

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra psychologie**



**Bakalářská práce**

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

**Tereza Roučková**

© 2019 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Tereza Roučková

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

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

Název anglicky

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

---

### Cíle práce

Cílem teoretické části bakalářské práce je především vymezení problematiky stresu. V práci bude popsán pojem stres, jeho druhy a fáze. Dále bude rozebráno, jak stres vzniká, jak ho lze zvládnout nebo mu předcházet.

Cílem empirické části bude zjistit, jaký vliv má stres na výkonnost ve vybraném zaměstnání. Bude zjišťována míra stresu s ohledem na věk respondentů či počet odpracovaných let v zaměstnání.

### Metodika

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude vycházet z kompilace textu odborné literatury. V empirické části bude použito dotazníkové šetření. Formulované hypotézy budou sloužit ke zjištění míry stresu zaměstnanců u vybrané firmy. K ověření formulovaných hypotéz bude využita některá z vhodných statistických metod. Empirická část bude doplněna o tabulky a grafy.

**Doporučený rozsah práce**

40-60 str.

**Klíčová slova**

stres, stresor, odolnost, adaptace, výkonnost, práce

---

**Doporučené zdroje informací**

- ARNOLD, J. Psychologie práce pro manažery a personalisty. Praha: Computer Press, 2007. 629 s. ISBN 80-251-1518-6.
- JOHN, F., PETERS KÜHLINGER, G. Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci. Praha: Grada Publishing, 2006. 102 s. ISBN 80-247-1517-1.
- KEBZA, V. Psychosociální determinanty zdraví. 1.vyd. Praha: Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.
- PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. Praha: Grada, 2008. 178 s. ISBN 978-80-247-2593-2.
- SELYE, H. Stres života. Hodkovičky: Pragma, 2016. 390 s. ISBN 978-80-7349-392-9.
- ŠTIKAR, J. 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 04. 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 a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 14. 3. 2019

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala hlavně vedoucímu mé bakalářské práce, panu Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D., za všechny poskytnuté rady a připomínky, odborné vedení a velmi ochotný přístup po celou dobu psaní této bakalářské práce.

Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili mého dotazníkového šetření a také mé rodině a přátelům.

# Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

## Abstrakt

Tématem této bakalářské práce je problematika stresu a vliv stresu na pracovní výkonnost. Práce se dělí na dvě hlavní části – teoretickou část a empirickou část.

V teoretické části jsou definovány pojmy, které se stresem souvisejí (např. stresory, druhy, příčiny, fáze a reakce na stres). Jsou zde také popsány techniky zvládnání stresu. Dále je popsán stres na pracovišti, pracovní prostředí a motivace. Na závěr je teoretická část zaměřena na syndrom vyhoření.

Empirická část se věnuje výzkumu stresu u zaměstnanců společnosti. Cílem práce je zkoumat stres a jeho vliv na pracovišti. Byl vytvořen dotazník, který byl předložen zaměstnancům. Dotazníkové šetření bylo vyhodnoceno na základě vhodných statistických metod a výpočtů.

**Klíčová slova:** stres, stresor, odolnost, adaptace, výkonnost, práce

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

## **Abstract**

The bachelor thesis is focused on the issue of stress and its impact on a performance at work. The work is divided into two main parts – theoretical part and empirical part.

Theoretical part defines terms, that are related to stress (e.g. stressors, types, causes, stages and responses to stress). There are also described methods of dealing with stress. Further ahead, there is defined stress in at workplace, working environment and motivation. In conclusion, the theoretical part focuses on burnout syndrome.

The empirical part focuses on research of stress among employees of a company. The objective of the thesis is to examine stress and its impact on the workplace. The questionnaire was created and submitted to employees. The questionnaire survey was evaluated based on appropriate statistical methods and calculations.

**Keywords:** stress, stressor, resistance, adaptation, performance, work

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>12</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>13</b>
2.1 Cíl práce .....	13
2.2 Metodika .....	13
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>14</b>
3.1 Stres.....	14
3.1.1 Fáze stresu.....	15
3.1.2 Druhy stresu.....	16
3.1.2.1 Distres.....	17
3.1.2.2 Eustres .....	17
3.1.2.3 Rozdělení stresu podle délky trvání .....	18
3.2 Stresory .....	19
3.2.1 Dělení stresorů .....	19
3.3 Typy osobností A a B.....	21
3.4 Zvládání stresu .....	22
3.4.1 Vhodné strategie zvládání stresu .....	22
3.4.2 Nevhodné strategie zvládání stresu.....	23
3.4.3 Adaptabilita a coping .....	24
3.5 Stres v pracovním prostředí .....	25
3.5.1 Pracovní stres .....	25
3.5.2 Pracovní prostředí .....	25
3.5.3 Stresory v pracovním prostředí.....	25
3.5.4 Mobbing a bossing.....	27
3.5.5 Pracovní výkon a výkonnost.....	28
3.5.6 Motivace v zaměstnání .....	29
3.6 Syndrom vyhoření.....	30
3.6.1 Fáze syndromu vyhoření.....	31
3.6.2 Příznaky syndromu vyhoření .....	32
3.6.3 Příčiny syndromu vyhoření.....	32
3.6.4 Ochrana a řešení syndromu vyhoření .....	33
<b>4 Empirická část.....</b>	<b>35</b>
4.1 Charakteristika zkoumaného subjektu .....	35
4.2 Popis získání dat.....	35
4.3 Popis statistického souboru .....	36
4.3.1 Popis statistického souboru z hlediska pohlaví.....	36



4.3.2	Popis statistického souboru z hlediska věku.....	37
4.3.3	Popis statistického souboru z hlediska vzdělání.....	38
4.3.4	Popis statistického souboru z hlediska počtu odpracovaných let ve společnosti.....	39
4.3.5	Popis statistického souboru z hlediska pracovní pozice.....	40
4.3.6	Popis statistického souboru z hlediska spokojenosti s pracovními podmínkami.....	41
4.3.7	Popis statistického souboru z hlediska ohodnocení za práci.....	42
4.3.8	Popis statistického souboru z hlediska motivace zaměstnavatelem.....	43
4.3.9	Popis statistického souboru z hlediska příliš vysokých nároků od nadřízeného	44
4.3.10	Popis statistického souboru z hlediska zvládnání práce.....	45
4.3.11	Popis statistického souboru z hlediska stresu v pracovním prostředí.....	46
4.3.12	Popis statistického souboru z hlediska stresu v mezilidských vztazích....	47
4.3.13	Popis statistického souboru z hlediska přepracovanosti.....	48
4.3.14	Popis statistického souboru z hlediska častého pociťování stresu.....	49
4.3.15	Popis statistického souboru z hlediska efektivnosti práce pod stresem....	50
4.3.16	Popis statistického souboru z hlediska umění vyrovnat se se stresem.....	51
4.3.17	Popis statistického souboru z hlediska zdravotních potíží.....	52
4.3.18	Popis statistického souboru z hlediska práce pod časovým tlakem.....	53
4.3.19	Popis statistického souboru z hlediska fyzického vyčerpání z důvodu stresu	54
4.3.20	Popis statistického souboru z hlediska zásahu práce do osobního života.	55
4.3.21	Popis statistického souboru z hlediska práce z domova.....	56
4.3.22	Popis statistického souboru z hlediska strachu o zaměstnání.....	57
4.3.23	Popis statistického souboru z hlediska možnosti kariérního růstu.....	58
4.3.24	Popis statistického souboru z hlediska úvahy o změně zaměstnání.....	59
<b>5</b>	<b>Výpočty, výsledky a vyhodnocení.....</b>	<b>61</b>
5.1	Výpočty a výsledky.....	61
5.1.1	Zkoumané statistické hypotézy.....	61
<b>6</b>	<b>Diskuze.....</b>	<b>72</b>
<b>7</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>73</b>
<b>8</b>	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>74</b>
8.1	Knížní zdroje.....	74
8.2	Internetové zdroje.....	75
<b>9</b>	<b>Přílohy.....</b>	<b>76</b>

## Seznam obrázků

Obrázek 1 - průběh GAS .....	16
Obrázek 2 - základní rozměry stresu .....	18

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - stupnice životních událostí .....	20
Tabulka 2 - stresory v pracovním prostředí .....	26
Tabulka 3 - syndrom vyhoření – rizikové faktory .....	34
Tabulka 4 - Pohlaví respondentů – číselné hodnoty .....	36
Tabulka 5 - Věk respondentů – číselné hodnoty .....	37
Tabulka 6 – Vzdělání respondentů – číselné hodnoty .....	38
Tabulka 7 - Odpracovaná léta – číselná hodnoty .....	39
Tabulka 8 - Pracovní pozice respondentů – číselné hodnoty .....	40
Tabulka 9 - Spokojenost s pracovními podmínkami – číselné hodnoty .....	41
Tabulka 10 - Adekvátní ohodnocení za práci – číselné hodnoty .....	42
Tabulka 11 - Motivace ze strany zaměstnavatele – číselné hodnoty .....	43
Tabulka 12 - Vysoké nároky od nadřízeného – číselné hodnoty .....	44
Tabulka 13 - Zvládnání práce – číselné hodnoty .....	45
Tabulka 14 - Pocit stresu v zaměstnání – číselné hodnoty .....	46
Tabulka 15 - Stres z mezilidských vztahů – číselné hodnoty .....	47
Tabulka 16 - Přepracovanost – číselné hodnoty .....	48
Tabulka 17 - Četnost stresu v zaměstnání – číselné hodnoty .....	49
Tabulka 18 - Práce pod stresem – číselné hodnoty .....	50
Tabulka 19 - Schopnost vyrovnat se se stresem – číselné hodnoty .....	51
Tabulka 20 - Zdravotní potíže – číselné hodnoty .....	52
Tabulka 21 - Práce pod časovým tlakem – procentuální hodnoty .....	53
Tabulka 22 - Fyzické vyčerpání ze stresu – číselné hodnoty .....	54
Tabulka 23 - Zásah práce do osobního života – číselné hodnoty .....	55
Tabulka 24 - Práce z domova – číselné hodnoty .....	56
Tabulka 25 - Strach o zaměstnání – číselné hodnoty .....	57
Tabulka 26 - Možnost kariérního růstu – číselné hodnoty .....	58
Tabulka 27 - Úvahy o změně zaměstnání – číselné hodnoty .....	59
Tabulka 28 - Důvod změny zaměstnání – číselné hodnoty .....	60
Tabulka 29 - Hypotéza 1 .....	63
Tabulka 30 - Hypotéza 1 - reálné četnosti .....	63
Tabulka 31 - Hypotéza 1 - očekávané četnosti .....	63
Tabulka 32 - Hypotéza 2 .....	64
Tabulka 33 - Hypotéza 2 - reálné četnosti .....	64
Tabulka 34 - Hypotéza 2 - očekávané četnosti .....	64
Tabulka 35 - Hypotéza 3 .....	65
Tabulka 36 - Hypotéza 3 - očekávané četnosti .....	65
Tabulka 37 - Hypotéza 4 .....	66
Tabulka 38 - Hypotéza 4 - očekávané četnosti .....	66
Tabulka 39 - Hypotéza 5 .....	67
Tabulka 40 - Hypotéza 5 - očekávané četnosti .....	67
Tabulka 41 - Hypotéza 6 .....	68

Tabulka 42 - Hypotéza 6 - reálné četnosti .....	68
Tabulka 43 - Hypotéza 6 - očekávané četnosti .....	68
Tabulka 44 - Hypotéza 7 .....	70
Tabulka 45 - Hypotéza 7 - očekávané četnosti .....	70
Tabulka 46 - Hypotéza 8 .....	71
Tabulka 47 - Hypotéza 8 - reálné četnosti .....	71
Tabulka 48 - Hypotéza 8 – očekávané četnosti .....	71

## Seznam grafů

Graf 1 - Pohlaví respondentů – procentuální hodnoty .....	36
Graf 2 - Věk respondentů – procentuální hodnoty .....	37
Graf 3 - Vzdělání respondentů – procentuální hodnoty .....	38
Graf 4 - Odpracovaná léta – procentuální hodnoty .....	39
Graf 5 - Pracovní pozice respondentů – procentuální hodnoty .....	40
Graf 6 - Spokojenost s pracovními podmínkami – procentuální hodnoty .....	41
Graf 7 - Adekvátnost ohodnocení za práci – procentuální hodnoty .....	42
Graf 8 - Adekvátnost ohodnocení za práci – procentuální hodnoty .....	43
Graf 9 - Vysoké nároky od nadřízeného – procentuální hodnoty .....	44
Graf 10 - Zvládání práce – procentuální hodnoty .....	45
Graf 11 - Pocit stresu v zaměstnání – procentuální hodnoty .....	46
Graf 12 - Stres z mezilidských vztahů – procentuální hodnoty .....	47
Graf 13 - Přepřacovanost – procentuální hodnoty .....	48
Graf 14 - Četnost stresu v zaměstnání – procentuální hodnoty .....	49
Graf 15 - Práce pod stresem – procentuální hodnoty .....	50
Graf 16 - Schopnost vyrovnat se se stresem – procentuální hodnota .....	51
Graf 17 - Zdravotní potíže – procentuální hodnoty .....	52
Graf 18 - Práce pod časovým tlakem – procentuální hodnoty .....	53
Graf 19 - Fyzické vyčerpání ze stresu – procentuální hodnoty .....	54
Graf 20 - Zásah práce do osobního života – procentuální hodnoty .....	55
Graf 21 - Práce z domova – procentuální hodnoty .....	56
Graf 22 - Strach o zaměstnání – procentuální hodnoty .....	57
Graf 23 - Možnost kariérního růstu – procentuální hodnoty .....	58
Graf 24 - Úvahy o změně zaměstnání – procentuální hodnoty .....	59
Graf 25 - Důvod změny zaměstnání – číselné hodnoty .....	60

# 1 Úvod

Se stresem se lidé setkávají odjakživa. Člověk bojuje nejen s okolím, ale i sám se sebou. A každá situace může přinést stres. Stres může být negativní – ten, který jedinci dokáže srážet sebevědomí, ubírá sílu a energii. Nebo pozitivní – takový, který člověka dokáže stimulovat k lepším výkonům. Vždy velmi záleží na způsobech vnímání různých stresorů, které mohou každého jedince ovlivňovat úplně jinak. Každý člověk je totiž jedinečný a stresové situace prožívá svým specifickým a neopakovatelným způsobem.

Se stresem se lidé v dnešní uspěchané době velmi často setkávají na pracovišti. Právě zaměstnání je místo, kde člověk tráví velkou část dne. Člověk by se zde měl cítit dobře a bezpečně. Protože právě šťastní a spokojení zaměstnanci, kteří jsou dobře motivovaní a výkonní, jsou pro firmu jedním z nejdůležitějších faktorů. Běžně zde ale dochází k tlaku ze strany zaměstnavatelů v podobě různých lhůt a náročných úkolů. Proto je zaměstnání jednou z nejvíce stresujících věcí v životě. A právě z důvodu stresu klesá pracovní výkonnost, kvalita odvedené práce, stoupá index nahrazení pracovníků, roste počet disciplinárních porušení, zranění a zaměstnanci jsou častěji nemocní. Tato bakalářská práce se proto bude věnovat stresu v pracovním prostředí.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem teoretické části bakalářské práce je především vymezení problematiky stresu. V práci je popsán pojem stres, jeho druhy a fáze. Dále je rozebráno, jak stres vzniká, jak ho lze zvládnout nebo mu předcházet. Popsán je také stres v pracovním prostředí, jeho zdroje a příčiny, a nakonec syndrom vyhoření.

Cílem empirické části je zjistit, jaký vliv má stres na výkonnost ve vybraném zaměstnání. Je zjišťována míra stresu s ohledem na pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání respondentů, počet odpracovaných let ve společnosti či pracovní pozice. Výzkum je prováděn pomocí dotazníkového šetření.

### **2.2 Metodika**

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část vychází z kompilace textu odborné literatury uvedené v seznamu na konci této práce. Teoretické znalosti jsou následně použity pro část empirickou.

V empirické části je použito dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření se skládá z celkem 25 otázek, přičemž prvních 5 otázek je identifikační, ke zjištění základních informací o respondentovi, jako je pohlaví, věk, vzdělání, počet let ve společnosti a pracovní pozice. Ostatní otázky jsou otázky uzavřené, přičemž poslední otázka pouze rozšiřuje otázku předešlou. Získané údaje od celkem 125 respondentů jsou následně zpracovány pomocí programu Microsoft Office Excel 2016. Dále je stanoveno přesně osm nulových hypotéz, které jsou uvedeny v kapitole 5.1.1 Zkoumané statistické hypotézy. Hypotézy jsou zpracovány pomocí kvantitativní metody, metodou chí-kvadrát testu nezávislosti v kontingenční tabulce.

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Stres

*„Stres je jedním z pojmů, jež přešly v posledních letech, mj. v důsledku popularizace v médiích, z odborného do obecného jazyka a tento posun v oblasti užívání přináší též jistý posun obsahový. Za stres se tak často označuje vlastně jakákoli zátěž (přičemž se již většinou ani nerozlišuje, zda je prospěšná, či škodlivá) a pojmu stres se užívá jako univerzálního pojmu, sloužícího jednak k označení jakéhokoli požadavku, jemuž je třeba vyhovět, jednak kterékoli části stresové reakce.“* (Kemeny in Kebza, 2005, s. 107).

Slovo stres pochází z latinského „strictus“ a znamená přitažený, napjatý. Do češtiny se slovo stres dostalo z angličtiny ze slova „stress“, které lze definovat jako zátěž. V širším pojetí toto slovo znamená psychická zátěž psychofyziologické změny vyvolané situacemi, kterým se nelze přizpůsobit. Jedná se o situace, které vyžadují nadměrné psychické nebo i psycho-fyzické vysílení (Nakonečný, 2004).

Jako první ho v roce 1915 definoval americký fyziolog W. B. Cannon jako stav, do kterého se zvíře dostane, pokud čelí útěku či útoku – „flight or fight“. Jednoduše jde o reakci na tíseň. Pojem stres později převedl z technické literatury do lékařského slovníku kanadský fyziolog H. Selye. Selye se zabýval reakcemi organismu při nadměrném zatížení. Své pokusy dělal na zvířatech.

Definice stresu dle H. Selyeho:

*„Stres je charakteristická fyziologická odpověď na poškození nebo ohrožení organismu, která se projevuje prostřednictvím adaptačního syndromu.“* (Pauknerová, 2012, s. 142).

Stres vzniká z pocitů úzkosti, vyčerpání, nejistoty, konfliktů, osobních problémů, problémů v práci. Je to nátlak, který nás nutí se přizpůsobovat. Každá změna, která vyžaduje přizpůsobení se, je tlakem na lidský organismus. Stres je jedním z nejužívanějších termínů v naší společnosti a provází nás celým našim životem. Stres je velká součást lidského života a je téměř nemožné se stresu vyhnout. H. Selye (1966) uvedl ve své knize Stres bez distresu: *„Stres je kořením života a bezstresový stav je smrt“* (Rheinwaldová, 1995).

Stres má velmi velký vliv na onemocnění. Pro kardiovaskulární onemocnění existuje pět vysoce rizikových faktorů – cukrovka, obezita, rozvinutá lipémie, vysoký krevní tlak a kouření tabáku. Ani jeden z těchto faktorů ale nemá na onemocnění tak velký vliv, jako právě stres. Na mysu Canaveral se vyskytovaly infarkty ve velkém množství, tam byl v roce 1967 pozván doktor R. S. Eliot – americký kardiolog. Ten poté dokázal, že náročná práce nezabíjí v takovém množství, jako strach ze ztráty zaměstnání (Joshi, 2007).

Autoři, kteří se problematikou stresu zabývají, používají každý svou vlastní definici, a proto je poměrně obtížné pojem stres definovat tak, aby se všichni shodli. Přesto lze stres chápat jako nějakou situaci těla a mysli jedince v nelehkých životních situacích. Jde o souhrn reakcí organismu na vnitřní či vnější podněty, které narušují jeho obvyklý chod. Stres je především doplňován strachem a nejistotou, proto se dá definovat jako strach z nejistoty nebo naopak strachu z jistoty neúspěchu (Plamínek, 2013).

### **3.1.1 Fáze stresu**

Stres v těle probíhá ve třech fázích. Cyklus průběhu stresu se nazývá General Adaptation Syndrome neboli všeobecný adaptační syndrom, zkráceně GAS. Všeobecný v názvu znamená, že je způsoben podněty, které mají všeobecné důsledky na části těla. Adaptační je, protože obrana pomáhá připravovat a zachovat fázi navykání. O syndromu hovoříme z důvodu propojení a závislosti projevů, které se v cyklu vyskytují (Selye, 2016).

Všeobecný adaptační syndrom posiluje obranyschopnost těla a je tvořen třemi fázemi, z nichž každá trvá zvláštní, individuálně stanovenou dobu.

#### **1. Poplachová fáze (alarmová, varovná)**

Fáze spuštění obranných sil organismu. Tělo poznává nebezpečí, je to varování, že je přítomen stresový faktor. Tělo se připravuje na jeho neutralizaci nebezpečí – reakce na stresor. Zde člověk buď dosáhne optimální tělesné adaptace, nebo bude strádat z přebytku stresu. Většina lidí na konci této fáze pocítuje nárůst práce schopnosti. Projevuje se to vyloučením více adrenalinu, než je pro boj se stresovou reakcí potřebné. Může se zde také objevit větší množství fyzických dysfunkcí a onemocnění v důsledku vyšší produkce kortizolu (Plamínek, 2013, Melgosa, 1997).

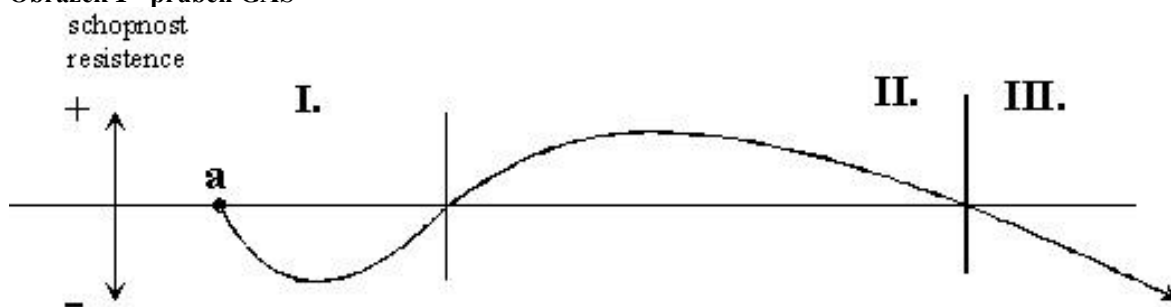
## 2. Fáze rezistenční (adaptace, odolávání, vyrovnání)

Fáze adaptace organismu k napětí. Jestliže tlak trvá delší dobu, organismus si zvyká a začíná být odolnější v dané situaci. Tělo tímto způsobem šetří energii. Fáze se také nazývá vnitřním stresem, stadiem rezistence nebo periodou disadaptace. Člověk je unavený, neklidný, roztěkaný. Pokud tato fáze trvá dlouho, může dojít k riziku onemocnění a poškození vnitřních orgánů. Adaptačním efektem na stres v této fázi mohou být reakce jako boj, útěk nebo potlačení emoce (Plamínek, 2013).

## 3. Fáze vyčerpání (konečná, exhausce)

Tato fáze nastává ve chvíli, kdy už se organismus nemůže dále mobilizovat, aby mohl proti stresu bojovat, i přesto, že stresová reakce nadále pokračuje. Psychické, ale i fyzické síly jsou absolutně vyčerpány a schopnost organismu normálně pracovat je na nule. Může se objevit únava, dysfunkce imunitního systému, deprese, úzkost a vznikají další onemocnění. Tato fáze se nemusí vždy objevit, není podmínkou. Pokud je ale stresor tak silný a působí tak dlouhou dobu, že se s ním tělo nevyrovnalo již v druhé fázi, organismus přichází do stavu vyčerpání (Selye, 1996; Joshi, 2007).

Obrázek 1 - průběh GAS



Zdroj: Křivohlavý, 1994, s. 17

### 3.1.2 Druhy stresu

Jak už bylo načato v úvodu, většina lidí si pod slovem stres představí právě něco špatného, škodlivého pro lidské tělo a jako něco, čemu by se člověk měl za každou cenu vyhnout. Stres ale nemusí být pouze negativní – škodlivý. Existuje také stres pozitivní – takový, který nás motivuje k lepším výkonům.



Je potřeba si uvědomit, že existuje více druhů stresu. Existuje více různých druhů napětí, které jsou pro život důležité. Člověk musí umět reagovat na různá nebezpečí, musí shánět potravu a motivovat se k pracovním výkonům. A právě tato napětí ukazují, jak stres plní užitečné funkce v životě. Na druhou stranu ale existují také příjemná napětí – radost nebo poznávání nových věcí. A právě zde poznáváme existenci dvou typů stresu: distresu a eustresu (Plamínek, 2013).

### 3.1.2.1 Distres

Distres je špatný typ stresu, který má na člověka negativní vliv, snižuje jeho efektivitu, otravuje ho a může být nebezpečný. Pro člověka může být nebezpečná každá situace, kterou mozek vyhodnotil jako neznámou – situace, se kterou se člověk doposud ještě nesetkal a neví, co od ní očekávat – nebo známou, ale z předchozí zkušenosti považovanou za nebezpečnou. Dále situace, které člověk nemá šanci ovlivnit, nebo o nich nemá přehled. Tělo už není schopné se dále bránit a přizpůsobovat, ztrácí jistotu. Distres se objevuje ve chvíli, kdy je stres blokován či odmítnut. Začínají se produkovat chemické látky, které tělo připraví na reakci „útok nebo útek“. Distres má následky na psychické i fyzické zdraví člověka – vznikají nemoci, člověk je negativní. Znaky distresu jsou například úzkost, deprese, podrážděnost, únava, nerozhodnost, mdloby, a nakonec může dojít i ke zhroucení (Plamínek, 2013; Carnegie 2011).

### 3.1.2.2 Eustres

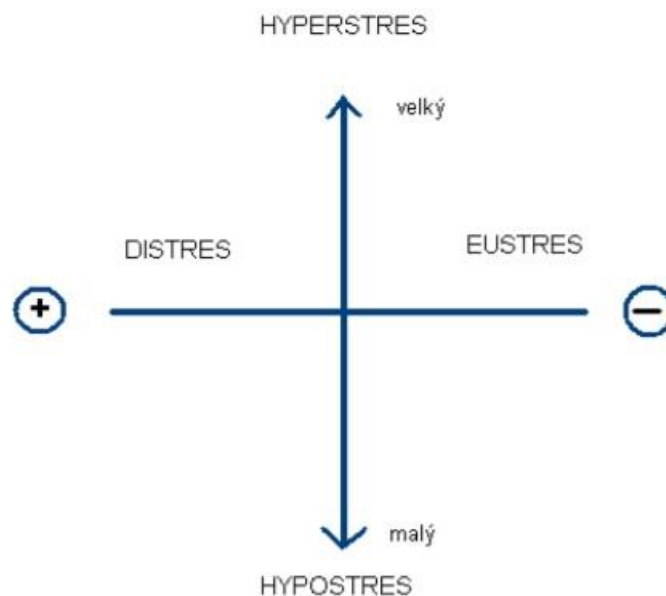
Eustres je opak distresu. Předpona „eu“ ve slově znamená dobrý a je možné tak eustresu říkat dobrý stres. Je příjemnějším obrazem stresu a také tvoří důležitou součást motivace, která je potřebná k výkonům a rozvoji například v zaměstnání. Umožňuje být nabitý energií, pociťovat štěstí, spokojenost nebo například radost ze života. Eustres má pozitivní charakter. Díky eustresu se člověk stává odolnějším a stabilnějším pro případ, že se objeví distres. Na druhou stranu je důležité mít na vědomí, že se eustres může stát také nebezpečným. Lidé hnaní svou motivací mohou pracovat až za hranice svých možností a v ten moment se u nich mohou začít objevovat znaky distresu. Lidem nestačí to, co v danou chvíli mají a co prožívají, ale chtějí stále více a více, tím se můžou dostat do tlaku. Je proto velmi důležité se radovat i z maličkostí a každý eustresor si užívat.

Eustres vzniká ve chvíli, kdy má jedinec pocit, že je vše pod kontrolou a tak, jak to má být (Plamínek, 2013; Davidson 1998).

H. Selye popsal 3 druhy stresu, kromě eustresu a distresu doplnil ještě hyperstres. Ten znamená prožívání neustálého distresu, jelikož pro nás neexistuje možnost vyrovnat se se stresem. Vede ke zdravotním komplikacím, syndromu vyhoření a k celkovému psychickému zhroucení (Carnegie, 2011).

Dále byl ještě popsán tzv. hypostres, neboli stres nedosahující běžných tolerancí stresu. Jde jen o malou stresovou reakci a mluví se zde například o frustraci, nuditě nebo sensorické deprivaci.

**Obrázek 2 - základní rozměry stresu**



Zdroj: Křivohlavý, 1994

### 3.1.2.3 Rozdělení stresu podle délky trvání

- Krátkodobý (akutní)
- Dlouhodobý (chronický)
- Následný (posttraumatický)

## **3.2 Stresory**

Pod pojmem stresor si lze představit vše, co člověka nějakým způsobem zatěžuje. Stresor je tedy jednoduše vše, co u člověka vyvolá stresovou reakci a vzbudí stres. Vše, co má na organismus určité požadavky a čemu se musí přizpůsobovat. Je to zatěžující podnět. Stresor je považován za hlavního činitele stresu.

Stresory jsou všude kolem. Mohou vznikat z myšlenek a vlastních bojů. Jsou to lidé i situace, například nepříjemná obsluha nebo silniční provoz. Podle H. Selye si za většinu stresových reakcí mohou sami lidé, protože právě oni rozhodují o tom, jak budou na stresor reagovat (Rheinwaldová, 1995).

### **3.2.1 Dělení stresorů**

V 60. letech vypracovali dva američtí vědci T. H. Holmes a R. H. Rahe stupnici životních událostí, kde ke každé z nich přiřadili určitý počet bodů podle úrovně zatížení. Maximální počet bodů (100) přidělili úmrtí životního partnera. Počet bodů se sčítá za posledních 12 měsíců. Méně než 150 bodů fyzické zátěže znamená malé riziko a je nízká pravděpodobnost onemocnění. Při 150-300 bodech nastává vysoká psychická zátěž a riziko onemocnění se zvyšuje o 30 %. Při více než 300 bodech přichází i vysoká fyzická zátěž, riziko se výrazně zvyšuje a objevují se vážné zdravotní potíže (Praško, Prašková, 2001).

**Tabulka 1 - stupnice životních událostí**

	<b>Životní událost</b>	<b>Body</b>		<b>Životní událost</b>	<b>Body</b>
<b>1</b>	Smrt partnera	100	<b>23</b>	Děti opouštějí domov	29
<b>2</b>	Rozvod	73	<b>24</b>	Potíže s tchánem/tchýní	29
<b>3</b>	Rozchod s partnerem	65	<b>25</b>	Osobní úspěch	28
<b>4</b>	Vězení	63	<b>26</b>	Konec partnera v zaměstnání	26
<b>5</b>	Smrt v rodině	63	<b>27</b>	Nástup či konec studia	26
<b>6</b>	Vlastní zranění nebo nemoc	53	<b>28</b>	Změna životních podmínek	25
<b>7</b>	Svatba	50	<b>29</b>	Změna životních zvyků	24
<b>8</b>	Ztráta zaměstnání	47	<b>30</b>	Potíže s nadřízeným	23
<b>9</b>	Usmíření se s partnerem	45	<b>31</b>	Změna pracovních podmínek	20
<b>10</b>	Odhod do důchodu	45	<b>32</b>	Změna bydliště	20
<b>11</b>	Zdravotní změny blízkých	44	<b>33</b>	Změna školy	20
<b>12</b>	Těhotenství	40	<b>34</b>	Změna rekreačních aktivit	19
<b>13</b>	Sexuální potíže	39	<b>35</b>	Změna politické strany/církve	19
<b>14</b>	Přírůstek nového člena	39	<b>36</b>	Změna sociálních aktivit	18
<b>15</b>	Změna zaměstnání	39	<b>37</b>	Menší půjčka	17
<b>16</b>	Změna finančního stavu	38	<b>38</b>	Změna spánku	16
<b>17</b>	Smrt blízkého	37	<b>39</b>	Změna v rodinných vztazích	15
<b>18</b>	Změna ve způsobu práce	36	<b>40</b>	Změna stravy	15
<b>19</b>	Hádky v manželství	35	<b>41</b>	Dovolená či prázdniny	13
<b>20</b>	Větší půjčka	31	<b>42</b>	Vánoce	12
<b>21</b>	Splatnost půjčky	30	<b>43</b>	Menší přestupek	11
<b>22</b>	Změna v pracovních povinnostech	29			

Zdroj: Praško, Prašková, 2001

Existuje velké množství dalšího dělení stresorů. Například W. Janke dělí stresory do pěti kategorií:

- Vnější – stresory působící z okolí.
- Překážky v uspokojování primárních potřeb – biologické stresory, například z hladu, žízně, nedostatku spánku.
- Konflikty – nejistota v rozhodování.
- Sociální stresory – stresory pramenící z problémů s blízkým okolím, nebo ze sociální izolace.
- Zátěže při výkonu – vychází z pracovních činností (Ptáček, Čeledová, 2011)

J. Melgosa (1997) zase dělí stresory na:

- Vnější – vznikají z vnějších problémů lidského života, například v zaměstnání.
- Vnitřní – stresory, které vznikají uvnitř jedince. Mohou to být vlastní vnitřní problémy způsobené lidským charakterem, temperamentem nebo sebeovládáním.

E. Rheinwaldová (1995) na:

- Myšlenkové – stresory z našich vlastních emocí a vztahů.
- Úkolové – vznikají z řešení úkolů a z potíží při jejich plnění.
- Fyzikální – vnější stresory, které působí na náš organismus.

Dále existují také stresory, které na člověka působí dlouhodobě. Stresory, se kterými se člověk setkává každý den, lze nazvat každodenními stresory. Jsou to například problémy v zaměstnání, v rodině, ve škole a patří mezi ně kritika, porovnávání se s druhými, prokrastinace, nespravedlnost, nedostatek lásky, osamělost atd. Dále existují také stresory, které vznikají z nadměrných obav, úzkosti a starostí. Stres z těchto důvodů může vést například ke změně zaměstnání nebo rozvod.

Rozdělení chronických stresorů:

- Vztahové stresory
- Pracovní a výkonové stresory
- Stresory související s životním stylem
- Stresory související se zdravím jedince nebo blízkých osob (Praško, Vyskočilová, Prašková, 2008).

### **3.3 Typy osobností A a B**

Existují dva základní typy osobností, kdy každá z nich na věci nahlíží jinak a každá z nich dokáže stres vnímat jinak.

První z těchto osobností je osobnost A. Tito lidé jsou mnohem náchylnější ke škodlivému stresu. Může za to jejich povaha, která je velmi ctižádostivá, ambiciózní

a velmi aktivní. Osobnosti tohoto typu hodně mluví, stěžují si, nedokáží naslouchat druhým. Je potřeba je neustále chválit a utvrzovat o úspěchu. Jsou velmi netrpěliví, a pokud se jim nedaří, dokáží být agresivní. Mají sklony tvrdě pracovat a nedokáží odpočívat.

Druhá osobnost je typ B. Je to osobnost mnohem klidnější. Jsou to obvykle skvělí posluchači, kteří trpělivě čekají na pozornost, která nakonec vždy přijde. Jsou sebejistí a spokojení. Dosahují stejně dobrých výsledků jako typ A, ale neprožívají tolik stresu. Neberou sebe a život příliš vážně, dokáží rozlišit důležité věci od nedůležitých a svou práci dělají snadno a efektivně (Battinson, 1999).

Osobnost typu A se daleko více namáhá a stresuje, je tak mnohem náchylnější k závažným nemocím jako je mrtvice či infarkt. Riziko infarktu je dokonce až dvakrát vyšší, než u osobnostního typu B (Lüdecke, 2007).

### **3.4 Zvládání stresu**

Zvládání stresu je chování člověka ve stresové situaci. Je to důležitý krok po projevení stresu. Nejdůležitější v této fázi je snížení úrovně zatížení a zlepšení životních podmínek, za kterých bude jednodušší tělo regenerovat (Křivohlavý, 2010).

*„Klíčem k úspěchu je zvládání stresu, nikoli jeho eliminace.“* (Joshi, 2007, s. 130).

#### **3.4.1 Vhodné strategie zvládání stresu**

Při zvládání stresu existují strategie jak vhodné, tak ale i špatné. Mezi ty vhodné patří například umění relaxovat, člověk by měl umět vymezit si ve svém dni čas na odpočinek a uvolnění.

Člověk by si měl obecně udržovat duševní klid a rovnováhu. Měl by své vnitřní napětí a emoce umět ventilovat. Nejjednodušším způsobem, jak ze sebe člověk může své problémy dostat a ulevit si, je promluvit si s blízkými o tom, co ho tíží. Pokud chce problémy řešit na vyšší úrovni, může navštívit psychologa a o svých problémech mluvit s ním. Duševní rovnováha se ale dá zachovat řadou způsobů – například dostatečně

dlouhým spánkem, správnou výživou, komunikací s druhými, cvičením nebo správným hospodařením s časem (Křivohlavý, 2001).

Dalšími dvěma způsoby zvládání stresu jsou zaměření se přímo na zvládání určitého problému nebo zmírnění emocí spojených s problémem. Zaměření se na zvládání problému je zkrátka strategie, jak problém vyřešit, nebo jak poté podobný problém včas poznat a vyhnout se mu. Druhá strategie je o včasné „zaškatulkování“ problému a následné nalezení vhodného řešení. Jedinec by měl správně vyhodnotit, zda se jedná o situace nadějně (kdy má boj smysl a člověk by se měl situaci pokusit zvládnout) nebo nezměnitelně (kterým by se měl přizpůsobit) (Křivohlavý, 1994).

### 3.4.2 Nevhodné strategie zvládání stresu

Nevhodné strategie zvládání stresu jsou takové strategie, které sice člověku pomáhají nějakou stresovou situaci zvládnout, ale pouze v krátkodobém měřítku. Člověk se odjakživa k takovým strategiím obrací – nejčastějšími prostředky, které dokáží přinést krátkodobý pocit štěstí a pohody, jsou alkohol, cigarety, léky a drogy. Takové látky pomáhají jen zdánlivě, mohou přinést úlevu, ale pokud je jedinec užívá často, začínají ho ničit, a nakonec se tyto látky samy mohou stát stresorem.

Dalším způsobem, jak se jedinec může stresu bránit, jsou ego-obranné mechanismy. Je to sice nevhodný, ale naučený způsob zvládání stresu. Jsou to nevědomé procesy, které nastupují automaticky kdykoli se objeví stresující situace. Řeč je o naučené reakci jedince na nějakou zátěž, která ho měla původně chránit, ale zautomatizovaná už svou obrannou funkci postrádá a jedinec se může chovat neadekvátně v různých stresových situacích. Obranné mechanismy jako automatické reakce slouží spíše ke snížení úzkosti než k řešení situace. Mezi obranné mechanismy patří:

- **Rigidita** (ztuhlost) – jedinec se drží svých starých a nefunkčních modelech chování či myšlení, není schopen vymyslet nové způsoby řešení.
- **Represe** (vytěsnění z vědomí) – jedinec vytěsňuje nepříjemné vzpomínky z vědomí. Tato vnitřní cenzura přichází zcela automaticky bez vědomí jedince, ale tyto vzpomínky či myšlenky se mohou vracet tzv. zadními vrátky například ve snech.

- **Regrese** (ústup) – jedinec se navrácí svým chováním k dřívějším, již prožitým vývojovým fázím, vrací se k primitivním a infantilním řešením situací – k breku a vztekání se při naražení na problém.
- **Inverze** (převrácené chování) – jedinec se chová přesně opačně, než jak by chtěl. Například v zaměstnání by chtěl k nadřízenému projevit nepřátelství, ale chová se k němu uctivě.
- **Popírání nepříznivého faktu** – jedinec si odmítá připustit nějaký nepříznivý fakt – například nemoc.
- **Sebeobviňování** – jedinec obviňuje sám sebe ze všech neúspěchů, které ho potkaly a za všech problémů, které se okolo něho objevují.
- **Introjekce** – jedinec si promítá problémy ostatních sám do sebe, bere na sebe složité úkoly a rozhodnutí, které by si měli ostatní řešit sami.
- **Racionalizace** – jedinec se své nevhodné chování snaží ospravedlnit tak, aby bylo společensky přijatelné.
- **Sublimace** (povznášení) – jedinec se snaží své chování povýšit na vyšší, akceptovatelnou úroveň.
- **Obviňování druhých** (externalizace viny) – jedinec se snaží své problémy a neúspěchy hodit na druhé. Hledá obětího beránka.
- **Identifikace** (ztotožnění) – jedinec se snaží chovat nebo i vypadat jako nějaký jeho vzor, ztrácí poté svou vlastní identitu.
- **Projekce** (promítání do druhých) – jedinec promítá například své vlastní přání nebo třeba i negativní vlastnosti do druhých lidí (Křivohlavý, 1994).

### 3.4.3 Adaptabilita a coping

Dva důležité pojmy ve zvládnání stresu jsou adaptabilita a coping (koupink).

**Adaptabilita** znamená, jak se člověk dokáže vyrovnat s relativně zvládnutelnou zátěží.

**Coping** je strategie, taktika, jak zvládnout stres. Coping lze jednoduše chápat jako snahu člověka vypořádat se s náročnější zátěží. Představuje vyšší stupeň adaptability s vyšší mírou zátěže a délkou trvání (Výrost, Slaměník, 2001).



*„Adaptabilita a koping (zvládání stresu) je pravděpodobně nejtypičtější charakteristikou života. Je to to, co vyjadřujeme termínem „život“. Ztráta této schopnosti je pak to, co označujeme slovem „smrt““ (Křivohlavý, 1994, s. 39).*

## **3.5 Stres v pracovním prostředí**

### **3.5.1 Pracovní stres**

Se stresem v práci i v osobním životě se setkávají všichni. Někteří lidé svou práci považují za něco, co je naplňuje a co dává jejich životu smysl. Jiní mohou svou práci nenávidět a vidět jí pouze jako prostředek k získávání peněz. Pro tyto lidi znamená práce pouze zbytečný stres a snaží se jí vyhnout (Rheinwaldová, 1995).

### **3.5.2 Pracovní prostředí**

*„Pod pojmem pracovní prostředí se rozumí soubor činitelů působících na činnost člověka v určitém prostoru anebo také soubor podmínek, za jakých se uskutečňuje pracovní proces“ (Štikar a kol., 2003, s. 47).*

### **3.5.3 Stresory v pracovním prostředí**

Jedná se o stimuly působící na výkon jedince a jeho motivaci pracovat. Setkávají se s nimi všichni, ale na každého působí jinak a v jiném rozměru, je to dáno mimo jiné i přístupem zaměstnavatele. Stres je subjektivní – co jeden s přehledem zvládne, druhý může vzdát.

Pracovní prostředí je soubor činitelů, které působí na činnost člověka v určitém prostoru a soubor podmínek, při kterých člověk pracuje. Pracovní prostředí je nutné ovlivňovat tak, aby vhodně působilo na lidské smysly. Zaměstnavatel by měl pracovníkům zajistit vhodné a příjemné pracovní prostředí tak, aby pozitivně ovlivňovaly jejich jednání, myšlení i pocity v práci a umožňovaly pak vyšší pracovní výkon a pracovní pohodu. Dobré pracovní prostředí by mělo být vždy v zájmu podniku, a to z důvodů ekonomických, morálních i sociálních (Štikar a kol., 2003).

Štikar a kol. také uvádí několik stresorů v pracovním prostředí, které výrazně ovlivňují pracovní výkon člověka v zaměstnání:

**Tabulka 2 - stresory v pracovním prostředí**

Skupina	Zdroj
Svalová zátěž	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stereotypnost pohybů</li> <li>2. Složitá koordinace pohybů</li> <li>3. Velká hmotnost břemen</li> <li>4. Nerovnoměrné rozložení pohybů</li> <li>5. Trvalé sezení, trvalé stání</li> <li>6. Extrémní poloha</li> <li>7. Prostorové omezení</li> </ol>
Senzorická zátěž	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Velké množství přímých zrakových informací</li> <li>2. Trvalé sledování jednoho místa</li> <li>3. Ztížená viditelnost</li> <li>4. Velká náročnost zrakového či sluchového rozlišování údajů</li> <li>5. Nedostatek zrakových či sluchových podnětů</li> <li>6. Vysoké nároky na přesnost čtení a rozlišování údajů</li> </ol>
Mentální zátěž	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jednotvárná činnost</li> <li>2. Vysoká náročnost přípravy postupů</li> <li>3. Vysoká náročnost řešení mimořádných situací</li> <li>4. Složité výpočty, rozborů, kalkulace atd.</li> </ol>
Hluk a vibrace	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nadměrná hlučnost</li> <li>2. Nadměrné hodnoty vibrací</li> </ol>
Osvětlení	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nedostatečná intenzita osvětlení</li> <li>2. Nerovnoměrnost oslnění</li> <li>3. Nevhodná barva světla</li> </ol>
Klimatické podmínky	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trvale extrémní teplota</li> <li>2. Časté střídání teplot</li> <li>3. Nepřiměřené proudění vzduchu</li> <li>4. Nepřiměřená relativní vlhkost</li> </ol>
Chemické látky	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtěžující plyny, páry, kouř, pach</li> <li>2. Zdraví škodlivé plyny a výpary</li> <li>3. Přímý přenos látek škodlivých zdraví</li> </ol>
Pracovní úrazy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mechanické příčiny</li> <li>2. Elektrický proud, záření elektromagnetického pole</li> <li>3. Exploze</li> <li>4. Nevyhovující osobní ochranné pomůcky</li> </ol>
Sociální faktory	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uzavřený prostor</li> <li>2. Velký počet lidí</li> <li>3. Velké nároky na kooperaci a komunikaci</li> </ol>

Zdroj: Štikar a kol., 2003

Podle Rheinwaldové mohou být stresory i lidé všude kolem. Těmi mohou být hádaví či problematičtí lidé, se kterými se denně člověk setkává jako například kolegové, členové rodiny nebo i prodavačky.

Stresoři jsou lidé, kteří:

- Přerušují hovor
- Mají trpký, kyselý výraz tváře
- Ponižují a urážejí druhé verbálně i neverbálně
- Snaží se ovládnout konverzaci
- Dávají najevo nezájem o druhé
- Neustále si stěžují
- Mluví s lidmi povýšeně
- Soustavně druhé a všechno kritizují
- Často se rozčilují
- Vyvolávají v lidech pocity viny
- Manipulují své okolí
- Lžou a neradi s lidmi mluví přímo

(Rheinwaldová, 1995).

#### 3.5.4 Mobbing a bossing

V práci se člověk může setkat také se situacemi jako je mobbing a bossing. Jsou to situace, které jsou pro člověka velice stresující.

**Mobbing** je úmyslné intrikování a šikana ze strany spolupracovníků. Mobbing není pouze jednorázový, obvykle probíhá dlouhou dobu a velmi aktivně. Cílem mobbingu je jedince poškodit vytrvalým nátlakem skupiny. Mobbing se odráží jak na psychickém, tak ale i fyzickém stavu jedince. U postiženého může dojít k celkovému vyčerpání organismu, či dokonce k syndromu vyhoření. Oběť jedná pod tlakem. Mobbing se projevuje častou absencí pracovníka, větší chybovostí a snížením výkonnosti. Pro firmu znamená mobbing celou řadu problémů, například nespokojenost klientů, časté stížnosti a špatná pověst. Podnět mobbingu nejde nikdy jednoznačně určit, ale většinou jde o závist či odlišnost od ostatních (Štikar a kol., 2003).

**Bossing** je šikana ze strany zaměstnavatele. Vedoucí pracovník může svého zaměstnance šikanovat z důvodu obávané konkurence nebo z pocitu méněcennosti.

### 3.5.5 Pracovní výkon a výkonnost

Důležitý je v zaměstnání výkon pracovníka. Výkon je v zaměstnání jedna z nejvíce posuzovaných a sledovaných věcí. Je to výsledek nějaké činnosti, kterou zaměstnanec provádí. Posuzuje se zde kvalita a kvantita odvedené práce. Výkon je ale složité změřit a hodnotit, proto se spíše používá termín pracovní výkonnost.

Pracovní výkonnost je soubor vlastností a možností jedince. Je ovlivňována například společenskými podmínkami, osobními dispozicemi jedince, ekonomickými a organizačními podmínkami. Jde o připravenost pracovníka na určitý výkon (Štikar a kol., 2003).

Výkonnost mohou ovlivňovat:

#### 1. Subjektivní předpoklady jedince

- Vlastnosti a schopnosti jedince
- Kvalifikace jedince
- Volní vlastnosti člověka – vytrvalost, odolnost, dovednosti
- Objektivní předpoklady k pracovnímu výkonu

#### 2. Objektivní zajištění práce, technologie, technické vybavení

- Organizace a řízení
- Hodnocení a odměny
- Pracovní podmínky
- Sociální podmínky
- Neobvyklé situace (úrazy, požáry, havárie)

U zaměstnanců, kteří pracují často ve stresu, se projevuje únava, neklid či vznětlivost. Pokud se tak děje dlouhodobě, zvyšuje se nemocnost zaměstnanců a snižuje se tedy jejich výkonnost. Proto by se zaměstnavatelé měli prevencí stresu zabývat, aby se těmto problémům předcházelo (Mayerová, 1997; Carnegie, 2011).

### 3.5.6 Motivace v zaměstnání

Pracovní výkonnost z velké části ovlivňuje pracovní motivace. Jde o psychický proces se záměrem vyvolat vyšší výkonost u dalších jedinců. Důležitým úkolem zaměstnavatelů je zajistit svým podřízeným dobré pracovní podmínky v práci, při kterých zaměstnanec bude přinášet lepší výsledky. Naopak je ale také velice důležité zbavovat se rušivých faktorů a stresorů, které by zaměstnance demotivovaly. Motivovat zaměstnance se dá několika způsoby:

- **Pracovní ohodnocení**
- **Pracovní podmínky**
- **Odměny**
- **Možnost samostatnosti**
- **Možnost kariérního růstu**

Motivace se dá popsat například pomocí Maslowovy hierarchie potřeb. Ta byla sestavena v roce 1943 pomocí trojúhelníku, kde jsou dole potřeby, bez kterých by člověk nemohl být. Na každé další úrovni jsou poté méně a méně důležité potřeby. Nejvýše jsou takové, bez kterých by se bez problému žít dalo. Neplnění nejnižších potřeb u člověka vyvolává pocit nebezpečí a frustraci. Plnění vyšších potřeb naopak vyvolává pocit spokojenosti a úspěšnosti. Maslowova hierarchie potřeb by se dala vyobrazit do pracovní motivace:

- 1) Mzda
- 2) Pracovní jistota, sociální zabezpečení, důchodové zabezpečení, odborná ochrana
- 3) Přijetí pracovní skupinou ve formálních a neformálních vztazích
- 4) Tituly, symboly statutu, povýšení, respekt, úspěšnost
- 5) Pracovní seberealizace, osobní růst, plné využití schopností

(Štikar a kol., 2003; Wagnerová, 2008).

Další teorií motivace je dvou faktorová teorie motivace od F. Herzberga z roku 1951. Herzberg podněty motivace rozdělil na dvě části – vnější a vnitřní podněty.

- 1) **Vnější podněty motivace** – odvozují se od prostředí, ve kterém jedinec pracuje
- 2) **Vnitřní podněty motivace** – vycházejí z vztahu, který má pracovník ke své práci

S další teorií potřeb přišel Alderfer. Ten stejně jako Maslow rozlišuje v motivaci několik úrovní potřeb. Rozdíl je ale v tom, že v Alderferově teorii nedochází k uspokojení vyšších potřeb až po uspokojení potřeb nižších, skupiny na sobě nijak nezávisí. Dělení podle Alderfera:

- 1) **Potřeby existence** – tzv. fyziologické potřeby a potřeby bezpečí, jsou to ty, bez kterých by se člověk neobešel. V zaměstnání se jedná o plat, jistoty v zaměstnání a sociální jistoty.
  - 2) **Potřeby vztahů** – potřeba komunikace a kontaktu na pracovišti, respekt.
  - 3) **Potřeby růstu** – rozvoj schopností a dovedností, kariérní růst
- (Štikar a kol., 2003; Wagnerová, 2008).

### 3.6 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (burnout) je obecně nejčastěji se objevující nemocí vznikající z dlouhodobého stresu jedince. Tento stav nenastává ze dne na den, jedná se o dlouhodobý duševní stav. Objevuje se velmi pomalu a nepozorovaně. Poté se ozývá psychickými i fyzickými projevy. Syndrom vyhoření pojmenoval v 70. letech 20. století německý psychoanalytik Herbert Freudenberfer. Syndrom vyhoření definoval takto:

*„Burnout je stav vyplenění všech energetických zdrojů původně velice intenzivně pracujícího člověka (např. Lidí, kteří se snaží pomoci druhým v jejich těžkostech a pak se sami cítí přemožení jejich problémy). Je konečným stadiem procesu, při němž se lidé, kteří se něčím hluboce emocionálně zabývají, ztrácejí své původní nadšení a motivaci.“*

Jedinec, který se potýká se syndromem vyhoření, prožívá silné fyzické, emocionální ale i mentální vyčerpání. Potíže vznikají, pokud si člověk sám na sebe nastaví příliš vysoké nároky. Jedná se o příliš vysoké cíle, kterých chce dosáhnout či složité úkoly, které musí plnit. Dále může jít o nereálné požadavky a stres v zaměstnání, či intenzivní přetěžování (Kraska-Lüdecke, 2007; Joshi, 2007).

### 3.6.1 Fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se projevuje hned v několika fázích. Autorkou dělení popsaného níže je Christina Maslach, ta je autorkou také jedné z nejznámějších metod k diagnóze syndromu vyhoření.

- **Fáze nadšení** – v této fázi se člověk cítí neporazitelný, spokojený a nadšený pro práci, pro kterou je schopný obětovat mnoho. Nastavuje si vysoké cíle a ideály, má velmi vysoké ambice.
- **Fáze vyčerpání** – vše není tak jednoduché a ideální, jak se zprvu zdálo, cíle jsou příliš vysoké a nedaří se je plnit. Přichází psychické a fyzické vyčerpání, výkon se může stále zvyšovat, ale objevuje se frustrace.
- **Fáze napadání druhých** – člověk se vyhýbá společnosti, ostatní lidé jsou označováni za nepřátele a nevychází s nimi. Postižený jedinec se chová nepřátelsky, dokonce agresivně. Z důvodu nesnášenlivosti a následné izolace se objevuje pocit osamělosti.
- **Fáze celkové vyčerpání** – syndrom vyhoření vrcholí. Člověk je naprosto vyčerpaný – psychicky, fyzicky ale i emocionálně. Je apatický, nic se mu nechce, je proti všem a nemá chuť do života. Tato fáze je konečná (Kebza, Šolcová, 2003).

### 3.6.2 Příznaky syndromu vyhoření

Syndrom burnoutu doprovází různé příznaky. Mohou to být například:

- **Vyčerpání** – dělí se na dva základní druhy:
  - Fyzické – např. Slabost, nedostatek síly, bolesti zad, poruchy spánku, poškození paměti, horší soustředění, větší náchylnost k nemocím či nehodám.
  - Emoční – skleslost, bezmoc, zoufalství, ztráta sebekontroly (nekontrolovatelný pláč, podrážděnost s vypuknutím zlosti), pocity strachu, prázdnoty, lhostejnosti, ztráta odvahy, osamělost.
- **Odcizení** – vzdalování se ostatním, práci i sám sobě, nezájem o navazování vztahů či komunikaci s lidmi, pohrdavé a agresivní chování, lhostejný přístup k ostatním.
- **Pokles výkonnosti** – jedinec nevěří sám sobě, svým schopnostem, a to má za následek snížení jeho efektivity při práci, objevují se pocity neschopnosti a méněcennosti. Potřebuje více času na práci, která mu dříve trvala jen krátce (Stock, 2010).

### 3.6.3 Příčiny syndromu vyhoření

Obecně se příčiny syndromu vyhoření dělí na vnitřní a vnější.

- **Vnitřní** – nereálné představy o práci, přehnaný optimismus či nadšení při nástupu do práce, nadprůměrné pracovní nasazení, přehnané požadavky na vlastní dokonalost, přílišná kritičnost.
- **Vnější** – Ignorace osobních potřeb, špatná organizace práce, chaotické rozdělování úkolů, nízké ohodnocení, neustálé narůstání práce (<http://syndrom-vyhoreni.cz>).



Syndromu vyhoření také „pomáhají“ určité osobnostní a povahové předpoklady člověka. Existuje velké množství rysů, které lidi se sklony k vyhoření, spojují. Jsou to například tyto:

- **Pevná vůle, odhodlanost** – neochota přiznat chybu či vzdát se vede k častým konfliktům.
- **Perfekcionismus** – vysoké nároky na sebe i ostatní.
- **Workholismus** – příliš usilovná práce, jedinec si nedovolí odpočinek a tím se může workoholik stát nebezpečným pro okolí, jelikož je náchylnější k tomu, udělat chybu (např. Lékař).
- **Přecitlivělost** – řešení problémů, které nejsou důležité.
- **Přehnaná empatičnost** – přebírání si cizích problémů, vžívání se do problémů ostatních.
- **Snížené sebevědomí** – nedůvěra v sama sebe.
- **Značná cílevědomost** – neschopnost přenést se přes chaos, vše musí mít cíl a řád.
- **Nadměrná zodpovědnost** – neustálé kontrolování a soustředění na to, aby nikde nenastala chyba.
- **Značná soutěživost** – ochota udělat cokoli pro vítězství (Priess, 2015).

Obecně lze říci, že jsou více ohrožení lidé, kteří jsou schopní, pracovití, ochotní, kteří pracují s nadšením, velkými představami a cíli.

#### 3.6.4 Ochrana a řešení syndromu vyhoření

Člověk, u kterého se syndrom vyhoření objeví, má už dnes na výběr mnoho způsobů, jak tyto problémy překonat a vrátit se do normálního života. Důležitá je ale i prevence – vyhnout se syndromu dá tím, že se člověk například nebude zbytečně nadměrně psychicky ani fyzicky přepínat, zařadí si do svého dne více času na odpočinek a bude více a různými způsoby relaxovat (Kebza, 2005).

Jestliže člověk ví, jaké jsou nejdůležitější faktory hrající hlavní roli při vzniku syndromu vyhoření, může se lépe bránit. Všechna opatření totiž vycházejí právě z popsání rizikových faktorů.

**Tabulka 3 - syndrom vyhoření – rizikové faktory**

<b>Rizikové faktory</b>	<b>Protiopatření</b>
Vysoká pracovní zátěž	Zmírnit zátěž – promluvit si s nadřízenými
	Změnit pracovní pozici
	Zvyšovat schopnost nést zátěž
Nedostatek samostatnosti	Promluvit si s nadřízenými
	Změnit pracovní pozici
Nedostatek uznání	Promluvit si s nadřízenými
	Změnit pracovní pozici
Špatný kolektiv	Promluvit si s nadřízenými, iniciovat změny
	Navrhnout supervizi nad pracovní skupinou
Nespravedlnost	Promluvit si s nadřízenými
	Změnit pracovní pozici
Konflikt hodnot	Změnit pracovní pozici
Sebepoškozující vzorce chování	Změnit přístup
	Časový management
Motivátory	Změnit přístup
Nízká odolnost	Posilovat odolnost vůči zátěži prostřednictvím cvičení, sociální opory, vyváženosti a časového managementu

Zdroj: Stock, 2010

## **4 Empirická část**

V empirické části bakalářské práce jsou využity poznatky, které byly zpracovány v teoretické části této bakalářské práce. Na základě těchto poznatků byl vytvořen dotazník, jehož výsledky byly následně vyhodnoceny. Empirická část obsahuje grafické znázornění struktury zkoumaného subjektu a dále výsledky hodnocených hypotéz.

### **4.1 Charakteristika zkoumaného subjektu**

Pro dotazníkové šetření byla vybrána společnost Česká pošta, s. p. Česká pošta je státní podnik provozující poštovní služby na území České republiky. Česká pošta s. p. vznikla 1. ledna 1993. Po skupině Agrofert je se zhruba 31 tisíci zaměstnanců třetí největší českou firmou podle počtu zaměstnanců. ČP poskytuje poštovní služby na území celé České republiky. Mezi tyto služby patří zejména podání, přeprava a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek, jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním styku.

### **4.2 Popis získání dat**

Data byla získána pomocí dotazníků, které byly rozdány zaměstnancům České pošty, s. p. Dotazníky byly zaměřeny zejména na vnímání stresu v zaměstnání, na celkovou spokojenost a míru pracovního přetížení.

Průzkum byl proveden za pomoci několika pracovníků, kteří napomohli s rozdělením dotazníků mezi pracovníky na různých pracovních pozicích. Do oběhu bylo dáno celkem 140 dotazníků a z nich se 125 dotazníků vrátilo vyplněných. návratnost tedy činila 89 %.

Údaje získané z dotazníků byly následně zpracovány.

## 4.3 Popis statistického souboru

### 4.3.1 Popis statistického souboru z hlediska pohlaví

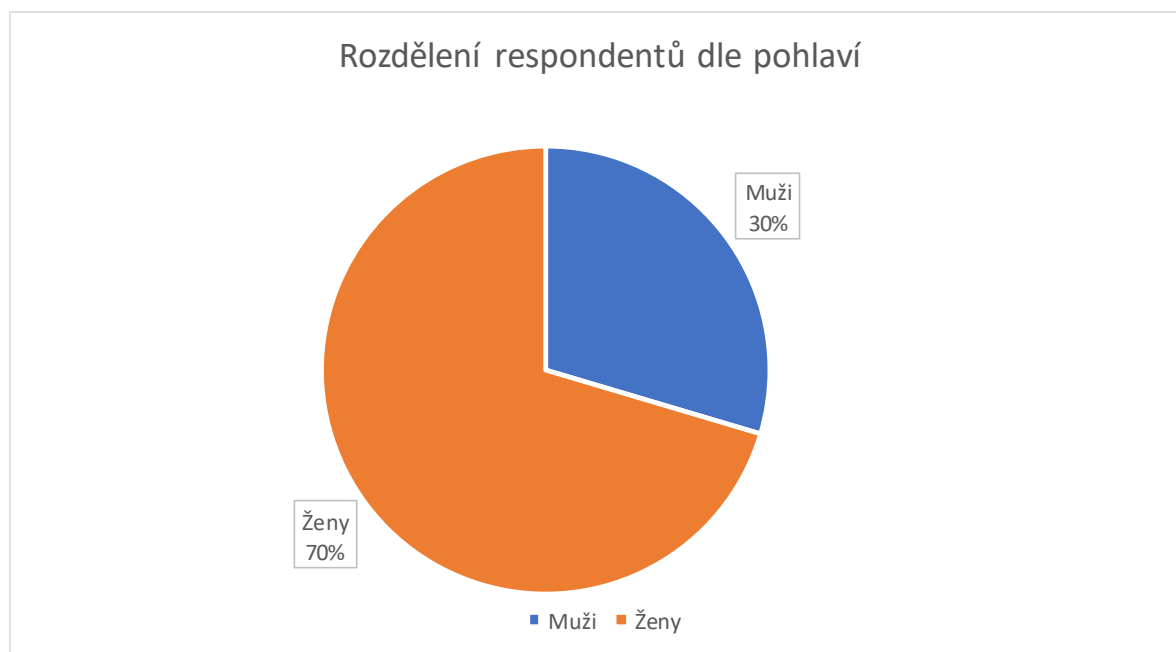
První otázka se zaměřuje na zastoupení mužů a žen. Dotazník odevzdalo celkem 125 respondentů, z toho bylo 88 žen a 37 mužů. Přesné číselné hodnoty, tedy skutečné zastoupení odpovědí, jsou uvedeny v následující tabulce. Hodnoty v procentech jsou poté uvedeny v grafu č. 1.

**Tabulka 4 - Pohlaví respondentů – číselné hodnoty**

Otázka č. 1: Pohlaví	
<b>Ženy</b>	88
<b>Muži</b>	37

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 1 - Pohlaví respondentů – procentuální hodnoty**



Zdroj: Vlastní zpracování

### 4.3.2 Popis statistického souboru z hlediska věku

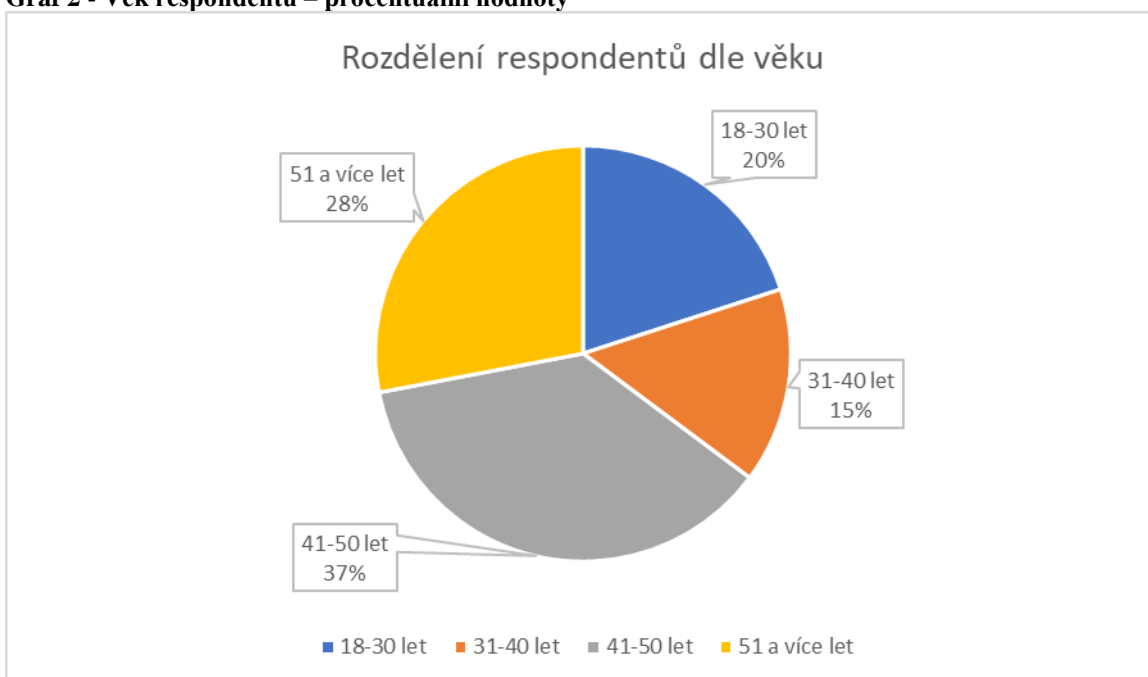
Druhá otázka se týká věku respondentů. Byly vytvořeny 4 skupiny, a to v rozmezí 18-30 let, 31-40 let, 41-50 let a 51 a více. Největší zastoupení mělo rozmezí od 41 do 50 let s 46 respondenty. Naopak druhé nejnižší rozmezí, tedy od 31 do 40 let, odpovědělo pouze 19 respondentů. Číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 5. Procentuální hodnoty neboli relativní četnosti jsou v grafu č. 2.

**Tabulka 5 - Věk respondentů – číselné hodnoty**

Otázka č. 2: Věk	
<b>18-30</b>	25
<b>31-40</b>	19
<b>41-50</b>	46
<b>51 a více</b>	35

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 2 - Věk respondentů – procentuální hodnoty**



Zdroj: Vlastní zpracování

### 4.3.3 Popis statistického souboru z hlediska vzdělání

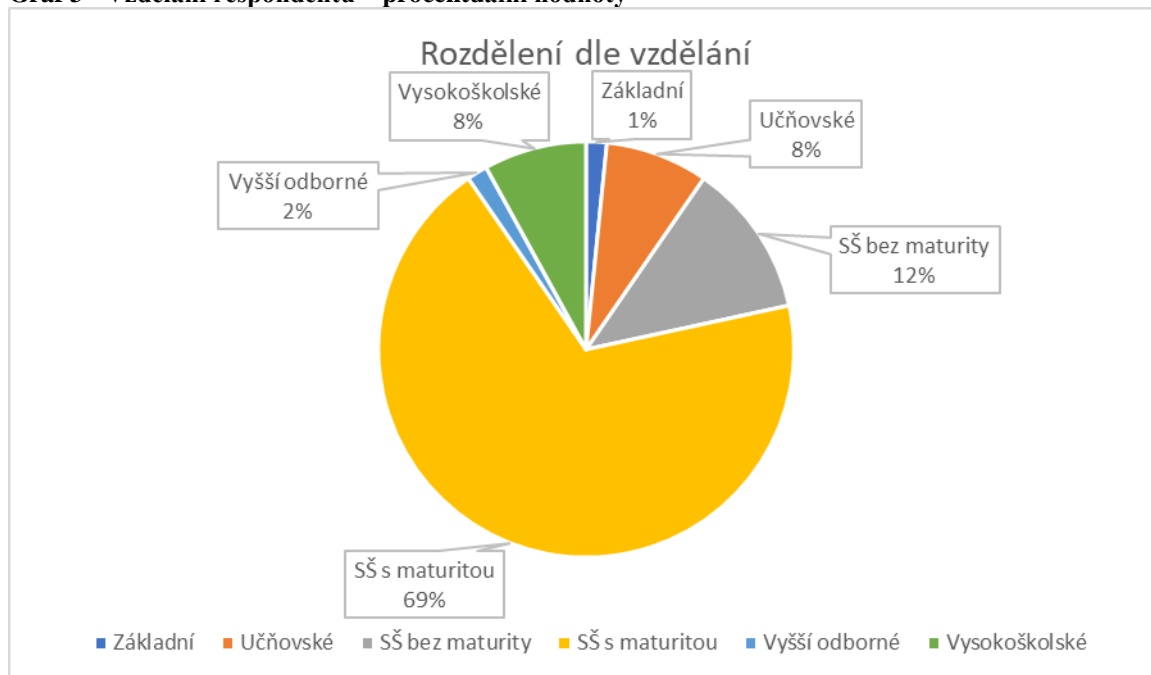
Další otázka rozděluje respondenty z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání. Největší skupinou v této kategorii jsou zaměstnanci, kteří vystudovali střední školu s maturitou – tuto možnost zvolilo 86 respondentů. Druhou největší skupinou pak byli zaměstnanci se středoškolským vzděláním bez maturity, kterých bylo 15. Pouze základní vzdělání odpověděli 2 respondenti, tedy stejný počet jako vyšší odborné vzdělání. 10 zaměstnanců odpovědělo vysokoškolské vzdělání. Přesné počty jsou přehledně uvedeny v tabulce č. 6 a procentuální hodnoty v grafu č. 3.

Tabulka 6 – Vzdělání respondentů – číselné hodnoty

Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání	
<b>Základní</b>	2
<b>Učňovské</b>	10
<b>Středoškolské bez maturity</b>	15
<b>Středoškolské s maturitou</b>	86
<b>Vyšší odborné</b>	2
<b>Vysokoškolské</b>	10

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 3 - Vzdělání respondentů – procentuální hodnoty



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.4 Popis statistického souboru z hlediska počtu odpracovaných let ve společnosti

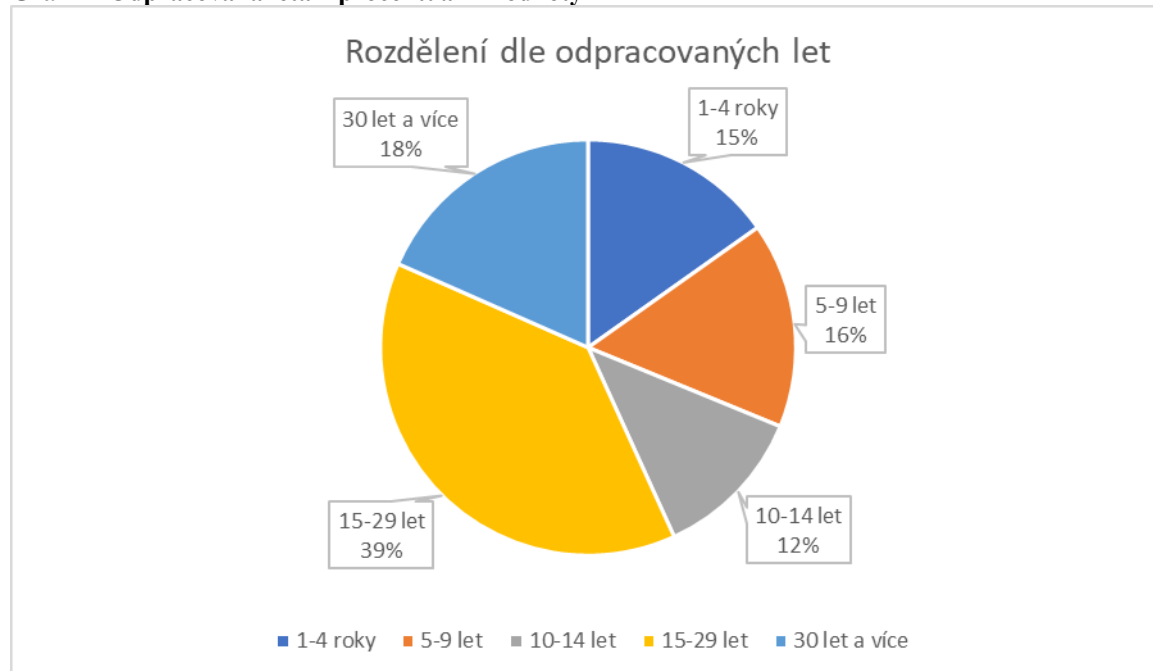
Čtvrtá otázka se zaměřuje na počet odpracovaných let, který zaměstnanci u České pošty strávili. Největší zastoupení zde má skupina zaměstnanců, kteří u České pošty pracují od 15 do 29 let. Těchto zaměstnanců bylo 48. Ostatní skupiny, od 1 do 4 roků, 5 až 9 let, 10 až 14 let a 30 a více, měly přibližně stejné počty odpovědí. Číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 7 a procentuální hodnoty jsou v grafu č. 4.

**Tabulka 7 - Odpracovaná léta – číselná hodnota**

Otázka č. 4: Počet odpracovaných let ve společnosti	
<b>1-4</b>	19
<b>5-9</b>	20
<b>10-14</b>	15
<b>15-29</b>	48
<b>30 a více</b>	23

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 4 - Odpracovaná léta – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.5 Popis statistického souboru z hlediska pracovní pozice

V páté otázce jsou respondenti rozdělováni dle jejich pracovní pozice. Zaměstnanci měli na výběr mezi provozem a administrativou. Někteří respondenti k otázce připsali, že pracovali na obou pozicích, ale v úvahu byla brána jen pozice současná. Skupiny byly přibližně stejně velké, ale více bylo pracovníků, kteří pracují v provozu. Těch bylo přesně 71. Pracovníků v administrativě bylo 54. Tyto počty jsou přehledně uvedeny v následující tabulce. V grafu č. 5 jsou poté uvedeny čísla v procentech.

**Tabulka 8 - Pracovní pozice respondentů – číselné hodnoty**

Otázka č. 5: Pracovní pozice	
<b>Administrativa</b>	54
<b>Provoz</b>	71

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 5 - Pracovní pozice respondentů – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování



#### 4.3.6 Popis statistického souboru z hlediska spokojenosti s pracovními podmínkami

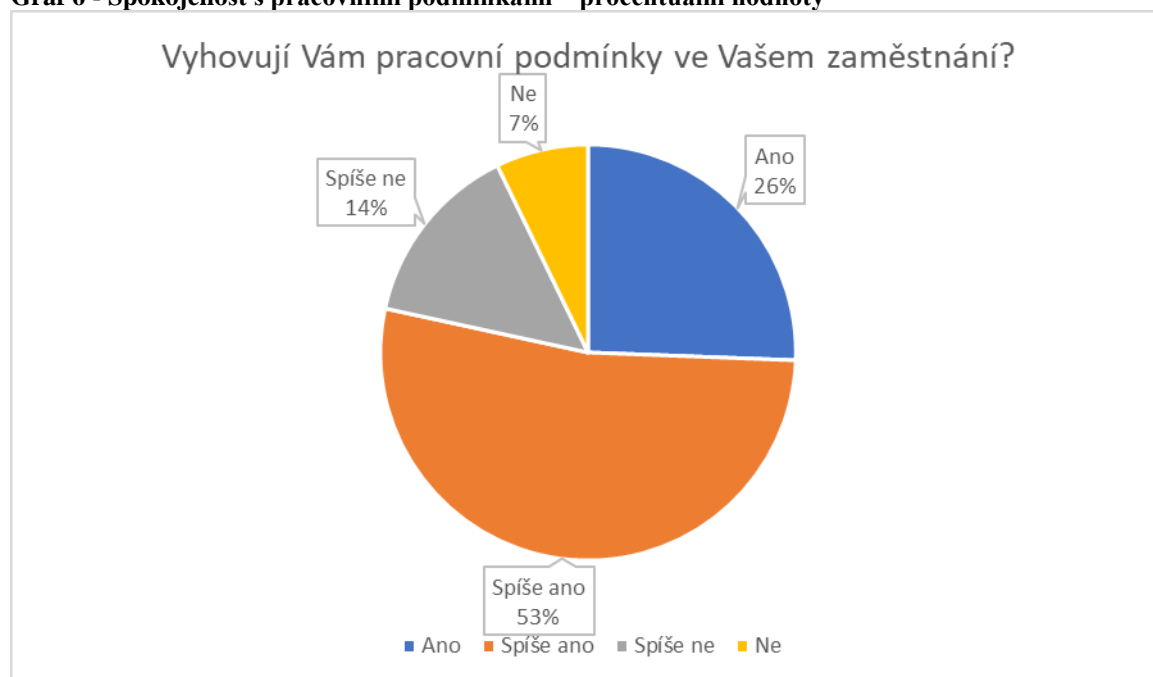
V další otázce již měli zaměstnanci na výběr ze čtyř možností – ano, spíše ano, spíše ne a ne. Měli zde popsat jejich míru spokojenosti s pracovními podmínkami. Většina, tedy přesně 66 respondentů, uvedla, že jsou s pracovními podmínkami spíše spokojeni. Ano odpovědělo 32 respondentů. Pouze 9 respondentů odpovědělo, že spokojení nejsou. Číselné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce – tabulka č. 9 a procentuální hodnoty jsou uvedeny v grafu č. 6.

**Tabulka 9 - Spokojenost s pracovními podmínkami – číselné hodnoty**

Otázka č. 6: Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?	
Ano	32
Spíše ano	66
Spíše ne	18
Ne	9

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 6 - Spokojenost s pracovními podmínkami – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.7 Popis statistického souboru z hlediska ohodnocení za práci

Sedmá otázka byla zaměřena na zhodnocení adekvátnosti jejich ohodnocení. Pouze 12 respondentů uvedlo, že si myslí, že je jejich ohodnocení adekvátní k práci, kterou vykonávají. Nejvíce respondentů uvedlo, že spíše nemají adekvátní ohodnocení ke své práci. 37 respondentů vybralo možnost spíše ano. 34 respondentů zaškrtnulo odpověď ne. Číselné hodnoty i procentuální hodnoty jsou uvedeny níže.

**Tabulka 10 - Adekvátní ohodnocení za práci – číselné hodnoty**

Otázka č. 7: Myslíte si, že jste adekvátně ohodnocen/a za práci, kterou vykonáváte?	
<b>Ano</b>	12
<b>Spíše ano</b>	37
<b>Spíše ne</b>	42
<b>Ne</b>	34

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 7 - Adekvátnost ohodnocení za práci – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.8 Popis statistického souboru z hlediska motivace zaměstnavatelem

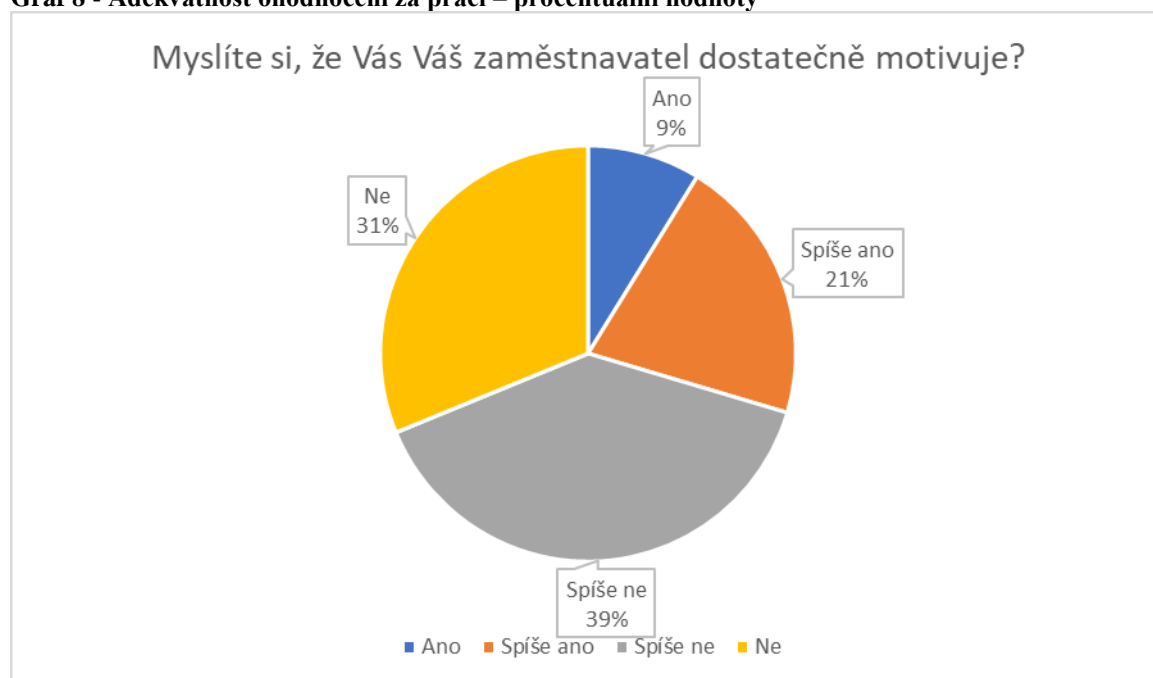
Otázka číslo 8 zněla, zda si respondenti myslí, že je jejich zaměstnavatel dostatečně motivuje. Na tuto otázku odpovědělo pouze 11 respondentů ano. 26 respondentů odpovědělo, že spíše ano. Nejvíce, 49 respondentů, zvolilo možnost spíše ne. 39 respondentů si nemyslí, že je zaměstnavatel dostatečně motivuje. Číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 11. Procentuální hodnoty jsou uvedeny v grafu č. 8.

**Tabulka 11 - Motivace ze strany zaměstnavatele – číselné hodnoty**

Otázka č. 8: Myslíte si, že Vás Váš zaměstnavatel dostatečně motivuje?	
Ano	11
Spíše ano	26
Spíše ne	49
Ne	39

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 8 - Adekvátnost ohodnocení za práci – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.9 Popis statistického souboru z hlediska příliš vysokých nároků od nadřízeného

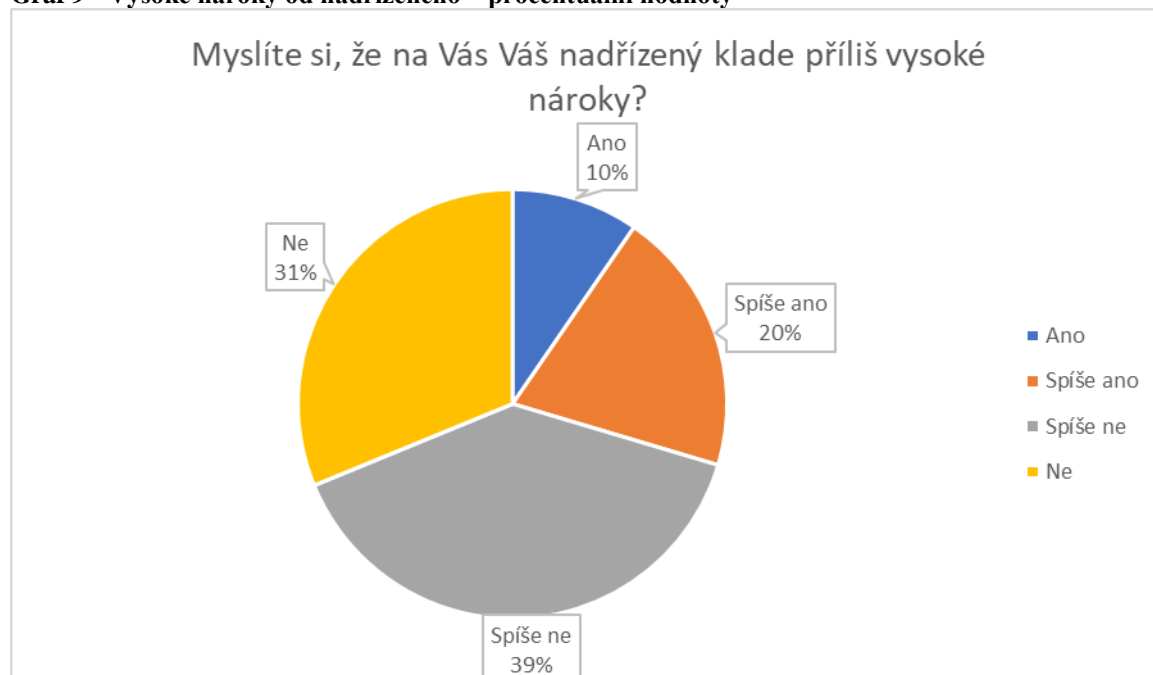
Další otázka se zabývala problematikou vysokých nároků na zaměstnance ze strany nadřízeného. Respondenti hodnotili, jak moc se jim zdá, že na ně jejich nadřízený klade až příliš vysoké nároky. Velká většina respondentů se přiklání spíše k tomu, že na ně jejich nadřízený vysoké nároky nemá. Pouze 12 respondentů vybralo možnost ano, tudíž že si myslí, že na ně jsou kladeny příliš vysoké nároky. Přesné číselné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce č. 12 a procentuální vyjádření je uvedeno v grafu č. 9.

**Tabulka 12 - Vysoké nároky od nadřízeného – číselné hodnoty**

Otázka č. 9: Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?	
Ano	12
Spíše ano	25
Spíše ne	49
Ne	39

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 9 - Vysoké nároky od nadřízeného – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.10 Popis statistického souboru z hlediska zvládnání práce

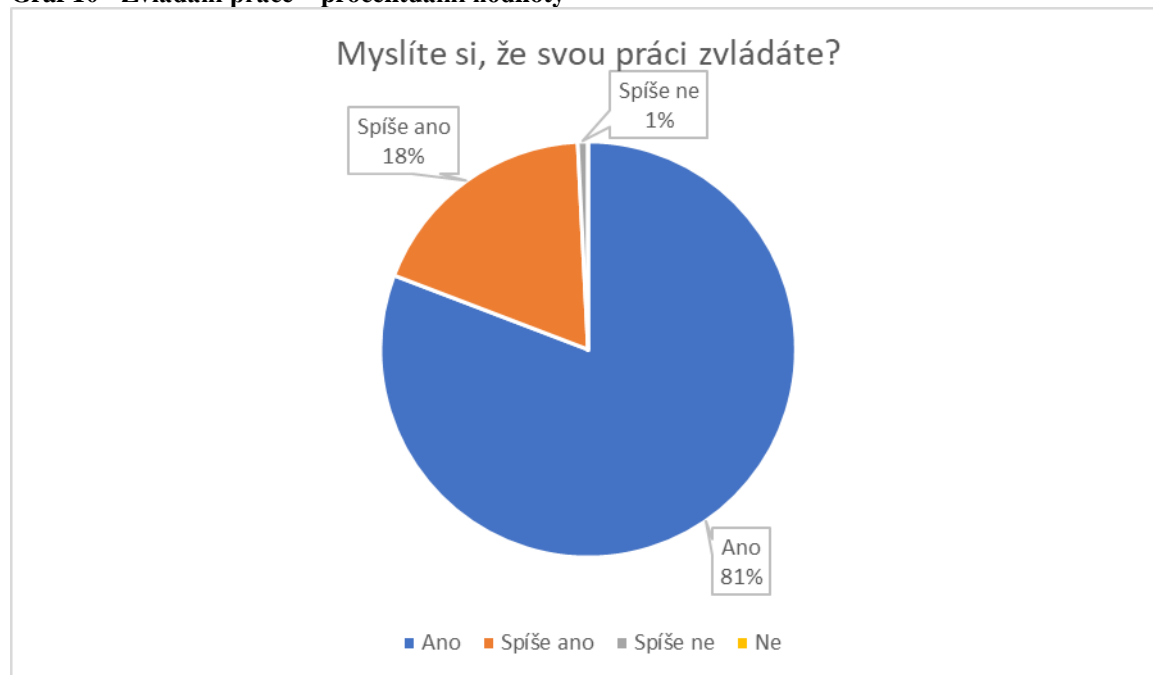
V otázce číslo 10 měli zaměstnanci určit, zda podle jejich uvážení svou práci zvládají. Možnost ne v tomto případě nezvolil nikdo. Pouze jeden člověk si myslí, že svou práci spíše nezvládá. Naopak velká většina respondentů se vyslovilo pro možnost ano. Číselné hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce. Procentuální hodnoty jsou vyobrazeny v grafu č. 10.

**Tabulka 13 - Zvládnání práce – číselné hodnoty**

Otázka č. 10: Myslíte si, že svou práci zvládáte?	
Ano	101
Spíše ano	23
Spíše ne	1
Ne	0

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 10 - Zvládnání práce – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.11 Popis statistického souboru z hlediska stresu v pracovním prostředí

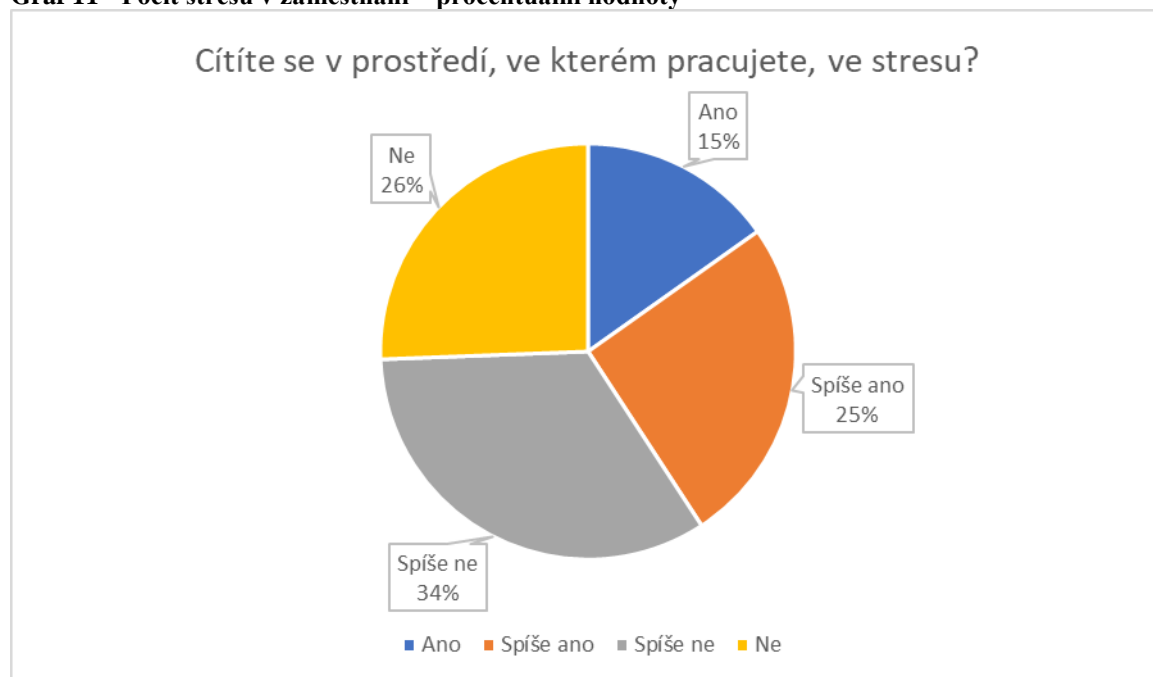
Otázka 11 byla zaměřena na pracovní prostředí a na to, zda se zaměstnanci ve svém pracovním prostředí cítí z nějakého důvodu ve stresu. Největší skupinu tvořili respondenti, kteří zvolili možnost spíše ne – tudíž v pracovním prostředí nepocítují příliš mnoho stresu. Možnost ano zvolilo 19 respondentů. Absolutní četnosti neboli číselné hodnoty jsou vyjádřeny v tabulce č. 14. Procentuální hodnoty jsou uvedeny v grafu č. 11.

**Tabulka 14 - Pocit stresu v zaměstnání – číselné hodnoty**

Otázka č. 11: Cítíte se v prostředí, ve kterém pracujete, ve stresu?	
Ano	19
Spíše ano	32
Spíše ne	42
Ne	32

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 11 - Pocit stresu v zaměstnání – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.12 Popis statistického souboru z hlediska stresu v mezilidských vztazích

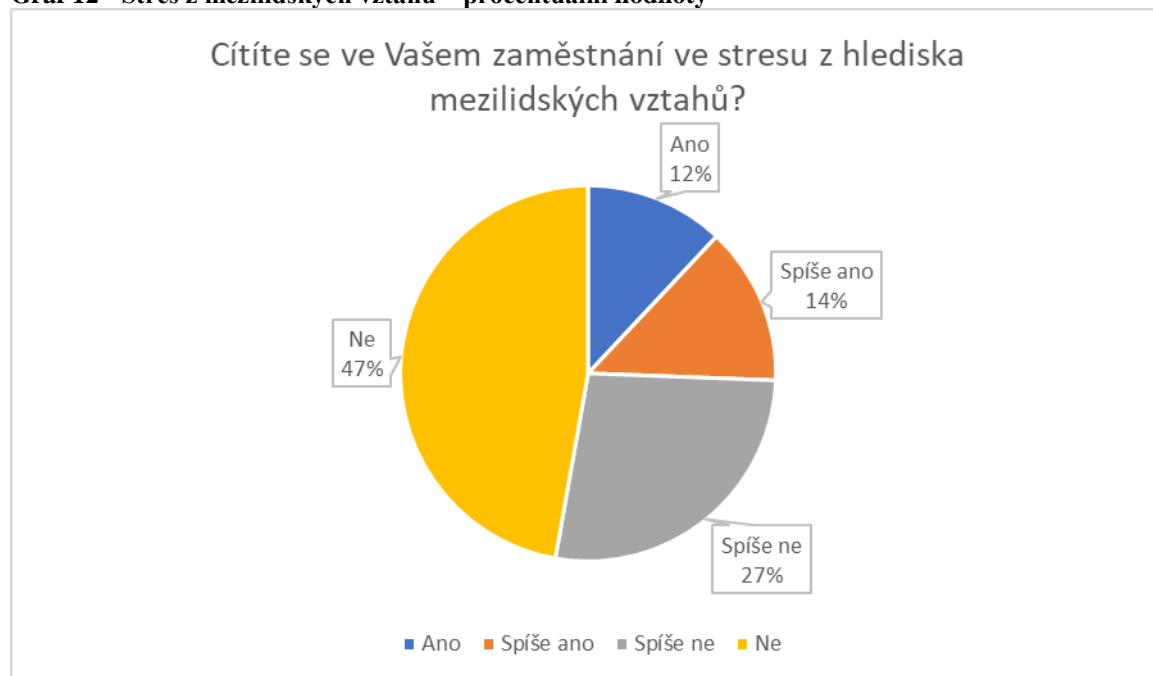
Stejně jako předchozí otázka, i tato se zaměřuje na pocit stresu v zaměstnání. V tomto případě ale z hlediska mezilidských vztahů. Zejména zaměstnanci pošty, kteří pracují na pozicích v provozu – ať už doručovatelé, nebo zaměstnanci na přepážkách – jsou denně v kontaktu s lidmi. I přesto byla nejčastější odpověď ne. 59 respondentů uvedlo, že z hlediska mezilidských vztahů nejsou stresováni. Druhá nejčastější odpověď byla spíše ne. Možnosti ano a spíše ano zvolilo dohromady pouze 32 respondentů. Přesné číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 15. Procentuální hodnoty jsou v grafu č. 12.

**Tabulka 15 - Stres z mezilidských vztahů – číselné hodnoty**

Otázka č. 12: Cítíte se ve Vašem zaměstnání ve stresu z hlediska mezilidských vztahů?	
Ano	15
Spíše ano	17
Spíše ne	34
Ne	59

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 12 - Stres z mezilidských vztahů – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.13 Popis statistického souboru z hlediska přepracovanosti

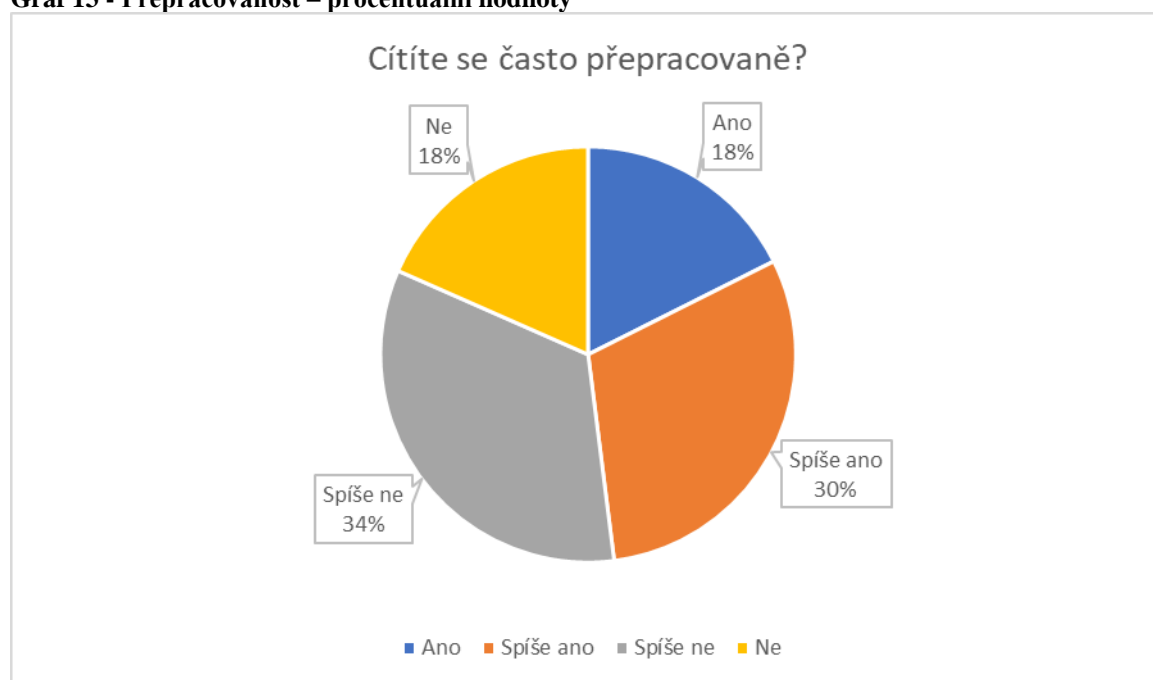
Otázka číslo 8 se zabývala pocitem přepracovanosti. Respondenti zde volili spíše neutrální odpovědi, tedy 38 respondentů zvolilo možnost spíše ano a 42 respondentů možnost spíše ne. Možnosti ano/ne byly téměř vyrovnané. Pro ano se vyslovilo 22 respondentů. Možnost ne zaškrtnulo 23 respondentů. Číselné hodnoty jsou uvedeny také v následující tabulce. V grafu č. 13 jsou pak uvedeny relativní četnosti.

**Tabulka 16 - Přepracovanost – číselné hodnoty**

Otázka č. 13: Cítíte se často přepracovaně?	
Ano	22
Spíše ano	38
Spíše ne	42
Ne	23

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 13 - Přepracovanost – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování



#### 4.3.14 Popis statistického souboru z hlediska častého pocit'ování stresu

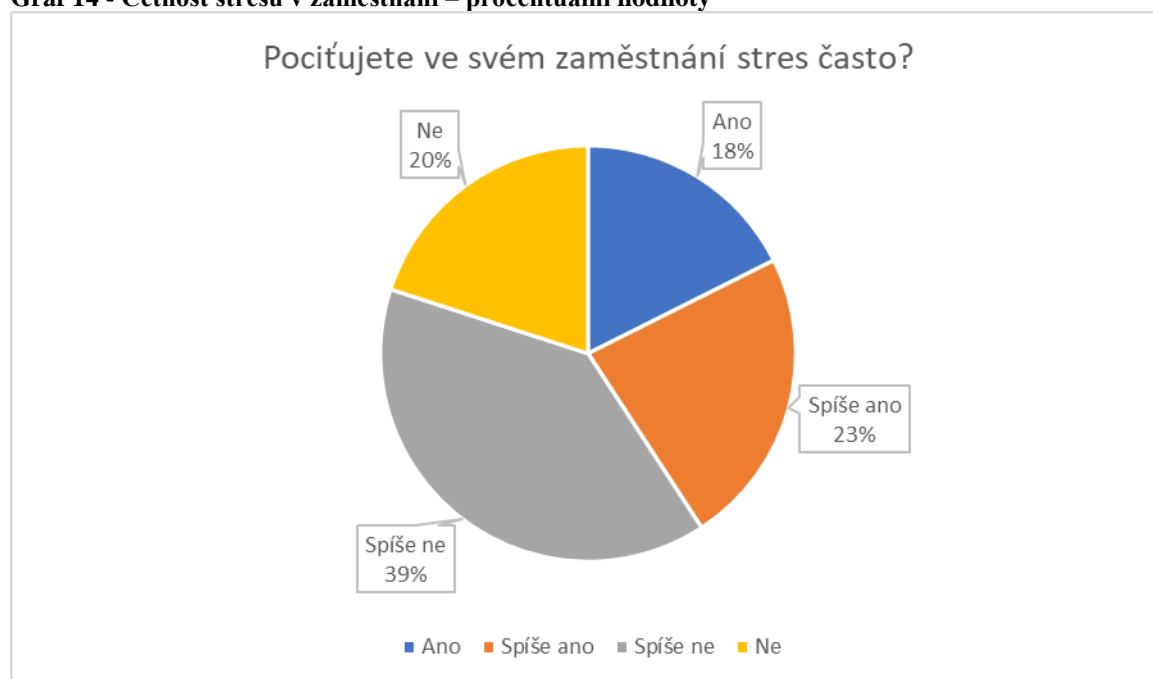
Na otázku, zda respondenti často ve svém zaměstnání pocit'ují stres, byly odpovědi spíše negativní. Tedy přesně 74 respondentů stres spíše nepocit'uje, nebo rozhodně nepocit'uje. I přesto se ale 22 respondentů rozhodlo pro možnost ano, v práci se tedy často cítí ve stresu. Číselné i procentuální hodnoty jsou uvedeny v následující tabulce a grafu č. 14.

**Tabulka 17 - Četnost stresu v zaměstnání – číselné hodnoty**

Otázka č. 14: Pocit'ujete ve svém zaměstnání stres často?	
Ano	22
Spíše ano	29
Spíše ne	49
Ne	25

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 14 - Četnost stresu v zaměstnání – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.15 Popis statistického souboru z hlediska efektivity práce pod stresem

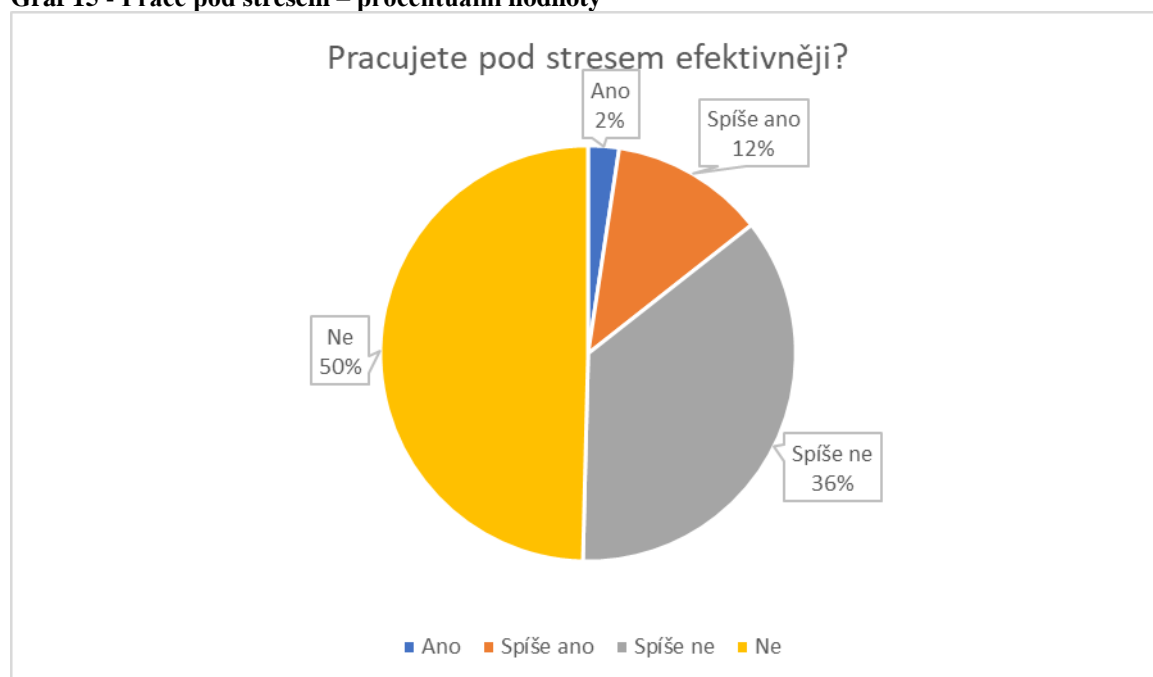
Skoro polovina dotázaných zaměstnanců České pošty na otázku, zda pod stresem pracují efektivněji, odpověděla, že rozhodně ne. Druhou nejpočetnější odpovědí pak byla možnost spíše ne. Ze všech 126 dotázaných byli pouze tři respondenti, kteří odpověděli, že pod stresem rozhodně pracují efektivněji, to je pouhých 2,4 %. Přesné absolutní i relativní hodnoty jsou uvedené v tabulce a grafu níže.

**Tabulka 18 - Práce pod stresem – číselné hodnoty**

Otázka č. 15: Pracujete pod stresem efektivněji?	
Ano	3
Spíše ano	15
Spíše ne	45
Ne	62

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 15 - Práce pod stresem – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.16 Popis statistického souboru z hlediska umění vyrovnat se se stresem

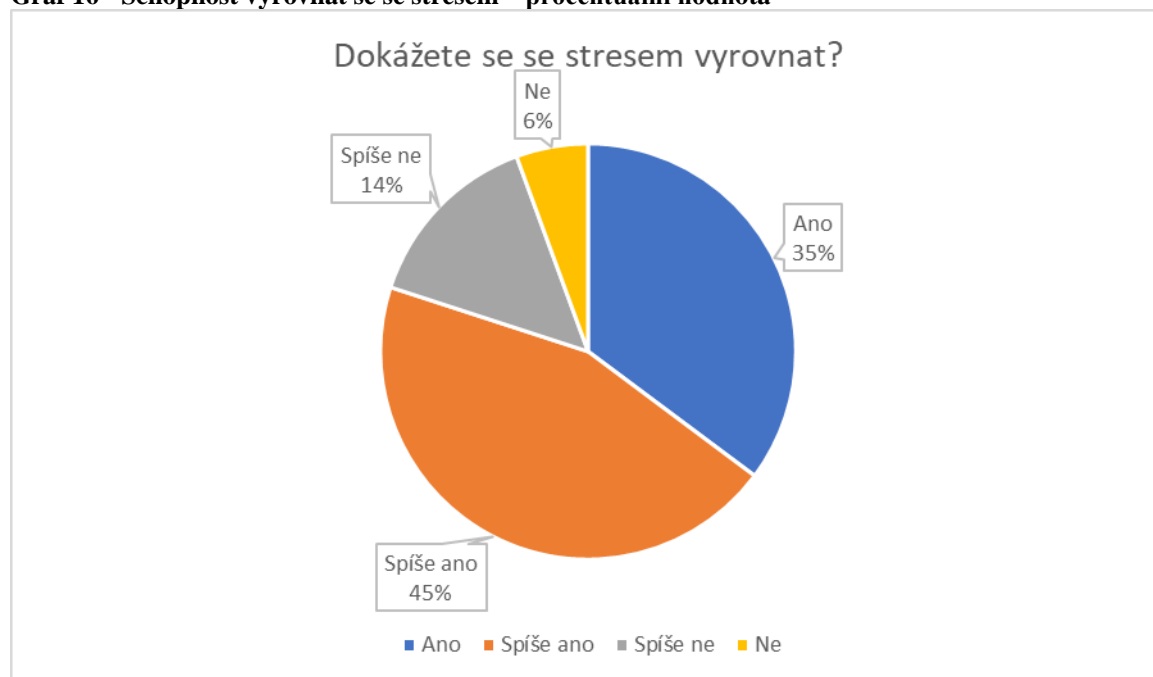
Na otázku, zda se se stresem dokáží vyrovnat, odpovídali respondenti z velké části pozitivně. Přesně 100 dotázaných zvolilo možnosti ano nebo spíše ano. Pouhých 7 respondentů odpovědělo, že se se stresem absolutně nedokáží vypořádat. Číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 19. Relativní četnosti jsou v grafu č. 16.

**Tabulka 19 - Schopnost vyrovnat se se stresem – číselné hodnoty**

Otázka č. 16: Dokážete se se stresem vyrovnat?	
Ano	44
Spíše ano	56
Spíše ne	18
Ne	7

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 16 - Schopnost vyrovnat se se stresem – procentuální hodnota**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.17 Popis statistického souboru z hlediska zdravotních potíží

Práce v administrativě i práce na provozní pozici si po několika letech dokáže vybrat svou daň na lidském zdraví. Práce u počítače není ideální například pro oči. Pro záda zase není vhodné celodenní sezení. A to jsou jen dva z mnoha problémů, které se při práci na poště mohou objevit. Z toho důvodu byli respondenti dotázáni, zda pocítují nějaké zdravotní potíže, které souvisí s vykonáváním jejich práce. Skoro polovina dotázaných odpověděla, že rozhodně pocítuje nějaké zdravotní problémy, které jim zaměstnání přineslo. Že rozhodně žádné potíže necítí, odpovědělo 20 dotázaných. Odpovědi od respondentů a jejich procentuální vyjádření jsou v následující tabulce a v grafu č. 17.

**Tabulka 20 - Zdravotní potíže – číselné hodnoty**

Otázka č. 17: Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce?	
Ano	60
Spíše ano	25
Spíše ne	20
Ne	20

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 17 - Zdravotní potíže – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.18 Popis statistického souboru z hlediska práce pod časovým tlakem

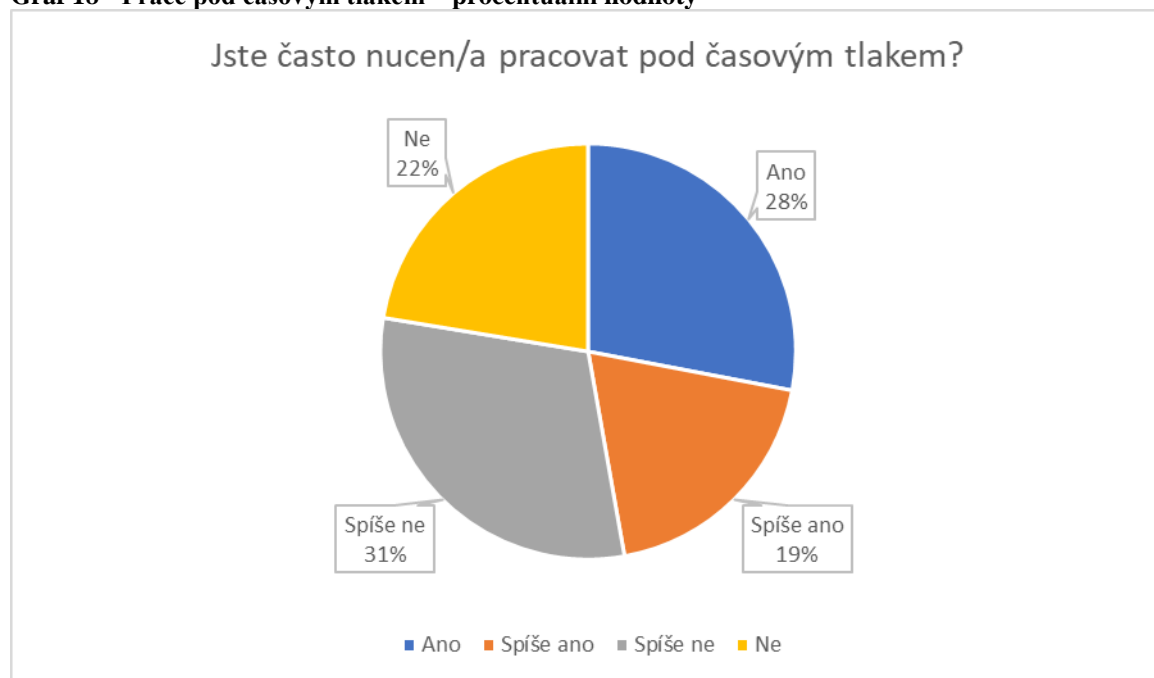
Otázka číslo 18 se zabývala tím, jestli jsou zaměstnanci České pošty nuceni pracovat pod časovým tlakem. Hojně zastoupeny byly tentokrát všechny odpovědi. Nejvíce dotázaných odpovědělo spíše ne, tedy nemají příliš velký pocit, že by byli nuceni pracovat pod časovým tlakem. Naopak druhou nejpočetnější odpovědí byla možnost rozhodně ano. Četnosti jsou vyjádřeny v tabulce č. 21 a grafu č. 18.

**Tabulka 21 - Práce pod časovým tlakem – procentuální hodnoty**

Otázka č. 18: Jste často nucen/a pracovat pod časovým tlakem?	
Ano	35
Spíše ano	24
Spíše ne	38
Ne	28

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 18 - Práce pod časovým tlakem – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.19 Popis statistického souboru z hlediska fyzického vyčerpání z důvodu stresu

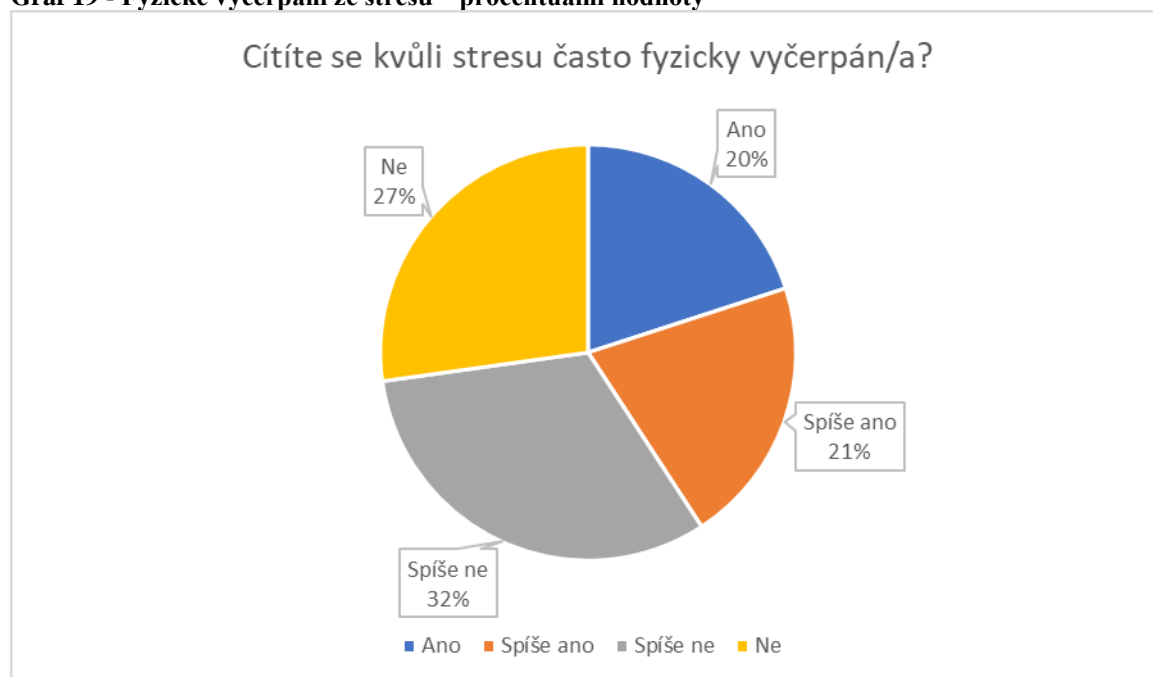
Spíše negativně respondenti reagovali na otázku, zda se kvůli stresu cítí často fyzicky vyčerpání. Na druhou stranu 25 respondentů odpovědělo, že rozhodně ano a 26 respondentů zvolilo možnost spíše ano. Četnosti jsou zaznamenány v tabulce č. 22 a grafu č. 19.

**Tabulka 22 - Fyzické vyčerpání ze stresu – číselné hodnoty**

Otázka č. 19: Cítíte se kvůli stresu často fyzicky vyčerpán/a?	
Ano	25
Spíše ano	26
Spíše ne	40
Ne	34

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 19 - Fyzické vyčerpání ze stresu – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.20 Popis statistického souboru z hlediska zásahu práce do osobního života

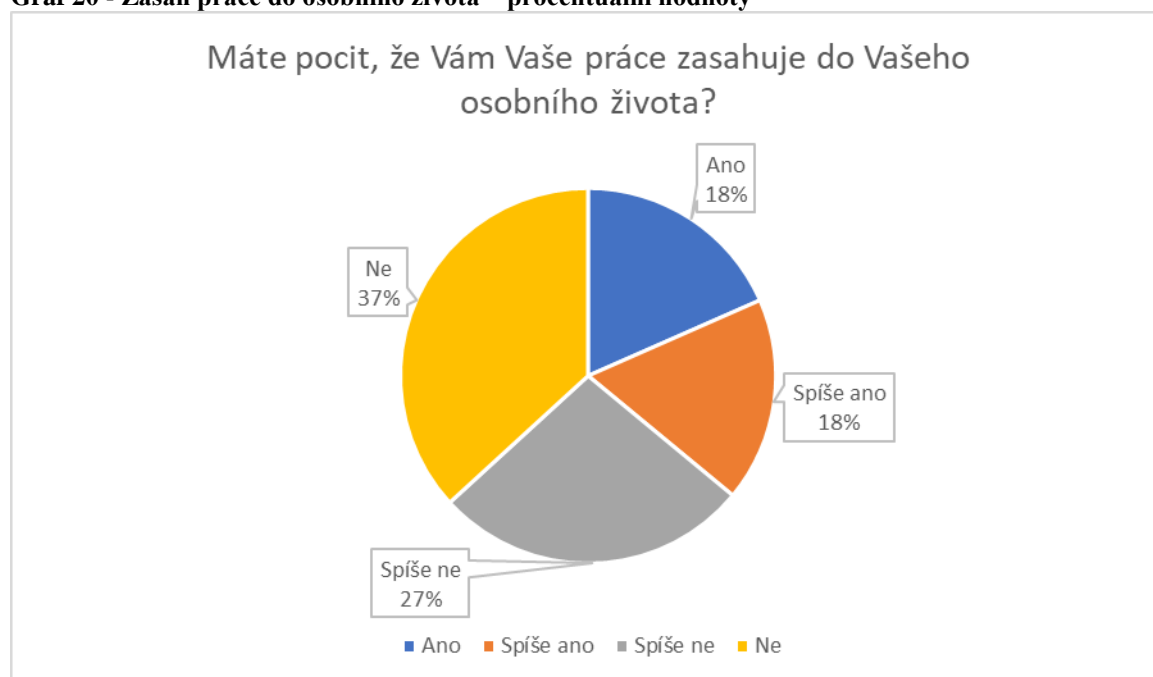
Otázka číslo 20 se zabývala tím, zda zaměstnancům České pošty zasahuje práce do osobního života, či nikoli. Na tuto otázku dotázaní odpovídali spíše negativně. Práce tedy 80 z nich do osobního života příliš nebo vůbec nezasahuje. Přesné číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce číslo 23. Procentuální hodnoty jsou uvedeny v grafu číslo 20.

**Tabulka 23 - Zásah práce do osobního života – číselné hodnoty**

Otázka č. 20: Máte pocit, že Vám Vaše práce zasahuje do Vašeho osobního života?	
Ano	23
Spíše ano	22
Spíše ne	34
Ne	46

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 20 - Zásah práce do osobního života – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.21 Popis statistického souboru z hlediska práce z domova

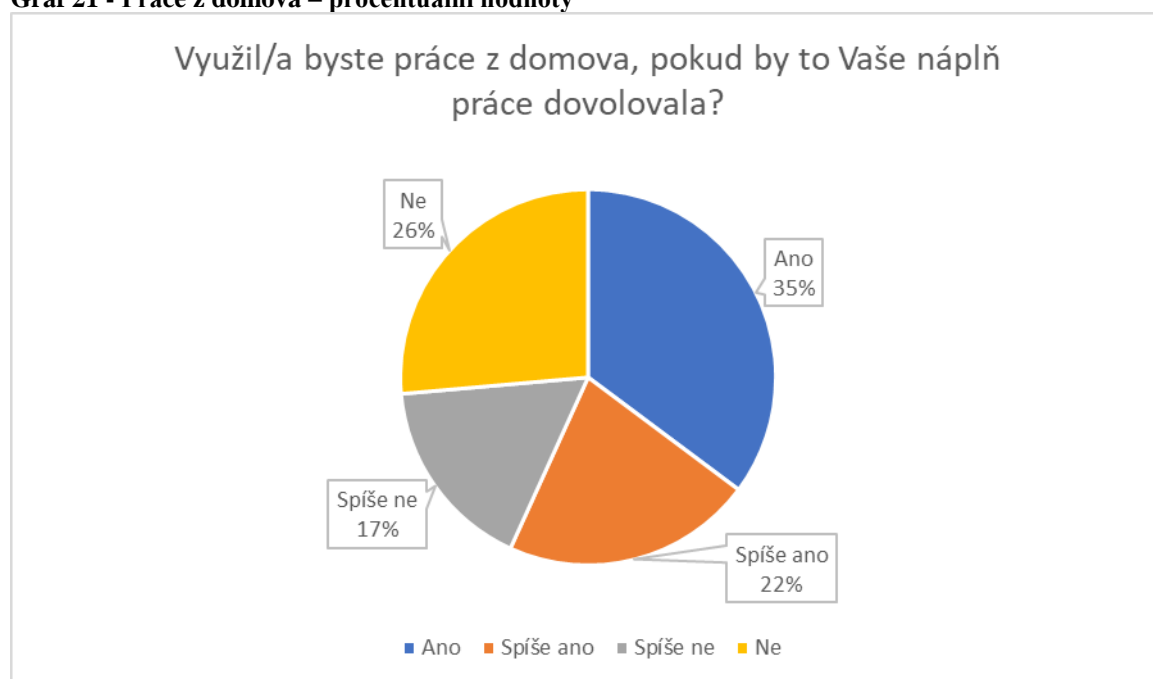
V otázce č. 21 se zaměstnanci měli vyjádřit, zda by využili možnosti práce z domova v případě, že by to jejich pracovní náplň dovolovala. K této otázce se většina dotázaných vyjádřila pozitivně. Přesně 44 respondentů by rozhodně využilo této možnosti. 27 dalších respondentů by jí také spíše využilo. Naopak 33 dotázaných by této možnosti rozhodně nevyužilo. Absolutní četnosti i relativní četnosti jsou vyjádřené v tabulce č. 24 a grafu č. 21.

**Tabulka 24 - Práce z domova – číselné hodnoty**

Otázka č. 21: Využil/a byste práce z domova, pokud by to Vaše náplň práce dovolovala?	
Ano	44
Spíše ano	27
Spíše ne	21
Ne	33

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 21 - Práce z domova – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování



#### 4.3.22 Popis statistického souboru z hlediska strachu o zaměstnání

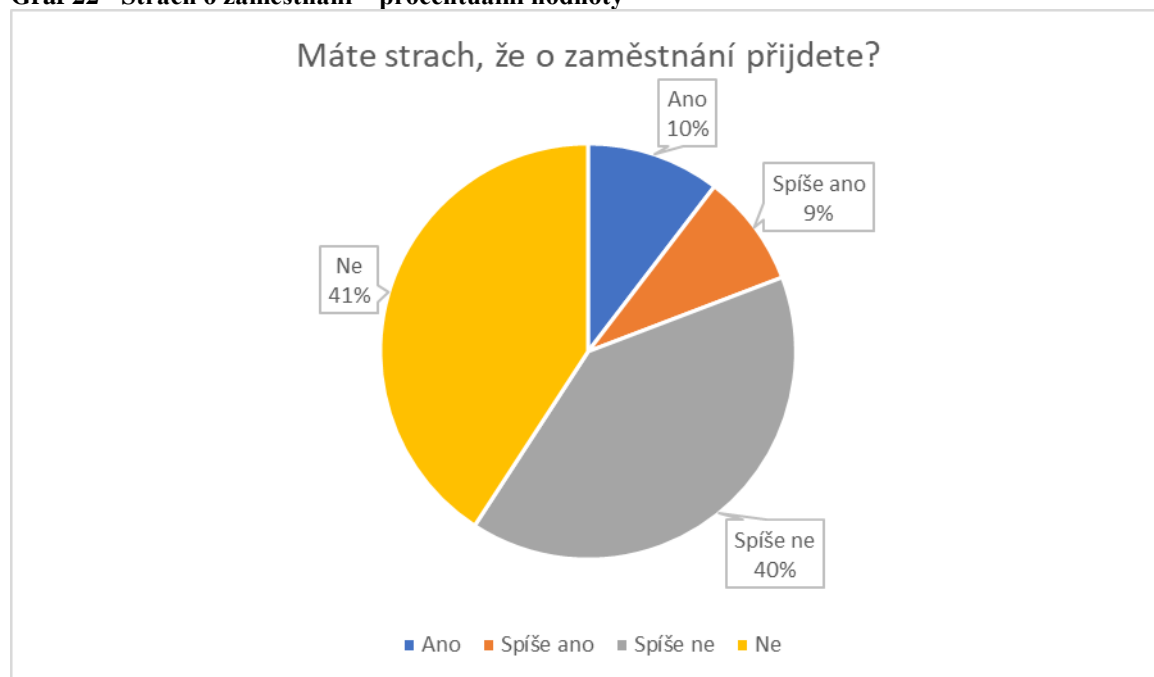
Přes 80 % dotázaných zaměstnanců České pošty nemá strach či rozhodně nemá strach, že by o své zaměstnání mohlo přijít. Pouze 13 respondentů uvedlo, že mají strach, že o zaměstnání přijdou. Absolutní četnost je vyjádřena v tabulce č. 25 a relativní četnost je v grafu č. 22.

**Tabulka 25 - Strach o zaměstnání – číselné hodnoty**

Otázka č. 22: Máte strach, že o zaměstnání přijdete?	
Ano	13
Spíše ano	11
Spíše ne	50
Ne	51

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 22 - Strach o zaměstnání – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.23 Popis statistického souboru z hlediska možnosti kariérního růstu

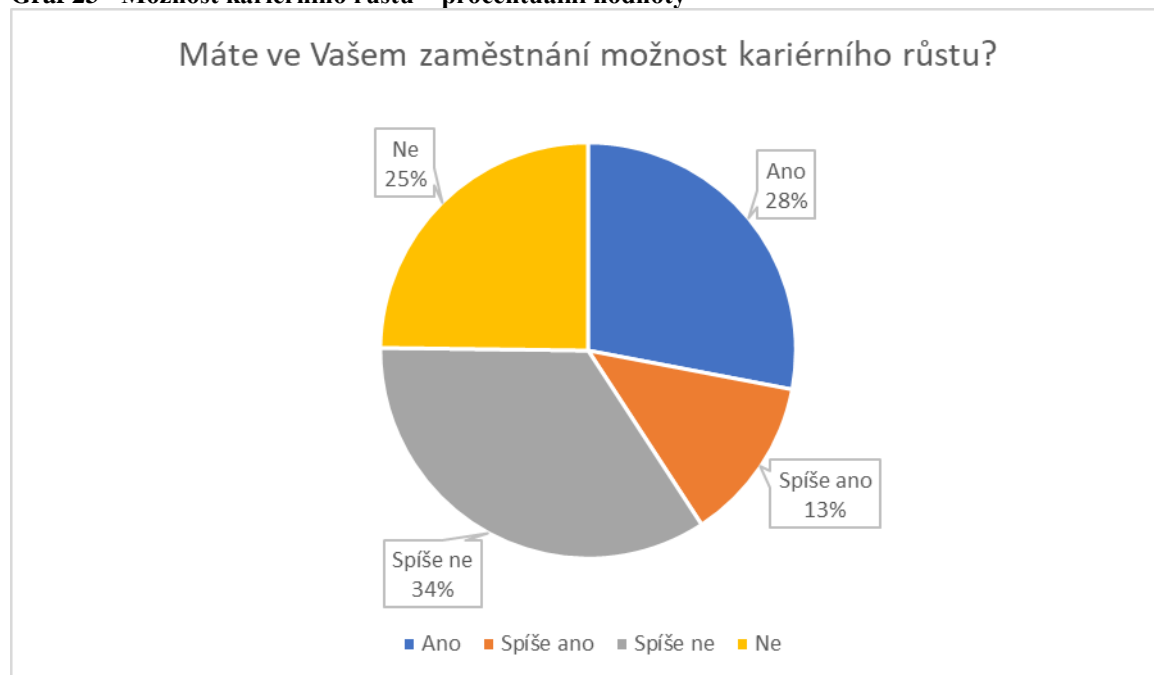
Na otázku, zda mají v zaměstnání možnost kariérního růstu, odpovídali zaměstnanci různě. 43 dotázaných odpovědělo, že spíše nemají možnost povýšení. Naopak 35 dotázaných odpovědělo, že tuto možnost rozhodně mají. Přesné výsledky jsou uvedeny v tabulce č. 26 a grafu č. 23.

**Tabulka 26 - Možnost kariérního růstu – číselné hodnoty**

Otázka č. 23: Máte ve Vašem zaměstnání možnost kariérního růstu?	
Ano	35
Spíše ano	16
Spíše ne	43
Ne	31

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 23 - Možnost kariérního růstu – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.3.24 Popis statistického souboru z hlediska úvahy o změně zaměstnání

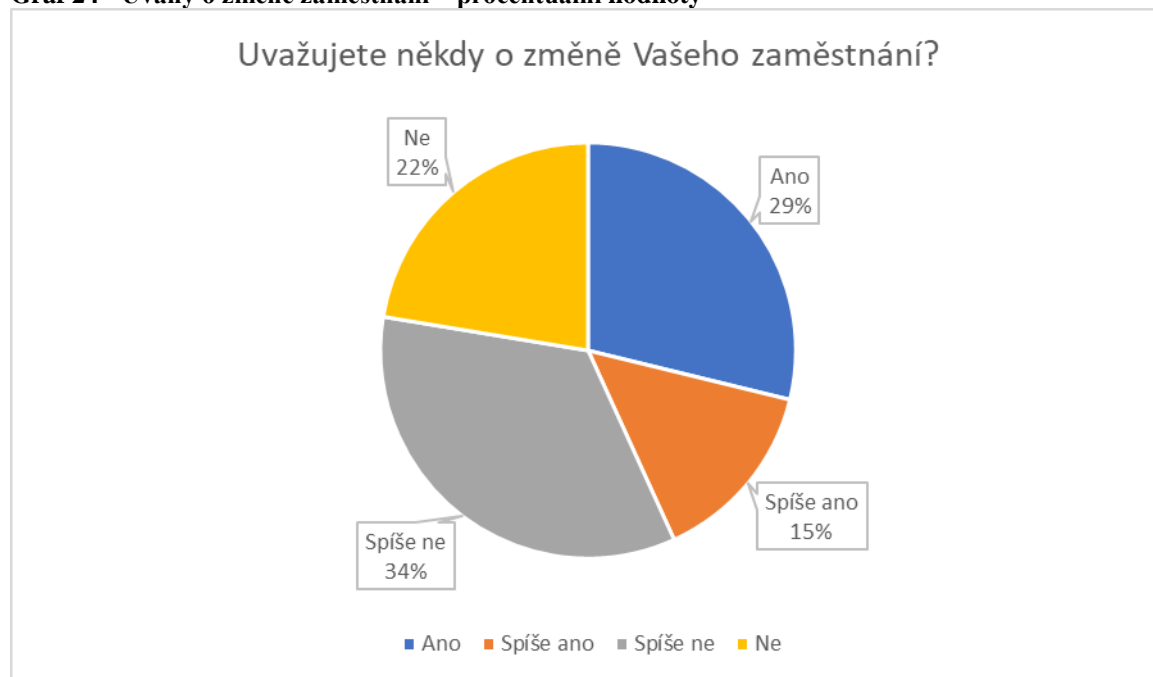
Poslední otázka v dotazníku se týkala změny zaměstnání. Respondenti byli dotázáni, zda někdy uvažují o změně zaměstnání a pokud ano, zda je hlavním důvodem těchto úvod stres. O změně zaměstnání vůbec neuvažuje 28 dotázaných. Nejvíce respondentů zvolilo možnost spíše ne. Naopak o změně uvažuje 54 dotázaných. Číselné hodnoty jsou uvedeny v tabulce č. 27. Relativní hodnoty jsou v grafu č. 24.

**Tabulka 27 - Úvahy o změně zaměstnání – číselné hodnoty**

Otázka č. 24: Uvažujete někdy o změně Vašeho zaměstnání?	
Ano	36
Spíše ano	18
Spíše ne	43
Ne	28

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 24 - Úvahy o změně zaměstnání – procentuální hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

Ze 126 dotázaných odpovědělo ano nebo spíše ano 54 respondentů. Tito respondenti tedy ještě odpovídali na doplňující otázku týkající se důvodu jejich přemýšlení nad změnou zaměstnání. Otázka zněla, zda je příčinou potencionální změny zaměstnání skutečnost, že ve své práci pociťují příliš mnoho stresu. Z těchto 54 zaměstnanců 12 odpovědělo, že rozhodně ano. Naopak negativně odpovědělo 34 dotázaných. Absolutní a relativní četnosti jsou uvedeny v následující tabulce a v grafu č. 25.

**Tabulka 28 - Důvod změny zaměstnání – číselné hodnoty**

Otázka č. 25: Pokud ano, je hlavní příčinou změny zaměstnání skutečnost, že v práci pociťujete příliš mnoho stresu?	
Ano	12
Spíše ano	8
Spíše ne	20
Ne	14

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 25 - Důvod změny zaměstnání – číselné hodnoty**



Zdroj: vlastní zpracování

## 5 Výpočty, výsledky a vyhodnocení

### 5.1 Výpočty a výsledky

V rámci statistického výzkumu bylo stanoveno 8 hypotéz, které byly následně ověřeny pomocí statistických výpočtů. Každá z nich vycházela ze dvou dotazníkových otázek a odpovědi na ně byly zpracovány v asociační či kontingenční tabulce. Více o postupu výpočtu je uvedeno v kapitole 2.2 Metodika.

Vždy byla stanovena nulová hypotéza ( $H_0$ ) a alternativní hypotéza ( $H_1$ ). U nulových hypotéz byla stanovena hladina významnosti  $\alpha = 0,05$ . Tedy správnost testu činí 95 % pravděpodobnost. Výpočty jsou prováděny pomocí programu Microsoft Office – Excel.

#### 5.1.1 Zkoumané statistické hypotézy

Byly stanoveny tyto hypotézy:

##### *Hypotéza č. 1*

$H_{01}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s pracovními podmínkami neexistuje souvislost.

$H_{A1}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s pracovními podmínkami existuje souvislost.

##### *Hypotéza č. 2*

$H_{02}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s ohodnocením neexistuje souvislost.

$H_{A2}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s ohodnocením existuje souvislost.

##### *Hypotéza č. 3*

$H_{03}$ : Mezi pracovní pozicí a pocitem příliš vysoké náročnosti neexistuje souvislost.

$H_{A3}$ : Mezi pracovní pozicí a pocitem příliš vysoké náročnosti existuje souvislost.

##### *Hypotéza č. 4*

$H_{04}$ : Mezi pracovní pozicí a stresem v pracovním prostředí neexistuje souvislost.

$H_{A4}$ : Mezi pracovní pozicí a stresem v pracovním prostředí existuje souvislost.

***Hypotéza č. 5***

H<sub>05</sub>: Mezi pracovní pozicí a zdravotními potížemi neexistuje souvislost.

H<sub>A5</sub>: Mezi pracovní pozicí a zdravotními potížemi existuje souvislost.

***Hypotéza č. 6***

H<sub>06</sub>: Mezi počtem odpracovaných let a zdravotními potížemi neexistuje souvislost.

H<sub>A6</sub>: Mezi počtem odpracovaných let a zdravotními potížemi existuje souvislost.

***Hypotéza č. 7***

H<sub>07</sub>: Mezi pracovním pozicí a úvahami o změně zaměstnání neexistuje souvislost.

H<sub>A7</sub>: Mezi pracovním pozicí a úvahami o změně zaměstnání existuje souvislost.

***Hypotéza č. 8***

H<sub>08</sub>: Mezi pohlavím a zásahem práce do osobního života neexistuje souvislost.

H<sub>A8</sub>: Mezi pohlavím a zásahem práce do osobního života existuje souvislost.

### Hypotéza č. 1

$H_{01}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s pracovními podmínkami neexistuje souvislost.

$H_{A1}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s pracovními podmínkami existuje souvislost.

**Tabulka 29 - Hypotéza 1**

Pohlaví	Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Muži	6	23	2	6	37
Ženy	28	41	16	3	88
Celkem	34	64	18	9	126

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že tabulka (tabulka č. 29) u některých odpovědí obsahovala příliš malé četnosti, bylo nutné některé odpovědi sloučit včetně kategorií (tabulka č. 30).

**Tabulka 30 - Hypotéza 1 - reálné četnosti**

Pohlaví	Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	29	8	37
Ženy	69	19	88
Celkem	98	27	125

Zdroj: vlastní zpracování

Následně byly vypočítány očekávané četnosti (tabulka č. 31).

**Tabulka 31 - Hypotéza 1 - očekávané četnosti**

Pohlaví	Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	29,008	9,992	37
Ženy	68,992	19,008	88
Celkem	98	27	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,997$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(1)} = 3,841$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(1)} \rightarrow H_{01}$  nelze zamítnout.

V tomto případě nulovou hypotézu zamítnout nelze. Rozdíl mezi pohlavím a spokojeností s pracovními podmínkami v zaměstnání nebyl prokázán.

S 95 % pravděpodobností lze konstatovat, že neexistuje souvislost mezi pohlavím zaměstnanců a jejich spokojeností s pracovními podmínkami.

## Hypotéza č. 2

$H_{02}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s ohodnocením neexistuje souvislost.

$H_{A2}$ : Mezi pohlavím a spokojeností s ohodnocením existuje souvislost.

**Tabulka 32 - Hypotéza 2**

Pohlaví	Myslíte si, že jste adekvátně ohodnocen/a za práci, kterou vykonáváte?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Muži	2	12	12	11	37
Ženy	10	26	29	23	88
Celkem	12	38	41	34	125

Zdroj: vlastní zpracování

Protože tabulka (tabulka č. 32) u některých odpovědí obsahovala příliš malé četnosti, bylo třeba některé odpovědi sloučit včetně kategorií (tabulka č. 33).

**Tabulka 33 - Hypotéza 2 - reálné četnosti**

Pohlaví	Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	14	23	37
Ženy	36	52	88
Celkem	50	75	125

Zdroj: vlastní zpracování

Následující tabulka (tabulka č. 34) zobrazuje očekávané četnosti.

**Tabulka 34 - Hypotéza 2 - očekávané četnosti**

Pohlaví	Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	14,8	22,2	37
Ženy	35,2	52,8	88
Celkem	50	75	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,749$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(1)} = 3,841$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(1)} \rightarrow H_{02}$  nelze zamítnout.

Nulovou hypotézu zde zamítnout nelze. Rozdíl mezi pohlavím a spokojeností s platovým ohodnocením nebyl prokázán s 95 % pravděpodobností správnosti testu.



### Hypotéza č. 3

$H_{03}$ : Mezi pracovní pozicí a pocitem příliš vysoké náročnosti neexistuje souvislost.

$H_{A3}$ : Mezi pracovní pozicí a pocitem příliš vysoké náročnosti existuje souvislost.

**Tabulka 35 - Hypotéza 3**

Pozice	Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	6	9	24	15	54
Provoz	6	16	25	24	71
Celkem	12	25	49	39	125

Zdroj: vlastní zpracování

Podmínky použití  $\chi^2$  byly splněny a je tedy možné určit očekávané četnosti (tabulka č. 36).

**Tabulka 36 - Hypotéza 3 - očekávané četnosti**

Pozice	Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	5,184	10,8	21,168	16,848	54
Provoz	6,816	14,2	27,832	22,152	71
Celkem	12	25	49	39	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,6197$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{03}$  nelze zamítnout.

Nelze zamítnout nulovou hypotézu. Z toho vyplývá, že neexistuje závislost mezi pocitem přílišné náročnosti úkolů a pracovní pozicí zaměstnance.

#### Hypotéza č. 4

$H_{04}$ : Mezi pracovní pozicí a stresem v pracovním prostředí neexistuje souvislost.

$H_{A4}$ : Mezi pracovní pozicí a stresem v pracovním prostředí existuje souvislost.

**Tabulka 37 - Hypotéza 4**

Pozice	Cítíte se v prostředí, ve kterém pracujete, ve stresu?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	6	9	24	15	54
Provoz	6	16	25	24	71
Celkem	12	25	49	39	125

Zdroj: vlastní zpracování

Následující tabulka (tabulka č. 38) uvádí očekávané četnosti.

**Tabulka 38 - Hypotéza 4 - očekávané četnosti**

Pozice	Cítíte se v prostředí, ve kterém pracujete, ve stresu?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	8,208	13,824	18,144	13,824	54
Provoz	10,792	18,176	23,856	18,176	71
Celkem	12	25	49	39	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,7921$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{04}$  nelze zamítnout.

Hypotézu č. 4 nelze zamítnout, neboť  $\chi^2$  je menší než  $\chi^2_{0,05(3)}$ . Nebyla tedy prokázána statistická závislost mezi pracovní pozicí a pocíťováním stresu na pracovišti.

## Hypotéza č. 5

$H_{05}$ : Mezi pracovní pozicí a zdravotními potížemi neexistuje souvislost.

$H_{A5}$ : Mezi pracovní pozicí a zdravotními potížemi existuje souvislost.

**Tabulka 39 - Hypotéza 5**

Pozice	Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	29	10	9	6	54
Provoz	31	15	11	14	71
Celkem	60	25	20	20	125

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka číslo 40 uvádí očekávané četnosti.

**Tabulka 40 - Hypotéza 5 - očekávané četnosti**

Pozice	Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	25,92	10,8	8,64	8,64	54
Provoz	34,08	14,2	11,36	11,36	71
Celkem	60	25	20	20	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,5329$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{05}$  nelze zamítnout.

$\chi^2$ -testem nezávislosti bylo zjištěno, že  $\chi^2$  je menší než  $\chi^2_{0,05(3)}$ . Proto nulovou hypotézu nelze zamítnout a platí tedy, že mezi pracovní pozicí a zdravotními potížemi neexistuje souvislost.

## Hypotéza č. 6

$H_{06}$ : Mezi počtem odpracovaných let a zdravotními potížemi neexistuje souvislost.

$H_{A6}$ : Mezi počtem odpracovaných let a zdravotními potížemi existuje souvislost.

**Tabulka 41 - Hypotéza 6**

Počet odpracovaných let	Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
1-4 roky	5	2	7	5	19
5-9 let	9	3	2	6	20
10-14 let	6	5	2	2	15
15-29 let	27	9	6	6	48
30 a více	13	6	3	1	23
Celkem	60	25	20	20	125

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem ke skutečnosti, že tabulka č. 41 u některých odpovědí obsahovala příliš malé četnosti, bylo potřeba některé odpovědi sloučit do jedné (tabulka č. 42).

**Tabulka 42 - Hypotéza 6 - reálné četnosti**

Pozice	Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
<14 let	20	10	11	13	54
>15 let	40	15	9	7	71
Celkem	60	25	20	20	125

Zdroj: vlastní zpracování

Poté byly vypočítány očekávané četnosti (tabulka č. 43).

**Tabulka 43 - Hypotéza 6 - očekávané četnosti**

Pozice	Pocítujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
<14 let	25,92	10,8	8,64	8,64	54
>15 let	34,08	14,2	11,36	11,36	71
Celkem	60	25	20	20	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,0577$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{06}$  nelze zamítnout.

Nulovou hypotézu nelze zamítnout. Z výsledků testu tedy vyplývá, že mezi počtem odpracovaných let ve společnosti a zdravotními potížemi plynoucími z vykonávání práce neexistuje závažná významnost.

### Hypotéza č. 7

$H_{07}$ : Mezi pracovní pozicí a úvahami o změně zaměstnání neexistuje souvislost.

$H_{A7}$ : Mezi pracovní pozicí a úvahami o změně zaměstnání existuje souvislost.

**Tabulka 44 - Hypotéza 7**

Pozice	Uvažujete někdy o změně Vašeho zaměstnání?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	11	9	19	15	54
Provoz	25	9	24	13	71
Celkem	36	18	43	28	125

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tabulce byly vypočítány očekávané hodnoty.

**Tabulka 45 - Hypotéza 7 - očekávané četnosti**

Pozice	Uvažujete někdy o změně Vašeho zaměstnání?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Administrativa	15,552	7,776	18,576	12,096	54
Provoz	20,448	10,224	24,424	15,904	71
Celkem	36	18	43	28	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,2672$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{07}$  nelze zamítnout.

V tomto případě nelze nulová hypotéza zamítnout. Testovací kritérium  $\chi^2$  je menší než kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(3)}$ . Mezi pracovní pozicí a úvahami nad změnou zaměstnání neexistuje souvislost.

## Hypotéza č. 8

$H_{08}$ : Mezi pohlavím a zásahem práce do osobního života neexistuje souvislost.

$H_{A8}$ : Mezi pohlavím a zásahem práce do osobního života existuje souvislost.

**Tabulka 46 - Hypotéza 8**

Pohlaví	Máte pocit, že Vám Vaše práce zasahuje do Vašeho osobního života?				Celkem
	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	
Muži	12	4	8	13	37
Ženy	11	18	26	33	88
Celkem	23	22	34	46	125

Zdroj: vlastní zpracování

Některé odpovědi v tabulce č. 46 měly příliš malé četnosti, a proto byla vytvořena tabulka č. 47, ve které byly některé kategorie sloučeny do jedné.

**Tabulka 47 - Hypotéza 8 - reálné četnosti**

Pohlaví	Máte pocit, že Vám Vaše práce zasahuje do Vašeho osobního života?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	16	21	37
Ženy	29	59	88
Celkem	45	80	125

Zdroj: vlastní zpracování

Následující tabulka (tabulka č. 48) obsahuje hodnoty očekávané.

**Tabulka 48 - Hypotéza 8 – očekávané četnosti**

Pohlaví	Máte pocit, že Vám Vaše práce zasahuje do Vašeho osobního života?		Celkem
	Ano + Spíše ano	Ne + Spíše Ne	
Muži	13,32	23,68	37
Ženy	31,68	56,32	88
Celkem	45	80	125

Zdroj: vlastní zpracování

- Testovací kritérium  $\chi^2 = 0,274$
- Kritická hodnota  $\chi^2_{0,05(1)} = 3,841$
- $\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_{08}$  nelze zamítnout.

P-hodnota dosáhla výsledku 0,274 a na základě toho lze říci, že závislost mezi pohlavím a zásahem práce do osobního života neexistuje.

## 6 Diskuze

Žádná ze stanovených hypotéz nebyla zamítnuta. Znamená to tedy, že na základě první hypotézy lze říci, že není rozdíl mezi spokojeností s pracovními podmínkami a pohlavím respondenta. Dále není rozdíl ani mezi pohlavím a spokojeností s ohodnocením za práci. Výsledky třetí hypotézy ukázaly, že není rozdíl mezi pracovní pozicí a pocitem příliš vysoké náročnosti práce. Podle dalších hypotéz nemá pracovní pozice respondenta vliv na cítění stresu v pracovním prostředí, na úvahy o změně zaměstnání ani na zdravotní stav a z něj plynoucí potíže. Na zdravotní potíže nemá podle hypotézy č. 6 vliv ani počet odpracovaných let ve společnosti. Poslední hypotéza se zabývala tím, jestli existuje rozdíl mezi pocitem příliš velkého zásahu práce do osobního života a pohlavím. Ani tato hypotéza nemohla být přijata – pohlaví respondenta na to tedy nemá vliv.

Zaměstnanci České pošty na otázky v dotazníku odpovídali různě. Při vyhodnocování dotazníku bylo zřejmé, že se někteří jedinci záměrně snažili vyhýbat neurčitým odpovědím – spíše ano/spíše ne. Další naopak volili pouze tyto možnosti.

Z dotazníků vyplývá, že většině respondentů vyhovují pracovní podmínky a necítí se ve svém pracovním prostředí ve stresu. Velká většina dotázaných si nemyslí, že jsou na ně od zaměstnavatele kladeny příliš vysoké nároky. A většina zaměstnanců odpověděla, že neuvažuje o změně svého zaměstnání. Tyto výsledky jsou pro podnik velmi dobré, jelikož v podniku jsou nejdůležitější právě spokojení zaměstnanci.

Nabízí se zde ale otázka, zda zaměstnanci odpovídali pravdivě, podle toho, co si opravdu myslí. Některé odpovědi mohou být zkreslené, neboť zaměstnanci mohou mít například strach o svou pozici – a to i přes to, že v dotazníku odpověděli, že strach ze ztráty zaměstnání nemají.

Někteří respondenti také uvedli, že jsou nyní na jiné pracovní pozici, než na které u České pošty začínali. Proto i když respondent uvedl, že pracuje v administrativě, jeho odpovědi mohou být silně ovlivněny zkušenostmi z práce v provozu.



## 7 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo definovat stres jako takový a zjistit, jak stres ovlivňuje pracovní výkonnost zaměstnanců České pošty. Práce byla rozdělena na dvě části: teoretickou a empirickou.

Teoretická část vycházela z doporučených a odborných zdrojů a byla zaměřena na podrobnou charakteristiku základních pojmů. Mezi ně patří především stres, jeho vznik a původ, stresory, druhy a fáze stresu, typy osobností, pracovní prostředí, motivace či syndrom vyhoření.

V empirické části bylo provedeno dotazníkové šetření ve společnosti Česká pošta, s. p., které bylo zaměřeno na celkovou spokojenost zaměstnanců s jejich prací a pracovním prostředím, dále na vztahy na pracovišti nebo na vnímání stresu a jeho zvládnutí. Díky stanoveným hypotézám bylo zjištěno, že všichni respondenti pociťují míru stresu podobně a neobjevují se žádné velké rozdíly.

Celkově lze z výsledků říci, že by zaměstnanci ocenili, kdyby je zaměstnavatel více motivoval k práci. Na druhou stranu jsou ale ve svém zaměstnání z velké části spokojeni a nepociťují příliš velkou míru stresu.

Právě stres je v dnešní době obrovskou naší součástí životů – ať těch osobních či pracovních. Je proto důležité, aby si každý jedinec správně uvědomoval příčinu psychické zátěže a uměl se s ní správně vypořádat.

## 8 Seznam použitých zdrojů

### 8.1 Knižní zdroje

BATTISON, Toni. *Zvládnutý stres*. 1. vyd., Praha: Jan Vašut, 1999. 80 s. Vzmужte se! ISBN 80-7236-053-1.

CARNEGIE, Dale. *Jak překonat starosti a stres*. 1. vyd. Praha: Práh, 2011. 155 s. ISBN 978-80-7252-320-7.

DAVIDSON, Jeffrey P. *Jak zvládnout stres*. Praha: Pragma, 1998. Pro úplné idioty. ISBN 80-7205-496-1.

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

KEBZA, Vladimír. a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. 2. vydání. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. 1. vyd., Praha: Academia, 2005. 263 s. ISBN 80-200-1307-5.

KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada, 2007, 116 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1833-0.

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

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

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. 1. vyd. Praha: Grada, Publishing, 2010, 119 s. ISBN 978-80-247-3149-0.

MAYEROVÁ, Marie. *Stres, motivace a výkonnost*. Praha: Grada, 1997, 132 s. ISBN 80-7169-425-8.

MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Přeložil Milan HLOUCH. Praha: Advent-Orion, 1997, 190 s. Život a zdraví. ISBN 80-7172-240-5.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie téměř pro každého*. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. ISBN 80-200-1198-6.

PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 264 s. Management (Grada) ISBN 978-80-247-3809-3.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.

PRAŠKO, Ján, PRAŠKOVÁ, Hana. *Proti stresu krok za krokem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 187 s. ISBN 80-247-0068-9.

PRAŠKO, Ján, VYSKOČILOVÁ Jana, PRAŠKOVÁ Jana. *Úzkost a obavy*. 2. Vyd. Praha: Portál, 2008, 232 s. ISBN 978-80-7367-410-6.

PRIEß, Mirriam. *Jak zvládnout syndrom vyhoření: najděte cestu zpátky k sobě*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5394-2.

PTÁČEK, Radek a Libuše ČELEDOVÁ. *Stres a syndrom vyhoření u lékařů posudkové služby*. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1998-9.

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

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

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠTIKAR, Jiří a kol. *Psychologie ve světě práce*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.

VÝROST, Jozef, SLAMĚNÍK, Ivan. *Aplikovaná sociální psychologie II*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 260 s. ISBN 80-247-0042-5.

WAGNEROVÁ, Irena. *Hodnocení a řízení výkonnosti*. Praha: Grada, 2008. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2361-7.

## 8.2 Internetové zdroje

*Syndrom vyhoření a jeho příčiny*. [online]. syndrom-vyhoreni.cz, [cit. 2018-09-07]. Dostupné z: <https://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-priciny/>

## 9 Přílohy

Dobrý den,

jsem studentkou 3. ročníku Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze. V současnosti píši bakalářskou práci na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“.

Tímto bych Vás chtěla požádat o anonymní vyplnění následujícího dotazníku, který bude sloužit pouze jako podklad k mé bakalářské práci. Cílem dotazníku je zjistit, jak stres ovlivňuje pracovní výkonnost.

U každé otázky, prosím, označte vždy jen jednu odpověď.

Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

### Dotazník

#### Pohlaví:

- Muž       Žena

#### Věk:

- 18-30       31-40       41-50       51 a více

#### Nejvyšší dosažené vzdělání:

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

#### Počet odpracovaných let ve společnosti:

- 1-4       5-9       10-14       15-29       30 a více

#### Pracovní pozice:

- Administrativa       Provoz

Otázka	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
1. Vyhovují Vám pracovní podmínky ve Vašem zaměstnání?				
2. Myslíte si, že jste adekvátně ohodnocen/a za práci, kterou vykonáváte?				
3. Myslíte si, že Vás Váš zaměstnavatel dostatečně motivuje?				
4. Myslíte si, že na Vás Váš nadřízený klade příliš vysoké nároky?				
5. Myslíte si, že svou práci zvládáte?				
6. Cítíte se v prostředí, ve kterém pracujete, ve stresu?				
7. Cítíte se ve Vašem zaměstnání ve stresu z hlediska mezilidských vztahů?				
8. Cítíte se často přepracovaně?				
9. Pociťujete ve svém zaměstnání stres často?				
10. Pracujete pod stresem efektivněji?				
11. Dokážete se se stresem vyrovnat?				
12. Pociťujete nějaké zdravotní potíže způsobené vykonáváním Vaší práce (bolest zad, očí apod.)?				
13. Jste často nucen/a pracovat pod časovým tlakem?				
14. Cítíte se kvůli stresu v práci často fyzicky vyčerpan/a?				
15. Máte pocit, že Vám Vaše práce zasahuje do Vašeho osobního života?				
16. Využil/a byste práce z domova, pokud by to Vaše náplň práce dovozovala?				
17. Máte strach, že o zaměstnání přijdete?				
18. Máte ve Vašem zaměstnání možnost kariérního růstu?				
19. Uvažujete někdy o změně Vašeho zaměstnání?				
20. Pokud ano, je hlavní příčinou změny zaměstnání skutečnost, že v práci pociťujete příliš mnoho stresu?				