

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2022-2023

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Lucie Pěgřimková

Vztahy na pracovišti a vliv na kvalitu odvedené práce

Praha 2023

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Tereza Vacínová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2022-2023

BACHELOR'S THESIS

Lucie Pěgrimková

**Workplace relations and the effect on the quality of the
work done**

Prague 2023

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Tereza Vacínová, Ph.D.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 6.3. 2023

Lucie Pěgřimková.....

Poděkování

Děkuji mé vedoucí bakalářské práce PhDr. Tereze Vacínové, Ph.D., za její připomínky, podněty a cenné rady, při psaní této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou mezilidských vztahů na pracovišti. Práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou neboli výzkumnou. V teoretické části se dozvíme, co pojem mezilidský vztah znamená, jaký má vliv věk, postavení a pohlaví na vztahy v práci. Práce pojednává o konfliktech ve vztazích, o zlepšení vztahů na pracovišti, o skupinovém vlivu a týmové práci. Dále práce poukazuje na důležitost komunikace a ukazuje některé komunikační modely. Také vysvětluje rozdíl mezi asertivním a agresivním chováním. Výzkumná část je zaměřena na dotazníkové šetření, kterým zjišťuji, jestli dospělí pracující lidé mají v pracovním kolektivu přátele, zda jim záleží na kvalitě odvedené práce, jestli se těší do práce a jak často se setkávají s nepříznivými vztahy v práci. V závěru práce jsou na základě zjištěných dat vyhodnoceny stanovené hypotézy.

Klíčová slova

Asertivita, chování, komunikace, konflikty, mezilidské vztahy, práce, skupina, stres, tým, vliv.

Annotation

The bachelor's thesis deals with the issue of interpersonal relationships in the workplace. The work is divided into a theoretical part and a practical or research part. In the theoretical part, we will learn about what interpersonal relationship means, what effects the age, position and gender on relationships at work have. The thesis deals with conflicts in relationships, with improving relationships at work, and with group influence and teamwork. Furthermore, the work points out the importance of communication and shows some communication models. It also explains the difference between assertive and aggressive behaviour. The research part is focused on a questionnaire survey, through which I find out whether working adults have friends in the work team, whether they care about the quality of work done, whether they look forward to work and how often they experience unfavourable relationships at work. In conclusion of the bachelor's thesis, the set of hypotheses are evaluated on the basis of the data obtained.

Keywords

Assertiveness, behaviour, communication, conflicts, influence, interpersonal relationships, stress, team, work, group.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	10
1 SEZNÁMENÍ S POJMEM MEZILIDSKÝ VZTAH.....	10
1.1 Navazování mezilidských vztahů	10
1.1.1 Psychologie mezilidských vztahů	11
1.1.2 Jak působit v práci na druhé.....	12
1.2 Věk, postavení a pohlaví.....	12
1.2.1 Nevyžádané rady.....	13
2 KONFLIKTY VE VZTAZÍCH A DŮLEŽITOST KOMUNIKACE	15
2.1 Konflikty ve vztazích.....	15
2.2 Konflikty na pracovišti	16
2.2.1 Kroky k vyřešení konfliktu	16
2.3 Komunikace	17
2.3.1 Efektivní verbální projevy	20
2.3.2 Účel a funkce komunikování	20
2.3.3 Komunikační modely.....	21
2.3.4 Interkulturní komunikace.....	21
3 SKUPINOVÝ VLIV A TÝMOVÁ PRÁCE.....	23
3.1 Skupinový vliv	23
3.1.1 Týmová práce.....	25
3.1.2 Zvládání stresu	26
4 ASERTIVITA A PRACOVIŠTĚ	29
4.1 Asertivita.....	29
4.1.1 Agresivita.....	30
4.1.2 Jak zlepšit vztahy na pracovišti.....	31
PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 VÝZKUMNÁ ČÁST.....	33
5.1 Typ výzkumu	33
5.2 Volba výzkumné metody	34
5.3 Mlčenlivost	34
5.4 Popis výzkumného vzorku.....	35

5.5	Cíl výzkumného šetření	35
5.6	Formulace výzkumné otázky a hypotéz.....	35
5.7	Analýza a interpretace získaných dat.....	36
5.8	Ověření hypotéz.....	47
	ZÁVĚR	56
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	57
	SEZNAM ZKRATEK.....	60
	SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....	61
	SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala především z toho důvodu, že jsem chtěla zjistit, jakou důležitost hrají u lidí mezilidské vztahy na pracovišti. Cílem mé bakalářské práce bude zjistit, zda lidé, kteří pracují v kolektivu, ve kterém panují přátelské vztahy, mají tendenci odvést svou práci kvalitněji než ti, kteří pracují v nepřátelském kolektivu. Práce se zabývá mezilidskými vztahy obecně, ale i v pracovním prostředí.

Teoretická část bude rozdělena do čtyř kapitol, které budou dále rozděleny na další podkapitoly. V první kapitole se seznámí čtenáři s pojmem mezilidský vztah, dozvíme se něco více o navazování mezilidských vztahů, o postavení, věku a pohlaví. V menších podkapitolách se práce pokusí obeznámit s psychologií mezilidských vztahů, o tom, jak je vhodné v práci působit na druhé a poslední podkapitola první kapitoly se bude týkat nevyžádaných rad, které každý někdy slyšíme nebo je někomu předáváme. Ve druhé kapitole se čtenář dozví informace o konfliktech, ať už ve vztazích, tak i na pracovišti, ale také se druhá kapitola bude soustředit na komunikaci. Může se to zdát jako banalita, ale opak je pravdou. Ne každý dokáže vhodně komunikovat, dojít k vyřešení problému, nenaštvat u toho všechny zúčastněné osoby a celkově být dobrým řečníkem. Třetí kapitola je zaměřena na skupinový vliv a týmovou práci. Poslední teoretická, a tedy čtvrtá kapitola pojednává o asertivitě, uvede i podkapitulu o agresivitě, protože si tato dvě slova s rozdílným významem hodně lidí plete a o možnostech, jak zlepšit vztahy na pracovišti.

Praktickou, tedy výzkumnou část bude tvořit dotazník. Praktická část tvoří závěrečnou pátou kapitolu.

Ve výzkumné části práce budou kromě výzkumné otázky 4 hypotézy. Hlavním cílem bude zjistit, zda jsou pro respondenty dobré vztahy na pracovišti důležité či nikoli a jaký mají přátelské či nepřátelské vztahy vliv na kvalitu odvedené práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SEZNÁMENÍ S POJMEM MEZILIDSKÝ VZTAH

Vztahy mezi lidmi neboli mezilidské vztahy jsou velmi zajímavé téma a řeší velké množství komplikovaných vztahů. Bohužel se nelze setkávat jen s pozitivními vztahy, ale každá z nás se v životě setká i s negativními nebo neutrálními vztahy. V první kapitole vymezím pojem vztah a mezilidský vztah. Nedílnou součástí vztahů jsou konflikty, o kterých budu rovněž psát v první kapitole.

1.1 Navazování mezilidských vztahů

„Pro řadu lidí patří mezilidské vztahy k důležitým, možná i nejdůležitějším oblastem života. Vztahy si spojujeme s intenzivními pocity štěstí a v případě neúspěšného průběhu s bolestí a zármutkem.“ (Willerton 2012, s. 9)

Dnes jsou vztahy s kolegy a klienty mnohem důležitější, než tomu bylo dříve. Pracovní vztahy úzce souvisí s kvalitou práce. Také platí, že pokud se člověk na služebních cestách, poradách či na večírcích jeví, jako sebevědomý sympatický profesionál, bude povýšen a dřív nebo později obdrží výhodnou nabídku. Je vhodné se řídit pár radami: K ženám není vhodné přistupovat zezadu, bojí se útoku zezadu a u mužů je to naopak, ti se obávají čelního útoku, proto není nejlepší nápad k nim přistupovat zepředu. Při hovoru s druhou osobou je dobré se k ní postavit v úhlu 45 stupňů, poskytnete místo pro třetí osobu, která by se k Vám do hovoru mohla zapojit, a navíc tohle postavení působí otevřeným dojmem. Při soukromém rozhovoru, kde je důležité, aby Vás daná osoba opravdu plně vnímala je nejlepší se k sobě postavit tváří v tvář. (Peasovi 2012, s. 52–53)

Fontana (2017, s. 15) ve své publikaci píše, že není reálné, aby nás měl rád každý. Pokud nás někdo nemá rád, můžeme zjistit proč a zda je příčina v nás či nikoli. Dovednosti, jakými jsou dokázat si stát za svým, zapamatovat si jména, umět pochválit a povzbudit, prozradit o sobě přiměřené množství informací a vyjádřit souhlas je dobré si osvojit, na ostatní totiž udělají dobrý první dojem. Pokud jsme féroví, loajální, upřímní,

zásadoví, vělí a máme smysl pro humor, jsou to znaky, že budeme oblíbení v dlouhodobém kolektivu.

Není tajemstvím, že neverbální projevy člověka nám o něm napoví mnoho. První dojem je velmi důležitý, ale neměli bychom výhradně spoléhat pouze na něj, může totiž klamat. Hodně nám o novém člověku prozradí i samotný vstup do místnosti. Ten může být až příliš opatrný a málo sebejistý nebo naopak energický a nebojácný. Vzpřímený postoj a sebevědomá chůze o člověku vypovídá, že jeho jednání bude přímé a nebude mít pouze snahu se zalíbit. Obličejová mimika je další z neméně významných oblastí. Pokud člověk uhýbá pohledem nebo se mračí, cítí se nekomfortně a je nejistý. Zpozornět bychom měli, pokud dotyčný pohybuje rukou po obličejí nebo si rukou zakrývá ústa, takové jednání může znamenat předstírání nebo lež. Nervozitu a nejistotu značí poposedávání, houpání a vrtění se na židli. Pokud někdo postaví na stůl mezi něj a Vás nějakou bariéru (např. kufřík nebo otevřený notebook), snaží se neodkrývat sebe nebo se dokonce maskovat. (Bělohlávek 2017, s. 46–48)

1.1.1 Psychologie mezilidských vztahů

Stres průkazně zhoršuje zdravotní problémy, zejména vysoký krevní tlak, různá onemocnění srdce a brzdí imunitní systém člověka při boji s nemocemi. Je pravdou, že největší bolest, ale zároveň i největší potěšení nám způsobují naši blízcí (rodina). Zdravotními problémy trpí často lidé, kteří jsou osamoceni a jejichž spánek není kvalitní. U těchto lidí se častěji stává, že zemrou předčasně, také je u nich patrná zvýšená četnost nachlazení. Platí, že lidé žijící v manželství se dožívají vyššího věku než lidé bez manželského svazku. (Myers 2016, s. 184)

Podle Willerton (2012, s. 11) říká **experimentální sociální psychologie**, že lidé v první řadě přemýšlejí a snaží se pochopit chování a jednání ostatních, ale důležité jsou také jejich vztahy. Experimentální sociální psychologové preferují kvantitativní metody, ke kterým patří experimenty, odehrávající se v reálných podmínkách a korelace, při kterých dochází k měření dvou nebo více proměnných a zjišťují vztah mezi nimi. Novější výzkumy hojně využívají triangulaci, při které se za využití různých metod dojde k bohatému vhledu do tématu, které je zkoumáno.

Evoluční sociální psychologie předpokládá, že vztahy a přitažlivost mají svůj původ v evoluci. Prvotně se pozoruje chování jedince, následuje vyvození, proč určité druhy chování existovaly.

Vývojová sociální psychologie má snahu vyhledávat spojitosti mezi partnerskými vztahy a vztahy, které jsme prožívali v dětství. Drží se názoru, že úplně první vztahy, odehrávající se mezi dítětem a osobou, která o něj pečuje, vytváří základy pro další vztahy v životě. (Willerton 2012, s. 13–14)

1.1.2 Jak působit v práci na druhé

„Působit na druhé znamená jít vlastní cestou, ale nenápadně.“ Otevřeně na ostatní kolegy působíme prostřednictvím návrhů, schůzek, vyjednávání, prezentací nebo debat. Naopak trochu skrytě na kolegy můžeme působit změnou postoje nebo chování, ale také pěstováním osobních vztahů či poradenstvím. *„Skryté působení je často jemné, pomalé a soustavné.“* Pokud chceme působit na druhé úspěšně, musíme si umět všimnout reakcí ostatních, rozpoznat jejich přání a potřeby, pozorně naslouchat a umět se vcítit do pocitů druhých. (Storey 2007, s. 6–10)

1.2 Věk, postavení a pohlaví

„Co je přijatelné u dítěte, není přijatelné u dospělého, a co je přijatelné u podřízeného, není přijatelné u nadřízeného. V každém z těchto případů určují společenské zábrany i obecný úzus, co akceptovatelné je, a co není. Ať už je to tak dobře, či nikoli, může říct dospělý dítěti a manažer podřízenému věci, které by nebyly přijatelné opačným směrem.“ (Fontana 2017, s. 20)

Výše zmíněný řád se ale úplně striktně dodržovat vždy nemusí. Podřízený nemusí být neustále poslušný vůči nadřízenému, ani děti vůči dospělým. Bezvýhradná poslušnost může bránit osobnostnímu růstu. Zajímavostí je, že u dospělých obdivujeme právě ty vlastnosti, které nám přijdou u dětí nedobré, například odvaha, silná vůle a nezávislost. V pracovním kolektivu je obvyklé, že se po podřízených nevyžaduje nová kreativita nebo tvořivost, zkrátka je nejlepší, aby si plnili svou práci a s ničím novým moc nepřicházeli. Jiné chování je přijatelné u mužů a jiné u žen. Na veřejnosti jsou u žen projevy náklonosti považovány za normální, ale u mužů by se tomu ne jeden kolemjdoucí hodně divil.

Naopak u mužů je běžné se oslovovat přezdívkami, používat čas od času sprostá slova a sexuální narážky, u žen je toto chování bráno jako nevhodné a nemístné. Také polibek na přivítanou může někoho pobouřit, ale jinému přijde zcela v pořádku a na místě. Dávno již neplatí, že pouze muž by měl být dominantní a občasná agrese mu je tolerována, zatímco pro ženy je charakteristická podřízenost a poddajnost. Dnes je běžné, že muž pracuje například jako sociální pracovník, kde je potřeba, aby byl empatický, citlivý a vlídný a žena při výkonu své profese potřebuje vynaložit fyzickou sílu při zvedání těžších břemen. (Fontana 2017, s. 21)

Gray (2003, s. 27–29) ve své publikaci seznamuje čtenáře s tím, že postavení a druh práce mužů a žen je dnes zcela odlišný, než tomu bylo kdysi dávno. Muži živili rodinu a ženy pečovaly o dům a o děti, každý tak žil ve svém světě. Postupem času ženy neuspokojovala pouze práce v domácnosti a péče o děti, toužily vydělávat peníze jako muži. Chtěly se cítit nezávislé a samostatné, proto se také zapojovaly do vydělávání a zároveň s nimi začali i muži měnit své potřeby a více se orientovat na vztahy, rodinný život a účastnit se výchovy. To ovšem nepřineslo pouze pozitivní ohlasy, ale i negativní. Muži k ženám na pracovišti necítili žádnou úctu, nechovali se k nim rovnoprávně, viděli v nich pouze sexuální objekty, a ne pracovní kolegy, dávali jim najevo, že jsou neschopné, mnohé ženy se tak snažily vystupovat a chovat se jako muži a tím popírali vlastní „já“, což jim způsobovalo bolest. Diskriminací trpěli ženy, ale i muži, a to zejména ti muži, kteří byli orientováni více na rodinné než na pracovní vztahy. Ztratili status mužů, kteří si zachovali orientaci na práci a vydělávání financí. Časem se ženy naučily být produktivní, získaly úctu mužů, zlepšily se vztahy na pracovištích a muži pochopili, že ženy mohou být v práci přínosem a také získají více prostoru pro rodinný život, který se jim zalíbil. Muži a ženy si dokázali vzájemně vytvořit důvěru a respekt, a tím vylepšit vztahy rodinné i pracovní. Většinou mají muži lépe rozvinuté matematické, logické a strategické uvažování, zatímco ženy jsou více empatické, lidské, lépe si pamatují naučená fakta a umí s nimi pracovat. Pokud se dovednosti obou pohlaví dokáží propojit, vzniká velmi kvalitní pracovní kolektiv.

1.2.1 Nevyžádané rady

Pokud žena začne mluvit o nějakém problému, nepotřebuje nutně slyšet od muže řešení, většinou potřebuje jen vyslechnout. Pokud muž hned začne nabízet řešení, vzbudí

v ženě pocit, že snižuje její přínos a že ji nerespektuje. Muži se ovšem může zdát, že ženě naslouchá, ale právě v tomto spatřujeme rozdíly mezi ženami a muži. Aby se muž zachoval podle ženy správně, měl by se vyhnout výrokům a poskytnout ženě co největší podporu. Jednoduše řečeno, u žen funguje projev pochopení nebo nabídka pomoci oproti bleskovému řešení. Ženy nabízejí mužům poměrně často nevyžádané rady, jak by danou situaci mohl vylepšit. Může se zdát, že muž odmítá ženiny rady, ale ve skutečnosti si o ně chce požádat sám, žena ho někdy předstihne, než on sám k ní přijde pro radu. (Gray 2003, s. 82–84)

„Nepožádá – li muž o pomoc, žena mu nejvíc pomůže, když mu dovolí, aby všechno udělal sám“. (Gray 2003, s. 84)

2 KONFLIKTY VE VZTAZÍCH A DŮLEŽITOST KOMUNIKACE

Konflikty jsou běžnou součástí života každého z nás. Někdo je prudká povaha a zažívá jich v životě více, jiný je nehádavý, všem vychází vstříc a konfliktů zažívá méně. Dle mého názoru ne každý konflikt musí být nutně špatný, mnohdy se konfliktem něco nového dozvíme či něčeho nového dosáhneme. Pravdou ale je, že většinou nás konflikty zdržují a vznikají na základě rozdílů mezi lidmi. Ke vzniku konfliktu, ale také k jeho vyřešení je zapotřebí dvou. Považuji za vhodné si o konfliktech něco říci, protože jsou součástí tématu mé bakalářské práce.

2.1 Konflikty ve vztazích

Jedním z nejdůležitějších rozdělení osobností spočívá v tom, zda jsme nebo nejsme společenští. Měli bychom se zamyslet, zda jsme společensky úspěšní, či nikoli. Měřítkem by mohlo být to, jestli jsou lidé obvykle rádi, že nás vidí nebo zda se některým lidem vyhýbáme nebo se oni vyhýbají nám. Vycházíme dobře se všemi lidmi nebo jen s určitým typem lidí? Vycházíme jen s těmi, kteří nám jsou podobní nebo s těmi, kteří mají stejné postavení či pohlaví? Za důležité považuji si zodpovědět i to, co nám brání vycházet s některými lidmi. Někdy přemýšlíme, zda máme v životě lidi, se kterými jsme si opravu blízcí, jestli máme pracovní přátele a pokud nemáme nikoho blízkého, proč tomu tak je. (Fontana 2017, s. 29–30)

Zajímavým příkladem může být tzv. konflikt rolí. Obvykle vzniká, jestliže má jedinec snahu zvládat více rolí v rozdílných skupinách, které se navzájem vylučují. Jde o konflikt, při kterém jedinec zaujímá navzájem neslučitelné nebo si odporující role. Může dojít i k neslučitelnosti rolí, jako příklad uvedu policistu, který občas něco ukradne. V takovém případě jsou role zcela neslučitelné. (Řezáč 1998, s. 152)

Podle Myerse (2016, s. 427) se nejčastěji lidé přou o problémy, které ohrožují budoucnost lidstva, konkrétně jde o jaderné zbraně, přelidňenost, klimatické změny a vyčerpání přírodních zdrojů. Lidé, kteří jsou zvyklí ostatní trestat často konflikt vyhroťí a následně zmaří výsledek. Narcistické povahy obvykle necítí empatii vůči postojům druhých.

2.2 Konflikty na pracovišti

Jsou to právě slova, která mohou vytvářet soulad nebo konflikt, spojovat nebo rozdělovat a léčit nebo zraňovat. Výsledek konfliktu pro nás někdy může být čínorodý (konstruktivní), většinou nám ale bere čas a poškozuje naše zdraví a city. Když se lidé hádají, obvykle se jeden druhému snaží pomstít, navzájem se poškozuji a obviňují, následuje stres, nepřátelství, uzavření se do sebe, ale také i nemoc. V pracovním prostředí poškozuje konflikt celou firmu, nejen jednotlivé účastníky konfliktu. Dle výzkumů je zřejmé, že manažer firmy tráví zpravidla 25 % dne řešením konfliktů, které nikomu neprospívají a jsou zcela zbytečné. Na úkor nich mají méně času na svou práci nejen manažer, ale i zaměstnanci, mezi kterými se konflikty tvoří. Na druhou stranu, pracovník, který zvládá konflikty, zvyšuje hodnotu firmy, protože se věnuje své práci, neztrácí čas hádkami a je efektivní týmový pracovník. (McConnon 2009, s. 16–18)

Je vhodné si uvést metodu, která eskalování konfliktu okamžitě zarazí. Je důležité, aby všechny zúčastněné strany s metodou souhlasily. Celé to spočívá v tom, že kdokoli může kdykoli a bez zdůvodňování poprosit druhého: „Prosím, přestaň!“ Ten musí přestat mluvit a nesmí používat výhružná gesta, zvuky a oddechy. Všichni si dopřejí čas a popřípadě se uklidní. V dialogu je možné například další den nebo za dvě hodiny (záleží, jak si to jednotlivé strany určí) pokračovat. Ne každý s touto metodou souhlasí a najdou se lidé, kteří mají námitky. Pokud hrozí, že by Vás pokaždé, když budete mluvit někdo zastavoval, zřejmě nemáte s tím člověkem zdravý vztah ať už v práci nebo v osobním životě. Naprostá většina lidí tuto metodu nezneužívá a vědomí, že se hádka může zastavit, když nám to nebude příjemné dodává větší důvěru. (Alasko 2017, s. 185–186)

2.2.1 Kroky k vyřešení konfliktu

První krok je dát najevo, že uznáváte názory a stanoviska toho druhého. Je dobré ocenit jeho názory a pocity, což nemusí znamenat, že s ním souhlasíme. Dát někomu najevo, že jeho myšlenky a pocity považujeme stejně důležité, jako ty naše. Pokud ukážeme druhému, že respektujeme, co říká, je více pravděpodobné, že ke konfliktu vůbec nedojde, dotyčný bude mít pocit, že byl vyslyšen a pochopen. **Druhým krokem** je vhodné zjistit potřeby, které se skrývají za požadavky, které se docela často u dvou

spolupracovníků vylučují (jeden potřebuje mít v daný čas potřebné podklady, druhý jej nestíhá připravit). Dáme tím druhé osobě najevo, že se ji snažíme vyslyšet a je zde šance na zlepšení porozumění. Snaha, aby dotyčný sám navrhl řešení spadá do **třetího kroku**. Při požádání dotyčného o návrh řešení u něj navodíme pocit, že s ním chceme spolupracovat a že se bude na řešení významně podílet. Pokud se problém příliš dlouho rozebírá, může to vyvolat pocity beznadějnosti. Dobré je přejít od problému co nejdříve k jeho řešení. **Ve čtvrtém kroku** by bylo vhodné dosáhnout toho, aby se obě strany cítily jako vítězové. Buduje se tzv. most, který posílí vzájemné vztahy. (McConnon 2009, s. 97–105)

Podle Graye (2003, s. 94–96) pokud muž musí při řešení problému spoléhat na ostatní a čekat na ně, zažívá stres, spoléhat na ostatní bere jako ztrátu času. Buď bude někoho jiného pouze podporovat nebo všechno zařídí a udělá on sám. Muži totiž neradi spolupracují, nemají rádi, když někdo uzná zásluhy celého týmu a nevyzvednou pouze je. Potřebují pocit, že to oni sami zvládli vyřešit a také ocenění ostatních. Ženy situaci vidí tak, že pokud situaci zvládne vyřešit i jedna osoba, tak spolupráce více osob přinese ještě lepší řešení. Každý, kdo přináší přínos je členem týmu. I pokud si je žena jistá, že by problém zvládla vyřešit sama, respektuje názory a potřeby ostatních a samozřejmě je zapojí do celého procesu řešení konfliktu. Společné řešení vidí ženy jako nejlepší způsob k dosažení úspěchu a všestranné spokojenosti.

2.3 Komunikace

„Výraz komunikace slouží jako užitečný výraz pokrývající jak mluvení, tak naslouchání, ba dokonce ještě mnohem více. Je to obecný koncept, který si vydobyl své postavení v každodenní mluvě, a proto stojí za to snažit se mu do jisté hloubky porozumět“. (Adair 2004, s. 16)

Verbální komunikace využívá verbálních prostředků, to znamená slovní výrazy psané i mluvené a další odvozené znakové soustavy (vědecké a umělecké jazyky). U neverbální komunikace se používají mimoslovní prostředky, například gesta, pohledy, doteky a výrazy tváře. Oba tyto typy komunikace lze dále rozdělit na záměrnou a nezáměrnou komunikaci. Navzájem se nevyklučují, jsou to krajní polohy spektra všech možností. Komunikace verbální představuje základní způsob předávání a přijímání významů mezi

lidmi. Význam je vše to, o čem mezi sebou lidé komunikují (emoce, normy, informace, postoje, dovednosti). Neverbální komunikace představuje prostředky neverbální povahy, například tělesný kontakt, kývnutí hlavy, pozice těla, výraz tváře a pohledy. Nejčastěji lidé vyjadřují pomocí neverbálních prostředků svůj emocionální stav. (Výrost a Slaměník 2008, s. 218–221)

„Každá výměna „obsahů“ je nějak definována a odehrává se v nějakém kontextu. Dva lidé se mohou ocitnout v situaci, v níž jeden vzdělává druhého, nebo v situaci, v níž jeden ovládá druhého (např. na vojně), anebo v níž jeden zachraňuje druhého atp. Chovají se podle toho, v jaké situaci se podle svého mínění nacházejí, anebo by se nacházet chtěli. Znamená to konkrétně, že účastníci komunikační situace respektují normy, které považují za přiměřené této situaci, vycházejí z určité představy o statusu svého partnera či partnerů v komunikaci, utvářejí si situační koncepci své role, utvářejí si situační sebepojetí, zaujímají k sobě určitý vztah, nějak tuto situaci prožívají.“ (Řezáč 1998, s. 109)

Podle Adaira (2004, s. 18) komunikace zahrnuje záměr i prostředek, což znamená, že to je schopnost člověka navázat kontakt druhým a dorozumět se. Nemusí se vždy jednat o jazyk, ale například emocemi nebo pocity také komunikujeme a něco protějšku sdělujeme. Zajímavost emocí je to, že emoce často nepotřebují slova. Člověk by měl mít na paměti, že komunikuje nejen řečí neboli slovy, ale právě i emocemi nebo třeba mimikou.

Komunikace je efektivní, pokud je nezkreslená, což znamená, že obsah sdělení odpovídá tomu, co nám opravdu chtěl komunikant předat. Aby informace nebyly zkresleny je důležité, aby nebyly přítomné žádné rušivé elementy a nevznikl tak „šum v komunikaci“. Veškeré důležité pojmy musí být podloženy prací. Pro efektivní komunikování je nezbytná včasnost informace nebo sdělení. Také je vhodné používat jen ty pojmy, které skutečně známe a zná je i náš komunikační partner. (Řezáč 1998, s. 125–126)

„Během několika prvních vět lze ztratit nebo promarnit velkou část vlivu. Pečlivým promyšlením (a v případě potřeby i nazkoušením) můžete hned na počátku rozhovoru

navodit žádoucí atmosféru, vyvolat příznivou reakci a určit potřeby druhého“. (Storey 2007, s. 45)

Ke sdělování informací dochází všude tam, kde se lidé setkávají. Nejde nekomunikovat, i mlčením něco vyjadřujeme. Každá komunikace je obousměrný proces (obě strany si něco předávají). Při setkání a komunikaci dvou lidí ví mnohdy první něco, co druhý neví a navzájem si sdělí nové informace, jindy oba ví přesně, o čem je řeč a jen se ujišťují o správnosti svých poznatků v průběhu rozhovoru. Nepoužíváme slova vytržená z kontextu, tím bychom mohli protějšek zmást. Verbální komunikací se rozumí vyjadřování se pomocí jazyka a řeči, zatímco neverbální komunikace se spojuje s neverbálními projevy, kterými jsou mimika, gesta, mlčení a další mimoslovní projevy. (Křivohlavý 1988, s. 14–15)

Podle Fontana (2017, s. 71–72) je základem efektivní komunikace být dobrým řečníkem, který si nepřivlastní celou konverzaci jen pro sebe, ostatní chtějí mít taky prostor se zapojit. Je dobré, pokud se komunikující lidé příliš neodchylují od tématu a řeší existující problémy. Neměli by se ale unáhlit s řešením na úkor časových možností. Dobrý řečník nepoužívá otravná gesta, nerozhazuje příliš rukama a neopakuje nadbytečné výrazy, jako jsou „a tak“ nebo „víte“. Ověřující otázky typu „Rozumíme, co tím myslím?“ se mohou jevit jako užitečné, ovšem pozor na jejich časté pokládání, to může u posluchačů mít tendenci odpovídat „ano“, i když jsou zrovna ztraceni. Lepší je jiná forma otázky, taková, na kterou jsou nuceni odpovědět informací, kterou jsme právě teď sdělili.

Výsledky šetření v oblasti komunikace vymezují základní typy neadekvátních způsobů komunikace.

- Destruktivní – vyznačuje se snahou podlomit názory a postoje druhého a získat ho na svou stranu.
- Autoritářská – jde o vnucování vlastních názorů, cílem je, aby na nás druhý byl závislý.
- Disjunktivní – vyskytuje se časté zlehčování a ironie, jedinci jde o odpoutání partnera od jeho vlastního smyslu komunikace.

- Pseudokomunikace – komunikující strany nemají společný předmět zájmu, komunikace je vyvolána tlakem. (Řezáč 1998, s. 123)

Zajímavé je, že mnohdy můžeme ovlivnit odpověď druhého už samotným formulováním svého sdělení. Existují slovní obraty, které jsou milejší a působivější než jiné, například slova: jistota, nový, zaručený, výzkum, praktický, bezpečnost a další. Umět pozorně naslouchat je vzácné. Mnohdy se lidé snaží v čase, kdy by měli druhému naslouchat, dostat ke slovu, nesouhlasit, odvracet pohled, nechají se rozptýlit hlukem nebo také zaujímají hodnotící a odsuzující postoj. (Storey 2007, s. 46–54)

2.3.1 Efektivní verbální projevy

Mezi efektivní verbální projevy se řadí proslov, orace, pokárání, rozprava, přednáška, kázání a prezentace, které mohou mít charakter formální, neformální, mohou být pečlivě připravené, ale i improvizované. **Proslov** je formální předem připravená promluva, která se odehrává při slavnostní příležitosti (inaugurační projev). Měl by jej přednést dobrý řečník a zaujmout tím co nejvíce publikum. **Orací** pojednává řečník důstojně o významných tématech (např. předávání univerzitních diplomů). Záměr orace je vzbudit v posluchačích emoce a většinou se jí účastní masa posluchačů. Hlasitý, většinou dlouhý a vehementní projev je **pokárání**. Může být improvizované, ale také připravené. Má za úkol vzbudit vášně a podnítit k činu ty, kterým je určeno. **Rozprava** bývá pečlivě předem připravená a dlouhá řeč. Týká se určitého podmětu. **Přednáška** je tzv. rozprava na dané téma. Obvykle se s přednáškou obrací učitel ke třídě. Cílem je instruovat a informovat studenty nebo jiné posluchače. Pod poučným, náboženským projevem si představíme **Kázání**. S kázáním obvykle vystupuje kněz před posluchači. Především v manažerské oblasti je hojně využívána **prezentace**. Zahrnuje široké využití audiovizuálních pomůcek a může být týmovou prací (účastní se jí více osob). (Adair 2004, s. 50–51)

2.3.2 Účel a funkce komunikování

Komunikování má pět hlavních funkcí:

- Informovat – plní informativní funkci, účelem je předat nebo oznámit zprávu, doplnit jinou zprávu.

- Instruovat – plní instruktážní funkci, účelem je naučit, navést nebo zasvětit druhého.
- Přesvědčit – účelem je dosáhnout toho, aby osoba, kterou ovlivňujeme pozměnila svůj názor, ovlivňujeme a manipulujeme ji, plní persuazivní (přesvědčující) funkci.
- Vyjednat – plní funkci operativní nebo vyjednávací a účelem je vyřešit něco a dospět k dohodě.
- Pobavit – účel je rozveselit nebo rozptýlit sebe i druhého, plní funkci zábavní.

Televizní zpravodajství bývá neobjektivní, často jej doprovází popíraná manipulace. Jde o skryté instruování nebo přesvědčování na místech, kde je promlouvání prezentováno pouze jako informování. Manipulativně je dodáváno, jak má posluchač zprávě rozumět, co si myslet, a co z ní vyvodit. (Vybíhal 2005, s. 31)

2.3.3 Komunikační modely

„Komunikačním modelem rozumíme schéma či vzor, který ukazuje, jakou má tato komunikace strukturu, jaký je v ní řád, jak funguje. Takovýto model poměrně jednoduchým a názorným způsobem říká něco důležitého o nepoměrně složitější skutečnosti. Tím nám pomáhá lépe dané věci porozumět – pochopit ji. Žádný model však nevystihuje modelovaný jev plně“. (Křivohlavý 1988, s. 20–21)

Je zde využívána role hovořícího a naslouchajícího. Příkladem může být telefonní hovor mezi dvěma volajícími, kdy se střídají role posluchače a hovořícího. Něco v telefonu slyšíme a na slyšené reagujeme, máme zpětnou vazbu i potvrzení sdělení. Překážkou v komunikaci může být špatný signál mobilního telefonu, nedostatečná hlasitost hovoru a rozrušení okolním vlivem. Dalším příkladem je rozhovor – dialog, ve kterém se rovněž střídají hovořící a naslouchající. Komunikační bariérou je zde dvojitá vazba (slovy říkáme něco jiného než mimikou). (Křivohlavý 1988, s. 20–28)

2.3.4 Interkulturní komunikace

„Historiografická bádání a historická lingvistika přinášejí četné doklady o tom, jak se lidé již v nejstarších starověkých společnostech odlišovali nejen tím, že mluvili

rozdílnými jazyky, nýbrž také svými postoji a předsudky k jiným etnikům a jejich jazykům“. (Průcha 2010, s. 14)

V reálném životě probíhá interkulturní komunikace každý den na různých místech. Probíhá bez záměrného úsilí a většinou zcela spontánně. K podpoře interkulturní komunikace jsou využívány velké množství metod (např. kurzy, tréninky, výuka). Jde o sdělování informací v různých situacích, kdy na sebe působí příslušníci kulturně nebo jazykově odlišných národů, společností a etnik. Tento pojem stále slyšíme častěji a častěji. Je to důsledek toho, že lidé z různých zemí spolu obchodují, spolupracují, hodně cestují, ale také mezi sebou vedou vážné spory. Často můžeme o interkulturní komunikaci slyšet v mezinárodním obchodu, v diplomacii a podnikání, ve sportu, v turismu, při přesunech migrantů, při výměnných pobytech studentů. K interkulturní komunikaci je zapotřebí znát cizí jazyk nebo mít k dispozici tlumočnicka cizího jazyka. Učením se cizích jazyků ve školách se zvyšuje šance společnosti na to, aby interkulturní komunikace byla dostatečně kvalitní. Ve všech evropských zemích na základních školách se nejvíce žáků učí jako první cizí jazyk angličtinu. (Průcha 2010, s. 13–107)

3 SKUPINOVÝ VLIV A TÝMOVÁ PRÁCE

Skupinový vliv by se neměl podceňovat. Pro jednotlivce představuje skupina větší motivaci a obohacení, než kdyby pracoval samostatně. Děje se tak právě kvůli interakci, ke které mezi pracovníky ve skupině dochází. Skupinový vliv ale samozřejmě nemusí být vždy pozitivní. Díky týmové práci lze snadněji dosáhnout cíle, pokud ovšem každý ze zúčastněných plní svůj kus práce. Někteří jedinci si myslí, že týmová práce znamená, že za ně udělá jejich díl práce někdo jiný, mnohdy se tak stane a pouze se vezou s ostatními. Dřív nebo později se takového jedince tým zbaví, protože pro něj nepředstavuje produktivního pracovníka. V týmu obvykle každý přispívá k cíli jinou měrou, což je v pořádku, pokud se jim poté dostaví patřičného ohodnocení.

3.1 Skupinový vliv

„Skupina vzniká ve chvíli, kdy dvě nebo více osob na dostatečnou dobu vstoupí do vzájemné interakce, navzájem se určitým způsobem ovlivňují a přemýšlí o sobě jako „my.““ (Myers 2016, s. 239)

Už pouze samotná přítomnost druhých lidí může výkon jedince zvýšit, ale také snížit. Výzkumy experimentální psychologie ukázaly, že jednodušší úkoly, spojené především s manuální prací výkon jedince zvyšují. Jedinec rychleji řeší například jednoduché úkoly na násobení, rychleji navíjí rybářské lanko na prut. Je to díky tomu, že si v těchto úkolech poměrně věří a přítomnost druhých ho dokáže vyburcovat v lepší výkon. Opak nastává při učení se novým dovednostem, kdy hrozí, že správná odpověď či správné řešení bude méně pravděpodobné, na rozdíl od již naučených dovedností. Při řešení hlavolamu nebo nových a těžkých matematických úloh je jedinec radši, když je při plnění úkolu sám a případná přítomnost druhých mu opravdu nepomůže, spíš naopak. Dále je zřejmé, že pokud se ve skupině hodnotí výkony každého člena individuálně, dochází ke zvýšení aktivační úrovně, kvůli obavám z hodnocení jeho výkonu. Pokud jsou ale individuální výkony součástí celkového výsledku, jedinec nemá obavy z hodnocení, proto méně zvyšuje svou aktivační úroveň a tím tzv. zahálí. Lidé ve skupině někdy mohou ztratit pocit vlastního já. Stává se to, pokud se spojí výrazné zvýšení aktivační úrovně s rozptýlenou pozorností (a tím i odpovědností). Ztrácí tak uvědomování sebe sama a přirozené zábrany.

Skupinová diskuze většinou zesiluje naše názory, vidíme, že i další lidé mají stejný nebo podobný názor, jako my, více si věříme a jsme ochotni i více riskovat, například vystoupit se svým názorem před mnoha lidmi, protože máme pocit, že v tom nejsme sami a ostatní nás podpoří. Správné rozhodnutí může skupina usnadnit, produkuje více myšlenek a nápadů. Problém s usnadněním rozhodnutí nastává, když se skupina nachází pod silným tlakem a členové nesmí projevit protichůdný názor. (Myers 2016, s. 240–266)

Jedinec většinou očekává od skupiny pocit bezpečí. Jedinec již od mala vrůstá do skupinového života a mnohé ze skupin si sám nevybírám. Rodinu – první a nejzásadnější skupinu, která nás nejvíce formuje a ovlivňuje, do které se člověk narodí si nevybírám. Ve školce ani ve škole si také skupinu nevybírám a obvykle si nevybírám ani pracovní skupinu. Všechny osoby se ve skupině navzájem ovlivňují. Skupiny mají svá pravidla, která jsou dobrá k plynulému průběhu společných aktivit. (Řezáč 1998, s. 158)

Výrost a Slaměník (2008, s. 321–322) popisuje, že velký počet lidí, kteří mají něco společné, ale netvoří propojený celek, se označují jako seskupení nebo sociální kategorie. Seskupení představují shluky lidí, zúčastněné jedince spojuje to, že společně čekají na autobus, společně cestují jednou tramvají. Jsou zkrátka ve stejnou chvíli na stejném místě nebo dělají zrovna tutéž činnost. Ze seskupení máme pocit celku pouze na základě vnějších okolností, například fyzické blízkosti. Sociální kategorie jsou množiny lidí se společným znakem. Stejným znakem se rozumí lidé se stejným rodinným stavem, pohlavím, vlastnictvím daného typu horského kola, ale také vlastnostmi. Sociální skupiny jsou tvořeny lidmi, které spojuje něco více než výskyt na tom samém místě nebo shodná charakteristika. Za skupinu lze označit jedince, kteří se pravidelně stýkají a kteří se za skupinu považují, jsou na sebe vzájemně závislí a mají stejnou identitu s ostatními členy.

„Většinový názor s velkou pravděpodobností zvítězí, někdy však může i menšinový názor změnit postoj většiny. Většina nemusí menšinový názor přijmout, ale již fakt, že menšina své názory vyjadřuje, může u členů většiny prohloubit pochyby o jejich vlastním postoji a pobídnout je ke zvážení alternativ, často vedoucích k lepším, kreativnějším rozhodnutím.“ (Myers 2016, s. 271)

Existují různé druhy skupin, nejčastěji se setkáváme s formálními, neformálními, primárními a sekundárními skupinami. Dále také existují skupiny referenční, nebo přirozené.

- Formální – mají daná pravidla a strukturu, jsou vytvořeny záměrně, příkladem může být školní třída nebo pracovní skupina.
- Neformální – se utváří na základě neosobních vztahů, sami členové si určují pravidla a strukturu skupiny, příkladem je skupina přátel nebo amatérské volnočasové kroužky.
- Primární – mají těsné osobní vztahy intimní povahy, vliv na členy je silný, skupiny jsou většinou malé a existují delší dobu, nejzákladnějším příkladem je rodina.
- Sekundární – vztahy mezi členy skupiny jsou spíše neosobní, skupiny jsou velké, jedinci jsou členy skupiny obvykle kvůli dosahování jistých cílů, příkladem jsou různé organizace.
- Referenční – mají silný vliv na jedince, jedinec se se skupinou srovnává a má snahu o stejné chování, jako její příslušníci.
- Přirozené – jde o reálně existující skupiny v přirozeném prostředí jedince.

3.1.1 Týmová práce

V mužském kolektivu znamená týmová práce to, že má každý člen nadání, povinnosti a také specializaci. Jako tým si nevyměňují své funkce a moc se navzájem nesvěřují, za to se ale podporují. V ženském kolektivu se členky dělí o práci, zodpovědnost i povinnosti. Všechno dělají dohromady a nemají přesně určeno, kdo jaký díl práce má za úkol. Navzájem si ve všem pomáhají a jsou přizpůsobivější. Ženy ve vedoucí funkci, potřebují mít pocit, že si mají o problémech s kým popovídat, zatímco muži to vnímají jako slabost. Ve smíšených kolektivech je nutné pochopit, vzájemné rozdíly a řídit se podle nich, i když nám to někdy nepřijde nejvhodnější. (Gray 2003, s. 110–111)

„Tým představuje malou pracovní skupinu členěnou podle funkcí jednotlivých členů týmu, sledující stejný cíl, vyznačující se intenzivními vzájemnými vztahy na základě intenzivní komunikace mezi členy týmu a specifickou formou práce. Mezi další znaky lze zařadit společný (týmový) duch a relativně silnou soudržnost.“ (Sterly©2011)

„Tým nebo skupina? Pojem skupiny je širší a zahrnuje pojem týmu. Každý tým je zároveň skupinou, ale ne každá skupina je týmem. Ani zde nelze teoreticky jednoznačně vymezit tyto dva pojmy a zejména v praxi často dochází k odchýlkám.“ (Sterly©2011)

3.1.2 Zvládání stresu

„Býti ve stresu můžeme rozumět jako býti vystaven nejrůznějším tlakům, a proto býti v tísní. Stres bychom neměli chápat jako něco, co na organismus dopadá jako kámen na zem. Stres je reakcí organismu na interní a externí procesy, které dosahují takových hodnot, že přetěžují fyziologické kapacity organismu. Stres je také stav organismu, kdy nadměrné množství energie je využíváno na řešení problémů. Tolik energie by nemuselo být použito, kdyby se tyto problémy daly řešit normálně.“ (Křivohlavý 1994, s. 7–10)

Pojem stresor označuje negativní vliv, který na člověka působí. Může jím být například nedostatek potravy, nedostatek místa, času nebo působení hrubých a agresivních lidí. Mezi fyzikální stresory patří alkohol, kofein, nikotin, radiaci, znečištěné ovzduší, těhotenství, bakterie, zemětřesení, úrazy nebo znásilnění. Zatímco k emocionálním stresorům se řadí obavy a strach, nenávist, zloba ale také nevyspalost. Všechny výše zmíněné stresory vysílají organismu podněty, aby proti nim bojoval. Stres, frustrace a konflikty jsou součástí našeho života, je tedy velmi důležité se naučit s ním bojovat a zvládat ho. Stres se nevyskytuje pouze u nás – u lidí, nevynechává ani zvířata. První stresové reakce byly pozorovány právě na zvířatech. Mezi stresové situace patří smrt dítěte nebo rodiče, rozvod, očekávaná operace, autonehoda, ovdovění, termín splnění úkolu a další. Kromě stresových situací se setkáváme i s životními krizemi a neřešitelnými konflikty, kterými mohou být náhlá ztráta zraku, povodeň nebo výbuch. Existuje maximální hranice stresu, která když se překročí, projeví se změnou zdravotního stavu. Čím více je stresor nebezpečný pro naše “já“, tím je pro nás těžší. (Křivohlavý 1994, s. 21–26)

Mezi příznaky stresu fyziologické povahy patří bušení srdce (palpitace), plynatost v břišní oblasti, nechutenství, bolest a sevření za hrudní kostí. Dále časté nucení k močení, pocity knedlíku v krku, dvojité vidění, migrény – záchvatové bolesti jedné poloviny hlavy. K citovým příznakům stresu se řadí zvýšená podrážděnost, nadměrná únava,

neschopnost projevit emocionální náklonnost a prudké změny nálad. (Křivohlavý 1994, s. 29–30)

Rodiče, ani samotné zděděné rysy si nelze vybrat, ale třeba zaměstnání, to už záleží na naší volbě. Podle studie často trpí zaměstnanci pracující na směny peptickými vředy. Práce v noci je mnohem více vyčerpávající než práce ve dne a může způsobovat stres v nadměrné míře. Čím lépe si na změnu směn člověk navykne, tím menší zažívá stres. Zajímavostí je, že v Americe podstupují začínající lékaři obzvláště náročnou praxi a časté střídání směn. Výkon i zdraví lékařů ohrožuje nadměrný stres, největší stres byl patrný při provádění operací. Studie týkající se začínajících lékařů odhalila velkou náchylnost k duševním chorobám, způsobených stresem. (Selye 2016, s. 306–308)

Faktem je, že ženy snášejí lépe emocionální nepohodu než muži. Diskuse o problému zhoršují mužův stres, přijde mu to zbytečné, je nepříjemný a netrpělivý, zatímco už třeba samotné plánování, které vede k vyřešení problémů snižuje míru stresu. Muž chce přejít k řešení co nejdříve, protože ho zkrátka aktivita uklidňuje a povídání ho brzdí a bere mu čas, zatímco ženy uklidňuje právě ono povídání. Stres nemizí, ale naopak narůstá, pokud se sejdou muži i ženy, aby společně problém probrali. Často se děje, že muži skáčou ženám do řeči a nabízejí řešení. To ženy vytáčí, protože ony chtějí nejprve problém analyzovat a až poté přicházet k navrhování řešení. Mají pocit, že analýza problému je nutná, aby všichni byli seznámeni s vážností situace. Vyslechnutí žen má za následek lepší vztahy na pracovišti a pokud se půjde co nejdříve k jádru problému, budou spokojeni zase muži. (Gray 2003, s. 97–99)

Každý musí v životě zvládnout různé životní krize, ať už se jedná o rozvod, odloučení dětí od rodičů, adopci dítěte nebo o nástup do zaměstnání. Někteří jedinci, kteří jsou závislí na návykových látkách se potýkají se zvládnutím těžkostí spojených s vyloučením se z alkoholismu a jiných drogových závislostí. Můžeme se setkat také s těžkou zdravotní situací, kterou je třeba zvládnout, jako je objevení rakoviny nebo chronického onemocnění. Zvládat musíme také zármutek, který se dostavuje, zemře – li někdo blízký nebo, pokud někdo blízký onemocní vážnou nemocí. (Křivohlavý 1994, s. 39–41)

Chronický stres přispívá k cukrovce 2. typu (tzv. cukrovka dospělých). Problém je v tom, že pokud dojde ke stresové situaci, mozek dá pokyn slinivce, aby přestala vyrábět inzulín. Dalším problémem je zintenzivnění kardiovaskulární činnosti a s ní spojená onemocnění. Opakovaný nebo neustálý stres není dobrým znamením pro srdce, ledviny ani krevní cévy. Způsobí jejich přetížení a opotřebování celého systému. (Joshi 2007, s. 42–47)

Mezi nemoci, které označujeme nemoci ze stresu patří infarkty myokardu (ischemická choroba srdce), chorobně vysoký krevní tlak (hypertenze), vředy na dvanáctníku, tuberkulóza a rakovina. Hypertenzi nejvíce trpí podle výzkumů učitelé a bankovní úředníci. Rakovinou nejsou nejvíce ohroženi lidé, kteří trpí stresem, ale ti, kteří ho nezvládnou (nejsou schopni se vyrovnat se stresovou situací). Stres urychluje infarkt myokardu (srdce), srdeční selhání a další choroby krevního oběhu. (Křivohlavý 1994, s. 36–37)

K hypertenzním onemocněním, způsobených stresem, které zasahují cévy a ledviny patří i eklampsie. Jde o záchvaty křečí v poslední třetině těhotenství, překrvení tváře, u úst se objeví pěna a časté je silné kousnutí se do jazyka. Po křečích následuje koma (bezvědomí). Pacientka se ze stavu bezvědomí po čase probere a k dalším takovým záchvatům může docházet častěji. Při křečích náhle naroste krevní tlak a jsou patrné patologické změny v cévách, které mohou vést až ke krvácení do mozku. Pro pacienty trpící tuberkulózou je stres obzvláště škodlivý. (Selye 2016, s. 185–191)

Uvedeme si některé techniky, které pomáhají zvládat stres. Fyzické cvičení je výborné na zmírnění stresu a lékaři moc dobře vědí, že lidé, kteří se věnují pohybové aktivitě jsou méně ohroženi některým z výše zmíněných onemocnění, ve chvíli, kdy jsou vystaveni stresu. Působení stresu zvyšuje náchylnost člověka k nemocem, a právě pravidelným cvičením, to lze eliminovat, a naopak cvičení ještě zvyšuje obranyschopnost proti infekcím. Životní styl je čím dál více stresovější, více lidí upadá do chudoby a ve větší míře se setkáváme s násilím. Cvičení pomáhá i proti depresi. Podle výzkumů muži a ženy, kteří nikdy necvičili mají v pokročilejším věku větší sklony k depresím. Aktivní cvičení má jasnou souvislost s lepším mentálním zdravím člověka. K uvolňování stresu se osvědčily masáže, relaxační dýchání, meditace a smích (smysl pro humor). (Joshi 2007, s. 130–132)

4 ASERTIVITA A PRACOVNÍ ŽIVOT

V pracovním kolektivu se říká, že je důležité tzv. asertivní chování především u nadřízených, ale dle mého názoru je důležité také u podřízených a zkrátka i u všech spolupracovníků. Dovednost prosadit se a zároveň respektovat druhé je dnes nezbytná. Lidé potřebují dostat svůj prostor pro vyjádření toho, co cítí a jak danou věc vnímají oni, ale také je potřeba umět slušně usměrňovat návrhy a nápady, které nejsou zrovna nejlepší.

4.1 Asertivita

„Asertivní člověk je ten, který umí pozitivně vymezit své hranice, to znamená důrazně, jednoznačně, a přitom slušně a pro druhou stranu přijatelně. Tajemství asertivity spočívá v tom, že člověk své hranice oznamuje neemocionálně, klidně a sebejistě.“ (Gray 2003, s. 184)

„Termín znamená deklarování, jasné tvrzení, požadování vlastních práv, schopnost dostát svému slovu.“ (Novák 2012, s. 22)

Lze takto označit i situaci nepřiměřené chování, které přitahuje pozornost, ale také zdravé sebeprosazování či přímé jednání. Je to způsob, jak se osvobodit od sociálních předpokladů a nemuset se bát říci to, co chceme. Asertivita má pasivní, manipulativní, asertivní a agresivní komunikační styly. Člověk, který jedná pasivně, ostýchá se sdělit téměř cokoli, nekouká druhému do očí, má problém s vyjádřením, bojí se říci, že něco neumí, nevyjadřuje své názory, podřizuje se ostatním. Manipulativním chováním a jednáním se nám jedinec snaží vnutit svou pravdu. Asertivní člověk umí jasně říci druhým, ale i sobě, co chce a co ne, jeho vystupování je uvolněné, prezentuje jistotu a nadhled. Rovněž ale umí dát najevo, co nechce. Nebude se hroudit, pokud ho někdo odmítne, umí druhé poprosit o laskavost, respektuje jiné názory, nenechá se manipulovat a ví, že nemusí mít vždy pravdu, že může i mýlit. Na asertivního člověka je spolehnutí a když se s ním na něčem dohodneme, tak dohoda platí. Zvyšování hlasu nebo přílišná kritika jsou typické pro agresivní chování. Agresor prosazuje jen své názory, je necitlivý a nebere ani v nejmenším ohled na druhé. K agresivnímu se řadí poučování druhého, fyzické napadení, ironizování a ponižování. Agresorova osobnost se stává hrubější a hrubější. Paradoxem je, že právě agresivní se poměrně často cítí být obětmi, jsou agresivní proto,

že se musí přece bránit. Pokud je jedinec asertivní, vzroste jeho otevřenost a sebedůvěra, malé problémy nebude řešit moc dlouho a mávne nad nimi rukou, nastaví si jasnější cíle, nestane se, že jej někdo bude využívat, protože umí říct ne a nebojí se udělat chybu. (Novák 2012, s. 22–27)

Pokud jednou vyjádříme odmítnutí a daný člověk na nás stále naléhá, měli bychom své odmítnutí po chvíli zopakovat, klidně se vyjádřit úplně stejně jako poprvé, ale přidat na důraznosti. Může se to zdát nezdvořilé, ale není, někteří lidé se jinak odmítnout nedají a stále by na nás naléhali. (Gray 2003, s. 185)

4.1.1 Agresivita

„Sociální psychologie za agresivitu označuje fyzické nebo slovní jednání s úmyslem způsobit někomu újmu. Tato definice vylučuje neúmyslnou újmu, jakou je například autonehoda nebo nehoda na ulici. Nezahrnuje ani jednání, které způsobuje bolest vyplývající z pomoci druhým, jako je zubařský zákrok.“ (Myers 2016, s. 317)

Pod agresivitou si můžeme představit, kopání, šikanu, kyberšikanu, pohlavky, vyhrožování. Dále také ničení majetku a lhaní. U lidí se rozlišují dva typy agresivity, a to bojovná a pomocná. Účelem bojovné agresivity je někoho zranit a má původ ve vzteku a zlosti (patří zde vraždy). Pomocná agresivita má za záměr také zranit, ale způsobená újma slouží jen jako prostředek k naplnění cíle (patří zde války a terorismus). Agresivita může být ovlivněna dědičností, alkoholem, drogami, vlivem hormonů (testosteronem) a nezdravou stravou. Existují důkazy, že muži, kteří častěji koukají na pornografii, jsou agresivnější na ženy. (Myers 2016, s. 317, *„Agresi lze nejjednodušeji charakterizovat jako záměrné ubližování negativních důsledků. Agresi není přemýšlení o tom, jak někomu udělat něco špatného, ani plánování a představování si, jak někoho zranit nebo poškodit. Agrese je chování, které má za následek ublížení, poškození, nebo k němu vede. Agrese ovšem může mít i podobu poškození majetku jiné osoby, anebo psychologického zranění jiné osoby (ponižování, zesměšňování, urážení, zastrašování, vydírání atd.). Může jít o cokoli, co vyvolává odpor (averzivní reakce) a prožívání psychické nepohody (diskomfort).“* (Výrost a Slaměník 2008, s. 267)

„Agresi lze nejjednodušeji charakterizovat jako záměrné ubližování negativních důsledků. Agresi není přemýšlení o tom, jak někomu udělat něco špatného, ani plánování a představování si, jak někoho zranit nebo poškodit. Agrese je chování, které má za následek ublížení, poškození, nebo k němu vede. Agrese ovšem může mít i podobu poškození majetku jiné osoby, anebo psychologického zranění jiné osoby (ponižování, zesměšňování, urážení, zastrasování, vydírání atd.). Může jít o cokoli, co vyvolává odpor (averzivní reakce) a prožívání psychické nepohody (diskomfort).“ (Výrost a Slaměník 2008, s. 267)

Typy agrese:

- Afektivní agrese – obvykle má reaktivní charakter a souvislost se zlostí a hostilitou, agresivní jedinec pouze reaguje na podnět, který ho rozrušil, afektivní reakce obvykle není naplánovaná.
- Instrumentální agrese – je vedlejší produkt dosahování neagresivních cílů (například při volejbale ve snaze o vítězství hráč neváhá zranit soupeře, když už opravdu neví, jak jinak by mu zabránil ve výhře).
- Tyranizování, obtěžování, šikanování – typickým znakem je nerovnost v síle mezi obětí a tyranizátorem, oběť bývá slabší a neumí se bránit, cílem je ublížení oběti, oběť ale také může být prostředkem, jak tyranizátor dosáhne jiných cílů (například peněz, sexuální služby). (Výrost a Slaměník 2010, s. 269)

4.1.2 Jak zlepšit vztahy na pracovišti

Pokud probíhá rozepře dvou stran a my chceme zlepšit vztahy v týmu, je dobré dát najevo, že nejsme ani na jedné, ale ani na druhé straně. Zkrátka je nejlepší říci, že nikdo z nich nemá naši podporu. Pokusíme se zjistit, co se musí stát, aby to přineslo co nejlepší užitek pro celek (instituci, firmu), ne pro jednu stranu. Pochvala je velmi dobrá motivace, měli bychom chválit ale jen, pokud je co pochválit, přinese to pro tým pozitivní atmosféru. Pokud tým stojí před náročnou výzvou, je důležitá podpora. Spolupráce se

všemi lidmi v týmu, nejen s některými jednotlivci, přinese uspokojivý výsledek a lepší vztahy. (Bednář©2015)

Na dobrých vztazích v pracovním prostředí je nutné pracovat, nejsou samozřejmostí. Mezi dobré tipy k udržení dobrých vztahů v pracovním kolektivu je absence politiky a nenadržování žádnému z kolegů. Podívat se na situaci z pohledu někoho jiného, například z jiného oddělení může přinést překvapivé pochopení postoje nebo činů jiné osoby. Není výjimečnou situací, že problémy jsou největší právě mezi odděleními, které spolu mají spolupracovat, ale navzájem se nechápou. Zaměstnavatel by v ideálním případě měl mezi nimi prolamovat bariéry a ukazovat realitu jednoho oddělení tomu druhému. Jakmile se strany navzájem pochopí, problémy jsou pryč. Spokojený zaměstnanec je takový zaměstnanec, kterému se dostává patřičného ohodnocení za jeho píli a práci, který pracuje ve férovém prostředí a nemusí se bát o problém komunikovat. (Hartmannová©2021)

PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÁ ČÁST

Výzkum je komplikovaný proces. Podle Loučkové (2010, s. 24) je důležité si uvědomit, že proces vedení výzkumu ovlivňuje to, co zkoumáme. V rámci sociálních věd je výzkumná aktivita založena na principech získávání kvantitativních a kvalitativních údajů, ale také na etnografických, experimentálních či hodnotících přístupech.

5.1 Typ výzkumu

Pro praktickou část bakalářské práce jsem zvolila kvantitativní výzkum, konkrétně metodu dotazníku.

„Výzkum znamená proces vytváření nových poznatků. Jedná se o systematickou a pečlivě naplánovanou činnost, která je vedena snahou zodpovědět kladené výzkumné otázky a přispět k rozvoji daného oboru.“ (Hendl 2016, s. 30)

Kvantitativní výzkum se opírá o základy vědeckého vědění prostřednictvím pozorování (empirie) a ověřování. Fakta zde mají postavení neosobní. Důležitá je objektivnost a nezávislost v průběhu výzkumného procesu na badateli. Data se sbírají a vyhodnocují pomocí statistických metod, standardizovaných metod a technik. Tento přístup je spojen s deduktivním logickým principem. Při testování je běžné, že se z pozorování, dotazníků či strukturovaných interview potvrdí spekulativní teorie, která byla formulována do hypotéz. Výzkumné fáze jsou tři-přípravná fáze, tvorba dat, redukce dat a interpretace zjištění. (Loučková 2010, s. 34–38)

Podle Hendla (2016, s. 46) se předpokládá, že chování lidí se dá předpovídat a měřit. V Kvantitativním výzkumu se využívají náhodné výběry, sběr dat pomocí testů, pozorování či dotazníků a experimenty. Dalším krokem je získaná data statickými metodami analyzovat.

Kvalitativní výzkum má dva základní termíny „význam“ a „subjektivita“. Pomocí kvalitativního výzkumu se dá zkoumat velmi různorodá škála sociálních aktivit v odlišných prostředích. Mezi metody zkoumání patří například případová studie,

dotazování, kazuistika a zúčastněné pozorování. Nejvhodnější pomůcky pro badatele, který si vybral tento typ výzkumu jsou poznámkový blok, psací potřeba, dobrá paměť a všímavost. Ke sběru informací by mělo být využito co nejvíce zdrojů (dokumenty, osobní údaje, výroční zprávy, memoranda a další). (Loučková 2010, s. 46–53)

Integrovaný přístup pokládá za hlavní myšlenku to, že lidé jsou předmětem společenských věd. Východiskem přístupu je kvantová fyzika, teorie pole, kybernetiky a postmoderny. Může nastat případ, že výzkumná otázka nebude vyřešena kvalitativním nebo kvantitativním výzkumem. Například, může se stát, že se vyskytne „rozdíl mezi slovem a skutečností“ (při dotazování odpoví respondent, že je se vším spokojený, ale při setkání naživo jasně vidíme, že to tak není), proto byla nalezena tato nová výzkumná metoda. (Loučková 2010, s. 70–75)

Dalším typem výzkumu je smíšený výzkum.

„Smíšený výzkum je definován jako obecný přístup, v němž se míchají kvantitativní a kvalitativní metody, techniky nebo paradigmaty v rámci jedné studie“. (Hendl 2016, s. 60)

5.2 Volba výzkumné metody

Pro svou výzkumnou část jsem si zvolila metodu dotazníku, bude obsahovat uzavřené otázky.

„Dotazník definujeme jako způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“ (Chráska 2007, s. 163)

5.3 Mlčenlivost

Respondenti byli obeznámeni s dodržením zákona č. 110/2000, o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Vzor informovaného souhlasu o vyplnění údajů pro účely zpracování bakalářské práce je uveden v přílohách práce. Zavazuji se dodržet zákon č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a čl. 30 nařízení evropského parlamentu a Rady EU 697/2016 ze dne 27.4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se

zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

5.4 Popis výzkumného vzorku

Dotazník, který obsahuje 15 uzavřených otázek vyplnili dospělí pracující lidé, kteří byli seznámeni s tím, že dotazník je zcela anonymní. Dotazník byl vytvořen tak, aby byl pro respondenty srozumitelný a nebyl pro ně časově náročný.

5.5 Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bude zjistit, zda jsou pro respondenty dobré vztahy na pracovišti důležité či nikoli.

5.6 Formulace výzkumné otázky a hypotéz

Na základě prostudované odborné literatury a mých vlastních zkušeností jsem si stanovila výzkumnou otázku a společně s ní jednotlivé hypotézy.

Výzkumná otázka: Pokud lidé pracují v přátelském kolektivu, odvedou svou práci kvalitněji?

Pro zpracování výzkumného šetření jsem si zvolila 4 hypotézy.

Hypotézy:

1. Respondenti, vykonávající práci v pracovním kolektivu, kde se se špatnými vztahy setkávají každý den, se netěší do práce. (4, 5, 7)
2. Respondentům, kteří nemají na pracovišti téměř žádné přátele, tolik nezáleží na kvalitě odvedené práce. (2,3)
3. Ženy zažívají častěji nedobré vztahy na pracovišti než muži. (13)
4. Ženy uvažují častěji nad změnou zaměstnání než muži. (15)

5.7 Analýza a interpretace získaných dat

Výzkumného šetření se zúčastnila široká veřejnost dospělých pracujících lidí z různých krajů ČR. Dotazník vyplnilo celkem 106 respondentů, ale z toho jsem musela 3 odpovědi vytržít, protože si odpovědi protirečily, tudíž jsem je nemohla zahrnout do zkoumaného vzorku. Výsledný počet respondentů je tedy 103 (100 %). Vzhledem k velikosti výzkumného souboru nelze výsledky považovat za reprezentativní. Dotazník měli respondenti možnost vyplnit od 11.1.2023 do 21.2.2023. Poté jsem začala vyhodnocovat data.

Otázka č. 1 „Pracujete momentálně nebo pracoval/a jste někdy?“

Tabulka 1

Otázka 1.	Absolutní počet	%
Ano	103	100,0
Ne	0	0,0
Celkem	103	100,0

Úvodní otázkou jsem zjišťovala, zda respondenti nyní pracují nebo alespoň někdy v životě pracovali. Z celkového počtu 103 respondentů (100 %) uvedlo 103 (100 %), že pracují nebo někdy pracovali a žádný respondent (0 %) neuvedl, že by nikdy nepracoval.

Otázka č. 2 „Máte v pracovním kolektivu přátele?“

Tabulka 2

Otázka 2.	Absolutní počet	%
Ano	85	82,5
Ne	18	17,5
Celkem	103	100,0

Druhou otázkou jsem zjišťovala, jestli mají pracující v pracovním kolektivu přátele či nikoli. Z celkového počtu 103 (100 %) dotazovaných odpovědělo 85 (82,5 %), že v práci mají přátele a 18 (17,5 %) dotazovaných odpovědělo, že přátele v práci nemají.

Otázka č. 3 „Záleží Vám na tom, jak kvalitní práci odvedete?“

Tabulka 3

Otázka 3.	Absolutní počet	%
Ano	83	80,6
Ne	20	19,4
Celkem	103	100,0

V další otázce jsem se zabírala tím, zda lidem záleží na kvalitě odvedené práce či nikoli. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů záleží na kvalitě odvedené práce 83 (80,6 %) z nich a 20 respondentům (19,4 %) na kvalitě odvedené práce nezáleží.

Otázka č. 4 „Jste součástí pracovního kolektivu, ve kterém panují špatné mezilidské vztahy? (pokud odpovíte ano, pokračujte otázkou číslo 5, pokud odpovíte ne, přeskočte otázku číslo 5)“

Tabulka 4

Otázka 4.	Absolutní počet	%
Ano	47	45,6
Ne	56	54,4
Celkem	103	100,0

V této otázce jsem se ptala, zda jsou pracovníci součástí kolektivu, ve kterém panují špatné mezilidské vztahy. Pokud jejich odpověď byla „ne“, měli přeskočit otázku číslo 5. Ne všichni tak učinili, a právě u této otázky jsem se setkala s tím, že jsem musela 3 respondenty vyřadit z výzkumného vzorku. Z celkového počtu 103 (100 %) dotazovaných 47 odpovědělo, že jsou součástí pracovního kolektivu se špatnými mezilidskými vztahy a 56 dotazovaných odpovědělo, že nejsou součástí kolektivu se špatnými mezilidskými vztahy.

Otázka č. 5 „Těšíte se do práce?“

Tabulka 5

Otázka 5.	Absolutní počet	%
Většinou ano	19	40,4
Ano	9	19,1
Ne	11	23,4
Většinou ne	8	17,1
Celkem	47	100,0

Tato otázka souvisela s předešlou čtvrtou otázkou a zjišťovala jsem, jestli lidé, kteří mají pracovní kolektiv se špatnými mezilidskými vztahy, se těší do práce. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů na tuto otázku mělo odpovědět a také odpovědělo 47 (45,6 %) dotazovaných. Ze 47 (100 %) respondentů 19 (40,4 %) odpovědělo, že se většinou do práce těší, 9 (19,1 %) odpovědělo, že se těší, 11 (23,4 %) respondentů odpovědělo, že se do práce netěší a 8 (17,1 %) odpovědělo, že se většinou netěší.

Otázka č. 6 „Jakého jste pohlaví?“

Tabulka 6

Otázka 6.	Absolutní počet	%
Ženy	56	54,4
Muži	47	45,6
Jiné	0	0,0
Celkem	103	100,00

Následně jsem se ptala, jakého jsou respondenti pohlaví. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů je 56 (54,4 %) žen a 47 (45,6 %) mužů, odpověď „jiné“ neoznačil žádný respondent (0 %).

Otázka č. 7 „Jak často se setkáváte s nepříznivými vztahy v práci?“

Tabulka 7

Otázka 7.	Absolutní počet	%
Stále – každý den	13	12,6
Často – nanejvýš 4x týdně	19	18,4
Méně často – nanejvýš 1x týdně	35	34,0
Skoro vůbec – méně než 1x týdně	31	30,1
Vůbec – nikdy jsem se s tím neseťkal/a	5	4,9
Celkem	103	100,0

Poté jsem se ptala, jak často se dotazovaní setkávají s nepříznivými vztahy v práci. Z celkového počtu 103 (100 %) dotazovaných odpovědělo 13 (12,6 %), že se setkává každý den s nepříznivými vztahy v práci, 19 (18,4 %) se setkává nanejvýš 4x týdně s nepříznivými vztahy, 35 (34,0 %) se setkává nanejvýš 1x týdně, 31 (30,1 %) respondentů se setkává méně než 1x týdně a vůbec nikdy se neseťkalo s nepříznivými vztahy na pracovišti 5 (4,9 %) respondentů.

Otázka č. 8 „Jste v práci spokojeni?“

Tabulka 8

Otázka 8.	Absolutní počet	%
Ano	25	24,3
Spíše ano	55	53,4
Ne	6	5,8
Spíše ne	14	13,6
Nevím	3	2,9
Celkem	103	100,0

Dále jsem se dotazovala, zda jsou respondenti v práci spokojeni. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů 25 (24,3 %) odpovědělo, že jsou spokojeni, 55 (53,4 %) spíše jsou spokojeni, 6 (5,8 %) nejsou spokojeni, 14 (13,6 %) spíše nejsou spokojeni a 3 (2,9 %) respondenti neví, jestli jsou ve své práci spokojeni.

Otázka č. 9 „Jsou pro Vás dobré vztahy na pracovišti důležité?“

Tabulka 9

Otázka 9.	Absolutní počet	%
Ano	77	74,8
Je mi to jedno	17	16,5
Ne	9	8,7
Celkem	18	100,0

Následující otázkou jsem zjišťovala, zda jsou pro respondenty dobré vztahy na pracovišti důležité či nikoli. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů odpovědělo 77 (74,8 %), že pro ně dobré vztahy na pracovišti jsou důležité, pro 9 (8,7 %) respondentů důležité nejsou a 17 (16,5 %) respondentům na vztazích v práci nezáleží a je jim jedno, jaké mají mezi kolegy vztahy.

Otázka č. 10 „Jaké máte vzdělání?“

Tabulka 10

Otázka 10.	Absolutní počet	%
Nedokončené základní nebo základní	5	4,9
SŠ bez maturity	20	19,4
SŠ s maturitou	43	41,7
Vyšší odborné	7	6,8
Vysokoškolské	28	27,2
Celkem	103	100,0

V této otázce jsem se ptala respondentů, jaké mají nejvyšší vzdělání. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů má nedokončené základní nebo základní vzdělání 5 (4,9 %), SŠ bez maturity vystudovalo 20 (19,4 %) respondentů, SŠ s maturitou má 43 (41,7 %) respondentů, vyšší odbornou školou úspěšně prošlo 7 (6,8 %) respondentů a vysokoškolsky vzdělaných respondentů vyplnilo dotazník 28 (27,2 %).

Otázka č. 11 „Kolik Vám je let?“

Tabulka 11

Otázka 11.	Absolutní počet	%
18–25 let	36	35,0
26–30 let	12	11,7
31–38 let	14	13,6
39–45 let	14	13,6
46–50 let	12	11,7
51–55 let	10	9,7
55 a více let	5	4,9
Celkem	103	100,0

Následující otázka zjišťovala věk dotazovaných. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů vyšlo najevo, že nejvíce z nich mělo 18–25 let, konkrétně 36 (35,0 %) dotazovaných jsou v tomto věkovém rozmezí. Respondentů v rozmezí 26–30 let vyplnilo otazník 12 (11,7 %), 31–38 let má 14 (13,6 %) respondentů, rovněž i 39–45 let má 14 (13,6 %) respondentů. 46–50 let má 12 (11,7 %) respondentů, 10 (9,7 %) respondentů má 51–55 let a 55 a více let má 5 (4,9 %) dotazovaných.

Otázka č. 12 „Jaká je směnnost Vaší profese?“

Tabulka 12

Otázka 12.	Absolutní počet	%
Jednosměnný provoz	65	63,1
Dvousměnný provoz	20	19,4
Třisměnný provoz	18	17,5
Celkem	103	100,0

V této otázce jsem se ptala na směnnost profese respondentů. Z celkového počtu 103 (100 %) dotazovaných má v práci jednosměnný provoz 65 (63,1 %) z nich, dvousměnný provoz má 20 (19,4 %) a třisměnný provoz má 18 (17,5 %) respondentů.

Otázka č. 13 „Zažil/a jste někdy špatné vztahy na pracovišti?“

Tabulka 13

Otázka 13.	Absolutní počet	%
Ano	89	86,4
Ne	9	8,7
Nevím	5	4,9
Celkem	103	100,0

Dále jsem zjišťovala, jestli respondenti vůbec někdy zažili špatné vztahy na pracovišti. Z celkového počtu 103 (100 %) dotazovaných špatné vztahy někdy zažilo

89 (86,4 %) z nich, 9 (8,7 %) uvedlo, že nikdy nezažili špatné vztahy na pracovišti a 5 (4,9 %) nevědělo, zda se někdy se špatnými vztahy v práci setkali.

Otázka č. 14 „Jak vycházíte s Vašimi nadřízenými?“

Tabulka 14

Otázka 14.	Absolutní počet	%
Velmi dobře	38	36,9
Dobře	47	45,6
Ne moc dobře	11	10,7
Špatně	4	3,9
Nemám nadřízené	3	2,9
Celkem	103	100,0

Přišlo mi také důležité zjistit, jak respondenti vychází se svými nadřízenými, pokud nějaké nadřízené mají. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů vychází velmi dobře s nadřízenými 38 (36,9 %) dotázaných, dobře vychází s nadřízenými 47 (45,6 %) respondentů, 11 (10,7 %) dotázaných uvedlo, že vychází ne moc dobře s nadřízenými, špatně vychází 4 (3,9 %) respondentů a 3 (2,9 %) respondenti nemají nadřízené.

Otázka č. 15 „Uvažovala/a jste někdy o změně zaměstnání v závislosti na nedobrych vztazích v aktuálním zaměstnání?“

Tabulka 15

Otázka 15.	Absolutní počet	%
Ano	47	45,6
Ne	56	54,4
Celkem	103	100,0

Poslední otázka mi zjistila odpovědi na otázku, jestli někdy respondenti uvažovali o změně zaměstnání v závislosti na nedobrych vztazích v aktuálním zaměstnání. Z celkového počtu 103 (100 %) respondentů o změně zaměstnání kvůli nedobrych vztazích v práci uvažovalo 47 (45,6 %) z nich a o změně neuvažovalo 56 (54,4 %) respondentů.

5.8 Ověření hypotéz

Hypotéza č. 1 – „Respondenti, vykonávající práci v pracovním kolektivu, kde se se špatnými vztahy setkávají každý den se netěší do práce.“ (4, 5, 7)

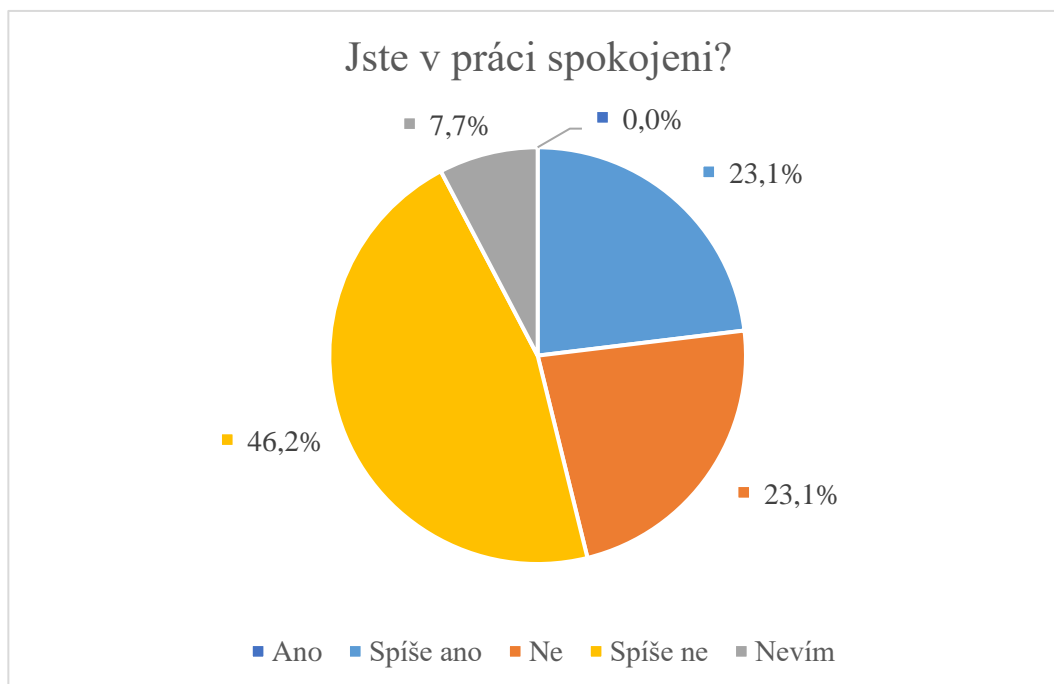
Tabulka 16

Hypotéza 1.	Spokojenost v zaměstnání:					
	Ano	Spíše ano	Ne	Spíše ne	Nevím	Celkem
Četnost nepříznivých vztahů v práci:						
Stále – každý den	0	3	3	6	1	13
Často – nanejvýš 4x týdně	2	9	3	4	1	19
Méně často – nanejvýš 1x týdně	7	25	0	2	1	35
Skoro vůbec – méně než 1x týdně	15	14	0	2	0	31
Vůbec – nikdy jsem se s tím nesetkal/a	1	4	0	0	0	5

Pro ověření hypotézy jsem čerpala z výsledků otázek číslo 7 a 8. V otázce číslo 7 jsem se ptala respondentů, jak často se setkávají s nepříznivými vztahy na pracovišti. Dostali na výběr zařazení své odpovědi do jedné z pěti možností, kterými byly: stále – každý den, často – nanejvýš 4x týdně, méně často – nanejvýš 1x týdně, skoro vůbec – méně než 1x týdně, vůbec – nikdy jsem se s tím nesetkal/a. V následující otázce číslo 8 respondenti odpovídali, zda jsou či nejsou spokojeni ve svém zaměstnání. Porovnáním a rozřazením informací jsem zjistila vliv nepříznivých vztahů na spokojenost v zaměstnání.

Spokojenost v zaměstnání s každodenními nepříznivými vztahy

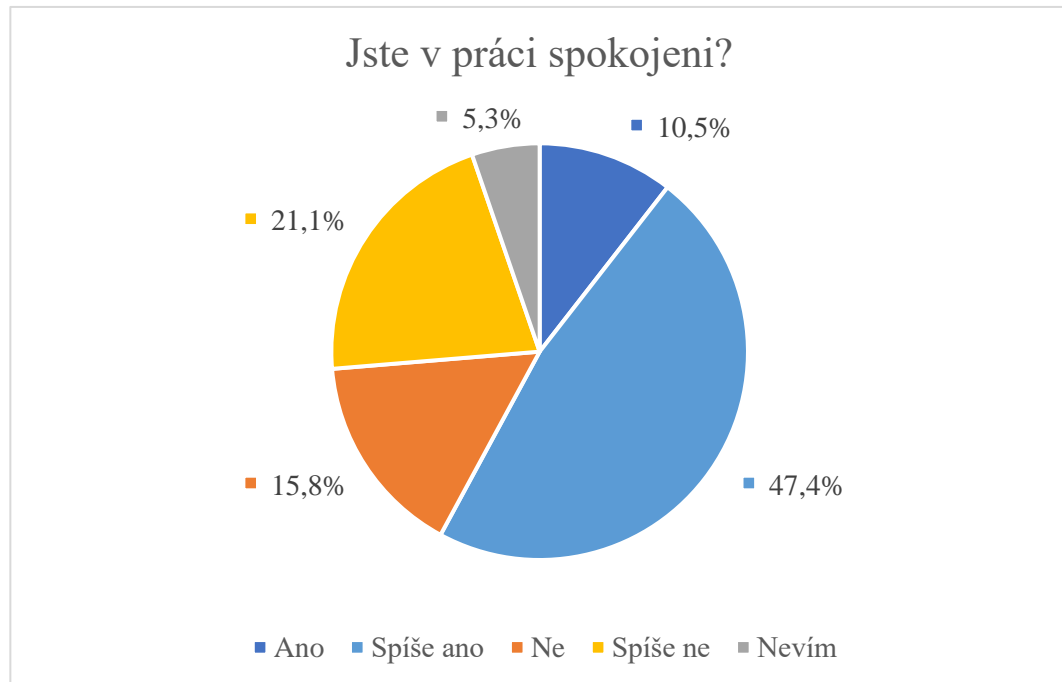
Graf 1



V první části hypotézy jsem se zaměřila na respondenty, kteří odpověděli, že se s nepříznivými vztahy v práci setkávají stále – každý den a zkoumala jsem vliv nepříznivých vztahů v práci na jejich spokojenost se zaměstnáním. Z 13 (12,6 %) respondentů, kteří se definovali do skupiny, ve které se setkávají každý den s nepříznivými vztahy na pracovišti odpověděli na svou spokojenost se zaměstnáním takto: 0 (0 %) respondentů odpovědělo ano, spíše ano odpověděli 3 (23,1 %), ne odpověděli 3 (23,1 %) respondenti, spíše ne odpovědělo 6 (46,2 %) respondentů a nevím odpověděl 1 (7,7 %) respondent.

Z výsledků plyne, že 9 z 13 dotazovaných se vyjádřilo, že není nebo spíše není spokojeno se svým zaměstnáním. U této možnosti odpovědi mi nejvíce dotazovaných zaznamenalo svou nespokojenost. To nám ukazuje, že více než polovina není spokojena ve svém zaměstnání. Četnost nepříznivých vztahů na pracovišti má vliv na spokojenost zaměstnance.

Spokojenost v zaměstnání s častými nepříznivými vztahy
Graf 2

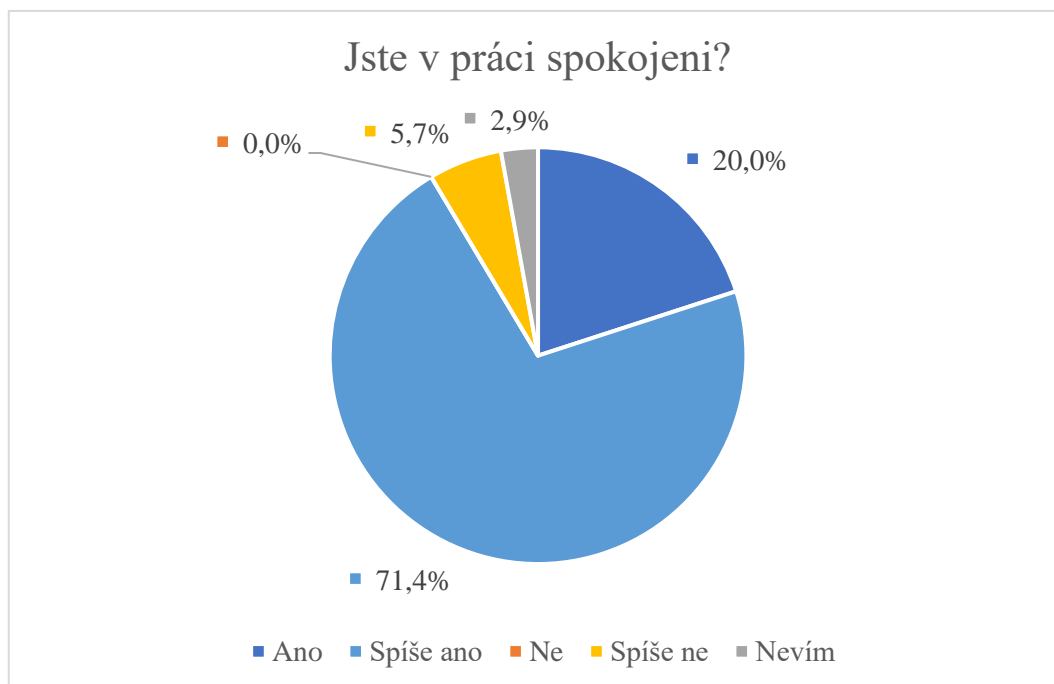


Ve druhé části hypotézy jsem se zaměřila na respondenty, kteří odpověděli, že se s nepříznivými vztahy v práci setkávají často – nanejvýš 4x týdně a zkoumala jsem vliv nepříznivých vztahů v práci na jejich spokojenost se zaměstnáním. Z 19 (18,4 %) respondentů, kteří se definovali do skupiny, ve které se setkávají často s nepříznivými vztahy na pracovišti odpověděli na svou spokojenost se zaměstnáním takto: 2 (10,5 %) respondentů odpovědělo ano, spíše ano odpovědělo 9 (47,4 %), ne odpověděli 3 (15,8 %) respondenti, spíše ne odpověděli 4 (21,1 %) respondenti a nevím odpověděl 1 (5,3 %) respondent.

Z výsledků plyne, že 7 z 19 dotazovaných se vyjádřilo, že není nebo spíše není spokojeno se svým zaměstnáním. U této možnosti odpovědi narostl počet respondentů, kteří jsou spokojeni se svým zaměstnáním. To nám ukazuje, že snížením počtu nepříznivých vztahů, nanejvýš na 4x za týden došlo k nepatrnému nárůstu spokojenosti.

Spokojenost v zaměstnání s méně častými nepříznivými vztahy

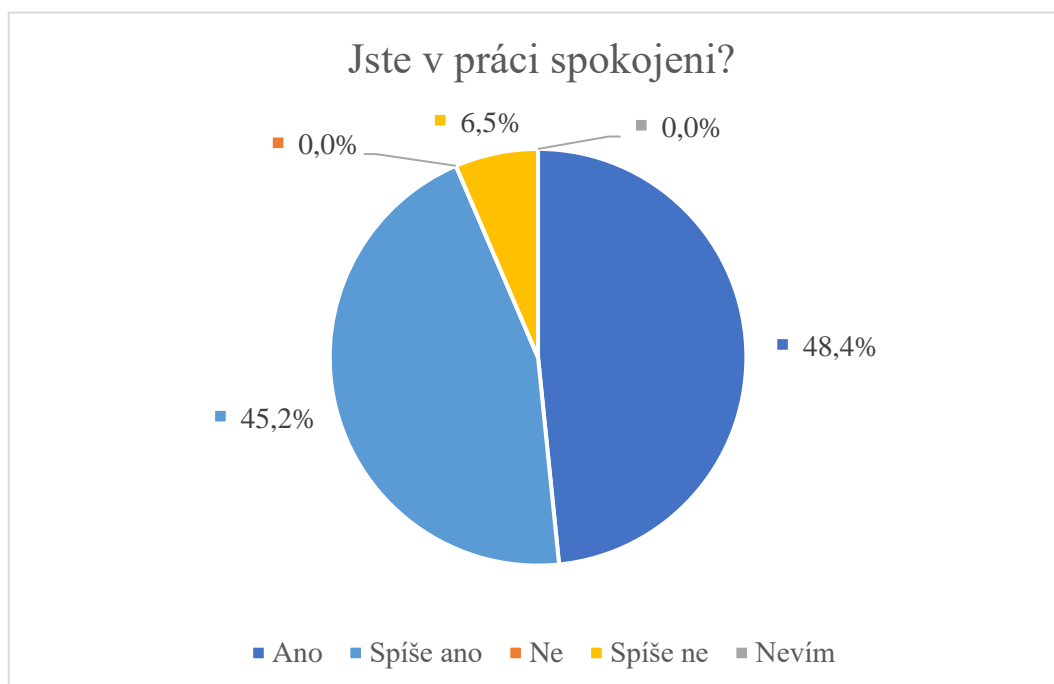
Graf 3



Ve třetí části hypotézy jsem se zaměřila na respondenty, kteří odpověděli, že se s nepříznivými vztahy v práci setkávají méně často – nanejvýš 4x týdně a zkoumala jsem vliv nepříznivých vztahů v práci na jejich spokojenost se zaměstnáním. Z 35 (34,0 %) respondentů, kteří se definovali do skupiny, ve které se setkávají méně často s nepříznivými vztahy na pracovišti odpověděli na svou spokojenost se zaměstnáním takto: 7 (20,0 %) respondentů odpovědělo ano, spíše ano odpovědělo 25 (71,4 %), ne odpovědělo 0 (0,0 %) respondentů, spíše ne odpověděli 2 (5,7 %) respondenti a nevím odpověděl 1 (2,9 %) respondent.

Výsledky ukazují, že pokud dojde ke snížení nepříznivých vztahů nanejvýše na 1x za týden, dochází téměř k úplné eliminaci nespokojenosti dotazovaných ve svém zaměstnání. Jen 2 z 35 se vyjádřili, že spíše není spokojeno se svým zaměstnáním. U této možnosti odpovědi nastal rapidní nárůst počet respondentů, kteří jsou spokojeni se svým zaměstnáním. To nám dále potvrzuje hypotézu, že četnost nepříznivých vztahů, negativně ovlivňuje spokojenost.

Spokojenost v zaměstnání s nepříznivými vztahy, které se nevyskytují skoro vůbec
Graf 4

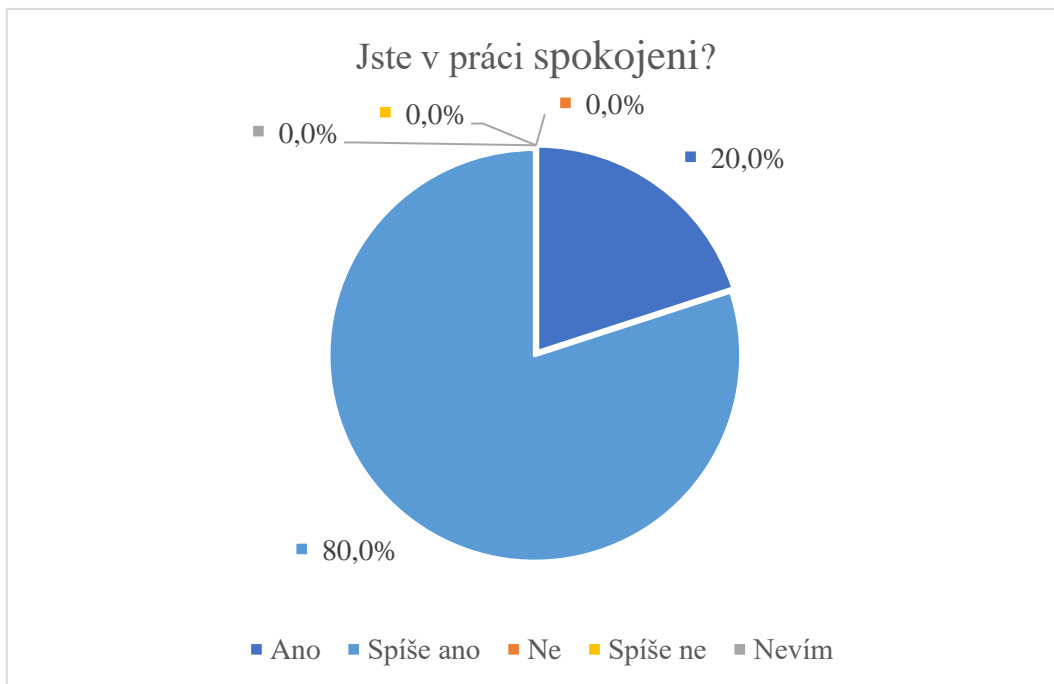


Ve čtvrté části hypotézy jsem se zaměřila na respondenty, kteří odpověděli, že se s nepříznivými vztahy v práci neseškávají skoro vůbec a zkoumala jsem vliv nepříznivých vztahů v práci na jejich spokojenost se zaměstnáním. Z 31 (30,1 %) respondentů, kteří se definovali do skupiny, ve které se neseškávají skoro vůbec s nepříznivými vztahy na pracovišti odpověděli na svou spokojenost se zaměstnáním takto: 15 (48,4 %) respondentů odpovědělo ano, spíše ano odpovědělo 14 (45,2 %), ne odpovědělo 0 (0,0 %) respondentů, spíše ne odpověděli 2 (6,5 %) respondenti a nevím odpovědělo 0 (0,0 %) respondentů.

Výsledky si jsou velmi podobné, jako u kategorie nepříznivých vztahů nanejvýše 1x za týden. Jen 2 z 31 se vyjádřili, že spíše není spokojeno se svým zaměstnáním. Zbylých 29 uvedlo, že je se svou prací spokojeno. Rozdíl oproti méně častým výskytům nepříznivých vztahů je ten, že respondenti se utvrdili o své spokojenosti. Více tedy upřednostnilo možnost ano nad možností spíše ano.

Spokojenost v zaměstnání s nepříznivými vztahy, které se nevyskytují vůbec

Graf 5



V poslední části hypotézy jsem se zaměřila na respondenty, kteří odpověděli, že se s nepříznivými vztahy v práci nesetkávají vůbec a zkoumala jsem vliv nepříznivých vztahů v práci na jejich spokojenost se zaměstnáním. Z 5 (4,9 %) respondentů, kteří se definovali do skupiny, ve které se nesetkávají vůbec s nepříznivými vztahy na pracovišti odpověděli na svou spokojenost se zaměstnáním takto: 1 (20,0 %) respondent odpověděl ano, spíše ano odpověděli 4 (80,0 %), ne, spíše ne a nevím odpovědělo shodně 0 (0,0 %) respondentů.

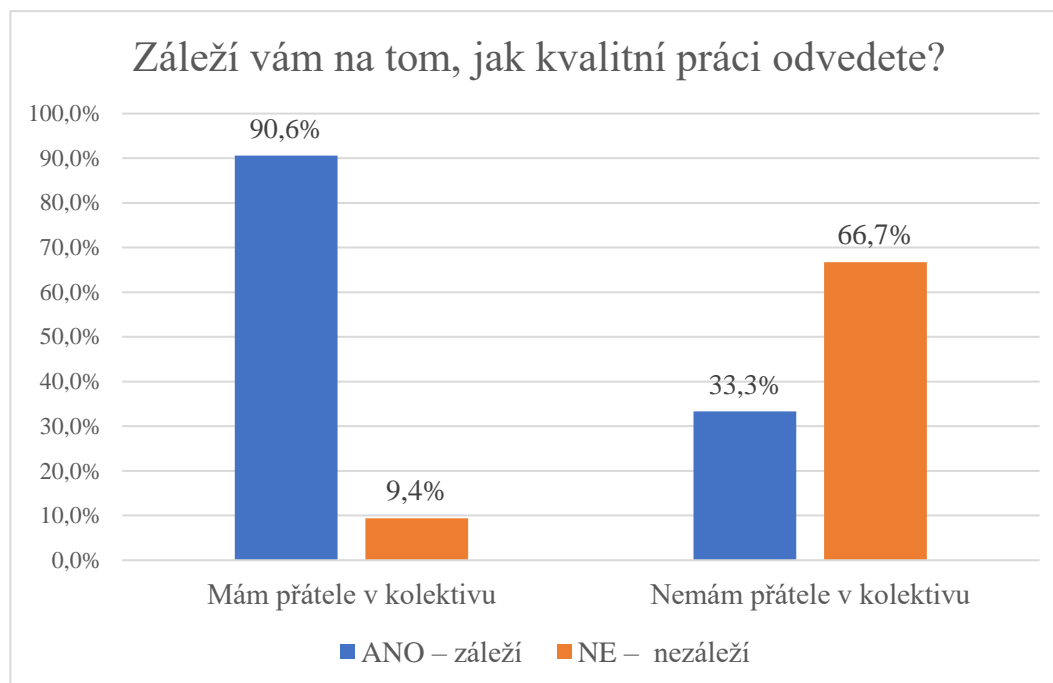
U těch, kteří se nikdy nesetkali s nepříznivými vztahy vyplynulo, že jsou se svou prací spokojeni.

Závěrečným shrnutím konstatuji, že nepříznivé vztahy v práci mají vliv na spokojenost zaměstnanců, vidíme sestupnou tendenci nespokojenosti, pokud panují v zaměstnání dobré vztahy. Kritickým bodem je překročení meze nepříznivých vztahů, vyskytujících se v kolektivu zaměstnanců nanejvýš 1x týdně. Po tomto mezníku je patrný nárůst nespokojenosti.

Hypotéza č. 1 se potvrdila.

Hypotéza č. 2 – „Respondentům, kteří nemají na pracovišti téměř žádné přátele, tolik nezáleží na kvalitě odvedené práce.“ (2, 3)

Graf 6

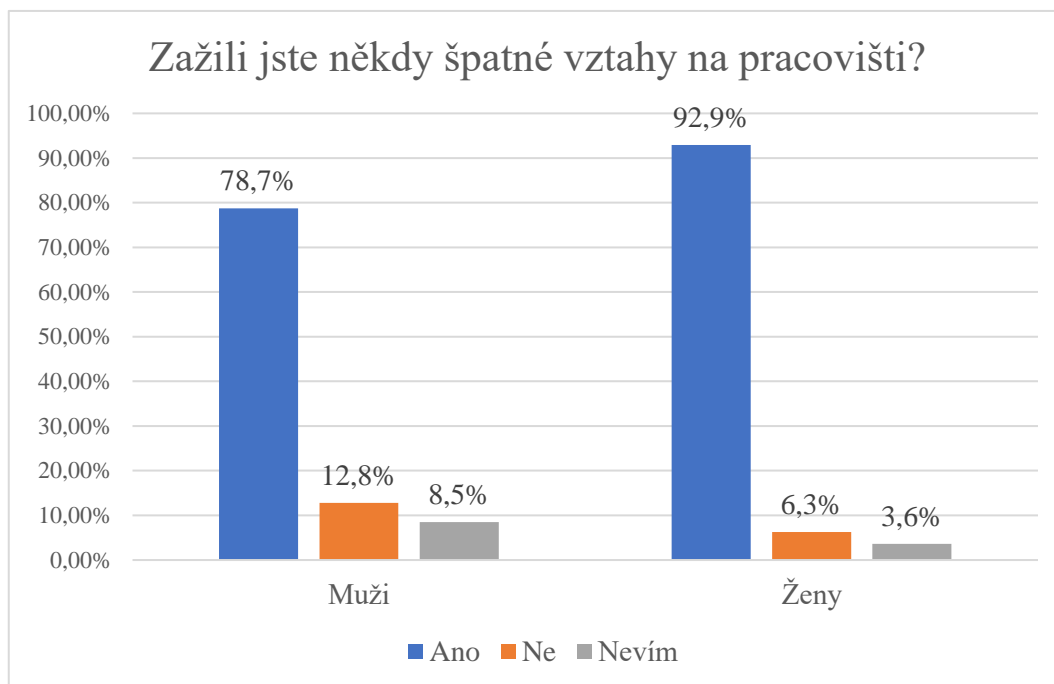


Z 85 respondentů, kteří uvedli, že mají ve svém kolektivu přátele, jich dle zjištění 8 vykonává svou práci nekvalitně. Což z celkového počtu činí, že přibližně každý desátý zaměstnanec odvádí svou práci nezodpovědně (9,4 %). Zatímco v otázce číslo 2 odpovědělo 18 respondentů, že přátele v práci nemají – u nich se šance na kvalitu odvedené práce snižuje. Pouze 1/3 dotazovaných uvedla, že jim na kvalitě odvedené práce záleží. Zbylým 2/3 na kvalitě odvedené práce nezáleží, případně to pro ně není prioritou, tudíž se předpokládá, že i reálná odvedená práce bude nižší kvality. Závěrem má přátelský kolektiv vliv na kvalitu odvedené práce.

Hypotéza č. 2 se potvrdila.

Hypotéza č. 3 – „Ženy zažívají častěji nedobré vztahy na pracovišti než muži.“ (13)

Graf 7

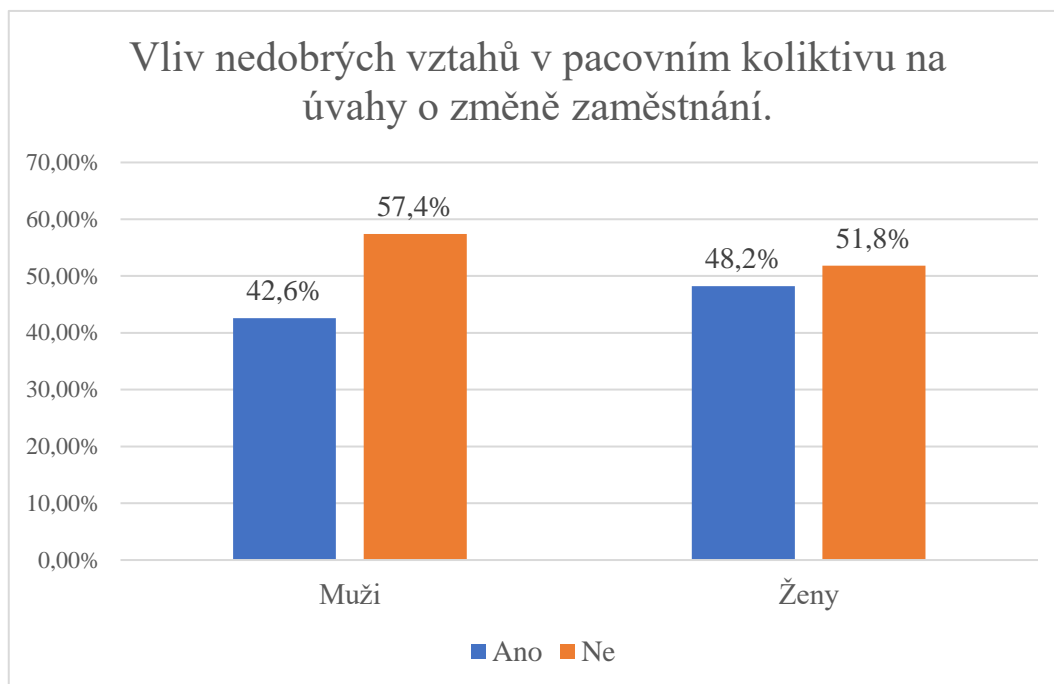


Třetí hypotéza vychází z otázky číslo 13, která je zaměřena na to, zda respondenti někdy zažili špatné vztahy na pracovišti. Na otázku mohli odpovědět třemi způsoby, a to ano zažili, ne nezažili případně nevím, protože si to třeba již nepamatují. Pro potřeby hypotézy jsem odpovědi otázky číslo 13 rozdělila na odpovědi mužů a odpovědi žen, abych mohla zhodnotit rozdíly mezi pohlavími. Z výsledku je patrné, že v obou případech velmi převažuje zkušenost se špatnými vztahy na pracovišti. U mužů tato zkušenost dosáhla 78,7 % a u žen až 92,9 %. Skoro každá žena získá zkušenost se špatnými vztahy na pracovišti.

Hypotéza č. 3 se potvrdila.

Hypotéza č. 4 – „Ženy uvažují častěji nad změnou zaměstnání než muži.“ (15)

Graf 8



Čtvrtá hypotéza vychází z otázky číslo 15, která je zaměřena na to, zda respondenti v průběhu svého zaměstnání někdy uvažovali o změně zaměstnání kvůli špatným vztahům na pracovišti. Na otázku mohli odpovědět dvěma způsoby, a to, zda ano či nikoli. Pro potřeby hypotézy jsem odpovědi otázky číslo 15 rozdělila na odpovědi mužů a odpovědi žen, abych mohla zhodnotit rozdíly mezi pohlavími. Výsledek ukazuje, že hypotéza se sice potvrdila, ale s velmi malým rozdílem. Muži se rozhodli pro změnu povolání v 42,6 % případů, za to ženy u 48,2 % případů. To nám dokazuje, že ženy uvažují vlivem nedobrych vztahů na pracovišti o změně profese více než muži. Avšak více než polovina respondentů chce ve svém stávajícím zaměstnání setrvat. Očekávala jsem větší rozdíly, a že nepříznivé vztahy budou mít větší vliv na změnu profese.

Hypotéza č. 4 se potvrdila.

ZÁVĚR

Bakalářská práce měla přiblížit fakt, že pro většinu lidí je bezpochyby lepší, když jejich pracovní kolektiv, kterého jsou sami součástí má přátelské vztahy. V mé práci se povedlo ukázat, že naprostá většina lidí s tím souhlasí. Domnívám se, že jsem blíže uvedla problematiku mezilidských vztahů a má praktická část potvrdila část teoretickou.

Má práce byla rozčleněna do pěti kapitol, z nichž čtyři obsahovaly část teoretickou a poslední pátá kapitola byla zacílena na výzkum. První kapitola obeznámila čtenáře s pojmem mezilidský vztah, ale také s navazováním mezilidských vztahů, psychologii mezilidských vztahů, s tím, jak působit v práci na druhé, s věkem, postavením a pohlavím na pracovišti, ale i v osobním životě a uvedla jsem pár informací o nevyžádaných radách. Ve druhé kapitole se práce soustředí na konflikty ve vztazích, na pracovišti, na vyřešení konfliktu a na komunikaci, která rozhodně není jednoduchá disciplína. Třetí kapitola se zabývá skupinovým vlivem a týmovou prací. Ve čtvrté kapitole jsou přidány informace o zlepšení mezilidských vztahů v pracovním prostředí, o asertivitě a agresivitě.

Informace pro teoretickou část byly čerpány z knižních zdrojů. V praktické části byla použita kvantitativní metoda dotazníku, kde jsem se respondentů ptala na uzavřené otázky, kterých bylo 15. Respondenti byli předem se seznámila s anonymitou dotazníku. Dotazník byl poskytnut dospělým lidem, kteří momentálně pracují nebo alespoň někdy v životě pracovali.

Z dotazníku bylo zjištěno, že dobré vztahy na pracovišti mají blahodárný vliv na pracovní výkon zaměstnance. Potvrdilo se mi všechny čtyři hypotézy.

Dle mého názoru jsou dobré vztahy v pracovním kolektivu důležité k tomu, abychom v práci setrvali delší dobu a neměnili často zaměstnání. Od září roku 2022 jsem nastoupila do nové práce v základní škole a nejvíce jsem se bála právě toho, jak mě ostatní kolegyně přijmou. Naštěstí vše proběhlo v pořádku a já jdu každý den ráda do práce. Ne všechny mé známé to ale měly stejně s představením se v práci, proto jsem se o tuto problematiku začala trochu více zajímat.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ADAIR, John Eric, 2005. *Jak řídit druhé i sám sebe*. Brno: Computer Press. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 80-251-0784-1.

ALASKO, Carl, 2017. *Řekni to jinak: používejte správná slova ve správný čas*. Přeložil Pavla LE ROCH. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1164-8.

BĚLOHLÁVEK, František, 2017. *Jak vést rozhovory s podřízenými pracovníky: výběrové, hodnoticí, obtížné a rozvojové pohovory*. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-271-0433-8.

FONTANA, David, 2017. *Sociální dovednosti v praxi*. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1197-6.

GRAY, John, 2003. *Mars a Venuše na pracovišti*. Praha: Práh. ISBN 80-7252-076-8.

JOSHI, Vinay, 2007. *Stres a zdraví*. Praha: Portál. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-7367-211-9.

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

MCCONNON, Shay a Margaret MCCONNON, 2009. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-3003-5.

MYERS, David G, 2016. *Sociální psychologie*. Přeložil Helena VAĐUROVÁ, přeložil Zuzana PASEKOVÁ, přeložil Milena BILDOVÁ. Brno: Edika. ISBN 978-80-266-0871-4.

PEASE, Allan a Barbara PEASE, 2012. *Řeč těla na pracovišti*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0152-6.

PRŮCHA, Jan, 2010. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3069-1.

ŘEZÁČ, Jaroslav, 1998. *Sociální psychologie*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-48-6.

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

STOREY, Richard, 2007. *Působení na druhé: [příručka podnětů, metod a technik k navázání dobrého pracovního vztahu a ke zlepšení komunikace na pracovišti]*. Praha: Portál. Management do kapsy. ISBN 978-80-7367-215-7.

VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-387-1.

VÝROST, Jozef, Ivan SLAMĚNÍK a Eva SOLLÁROVÁ, ed. 2008. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: Grada, Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5775-9.

WILLERTON, Julia, 2012. *Psychologie mezilidských vztahů*. Praha: Grada. Z pohledu psychologie. ISBN 978-80-247-3924-3.

Seznam použitých internetových zdrojů

STERLY, J. *Vliv pracovní skupiny na výkon a chování pracovníka* [online].

©10.10.2011[cit.7.2.2023] Dostupné z: <http://www.romansterly.com/pracovni-skupiny-chovani-pracovnika/>

BEDNÁŘ, V. *Vedení a vztahy ve firmě* [online]. ©23.3.2015 [cit. 8.2.2023]

Dostupné z: <https://www.firemni-sociolog.cz/cz/uzitecne-informace/clanky/322-5-tipu-pro-lepsi-vztahy-v-tymu-ci-na-pracovisti>

HARTMANNOVÁ, B. *Jak mít dobré vztahy na pracovišti?* [online]. ©2021 [cit.

8.2.2023] Dostupné z: <https://www.performia.cz/blog/jak-mit-dobre-vztahy-na-pracovisti>

SEZNAM ZKRATEK

Atp. – a tak podobně

Např. – například

Tzv. – tak zvaný

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1</i>	36
<i>Tabulka 2</i>	37
<i>Tabulka 3</i>	37
<i>Tabulka 4</i>	38
<i>Tabulka 5</i>	38
<i>Tabulka 6</i>	39
<i>Tabulka 7</i>	40
<i>Tabulka 8</i>	41
<i>Tabulka 9</i>	41
<i>Tabulka 10</i>	42
<i>Tabulka 11</i>	43
<i>Tabulka 12</i>	44
<i>Tabulka 13</i>	44
<i>Tabulka 14</i>	45
<i>Tabulka 15</i>	46
<i>Tabulka 16</i>	47

Seznam grafů

<i>Graf 1</i>	48
<i>Graf 2</i>	49
<i>Graf 3</i>	50
<i>Graf 4</i>	51
<i>Graf 5</i>	52
<i>Graf 6</i>	53
<i>Graf 7</i>	54
<i>Graf 8</i>	55

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A – Dotazník	I
Příloha B – Informovaný souhlas	IV

Příloha A - Dotazník

Vážení respondenti,

jmenuji se Lucie Pěgřimková a jsem studentkou Univerzity Jana Amose Komenského v Praze. V rámci své bakalářské práce provádím průzkum, který se zabývá vztahy na pracovišti a kvalitou odvedené práce.

Proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní a bude sloužit jako podklad pro praktickou část mé bakalářské práce. Prosím Vás o co nejpřesnější a nejpravdivější odpovědi. Předem děkuji za vyplnění a váš čas.

1. Pracujete momentálně nebo pracoval/a jste někdy?

- a) ano
- b) ne

2. Máte v pracovním kolektivu přátele?

- a) ano
- b) ne

3. Záleží Vám na tom, jak kvalitní práci odvedete?

- a) ano
- b) ne

4. Jste součástí pracovního kolektivu, ve kterém panují špatné mezilidské vztahy? (pokud odpovíte ano, pokračujte otázkou číslo 5, pokud odpovíte ne, přeskočte otázku číslo 5)

- a) ano
- b) ne

5. Těšíte se do práce?

- a) ano
- b) ne
- c) většinou ano
- d) většinou ne

6. Jakého jste pohlaví?

- a) muž
- b) žena
- c) jiné

7. Jak často se setkáváte s nepříznivými vztahy v práci?

- a) stále – každý den
- b) často – nanejvýš 4x týdně
- c) méně často – nanejvýš 1x týdně
- d) skoro vůbec – méně než 1x týdně
- e) vůbec – nikdy jsem se s tím nesetkal/a

8. Jste v práci spokojeni?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne
- e) nevím

9. Jsou pro Vás dobré vztahy na pracovišti důležité?

- a) ano
- b) ne
- c) je mi to jedno

10. Jaké máte vzdělání?

- a) nedokončené základní nebo základní
- b) SŠ bez maturity
- c) SŠ s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

11. Kolik Vám je let?

- a) 18–25
- b) 26–30
- c) 31–38
- d) 39–45
- e) 46–50
- f) 51–55
- g) 55 a více

12. Jaká je směnnost Vaší profese?

- a) jednosměnný provoz
- b) dvousměnný provoz
- c) trojsměnný provoz

13. Zažil/a jste někdy špatné vztahy na pracovišti?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

14. Jak vycházíte s Vašimi nadřízenými?

- a) velmi dobře
- b) dobře
- c) ne moc dobře
- d) špatně
- e) nemám nadřízené

15. Uvažoval/a jste někdy o změně zaměstnání v závislosti na nedobrych vztazích v aktuálním zaměstnání?

- a) ano
- b) ne

Děkuji za vyplnění dotazníku.

Informovaný souhlas o vyplnění dotazníku pro účely zpracování
bakalářské práce

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás s žádostí o účast ve výzkumné studii, kterou provádíme na Fakultě Andragogiky Univerzity Jana Amose Komenského v Praze, a která nese název: Vztahy na pracovišti a jejich vliv na výkon odvedené práce.

Vaše účast spočívá ve vyplnění dotazníku, který Vám zabere **cca 10 minut** času. Dotazník je anonymní, proto Vaše osobní údaje nebudou nikde zveřejněna. Uchovávána budou pouze pod číselným kódem a v souladu s platným zákonem České republiky č. 101/2000 o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

Vaše účast významným způsobem přispěje k rozšíření poznatků ve zkoumané oblasti.

Děkuji.

V.....dne.....

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lucie Pěgřimková

Obor: Andragogika (B)

Forma studia: Kombinované studium

Název práce: Vztahy na pracovišti a vliv na kvalitu odvedené práce

Rok: 2023

Počet stran textu bez příloh: 47

Celkový počet stran příloh: 4

Počet titulů českých použitých zdrojů: 17

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 3

Vedoucí práce: PhDr. Tereza Vacínová, Ph.D.