

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Iveta Klučilová

© 2018 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Iveta Klučilová

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 bakalářské práce bude vyhodnotit míru stresu v zaměstnání a její vliv na pracovní výkonnost. V teoretické části bude podrobně rozebrána problematika stresu. V empirické části bakalářské práce bude proveden výzkum, který bude zaměřen na zhodnocení stresové zátěže ve vybrané profesi.

Metodika

Bakalářská práce bude rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude vycházet z kompilace textů z odborné literatury. V empirické části bude využito dotazníkového šetření. Získané výsledky výzkumu budou vyhodnoceny statistickou metodou a náležitě okomentovány. Provedená slovní interpretace dat bude doplněna o vhodné grafy nebo tabulky.

Doporučený rozsah práce

40 – 60 str.

Klíčová slova

stres, stresor, odolnost, výkonnost, pracovní stres

Doporučené zdroje informací

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

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

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

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

POSCHKAMP, T. Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence. Brno: Edika, 2013. ISBN 978-80-266-0161-6.

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

Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

Vedoucí práce

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 5. 2. 2018

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 6. 2. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 07. 02. 2018

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 26.02.2018

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za jeho odborné vedení, trpělivost a vstřícnost při tvorbě této bakalářské práce. Poděkování patří i zaměstnancům společnosti ČD Cargo, a.s., Provozní jednotky Praha, Provozního pracoviště Nymburk za vynikající spolupráci a poskytnutí potřebných informací.

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Souhrn

Tato bakalářská práce je věnována problematice stresu a jeho vlivu na pracovní výkonnost. Je rozdělena na dvě části: teoretickou a empirickou.

V teoretické části je konkrétně vymezen pojem stres, jeho druhy, příčiny a příznaky. Dále jsou zde popsány druhy stresorů a stresové reakce. Zároveň je zaměřena na popsání rozlišností mezi pracovním výkonem a pracovní výkonností. Je zde analyzována problematika stresu v pracovním prostředí. Závěrečná část je věnována zvládání a prevenci stresu zaměstnanců.

Empirická část je zaměřena na zkoumání stresu, který vzniká v zaměstnání a jaký má vliv a dopad na zaměstnance. Jedním z cílů analýzy je zjistit, zda vliv stresujících faktorů je rozdílný z hlediska věku nebo délky praxe respondentů. Tato část vychází z empirického zkoumání, které je provedeno na základě metody dotazníkového šetření u zaměstnanců vykonávajících profesi strojvedoucí u společnosti ČD Cargo, a.s. Získané výsledky dotazníkového šetření budou analyzovány a vyhodnoceny vhodnou statistickou metodou.

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

Stress and its influence on workforce productivity

Summary

This bachelor thesis is focused on the issue of stress and its influence on workforce productivity. It is divided into two parts: theoretical and empirical.

The theoretical part defines stress as a term, its forms, causes and symptoms. Furthermore, this part delineates various types of stressors and stress responses. Simultaneously, it aims at describing the differences between workforce performance and workforce productivity. The issue of stress in working environment is analyzed here. The concluding chapter addresses coping with employees' stress and its prevention.

The empirical part deals with examining stress that is created in employment and its impact on an employee. One of the aims is to find out whether the influence of stress factors differs in relation to the age or length of practice of the respondents. This part of the thesis is based on empirical research which is conducted on the basis of questionnaire survey of employees working as engine-drivers at the ČD Cargo a.s. company. The outcomes obtained from the questionnaire survey shall be analyzed and evaluated by dint of an appropriate statistical method.

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

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	13
2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků	14
3 Teoretická východiska	17
3.1 Vysvětlení pojmu stres	17
3.2 Druhy stresu	18
3.2.1 Eustres.....	18
3.2.2 Distres	18
3.2.3 Hyperstres	19
3.3 Příčiny stresu	19
3.4 Druhy stresorů.....	20
3.4.1 Faktory vyvolávajících stres v běžném životě.....	21
3.4.2 Faktory vyvolávající stres v pracovním prostředí.....	22
3.5 Reakce na stres	22
3.5.1 Psychická reakce na stres.....	22
3.5.2 Biologická reakce na stres	23
3.5.3 Roviny příznaků stadia vyčerpání.....	24
3.6 Pracovní výkon, výkonnost a stres.....	25
3.7 Stresory v pracovním prostředí	26
3.7.1 Sřety s nadřízenými zaměstnanci - bossing.....	26
3.7.2 Mobbing.....	27
3.7.3 Pracovní doba	27
3.7.4 Nízká prestiž, nízký plat a mizivá šance na povýšení.....	27
3.7.5 Ostatní stresory	28
3.8 Faktory a mechanismy zvládání zátěžových situací	28
3.8.1 Coping.....	28
3.8.2 Obranné reakce	29
3.9 Prevence stresu na pracovišti	31
3.10 Charakteristika společnosti ČD Cargo a.s.....	33
4 Vlastní práce	34
4.1 Základní popis struktury vzorku respondentů.....	35
4.2 Struktura odpovědí respondentů na otázky týkající se stresu	37
4.3 Stanovení hypotéz	42

4.4	Testování a zhodnocení stanovených hypotéz	43
5	Výsledky	51
6	Závěr.....	52
7	Seznam použitých zdrojů	54
8	Přílohy	56
8.1	Výpočet teoretických četností $H_{01} - H_{07}$	56
8.2	Dotazník	58

Seznam obrázků

<i>Obrázek 1 Grafické znázornění stresové reakce.....</i>	24
---	----

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1 Kontingenční tabulka</i>	14
<i>Tabulka 2 Škála životních událostí (Holmes a Rahe 1967)</i>	19
<i>Tabulka 3 Struktura odpovědí respondentů na otázku č 5: „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)“?</i>	43
<i>Tabulka 4 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres obava ze ztráty zdravotní způsobilosti“?</i>	44
<i>Tabulka 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní prostředí“?</i>	45
<i>Tabulka 6 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres velká míra odpovědnosti při výkonu služby“?</i>	46
<i>Tabulka 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Máte pocit, že se u Vás zvyšuje stres s přibývajícím délkou Vaší praxe“?</i>	47
<i>Tabulka 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Pociťujete pokles pracovního výkonu pokud pracujete pod stresem“?</i>	48
<i>Tabulka 9 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Jakým způsobem se nejčastěji zbavujete stresu“?</i>	49
<i>Tabulka 10 Teoretické četnosti H_{01}</i>	56
<i>Tabulka 11 Teoretické četnosti H_{02}</i>	56
<i>Tabulka 12 Teoretické četnosti H_{03}</i>	56
<i>Tabulka 13 Teoretické četnosti H_{04}</i>	56
<i>Tabulka 14 Teoretické četnosti H_{05}</i>	57
<i>Tabulka 15 Teoretické četnosti H_{06}</i>	57
<i>Tabulka 16 Teoretické četnosti H_{07}</i>	57

Seznam grafů

<i>Graf 1 Struktura respondentů z hlediska pohlaví vyjádřená v %</i>	35
<i>Graf 2 Struktura respondentů z hlediska rodinného stavu vyjádřená v %</i>	35
<i>Graf 3 Struktura respondentů z hlediska věku vyjádřená v %</i>	36
<i>Graf 4 Struktura respondentů z hlediska délky praxe vyjádřená v %</i>	37
<i>Graf 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)“?</i>	37

<i>Graf 6</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6 „Způsobuje Vám stres obava ze ztráty zdravotní způsobilosti?“	38
<i>Graf 7</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní prostředí?“	38
<i>Graf 8</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8 „Způsobuje Vám stres velká míra odpovědnosti při výkonu služby?“	39
<i>Graf 9</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9 „Máte pocit, že se u Vás stres zvyšuje s přibývajícím délkou Vaší praxe?“	39
<i>Graf 10</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10 „Pocítujete pokles pracovního výkonu, pokud pracujete pod stresem“	40
<i>Graf 11</i> Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11 „Jakým způsobem se nejčastěji zbavujete stresu?“	40
<i>Graf 12</i> Činnosti vedoucí k redukci stresu – pozitivní řešení – vyjádřené v %	41
<i>Graf 13</i> Činnosti vedoucí k redukci stresu – negativní řešení – vyjádřené v %	41

1 Úvod

„Stres je nárok (požadavek) kladený na adaptivní schopnosti mysli a těla. Dokážeme-li svými adaptivními schopnostmi zvládnout vnější nároky a vytěžit z aktuálních podnětů, je stres vítaný a užitečný. Jestliže toho však schopni nejsme a nároky jsou pro jedince vysilující, je stres nevítaný a k ničemu“ (Fontana, 2016, s. 15).

K výrazu stres není snadné najít obecně přijatelnou definici. Tomuto pojmu dávají různí lidé a různé skupiny odlišný význam. Toto slovo pravděpodobně vzniklo ze starofrancouzského slova „destresse“, což znamenalo nacházet se ve stísněném prostoru. Střední angličtina používala výraz „distress“. Ale v průběhu staletí se „di“ komolením začalo postupně vytrácet a vznikla tak dvě slova, stress (stres, tlak, důraz) a distress (nouze, tíseň, strádání) (Fontana 2016; Kebza 2005). V dnešní době se používají oba tyto pojmy a každý z nich má poměrně odlišný význam. Stres je vlastně stav, kdy jsme vystaveni mimořádným podmínkám (stresorům) a náš organismus na tyto stresory odpovídá obrannou reakcí. Distres je negativní stres, který vyplývá z negativních zážitků a pro náš organismus činí nadměrnou zátěž.

Za zakladatele výzkumu a nauky o stresu je považován kanadský fyziolog, endokrinolog a psycholog maďarsko-rakouského původu H. B. Selye. Tento vědec zpracoval koncepci teorie generálního adaptačního syndromu, zkráceně nazývaný GAS. Teorie rozděluje stresovou reakci jedince na stres do tří fází – alarmující (poplachové), rezistenční (vyrovňovací) a konečné (vyčerpání) (Kebza, 2005).

Postupnými výzkumy se ukázalo, že lidé vnímají a hodnotí jako stresové hlavně ty události, které je ohrožují buď nadměrnými požadavky (z hlediska velikosti rozsahu těchto požadavků nebo nedostatečného časového limitu k jejich splnění) nebo vnímanou a hodnocenou nepředvídatelností (není možno určit ani odhadnout, kdy a za jakých okolností se požadavky objeví). Analýza výzkumu rovněž ukázala, že každý jedinec danou situaci či událost nemusí vyhodnotit jako stresovou. To znamená, že lidé vykazují ve svých reakcích na stresory značné individuální rozdíly. Někteří lidé při setkání se stresovou situací začnou trpět psychickými nebo tělesnými potížemi, zatímco jiní lidé potížemi netrpí a navíc je pro ně taková situace výzvou (Kebza, 2005; Vágnerová 2014).

V současné době je pojem stres velmi diskutované téma zejména z důvodu jeho velké medializace. Je součástí našeho života. Setkáváme se s ním každý den nejen v soukromém

životě, ale i v zaměstnání. Určitá míra stresu v zaměstnání je normální a přirozená. Mnohdy bývá i prospěšná, protože nás nutí k tomu, abychom ze sebe vydali to nejlepší.

Téma bakalářské práce je zaměřeno na problematiku stresu především proto, že aktuálnost této problematiky neklesá. Stále dochází k růstu našeho životního tempa, stoupají požadavky na naše výkony a zvyšuje se časový i organizační tlak. Proto je třeba zabývat se nejen příčinami a dopady stresu na jedince, ale také tím, jak bychom mohli stresu předcházet.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem teoretické části je podrobné rozebrání problematiky stresu. Je zde konkrétně vymezen pojem stres, jeho druhy, příčiny a příznaky. V práci je popsán rozdíl mezi pracovním výkonem a výkonností. Jsou zde uvedeny faktory, které mají za následek vznik stresu na pracovišti. Do této části je také zahrnuta teorie zvládnání a prevence stresu na pracovišti.

V rámci empirické části této bakalářské práce je proveden výzkum ve společnosti ČD Cargo, a.s., Provozní jednotka Praha, Provozní pracoviště Nymburk (dále také ČD Cargo, PJ Praha, PP Nymburk). Zkoumání je zaměřeno přímo na specifickou profesi strojvedoucích. Na základě dotazníkového šetření je zjišťováno, které faktory jsou pro respondenty nejvíce stresující. Jsou zkoumány konkrétní faktory: pracovní doba (směnnost), obava ze ztráty zdravotní způsobilosti, pracovní prostředí a odpovědnost při výkonu služby. Tyto faktory jsou analyzovány z hlediska vnímání podle věku nebo délky praxe respondentů u vybrané společnosti. Dalším dílčím cílem je zjistit, zda v důsledku stresu dochází u strojvedoucích k poklesu pracovního výkonu. Poslední dílčí cíl je zaměřen na sledování způsobů, kterými respondenti nejčastěji redukuje stres: pozitivním nebo negativním způsobem. V této části práce jsou testovány a zhodnoceny stanovené statistické hypotézy uvedené v kapitole č. 4.3 Stanovení hypotéz.

Stanovený pracovní postup: vytvoření vlastního dotazníku, shromažďování statistických dat, analýza získaného materiálu, slovní ohodnocení.

2.2 Metodika

Pro sběr primárních dat bylo realizováno dotazníkové šetření. Toto šetření probíhalo formou písemné ankety. Pro vyhodnocení dat a testování statistických hypotéz byly sestaveny kontingenční tabulky. Získané výsledky výzkumu jsou vyhodnoceny a zpracovány do tabulek a grafů, včetně slovní interpretace.

2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků

Při provádění statistických analýz zejména z oblasti různých výzkumů veřejného mínění, průzkumů trhu se velmi často pracuje se znaky vyjádřenými slovně – tedy se znaky kvalitativními. Podobně jako u kvantitativních znaků, lze i mezi těmito znaky zkoumat existenci závislosti a její intenzitu. Kvalitativní znaky mohou nabývat dvou obměn – v tomto případě se jedná o znaky alternativní, nebo více obměn – pak se jedná o znaky množné. Pokud je zkoumána závislost mezi znaky alternativními, jedná se o asociační závislost. V případě znaků množných se jedná o kontingenci (Kába, Svatošová, 2012).

Kontingence je vztahem dvou či více kvalitativních statistických znaků, z nichž alespoň jeden je znakově množným. V Tabulce č. 1 je znázorněn vzor kontingenční tabulky.

Tabulka 1 Kontingenční tabulka

Znak A / Znak B	b_1	b_2	b_s	Celkem
a_1	(n_{11})	(n_{12})	(n_{1s})	n_1
a_2	(n_{21})	(n_{22})	(n_{2s})	n_2
.....
a_r	(n_{r1})	(n_{r4})	(n_{rs})	n_r
Celkem	n_1	n_2	n_s	n

Okrajové četnosti

Celková četnost

Zdroj: Vlastní tvorba dle (Kába, Svatošová, 2012)

Základními úkoly analýzy závislosti kvalitativních znaků jsou:

- a) zjištění, zda mezi znaky **existuje** závislost
- b) v případě existence závislosti **určit její sílu** (Kába, Svatošová, 2012).

Pro vyhodnocení existence či neexistence závislosti mezi znaky je používán standardní statistický nástroj – testování hypotéz, které budou formulovány níže uvedeným způsobem:

- H_0 : mezi sledovanými znaky **není** statisticky významná závislost
- H_A : mezi sledovanými znaky **je** statisticky významná závislost

Nejdříve jsou vypočítány tzv. očekávané četnosti n_{oj} v políčku (i, j) za předpokladu platnosti H_0 , která říká, že znaky A a B jsou nezávislé (Kába, Svatošová, 2012).

Výpočet teoretické četnosti (Kába, Svatošová, 2012):

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

$n_{i.}$ = součet řádků

$n_{.j}$ = součet sloupců

n = celkový počet respondentů

Testování nezávislosti znaků se provádí pomocí χ^2 "Chí kvadrát" - testu dobré shody, pomocí testového kritéria, které má tento tvar (Kába, Svatošová, 2012):

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

χ^2 = testové kritérium

r = počet řádků

s = počet sloupců

n_{ij} = empirické četnosti

χ^2 test pro kontingenční tabulku $r \times s$ nelze použít, je-li více než 20 % teoretických četností < 5 , případně je-li alespoň v jedné buňce uvnitř kontingenční tabulky očekávaná četnost < 1 . V těchto případech je nutné sloučit řádky nebo sloupce, tím snížit rozměr tabulky a opět ověřit předpoklady použitelnosti testu (Kába, Svatošová, 2012).

Hladina významnosti je ve výpočtech stanovena $\alpha = 0,05$ což znamená 95 %-ní jistotu správného rozhodnutí.

Hodnota χ^2 je srovnávána s **kritickou hodnotou** χ^2_{α} rozdělení o stupních volnosti $(r-1) \cdot (s-1)$.

$$\chi^2_{\alpha} = (r-1) \cdot (s-1) \quad [2.3]$$

Jestliže hodnota $\chi^2 > \chi^2_{\alpha(r-1) \cdot (s-1)}$ pak se H_0 zamítá na hladině významnosti α a **mezi znaky byla prokázána závislost** tzn., že se přijímá alternativní hypotéza H_A a je možné určit sílu závislosti (Kába, Svatošová, 2012; Řezanková 2011).

Uvedeným testovacím postupem lze ověřit, zda mezi znaky **existuje závislost** a určit sílu této závislosti pomocí koeficientu průměrné čtvercové kontingence = **Pearsonův koeficient kontingence**:

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

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

(Kába, Svatošová, 2012; Řezanková 2011)

3 Teoretická východiska

3.1 Vysvětlení pojmu stres

Pojem stres je velmi těžké definovat, protože literatura na toto téma je velice rozsáhlá a každý autor vyjadřuje tento pojem jinak. Na konci roku 2000 zahrnovala databáze PsycINFO (prestižní bibliografická a abstraktová databáze Americké asociace psychologů pokrývající světovou literaturu o psychologii) více než 64 000 citací týkajících se stresu (Kebza, 2005).

„V angličtině se pojem stres objevuje zhruba od přelomu 14. - 15. století, původně byl užíván v souvislosti s pojmy hardship (strasti, útrapy, těžkosti), straits (obtěžná situace, tíseň) či adversity (protivenství, neštěstí, nepřízeň osudu)“ (Kebza, 2005, s. 107).

Stres se v rozvinutých společnostech stává v posledních letech stále více součástí běžného života, především z důvodu rostoucího životního tempa, narůstajících požadavků na výkon a zvyšující se časový a organizační tlak. Nutí nás k aktivitám a chrání nás před nebezpečím (Kebza, 2005; Plamínek 2013).

Slovo stres jako odborný termín poprvé použil Hans Selye, kanadský lékař, který je považován za otce moderního výzkumu stresu a zároveň tento pojem zavedl do medicíny. Stres definoval jako hormonální reakci lidského organismu na nadměrnou zátěž (Nešpor, 2013).

Stres je komplexní psychofyzilogická reakce, která se na psychické úrovni projevuje pocitem nadměrného zatížení nebo ohrožení duševní a tělesné pohody. Prožitek stresu bývá spojen s nepříjemným uvědoměním přílišného zahlcení událostmi, které se zdají být těžko zvládnutelné (Vágnerová, 2014).

Slovem stres může být definován stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na podněty tzv. stresory. O velikosti stresu v lidském organismu rozhodují dvě podobné veličiny: zátěž, která na organismus působí; druhou veličinou je odolnost, což je schopnost organismu tuto zátěž snášet (Plamínek, 2013).

Někteří autoři rozlišují pojem zátěž (load) od stresu, jelikož se liší obsahově. Zátěž pojímají na takové úrovni, jejichž požadavkům je organismus schopen dostát a považují ji za stimulující faktor, bez jehož působení by organismus stagnoval (Kebza, 2005).

3.2 Druhy stresu

Stres často vyvolává představu především v souvislosti s nepříjemnými věcmi. Ale je třeba si uvědomit, že existují takové typy napětí v našem organismu, které pro svůj život potřebujeme. Prostřednictvím těchto napětí můžeme reagovat na nebezpečí, rozmnožovat se, zahánět hlad, žízeň nebo si třeba pláčem uvolnit dýchací cesty po porodu. V průběhu výzkumu stresu se tak objevila potřeba diferencovat příjemné a nepříjemné stresové události, které jedinec prožívá (Plamínek, 2013).

3.2.1 Eustres

- Je spojován s kladně laděnými emocemi a nemusí mít pro organismus škodlivé konsekvence. Vyvolává v nás příjemné pocity. Jedná se o situace, jejichž zvládnutí vyžaduje určitou námahu, ale je doprovázeno pozitivním emočním prožíváním. Namáhá organismus a stimuluje jedince k lepším výsledkům. Mezi zážitky vyvolávající eustres patří například svatba, narození dítěte, sportovní výkony (Kebza, 2005; Carnegie 2011).
- Je přívětivou tvářou stresu, čím více eustresu, tím větší odolnost a stabilita lidského organismu proti případnému distresu. Lidé, kteří dokážou hledat a nalézat radost v běžných situacích života, případně i ve zvládnutí těžkostí, které život přináší, mají vysokou odolnost vůči stresu a tedy předpoklady být stabilními osobnostmi (Plamínek, 2013; Carnegie 2011).

3.2.2 Distres

- Je spojován s negativně laděnými emocemi a nepříznivými až škodlivými konsekvencemi pro organismus, je to tzv. negativně prožívaný stres. Vyvolává v nás nepříjemné pocity, je pustošivý a vyčerpává nás. Dochází ke ztrátě pocitu jistoty a sebedůvěry. Dá se říci, že vzniká vždy, když mozkový kmen vyhodnotí situaci jako neznámou a reálně nebezpečnou. Může jedince poškodit a vyvolat onemocnění nebo dokonce smrt (Kebza, 2005; Plamínek 2013; Praško, Prašková, 2007).

3.2.3 Hyperstres

- Jedná se o stav velmi intenzivně působícího distresu, který bývá často špatně zvladatelný. Má negativní vliv nejen na naše vztahy, ale i na pracovní výkonnost. Následkem tohoto stresu v krajním případě může být psychické nebo fyzické zhroucení (Plamínek, 2013; Carnegie, 2011).

3.3 Příčiny stresu

Příčinou stresu může být setkání s událostmi nebo vnitřní prožitek, které v jedinci vyvolávají pocit ohrožení jeho duševní a tělesné pohody. Tyto události nazýváme tzv. stresory. Působení stresorů může vést k narušení psychické rovnováhy, které se projevuje výkyvy v prožívání, uvažování a chování (Doubek, Herman, 2008; Vágnerová, 2014; Carnegie 2011).

T. Holmes a R. H. Rahe sestavili v roce 1967 „Škálu životních událostí“. Škála je sestavena podle zásadních stresových životních událostí, v níž má každá událost, představující pro organismus určitou zátěž, stanovený počet stresových bodů, které ukazují výšku závažnosti. Události jsou v Tabulce č. 2 seřazeny od nejvíce zatěžujících událostí až k těm, které z dané skupiny představují zátěž minimální (Herman, Doubek 2008; Fontana 2016).

Tabulka 2 Škála životních událostí (Holmes a Rahe 1967)

Pořadové číslo	Životní událost	Body
1.	Smrt partnera	100
2.	Rozvod	73
3.	Rozchod manželů nebo druhů	65
4.	Výkon trestu	63
5.	Smrt blízkého příbuzného	63
6.	Vlastní zranění nebo nemoc	53
7.	Sňatek	50
8.	Výpověď z práce	47
9.	Neshody nebo smíření manželů	45
10.	Odchod do penze	45
11.	Onemocnění rodinného příslušníka	44
12.	Těhotenství	40

13.	Sexuální potíže	39
14.	Přírůstek nového člena do rodiny	39
15.	Změna nebo problémy v zaměstnání	39
16.	Změna finanční situace	38
17.	Smrt blízkého přítele	37
18.	Změna pracovního zaměření	36
19.	Zabavení zastaveného majetku	30
20.	Změna zodpovědnosti v zaměstnání	29
21.	Odchod syna nebo dcery z domu	29
22.	Problémy s příbuznými	29
23.	Vynikající osobní úspěch	28
24.	Manžel(ka) začal (a) nebo přestal (a) pracovat	26
25.	Zahájení nebo ukončení studia	26
26.	Změna životních podmínek	25
27.	Změna osobních zvyků	24
28.	Problémy s nadřizenými	23
29.	Změna bydliště	20
30.	Změna školy	20
31.	Změna rekreace	19
32.	Změna náboženský aktivit	19
33.	Změna společenských aktivit	18
34.	Změna spánkových návyků	16
35.	Změna stravovacích návyků	15
36.	Dovolená	13
37.	Vánoce	12
38.	Drobné porušení zákona	11

Zdroj: Vlastní tvorba dle (Doubek, Herman 2008, s. 38)

3.4 Druhy stresorů

Stresor je událost nebo situace, které jsme nuceni se přizpůsobit a je spouštěčem stresové reakce. Narušuje naše tělesné a duševní zdraví tzn. naši přirozenou rovnováhu organismu. Stresory, které mají na náš organismus určité požadavky a jimž se musíme přizpůsobovat, je možné rozdělit do několika skupin:

- **na fyzikálně chemické** – zhoršující se životní prostředí, kvalita ovzduší, vody i půdy, nevhodné nebo až jedovaté chemikálie ve stravě
- **úkolové** – způsoby řešení úkolů, za které jsme zodpovědní, jak si dokážeme činnosti zorganizovat
- **myšlenkové** – pohled na sebe, na druhé lidi, na svět a situace, do kterých se dostáváme – s tím souvisí prožívání a chování v určitých situacích
- **sociální** – naše komunikace s druhými lidmi
(Rheinwaldová, 1995; Selye 2016)

Podle (Melgosa, 1997) je možné rozlišovat stresory vnější a vnitřní:

- **Vnější** stresory jsou životní události a podmínky života nebo závažné ohrožující situace, které přicházejí zvenčí. Jsou neovlivnitelné a nepředvídatelné. Lze sem zařadit např. rozvod, odjezd na dovolenou, smrt blízkého člověka, apod.
- **Vnitřní** stresory – vnitřní situace, které prožíváme jako velmi obtížné; přichází z nitra jedince

3.4.1 Faktory vyvolávajících stres v běžném životě

- **fyzikální faktory**: jedná se o podněty vnějšího prostředí, jako například prudké světlo, nadměrný hluk, nízká nebo vysoká teplota
- **psychické faktory**: vnitřní podněty, které mají původ v našich emocích a myšlenkách; zodpovědnost (nezaplacené účty, nedostatek peněz), práce nebo škola (zkoušky, dopravní špička, termíny úkolů), frustrace, nesplněná očekávání, věk
- **sociální faktory**: osobní vztahy (konflikt, nevěra, zklamání, týrání, šikana), životní styl (přejídání, nezdravé složení stravy, kouření, nadměrné pití alkoholu, nedostatek spánku)
- **traumatické faktory**: dramatické události v našem životě; například narození dítěte, úmrtí, únos, znásilnění, válka, setkání, sňatek, rozvod, stěhování, chronické onemocnění, ztráta zaměstnání, ztráta životní role
- **dětské faktory**: vystavení stresu v raném věku může trvale zvýšit odpověď na stres, např. u týraných a zneužívaných dětí, školní zátěž, alkoholismus rodičů, přílišná náročnost rodičů
(Ulrichová, 2012)

3.4.2 Faktory vyvolávající stres v pracovním prostředí

- ztráta zaměstnání
- změna pracovní pozice
- požadavek odvést více práce, než je možné
- časový stres
- termíny
- vztah s nadřízenými
- vztah se spolupracovníky
- mimořádná zodpovědnost
- konflikty a nejistota
- profesní kariéra
- nedostatečné zaučení a vyškolení
- práce s novými technologiemi
- organizační změny
- interpersonální vztahy v organizaci
- konflikt rolí
- pracovní prostředí
(Carnegie, 2011)

3.5 Reakce na stres

Určitá míra stresu nám může připadat prospěšná. Udržuje nás v pozoru, přidá životu na zajímavosti, díky stresu dokážeme myslet rychleji a pracovat s větším nasazením. Dokáže v nás vyvolat pocit užitečnosti. Nesmí však dojít k překročení optimální hranice míry stresu, protože pak dochází k odčerpání naší psychické energie a dochází často k poklesu výkonů. Původně stanovené cíle se zdají být najednou zoufale nedosažitelné (Fontana, 2016; Carnegie 2011).

3.5.1 Psychická reakce na stres

Každý člověk má na stres jiné emoční reakce. Může to být veselá nálada, pokud jedinec vyhodnotí situaci jako náročnou, ale zvladatelnou, ale i úzkost, sklíčenost, vztek a deprese. Nejčastější emoční reakcí je právě úzkost. **Úzkost** lze chápat jako „obavu“, „napětí“, či „starost“. U jedinců, kteří zažili situace, jež sahají za hranice normálního lidského utrpení (např. znásilnění, očitý svědek vraždy, únos, atd.), se může rozvinout syndrom zvaný „posttraumatická stresová porucha“. Mezi hlavní projevy úzkosti patří pocity otupělosti, nedostatek zájmu o činnost a pocit odcizení se okolí. Dále jde o opakované ožívání traumatu ve vzpomínkách a snech, poruchy spánku, nadměrná ostražitost až paranoia, potíže se soustředit (Herman; Doubek, 2008).

Posttraumatická stresová porucha se u jedince může rozvinout jak bezprostředně po prožití stresové situace, tak po menší stresové situaci o několik týdnů či měsíců později. Tento syndrom může přetrvat i několik let (Herman, Doubek, 2008).

Pokud jedinec zažívá stresující životní události, a to zejména ty, které představují hrozbu krize v blízké budoucnosti, může se u něj rozvinout tzv. **Generalizovaná úzkostná porucha**. Tato porucha postihuje 6-9 % populace, přičemž ženy bývají postiženy cca 2,5 x častěji než muži. Pokud se neléčí, může trvat i celý život. Úzkostné stavy se objevují již v dětství a v dospělosti postupně gradují (Praško, 2003).

Nejčastějšími reakcemi na frustraci jsou aktivní agrese a apatie. Pokud stresová situace přetrvává a jedinec není schopen ji zvládnout, může apatie přerůst v depresi (Herman, Doubek, 2008).

3.5.2 Biologická reakce na stres

Hans Selye rozdělil biologickou reakci na stres do tří fází (viz. Obrázek č. 1). Jedná se o všeobecný adaptační syndrom, který bývá někdy nazýván jako generalizovaný adaptační syndrom, tzv. GAS (general adaptation syndrome):

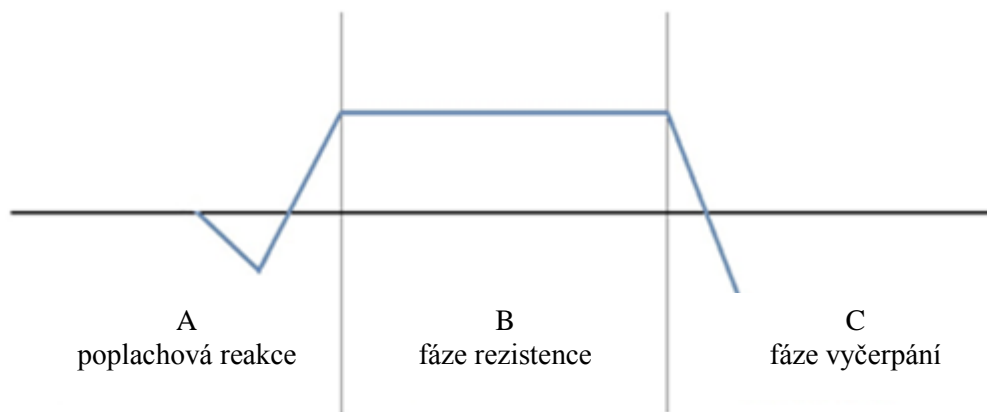
A) Poplachová reakce (alarmující fáze) - organismus se snaží nastolit pomocí tělesných změn normální stav. Těmito reakcemi mohou být například horečka, únava, bolesti hlavy, nechut' k jídlu, pocit obecné nevolnosti nebo vyhyčbavé chování, kterým člověk může oddalovat svou neoblíbenou činnost. Často dochází ke snížení soustředěnosti a paměti. Tělo bývá uvedeno do stavu mobilizace (Poschkamp 2013; Nešpor 2013; Selye 2016).

B) Fáze rezistence (vyrovnávací fáze) – organismus se v této fázi brání před zatěžující stimulací. Dochází ke zmírnění tělesných omezení, které se vyskytují při poplachové reakci. V této fázi existuje zvýšený potenciál odolnosti vůči působícímu stresoru, ale odolnost vůči jiným stresorům je snížena. Dokonce i malá zátěž může vyvolat silnou reakci. Pokud se v této fázi podaří problém vyřešit, dochází k zotavení těla i psychiky. Bezprostředně po odeznění stresu může chybět dostatečné množství energie. V takovém případě je třeba dopřát si čas na obnovu a regeneraci sil (Poschkamp 2013; Nešpor 2013, Selye 2016).

C) Fáze vyčerpání (konečná fáze) – nastává v případě, že zátěž organismu trvá příliš dlouho nebo se v krátkém časovém úseku objeví více stresujících podnětů

a organismus již není schopen tomuto zatížení odolávat, protože v režimu vysoké aktivity je možné vydržet jen po určitou dobu. Tělesná omezení se objevují ve větší míře. Zhoršuje se imunita i duševní výkonnost. Dochází ke sníženému zájmu komunikovat a klesá i pracovní výkonnost (Poschkamp 2013; Nešpor 2013, Selye 2016).

Obrázek 1 Grafické znázornění stresové reakce



Zdroj: vlastní tvorba dle (Poschkamp, 2013, s. 31)

- **ve stadiu A** - poplachové reakci - dochází k mírnému propadu křivky, což znamená, že při prvním kontaktu organismu se stresem se na krátký časový úsek snižuje jeho fyziologická odolnost
- **ve stadiu B** – fázi rezistence - se organismus adaptuje na zátěž, trvání tohoto stadia je do značné míry závislé na síle jedince; tělo se snaží se zátěží vyrovnat
- **stadium C** – fáze vyčerpání přichází vždy, pokud fáze rezistence trvá příliš dlouho, může dojít až do celkového vyčerpání nebo selhání organismu, v nejhorším případě končí smrtí
(Fontana, 2016; Poschkamp, 2013)

3.5.3 Roviny příznaků stadia vyčerpání

- duševní rovina: neklid, úzkost, roztěkanost, poruchy spánku, kolísání nálad, podrážděnost, vyšší riziko zneužívání tabáku, alkoholu a léků
- tělesná rovina: svalové bolesti, bolesti zad, problémy s trávením, nechutenství nebo

naopak přejídání, bolesti břicha, sexuální problémy, bušení srdce, oslabení imunitního systému a vyšší riziko nemocí, případně úrazů

- mezilidské vztahy: skryté nebo i zjevné napětí v rodině, nedostatek času na druhé, nedostatečná komunikace, zanedbávání dětí a neřešené problémy s nimi, zvýšené riziko rozvodu
- pracovní výkonnost: postupné snižování výkonnosti, pokles sebedůvěry a energie, nástup apatie, zanedbávání povinností, problémy při týmové spolupráci
(Nešpor, 2013)

3.6 Pracovní výkon, výkonnost a stres

Pracovní výkon je měřítkem pracovní úspěšnosti. Je to vlastně výsledek práce člověka v daném čase. Je možné ho posuzovat z těchto hledisek:

- výsledky práce
- kvalita práce
- množství práce za jednotku času
- podle objektivních podmínek, za nichž byl výkon dosažen

Výkonnost je připravenost pracovníka pro určitý výkon. Je to soubor vlastností a dispozic pracovníka, které podmiňují úroveň plnění pracovního úkolu.

Stres ovlivňuje výkonnost pracovníků (napříč profesemi), hůře ho snáší úzkostní, neurotičtí a silně ctižádostiví jedinci.

Výkonnost člověka ovlivňují:

1) subjektivní předpoklady jedince

- vlastnosti a schopnosti člověka uplatňované při práci
- kvalifikační předpoklady člověka (znalosti a dovednosti)
- volní vlastnosti člověka – vytrvalost, odolnost vůči dlouhodobé zátěži
- objektivní předpoklady k pracovnímu výkonu

2) objektivní zajištění práce, technologie a technické vybavení

- organizace a řízení pracovního procesu
- způsoby hodnocení a odměny za práci
- vnější pracovní podmínky

- sociální podmínky
- neobvyklé situační vlivy (úrazy, havárie, požáry, výpadky proudu)

U zaměstnanců pracujících ve stresu se často projevuje netrpělivost, únava, napětí, neklid a vznětlivost. Pokud tento stav působí dlouhodobě, zvyšuje se často nemocnost zaměstnanců. Proto by se měli i zaměstnavatelé zabývat prevencí stresu na pracovištích, aby se jeho vzniku předcházelo (Mayerová, 1997; Carnegie, 2011).

3.7 Stresory v pracovním prostředí

3.7.1 Střety s nadřízenými zaměstnanci - bossing

Dlouhodobé střety a neshody s nadřízenými jsou zdrojem stresu, protože nadřízení mohou ovlivnit život pracovníků v materiální rovině. Nadřízení mohou regulovat výši platu, určovat náplň práce, množství pracovních povinností, navrhnout povýšení, odmítnout kladné hodnocení apod. To vše může mít vliv na celkovou pohodu člověka, postavení v kolektivu i zásadní dopad na jeho šance v dalším zaměstnání. Důležitým stresorem je také neschopnost nadřízeného pochválit své podřízené za dobře odvedenou práci, za práci přesčas, jejich pokroky, schopnosti a obětavost pro podnik. Stresorem může být i nadřízený, který neustále zasahuje do práce podřízeným, nedá jim svobodu rozhodování ani možnosti vytvoření vlastního časového harmonogramu. Extrémním vztahem nadřízený vs. podřízený je tzv. bossing.

Pojem bossing představuje šikanu podřízeného pracovníka jeho nadřízeným. Jedná se tedy o psychickou šikanu na pracovišti páchanou vedoucím pracovníkem na podřízeném. Je to chování nadřízeného, které poškozují zájmy podřízeného před jeho kolegy, znemožňuje a znesnadňuje mu jeho práci.

Za bossing je považováno (Urban 2016, Fontana 2016):

- Arogantní chování
- Slovní urážky
- Přehnané kontrolování plnění povinností či docházky
- Zesměšňování před kolegy
- Bezdůvodné vyhrožování výpovědí
- Nedocení práce nebo častá neoprávněná kritika
- Sexuální obtěžování
- Neschválení dovolené apod.

3.7.2 Mobbing

Výraz „mobbing“ se překládá jako psychoteror, (psychické) týrání, (psychický) teror nebo (psychické) násilí. Jednotná definice mobbingu neexistuje, avšak autoři této problematiky ho shodně označují za systematické, cílevědomé a především opakované útoky skupiny na určitou osobu (jednotlivce), a to pouze mezi podřízenými. Příčinou tohoto jevu je především závist, touha ovládat druhé, ukázat se v kolektivu, sexuální motiv či špatné morální vlastnosti, nízká firemní kultura či struktura osobnosti mobbovaného. Nepřátelská a neetická komunikace má za cíl dotlačit vybraného jedince do defenzivní pozice, vyloučit ho z kolektivu, ponížit, znevážit a donutit tak k odchodu z pracoviště (Svobodová, 2008).

Dle JUDr. Pavla Kocábka, odborníka na prevenci kriminality, je mobbing cílevědomé a dlouhodobé zejména psychické ubližování, které provádějí konkrétní osoby na pracovišti. Šikanování se projevuje pomluvami, zesměšňováním, ponižováním, přehlížením, zahanbováním, zastrasováním, ústrky, finanční újmou atd.

Za vznik a následnou existenci lze obvinít hlavně vedoucího pracovníka, který zodpovídá za ovzduší na pracovišti. Pokud u vedoucího absentují základní morální vlastnosti a potřebné právní vědomí, může tím dát svým podřízeným signál k rozvoji mobbingu na pracovišti (Svobodová, 2008); (Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/5162>).

3.7.3 Pracovní doba

Hraje důležitou roli hlavně u pracovníků pomáhajících profesí (zdravotníci, policisté, hasiči, atd.), ale také například u manažerů, kteří často cestují a musí si zvykat na časový posun. Další skupinou jsou lidé pracující na směny. Všechna tato povolání si vybírají svou daň v podobě nemocí vyvolaných stresem. Dalším rušivým faktorem pracovní doby z hlediska její délky nebo směnnosti je skutečnost, že člověku naruší rozvíjení osobních vztahů a volnočasových aktivit (Urban 2016).

3.7.4 Nízká prestiž, nízký plat a mizivá šance na povýšení

Identita pracujícího člověka je do značné míry spjata s jeho povoláním. Bez ohledu na to, jak je práce důležitá a užitečná, má-li ve společnosti nízkou prestiž nebo je nedocenená nadřízenými či kýmkoli, kdo má nad zaměstnanci nějakou moc, je velmi

těžké oprostít se od otázky, kým jsou a jak jsou vlastně důležití. **Vyhovující pracovní prostředí a uznání zvyšují efektivitu práce** (Mayerová 1997; Urban 2016).

3.7.5 Ostatní stresory

Organizační problémy, nedostatek personálu, organizační změny, nejistota a konflikty, nejasně definované role, nerealistické očekávání od sebe sama, neschopnost ovlivnit rozhodovací proces, špatná komunikace, pracovní prostředí, velká míra odpovědnosti, zdravotní způsobilost, neschopnost pomoci či efektivně zasáhnout (Urban 2016, Fontana 2016).

3.8 Faktory a mechanismy zvládání zátěžových situací

V rámci této kapitoly je důležité zmínit termín „hardiness“, neboli pevnost, tvrdost, jež lze chápat jako vyjádření stupně odolnosti, tedy hranice, za kterou působí daná situace jako stresující. Obecná míra odolnosti vůči zátěžovým situacím je souhrnnou vlastností, jejíž rozvoj závisí na několika faktorech. Těmito faktory jsou vrozené předpoklady, individuální zkušenosti a aktuální stav. Ke geneticky podmíněným faktorům patří celková emoční vyrovnanost, stabilita, flexibilita, reagování na nejrůznější situace i schopnost rychle se zotavit.

Důležitým termínem je i tzv. „resilience“, neboli houževnatost a nezdolnost, což lze označit jako schopnost zvládat různé stresy a flexibilně na ně reagovat. Houževnatý a nezdolný jedinec má dostatek fyzických i psychických sil a takové sociální dovednosti, aby se dokázal úspěšně vyrovnat s nejrůznějšími stresory, ba je dokonce dokázal využít ve svůj prospěch. To, jak člověk reaguje na zátěžové situace, vychází z jeho individuálních zkušeností. Ne vždy musí jít o vědomá řešení, leckdy se jedná o neuvědomované obranné reakce (Vágnerová, 2014).

3.8.1 Coping

Coping představuje aktivity sloužící ke zvládání zátěžových situací. Smyslem copingových aktivit je zlepšení celkové bilance, ať už k ní dojde změnou postoje či změnou situace. To, jakou bude jedinec preferovat strategii, závisí na vrozených dispozicích, ale také na zkušenostech s jejich efektivitou.

Rozlišujeme dva hlavní typy copingu:

- **Coping zaměřený na řešení problému** – vychází z myšlenky, že problém, který je příčinou stresu, lze řešit a jedinec je schopen cíle dosáhnout. Zahrnuje aktivity jako je hledání účelných způsobů, plánování, plné soustředění na zvolený cíl a potlačení jiných, aktuálně rušivých činností. Vágnerová (2014) jako příklad uvádí situaci matky, které se narodilo pohybově postižené dítě: „Když se to stalo, tak jsem si řekla, že za to dítě budu bojovat, budu s ním cvičit a budu hledat pomoc, že se s tím nesmírím, aby to bylo takhle. Něčeho se přece vždycky dá dosáhnout, když člověk hodně chce.“
- **Coping zaměřený na udržení přijatelné subjektivní pohody a redukci negativních zážitků** – představuje jak aktivní řešení problému, tak různé obranné mechanismy. Aby člověk udržel svou psychickou rovnováhu, může problém popřít, bagatelizovat, uniknout do fantazijního světa nebo hledat emoční podporu u blízkých. Řešení situace spočívá ve změně postoje a v nalezení vyhovující alternativy. Situaci lze spojit se rčením, že vždy může být ještě hůře (Vágnerová, 2014; Urban, 2016; Fontana, 2016; Jeklová, Reitmayerová, 2006).

3.8.2 Obranné reakce

Obranné reakce jsou neuvědomovanou složkou copingu. Slouží k tomu, aby se nepříjemná reálná situace nezdála tak znepokojující a ke zmenšení úzkosti vyvolané neschopností dosáhnout určitého cíle. Obranné reakce rozlišujeme podle míry zkreslení reality a způsobu, jakým člověk s touto informací naloží, jaký postoj k ní zaujme a jak se následně zachová. Všechny tyto reakce jsou pouhou náhražkou něčeho, co jedinec nemůže získat, ať už jde o nějaký příjemný pocit či jiné uspokojení (Vágnerová, 2014; Poschkamp 2013).

K nejdůležitějším obranným reakcím patří:

➤ **Vytěsnění**

Může nastat v případě traumatizujícího zážitku, nepříjemného přání či pohnutky. Člověk je vytěsní do nevědomí, přestává si je uvědomovat a tím jsou pro něj zdánlivě vyřešené. Takto vytěsněné myšlenky se ale mohou i nadále projevovat v nějak zastřené

či pozměněné podobě, ve které nevyvolají tak intenzivní pocit ohrožení. Z tohoto důvodu si oběti násilných činů nepamatují, jak proběhl útok.

➤ **Popření**

Člověk zcela popírá nepříjemnou informaci, která by pro něj mohla být ohrožující. Nepřipouští si ohrožující skutečnost, nechce o ní vůbec mluvit ani na ni myslet. Příkladem je nemocný člověk, který se chová stále stejně, jako by byl i nadále zdravý.

➤ **Projekce**

Spočívá v promítání vlastních selhání a obav, špatných vlastností či nezdarů do jiných lidí.

➤ **Racionalizace**

Lze ji popsat jako rafinovanější verzi popření. Jedinec si zdánlivě logicky vysvětlí zátěžovou situaci, což mu poskytne subjektivně uspokojivé vysvětlení i přesto, že výklad nebude správný. Příkladem je alkoholik, který své pití vysvětluje nepochopením ze strany manželky, ztrátou zaměstnání či nespravedlností světa, jen aby si nemusel přiznat, že příčinou je on sám.

➤ **Identifikace**

Posiluje sebevědomí, snižuje pocity méněcennosti a nejistoty, jelikož dochází k posílení vlastní hodnoty ztotožněním se s někým, koho lze obdivovat. Dochází k symbolickému přivlastnění cizích schopností či prestiže. Toto jednání nemusí mít vždy pozitivní efekt.

➤ **Regrese**

Znamená únik na vývojově nižší úroveň, neboť představuje odmítnutí samotného řešení problému a zvýšenou potřebu závislosti na podpoře a pomoci okolí. Tento postoj může přinést aktuální úlevu od problému, ale jako trvalejší postoj může způsobit spíše další problémy.

➤ **Substituce**

Pokud při se při dosahování cíle zjeví zdánlivě nepřekonatelná překážka, člověk si najde cíl náhradní, kterého dosáhne snadněji. Jde tedy o náhradu jednoho nedosažitelného uspokojení jiným, jež se jeví dostupnější.

➤ **Rezignace**

Obranná reakce nastávající po dlouhodobé zátěžové situaci, kdy se jedinec vzdává něčeho, co považuje za nedosažitelné. Spočívá v myšlence, že když člověk nic neočekává, nemůže být zklamán.

➤ **Vytěsnění**

Jedinec se vyhýbá kontaktu se svým okolím, jelikož mu připomíná něco nepříjemného. Tuto obrannou reakci využívají např. oběti násilí.

(Vágnerová, 2014; Poschkamp 2013)

3.9 Prevence stresu na pracovišti

Stres je zřejmě nejhorším moderním zabijákem, proto je zde uvedeno několik doporučení, která mohou být prevencí stresu na pracovišti (Carnegie 2011; Urban, 2016):

➤ **Nebrat si věci zbytečně osobně**

To lze chápat jako postoj ke světu. Osoby, které trpí touto vztahovačností, se v důsledku stresují týmiž okolnostmi silněji než ostatní. Neustále přemýšlejí, proč si na ně někdo zasedl, proč jim to záměrně provedl a celá nepříznivá situace pak vyhlíží podstatně hůře. Tímto zbytečným přemýšlením se ztrácí čas, který pak schází někde jinde.

➤ **Nestresovat se tím, co bylo nebo teprve nastane**

Některé definice stresu říkají, že jej vyvolávají skutečné nebo představované hrozby. Pokud si zaměstnanci ve své fantazii vytvářejí představy a následně je berou vážně jako realitu, zbytečně se tak stresují. Je důležité, abychom žili v přítomnosti a nesnažili se zbytečně analyzovat budoucnost nebo minulost. Zpravidla se totiž zabýváme věcmi, které již změnit nejdou. Je tedy důležité změnit hlavně význam, který těmto věcem přisuzujeme.

➤ **Nestresovat se časovými termíny**

Před splněním úkolu je nutné si realisticky stanovit čas, který budeme na splnění potřebovat. Pokud termín splnění stanovuje někdo jiný, je vždy možné smluvený termín oddálat a poté předat splněný úkol v nejvyšší možné kvalitě.

➤ **Neřešte své spory konfrontací**

Jsou-li spory na pracovišti nevyhnutelné, nemusí to ihned znamenat, že budou přerůstat do otevřené konfrontace. Je důležité vyvarovat se pokušení řešit konflikty, když jste

pod vlivem emocí. Konfrontační řešení sporu nefungují, jelikož jde o situaci, kdy se spor snažíte jednoznačně vyhrát. Druhá strana je pod nátlakem či hrozbami a musí skončit poražena. Taková konfrontační řešení jsou zbytečně stresující.

➤ **Umění organizace**

Vedoucí zaměstnanci by měli umět správně pracovní činnosti organizovat a také delegovat úkoly na své podřízené zaměstnance, kteří se ve své práci dobře vyznají a jsou natolik kompetentní, že mohou sami rozhodovat. Svým podřízeným by měli důvěřovat natolik, aby je nemuseli neustále kontrolovat.

3.10 Charakteristika společnosti ČD Cargo a.s.

V rámci empirické části byl výzkum proveden ve společnosti ČD Cargo. Jedná se o největšího českého železničního dopravce. Nabízí přepravu široké škály zboží od surovin po výrobky, přepravu kontejnerů, mimořádných zásilek, pronájem železničních vozů, vlečkové a další přepravní služby.

S ročním objemem přepravy zboží patří mezi pět největších železničních dopravců v rámci členských zemí EU. Poskytuje služby zákazníkům na přibližně tisíci místech České republiky a prostřednictvím dceřiných společností i po celé Evropě. K zajištění provozu nákladních vlaků má ČD Cargo, k dispozici více než 900 lokomotiv: elektrických i motorových. Zajišťuje vnitrostátní i mezinárodní přepravu.

Strategickým cílem společnosti ČD Cargo, je zachovat si vedoucí pozici na trhu železniční nákladní dopravy v České republice a ve středoevropském regionu a současně být efektivní zákaznický orientovanou společností.

ČD Cargo, je členěno na jednotky organizační struktury (JOS). JOS na centrální úrovni je generální ředitelství (GŘ). JOS na výkonné úrovni jsou Provozní jednotky (PJ), Střediska oprav kolejových vozidel (SOKV), Řízení provozu Česká Třebová a Odúčtovna přepravních tržeb (OPT) Olomouc, které se dále člení např. na provozní pracoviště (PP), OKV (Opravy kolejových vozidel), skupiny apod., v souladu s organizačními řády JOS.

Empirické zkoumání proběhlo konkrétně v PJ Praha, PP Nymburk a zaměřilo se na profesi strojvedoucích. V současné době je zde zaměstnáno 160 strojvedoucích.

4 Vlastní práce

Průzkum byl proveden v období 23.10. - 10.11.2017 na základě metody dotazníkového šetření a zúčastnilo se ho celkem 143 strojvedoucích společnosti ČD Cargo, PJ Praha, PP Nymburk. Dotazníky byly předávány strojvedoucím v tištěné podobě při nástupu na směny a na konci směn byly odevzdány zpět na sběrné místo. Toto místo bylo určeno na pracovišti strojmistra, které je obsazeno nepřetržitě.

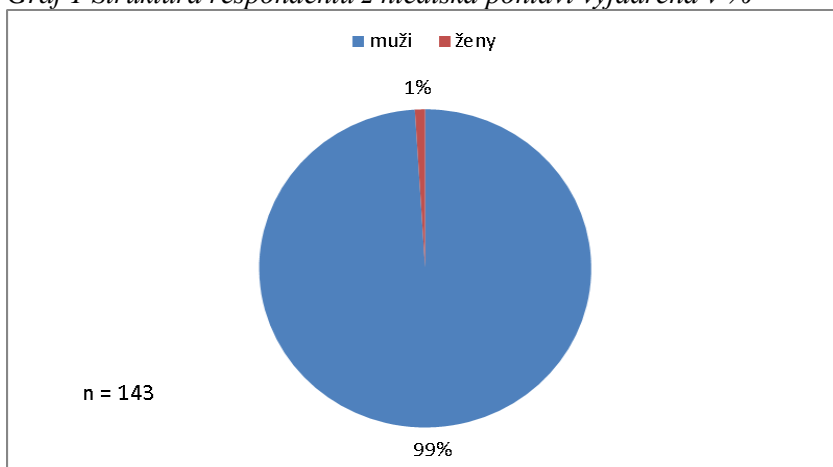
Dotazník obsahuje celkem 11 otázek. Otázky č. 1- 4 zjišťují základní informace o respondentovi: pohlaví, rodinný stav, věk a délku praxe. Otázkami č. 5 - 8 je zjišťováno, které faktory strojvedoucí nejvíce zatěžují. Jedná se o pracovní dobu (směnnost), obavu ze ztráty zdravotní způsobilosti, pracovní prostředí a odpovědnost při výkonu služby. Otázkou č. 9 je zkoumáno zda dochází ke zvyšování míry stresu s přibývajícím délkou praxe. Otázka č. 10 je zaměřena na pracovní výkon respondentů pod stresem. Otázky č. 5 – 10 jsou tvořeny odpovědí „ano“ a „ne“. V tomto případě se jedná o uzavřené otázky. Poslední 11. otázka je polouzavřená a zjišťuje jakým způsobem strojvedoucí snižují dopady zátěže. Zde je možnost výběru z 9 odpovědí. Respondent může vybrat pouze jednu odpověď. Dotazník je uveden v Příloze č. 8.2 a jsou zde doplněny absolutní četnosti odpovědí strojvedoucích.

Získané výsledky výzkumu jsou vyhodnoceny a zpracovány do tabulek a grafů, včetně slovní interpretace. V tabulkách jsou uvedeny absolutní četnosti a v grafech četnosti relativní.

4.1 Základní popis struktury vzorku respondentů

Na základě otázky č. 1 bylo zjištěno, že profesi strojvedoucí vykonávají převážně muži, kteří jsou zastoupeni v počtu 141 a ženy jsou pouze 2. Graf č. 1 zobrazuje relativní četnosti zastoupení mužů a žen této profese.

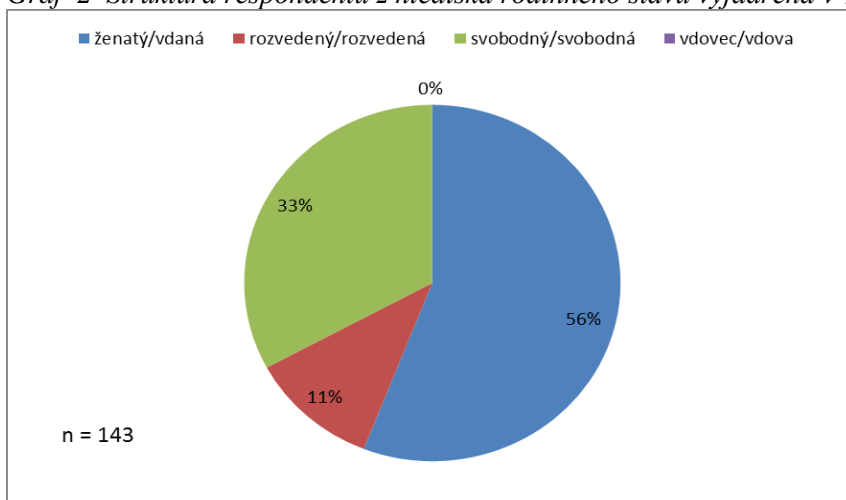
Graf 1 Struktura respondentů z hlediska pohlaví vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podle rodinného stavu jsou respondenti rozděleni do čtyř skupin ženatý/vdaná; rozvedený/rozvedená; svobodný/svobodná a vdovec/vdova. Nejpočetnější skupinu tvoří respondenti žijící v manželství tj. 80, naopak nejméně početnou skupinu tvoří rozvedení, tuto variantu zvolilo 16 respondentů. 47 respondentů je svobodných. Graf č. 2 zobrazuje relativní četnosti rodinného stavu respondentů.

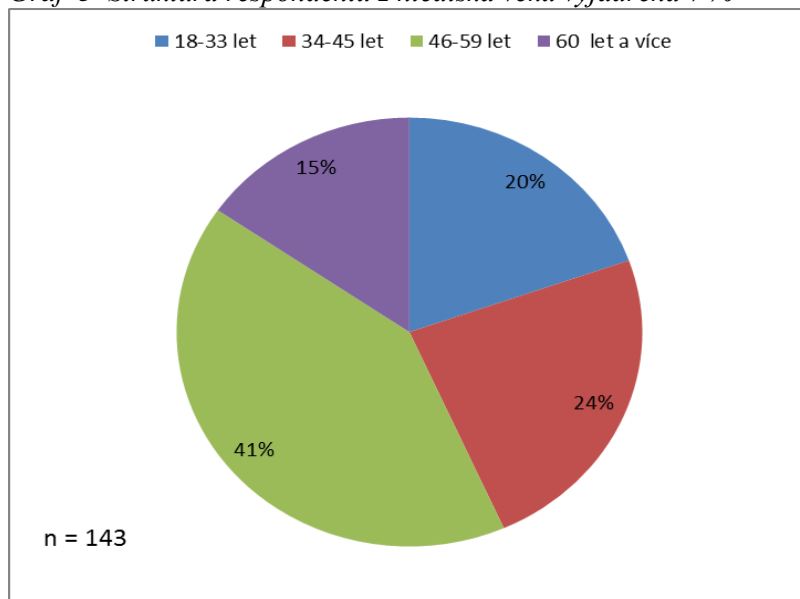
Graf 2 Struktura respondentů z hlediska rodinného stavu vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Z hlediska věku jsou strojvedoucí rozděleni do 4 věkových kategorií 18-33 let; 34- 45 let; 46-59 let; 60 a více. Dle níže uvedeného Grafu č. 3 je zřejmé, že nejpočetnější věkovou skupinou tvoří strojvedoucí kategorie 46-59 let. Nejméně početnou skupinou je věková kategorie 60 let a více, což může být zapříčiněno tím, že dochází u těchto zaměstnanců ke ztrátě zdravotní způsobilosti a již nemůžou tuto profesi vykonávat.

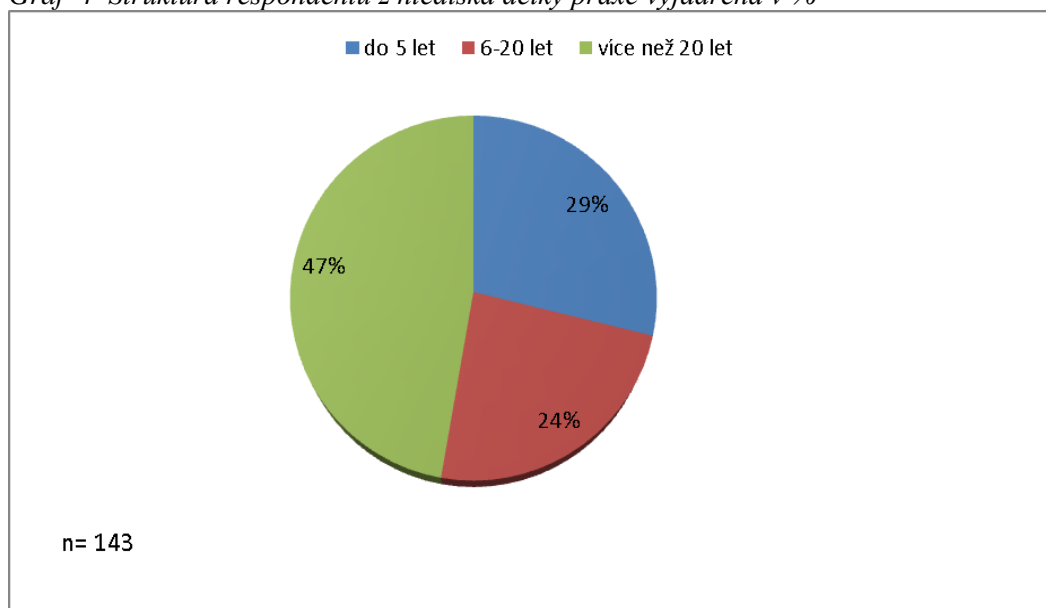
Graf 3 Struktura respondentů z hlediska věku vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podle délky praxe byli strojvedoucí rozděleni do tří kategorií: do 5 let, 6-20 let a více než 20 let. Nejpočetnější kategorii tvoří skupina více než 20 let tj. 68 strojvedoucích a nejméně početnou skupinu tvoří 34 strojvedoucích s délkou praxe 6-20 let. Strojvedoucích s praxí do 5 let je 41, což je poměrně vysoké číslo. Toto může být pravděpodobně ovlivněno skutečností, že v současné době se přijímá velký počet nových zaměstnanců z důvodu přípravy na období, kdy budou strojvedoucí ve větším počtu odcházet do starobního či předčasného důchodu. V Grafu č. 4 jsou uvedeny relativní četnosti délky praxe strojvedoucích.

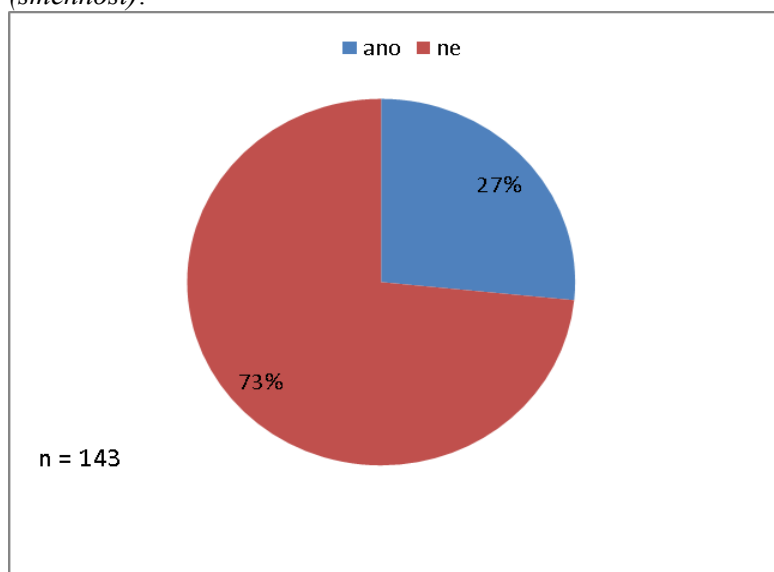
Graf 4 Struktura respondentů z hlediska délky praxe vyjádřená v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

4.2 Struktura odpovědí respondentů na otázky týkající se stresu

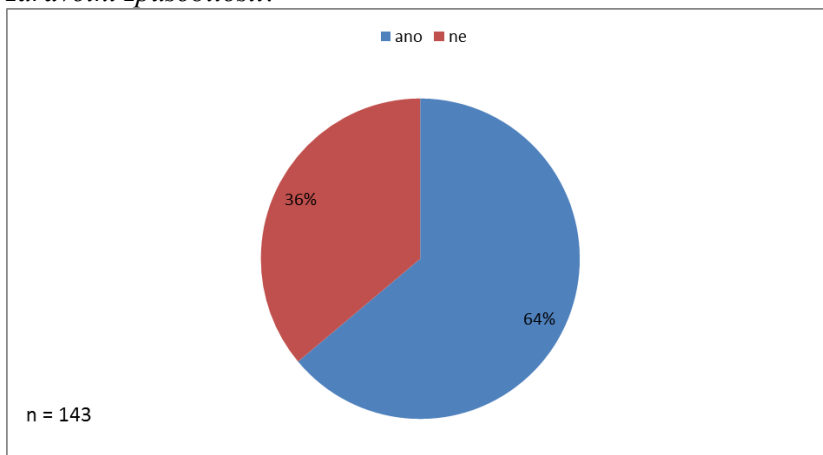
Graf 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 5 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Převážnou většinu respondentů, tj. 105, což představuje 73 % (viz. Graf č. 5), pracovní doba (směnnost) nezatěžuje. Menší skupinu respondentů, tj. 38, tento faktor ovlivňuje negativně. Z toho plyne, že většina strojvedoucích si již na svoji nerovnoměrně rozvrženou pracovní dobu zvykla. Nepravidelné nástupy na směny pro ně nejsou problémem.

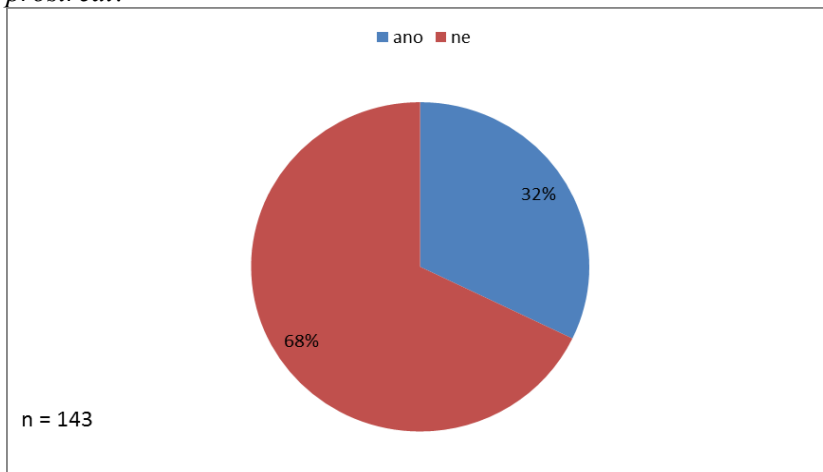
Graf 6 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 6 „Způsobuje Vám stres obava ze ztráty zdravotní způsobilosti?“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Větší části respondentů, tj. 91, je tímto faktorem negativně ovlivňována. Toto může být způsobeno obavou ze ztráty zaměstnání v případě zdravotní nezpůsobilosti. Naopak nepůsobí na respondenty tvořící skupinu v počtu 52. Graf č. 6 znázorňuje relativní četnosti faktoru stresu – ztráty zdravotní způsobilosti.

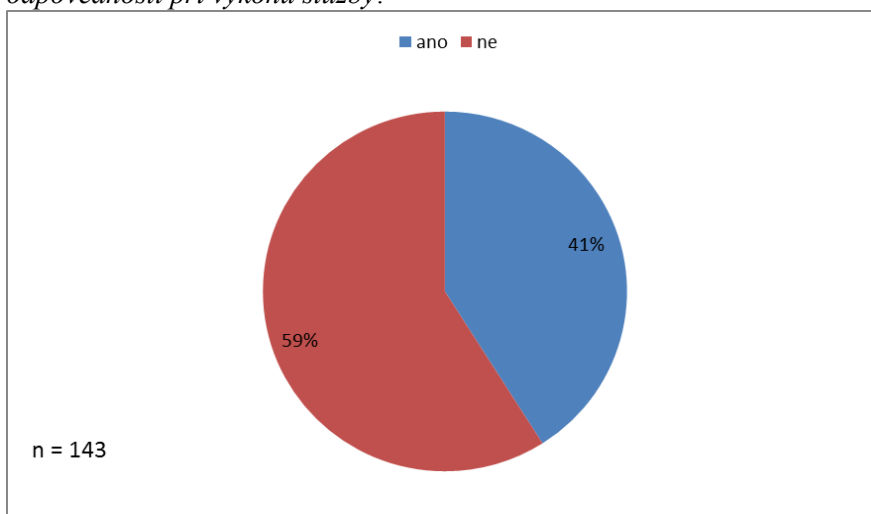
Graf 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 7 „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní prostředí?“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Faktor stresu pracovní prostředí ovlivňuje negativním způsobem 46 respondentů. Na 97 respondentů tento faktor negativně nepůsobí. V Grafu č. 7 jsou znázorněny relativní četnosti faktoru stresu – pracovní doby (směnnosti).

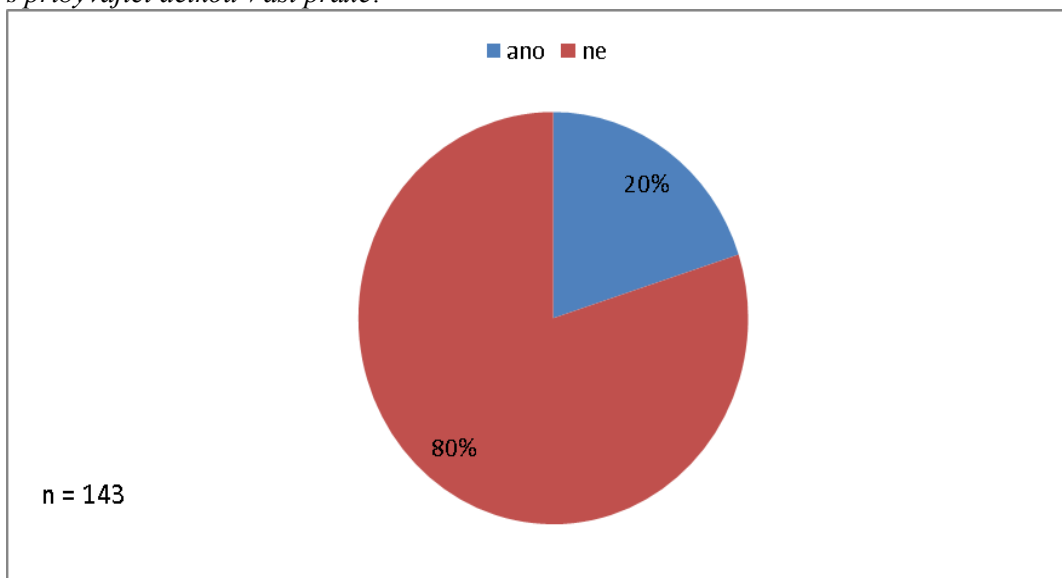
Graf 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 8 „Způsobuje Vám stres velká míra odpovědnosti při výkonu služby?“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Menší počet respondentů, tj. 58 odpovědělo, že odpovědnost je jednou z příčin jejich stresu. Naopak 85 respondentů tento faktor nezatěžuje. Graf č. 8 zobrazuje relativní četnosti faktoru stresu – odpovědnosti při výkonu služby.

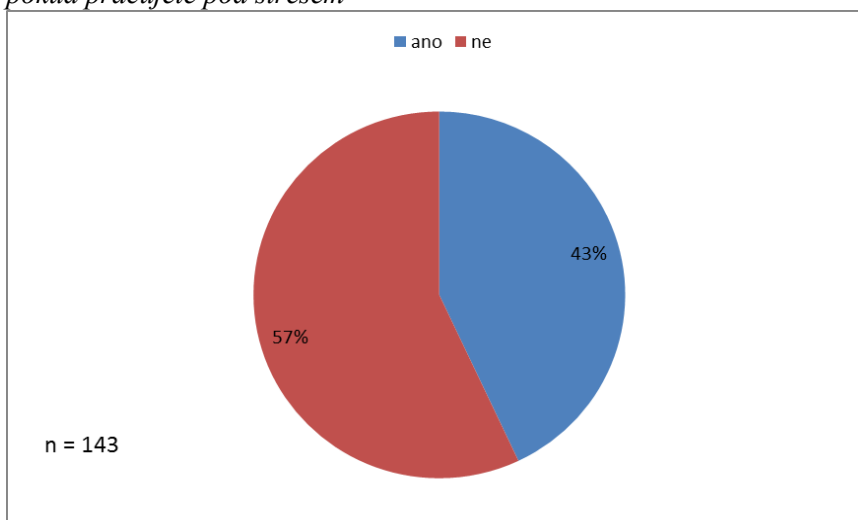
Graf 9 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 9 „Máte pocit, že se u Vás stres zvyšuje s přibývajícím délkou Vaší praxe?“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Na tuto otázku odpovědělo 114 respondentů, že se u nich stres s přibývajícím délkou praxe nezvyšuje a jen 29 respondentů má pocit opačný. Graf č. 9 znázorňuje relativní četnosti prožívání stresu respondentů.

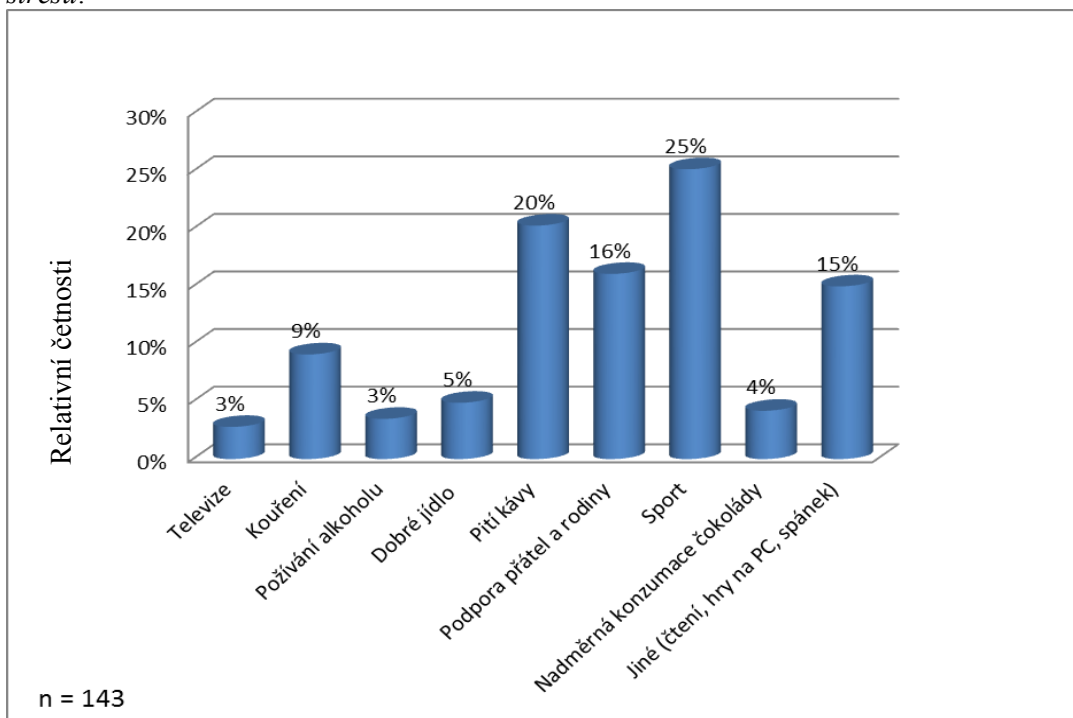
Graf 10 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 10 „Pocitujete pokles pracovního výkonu, pokud pracujete pod stresem“



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Pokles pracovního výkonu pocítuje 61 strojvedoucích, což představuje 43 % z jejich celkového počtu. Naopak 82 jich odpovědělo, že se u nich pokles pracovního výkonu neprojevuje. Graf č. 10 zobrazuje relativní četnosti pocitu poklesu pracovního výkonu vlivem stresu.

Graf 11 Struktura odpovědí respondentů na otázku č. 11 „Jakým způsobem se nejčastěji zbavujete stresu?“

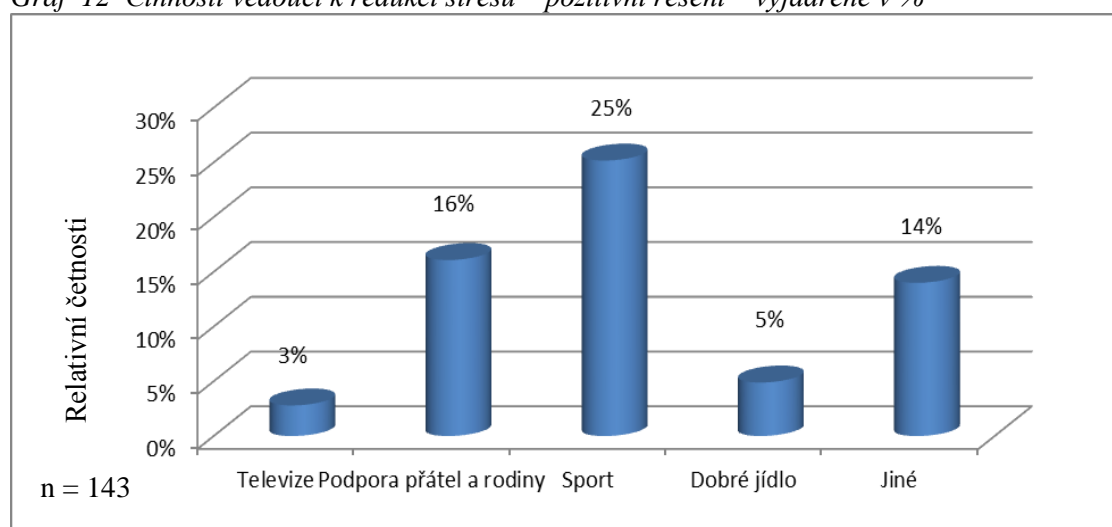


Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Graf č. 11 zobrazuje přehled všech druhů činností, které respondentům pomáhají redukovat stres. Největší počet respondentů odpověděl, že se věnují sportovním činnostem. Nejméně respondentů si jako svoji odpověď vybralo televizi.

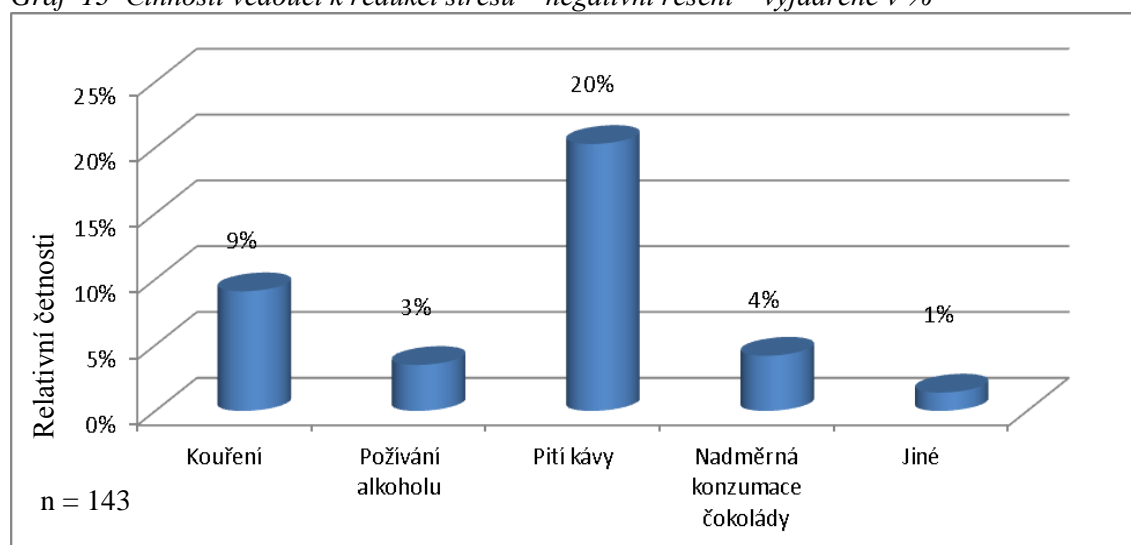
Další dva níže uvedené Grafy č. 12 a 13 zobrazují pozitivní a negativní způsob redukce stresu v relativních četnostech. U pozitivního způsobu nejvíce respondenti volí sport a u negativního způsobu je nejvíce odpovědí zaznamenáno u pití kávy.

Graf 12 Činnosti vedoucí k redukci stresu – pozitivní řešení – vyjádřené v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Graf 13 Činnosti vedoucí k redukci stresu – negativní řešení – vyjádřené v %



Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

4.3 Stanovení hypotéz

Na základě popsaných cílů bylo vytvořeno 7 nulových a alternativních hypotéz.

Hypotéza č. 1

H₀₁: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - pracovní dobou (směnností) a věkem strojvedoucího.

H_{A1}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - pracovní dobou (směnností) a věkem strojvedoucího.

Hypotéza č. 2

H₀₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - ztrátou zdravotní způsobilosti a věkem strojvedoucího.

H_{A2}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - ztrátou zdravotní způsobilosti a věkem strojvedoucího.

Hypotéza č. 3

H₀₃: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - pracovním prostředím a délkou praxe strojvedoucího.

H_{A3}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - pracovním prostředím a délkou praxe strojvedoucího.

Hypotéza č. 4

H₀₄: Neexistuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - odpovědností při výkonu služby a délkou praxe strojvedoucího.

H_{A4}: Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - odpovědností při výkonu služby a délkou praxe strojvedoucího.

Hypotéza č. 5

H₀₅: Neexistuje statisticky významná závislost mezi prožíváním stresu a délkou praxe strojvedoucího.

H_{A5}: Existuje statisticky významná závislost mezi prožíváním stresu a délkou praxe strojvedoucího.

Hypotéza č. 6

H₀₆: Neexistuje statisticky významná závislost mezi zhoršením kvality pracovního výkonu pod stresem a délkou praxe.

H_{A6}: Existuje statisticky významná závislost mezi zhoršením kvality pracovního výkonu pod stresem a délkou praxe.

Hypotéza č. 7

H₀₇: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pozitivním/negativním řešením stresových situací a věkem strojvedoucích.

H_{A7}: Existuje statisticky významná závislost mezi pozitivním/negativním řešením stresových situací a věkem strojvedoucích.

4.4 Testování a zhodnocení stanovených hypotéz

Hladina významnosti je ve výpočtech stanovena $\alpha = 0,05$ což znamená 95 %-ní jistotu správného rozhodnutí.

Testování hypotézy č. 1

Tabulka 3 Struktura odpovědí respondentů na otázku č 5: „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)“?

Faktor stresu - pracovní doba	Věk strojvedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Ano	4	8	18	8	38
Ne	24	26	41	14	105
Celkem	28	34	59	22	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 10.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 3,8771$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. 2.3 $\chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)} = 7,815$

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)}$

3,8771 < 7,815 \Rightarrow **H₀₁ se nezamítá**

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{01} můžeme tvrdit, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem – pracovní dobou (směnností) a věkem strojvedoucích. Pomocí χ^2 testu (viz. vztah 2.2) nebyla s 95%-ní spolehlivostí prokázána závislost mezi věkem strojvedoucího a vnímáním pracovní doby (směnností) jako faktoru stresu.

Relativně stejný poměr strojvedoucích zaznamenaný v každé věkové kategorii, potvrzuje, že si na nerovnoměrné uspořádání pracovní doby zvykli a proto jim stres nepůsobí.

Z celkového počtu strojvedoucích, jich 27 % (viz. Graf č. 5) odpovědělo, že je pro ně tento faktor zátěží. Odpověď ano si pravděpodobně vybírali respondenti, kterým činí problém vyrovnat se s často nepravidelnými nástupy na směny především v pozdních večerních nebo brzkých ranních hodinách. Dále je možné, že pro některé respondenty může být velmi náročné udržet bdělost a pozornost v nočních hodinách, což by mohlo mít negativní dopad na kvalitu jejich pracovního výkonu.

73 % (viz. Graf č. 5) strojvedoucích nepociťuje, že by na ně měl tento faktor negativní dopad. Je možné předpokládat, že jim vyhovují volné pracovní dny, ve kterých se mohou věnovat rodině a svým koníčkům. Zároveň si mohou dopřát potřebný odpočinek.

Testování hypotézy č. 2

Tabulka 4 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres obava ze ztráty zdravotní způsobilosti“?

Faktor stresu - ztráta zdravotní způsobilosti	Věk strojvedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Ano	14	16	45	16	91
Ne	14	18	14	6	52
Celkem	28	34	59	22	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 11.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 11,1438$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. 2.3 $\chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)} = 7,815$

$$\chi^2 > \chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)}$$

11,1438 > 7,815 \Rightarrow **H₀₂ se zamítá; přijímá se alternativní hypotéza H_{A2}**

Závislost lze na základě hodnoty koeficientu kontingence (viz. vztah 2.4) $C = 0,2689$ hodnotit jako slabou.

Zhodnocení:

Přijímá se alternativní hypotéza H_{A2}, tzn., že χ^2 test prokázal závislost mezi stresorem – ztrátou zdravotní způsobilosti a věkem strojvedoucích. Na hladině významnosti 5 % je faktor stresu – ztráta zdravotní způsobilosti - vnímán jako stresující z hlediska věku strojvedoucích.

Výsledek je jednoznačný: 64 % (viz. Graf č. 6) strojvedoucích má obavy ze ztráty zdravotní způsobilosti. Nejvíce tento faktor ovlivňuje věkovou skupinu 46-59 let. Tento výsledek může být způsoben skutečností, že pokud strojvedoucí ztratí zdravotní způsobilost, přichází o zaměstnání a velice těžko v tomto věku hledají uplatnění na trhu práce.

Naopak nejméně působí tento faktor na strojvedoucí ve věkové kategorii 60 let a více. Pravděpodobně je to tím, že v případě ztráty zdravotní způsobilosti mohou využít předčasného odchodu do důchodu.

Testování hypotézy č. 3

Tabulka 5 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres Vaše pracovní prostředí“?

Faktor stresu - pracovní prostředí	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	8	8	30	46
Ne	33	26	38	97
Celkem	41	34	68	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 12.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 8,6224$

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

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

8,6224 > 5,991 ⇒ H₀₃ se zamítá; přijímá se alternativní hypotéza H_{A3}

Závislost lze na základě hodnoty koeficientu kontingence (viz. vztah 2.4) C = 0,2385 hodnotit jako slabou.

Zhodnocení:

Zamítnutím nulové hypotézy H₀₃ se potvrzuje že, χ^2 test prokázal závislost mezi stresorem – pracovním prostředím a délkou praxe strojvedoucích. Na hladině významnosti 5 % je faktor stresu – pracovní prostředí vnímán jako stresující z hlediska délky praxe strojvedoucích.

Negativně je ovlivňováno pracovním prostředím 32 % (viz. Graf č. 7) strojvedoucích z celkového počtu. Nejvíce zatěžuje kategorii strojvedoucích s délkou praxe více než 20 let, což může být způsobeno tím, že s přibývajícím délkou praxe může být nevhodné pracovní prostředí snášeno čím dál tím hůře. Stres v nich může vyvolávat například nemožnost dodržování správné životosprávy, pitný režim, hygienické podmínky, nadměrný hluk, vibrace nebo pracovní sedadla, která často nejsou vybavena podpěrrou hlavy. V letních měsících mohou vyvolávat stres fyzikální faktory, např. vysoká teplota na pracovišti, která mnohdy dosahuje teploty až 50 °C. Bohužel většina pracovišť není vybavena klimatizací.

Testování hypotézy č. 4

Tabulka 6 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Způsobuje Vám stres velká míra odpovědnosti při výkonu služby“?

Faktor stresu - odpovědnost	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	16	13	29	58
Ne	25	21	39	85
Celkem	41	34	68	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 13.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 0,239$

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

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha(3-1)(2-1)} H_{04}$

0,239 < 5,991 $\Rightarrow H_{04}$ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{04} se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi stresorem – odpovědností při výkonu služby a délkou praxe strojvedoucích. Pomocí χ^2 testu (viz. vztah 2.2) nebyla s 95%-ní spolehlivostí prokázána závislost mezi délkou praxe strojvedoucích a vnímáním odpovědnosti při výkonu služby jako faktoru stresu.

Kladnou odpověď zvolilo 41 % (viz. Graf č. 8) respondentů a záporně jich odpovídalo 59 % (viz. Graf č. 8). Odpověď „ne“ si vybrali především strojvedoucí, kteří vykonávají tuto profesi více než 20 let. Daná rizika si uvědomují, jsou zkušenější a předvídavější. Dá se předpokládat, že jsou lépe připraveni zvládat nečekané události a rychleji na ně reagovat.

Stres z velké míry odpovědnosti může být způsoben faktem, že je velmi náročné udržet po celou dobu 12 hodinových směn maximální koncentraci a pozornost. Navíc je zde velký předpoklad nepředvídatelných událostí, které mohou během směny nastat.

Testování hypotézy č. 5

Tabulka 7 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Máte pocit, že se u Vás zvyšuje stres s přibývajícím délkou Vaší praxe“?

Zvýšení prožívání míry stresu	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	5	6	18	29
Ne	36	28	50	114
Celkem	41	34	68	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 14.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 3,4153$

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

$\chi^2 < \chi^2_{\alpha(3-1)(2-1)} \quad H_{05}$

3,4153 < 5,991 $\Rightarrow H_{05}$ se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{05} se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi zvýšením míry stresu a délkou praxe strojvedoucích. Na hladině významnosti 5 % není zvyšování míry stresu ovlivněno délkou praxe strojvedoucích.

Prožívání míry stresu se zvyšuje u 20 % (viz. Graf č. 9) respondentů. 80 % (viz. Graf č. 9) strojvedoucích zvýšení stresu v souvislosti s délkou praxe nepocítuje. Je pravděpodobné, že míra stresu se nezvyšuje u strojvedoucích, kteří si umí dobře zorganizovat svou pracovní činnost a snižují tím pracovní tlak na minimální úroveň.

V kategorii do 5 let odpověděl větší počet strojvedoucích, že u nich nedochází ke zvyšování míry stresu, což může být zapříčiněno tím, že si nedostatečným způsobem uvědomují rizika tohoto povolání.

Ve skupině respondentů více než 20 let nedochází ke zvyšování stresu zřejmě proto, že mají dlouhou praxi a daná rizika si uvědomují, ale již je nezatěžují; k práci přistupují s maximální odpovědností.

Testování hypotézy č. 6

Tabulka 8 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Pocítujete pokles pracovního výkonu pokud pracujete pod stresem“?

Pokles pracovního výkonu pod stresem	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	17	14	30	61
Ne	24	20	38	82
Celkem	41	34	68	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 15.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 0,1137$

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

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha(3-1)(2-1)} \quad H_{06}$$

0,1137 < 5,991 \Rightarrow H_{06} se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{06} se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi zhoršením kvality pracovního výkonu pod stresem a délkou praxe strojvedoucích.

Pomocí χ^2 testu (viz. vztah 2.2) nebyla s 95%-ní spolehlivostí prokázána závislost mezi délkou praxe strojvedoucích a zhoršením kvality pracovního výkonu pod stresem.

Zhoršení kvality pracovního výkonu vlivem stresu se projevuje u 43 % (viz. Graf č. 10) strojvedoucích. Tato skutečnost může být podmíněna navyšováním povinností a zvyšováním nároků na strojvedoucí.

57 % (viz. Graf č. 10) strojvedoucích zhoršení kvality pracovního výkonu nepociťuje. Tento výsledek dokazuje, že se strojvedoucí zvládnou oprostít od vlivu stresu během pracovního výkonu a dokáží podat maximální výkon. Dle vědeckých výzkumů je prokázáno, že určitá míra stresu v zaměstnání je přirozená a mnohdy prospěšná, protože podněcuje k lepším pracovním výkonům.

Testování hypotézy č. 7

Tabulka 9 Struktura odpovědí respondentů na otázku: „Jakým způsobem se nejčastěji zbavujete stresu“?

Způsob řešení stresu	Věk strojvedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Pozitivní	18	23	34	13	88
Negativní	10	11	25	9	55
Celkem	28	34	59	22	143

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Podmínky použití χ^2 testu dle kapitoly 2.2.1 Analýza závislosti kvalitativních znaků byly splněny. Stanovené teoretické četnosti (viz. vztah 2.1) jsou uvedeny v Příloze č. 8.1, Tabulka č. 16.

Testovací kritérium určeno dle vztahu č. 2.2 $\chi^2 = 1,0624$

Kritická hodnota stanovena dle vztahu č. 2.3 $\chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)} = 7,815$

$$\chi^2 < \chi^2_{\alpha(4-1)(2-1)} \quad H_{07}$$

1,0624 < 7,815 \Rightarrow H_{07} se nezamítá

Zhodnocení:

Nezamítnutím hypotézy H_{07} se potvrzuje, že χ^2 test neprokázal závislost mezi způsobem řešení stresu a věkem strojvedoucích. Na hladině významnosti 5 % není způsob řešení stresu ovlivněn věkem strojvedoucích.

Ve výzkumu byly rozlišeny pozitivní a negativní způsoby řešení redukce stresu. Přijetím nulové hypotézy se prokázalo, že neexistuje souvislost mezi druhem vybrané činnosti a věkem strojvedoucího. Dá se předpokládat, že každá věková skupina redukuje stres podobnými způsoby. Nejvíce strojvedoucích tj. 25 % (viz. Graf č. 11) se věnuje sportovním aktivitám, což je pro dnešní uspěchanou a hektickou dobu velmi příznivé zjištění.

5 Výsledky

V kapitole 4.3 bylo stanoveno 7 nulových a alternativních hypotéz. Všechny hypotézy byly ověřeny testem dobré shody χ^2 . U dvou níže uvedených hypotéz můžeme tvrdit, že χ^2 testem byla prokázána statistická závislost a byly přijaty alternativní hypotézy:

- H_{A2} : Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - ztrátou zdravotní způsobilosti a věkem strojvedoucího.
- H_{A3} : Existuje statisticky významná závislost mezi příčinou stresu - pracovním prostředím a délkou praxe strojvedoucího.

Ostatní nulové hypotézy H_{01} , H_{04} , H_{05} , H_{06} a H_{07} nebyly zamítnuty, protože χ^2 test statistickou závislost neprokázal.

Empirická část práce byla zaměřena na několik dílčích cílů:

- Zjistit a vyhodnotit, které faktory jsou pro strojvedoucí nejvíce zatěžující.
Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na konkrétní stresory:
 - ✓ pracovní doba (směnnost) a obava ze ztráty zdravotní způsobilosti \Rightarrow byly zkoumány z hlediska vnímání podle věku strojvedoucích
 - ✓ Pracovní prostředí a velká míra odpovědnosti při výkonu služby \Rightarrow byly zkoumány z hlediska vnímání podle délky praxe strojvedoucích
 - Ověřit, zda v důsledku stresu dochází k poklesu pracovního výkonu strojvedoucích a jestli se zvyšuje míra stresu vlivem délky praxe strojvedoucích
 - Zjistit a vyhodnotit způsoby redukce stresu \Rightarrow pozitivní/negativní způsob
- Zhodnocení cílů je uvedeno v následující kapitole č. 6 Závěr.

6 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo prozkoumání problematiky stresu a jeho vlivu na vybranou profesi.

V teoretické části byly použity informace získané z odborné literatury. Byl zde popsán pojem stresu, druhy stresu a příčiny stresu. Jedna z kapitol byla věnována reakcím na stres. Je zde také vysvětlen rozdíl mezi pracovním výkonem a výkonností. V závěru teoretické části je uvedeno pár užitečných rad jak se pokusit zvládat stres na pracovišti.

V rámci empirické části byl proveden výzkum ve společnosti ČD Cargo, PJ Praha, PP Nymburk u vybrané profese strojvedoucích. Dotazníkovým šetřením bylo zjišťováno, zda konkrétně stanovené faktory působí strojvedoucím stres. Tyto faktory byly analyzovány z hlediska vnímání podle věku strojvedoucích nebo délky jejich praxe. Dále bylo zjišťováno, zda v důsledku stresu dochází u strojvedoucích k poklesu pracovního výkonu. Nedílnou součástí výzkumu byl průzkum, jakým způsobem strojvedoucí nejčastěji stres redukují.

Výsledky analýzy dotazníkového šetření ukázaly, že vnímání faktorů stresu – pracovní doby a velké míry odpovědnosti při výkonu služby není ovlivněno z hlediska věku nebo délky praxe strojvedoucích. U dalších dvou faktorů stresu, které byly rovněž předmětem výzkumu, se prokázalo, že jejich vnímání je ovlivněno z hlediska věku nebo délky praxe strojvedoucích. Jednalo se o ztrátu zdravotní způsobilosti a pracovní prostředí.

Dále výsledky ukázaly, že u většiny strojvedoucích nedochází ke zvyšování míry stresu vlivem délky jejich praxe. Větší část respondentů potvrdila, že u nich vlivem stresu nedochází k poklesu pracovního výkonu.

Rovněž bylo potvrzeno, že způsob řešení stresu není ovlivněn věkem strojvedoucích. Větší část strojvedoucích tj. 63 % redukuje zátěž pozitivními způsoby. U této otázky bylo předpokládáno více odpovědí s negativním způsobem řešení, nicméně průzkum ukázal pravý opak - bylo zaznamenáno více odpovědí s pozitivním způsobem řešení.

Závěrem je možné konstatovat, že stres se u strojvedoucích vyskytuje a má vliv na jejich pracovní výkonnost. Cílem dnešního životního stylu je snaha snižovat vznik stresových situací a míru prožívané psychické zátěže, protože má na zaměstnance negativní dopad. Na základě provedeného šetření a následně zjištěných výsledků by mohlo být u strojvedoucích určitým východiskem ke snížení vzniku stresu například zlepšení pracovního prostředí. To znamená, že by pracoviště mohla být vybavena

klimatizací, hygienickým zařízením a sedadly s podpěrou hlavy. Rovněž by mohlo být přínosné mít upravené rozvrhy směn tak, aby poskytovaly strojvedoucím dostatečný čas na odpočinek a spánek mezi jednotlivými směnami a ti pak chodili do práce svěží a odpočatí.

7 Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje:

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

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

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

JEKLOVÁ, Marta, REITMAYEROVÁ, Eva. *Syndrom vyhoření*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-869-9174-1.

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

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

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

NEŠPOR, Karel. *Sebeovládání: stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat!*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 151 s. Rádci pro zdraví. ISBN 978-80-262-0482-4.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. 192 s. Management. ISBN 978-80-247-4751-4.

POSCHKAMP, Thomas. *Vyhoření: rozpoznání, léčba, prevence*. 1. vyd. Brno: Edika, 2013. 104 s. Rádce pro pedagogy. ISBN 978-80-266-0161-6.

PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. 277 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

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

ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Professional Publishing, 2011. 223 s. ISBN 978-80-7431-062-1.

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

SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegu: mobbing - skrytá hrozba*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 108 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4.

ULRICHOVÁ, Monika. *Člověk, stres a osobnostní předpoklady: souvislost osobnostních rysů a odolnosti vůči stresu*. Vyd. 1. Ústí nad Orlicí: Oftis ve spolupráci s Pedagogickou fakultou Univerzity Hradec Králové, 2012. 100 s. ISBN 978-80-7405-186-9.

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

VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.

Webové zdroje:

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2017. Jak „přežít“ šikanu aneb mobbing na pracovišti. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5162>

8 Přílohy

Odkazovaný seznam příloh

8.1 Výpočet teoretických četností $H_{01} - H_{07}$

Tabulka 10 Teoretické četnosti H_{01}

Faktor stresu - pracovní doba	Věk strojvedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Ano	7,4406	9,0350	15,6783	5,8462	38,0000
Ne	20,5594	24,9650	43,3217	16,1538	105,0000
Celkem	28,0000	34,0000	59,0000	22,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 11 Teoretické četnosti H_{02}

Faktor stresu - ztráta zdravotní způsobilosti	Věk strojvedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Ano	17,8182	21,6364	37,5455	14,0000	91,0000
Ne	10,1818	12,3636	21,4545	8,0000	52,0000
Celkem	28,0000	34,0000	59,0000	22,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 12 Teoretické četnosti H_{03}

Faktor stresu - pracovní prostředí	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	13,1888	10,9371	21,8741	46,0000
Ne	27,8112	23,0629	46,1259	97,0000
Celkem	41,0000	34,0000	68,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 13 Teoretické četnosti H_{04}

Faktor stresu - odpovědnost	Délka praxe strojvedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	16,6294	13,7902	27,5804	58,0000
Ne	24,3706	20,2098	40,4196	85,0000
Celkem	41,0000	34,0000	68,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 14 Teoretické četnosti H_{05}

Zvýšení prožívání míry stresu	Délka praxe strojevedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	8,3147	6,8951	13,7902	29,0000
Ne	32,6853	27,1049	54,2098	114,0000
Celkem	41,0000	34,0000	68,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 15 Teoretické četnosti H_{06}

Pokles pracovního výkonu pod stresem	Délka praxe strojevedoucího			Celkem
	do 5 let	6 - 20 let	více než 20 let	
Ano	17,4895	14,5035	29,0070	61,0000
Ne	23,5105	19,4965	38,9930	82,0000
Celkem	41,0000	34,0000	68,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

Tabulka 16 Teoretické četnosti H_{07}

Způsob řešení stresu	Věk strojevedoucího				Celkem
	18-33 let	34-45 let	46-59 let	60 a více	
Pozitivní	17,2308	20,9231	36,3077	13,5385	88,0000
Negativní	10,7692	13,0769	22,6923	8,4615	55,0000
Celkem	28,0000	34,0000	59,0000	22,0000	143,0000

Zdroj: Vlastní zpracování primárních dat z dotazníkového šetření

8.2 Dotazník

Dotazník pro zaměstnance společnosti ČD Cargo, PJ Praha, PP Nymburk

Dobrý den,

jmenuji se Iveta Klučilová a jsem studentkou 3. ročníku České zemědělské univerzity v Praze. Studuji Provozně ekonomickou fakultu, obor veřejná správa a regionální rozvoj. Chtěla bych Vás tímto poprosit o vyplnění níže uvedeného dotazníku, který je vytvořen za účelem sběru informací pro praktickou část mé bakalářské práce na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“. Předem děkuji za Vaši pomoc a čas strávený nad dotazníkem.

SVOU ODPOVĚD OZNAČTE		X
1.	Uvedte pohlaví:	141 muž
		2 žena
2.	Rodinný stav	80 ženatý/vdaná
		16 rozvedený/rozvedená
		47 svobodný/svobodná
		0 vdovec/vdova
3.	Jaký je Váš věk:	28 18-33 let
		34 34-45 let
		59 46-59 let
		22 60 a více
4.	Jak dlouho vykonáváte profesi strojvedoucího?	41 do 5 let
		34 6-20 let
		68 více než 20 let
5.	Způsobuje Vám stres Vaše pracovní doba (směnnost)?	38 ano
		105 ne
6.	Způsobuje Vám stres obava ze ztráty zdravotní způsobilosti?	91 ano
		52 ne
7.	Způsobuje Vám stres Vaše pracovní prostředí?	46 ano
		97 ne
8.	Způsobuje Vám stres velká míra odpovědnosti při výkonu služby?	58 ano
		85 ne
9.	Máte pocit, že se u Vás stres zvyšuje s přibývajícím délkou Vaší praxe ?	29 ano
		114 ne
10.	Pocítujete pokles pracovního výkonu pokud pracujete pod stresem?	61 ano
		82 ne
11.	Jakým způsobem se nejčastěji zbavujete stresu?	4 televize
		13 kouření
		5 požívání alkoholu
		7 dobré jídlo
		29 pití kávy
		23 podpora přátel a rodiny
		36 sport
		6 nadměrná konzumace čokolády
		20 jiné:
Uvedte svůj způsob pokud zde není uveden:		