proudu značky Doosan. Zajišťuje pronájem výše uvedených strojů, ale i koupi, při které poskytuje finanční poradenství.

## **4.2 Popis dotazníku**

Nejdříve byly vytvořeny průvodní dopisy k výše zmiňovaným firmám, a to pro objasnění a vysvětlení účelu těchto dotazníků. Celý výzkum byl nejdříve projednáván s personálním vedením firem, následně právním oddělením a poté byl rozeslán k vybraným zaměstnancům. Každý zaměstnanec byl ujistěn, že odpovídá v naprosté anonymitě a poté byl řádně poučen o správném vyplnění dotazníku. Otázky byly formulovány, tak aby jim rozuměl každý člověk, bez ohledu na pohlaví, vzdělání a věk.

Dotazníkové šetření probíhalo v průběhu celého listopadu 2018. Pro zaměstnance byl vytvořen dotazník v písemné i elektronické podobě, a to pomocí internetové stránky „Vyplňto.cz“. Celkem bylo položeno 27 otázek, z toho 5 identifikačních, 18 zaškrťovacích s odpověďmi „Ano“ nebo „Ne“ a následně byly 4 otázky, kde respondenti mohli vybrat z předem určených odpovědí nebo doplnit odpověď vlastní. Všichni respondenti měli možnost prokonzultovat danou otázku s mnou pověřenou osobou, která měla podrobné informace k jednotlivým otázkám. Díky této skutečnosti nedocházelo k nejasnostem v otázkách, proto byla návratnost dotazníků 100 %. Dotazník je součástí přílohy.

## **4.3 Představení respondentů**

Dohromady bylo správně a řádně vyplněno 80 dotazníků, z toho tedy 40 respondentů v soukromé oblasti průmyslu a 40 dotazovaných ve státním sektoru v oblasti dopravy. V první části dotazníku jsou respondenti specifikováni podle pohlaví, věku, doby působnosti ve firmě, pracovní pozici a rodinný stavem. Ke každé otázce bude uvedena tabulka s relativní a absolutní četností z celkového šetření. Pro lepší přehlednost jsou také přiloženy grafy rozdělené podle firmy.

### 4.3.1 Pohlaví respondentů

První identifikační otázka zjišťuje zastoupení mužů a žen v jednotlivých firmách. Z tabulky vyplývá, že se celkem zúčastnilo 57 mužů a 23 žen z 80 rozeslaných dotazníků. Tato nerovnováha je způsobena náročnou a manuálně těžkou prací v obou firmách, proto převážnou většinu tvoří muži.

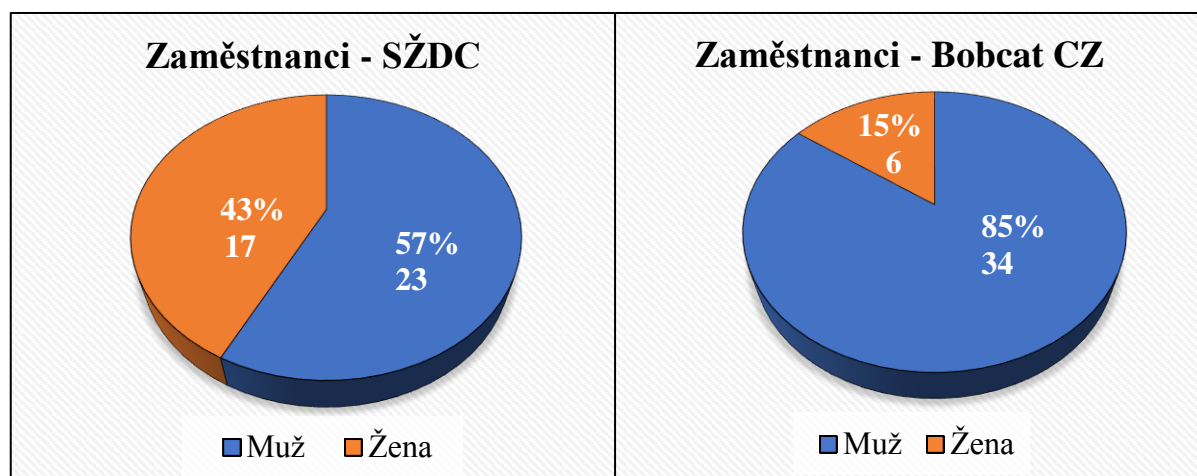
**Tabulka 2 - Celkové rozdělení dle pohlaví**

Celkem		
Pohlaví	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Muž	57	71 %
Žena	23	29 %
$\Sigma$	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Následující graf zobrazuje rozdělení zaměstnanců dle jejich pohlaví a dle profese.

**Graf 1 - Pohlaví respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

### 4.3.2 Věk respondentů

Věková struktura respondentů se nejčastěji pohybuje v rozmezí 31–50 let, a to dohromady u 32 respondentů. Dotazovaní ve věkové kategorii 50 let a více mají druhé zastoupení s počtem 30 lidí, tedy procentuálně 38 %. Z níže uvedené tabulky vyplývá, že pouze 18 zaměstnanců jsou mladších 30 let.

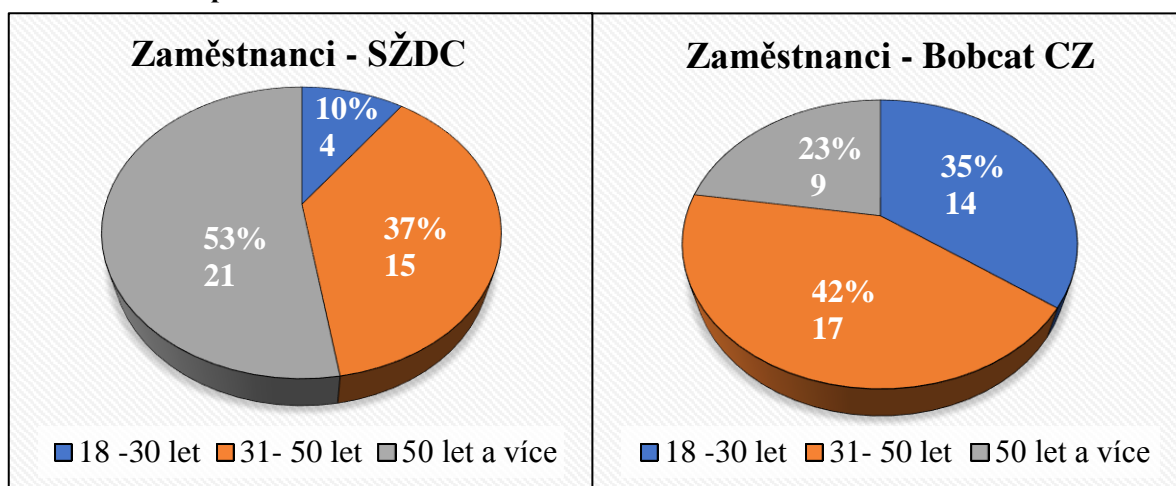
**Tabulka 3 - Celkové rozdělení dle věku**

Celkem		
Věk	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
18–30	18	22 %
31–50	32	40 %
50 a více	30	38 %
<b>Σ</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Velký rozdíl se nachází v rozmezí 18–30 let. Tomuto rozmezí odpovídá ve firmě Bobcat CZ 14 respondentů, zatímco u SŽDC pouze 4 dotazovaní. Stejný nepoměr vznikl i v kategorii 50 let a více, kde v Bobcat CZ odpovědělo pouze 9 lidí a v SŽDC až neuvěřitelných 21 lidí. Tento rozdíl je zobrazen v grafu 2.

**Graf 2 - Věk respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

### 4.3.3 Pracovní pozice respondentů

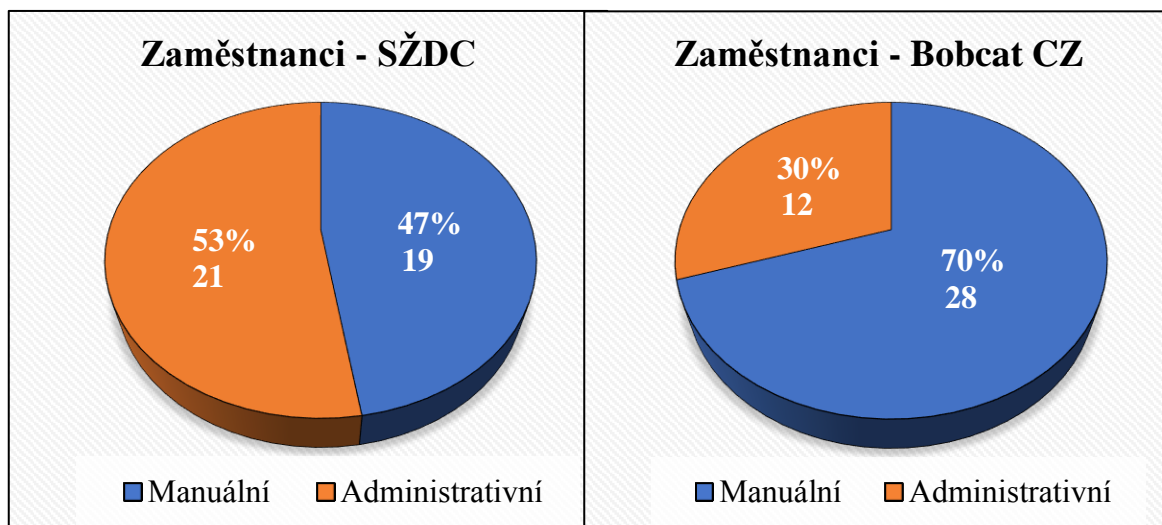
Dále byla položena otázka, zda respondenti vykonávají administrativní nebo manuální práci. Ve firmách je široké spektrum pracovních pozic, ale pro lepší orientaci byly rozděleny do dvou skupin. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 47 respondentů, kteří vykonávají manuální činnost. Všichni tito pracovníci vyplňovali dotazník pouze v písemné podobě, jelikož byla možnost osobního kontaktu. Menšinu zde tvoří administrativní pracovníci, kterou tvoří 33 respondentů.

**Tabulka 4 - Celkové rozdělení dle pracovní pozice**

Celkem		
Pracovní pozice	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Manuální	47	59 %
Administrativní	33	41 %
<b>Σ</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

**Graf 3 - Pracovní pozice respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

#### 4.3.4 Doba působení ve firmě

Respondentům byla položena otázka, jak dlouho pracují ve firmě, jelikož tento fakt silně ovlivňuje intenzitu pracovního stresu. Z tabulky je na první pohled patrné, že na prvním místě se umístila odpověď 10 a více let, a to u 40 respondentů. Dalších 24 respondentů pracuje ve firmách v rozsahu 3-10 let, následně 11 dotazovaných v rozmezí 1-3 roky a pouhých 6 zaměstnanců do jednoho roku.

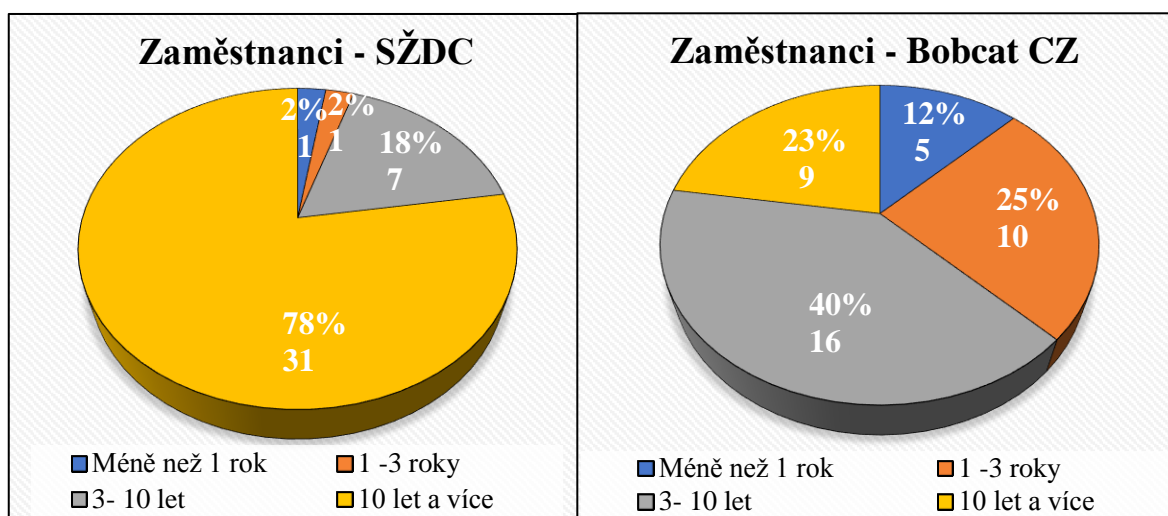
**Tabulka 5 - Celkové rozdělení dle doby působení ve firmě**

Celkem		
Doba působení ve firmě	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Méně než rok	6	7 %
1–3 roky	11	14 %
3–10 let	23	29 %
10 let a více	40	50 %
<b>Σ</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Ve firmě Bobcat CZ byla doba působení ve firmě různorodá a poměrně vyrovnaná mezi jednotlivými respondenty. U podniku SŽDC byl naopak enormní počet zaměstnanců, kteří ve firmě pracují více jak 10 let, a to z důvodu, že stát jim po delší době působení ve firmě nabízí velice lukrativní peněžní ohodnocení a výhodné benefity. V níže uvedeném grafu je zobrazena rozdílnost odpovědí v dotazovaných firmách.

**Graf 4 - Doba působení ve firmě respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

#### 4.3.5 Rodinný stav respondentů

Jednalo se o doplňující a nepovinnou otázku, ale i přesto ji všech 80 respondentů zodpovědělo. Největší zastoupení měli respondenti ženatí/ vdaní, ale ihned za nimi se umístili respondenti svobodní s celkovým počtem 32. Rozvedených bylo překvapivě jen 11 a pouze 2 respondenti byli vdovci/vdovy.



Mezi odpověďmi chyběla možnost „registrované partnerství“, kterou jeden respondent doplnil, a proto není tabulka kompletní – neobsahuje tedy všech 80 dotazovaných.

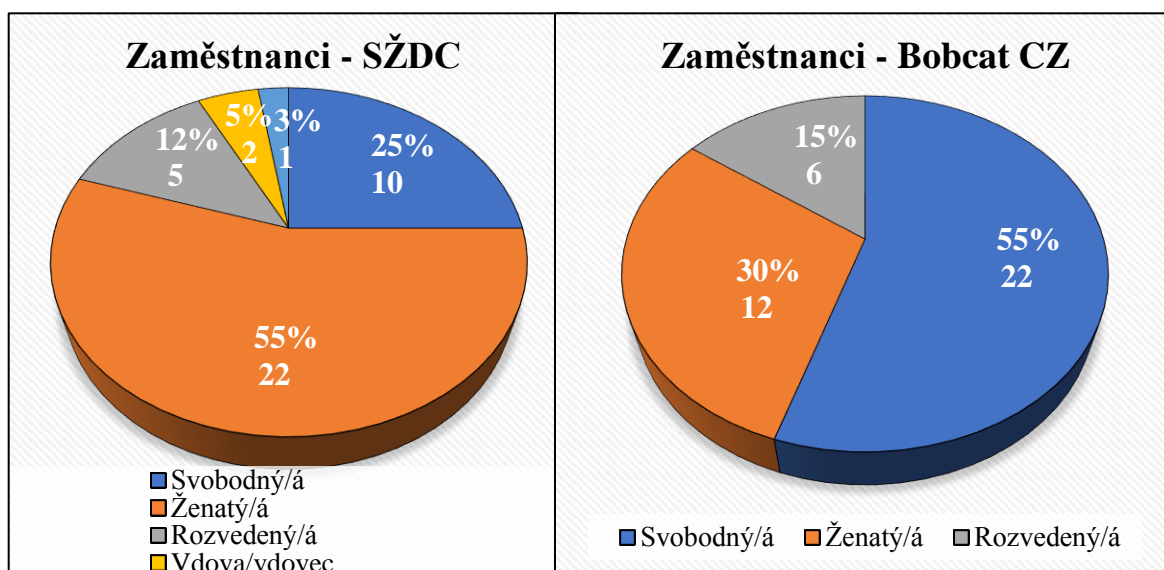
**Tabulka 6 - Celkové rozdělení dle rodinného stavu**

Celkem		
Rodinný stav	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Svobodný/á	32	40 %
Ženatý/vdaná	34	42 %
Rozvedený/á	11	14 %
Vdovec/vdova	2	3 %
<b>Σ</b>	<b>79</b>	<b>99 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tato otázka úzce souvisí s věkem zaměstnanců, jelikož ve firmě Bobcat CZ tvoří velkou část zaměstnanců mladí lidé (okolo 18–30 let), kteří jsou svobodní a nepřemýšlí nad založením rodiny. Přesný opak nastal u druhé firmy, kde drtivou většinou jsou zaměstnanci starší 50 let, u kterých se očekává, že budou vdaní/ženatí. Sociální struktura v testovaných firmách je tedy spíše nevyvážená. Procentuální rozdělení v jednotlivých firmách je zobrazeno v následujícím grafu.

**Graf 5 - Rodinný stav respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

## 4.4 Testované hypotézy

Další části dotazníku byly zpracovány ve statistickém programu IBM SPSS Statistics 25 s využitím chí-kvadrát testu. Všechny 18 otázek v druhé části dotazníku, bude vyhodnoceno pomocí asociačních tabulek 2x2. Ve třetí části, která je složená ze 4 otázek, jsou 3 otázky porovnávány na základě kontingenčních tabulek a poslední otázka je vyobrazena pomocí grafického znázornění. Ke každé předem definované otázce musí být vytvořena alternativní a nulová hypotéza, která se pomocí testu potvrdí nebo zamítne. Tyto analýzy budou testovat, zda existuje nebo neexistuje statisticky významný rozdíl mezi zaměstnanci soukromé a státní oblasti u testovaných firem.

### 4.4.1 Analýza kvantitativních a kvalitativních znaků

Při tvorbě statistických analýz lze použít dva druhy dat, u nichž následně můžeme určit závislost a sílu intenzity. Jedná se o číselné (kvantitativní) data, mezi něž patří například výška, plat, hmotnost a jiné. Druhým, pro statistiku významnějším typem, jsou kategoriální data neboli kvalitativní, která mají slovní podobu. Tato data se většinou získávají při průzkumu veřejného mínění a člení se na znaky alternativní a množné. Kvantitativní znaky alternativní mohou nabývat pouze dvou obměn, například pohlaví. Pokud tyto znaky nabývají více obměn, poté se jedná o znaky množné, příkladem může být otázka na vzdělanost.

### 4.4.2 Testování hypotéz pomocí asociační tabulky

Asociační tabulky se používají, pokud se zkoumá asociační závislost mezi alternativními znaky. Pro následující otázky budou hodnoty doplněny do tabulky, pomocí tohoto vzorce:

**Tabulka 7 - Vzor asociační tabulky**

	ANO	NE	SOUČET
Státní podnik (SŽDC)	a	b	a + b
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	c	d	c + d
<b>SOUČET</b>	<b>a + c</b>	<b>b + d</b>	<b>n</b>

Zdroj: Vlastní zpracování dle Káby Svatošové, 2012

## 1. Cítíte se být užitečný/á a potřebný/á v podniku?

**H01:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování užitečnosti a potřebnosti v podniku mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA1:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování v pocíťování užitečnosti a potřebnosti v podniku mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 8 - Pocíťování užitečnosti a potřebnosti v podniku**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	36	4	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	36	4	40
<b>CELKEM</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Se 100 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování užitečnosti a potřebnosti v podniku mezi zaměstnanci SŽDC a Bobcat CZ. U této otázky se nemusí četnosti odpovědí zaznamenat do asociační tabulky a provádět výpočet, jelikož respondenti odpověděli v naprosto stejném poměru hlasů. Nebylo tedy prokázáno, že by se zaměstnanci pracující ve státní správě cítili více užiteční a potřební než zaměstnanci pracující v soukromém sektoru u testovaných firem.

## 2. Pocíťujete radost z vykonané práce?

**H02:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování radosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA2:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování radosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 9 - Radost z vykonané práce**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	37	3	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	32	8	40
<b>CELKEM</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 2,635$       $p = 0,105$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování radosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

Jelikož vypočítaná p – hodnota je větší než předem stanovená hladina významnosti ( $\alpha = 0,05$ ), tak se  $H_0$  nezamítá. Podobně jako u předešlé hypotézy ( $H_0$ ), tak i zde početná většina respondentů odpověděla kladně. Nebylo tedy prokázáno, že by zaměstnanci pracující ve státní podniku pocíťovali větší nebo menší radost než zaměstnanci pracující v soukromé firmě. Přestože se jedná o zcela odlišnou pracovní náplň, zaměstnanci z obou firem pocíťují radost ze své vykonané práce. Ve firmě Bobcat CZ je to pár procent méně než v SŽDC, což je způsobeno především monotónní prací a neustále se opakujícím procesem výroby stejných strojů v předem definovaném čase. Po vedení rozhovoru s několika zaměstnanci ve firmě SŽDC bylo zjištěno, že je práce naplňuje, a dokonce i baví.

### 3. Pocíťujete strach a obavu v zaměstnání?

**H<sub>03</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A3</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 10 - Strach a obava v zaměstnání**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	14	26	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	16	24	40
<b>CELKEM</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,213$        $p = 0,644$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

V tomto případě je opět p – hodnota vyšší, takže  $H_0$  se nezamítá. Nebylo prokázáno, že by zaměstnanci pracující ve veřejném sektoru pocíťovali menší nebo větší strach v zaměstnání než zaměstnanci pracující v soukromém odvětví u testovaných podniků. Jedná se o strach nejenom z vedení firmy, ale i z kolegů, pracovní náplně nebo firemního prostředí. I zde byl poměr výsledků velice vyrovnaný a rozdílnost tvořili pouze dva respondenti. Predikcí byl větší počet negativních hlasů u firmy Bobcat CZ, jelikož v podniku pracuje drtivá většina mužů, u nichž je větší pravděpodobnost výskytu fyzických či psychických tlaků na ostatní kolegy. Přesto je počet respondentů, kteří odpověděli, že „ano“ poměrně vysoký a firmy by se měly nad tímto výsledkem zamyslet a zkusit najít příčinu jejich strachu a obav v zaměstnání.

#### 4. Jste spokojený/á se svoji pracovní pozicí?

**H<sub>04</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti s pracovní pozicí mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A4</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti s pracovní pozicí mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

**Tabulka 11 - Spokojenost s pracovní pozicí**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	37	3	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	30	10	40
<b>CELKEM</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 4,501$        $p = 0,034$
4.  $p < \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti s pracovní pozicí mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti
6. Síla závislosti:  $V = 0,237$  (slabá závislost)

Zde již vypočítaná  $p$  – hodnota je nižší než předem určená hladina významnosti, takže nulová hypotéza  $H_0$  se zamítá a potvrzuje se alternativní hypotéza  $H_A$ . Mezi těmito skupinami existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti s pracovní pozicí se slabou závislostí. Z výše uvedené tabulky lze konstatovat, že zaměstnanci ve státním sektoru v oblasti dopravy jsou spokojenější se svou pracovní pozicí než zaměstnanci v soukromé oblasti ve strojírenském průmyslu. Tato skutečnost je způsobena tím, že věková hranice respondentů SŽDC se pohybuje okolo 50 a více let – s největší pravděpodobností se jedná o dosažení vrcholu jejich kariéry. Naopak ve firmě Bobcat CZ byli dotazováni především zaměstnanci ve věkové kategorii 18–30 let, u nichž se dá kariérní růst ještě očekávat.

### 5. Jste nuceni plnit své úkoly pod nátlakem?

**H<sub>05</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v nucení plnit úkoly pod nátlakem mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A5</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v nucení plnit úkoly pod nátlakem mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 12 - Plnění úkolů pod nátlakem**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	15	25	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	13	27	40
<b>CELKEM</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,22$        $p = 0,639$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v nucení plnit úkoly pod nátlakem mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

V tomto případě je vypočítaná p – hodnota vyšší, takže  $H_0$  se nezamítá. Z konečných výsledků lze usuzovat, že 2/3 zaměstnanců v soukromé i státní sféře nejsou nuceni plnit své úkoly pod nátlakem. Tento výsledek byl velice zarážející a překvapivý, jelikož obě firmy musí neustále pracovat pod nátlakem času a stresových situací. Zaměstnanci ve firmě SŽDC musí každodenně řešit problémy na železničních tratích a nesou obrovskou zodpovědnost za bezpečnost cestujících i za řádné fungování celého železničního systému. Pracovníci ve firmě Bobcat CZ naopak musí neustále pracovat pod časovým tlakem a denně plnit stanovenou normu kvalitní výroby.

### 6. Přemýšlíte nad prací i mimo svojí pracovní dobu?

**H<sub>06</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A6</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 13 - Přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	24	16	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	22	18	40
<b>CELKEM</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,205$        $p = 0,651$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

U této otázky se opět nezamítá nulová hypotéza  $H_0$ , to znamená, že se neprokázal statisticky významný rozdíl v přemýšlení nad prací mimo pracovní dobu mezi zaměstnanci SŽDC a Bobcat CZ. Odpovědi zde byly velice vyvážené, jak mezi firmami, tak mezi respondenty. Nadpoloviční většina všech dotazovaných o své práci přemýšlí ve svém volném čase, protože obě profese musí svoji práci vykonávat důsledně, zodpovědně a pečlivě, jinak by mohly nastat nevratné škody na majetku i na lidských životech.

### 7. Máte pocit, že pracujete ve stresovém prostředí?

**H07:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování pracovního prostředí jako stresového mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA7:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování pracovního prostředí jako stresového mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 14 - Stresové pracovní prostředí**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	20	20	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	25	15	40
<b>CELKEM</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 1,270$        $p = 0,260$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování pracovního prostředí jako stresového mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti



Z výpočtu nelze tvrdit, že by existoval statisticky významný rozdíl v pocíťování pracovního prostředí jako stresového mezi zaměstnanci státní a soukromé sféry u testovaných firem. Z tabulky vyplývá, že nadpoloviční většina zaměstnanců pracujících ve firmě Bobcat CZ má pocit, že pracují ve stresovém prostředí. Na tento výsledek může mít vliv několik faktorů, například každodenní kontrola od vedoucích pracovníků, vysoká intenzita hluku, neklimatizované prostředí, přepracovanost, komunikace s cizojazyčnými spolupracovníky a mnoho dalších. Ve státním sektoru jsou hlasy k této otázce naprosto vyrovnané.

### 8. Máte pocit, že stres z práce ovlivňuje Váš soukromý život?

**H08:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování stresu z práce, jenž by ovlivňoval soukromý život mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA8:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování stresu z práce, jenž by ovlivňoval soukromý život mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 15 - Stres z práce v soukromém životě**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	14	26	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	15	25	40
<b>CELKEM</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,54$        $p = 0,816$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování stresu z práce, jenž by ovlivňoval soukromý život mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

Zde vypočítaná  $p$  – hodnota je vyšší než předem určená hladina významnosti, takže nulová hypotéza H08 se nezamítá. Respondenti zde opět odpovídali velice vyváženě, a proto nelze tvrdit, že by existoval statisticky významný rozdíl v pocíťování stresu z práce, jenž by ovlivňoval soukromý život mezi zaměstnanci podniku SŽDC a firmy Bobcat CZ.

Výsledky u obou profesí byly očekávané a předvídatelné. Většina zaměstnanců vykoná svoji pracovní činnost a nemusejí se jí dále zabývat ve svém volném čase, také nemusí plnit další pracovní úkoly mimo svoji pracovní dobu.

### 9. Vadí Vám nedostatek informací k výkonu Vaší práce?

**H<sub>09</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání stresu při nedostatku informací na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A9</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání stresu při nedostatku informací na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 16 - Stres při nedostatku informací na pracovišti**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	24	16	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	26	14	40
<b>CELKEM</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,213$        $p = 0,644$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání stresu při nedostatku informací na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

V tomto případě znovu nelze zamítnout nulovou hypotézu H<sub>09</sub>, jelikož se neprokázalo, že by zaměstnanci státního podniku vnímali silněji nebo slaběji stres při nedostatku informací na pracovišti než pracovníci soukromého sektoru. Odpovědi byly ve velké míře záporné, jelikož zaměstnanci vykonávající manuální práci si stěžují na nedostatek aktuálních informací týkajících se detailů postupů, a to jak na železniční trati, tak ve strojírenské výrobě. Při vedení rozhovoru s několika zaměstnanci vyplynulo, že pokud mají nedostatek informací ke své práci, vždy si je dokážou obstarat, a to buď u vedoucích pracovníků, na informačních tabulích, v manuálech nebo na internetových stránkách.

## 10. Cítíte se být přepracovaný/á?

**H<sub>010</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v míře přepracovanosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A10</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v míře přepracovanosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 17 - Přepracovanost**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	16	24	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	14	26	40
<b>CELKEM</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,213$        $p = 0,644$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v míře přepracovanosti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

Ze statistických výsledků je možné říci, že nelze nulovou hypotézu  $H_{010}$  zamítnout. Nebylo tedy prokázáno, že by zaměstnanci pracující ve státní organizaci cítili větší nebo menší míru přepracovanosti než zaměstnanci pracující v soukromém sektoru. Na první pohled je zřejmé, že většina dotazovaných zaměstnanců pracujících obou sektorů se necítí unavená a přepracovaná. Jedná se spíše o subjektivní pocit člověka a také záleží na momentálním rozpoložení jedince. Na zaměstnance jak v jedné, tak i v druhé firmě není vyvíjen příliš velký nátlak a přehnané pracovní nároky. Nemusí vynakládat nadbytečné úsilí, které by mohlo vést k pocitu přepracovanosti. Taktéž mají dostatek volného času na regeneraci psychického i fyzického stavu těla.

## 11. Máte dobré mezilidské vztahy na pracovišti?

**H<sub>011</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání dobrých mezilidských vztahů na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A11</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání dobrých mezilidských vztahů na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 18 - Dobré mezilidské vztahy na pracovišti**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	33	7	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	39	1	40
<b>CELKEM</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 5,00$        $p = 0,025$
4.  $p < \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání dobrých mezilidských vztahů na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti
6. Síla závislosti:  $V = 0,25$  (slabá závislost)

V tomto případě se již zamítá nulová hypotéza  $H_{11}$  a potvrzuje se alternativní hypotéza  $H_{A11}$ . Mezi těmito skupinami existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání mezilidských vztahů na pracovišti se slabou závislostí. Z tabulky je na první pohled patrné, že zaměstnanci pracující ve státním podniku SŽDC pociťují horší mezilidské vztahy než zaměstnanci pracující v soukromé firmě Bobcat CZ, a to z důvodu existence menšího kolektivu, který tvoří stereotypní situace při každodenním styku na pracovišti. Mohou se tak vytvářet určité konflikty a neshody mezi kolegy. Naopak ve firmě Bobcat CZ je kolektiv širší, avšak pracovníci spolu velmi úzce nespolupracují. Zabývají se především svou individuální pracovní náplní.

## 12. Máte nějaké problémy s nadřizenými?

**H012:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání problému s nadřizenými mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA12:** Existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání problému s nadřizenými mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 19 - Problémy s nadřizenými**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	8	32	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	10	30	40
<b>CELKEM</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,287$        $p = 0,592$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání problému s nadřizenými mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

Jelikož vypočítaná p – hodnota je větší než předem stanovená hladina významnosti , tak se H012 nezamítá. Nebylo tedy prokázáno, že by zaměstnanci pracující v SŽDC vnímali problémy s nadřizenými méně či více než zaměstnanci pracující ve firmě Bobcat CZ. Respondenti obou tázaných organizací v drtivé většině odpověděli kladně, tedy že nemají problémy se svými nadřizenými. Vyplývá to z toho, že zaměstnanci jsou schopni svou práci vykonávat samostatně, kvalitně a nedochází ke konfliktům, které by zhoršovaly pracovní či osobní vztahy. Na druhé straně existují i jedinci, kteří problémy s nadřizenými mají, ale takoví zaměstnanci se najdou v jakémkoliv pracovním prostředí. Důvodem mohou být rozdílné povahy lidí nebo jejich momentální psychické rozpoložení. Také je potřeba uvést, že vedoucí pracovníci v obou firmách jsou plně proškolení, kvalifikováni a snaží se řešit problémy objektivně a spravedlivě.

### 13. Myslíte, že máte dobré pracovní podmínky?

**H<sub>013</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti pracovních podmínek mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A13</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti pracovních podmínek mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 20 - Spokojenost s pracovními podmínkami**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	33	7	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	25	15	40
<b>CELKEM</b>	<b>58</b>	<b>22</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### **Postup:**

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 4,013$      $p = 0,045$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti pracovních podmínek mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti
6. Síla závislosti:  $V = 0,224$  (slabá závislost)

Na základě statistického výpočtu bylo zjištěno, že se nulová hypotéza  $H_{013}$  zamítá a potvrzuje se alternativní hypotéza  $H_{A13}$ . Znamená to, že se prokázala rozdílnost ve spokojenosti s pracovními podmínkami mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti u testovaných firem ve velice slabé závislosti. Zaměstnanci v podniku SŽDC jsou pravděpodobně spokojenější se svými pracovními podmínkami než zaměstnanci v mezinárodní soukromé firmě Bobcat CZ. V tomto podniku jsou pracovníci nespokojeni především s nadměrným hlukem, neklimatizovaným prostředím v letních měsících a prašným ovzduším ve výrobním závodě. Vedení společnosti se tyto negativní faktory snaží eliminovat nebo alespoň omezit, realizace je však velmi finančně nákladná a náročná.

#### 14. Motivuje Vás zaměstnavatel k lepšímu výkonu?

**H014:** Neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání motivace k lepšímu výkonu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA14:** Existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání motivace k lepšímu výkonu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 21 - Motivace k lepšímu výkonu**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	16	24	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	15	25	40
<b>CELKEM</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### **Postup:**

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,53$        $p = 0,818$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl ve vnímání motivace k lepšímu výkonu mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

U této otázky byly odpovědi velice vyrovnané a skoro ve stejném poměru mezi respondenty obou firem, tudíž se neprokázal statisticky významný rozdíl ve vnímání motivace k lepšímu výkonu od zaměstnavatele mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti. Bohužel v jedné i druhé firmě většina tázaných odpověděla záporně, a to, že je zaměstnavatel nemotivuje. U SŽDC vedoucí pracovníci nejsou v pravidelném kontaktu se zaměstnanci, tudíž jejich pracovní výkon je těžší ohodnotit a kvalifikovat. Pokud jde o motivaci v podniku Bobcat CZ situace je poněkud složitější – firma se sice snaží zaměstnance pravidelně povzbuzovat k lepšímu pracovnímu výkonu pomocí nejrůznějších benefitů, např.: měsíční bonusy, stravenky, příspěvky na sociální pojištění, možnost využít svozovou dopravu atd., zaměstnanci však i přes tyto výhody stále více usilují o trvalé zvýšení hodinové mzdy.

## 15. Vyhovuje Vám platové ohodnocení?

**H015:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v úrovni platového ohodnocení mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA15:** Existuje statisticky významný rozdíl v úrovni platového ohodnocení mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 22 - Úroveň platového ohodnocení**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	23	17	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	14	26	40
<b>CELKEM</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 4,073$        $p = 0,044$
4.  $p < \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností existuje statisticky významný rozdíl v úrovni platového ohodnocení mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti
6. Síla závislosti:  $V = 0,226$  (slabá závislost)

Po statistickém výpočtu bylo zjištěno, že se nulová hypotéza H015 zamítá a potvrzuje se alternativní hypotéza HA15. V tomto případě tedy existuje rozdíl mezi sledovanými skupinami respondentů se slabou závislostí. Z tabulky je na první pohled jasné, že odpovědi dotazovaných jsou enormně nevyvážené. Ve firmě SŽDC se platové ohodnocení zaměstnance zvyšuje na základě délky jeho působení v podniku, kdežto u firmy Bobcat CZ jsou pracovníci finančně ohodnoceni za svou flexibilitu, prokázané dovednosti, zkušenosti, pracovní morálku a jiné.

## 16. Cítíte velkou zodpovědnost při výkonu Vaší práce?

**H016:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování velké zodpovědnosti při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA16:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování velké zodpovědnosti při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti



**Tabulka 23 - Zodpovědnost při výkonu práce**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	33	7	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	30	10	40
<b>CELKEM</b>	<b>63</b>	<b>17</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

**Postup:**

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 0,672$        $p = 0,412$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování velké zodpovědnosti při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

V tomto případě se nulová hypotéza  $H_0$  nezamítá, to znamená, že nebyl prokázán rozdíl v pocíťování velké zodpovědnosti při výkonu práce mezi podnikem SŽDC a firmou Bobcat CZ. Výsledky v tabulce byly předvídatelné a očekávané, jelikož obě profese nesou vysokou zodpovědnost za své jednání a počínání si při výkonu práce. Jde především o bezpečnost, ať už o svou vlastní, o bezpečnost kolegů, cestujících či zákazníků. Patří sem taktéž vysoké riziko vzniku majetkových škod, které mohou dosahovat až milionových částek. Toto platí hlavně pro zaměstnance vykonávající manuální práci.

**17. Máte obavu nebo strach ze ztráty zaměstnání?**

**H<sub>017</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy ze ztráty zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A17</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy ze ztráty mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 24 - Obava a strach ze ztráty zaměstnání**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	21	19	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	16	24	40
<b>CELKEM</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 1,257$        $p = 0,262$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy ze ztráty zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

V tomto případě je vypočítaná p – hodnota vyšší, takže  $H_{017}$  se nezamítá. Neprokázal se tedy statisticky významný rozdíl v pocíťování strachu či obavy ze ztráty zaměstnání mezi zaměstnanci SŽDC a Bobcat CZ. Výsledky průzkumu u této otázky dopadly dle očekávání. U podniku SŽDC je negativní odpověď poměrně logická. Tito zaměstnanci mají strach ze ztráty zaměstnání, jelikož dnešní přetechnizovaná doba s sebou přináší modernizaci a automatizaci zařízení. V důsledku toho se člověk postupně nahrazuje „strojem“, čímž se uspoří jak pracovní síla, tak finanční prostředky. Naproti tomu strojírenská výroba zažívá poměrně výrazný vzrůst a přináší tím více pracovních příležitostí. Proto zaměstnanci firmy Bobcat CZ odpověděli převážně kladně – tedy tak, že strach ze ztráty zaměstnání nemají.

### 18. Bylo by pro Vás obtížné najít si jiného zaměstnavatele v oboru, ve kterém pracujete?

**H<sub>018</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v obtížnosti nalezení nového zaměstnání v oboru mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A18</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v obtížnosti nalezení nového zaměstnání v oboru mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 25 - Obtížnost nalezení zaměstnání v oboru**

	ANO	NE	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	27	13	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	12	28	40
<b>CELKEM</b>	<b>39</b>	<b>41</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

**Postup:**

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 11,257$      $p = 0,001$
4.  $p < \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností existuje statisticky významný rozdíl v obtížnosti nalezení nového zaměstnání v oboru mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti
6. Síla závislosti:  $V = 0,375$  (střední závislost)

V tomto případě se zamítá  $H_{018}$  a potvrzuje se alternativní hypotéza  $H_{A18}$ . Existuje tedy statisticky významný rozdíl v obtížnosti nalézt nové zaměstnání v oboru mezi zaměstnanci státního podniku SŽDC a soukromého podniku Bobcat CZ. Jedná se o otázku, ve které byla zjištěna největší rozdílnost výsledků mezi respondenty. Tabulka tedy hovoří zcela jednoznačně. Více jak polovina zaměstnanců firmy SŽDC odpověděla, že by pro ně byl problém najít si práci v oboru, ve kterém pracují. Důvodem je, jak již bylo zmíněno u otázky č. 17, strach z nadbytečnosti, ale také výška věku zaměstnanců. Velká část dotazovaných je starší padesáti let a zájem na trhu práce je především o mladší uchazeče, kteří jsou již proškoleni v nové dopravní technologii. Přesný opak byl vyzpozorován u firmy Bobcat CZ, kde jsou zejména mladí, svobodní a perspektivní lidé, s otevřenými možnostmi pro uplatnění v jiných firmách stejného oboru. Pro většinu z nich by proto nebyl problém si vyhledat nové zaměstnání.

**4.4.3 Testování hypotéz pomocí kontingenčních tabulek**

Kontingenční tabulky zkoumají závislost mezi dvěma kategoriálně množnými znaky nebo mezi jedním množným a dvěma alternativními znaky. Pro použití chí-kvadrát testu v kontingenční tabulce musí být splněn předpoklad, že nesmí být více než 20 % očekávaných četností menších než 5. Pokud by nebyl tento předpoklad splněn, musely by se logicky spojit některé řádky či sloupce tabulky. Zjištěné údaje budou do tabulky doplněny pomocí následujícího vzorce:

**Tabulka 26 - Vzor kontingenční tabulky**

	Odpověď A	Odpověď B	Odpověď C	Odpověď n	SOUČET
Státní podnik (SŽDC)	a	b	c	d	a + b + c + d
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	e	f	g	h	e + f + g + h
<b>SOUČET</b>	<b>a + e</b>	<b>b + f</b>	<b>c + g</b>	<b>d + h</b>	<b>n</b>

Zdroj: Vlastní zpracování dle Kába, Svatošová, 2012

### 1. Jak silně na Vás působí stres v zaměstnání?

**H<sub>019</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v síle působení stresu v zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**H<sub>A19</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v síle působení stresu v zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 27 - Síla působení stresu v zaměstnání**

	Vůbec	Mírně, středně	Extremně, intenzivně	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	7	31	2	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	14	22	4	40
<b>CELKEM</b>	<b>21</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 4,528$        $p = 0,104$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v síle působení stresu v zaměstnání mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

Na základě výpočtu lze tvrdit, že neexistuje statisticky významný rozdíl v síle působení stresu mezi zaměstnanci SŽDC a Bobcat CZ. Již z výsledků je patrné, že v obou firmách zaměstnanci pocítují spíše mírný stres. Jedná se o stres, který dokáže organismus posílit, povzbudit k činnosti a udržovat jej v bdělosti. S vedoucími pracovníky podniku Bobcat CZ bylo zjištěno, že velká část zaměstnanců jak manuálních, tak administrativních se cítí sebestísta ve své funkci a nemá strach ze ztráty svého zaměstnání, proto poměrně velká část odpověděla, že nepocítují žádný stres.

## 2. Cítíte nějaké obtíže, které Vám způsobuje Vaše práce?

**H020:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v pocítování obtíží při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**HA20:** Existuje statisticky významný rozdíl v pocítování obtíží při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

**Tabulka 28 - Obtíže při výkonu práce**

	Psychické	Fyzické	Psychické i fyzické	Žádné	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	5	6	10	19	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	7	5	10	18	40
<b>CELKEM</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 4,451$        $p = 0,929$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v pocítování obtíží při výkonu práce mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti

U této otázky se nezamítá  $H_{020}$ , tedy opět se neprokázal statisticky významný rozdíl mezi testovanými firmami v pocíťování obtíží při výkonu práce. Pouze dva respondenti odpověděli odlišně, ale jinak výsledky z obou firem jsou totožné. Dohromady 12 zaměstnanců pocíťuje psychické obtíže a 10 lidí spíše fyzické. Naprosto stejný počet respondentů odpovědělo, že pocíťují jak fyzické, tak psychické problémy, které způsobuje stres z výkonu práce. Tento výsledek neočekávala ani jedna testovaná firma a personální zaměstnanci byli šokováni výsledky. Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, tak poslední dobou si pracovní stres vybírá svoji daň, a to přepracovaností, únavou, špatnou náladou, a hlavně zdravotními a rodinnými problémy. Na druhou stranu necelá polovina všech respondentů odpověděla, že nepocíťují žádné obtíže. Nastává zde velký rozkol v odpovědích mezi zaměstnanci uvnitř podniku. Tento fakt by měly firmy vzít na zřetel nadále jej zanalyzovat, prokonzultovat a popřípadě zkusit najít optimální řešení.

### 3. Jaká je podle Vás nejčastější příčina stresu na Vašem pracovišti?

**H<sub>021</sub>:** Neexistuje statisticky významný rozdíl v nejčastějších příčinách stresu na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

**H<sub>A21</sub>:** Existuje statisticky významný rozdíl v nejčastějších příčinách stresu na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

**Tabulka 29 - Příčiny stresu na pracovišti**

	Nadřizení	Kolegové	Pracovní náplň	Jiné	CELKEM
Státní podnik (SŽDC)	6	8	14	12	40
Soukromý podnik (Bobcat CZ)	9	6	21	4	40
<b>CELKEM</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>16</b>	<b>80</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

#### Postup:

1. Hladina významnosti  $\alpha = 0,05$
2. Hodnota testovacího kritéria:  $\chi^2$
3.  $\chi^2 = 6,286$        $p = 0,099$
4.  $p > \alpha$
5. Výsledek: S 95 % pravděpodobností neexistuje statisticky významný rozdíl v nejčastějších příčinách stresu na pracovišti mezi zaměstnanci státní a soukromé oblasti.

Vypočítaná p – hodnota je i v tomto případě vyšší než stanovená hladina významnosti, proto se nulová hypotéza  $H_{021}$  nezamítá. Znamená to, že se neprokázal statisticky významný rozdíl v nejčastějších příčinách stresu na pracovišti mezi zaměstnanci SŽDC a Bobcat CZ. Z tabulky vyplývá, že počet odpovědí u prvních dvou otázek je velice podobný, a to jak mezi sebou, tak mezi jednotlivými firmami. Velká část zaměstnanců odpověděla, že je nejvíce stresuje pracovní náplň, tím se rozumí například nedodržení termínů, špatný přísun materiálu, neustále komplikace při výrobě, zpoždění na vlakové dopravě, nedostatek informací pro výkon zadaného úkolu atd. U podniku SŽDC respondenti uvedli dalších 12 příčin, které mohou vyvolat stres. Jedná se především o špatnou skladbu směn, nepříznivé počasí, již zmíněnou komunikaci se zákazníky, také nejistotu zaměstnání do budoucna a nečekanou změnu pracovního místa. U firmy Bobcat CZ bylo těchto nových návrhů méně, ale za zmínku stojí například odlišné jazykové i kulturní zázemí zahraničních spolupracovníků.

#### 4. Jak nejčastěji řešíte stresové situace?

Tabulka 30 - Způsoby řešení stresové situace

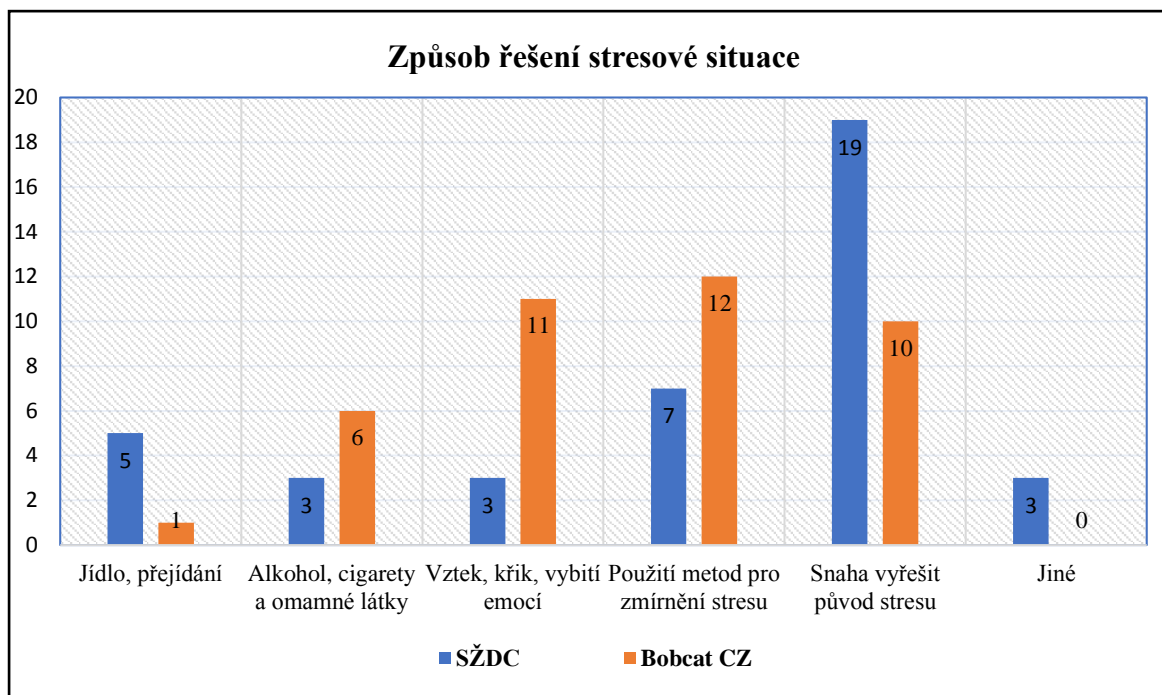
Celkem		
Řešení stresové situace	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Jídlo, přejídání	6	7 %
Alkohol, cigarety, jiné omamné látky	9	11 %
Vzteky, křik, vybití emocí	14	18 %
Použití metod na zmírnění stresu (relaxace, četba, sport, cvičení atd.)	19	24 %
Snaha vyřešit původ stresu	29	36 %
Jiné	3	4 %
<b>Σ</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Z tabulky je na první pohled patrné, že 29 respondentů se snaží vyřešit stresovou situaci tím, že hledají původ stresu a snaží se problém vyřešit hned při jeho vzniku. Dále 19 zaměstnanců odpovědělo, že používají různé antistresové metody, které již byly uvedeny v předchozích kapitolách. Po rozhovoru s vedoucími pracovníky v obou firmách bylo zjištěno, že se snaží metody aplikovat a prosazovat ve formě různých poukázek do sportovních, kulturních, rekreačních a jiných středisek.

Následující graf zobrazuje výsledky odpovědí v jednotlivých firmách.

**Graf 6 - Způsob řešení stresové situace**



Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě grafu lze tvrdit, že ve výsledcích mezi testovanými firmami je poměrně velká nevyváženost. Ve státním podniku SŽDC odpovědělo 5 lidí, že se snaží nadměrný stres odstranit větší konzumací potravin. Jak již bylo zmíněno v teoretické části, tak se jedná spíše o přístup únikový, kdy se snaží vyhnout a předejít danému problému, což ale nevede k žádnému řešení. Překvapivě 11 zaměstnanců z firmy Bobcat CZ odpovědělo, že stresovou situaci vyřeší křikem, vztekem nebo vybitím emocí. Tento fakt je ovlivněn tím, že ve firmě pracuje drtivá většina mužů, kteří jsou náchylnější k využívání tohoto postupu. Respondenti se nejvíce rozcházejí v odpovědi, která odkazuje k snaze vyřešit původ stresu. Tuto odpověď zvolilo 19 zaměstnanců státního podniku SŽDC, zatímco u firmy Bobcat CZ pouhých 10 respondentů. Dále ve firmě SŽDC 3 lidé odpověděli vlastním návrhem, například, že vyhledají tiché místo na přemýšlení nebo že o problémech hovoří. Nejzajímavější odpovědí, kterou respondent sám uvedl, byla ta, že každá stresová situace má jiný důvod, tudíž i jiné řešení.



## 5 Zhodnocení a doporučení

Stres se na pracovištích každodenně vyskytuje a značně ovlivňuje výkon zaměstnanců, ale jedná se spíše o potřebný stres, který stimuluje jedince a je nutný pro tvorbu nových nápadů a myšlenek. Ve zmíněných podnicích se prokázalo, že nebyly stresory natolik silné, aby ovlivňovaly celkovou spokojenost a následně výkonnost zaměstnanců. I když se jednalo o zcela odlišné podniky, ať už svou strukturou, obchodní činností či právní podobou, odpovědi byly velice podobné, proto se často neprokázal statisticky významný rozdíl.

Za pozitivní zjištění lze považovat, že zaměstnanci v obou podnicích se cítí být užiteční a potřební a mají radost ze své vykonané práce. Firmy si mohou být tedy jisti, že zaměstnávají správné pracovníky na správných pozicích a mohou je nadále rozvíjet v jejich pracovní kariéře. Bohužel v obou firmách je poměrně velké procento zaměstnanců, které pociťuje strach a obavu. Testované firmy by měly tento závažný problém řešit, například „teambuildingovými“ aktivitami, které by mohly zlepšit společenské a mezilidské vztahy. Čas je v obou podnicích důležitým faktorem, přesto ho obě firmy dokážou dobře využít. Zaměstnanci nepociťují, že by pracovali v časové tísní, tudíž nedělají zbytečné chyby a nejsou unáhlení. Firmy by měly pro posílení motivace svých zaměstnanců, pořádat více schůzí a „brainstorming“ Možným řešením tohoto problému mohou být hmotné, sociální nebo morální stimuly, ve formě různých benefitů. Také by se obě organizace měly zamyslet nad zdravotními problémy svých zaměstnanců, které plynou ze stresu. Tuto problematiku mohou řešit různými poukazy do lázeňských center, eliminováním práce přesčas, zajištěním seminářů na zvládání stresových situací a jiné.

Na základě výsledků lze usuzovat, že největším stresujícím problémem ve firmě Bobcat CZ je nedostatek pracovníků, proto se stávající zaměstnanci cítí být přepracovaní, pociťují pracoviště za více stresující, mohou kvůli tomu mít problémy s nadřizenými a nemají možnost karierního růstu. Z tohoto důvodu jsou stávající zaměstnanci nespokojeni se svojí pracovní pozicí a s ní spojeným platovým ohodnocením. Firma se snaží tuto problematiku vyřešit zaměstnáváním lidí ze zahraničí. Nastává pak další podstatný problém, a to jazyková bariéra mezi zaměstnanci, která může vytvářet stresové situace. Možným řešením mohou být například jazykové kurzy, zajištění tlumočnicků a překladatelů, vzdělávací semináře, případně i kvalifikační kurzy.

Nadále by se měly eliminovat špatné pracovní podmínky, které jsou pro zaměstnance dle rozhovoru nejvíce stresující, a to především v letních měsících.

Státní podnik SŽDC má dle šetření největší problém s uplatněním zaměstnanců v jiných oborech. Na železniční dopravě dochází k automatizaci, robotizaci, a z tohoto důvodu se zaměstnanci strachují o svá pracovní místa a následně o uplatnění se v dalších oblastech tohoto odvětví. V tomto případě by bylo dobré proškolit zaměstnance v nových technologiích, jelikož i ty bude potřeba dálkově ovládat. Po vedení rozhovoru s personálním oddělením bylo zjištěno, že největším stresorem v tomto oboru jsou především klienti a pasažéři. Zaměstnanci musí každodenně komunikovat s řadou zákazníků, kteří nedokážou celou situaci pochopit a následně dochází k nedorozuměním a různým konfliktům. Vhodné by bylo řádně proškolit zaměstnance SŽDC v jednání a komunikaci s konfliktními lidmi, aby tak dokázali asertivně objasnit vzniklý problém na železniční trati.

Celkově lze předpokládat, že mezi nejdůležitější faktory, klíčové pro spokojenost zaměstnanců v testovaných firmách, patří především dobré pracovní podmínky, dostatek času na výkon práce, sehraný kolektiv a jasné instrukce při řešení stresových situací. Největším stresorem v obou firmách je zodpovědnost za hmotné věci, ale i za lidské zdraví.

## 6 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo objasnit problematiku stresu a s tím související výkon v zaměstnání. Dílčím cílem pak bylo zjistit pomocí statistických hypotéz, zda existuje závislost mezi zaměstnanci soukromého a státního sektoru v daných testovaných oblastech.

Teoretická část byla zaměřena především na vysvětlení pojmu stres, jeho druhů a fází. Také byly podrobně vysvětleny stresory, jež spouštějí stresovou reakci a možné psychické, fyziologické či behaviorální následky při dlouhodobém negativním stresu. Uvedena byla také stupnice stresu od T. Holmesa a R. Rahe, díky níž lze změřit hladinu stresu v organismu. Součástí této práce je také kapitola o nejrozšířenějších metodách, které mohou stres zmírnit či eliminovat. Není opomenuta ani kapitola o pracovním stresu, kterým trpí skoro 50 % populace ve vyspělých zemích a jehož příčinou je kladení velice vysokých nároků a požadavků na zaměstnance. Rovněž v teoretické části byla popsána křivka výkonnosti, která znázorňuje pracovní výkonnost jedince v maximu a v minimu. Bylo tedy prokázáno, že je nutná určitá dávka stresu k dosažení optimálního výkonu a lepších, inovativních pracovních výsledků. Nedílnou součástí této problematiky je syndrom vyhoření, který se dostává do předních příček celosvětových problémů v zaměstnání.

V empirické části byly nejdříve popsány podniky, ve kterých probíhalo dotazníkové šetření, dále byli představeni respondenti a vysvětleny jednotlivé statistické testy, které byly využity na potvrzení či zamítnutí nulových hypotéz. Pro lepší ucelenost a komplexnost byla také využita metoda rozhovorů, a to jak s dotazovanými zaměstnanci, tak s vedoucími pracovníky testovaných firem. Dotazníkový průzkum probíhal u 80 respondentů, kteří odpovídali na předem připravené otázky. Získaná data byla následně zpracována, porovnána a analyzována pomocí statistického programu SPSS. Následně byly výsledky doplněny o grafy a tabulky.

Na základě identifikačních otázek bylo zjištěno, že respondenti se výrazně liší dle uvedených hledisek – pohlavím, věkem, pracovní pozicí, rodinným stavem a dobou působení ve firmě. Celkem bylo položeno 21 otázek, u kterých se zjišťovaly předem určené hypotézy. Rozdílnost se prokázala pouze u 5 otázek, i když se jednalo o naprosto odlišné profese.

Byla zjištěna rozdílnost se slabou závislostí ve spokojenosti s pracovní pozicí, přičemž u podniku SŽDC odpověděli negativně pouze tři lidé, zatímco u firmy Bobcat CZ se toto číslo pohybovalo okolo deseti zaměstnanců. Spokojeni jsou tedy převážně zaměstnanci pracující ve státním sektoru dané oblasti. Nepatrný rozdíl se také zjistil u otázky zohledňující dobré mezilidské vztahy. Sice obě firmy odpověděly převážně kladně, ale statisticky lze říci, že horší pracovní vztahy se mohou vyskytnout ve státním podniku SŽDC. Tento fakt následně vytváří stresové situace a napětí mezi kolegy.

Velký nepoměr byl následně zjištěn i u pracovních podmínek – lze říci, že ve firmě SŽDC je většina respondentů spokojena, kdežto ve firmě Bobcat CZ je necelá polovina nespokojena. Prokázala se tedy rozdílnost odpovědí se slabou závislostí. Zaměstnanci se ale i tak cítí příjemně a spokojeně. Další zásadní rozdíl byl zjištěn u otázky týkající se platového ohodnocení. Zde existuje statisticky významný rozdíl v úrovni platového ohodnocení mezi zaměstnanci testovaných firem. Na základě výsledků lze říci, že zaměstnanci v podniku SŽDC jsou spokojenější se svým finančním ohodnocením než respondenti v soukromé firmě Bobcat CZ. Za tuto nespokojenost může fakt, že v dělnických profesích nebývají příliš vysoké mzdy.

Dále bylo zjištěno, že zaměstnanci v podniku SŽDC mají problém najít si jiného zaměstnavatele ve svém oboru než pracovníci ve firmě Bobcat CZ. Byla zde prokázána střední závislost. Tento problém je způsobem především automatizací a robotizací dopravních železničních cest v České republice.

Na závěr je třeba uvést, že v každé ze zmíněných prací, nebyly stresory natolik silné, aby ovlivňovaly celkovou spokojenost a následně výkonnost zaměstnanců. V obou testovaných firmách pociťují zaměstnanci hlavně mírný stres, který je povzbuzuje a motivuje.

Zajisté nelze říci, která z profesí je na tom lépe, co se týče stresu. Výsledky této bakalářské práce by neměly být zobecněny na celou populaci. Je možné, že v době šetření mohly být zaměstnanci v jiném psychickém rozpoložení, než jsou nyní a výsledky by se tak mohly v některých směrech lišit. Pro lepší výzkum by byl zapotřebí mnohem širší rozsah respondentů.

## 7 Seznam použité literatury

### 7.1 Tištěné zdroje

ARNOLD, John. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.

BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2010. 137 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 978-80-246-1874-6.

BATTISONOVÁ, Toni. *Zvládnutý stres*. 1. vyd., Praha: J. Vašut, 1999. 80 s. ISBN 80-7236-053-1.

FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Přeložila Alice Zavadilová. Praha: Portál, 2016. 184 s. ISBN 978-80-262-1033-7.

HILTON, Jonathan. *Jak překonat stres: doma, v zaměstnání i na cestách : praktický obrazový průvodce*. Praha: Svojtka & Co., 2008. 144 s. ISBN 978-80-256-0092-4.

IRMIŠ, Felix. *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. 190 s. ISBN 80-85993-02-3

JOHN, Friedel, PETERS KÜHLINGER, Gabriele. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. Praha: Grada, 2006, 102 s. ISBN 80-247-1517-1.

JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 156 s. ISBN 978-80-7367211-9

KÁBA, Bohumil, SVATOŠOVÁ, Libuše. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o., 2012. 200 s. ISBN 978-80-7380-359-9.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2005. 252 s. ISBN 80-200-1307-5.

KRASKA – LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. 1. vyd., Praha: Grada, 2007. 116 s. ISBN 978-80-247-1833-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. Pro vaše zdraví. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. 152 s. ISBN 978-80-262-0180-9.

MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!* 1.vyd. Praha: Advent-Orion, 1997. 190 s. ISBN 80-7172-240-5.

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2017. 368 s. ISBN 978-80-247-5646-2

PEŠEK, Roma a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. 180 s. ISBN 978-80-88163-00-8.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebeovládání*. Praha: Grada, 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4751-4.

PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana. *Prosti stresu krok za krokem*. 1.vyd. Praha: Grada, 2001. 188 s. ISBN 80-247-0068-9.

RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. 1. vyd., Praha: Scarabeus, 1995. 211 s. ISBN 80-85901-07-2.

SELYE, Hans. *Život a stres*. 1. vyd. Bratislava: Obzor, 1966. 453 s. ISBN 65-093-66.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd., Praha: Grada, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5

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

## 7.2 Internetové zdroje

BOBCAT.CZ, a. s. *Stavební stroje Bobcat Doosan* [online]. © 2010–2017 [cit. 24.02.2019]. Dostupné z: <https://www.bobcat.cz/>

SEGAL, Jeanne. *Stress Symptoms, Signs, and Causes* [online]. © 2018 [cit. 18. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.helpguide.org/articles/stress/stress-symptoms-signs-and-causes.htm>

SPRÁVA ŽELEZNIČNÍ DOPRAVNÍ CESTY, *O nás* [online]. © 2009 [cit. 24.02.2019]. Dostupné z: <https://www.szdc.cz/o-nas/zeleznice-cr.html>

## **8 Přílohy**

### **8.1 Anonymní dotazník**

Dobrý den, jmenuji se Eliška Žaloudková a studuji třetím rokem Provozně ekonomickou fakultu na České zemědělské univerzitě v Praze. Chtěla bych Vás poprosit, zda byste měli chvíli na vyplnění tohoto dotazníku, který bude podkladem pro empirickou část mé bakalářské práce na téma „Vliv stresu na výkonnost v zaměstnání“. Dotazník je zcela ANONYMNÍ, informace nebudou dále šířeny a údaje budou sloužit pouze pro tuto práci. Své odpovědi prosím zaškrtněte (vždy jen jednu odpověď) nebo jiným způsobem označte a prosím, vyplňte jej podle svých vlastních pocitů.

Předem Vám děkuji za Váš čas a ochotu spolupracovat.

#### 1. Část – informační otázky

##### **1. Pohlaví**

- Muž
- Žena

##### **2. Věk**

- 18–30
- 31–50
- 50 a více

##### **3. Vaše pracovní pozice**

- Manuální
- Administrativní

##### **4. Doba působení ve firmě**

- Méně než rok
- 1-3 roky
- 3-9 let
- 9 a více



## 5. Rodinný stav

- Svobodný/á
- Ženatý/á
- Rozvedený/á
- Vdovec/vdova

2. Část – zaškrťovací, prosím vyberte pouze jednu možnost

Číslo	Otázka	ANO	NE
1.	Cítíte se být užitečný/á a potřebný/á v podniku?		
2.	Pocítujete radost z vykonané práce?		
3.	Pocítuje strach a obavu v zaměstnání?		
4.	Jste spokojený/á se svojí pracovní pozicí?		
5.	Jste nuceni plnit své úkoly pod tlakem?		
6.	Přemýšlíte nad prací i mimo svojí pracovní dobu?		
7.	Máte pocit, že pracujete ve stresovém prostředí?		
8.	Máte pocit, že stres z práce ovlivňuje Váš soukromý život?		
9.	Vadí Vám nedostatek informací k výkonu vaší práce?		
10.	Cítíte se být přepracovaný/á?		
11.	Máte dobré mezilidské vztahy na pracovišti?		
12.	Máte nějaké problémy s nadřízenými?		
13.	Myslíte si, že máte dobré pracovní podmínky?		
14.	Motivuje Vás zaměstnavatel k lepšímu výkonu?		
15.	Vyhovuje Vám platové ohodnocení?		
16.	Cítíte velkou zodpovědnost při výkonu své práce?		
17.	Máte obavu nebo strach ze ztráty zaměstnání?		
18.	Bylo by pro Vás obtížné najít si jiného zaměstnavatele v oboru, ve kterém pracujete?		

3. Část – výběr z více odpovědí, prosím vyberte pouze jednu možnost

1. Jak silně na Vás působí stres v zaměstnání?

- Vůbec
- Mírně, středně
- Extrémně, intenzivně

2. Cítíte nějaké obtíže, které vám způsobuje Vaše práce?

- Psychické
- Fyzické
- Psychické i fyzické
- Žádné

3. Jaká jsou podle vás nejčastější příčina stresu na Vašem pracovišti?

- Nadřizení
- Kolegové
- Pracovní náplň
- Jiná, (uved'te) -

4. Jak nejčastěji řešíte stresové situace?

- Jídlo, přejídání
- Alkohol, cigarety a jiné omamné látky
- Vztek, křik, vybití emocí
- Použití metod na zmírnění stresu (relaxace, četba, cvičení, sport...)
- Snaha vyřešit původ stresu
- Jiné, (uved'te) -