

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra psychologie**



**Bakalářská práce**

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

**Edita Špičková**

© 2021 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Edita Špičková

Hospodářská politika a správa  
Podnikání a administrativa

Název práce

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

Název anglicky

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

---

### Cíle práce

Cílem teoretické části bakalářské práce bude podrobné vymezení problematiky stresu, jak ho zvládat či mu předcházet. Hlavním cílem empirické části bude zjistit, jaký vliv má stres na výkonnost u vybraného vzorku zaměstnanců, v jaké míře na ně stres působí a určit odolnost zaměstnanců vůči stresu.

### Metodika

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude vycházet z kompilace textu odborné literatury, článků a internetových zdrojů. V empirické části bude k získání údajů použito dotazníkové šetření. Výsledky ze sběru dat budou vyhodnoceny pomocí vhodné statistické analýzy. Empirická část bude doplněna o komentáře a grafy.

**Doporučený rozsah práce**

40 – 60 str.

**Klíčová slova**

stres, stresor, odolnost, výkonnost, práce

---

**Doporučené zdroje informací**

ARNOLD, John a kolektiv. Psychologie práce pro manažery a personalisty. Praha: Computer Press, 2007. ISBN 8025115183.

BARTŮŇKOVÁ, Staša. Stres a jeho mechanismy. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 9788024618746.

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

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

ŠTIKAR, Jiří a kolektiv. Psychologie ve světě práce. Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

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

---

**Předběžný termín obhajoby**

2020/21 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

**Garantující pracoviště**

Katedra psychologie

---

Elektronicky schváleno dne 15. 2. 2021

**PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 15. 2. 2021

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 08. 03. 2021

---

### **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 neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.3.2021

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za odbornou pomoc, rady a konzultace.

Děkuji oslovené firmě za vstřícnost a ochotu podílet se na mé bakalářské práci. Zároveň můj dík patří rodině, bez jejíž podpory by nebylo moje studium možné.

# Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

## Abstrakt

Tato bakalářská práce se věnuje problematice stresu a jeho vlivu na výkonnost zaměstnanců ve výzkumné společnosti. Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí, teoretické a empirické části.

Teoretická část podrobně definuje stres, jeho jednotlivé fáze, druhy, příčiny a možné následky. Je zahrnuta i kapitola o možnostech, jak stres zvládat či jak mu předcházet. Poslední teoretickou částí této práce je důležitá kapitola o stresu v zaměstnání a faktorech, se kterými se v práci můžeme setkat.

Empirická část se zabývá výzkumem stresu u zaměstnanců ve společnosti působící v oblasti služeb. Tento výzkum byl prováděn pomocí dotazníkové šetření. Zaměstnanci jsou rozdělení podle věku, pohlaví, délky trvání pracovního poměru. Výsledky dotazníku jsou zpracovány pomocí vhodných statistických metod. Stanové hypotézy o závislosti sledovaných znaků jsou buď potvrzeny nebo zamítnuty.

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

# Stress and its impact on a performance at work

## Abstract

This bachelor thesis „Stress and its impact on a performance at work“ focuses on stress and its impact on the efficiency of employees from a research company. The thesis is divided into two main parts, theoretical and empirical parts.

The theoretical part defines in detail the stress, its individual phases, types, causes and possible consequences. Its also includes a chapter on how to manage or prevent stress. The last theoretical part of this thesis is an important chapter about work-related stress and the factors we can encounter at work.

The empirical part deals with the research of stress in employees in a company operating in the field of services. This research was carried out by means of a questionnaire survey. Employees are divided by age, gender, duration of employment. The results of the questionnaire are processed using appropriate statistical methods. The established hypotheses about the dependence of the monitored traits are either confirmed or rejected.

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

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>12</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>14</b>
2.1 Cíl práce .....	14
2.2 Metodika .....	14
2.2.1 Metoda výpočtu .....	15
2.3 Stanovené nulové hypotézy.....	15
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>17</b>
3.1 Co je to stres?.....	17
3.2 Druhy stresu .....	18
3.2.1 Kvalita stresové reakce .....	18
3.2.1.1 Eustres .....	18
3.2.1.2 Distres.....	19
3.2.2 Intenzita stresové reakce .....	19
3.2.2.1 Hyperstres.....	19
3.2.2.2 Hypostres .....	19
3.2.3 Časové hledisko stresu.....	20
3.2.3.1 Akutní (krátkodobý) stres.....	20
3.2.3.2 Chronický (dlouhodobý) stres .....	20
3.2.3.3 Posttraumatický stres (stres následný).....	20
3.2.3.4 Anticipační stres .....	21
3.3 Fáze stresu.....	21
3.3.1 Poplachové stádium .....	21
3.3.2 Stádium rezistence .....	21
3.3.3 Stádium vyčerpání .....	22
3.4 Příčiny stresu.....	22
3.4.1 Obecné rozdělení stresorů.....	23
3.4.1.1 Mikrostressory .....	23
3.4.1.2 Makrostressory .....	23
3.4.2 Druhy stresorů.....	23
3.4.2.1 Fyzikální stressory .....	23
3.4.2.2 Emocionální (biologické) stressory .....	23
3.4.2.3 Sociálně psychologické stressory.....	24
3.4.2.4 Pracovní stressory .....	24
3.5 Příznaky stresu .....	24



3.6	Zvládání stresu .....	25
3.6.1	Adaptace a kóupink .....	25
3.6.2	Způsoby zvládání stresu.....	26
3.7	Redukce a prevence stresu .....	26
3.8	Stres v zaměstnání.....	27
3.8.1	Příčiny stresu související se zaměstnáním .....	27
3.8.1.1	Fyzické pracovní stresory .....	27
3.8.1.2	Psychické (sociální) pracovní stresory .....	28
3.8.2	Obecné příčiny pracovního stresu.....	28
3.8.2.1	Organizační problémy .....	28
3.8.2.2	Nedostatek personálu.....	28
3.8.2.3	Časová zátěž a termínované úkoly .....	28
3.8.2.4	Nízká prestiž, nízký plat a mizivá šance na povýšení .....	29
3.8.2.5	Zbytečné rituály a procedury .....	29
3.8.2.6	Konfliktní role a nejistota .....	29
3.8.3	Ostatní příčiny pracovního stresu .....	30
3.8.4	Typy zaměstnanců .....	30
3.8.4.1	Typ A (workoholik).....	30
3.8.4.2	Typ B .....	31
3.8.5	Syndrom vyhoření.....	31
<b>4</b>	<b>Empirická část.....</b>	<b>33</b>
4.1	Charakteristika dotazované společnosti .....	33
4.2	Dotazníkové šetření.....	33
4.3	Postup při vyhodnocování Meisterova dotazníku .....	34
4.3.1	Vyhodnocení podle faktorů .....	34
4.3.2	Vyhodnocení podle jednotlivých položek .....	35
4.3.3	Klasifikace zátěže .....	35
4.4	Popis statistického souboru .....	36
4.4.1	Popis statistického souboru z hlediska pohlaví.....	36
4.4.2	Popis statistického souboru z hlediska věku.....	37
4.4.3	Popis statistického souboru z hlediska vzdělání .....	38
4.4.4	Popis statistického souboru z hlediska délky zaměstnání.....	39
4.5	Vyhodnocení Meisterova dotazníku .....	40
4.6	Testování statistických hypotéz .....	42
4.6.1	Testování nulové hypotézy $H_{01}$ .....	43
4.6.2	Testování nulové hypotézy $H_{02}$ .....	45
4.6.3	Testování nulové hypotézy $H_{03}$ .....	47
4.6.4	Testování nulové hypotézy $H_{04}$ .....	49

4.6.5	Testování nulové hypotézy $H_{05}$ .....	52
4.6.6	Testování nulové hypotézy $H_{06}$ .....	54
4.6.7	Testování nulové hypotézy $H_{07}$ .....	57
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse .....</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>61</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>65</b>

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1	Druhy stresu.....	20
Obrázek č. 2	Jednotlivé fáze stresu.....	22

## Seznam grafů

Graf č. 1	Pohlaví respondentů – procentuální hodnoty .....	36
Graf č. 2	Věk respondentů – procentuální hodnoty .....	37
Graf č. 3	Vzdělání respondentů – procentuální hodnoty .....	38
Graf č. 4	Délka zaměstnání u dané společnosti – procentuální hodnoty .....	39
Graf č. 5	Spokojenost s pracovní dobou – procentuální hodnoty.....	47
Graf č. 6	Spokojenost s pracovním prostředím – procentuální hodnoty .....	49
Graf č. 7	Vztahy s kolegy – procentuální hodnoty .....	52
Graf č. 8	Vztahy s nadřízenými – procentuální hodnoty .....	54
Graf č. 9	Strach ze ztráty zaměstnání – procentuální hodnoty .....	57

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1	Pohlaví respondentů – číselné hodnoty.....	36
Tabulka č. 2	Věk respondentů – číselné hodnoty .....	37
Tabulka č. 3	Vzdělání respondentů – číselné hodnoty .....	38
Tabulka č. 4	Délka zaměstnání u dané společnost – číselné hodnoty .....	39
Tabulka č. 5	Vyhodnocení kritických hodnot mediánu .....	40
Tabulka č. 6	Popisné statistiky faktorů .....	41
Tabulka č. 7	Součet mediánů faktorů .....	41
Tabulka č. 8	Tabulka četnosti zátěžových stupňů .....	42
Tabulka č. 9	Součet mediánů faktorů – muži .....	43

Tabulka č. 10 Součet mediánů faktorů – ženy .....	43
Tabulka č. 11 Stupeň pracovní zátěže dle pohlaví.....	43
Tabulka č. 12 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>1</sub> .....	44
Tabulka č. 13 Stupeň pracovní zátěže dle délky praxe.....	45
Tabulka č. 14 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>2</sub> .....	45
Tabulka č. 15 Stupeň pracovní zátěže dle spokojenosti s pracovní dobou.....	47
Tabulka č. 16 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>3</sub> .....	48
Tabulka č. 17 Stupeň pracovní zátěže dle spokojenosti s pracovním prostředím .....	49
Tabulka č. 18 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>4</sub> .....	50
Tabulka č. 19 Stupeň pracovní zátěže dle vztahu s kolegy .....	52
Tabulka č. 20 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>5</sub> .....	53
Tabulka č. 21 Stupeň pracovní zátěže dle vztahu s nadřízenými .....	54
Tabulka č. 22 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>6</sub> .....	55
Tabulka č. 23 Stupeň pracovní zátěže dle strachu ze ztráty zaměstnání .....	57
Tabulka č. 24 Asociační tabulka sloučená pro H0 <sub>7</sub> .....	58

# 1 Úvod

Stres je přirozenou a nedílnou součástí života, která nás nutí k aktivitě a chrání nás před nebezpečím. V různých dobách a časech měl jinou podobu. V minulosti se jednalo hlavně o fyzický stres, o potřebu přežít, kdy lidé hledali potravu, bojovali proti infekčním nemocem či o život, s tímto stresem se, ale stále můžeme setkat v méně rozvinutých zemích. Na fyzické stresory umí naše tělo dobře zareagovat a okamžitě se adaptovat. V dnešním moderním světě mají stresory málo co do činění se základními mechanismy umožňující přežití, žijeme v době vysokého životního standardu a společnost čelí dlouhodobému psychickému a sociálnímu stresu (Fontana, 2016, s. 11-12; Vinay, 2007, s. 14-15).

V současné době patří stres k nejvíce rozebíraným pojmům, jedná se o určitý fenomén naší doby. Pokud si otevřete internet či jakýkoliv časopis, je velmi pravděpodobné, že najdete nějakou zmínku o „zátěži“ nebo „stresu“. Být stresován se stalo téměř podmínkou naší doby, a naopak nebýt stresován je podezřelé. Žijeme v moderním světě plného nároků a možností, které „tlačí“ na člověka, a tím ovlivňují jeho duševní pohodu. Každodenně je člověk vystaven nadměrnému stresu, a to jak v pracovním, tak osobním životě. Stres rovněž působí i na zdraví člověka, některé nemoci v dnešní době jsou vyvolány extrémní emocionální zátěží. Podle odhadů lékařů souvisí polovina až tři čtvrtiny všech chorob právě s nadměrným stresem, jedná se o nehmataelné životní události jako je citový neklid, společenské postavení, psychické vlastnosti, které mají hmatatelný dopad na naše zdraví (Bartůňková, 2010, s. 11; Vinay, 2007, s. 14-15).

V souvislosti se zaměstnáním lidé čelí obrovskému stresu. V moderním profesním životě jsou lidé v mnoha ohledech vystaveni enormnímu tlaku: termíny, strach z chyb nebo konfliktů s nadřízeným, vysoká očekávání atd. Lidé se chtějí neustále posouvat, být lepšími zaměstnanci, ale zároveň chtějí být dobrými rodiči, partnery. Jednoduše řečeno chtějí být dokonalými. „*Nic nestresuje tolik jako hledání absolutního štěstí*“ (Plamínek, 2013, s. 127). Bohužel život bez tlaku nebude nikdy existovat, a právě kvůli tomu je velmi důležité si definovat stres, jeho průběh, možnosti zmírnění, zvládnání či jak mu předcházet (Bartůňková, 2010, s. 11).

Pojmem stres se nezabývá pouze odvětví psychologie, ale setkáme se s ním i v lékařství, fyzice, biochemii, sociologii a v mnoha dalších. Najdeme nespočet odborných, ale i laických článků, publikací, studií, které se zabývají problematikou stresu. Určitý stupeň stresu provází lidstvo od věků, podílel se na jeho vývoji a bude ho zřejmě provázet i nadále, což ale není

špatně. Avšak dlouhodobé působení stresu může být nebezpečné. Jak ho tedy pochopit a zvládat? (Schreiber, 2000, s. 9)

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je definování problematiky stresu, jak ho zvládat či jak mu předcházet a s tím související výkon v zaměstnání u vybrané společnosti. Tohoto cíle bude dosaženo pomocí jednotlivých dílčích kapitol, které vytvoří komplex zabývající se problematikou stresu. V teoretické části bude nejprve vymezena definice stresu, fáze stresu, jeho průběh a příčiny stresu. Další kapitolou bude zvládání stresu, a pak poslední kapitola o pracovním stresu. Empirická část této práce, se bude zabývat charakteristikou společnosti, ve které bude probíhat dotazníkové šetření. Informace získané v dotazníku budou poté vyhodnoceny a porovnány v programu IBM SPSS Statistics 27 pomocí vhodných statistických metod a výpočtů. Cílem této části bude ověření předem stanovených nulových hypotéz.

### **2.2 Metodika**

Metodika práce vychází ze stanoveného cíle. Obsah práce tvoří logicky na sebe navazující kapitoly, které se skládají ze dvou hlavních částí – teoretická a empirická.

Teoretická část je vytvořena pomocí kompilace textů a podrobného prostudování odborné literatury. Veškeré zdroje, které budou v práci použity, budou uvedeny na konci práce v seznamu použitých zdrojů.

V empirické části bylo použito dotazníkové šetření. Tento dotazník byl vytvořen v elektronické verzi. Dotazníky byly rozeslány 81 zaměstnancům jedné společnosti. Průzkum byl proveden ve společnosti, která působí v oblasti služeb. Zaměstnanci této společnosti odpovídali na předem vytvořený dotazník. Anonymní dotazník, který je přílohou této bakalářské práce, je rozdělen do čtyř částí. První část je úvodní, která zahrnuje informace o anonymitě dotazníku a také účel dotazníkového šetření. Druhá část dotazníku je identifikační, kde nalezneme otázky na pohlaví, věk, dosažené vzdělání, dobu působení ve společnosti. Třetí část dotazníku tvoří položky z Meisterova dotazníku, který slouží ke zjištění pracovní psychické zátěže. A poslední čtvrtou částí jsou otázky na jednotlivé stresory, které mají vliv na výkonnost zaměstnanců v pracovním prostředí.

### 2.2.1 Metoda výpočtu

Získaná data z dotazníkového šetření jsou zpracována pomocí statistického programu IBM SPSS Statistics 27. Odpovědi respondentů jsou zpracovány do kontingenčních a asociačních tabulek. Pro zachycení a testování stanovených statistických hypotéz je použit chí-kvadrát test dobré shody, kterým byla zjištěna závislost mezi kvalitativními znaky.

Pro tento test musí být splněny dvě základní podmínky. První podmínkou je, že rozsah souboru musí být větší než 40. Pokud by byl rozsah menší, tak musí splňovat druhý předpoklad, a to, že jednotlivé očekávané četnosti musí být alespoň v 80 % větší než pět a žádná nesmí být menší než 1. Pokud by předpoklady nebyly splněny, tak použijeme Fisherův exaktní test. Vycházíme z asociační tabulky, kdy vybereme nejnižší četnost a v každém dalším kroku danou četnost snížíme o jednotku, až do té doby, než dostaneme nulu. Veškeré tyto hodnoty v jednotlivých tabulkách spočítáme podle vzorce:

$$p = \frac{((a + b)! (c + d)! (a + c)! (b + d)!)}{(a! b! c! d! n!)}$$

a poté sečteme. Porovnáme vypočtenou  $p$  s hladinou významnosti  $\alpha = 0,05$ . Pokud vyjde  $p \leq \alpha$   $H_0$  se zamítá (Kába, 2012, s. 132).

Závislosti dílčích kvalitativních znaků budou testovány na hladině významnosti  $\alpha=0,05$ , tedy s 95 % pravděpodobností. Poté se určí hodnota chí-kvadrátu. Rozhodující je  $p$ -hodnota, která porovnáním s pětiprocentní hladinou významnosti potvrdí závislost či nezávislost mezi proměnnými.

Pokud platí, že  $p$ -hodnota  $< \alpha$ , tak se zamítá nulová hypotéza, čímž je existence závislosti prokázána (Řezánková, 2007, s. 73-75).

Veškeré výstupy z programu SPSS budou okomentovány a jednotlivé závislosti budou mezi sebou porovnány. Získaná data budou graficky znázorněna.

### 2.3 Stanovené nulové hypotézy

Pro stanovení souvislosti je nutné si stanovit nulové a alternativní hypotézy. Hypotézy, které budou zkoumány jsou:

- 1)  $H_{01}$ : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a pohlavím respondenta  
 $H_{11}$ : Existuje staticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a pohlavím respondenta
- 2)  $H_{02}$ : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a délkou zaměstnání ve společnosti

- H1<sub>2</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a délkou zaměstnání ve společnosti
- 3) H0<sub>3</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovní dobou  
H1<sub>3</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovní dobou
- 4) H0<sub>4</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovním prostředím  
H1<sub>4</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovním prostředím
- 5) H0<sub>5</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s kolegy  
H1<sub>5</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s kolegy
- 6) H0<sub>6</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s nadřízenými  
H1<sub>6</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s nadřízenými
- 7) H0<sub>7</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a strachem ze ztráty zaměstnání  
H1<sub>7</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a strachem ze ztráty zaměstnání



### 3 Teoretická východiska

Teoretická část se věnuje obecné charakteristice stresu a definici důležitých pojmů, které jsou se stresem spojeny. Dále, jak stres zvládat či mu předcházet. A také se zabývá stresem v zaměstnání.

#### 3.1 Co je to stres?

Není snadné najít obecně přijatelnou definici „stresu“. Každá skupina lidí vysvětluje pojem stres svým specifickým způsobem, ať už se jedná o lékaře, inženýry, psychology, poradce pro management, ale i o laickou veřejnost. Musíme vzít v úvahu kontext, v jakém se stres objevuje. Na jedné straně představuje výzvy a úkoly, které nás udržují ve střehu tzv. životabudič a na druhé straně se nachází stres-ničitel, který představuje podmínky, v jakých musejí jedinci překonávat nároky, na něž fyzicky nebo psychicky nestačí, a tím pádem mohou vést ke zhroucení. Je nutné si uvědomit, že stres může být, jak dobrý, tak i špatný. Jedná se o tzv. požadavek kladený na přizpůsobivost našeho těla a mysli, pokud dokážeme vnější nároky zvládnout, jedná se o stres vítaný, avšak pokud požadavky nejsme schopni unést, je pro nás stres pouze vysilující. Existuje mnoho věcí, které kladou požadavky na naše tělo a mysl, ale zároveň existují věci, které mohou stres přímo způsobit tzv. stresory. Nedílnou součástí při zvládání stresu jsou naše tělesné schopnosti, které určují, jaká bude naše reakce na nároky a požadavky. Závisí tedy především na schopnosti člověka reagovat, ale zároveň i na úrovni samotné zátěže. Lidé obvykle spojují dva rozdílné pojmy, a to právě stres a zátěž. Často popisují svůj stres jako určitý tlak, který je na ně kladen formou úkolů, nedostatku času, nejistého pracovního místa, to vše, ale není stres, ale tzv. stresory = působící zátěž. Teprve pod vlivem stresorů může stres vzniknout, neplatí tedy stres = zátěž. Z toho vyplývá nejjednodušší definice, jedná se o individuální reakci na zátěž (Fontana, 2016, s. 14-16; Plamínek, 2013, s. 128; Schreiber, 2000, s. 17; Richards, 2006, s. 15).

*Stres je jakýkoliv vliv životního prostředí (fyzikální, chemický, sociální, psychologický, politický), který ohrožuje zdraví některých citlivých jedinců (Schreiber, 2000, s. 17).*

Stres lze popsat také jako ohrožení homeostázy neboli „rovnováhy“, při které jsou všechny systémy v těle udržovány na určité optimální úrovni. Platí především pro systémy v organismu jako je například kyselost, tělesná teplota, hladina glukózy a rozpínání kyslíku, které jsou k životu nezbytné. Toto pojetí bylo časem rozšířeno a pojmenováno jako „alostáza“. Alostáza zahrnuje i změny, které se v našem těle objevují jako určitá reakce

na různé události. Jedná se o systém, který udržuje životně důležité systémy v rovnováze v závislosti na proměně okolního prostředí. Jinak řečeno alostáza chrání svými systémy soustavu homeostázy-rovnováhy (Vinay, 2007, s. 19).

*„Chceme-li stres pochopit, je potřeba se zaměřit, jak na vnější požadavky a nároky, tak i na naše schopnosti stresu čelit“ (Fontana, 2016, s. 16).*

## **3.2 Druhy stresu**

Stres běžně vnímáme negativně, ale existuje i pozitivní, příjemný stres. Objevování nových věcí, sexualita i radost jsou doprovázeny stresem, který není nepříjemný, ale naopak žádoucí. Proto se na stres nedá pohlížet pouze černobíle, je posuzován na základě řady dimenzí (Plamínek, 2013, s. 132).

Stres lze rozdělit podle kvality stresové reakce na eustres a distres. Oba typy stresu jsou po chemické stránce totožné, jen mají jiný charakter. V důsledku distresu prožíváme nepříjemné pocity, jedná se o stres vyčerpávající. Naopak eustres nás posiluje a udržuje organismus v rovnováze (Bartůňková, 2010, s. 18).

Dále můžeme stres rozdělit podle intenzity stresu na hyperstres a hypostres. Hypostres se vztahuje k malé intenzitě stresové reakce, a naopak hyperstres se vyznačuje velkou stresovou reakcí (Křivohlavý, 1994, s. 11-12).

Matoušek (2003, s. 9-10) rozlišuje stres i z hlediska časového na akutní, chronický, posttraumatický a anticipační.

### **3.2.1 Kvalita stresové reakce**

#### **3.2.1.1 Eustres**

Eustres je stresem vítaným. Čím více ho máme, tím více jsme odolní vůči negativnímu stresu neboli distresu. Je proto důležité tento stres přímo vyhledávat, osoby, které se dokážou povznést a nalézat radost v každodenních situacích života, mají vysokou odolnost vůči stresu, a tedy předpoklad být stabilní osobností. Eustres je přímo vázán na pozitivně založené stresory, které v člověku vzbuzují pocit radosti a překvapení. Příkladem takové situace, kdy je eustres vyvolán je výhra v loterii, narození dítěte a jiné. Ale jedná se také o prožívání stavů, které jsou spojené s našimi základními fyziologickými potřebami. Do příjemného napětí nás může dovést sexualita, dobré jídlo a pití či pohyb. Avšak i eustres může být škodlivý, pokud si přestaneme vážit maličností, může to vést k distresu. Proto je dobré, abychom příjemné pocity prožívali zcela naplno (Plamínek, 2013, s. 132-134).

### **3.2.1.2 Distres**

Distres někdy také nazýván jako alostatický stres, má negativní vliv na organismus. Čím více distresu, tím větší může být u člověka labilita. Vzniká v situacích, kdy se jedinec nedokáže adaptovat a přizpůsobit. Člověk má pocit, že danou situaci nezvládne a že se přes ní nikdy nepřenese. Takovým případem může být například rozchod či rozvod, úmrtí blízké osoby, ztráta zaměstnání a jiné. Napětí může vyvolat i běžná situace, jako je nepřijetí reklamace, moralizující partner, hovorná tchýně apod. Tento nechtěný stres může vést k vyčerpání, depresím. Vyčerpání může být důvodem ztráty chuti a síly bojovat, což může vést až k sebepoškození či sebevraždě. O všem rozhodne náš postoj a to, jak si situace připustíme k tělu (Bartůňková, 2010, s. 18; Plamínek, 2013, s. 134; Praško, 2007, s. 14).

## **3.2.2 Intenzita stresové reakce**

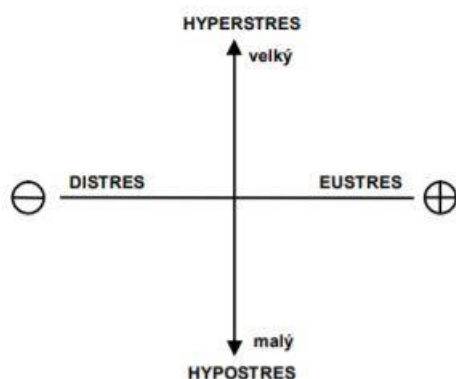
### **3.2.2.1 Hyperstres**

Hyperstres je intenzivní stres, který překračuje hranice adaptability, schopnosti vyrovnat se stresem (Křivohlavý, 1994, s. 11).

### **3.2.2.2 Hypostres**

Hypostres je stres, který ještě nedosáhl obvyklých tolerancí, jak je tomu u tzv. ministresorů, nudy, monotónnosti. Jinými slovy se jedná o zátěž (Křivohlavý, 1994, s. 11).

**Obrázek č. 1 Druhy stresu**



Zdroj: Krivohlavý, 1994, s. 8

### **3.2.3 Časové hledisko stresu**

#### **3.2.3.1 Akutní (krátkodobý) stres**

Dochází k němu nejčastěji při závažných nehodách, těžkých úrazech nebo jiných událostí, při kterých je život bezprostředně v ohrožení. Akutní stres je vyvolán náhlou událostí, trvající krátkou dobu. Mezi příznaky akutního stresu patří například bušení srdce, pocení, zrychlený dech, svíravý pocit kolem žaludku. Jedná se o přirozený jev, který pro naše zdraví neznamena žádnou vážnější újmu (Matoušek, 2003, s. 9).

#### **3.2.3.2 Chronický (dlouhodobý) stres**

Chronický stres je způsoben jedním či více stresory, jejichž intenzita může kolísat nebo se vyskytovat v nepravidelných intervalech (např. narušené mezilidské vztahy, škodlivost fyzikálního prostředí v podobě nadměrného hluku). Chronický stres může přetrvávat i celé roky, což je obrovská zátěž pro organismus. Nejčastějšími příznaky jsou pocity podrážděnosti, úzkosti, vyčerpanosti a řada tělesných potíží (Matoušek, 2003, s. 9).

#### **3.2.3.3 Posttraumatický stres (stres následný)**

Posttraumatický stres je opožděnou reakcí na zátěžovou situaci obvykle trvající krátkou dobu, za to je velmi intenzivní. Často ho provází pocity úzkosti, deprese, obavy, jejichž intenzita kolísá a projevuje se v nepravidelných intervalech. Avšak intenzita působení stresorů je silnější než např. u chronického stresu. Osoby se většinou nedokážou s prožitou událostí vyrovnat ani po delší době (Matoušek, 2003, s. 9-10).

#### **3.2.3.4 Anticipační stres**

Anticipační stres souvisí s dějem, který teprve nastane. Jedná se o určitou představu, předvídání dějů a událostí zejména se zřetelem na možné důsledky, ohrožující integraci osobnosti jako je ztráta sebedůvěry, autority a role. Pro anticipační stres je zpočátku typické mírné emoční napětí, které se s přibližující událostí zvyšuje. Tyto pocity úzkosti a nejistoty brzy odezní (Matoušek, 2003, s. 10).

### **3.3 Fáze stresu**

Reakce na stres je podle H. B. Selye rozdělována do tří základních stádií. Tuto posloupnost reakcí nazýváme obecný adaptační syndrom (GAS – general adaptive syndrome) (Schreiber, 2000, s. 33).

#### **3.3.1 Poplachové stádium**

Poplachová (alarmová) reakce někdy také nazývaná „útok“ nebo „útěk“ je první fází stresu. Tělo si povšimne nebezpečí a snaží si vybrat mezi únikem nebo útokem. Celá reakce je krátkodobá a není moc efektivní, ale je potřebná k překonání určité krize. Nevolíme ji vědomě, stav pohotovosti spouští nervové a hormonální mechanismy. Organismus rozpozná potřebu reakce a vyprodukuje ji, aniž bychom k tomu dali pokyn, nedokážeme to ovlivnit. Proces zajišťuje tzv. mobilizaci energetických zdrojů a připravuje tělo na výzvu. Na tuto první fázi je náš organismus připraven, a to například snížením pocitu bolesti, zvýšením svalové síly apod. Tato fáze byla a je výhodnou pro primitivního člověka v přírodních podmínkách, ale v dnešní době reagovat útokem nebo útekem ve škole, na pracovišti může mít naopak negativní dopad. Je dost možné, že stará reakce stojí v pozadí některých stresových onemocnění jako jsou například žaludeční vředy, vysoký krevní tlak apod (Bartůňková, 2010, s. 19; Fontana, 2016, s. 28; Schreiber, 2000, s. 37-38).

#### **3.3.2 Stádium rezistence**

Druhou fází je rezistence (adaptační reakce), která nastává opakovaným působením stresoru. Jedná se o tzv. stádium odolnosti vůči stresoru. Uplatňují se zpětnovazebné mechanismy, díky kterým se tělo adaptuje na dlouhodobější stres. Existují tři typy adaptačních reakcí, a to absolutní, částečná nebo žádná adaptace (Bartůňková, 2010, s. 20). Adaptace na stresor může být pozitivní, kdy například zvyšujeme fyzickou zdatnost vlivem stoupající fyzické zátěže, ale může mít i negativní vliv, například neustálé vyhledávání

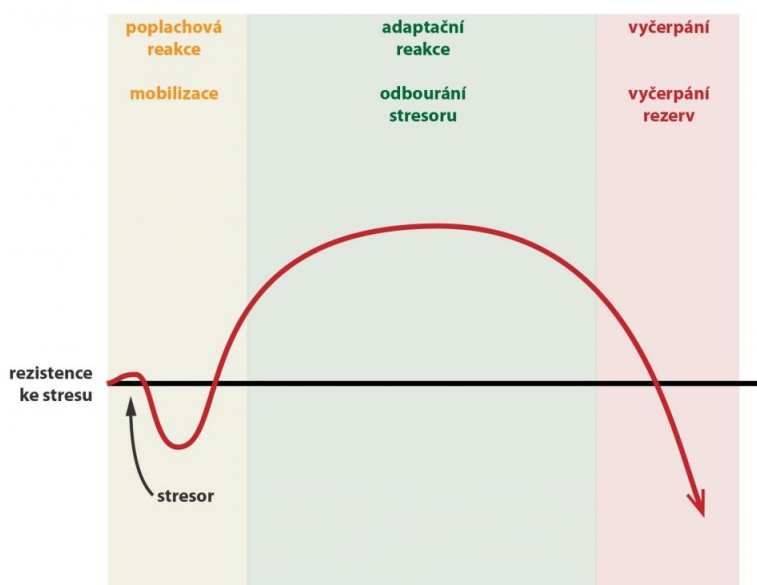
adrenalinu, což může vést k závislosti (Bartůňková, 2010, s. 20).

Účinná adaptace na neustále se měnící prostředí je základní podmínkou vývoje a přežití člověka. Je zajišťována schopností systému se neustále vyrovnávat s nároky a udržovat vnitřní rovnováhu homeostázy (Paulík, 2010, s. 9).

### 3.3.3 Stádium vyčerpání

Ve stadiu vyčerpání je rezistence nedostačující nebo se pomalu ztrácí. Stres na jedince působí dlouhodobě a organismus to nezvládá, nemá dostatek prostředků pro adaptaci. Škodlivost stresu v této fázi získává převahu, reakce těla je u každého jedince jiná, jedná se o kognitivní, emoční či obecné dopady jako je například snížená pozornost, klesá schopnost uvolnit svaly, energie atd (Bartůňková, 2010, s. 20-21; Fontana, 2016, s. 28-29).

#### Obrázek č. 2 Jednotlivé fáze stresu



Zdroj: Melgosa, 1997, s. 24

### 3.4 Příčiny stresu

Hlavním spouštěčem stresu jsou tzv. stresory. Jedná se o faktory, které na člověka kladou určitou zátěž. Podnětem vyvolávajícím stres mohou být vlivy vnější povahy fyzikální, chemické, biologické, ale i psychické a sociální. Mezi nejčastější každodenní stresory můžeme zařadit stresory vztahové, časové, pracovní, výkonové, ekonomické a politické (reálné nebo potenciální). Stres mohou vyvolat také vnitřní vlivy, kterým mohou být například nevyřešené konflikty – vědomé nebo nevědomé – např. zůstat nebo odejít ze vztahu (Fontana, 2016, s. 16-17).

Současný člověk je vystaven zcela jiným stresorům než člověk primitivní. Jedná se především o sociální stresory, působení faktorů vyplývajících z vlastní činnosti a z podmínek, za kterých je vykonávána. Za pracovní stres je považována určitá odezva organismu na okolnosti, podmínky a faktory pracovní činnosti (Matoušek, 2003, s. 4).

### **3.4.1 Obecné rozdělení stresorů**

S ohledem na intenzitu působení jsou stresory obecně rozdělovány na mikrostressory a makrostressory (Křivohlavý, 1994, s. 13; Mayerová, 1997, s. 61).

#### **3.4.1.1 Mikrostressory**

Mikrostressory vyjadřují velmi mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres. Příkladem může být dlouhodobé ponižování nebo dlouhodobý nedostatek lásky, který se kumuluje až dosáhne hranice stresu tak, že je člověk uveden do stavu vnitřní tísně (Křivohlavý, 1994, s. 13).

#### **3.4.1.2 Makrostressory**

Jedná se o děsivé působící vlivy, které mohou být krátkodobé, ale mají destruktivní účinky a často překračují hranice zvladatelnosti. (Křivohlavý, 1994, s. 13; Mayerová, 1997, s. 61).

### **3.4.2 Druhy stresorů**

Hans Selye (1966; cit. dle Křivohlavý, 1994, s. 12) rozdělil stresory na fyzikální a emocionální (biologické). Další možné členění je na sociálně psychologické a pracovní stresory (Pauknerová a kolektiv, 2012, s. 142).

#### **3.4.2.1 Fyzikální stresory**

Mezi fyzikální stresory patří nepříznivé vlivy, jedy a skoro-jedy jako je například alkohol, nikotin, kofein, změny ročních období, katastrofy, nehody, těhotenství atd (Křivohlavý, 1994, s. 12).

#### **3.4.2.2 Emocionální (biologické) stresory**

Mezi emocionální stresory lze zařadit vztek, obavy a strach, frustrace, nepřátelství atd (Křivohlavý, 1994, s. 12).

### **3.4.2.3 Sociálně psychologické stresory**

Sociálně psychologické stresory vyplývají ze vzájemné komunikace a soužití lidí, jedná se o faktory vyvolané jednáním s lidmi, čímž může být hádka, vyrušování druhými apod (Pauknerová a kolektiv, 2012, s. 142).

### **3.4.2.4 Pracovní stresory**

Pracovní stresory jsou spojené s velkou dávkou potřebné koncentrace, činnosti kladoucí značné nároky na tvořivé myšlení, rozhodování v různých situacích, činnosti monotónní či naopak nepravidelné střídání různých činností (Pauknerová a kolektiv, 2012, s. 142).

Vzhledem k tématu této bakalářské práce se zaměříme na obecné výkonové a pracovní stresory. Každý, kdo pracuje, se určitě alespoň jednou za svou kariéru setkal se stresem, který právě souvisí s prací. Stresující prvky může mít jakákoliv práce, a to i přesto, že vás baví. V různých situacích a podmínkách pracovního života se objevují nejrůznější technické, organizační a sociální jevy a události, které jsou označovány jako pracovní stresory. Patří mezi ně například dlouhá pracovní doba, nedostatek personálu, nízký plat, nejistota, nepatrná šance na povýšení, konflikty s kolegy/nadřízenými (Fontana, 2016, s. 52-57; Matoušek, 2003, s. 3). V pracovním prostředí působí na lidský organismus mnoho faktorů, které více či méně ovlivňují pracovní výkon. Mikuláščík (2015, s.78) rozeznává stresové faktory podle povahového hlediska, a to fyzické pracovní stresory a psychické (sociální) pracovní stresory.

## **3.5 Příznaky stresu**

Působí-li na nás stres, sami si ho zpravidla neuvědomujeme. Nevnímáme úzkostlivost, míru podráždění, uspěchanost nebo ztrátu výkonnosti (Cungi, 2001, s. 44).

Symptomy distresu upozorňují na nějakou disharmonii či problém, který organismus zatěžuje a ohrožuje. Příznaky stresového stavu při překročení určité hranice stresu členíme podle Křivohlavého (1994, s. 29-30) na:

- **Fyziologické příznaky stresu** – z hlediska fungování organismu: palpitace (bušení srdce), bolest a sevření hrudníku, nechutenství, střevní potíže a časté močení, bolesti hlavy, změny v menstruačním cyklu, snížená sexualita
- **Emocionální** – citové příznaky stresu: náladovost, nadměrné starosti, podrážděnost, nadměrné pocity únavy, popudlivost, lpění na zbytečnostech



- **Behaviorální** – chování a jednání lidí ve stresu: nerozhodnost, zvýšená absence, zhoršení kvality práce, nemocnost, nechutenství nebo naopak přejídání, náchylnost k návykovým látkám

Stres postihuje nejen psychiku, ale také tělo. Je důležité si všimnout varovných signálů a reagovat na ně. Stres je příčinou mnoha onemocnění. Jedná se především o kardiovaskulární choroby, vředová onemocnění a další (Křivohlavý, 1994, s. 32).

### 3.6 Zvládání stresu

Zvládání stresu je klíčem úspěchu, nikoli jeho eliminace. *Adaptabilita a koping (zvládání stresu) je podle Hanse Selyeho pravděpodobně nejtypičtější charakteristikou života. Je to to, co vyjadřujeme termínem „život“. Ztráta této schopnosti je pak to, co označujeme slovem „smrt“* (1966; cit. dle Křivohlavý, 1994, s. 39).

Zvládání zátěže závisí nejen na její velikosti, ale také na vlastnostech a zkušenostech člověka. Lidé mají odlišnou odolnost k zátěži. Rozhodující jsou, jak aspekty vrozené a získané, tak i biologické a psychosociální (Křivohlavý, 1994, s. 39).

Adaptace a koping jsou základní termíny používané pro zvládání stresu (Křivohlavý, 1994, s. 39).

#### 3.6.1 Adaptace a koping

Pojem adaptace má široký význam. Obecně představuje takové chování, kdy se jedinec vyrovnává se zátěží, která je relativně v normálních mezích, v obvyklé, běžné a pro člověka poměrně dobře zvládnutelné toleranci. Adaptace je zabezpečována obrannými mechanismy. Význam slova adaptovaný znamená být „dobře připraven k tomu, co mě čeká“ (Paulík, 2010, s. 11; Štikar, 2003, s. 90).

Pro aktivní a vědomý způsob zvládání stresu se ustálilo označení v počeštěné podobě koping z anglického „coping“. Koping se uplatňuje v případech, kdy je zátěž vzhledem k odolnosti osobnosti nadlimitní, a proto je potřebné vynaložit větší úsilí ke zvládnutí zátěže (Paulík, 2010, s. 79). *Jedná se o proces řízení vnějších a vnitřních faktorů, které jsou člověkem ve stresu hodnoceny jako ohrožující jeho zdroje* (Křivohlavý, 2001, s. 69).

Oba termíny se vztahují k aktivitě člověka v zátěžové situaci. Adaptace se týká zvládání zátěže jako takové. Termínem koping se pak rozumí boj člověka s mimořádně těžkou zátěží. Při adaptaci se hledá řešení problémové situace na základě zkušeností a znalostí. Ale u kopingu se jedná o řešení krizí, které jsou pro nás mimořádné, neobvyklé a nemáme k dispozici znalosti a zkušenosti jako při adaptaci (Křivohlavý, 1994, s. 42).

### 3.6.2 Způsoby zvládání stresu

Existuje mnoho různých členění a kategorií problematiky zvládání stresu. Křivohlavý (2001, s. 85-86) v rámci zvládání stresu rozlišuje:

**a) Styly zvládání stresu** – uvedený autor cituje Taylora, který styly zvládání definuje jako „*obecné tendence jednat se stresující situací zcela určitým způsobem*“ (Křivohlavý, 2001, s. 85).

Kognitivní styl do určité míry charakterizuje člověka, a to proto, že se daný člověk bude v různých stresových situacích chovat podobným způsobem. Příkladem je vyhýbání se stresu nebo naopak boj se stresem. Nelze říct, že by některý způsob byl lepší, měly by být užívány oba. Člověk se má vyhýbat stresu tam, kde očekává, že nebude stres silný a trvalý. Naopak bojovat má s opakovaným a dlouhodobějším stresem. Dalším stylem zvládání stresu je například sebeznehodnocující styl, který bývá používán tam, kde očekáváme, že stresor nepřekonáme. Je pojištěním pro případ prohry (Křivohlavý, 2001, s. 85).

**b) Strategie zvládání stresu** – pojmem strategie rozumí Křivohlavý (1994, s. 44) „pečlivě“ vypracovaný plán, postup, program, jak dosáhnout cíle“. Strategie zvládání jsou podle Křivohlavého (2001, s. 86) konkrétnější způsoby zvládání stresu v porovnání se styly. Podle Lazaruse a Folkmanové (1984; cit. dle Křivohlavý, 2003) je strategie jakákoliv snaha řídit boj s požadavky situace, které přesahují možnosti osoby bez ohledu na její účinnost nebo hodnotu. Paulík (2010, s. 81) strategii zvládání stresu rozumí stabilní vzorce poznávání, chování a prožívání, které jedinec užívá, aby se přizpůsobil zátěži.

### 3.7 Redukce a prevence stresu

Každý den chceme a potřebujeme zvládnout plno věcí, jednoduše řečeno stresu se nemůžeme vyhnout, i kdybychom sebevíc chtěli. Nejdůležitějším prvkem pro klidný a harmonický život je vyrovnanost – naplnění a uspokojení veškerých lidských potřeb – Maslowova pyramida. Je třeba stres přijmout, nesnažit se ho ze života vymazat, ale naopak si s ním poradit, jak nejlépe umíme. Další důležitou složkou je přizpůsobivost, je nutné ke stresu přistupovat racionálně a předvídavě, naučit se řešit konflikty a problémy s klidem, bez agrese a rozčilení (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 49).

Se stresem můžeme bojovat mnoha způsoby, ale neexistuje všeobecně platný návod. Stres na každého působí jinak a každý se s ním i jinak vypořádává, proto si musí každý sám zvolit metody, které mu pomáhají. Mezi nejčastější, nejznámější a nejúčinnější metody patří dostatek spánku (alespoň 8 hodin denně), fyzické cvičení, intenzivní relaxace (např. relaxační

dýchání) a meditace. Také může pomoci zdravé stravování a nepotlačování emocí. Velmi důležitou metodou je schopnost efektivně si rozvrhnout a naplánovat časový harmonogram (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 49,54; Vinay, 2007, s. 130-133).

Mezi další důležité metody pro zvládnání či předcházení stresu patří například přírodní prostředky proti stresu, masáže, rehabilitační cviky, různé hypnózy a transy, které však mohou mít i vedlejší účinky (Melgosa, 1997, s. 144; Vinay, 2007, s. 132).

*„Nejlepší způsob, jak zmírnit stres v našem životě, je udržovat organismus v dobré kondici, abychom byli schopni zvládat stres vlastní silou“* (Melgosa, 1997, s. 144).

### **3.8 Stres v zaměstnání**

Značná část lidského života je strávena na pracovišti. V dnešním světě se zaměstnanci setkávají s jistým stresem téměř každý den. Bohužel se však problémy v zaměstnání často přenášejí i do osobního života (Štěpaník, 2011, s. 59).

Práce většiny lidí není jednoduchá ani odpočinková. Podle průzkumů roste objem práce, sílí časový tlak a tempo se zrychluje. Na pracovišti se můžeme setkat s celou řadou stresových faktorů. Na člověku se projevují špatným soustředěním, podrážděností, nízkou produktivitou práce, větší absencí, zbrklými nebo chybnými rozhodnutími. Avšak zdroj stresu je pouze jeden: Vy. Protože stres je individuální reakcí na zátěž, které je člověk v práci vystaven. My sami jsme zdrojem svého vlastního stresu (Richards, 2006, s. 19).

#### **3.8.1 Příčiny stresu související se zaměstnáním**

V pracovním prostředí působí na lidský organismus mnoho faktorů, které více či méně ovlivňují pracovní výkon. Mikuláščík (2015, s. 78) rozeznává stresové faktory podle povahového hlediska, a to fyzické pracovní stresory a psychické (sociální) pracovní stresory.

##### **3.8.1.1 Fyzické pracovní stresory**

Mezi fyzické pracovní stresory patří například špatné pracovní podmínky, hluk, chlad, horko, prach, chemické škodliviny, špatné osvětlení nebo onemocnění (Mikuláščík, 2015, s. 78).

### **3.8.1.2 Psychické (sociální) pracovní stresory**

Mezi psychické pracovní stresory se řadí kariéra, pracovní uspokojení a seberealizace, sledování termínů a plnění úkolů, konkurence, nezaměstnanost, nesplněná očekávání, nerozumění si s lidmi (Mikuláščík, 2015, s. 78-79).

## **3.8.2 Obecné příčiny pracovního stresu**

### **3.8.2.1 Organizační problémy**

Špatná organizace práce znamená, že trvá poměrně dlouho, než se přijmou určitá klíčová rozhodnutí. Nebo není přesně jasné, kdo má odpovědnost za tyto nařízení. Organizační procesy nejsou efektivní a mohou být zdlouhavé (Fontana, 2016, s. 52).

### **3.8.2.2 Nedostatek personálu**

Nedostatek zaměstnanců na klíčových pozicích může znamenat, že někdo bude muset vykonávat úkoly nad rámec svých kvalifikací a kompetencí, což vede k úbytku času na plnění jeho pracovních úkolů. Patří sem například odepisování na emaily, zvedání telefonu, instalace. Mohou v člověku zanechat pocit nedocenění jeho pracovních schopností, což po určitém čase vede k frustraci a vzteku (Fontana, 2016, s. 52).

### **3.8.2.3 Časová zátěž a termínované úkoly**

*„Urychlování změn a rozvoj civilizace vedou k odlišnému způsobu života ve srovnání s generacemi předchozími“ (Mayerová, 1997, s. 63).*

Časový stres se zvláště negativně uplatňuje u náročnější duševní práce, ale stejně tak může být stresující i pracovní nevytíženost nebo předkládání jednoduché práce vysoce kvalifikovaným pracovníkům (Sieradzki, 2004, s. 22).

Dlouhá pracovní doba je únavná a stresující sama o sobě. Organismus má svůj vlastní 24hodinový rytmus tzv. cirkadiánní rytmus. Je čas na práci a čas na spaní, čas, kdy je organismus na svém vrcholu a čas, kdy je na svém nejnižším bodě, čas, kdy jsme nejnáročnější a čas, kdy tělo i mysl potřebuje odpočinek. K těmto vrcholům a propadům se přidává pár malých výkyvů, které jsou rozloženy do 24 hodin. Cirkadiánní rytmy jsou nám částečně dané od přírody, která chce, abychom pracovali za denního světla a spali, kdy je tma. Zčásti jsou dané i společností, která chce, abychom den uzavírali později (Fontana, 2016, s. 53).

#### **3.8.2.4 *Nízká prestiž, nízký plat a mizivá šance na povýšení***

Zaměstnání je do jisté míry identitou každého jedince. Bez ohledu na to, jak se nám může zdát naše povolání důležité, má-li ve společnosti nízkou prestiž, je těžké se oprostít od otázky, kdo jsem a jak jsem důležitý pro ostatní. Pokud společnost vnímá naši práci jako nepodstatnou, tak je těžké mít pocit opravdové vlastní hodnoty (Fontana, 2016, s. 54).

Dalším stresorem je nízký plat, který často neodpovídá náročnosti ani společenskému významu povolání. Dobrým příkladem mohou být učitelé, kteří potřebují vysokoškolské vzdělání a jsou na ně kladené vysoké nároky, dalším příkladem jsou pečovatelské profese. Nízký plat je uváděn mezi nejčastější příčiny pracovního stresu. Dobré pracovní podmínky a dobrý plat jsou vzácné nejen samy o sobě, fungují také jako důkaz, že si nás okolí váží. Dobrý plat eliminuje stres z finančních potíží a dobré podmínky zvyšují efektivitu práce (Fontana, 2016, s. 55).

Vyhlídky na povýšení zvyšují pocit docenění a zároveň slouží jako dlouhodobý cíl. Bez takových cílů na nás doléhá stres z nenaplněných ambicí. Což může vést k pocitu vlastní stagnace, a nakonec i beznaděj (Fontana, 2016, s. 55).

#### **3.8.2.5 *Zbytečné rituály a procedury***

Přebytečné papírování nám připadá úplně zbytečné a může být klidně pouhým výmyslem úzkostného úředníka, který se snažil obhájit svou pracovní pozici a vylepšit si ji tím, že získal moc zasahovat do profesního života ostatních zaměstnanců.

Takové pocity frustrace, zažívají zaměstnanci i z přílišného schůzování. Zaměstnancům připadají schůze často zbytečné, a že je připravují o čas na plnění jejich práce. Mnohokrát si stěžují na samotný stres ze schůzí, kde se plýtvá časem na nepodstatných věcech, nebo dochází k ostrým výměnám názorů (Fontana, 2016, s. 55-56).

#### **3.8.2.6 *Konfliktní role a nejistota***

Konfliktní role vzniká, pokud pracovník dostává rozdílné a rozporuplné úkoly a příkazy. Nejistota se řadí mezi nejběžnější stresory, bere nám orientační body, podle nichž se orientujeme, a které upevňují náš pocit, že víme, kdo jsme. Nejistá role vyjadřuje situaci, kdy dochází k neurčitým povinnostem a zodpovědnosti (Fontana, 2016, s. 56; Mayerová, 1997, s. 65).

V zaměstnání může být formou neustálých změn strategie, kdy zaměstnanec nikdy

přesně neví, jak na tom je. Sotva si lidé zvyknou na jedno opatření či rozhodnutí, tak přijde zase jiné a musí si opět zvyknout na něco nového. Nejhorší nejistotou je však, kdy člověk neví, zda si práci udrží či ne. Nejprve to vypadá, že bude člověk propuštěn, poté ne, pak zase ano, potom opět ne. Pod takovým stresem pracovní morálka upadá, jedinec se snaží vyrovnat s opakujícím se cyklem deprese-spása-deprese (Fontana, 2016, s. 56-57; Mayerová, 1997, s. 65).

### **3.8.3 Ostatní příčiny pracovního stresu**

Kromě obecných i specifických stresorů souvisejících se zaměstnáním jsou tu ještě stresory, které mají původ v každodenních činnostech, které práce obnáší. Jedná se o stresory, které souvisí s vykonáváním práce, na rozdíl od stresorů, které vznikají vlivem podmínek, v nichž pracujeme. Tyto stresory se v každém zaměstnání liší, příkladem jsou nároční klienti/podřízení; nedostatečné školení; pracovní úkoly a zodpovědnost apod. (Mikuláščík, 2015, s. 284)

Na stresu zaměstnanců se podílí i nevhodné pracovní prostředí, které je příčinou poklesu pracovní výkonnosti. Příliš hluku, nesprávná teplota, špatné osvětlení, nedostatek kyslíku, prašné prostředí, klimatizace, tyto faktory vytvářejí stresory z prostředí (Mikuláščík, 2015, s. 284; Mayerová, 1997, s. 62).

### **3.8.4 Typy zaměstnanců**

Při komunikaci a jednání se zaměstnanci, nadřízenými, podřízenými, ale i v neformálním prostředí je důležité vědět, s jakým typem osobnosti rozhovor probíhá. Na základě určení typu je možné předvídat chování jedince a jeho následnou reakci. Friedman a Rosenman v 50. letech 20. století popsali na základě pozorování svých pacientů dva typy osobností – typ A a B. Avšak můžeme se setkat i s dalšími typy například G a S, některé publikace uvádějí ještě C a D (Brockert, 1993, s. 21; Renaudová, 1993, s. 29; Arnold, 2007, s. 14).

#### **3.8.4.1 Typ A (*workoholik*)**

Osobnosti tohoto typu jsou ctižádostivé, netrpělivé, silně orientované na výkon, perfekcionistické, kladou na sebe vysoké požadavky a jsou náchylnější na rizika stresu. Chtějí mít vše dokonalé, buď vše, nebo nic. V zaměstnání jsou hlavně oni strůjcem stresu a vyžadují od svých zaměstnanců perfektní výsledky. V některých situacích mohou být až agresivní.

Neustále cítí vnitřní neklid a napětí, nedokážou relaxovat ani odpočívat, a proto u těchto jedinců je riziko srdečního onemocnění dvakrát vyšší než u jiných osobnostních typů (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 31-32; Mikuláščík, 2015, s. 75).

#### **3.8.4.2 Typ B**

Jedná se o naprostý opak typu A. Ve stresových situacích jedná pozvolněji, snaží se je přijmout a zkusit bez problému vyřešit. Jsou velice trpěliví, příjemní a rádi naslouchají ostatním. Jedinci typu B dokážou být flexibilní, sebejistí, dokážou se uvolnit, a i z tohoto důvodu jsou více odolní vůči stresu. Zbytečně neriskují, jsou opatrnější. Většinou dosahují stejných výsledků jako osobnosti typu A, ale bez agresivního a hektického chování (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 31-32; Mikuláščík, 2015, s. 75).

#### **3.8.5 Syndrom vyhoření**

Syndrom vyhoření (burn-out) patří k nejčastějším nemocím vzniklým na základě dlouhodobě prožívaného stresu. Jedná se o stav tělesného i psychického vyčerpání. Syndrom vyhoření je extrémní reakcí na workoholismus a na stres. Projevuje se nezájmem, apatií a vnitřním pocitem bezcennosti a vyčerpání, také se může dostavit deprese, úzkost, vnitřní neklid a nervozita. Jedinci, kteří se do takového stavu dostanou, jsou už lhostejní ke své práci, nezajímá je to, pro co předtím žili (Mikuláščík, 2015, s. 77; Rheinwaldová, 1995, s. 121).

Příznaky tohoto syndromu bývají nejprve nenápadné. Častým spouštěčem rozvoje syndromu bývá změna pracovní situace, především změna zaměstnání, povýšení, změna struktury organizace. Mezi nejrizikovější povolání podle dosavadních výzkumů patří lékaři a zdravotní sestry, policisté, piloti, učitelé, úředníci, manažeři, pracovníci ve vězení a dispečerů záchranné služby (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 40).

Lidé, které syndrom vyhoření postihne, bývají nadaní a pracovním vysoce angažovaní. Syndrom nepřichází z ničeho nic, ale rozvíjí se postupně. V konečném stádiu, kdy je člověk zcela vyčerpaný, dochází ke změně chování, postojů, pocitů a emocí, jak po fyzické, tak po psychosomatické stránce, což následně může mít negativní dopad na soukromý život, ostatní zaměstnance nebo celou firmu (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 40-41; Rheinwaldová, 1995, s. 123).

Syndrom vyhoření vzniká tedy souhrnem rizikových faktorů, které vyvolávají stresové situace. Jedinec nedokáže čelit vyvíjenému stresu, až se nakonec zhroutí se slovy: „Už nemůžu! Nejde to!“ (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 39).

Nejlepším lékem proti stresu a syndromu vyhoření je spánek, odpočinek a nezapomínat na aktivity a záliby (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 42).



## 4 Empirická část

V empirické části bakalářské práce navazujeme na teoretické poznatky uvedené v předcházejících kapitolách. Nejdříve bude uvedena charakteristika dotazované společnosti, popis dotazníku a následné představení a charakteristika respondentů. Výsledky z průzkumu budou stručně, ale přesně popsány a okomentovány. Pro ucelenost a komplexnost empirické části, budou odpovědi zobrazeny pomocí grafů a tabulek.

Cílem průzkumného šetření je specifikovat nejzásadnější aspekty psychické pracovní zátěže u zaměstnanců společnosti XY. Cílem bylo také vyhodnocení stanovených statistických hypotéz.

### 4.1 Charakteristika dotazované společnosti

Společnost XY, ve které bylo provedeno dotazníkové šetření, si nepřála být jmenována. Jedná se o mezinárodní společnost působící v oblasti služeb, se sídlem v Praze. Tato společnost vznikla v roce 1992 a vypracovala se od firmy o dvou zaměstnancích až k dnešním tři sta zaměstnancům. V roce 2007 se firma stala součástí jedné z největších světových sítí.

### 4.2 Dotazníkové šetření

V empirické části této práce byla ke studii použita dotazníková metoda šetření, jejímž cílem bylo zjistit, jaký vliv má stres na výkony pracovníků. Pro tento účel byl vytvořen dotazník, který obsahoval 17 otázek. Součástí dotazníku je standardizovaný Meisterův dotazník. Vlastní dotazník byl rozdělen do čtyř částí.

Úvodní část, tvořily informace o anonymitě dotazníku, a také důvod o provádění dotazníkového šetření.

Druhá část dotazníku byla zaměřena na zjištění základních údajů o respondentech. V dotazníku se jednalo o otázky 1 až 4, které byly zaměřené na pohlaví, věk, vzdělání a délka zaměstnání.

Třetí část dotazníku tvořily položky z Meisterova dotazníku, který slouží k hodnocení psychické pracovní zátěže. Standardizovaný Meisterův dotazník byl celý zahrnut v otázce číslo pět.

Čtvrtá část se specializovala na jednotlivé stresory, které mají vliv na výkonnost zaměstnanců v pracovním prostředí.

Dotazníky byly poslány zaměstnancům stejné pobočky vybrané společnosti XY.

Dohromady bylo vyplněno 81 dotazníků, což je dostatečný počet respondentů pro relevantní výzkum.

### **4.3 Postup při vyhodnocování Meisterova dotazníku**

*„Meisterův dotazník slouží k hodnocení vlivů pracovní činnosti na psychiku pracovníků. Autorem dotazníku je W. Meister (1975). V současné době se používá verze upravená Hladkým z roku 1987“ (Hladký, 1993, s. 78).*

Zásadními přednostmi tohoto dotazníku jsou stručnost, srozumitelnost pro respondenty a reliabilita (spolehlivost) (Hladký, 1999, s. 39).

Dotazník je složen z deseti otázek. Hodnocení položek dotazníku probíhá pomocí pětistupňové škály. Škála má rozptyl „5 – ano, souhlasím“ až k číslu „1 – ne, nesouhlasím“. Respondenti si na číselné škále vyberou hodnotu odpovídající jejich pocitům a pracovní zátěži. Každá položka v Meisterově dotazníku představuje určitou zátěžovou oblast:

1. Časová tíseň
2. Malé uspokojení
3. Vysoká odpovědnost
4. Otupující práce
5. Problémy a konflikty
6. Monotonie
7. Nervozita
8. Přesycení
9. Únava
10. Dlouhodobá únosnost

Vyhodnocení výsledků lze provést dvojím způsobem: podle faktorů a podle jednotlivých položek.

#### **4.3.1 Vyhodnocení podle faktorů**

Pro vyhodnocení dat podle faktoru je každá otázka zařazena do jednoho ze tří faktorů, které W. Meister zjistil za pomoci faktorové analýzy. Faktor přetížení, monotonie a nespecifický faktor. Faktor přetížení (dále I.) zjistíme součtem položek č. 1. časová tíseň, 3. vysoká odpovědnost a 5. problémy a konflikty. Pro monotonii (dále II.) to jsou položky č. 2 malé uspokojení, 4. otupující práce a 6. monotonie. Pro nespecifický faktor (dále III.) jsou zahrnuty body č. 7. nervozita, 8. přesycení, 9. únava a 10. dlouhodobá únosnost (Hladký,

1999, s. 39-41).

Celkové hodnocení se liší podle toho, zda se počítají hodnoty faktorů jednotlivce či skupiny. Při hodnocení jednotlivce je třeba vypočítat hodnoty všech tří sledovaných faktorů a hrubého skóru (I. + II. + III.) Pro skupinové hodnocení použijeme aritmetické průměry sledovaných faktorů a rovněž hrubého skóru.

#### **4.3.2 Vyhodnocení podle jednotlivých položek**

Druhým způsobem je vyhodnocení podle jednotlivých položek. Statistické zpracování výsledků je dáno porovnáním mediánu jednotlivých položek s kritickou hodnotou mediánů, které představují normované hodnoty, stanovené W. Meisterem pro pracovní skupiny. V položkách, u kterých zjištěný medián překračuje hodnotu kritického mediánu, hodnotí zkoumaná skupina svou práci negativně. V položkách, kde medián nedosahuje kritických hodnot, znamená naopak kladné hodnocení práce (Hladký, 1993, s. 78).

#### **4.3.3 Klasifikace zátěže**

Klasifikace psychické zátěže se provádí ve třech stupních. Stupeň č. 1 znamená psychickou zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti. Je zde nutno odhlédnout od náhodných výkyvů během směny. Stupeň č. 2 je psychickou zátěží, při které může pravidelně docházet k dočasným ovlivněním subjektivního stavu či výkonnosti. Stupeň č. 3 je označen jako psychická zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika (Hlávková, 2015, s. 1).

## 4.4 Popis statistického souboru

### 4.4.1 Popis statistického souboru z hlediska pohlaví

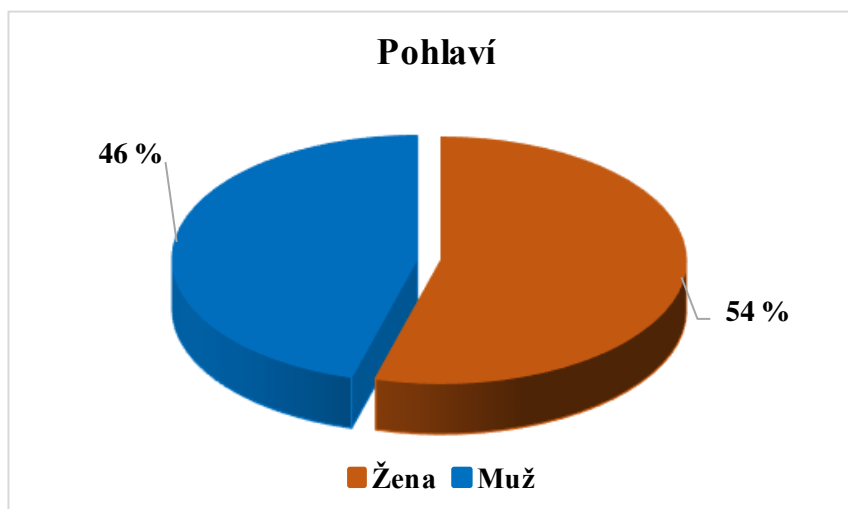
První otázka v dotazníkovém šetření se zaměřovala na pohlaví respondentů. Dotazníku se zúčastnilo 81 respondentů z toho 44 žen a 37 mužů.

*Tabulka č. 1 Pohlaví respondentů – číselné hodnoty*

Otázka č. 1: Pohlaví	
Muž	Žena
37	44

Zdroj: Vlastní zpracování

*Graf č. 1 Pohlaví respondentů – procentuální hodnoty*



Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.4.2 Popis statistického souboru z hlediska věku

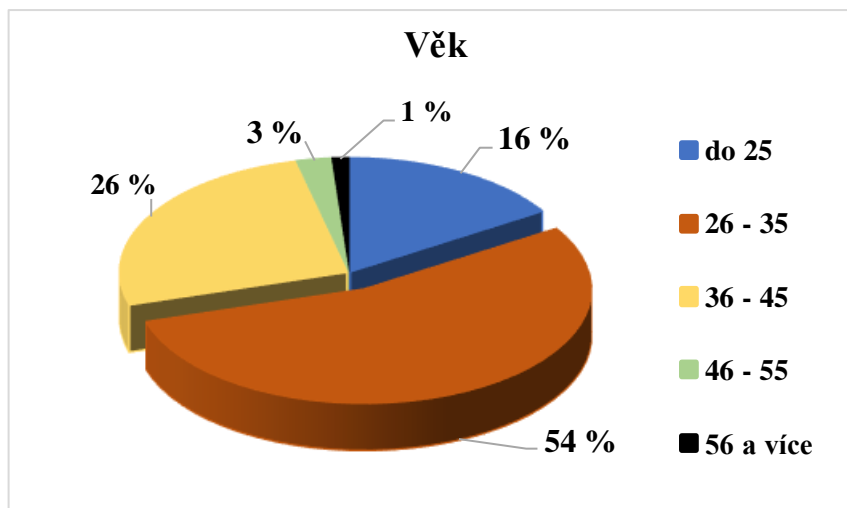
Druhá otázka v rámci tohoto dotazníku rozdělila 81 respondentů dle jednotlivých věkových kategorií. Nejvíce zastoupenou kategorií byla věková skupina 26–35 let se 44 respondenty. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byla věková kategorie 36-45 let, kterou označilo 21 dotazovaných. Věkovou skupinu do 25 let tvoří 13 respondentů. Věkovou kategorií 46-55 let tvoří 3 respondenti a v poslední skupině 56 a víc let byl pouze 1 respondent.

*Tabulka č. 2 Věk respondentů – číselné hodnoty*

Otázka č. 2: Jaký je Váš věk?				
Do 25 let	26–35 let	36–45 let	46–55 let	56 a více let
13	44	21	2	1

Zdroj: Vlastní zpracování

*Graf č. 2 Věk respondentů – procentuální hodnoty*



Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.4.3 Popis statistického souboru z hlediska vzdělání

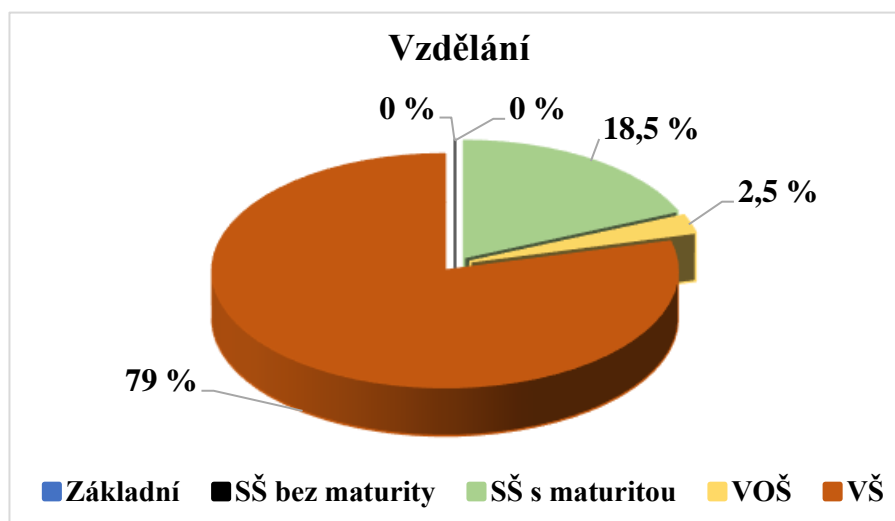
Třetí otázka se týká nejvýše dosaženého vzdělání respondentů. Z grafu lze odvodit, že nejvyšší počet je u respondentů s vysokoškolským vzděláním, s konkrétním počtem dotazovaných 64. Nejmenší počet zastoupení se vyskytuje u SŠ bez maturity a základního vzdělání, které dosahují celkem nulového počtu od dotazovaných respondentů.

*Tabulka č. 3 Vzdělání respondentů – číselné hodnoty*

Otázka č.3: Jaké je Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?				
ZŠ	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ	VŠ
0	0	15	2	64

Zdroj: Vlastní zpracování

*Graf č. 3 Vzdělání respondentů – procentuální hodnoty*



Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.4.4 Popis statistického souboru z hlediska délky zaměstnání

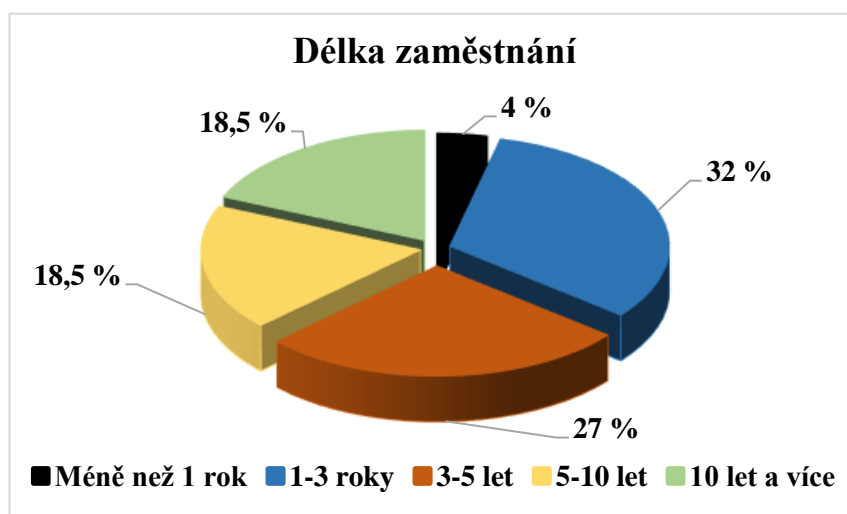
Čtvrtá otázka se týká doby, jak dlouho respondent u společnosti pracuje. Z tabulky lze vidět, že nejvíce respondentů pracuje ve firmě 1-3 roky, konkrétně 26 dotazovaných. Druhou nejvíce zastoupenou skupinou byla kategorie 3-5 let, kterou označilo 22 respondentů. A nejmenší počet zastoupení se vyskytuje u kategorie méně než 1 rok, která dosáhla od dotazovaných počtu tři.

*Tabulka č. 4 Délka zaměstnání u dané společnosti – číselné hodnoty*

Otázka č.4: Jak dlouho ve společnosti pracujete?				
Méně než 1 rok	1-3 roky	3-5 let	5-10 let	10 let a více
3	26	22	15	15

Zdroj: Vlastní zpracování

*Graf č. 4 Délka zaměstnání u dané společnosti – procentuální hodnoty*



Zdroj: Vlastní zpracování

## 4.5 Vyhodnocení Meisterova dotazníku

Následující analýza výsledků je věnována vyhodnocení Meisterova dotazníku. Stanoveným cílem bylo zjistit, který ze tří faktorů Meisterova dotazníku psychické pracovní zátěže převládá u zaměstnanců jedné z poboček společnosti XY.

Pro předkládanou bakalářskou práci bylo zvoleno skupinové hodnocení, porovnávající střední hodnoty získaných dat s normovanými kritickými hodnotami mediánu. V položkách, kde medián nedosahuje kritické hodnoty, je pracovní zátěž hodnocena kladně, a naopak v položkách, kde medián překračuje kritickou hodnotu je zátěž hodnocena negativně. (Hladký, 1999, s. 40) Výsledky pro jednotlivé otázky jsou uvedené v následující tabulce. Překročení kritické hodnoty bylo zaznamenáno v otázce *časová tíseň*. Kritické hodnoty bylo dosaženo v otázce *vyšoká odpovědnost*.

**Tabulka č. 5 Vyhodnocení kritických hodnot mediánu**

<b>Jednotlivé otázky – Meisterův dotazník</b>	<b>Kritická hodnota mediánu</b>	<b>Medián celý soubor</b>
<b>1. Časová tíseň</b>	3,0	4**
<b>2. Malé uspokojení</b>	2,5	2
<b>3. Vysoká odpovědnost</b>	3,0	3*
<b>4. Otupující práce</b>	2,5	2
<b>5. Problémy, konflikty</b>	2,5	1
<b>6. Monotonie</b>	2,5	1
<b>7. Nervozita</b>	3,0	2
<b>8. Přesycení</b>	3,0	2
<b>9. Únava</b>	3,0	2
<b>10. Dlouhodobá únosnost</b>	2,5	2

Poznámka: \*\*Překročení kritické hodnoty

\* Dosažení kritické hodnoty



Přetížení = součet položek 1, 3 a 5

Monotonie = součet položek 2,4 a 6

Nespecifický faktor = součet položek 7, 8, 9 a 10

Hrubý skór = součet všech faktorů

**Tabulka č. 6 Popisné statistiky faktorů**

	<b>Přetížení</b>	<b>Monotonie</b>	<b>Nespecifický faktor</b>	<b>Hrubý skór</b>
<b>Průměr</b>	7,64198	5,58025	8,25926	21,4815
<b>Sm. odchylka</b>	2,002	2,182	3,265	6,094
<b>Minimum</b>	4	3	4	11
<b>Maximum</b>	13	14	19	46

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě součtu mediánů položek jednotlivých faktorů určíme postup zjištění stupně zátěže.

**Tabulka č. 7 Součet mediánů faktorů**

	<b>Přetížení</b>	<b>Monotonie</b>	<b>Nespecifický faktor</b>	<b>Hrubý skór</b>
<b>Součet mediánů</b>	8	5	8	21

Zdroj: Vlastní zpracování

Faktor I. má o 3 body vyšší součet středních hodnot než faktor II., při této variantě k němu přičteme součet středních hodnot faktoru III. A poté určíme zátěž pomocí hodnocení:

7–19 bodů = 1. stupeň zátěže

20–24 bodů = 2. stupeň zátěže

25–35 bodů = 3. stupeň zátěže

**Tabulka č. 8 Tabulka četnosti zátěžových stupňů**

	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost (%)</b>
1. stupeň	68	83,95 %
2. stupeň	9	11,11 %
3. stupeň	4	4,94 %
Celkem	81	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování

#### **4.6 Testování statistických hypotéz**

Tato část se zabývá testováním nulových hypotéz. V rámci výzkumu bylo stanoveno sedm hypotéz, které jsou uvedeny v předchozí kapitole bakalářské práce (viz Metodika) spolu s jejich výpočtem a postupem pro vyhodnocení dotazníků.

Statistické hypotézy vypovídají o tom, zda existuje či neexistuje mezi testovanými skupinami statisticky významný rozdíl. Nulová hypotéza  $H_0$  vyjadřuje nulový rozdíl, tedy neexistuje statisticky významný rozdíl mezi testovanými a alternativní hypotézou  $H_1$ .

Testování hypotéz je zpracováno v softwaru IBM SPSS Statistics 27, kde je vypočten  $\chi^2$  test – dobré shody.

##### **Asociační tabulka (2 x 2)**

U asociačních tabulek musíme nejdříve zjistit, který ze dvou testů použít. Pokud  $n > 40$  použijeme  $\chi^2$  test – dobré shody. U  $20 < n < 40$  musíme vypočítat očekávané četnosti, když budou všechny četnosti větší než 5, použijeme  $\chi^2$  test, jestliže alespoň jedna z četností bude menší než 5, musí se použít Fisherův exaktní test. (Kába, 2012, s. 133)

##### **Kontingenční tabulka**

Ze získaných dat z dotazníkového šetření si sestavíme kontingenční tabulku. Dále stanovíme  $H_0$  a  $H_1$ . A z vytvořené kontingenční tabulky spočítáme očekávané četnosti.

#### 4.6.1 Testování nulové hypotézy $H_{01}$

$H_{01}$ : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a pohlavím respondent

$H_{11}$ : Existuje staticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a pohlavím respondenta

*Tabulka č. 9 Součet mediánů faktorů – muži*

Muži	Přetížení	Monotonie	Nespecifický faktor	Hrubý skór
<b>Součet mediánů</b>	8	6	7	21

Zdroj: Vlastní zpracování

*Tabulka č. 10 Součet mediánů faktorů – ženy*

Ženy	Přetížení	Monotonie	Nespecifický faktor	Hrubý skór
<b>Součet mediánů</b>	9	5	8	22

Zdroj: Vlastní zpracování

Obě tabulky znázorňují dle výpočtu Meisterova dotazníku tendenci zaměstnanců dané společnosti k přetížení. Faktor I. má nejméně o 2 body vyšší součet středních hodnot než faktor II. - při této variantě k němu přičteme součet středních hodnot faktoru III., tedy I.+III.

*Tabulka č. 11 Stupeň pracovní zátěže dle pohlaví*

Pohlaví	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
žena	34	8	2	44
muž	34	1	2	37
<b>celkem</b>	68	9	4	81

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, sloučíme 2. stupeň a 3. stupeň.

**Tabulka č. 12 Asociační tabulka sloučená pro  $H_0$**

Pohlaví	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3. stupeň	celkem
žena	34	10	44
muž	34	3	37
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

### **Popis tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a pohlaví respondentů**

V tabulce je znázorněna míra stresu u žen a mužů. Nejvíce u respondentů převládá 1. stupeň zátěže, tedy psychická zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti. Podle četnosti následuje 2. stupeň, kdy může pravidelně docházet k ovlivňování výkonnosti.

Výpočet:

- $\alpha = 0,05$
- $\chi^2 = 3,188$
- $p = 0,074$
- $p > \alpha \Rightarrow$  nezamítáme  $H_0$

S 95 % pravděpodobností lze přijmout nulovou hypotézu  $H_0$ , to znamená, že neexistuje statisticky významný rozdíl mezi mírou stresu a pohlavím.

#### 4.6.2 Testování nulové hypotézy H<sub>02</sub>

H<sub>02</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a délkou zaměstnání ve společnosti

H<sub>12</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a délkou zaměstnání ve společnosti

**Tabulka č. 13 Stupeň pracovní zátěže dle délky pracovního poměru**

Délka prac. poměru	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Méně než 1 rok	3	0	0	3
1–3 roky	21	5	0	26
3–5 let	20	1	1	22
5–10 let	13	2	0	15
10 let a více	11	1	3	15
<b>celkem</b>	68	9	4	<b>81</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5. Sloučíme řádky méně než 1 rok a 1-3 roky a 3-5 let, 5-10 let a 10 let a více. A sloupce 2. stupeň s 3.stupněm. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 14 Asociační tabulka sloučená pro H<sub>02</sub>**

Délka praxe	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	celkem
Do 5 let	44	7	51
Nad 5 let	24	6	30
<b>Celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

**Popis tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a délky praxe respondenta ve společnosti**

V tabulce je znázorněno, zda existuje souvislost mezi délkou praxe ve společnosti

a stupněm zátěže. Tedy, zda například zaměstnanci, kteří ve společnosti pracují déle, se nacházejí v menší míře stresu.

Výpočet:

- $\alpha = 0,05$
- $\chi^2 = 0,552$
- $p = 0,458$
- $p > \alpha \Rightarrow$  přijímáme  $H_0$

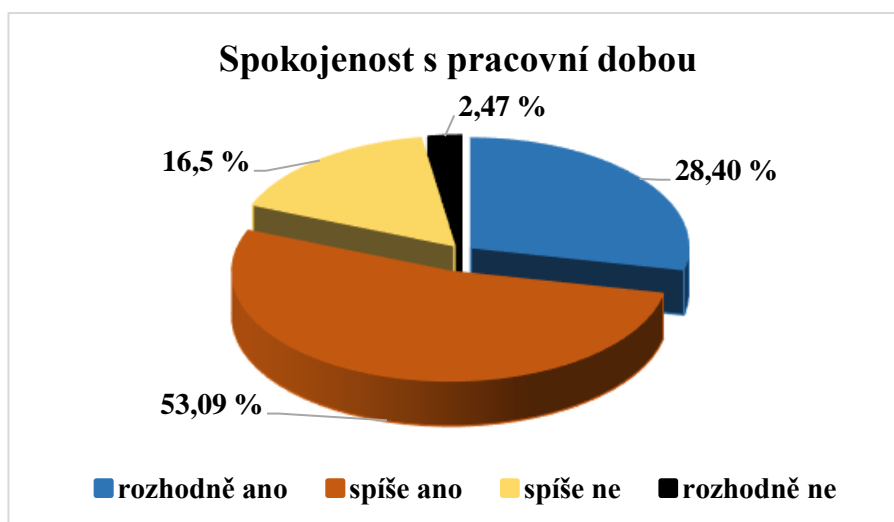
S 95 % pravděpodobností lze přijmout nulovou hypotézu  $H_0$ , to znamená, že neexistuje statisticky významný rozdíl stupněm pracovní zátěže a délkou praxí.

#### 4.6.3 Testování nulové hypotézy H0<sub>3</sub>

H0<sub>3</sub>: Neexistuje staticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovní dobou

H1<sub>3</sub>: Existuje staticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovní dobou

**Graf č. 5 Spokojenost s pracovní dobou – procentuální hodnoty**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 15 Stupeň pracovní zátěže dle spokojenosti s pracovní dobou**

Spokojenost s prac. dobou	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Rozhodně ano	20	1	2	23
Spíše ano	35	6	2	43
Spíše ne	11	2	0	13
Rozhodně ne	2	0	0	2
<b>celkem</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>81</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, musíme sloučit rozhodně ano se spíše ano a spíše ne s rozhodně ne. A sloučíme 2. stupeň s 3. stupněm. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 16 Asociační tabulka sloučená pro H0<sub>3</sub>**

Spokojenost s prac. dobou	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	celkem
Ano	55	11	66
Ne	13	2	15
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

**Popis grafu a tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a spokojeností s pracovní dobou**

Na grafu i tabulce je vidět, že většina respondentů je spokojena se svou pracovní dobou.

Výpočet:

- $\alpha = 0,05$
- $\chi^2 = 0,101$
- $p = 0,751$
- $p > \alpha \Rightarrow$  nezamítáme H0<sub>3</sub>

S 95 % pravděpodobností lze přijmout H0<sub>3</sub>. Na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$  se prokázalo, že pracovní zátěž a spokojenost s pracovní dobou spolu nesouvisí. Zaměstnanci jsou na první pohled z tabulky se svou pracovní dobou spokojeni.

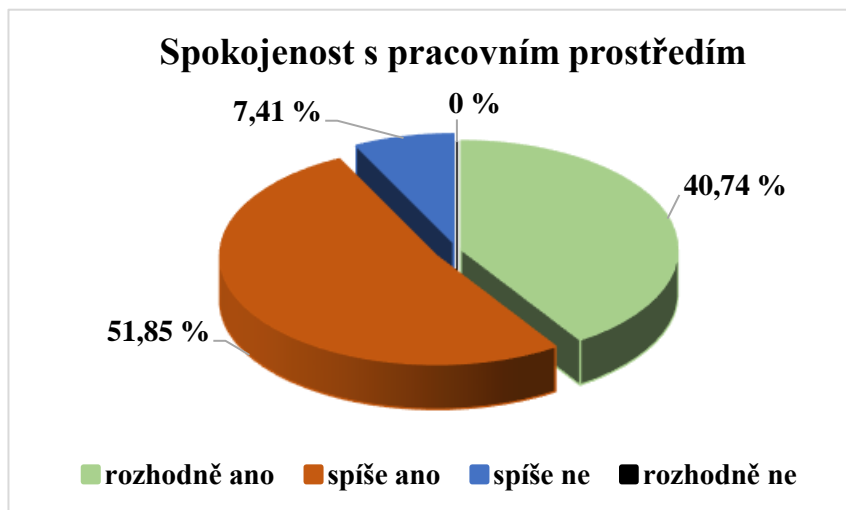


#### 4.6.4 Testování nulové hypotézy H04

H04: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovním prostředím

H14: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a spokojeností s pracovním prostředím

Graf č. 6 Spokojenost s pracovním prostředím – procentuální hodnoty



Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 17 Stupeň pracovní zátěže dle spokojenosti s pracovním prostředím

Spokojenost s prostředím	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Rozhodně ano	31	2	0	33
Spíše ano	34	5	3	42
Spíše ne	3	2	1	6
Rozhodně ne	0	0	0	0
<b>celkem</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>81</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, musíme sloučit rozhodně ano se spíše ano a spíše ne s rozhodně ne. A sloučíme 2. stupeň s 3. stupněm. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 18 Asociační tabulka sloučená pro H04**

Spokojenost s prac. prostředím	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	celkem
Ano	65	10	75
Ne	3	3	6
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

**Popis grafu a tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a spokojeností s pracovním prostředím**

Na grafu či tabulce je výše znázorněno, zda existuje souvislost mezi spokojeností s pracovním prostředím a stupněm pracovní zátěže. K ověření závislosti vztahů je nutné použít test. Abychom zjistili, zda můžeme použít  $\chi^2$  test, musíme vypočítat teoretické četnosti.

$$a_0 = 75 \cdot 68 / 100 = 51$$

$$b_0 = 75 \cdot 6 / 100 = 4,5$$

$$c_0 = 6 \cdot 68 / 100 = 4,08$$

$$d_0 = 6 \cdot 13 / 100 = 0,78$$

Vidíme, že tři z teoretických četností jsou menší než 5 a nelze tedy použít  $\chi^2$  test. Použijeme Fisherův exaktní test.

Výpočet:

- 1) Zvolíme  $\alpha = 0,05$
- 2) Sestavíme pomocné tabulky, ve kterých budeme zmenšovat nejmenší četnost 3 vždy o jednotku

II.	66		9		75
	2		4		6
	68		13		81
III.	67		8		75
	1		5		6
	68		13		81
IV.	68		7		75
	0		6		6
	68		13		81

3) Vypočítáme pravděpodobnosti  $P_i$  pro původní tabulku a pro pomocné tabulky:

$$P_I = 68!13!75!6! / 81!65!10!3!3! = 0,04416456$$

$$P_{II} = 68!13!75!6! / 81!66!9!2!4! = 0,0050187$$

$$P_{III} = 68!13!75!6! / 81!67!8!1!5! = 0,00026966$$

$$P_{IV} = 68!13!75!6! / 81!68!7!0!6! = 0,00000529$$

4) Celková pravděpodobnost je  $p = \sum p_i = 0,04945821$

5) Srovnáme vypočtenou pravděpodobnost se zvolenou hladinou významnosti  $\alpha = 0,05$ :  
 $0,04945821 < 0,05 \Rightarrow$  zamítáme  $H_0$

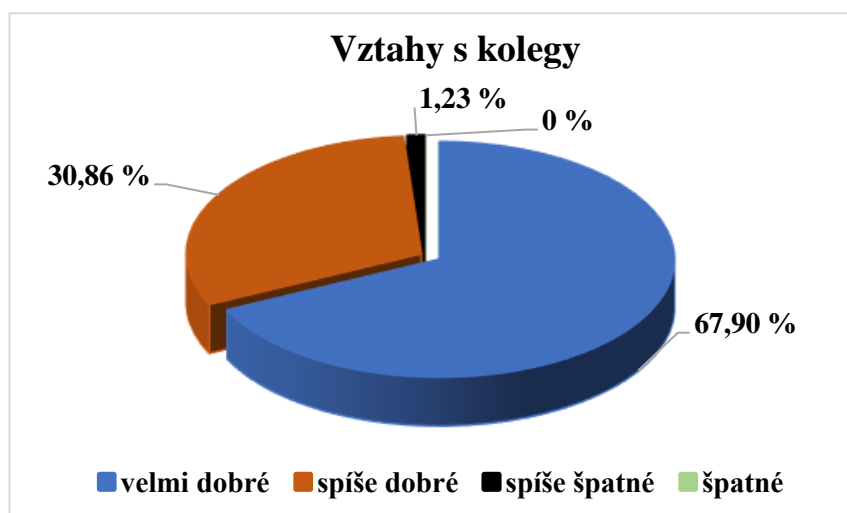
Vypočtená pravděpodobnost je menší než zvolená hladina významnosti a lze zamítnout  $H_0$ . Přijímáme alternativní hypotézu, která vypovídá o tom, že existuje statisticky významný rozdíl mezi stupněm pracovní zátěže a spokojeností s pracovním prostředím.

#### 4.6.5 Testování nulové hypotézy H05

H05: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s kolegy

H15: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s kolegy

Graf č. 7 Vztahy s kolegy – procentuální hodnoty



Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 19 Stupeň pracovní zátěže dle vztahu s kolegy

Vztahy s kolegy	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Velmi dobré	48	7	0	55
Spíše dobré	19	2	4	25
Spíše špatné	1	0	0	1
Špatné	0	0	0	0
<b>celkem</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>81</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, musíme sloučit velmi dobré se spíše dobrým a spíše špatné se špatným A sloučíme 2. stupeň s 3. stupněm. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 20 Asociační tabulka sloučená pro  $H_0$**

Vztahy s kolegy	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	celkem
Dobré	67	13	80
Špatné	1	0	1
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

### Popis grafu a tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a vycházením s kolegy

Z grafu i z tabulky lze vyčíst, že většina respondentů uvedla, že jsou vztahy velmi dobré a spíše dobré. Abychom zjistili, jestli pro výpočet závislosti můžeme použít  $\chi^2$  test, musíme vypočítat teoretické četnosti.

$$a_0 = 80 \cdot 68 / 100 = 54,4$$

$$b_0 = 80 \cdot 13 / 100 = 10,4$$

$$c_0 = 1 \cdot 68 / 100 = 0,68$$

$$d_0 = 1 \cdot 13 / 100 = 0,13$$

Dvě z teoretických četností jsou menší než 5 a nelze tedy  $\chi^2$  test použít. Proto použijeme Fisherův exaktní test. Nulová hypotéza tvrdí, že vztahy s kolegy neovlivňují stupeň pracovní zátěže.

Výpočet:

- 1) Zvolíme  $\alpha = 0,05$
- 2) Sestavíme pomocnou tabulku, kdy snižujeme nejmenší četnost 1 o jednotku

II.	68		12		80
	0		1		1
	68		13		81

- 3) Vypočítáme pravděpodobnosti  $P_I$  pro původní tabulku a pro pomocnou tabulku:

$$P_I = 68!13!80!1! / 81!67!13!1!0! = 0,839506$$

$$P_{II} = 68!13!80!1! / 81!68!12!0!1! = 0,160494$$

- 4) Celková pravděpodobnost je  $p = \sum p_i = 1$

- 5) Srovnáme vypočtenou pravděpodobnost se zvolenou hladinou významnosti  $\alpha = 0,05$ :

$$1 < 0,05 \Rightarrow \text{přijímáme } H_0$$

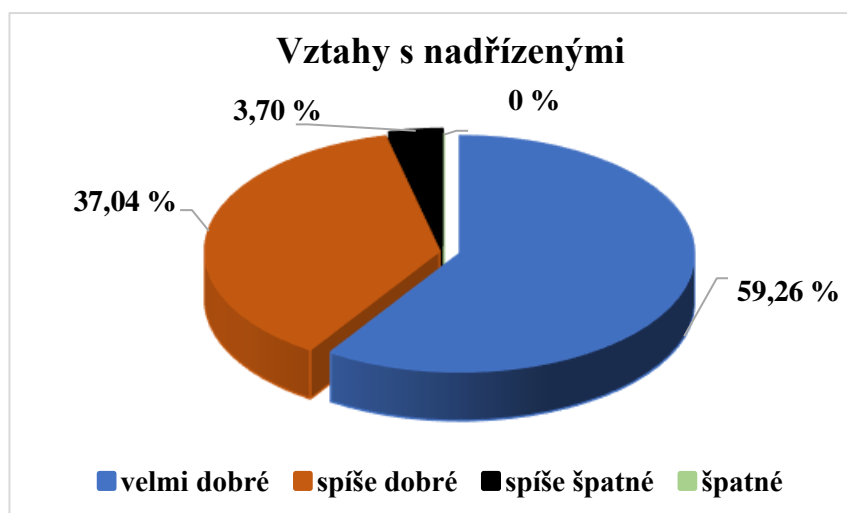
Nezamítáme  $H_0$ , stupeň pracovní zátěže nesouvisí se vztahy s kolegy.

#### 4.6.6 Testování nulové hypotézy H0<sub>6</sub>

H0<sub>6</sub>: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s nadřízenými

H1<sub>6</sub>: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a vycházením s nadřízenými

**Graf č. 8 Vztahy s nadřízenými – procentuální hodnoty**



Zdroj: Vlastní zpracování

**Tabulka č. 21 Stupeň pracovní zátěže dle vztahu s nadřízenými**

Vztahy s nadřízenými	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Velmi dobré	42	6	0	48
Spíše dobré	23	3	4	30
Spíše špatné	3	0	0	3
Špatné	0	0	0	0
<b>celkem</b>	68	9	4	81

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, sloučíme velmi dobré a spíše dobré, spíše špatné a špatné A sloučíme 2. stupeň s 3. stupněm. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 22 Asociační tabulka sloučená pro H0<sub>6</sub>**

Vztahy s nadřízenými	Stupeň pracovní zátěže		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	celkem
Dobré	65	13	78
Špatné	3	0	3
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

**Popis grafu a tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a vycházením s nadřízenými**

Na grafu i tabulce lze vidět, že většina respondentů uvedla, že jejich vztahy s nadřízenými jsou velmi dobré. Pouze 3 respondenti uvedli, že jsou vztahy spíše špatné a žádní respondenti nemají s nadřízenými špatné vztahy. Vypočítáme teoretické četnosti, abychom zjistili, zda můžeme použít  $\chi^2$  test.

$$a_0 = 78 \cdot 68 / 100 = 53,04$$

$$b_0 = 78 \cdot 13 / 100 = 10,14$$

$$c_0 = 3 \cdot 68 / 100 = 2,04$$

$$d_0 = 3 \cdot 13 / 100 = 0,39$$

Po vypočtení teoretických hodnot nebyla splněna podmínka  $\chi^2$  testu. K vyhodnocení musíme použít Fisherův exaktní test. Nulová hypotéza tvrdí, že vztahy s nadřízenými neovlivňují stupeň pracovní zátěže.

Výpočet:

- 1) Zvolíme  $\alpha = 0,05$
- 2) Sestavíme pomocné tabulky

II.	66		12		78
	2		1		3
	68		13		81
III.	67		11		78
	1		2		3
	68		13		81
IV.	68		10		78
	0		3		3
	68		13		81

- 3) Vypočítáme pravděpodobnosti  $P_i$  pro původní tabulku a pro pomocné tabulky:

$$P_i = 68!13!78!3! / 81!65!13!3!0! = 0,587389$$

$$P_{II} = 68!13!78!3! / 81!66!12!2!1! = 0,347093$$

$$P_{III} = 68!13!78!3! / 81!67!11!1!2! = 0,062166$$

$$P_{IV} = 68!13!78!3! / 81!68!10!0!3! = 0,003352$$

- 4) Celková pravděpodobnost je  $p = \sum p_i = 1$
- 5) Srovnáme vypočtenou pravděpodobnost se zvolenou hladinou významnosti  $\alpha = 0,05$ :  
 $1 < 0,05 \Rightarrow$  přijímáme  $H_0$

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí se vztahy s nadřízenými.

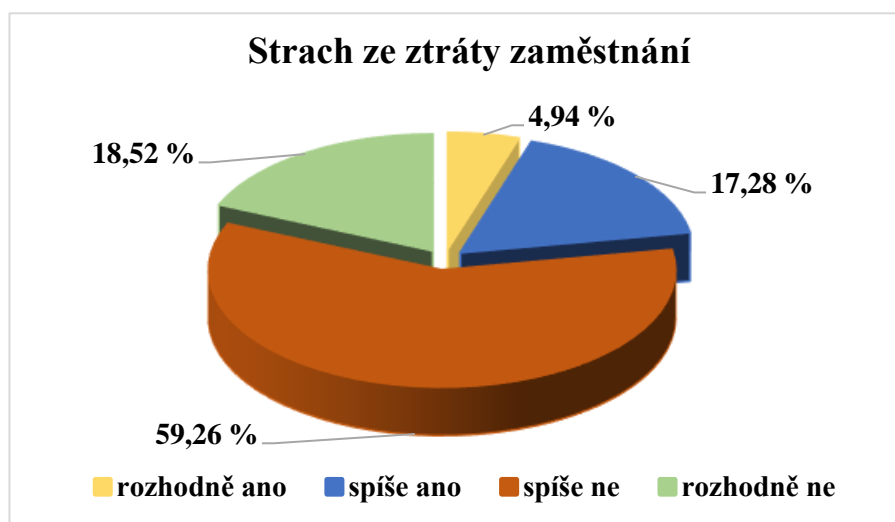


#### 4.6.7 Testování nulové hypotézy H07

H07: Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a strachem ze ztráty zaměstnání

H17: Existuje statisticky významný rozdíl mezi psychickou pracovní zátěží a strachem ze ztráty zaměstnání

Graf č. 9 Strach ze ztráty zaměstnání – procentuální hodnoty



Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka č. 23 Stupeň pracovní zátěže dle strachu ze ztráty zaměstnání

Strach ze ztráty zaměstnání	Stupeň pracovní zátěže			
	1.stupeň	2.stupeň	3.stupeň	celkem
Rozhodně ano	2	1	1	4
Spíše ano	10	1	3	14
Spíše ne	42	6	0	48
Rozhodně ne	14	1	0	15
<b>celkem</b>	<b>68</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>81</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak 20 % četností je menších než 5, proto sloučíme rozhodně ano se spíše ano, spíše ne s rozhodně ne. A také sloučíme 2. stupeň a 3. stupeň. Vznikne nová asociační tabulka.

**Tabulka č. 24 Asociační tabulka sloučená pro H07**

<b>Strach ze ztráty zaměstnání</b>	<b>Stupeň pracovní zátěže</b>		
	1.stupeň	2. a 3.stupeň	<b>celkem</b>
Ano	12	6	18
Ne	56	7	63
<b>celkem</b>	68	13	81

Zdroj: Vlastní zpracování

**Popis grafu a tabulky z hlediska stupně pracovní zátěže a strachem ze ztráty zaměstnání**

Z tabulky i z grafu lze vyčíst, že respondenti spíše nemají strach ze ztráty zaměstnání.

Výpočet:

- $\alpha = 0,05$
- $\chi^2 = 5,131$
- $p = 0,023$
- $p < \alpha \Rightarrow$  zamítáme H07

S 95 % pravděpodobností lze zamítnout nulovou hypotézu H07. Na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$  se prokázalo, že pracovní zátěž a strach ze ztráty zaměstnání spolu souvisí.

## 5 Výsledky a diskuse

Stres se na pracovišti vyskytuje každý den a má vliv na výkon zaměstnanců, většinou se jedná o krátkodobý a žádoucí stres, který zlepšuje efektivitu pracovníků. Úkolem empirické části bylo ověřit několik předem stanovených statistických hypotéz pomocí statistických metod. Celkem bylo určeno 7 hypotéz a k jejich výpočtu byly využity kontingenční a asociační tabulky. V dotazované firmě XY se neprokázalo, že by stresory byly natolik významné, aby výrazně ovlivnily výkonnost zaměstnanců. Pozitivním zjištěním je, že ze sedmi nulových hypotéz byla zamítnuta pouze jedna ve prospěch hypotézy alternativní na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$ , což znamená, že potvrzené hypotézy platí s 95 % pravděpodobností.

Podle Meisterova dotazníku je viditelné, že většina dotazovaných spadá do 1.stupně pracovní zátěže, což je stres minimální, při kterém není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti. Je nutné zmínit, že většina dotazovaných se nachází ve věkové skupině do 35 let, což může být důvodem, proč je většina respondentů v 1.stupni zátěže. V tomto věku jsou lidé více odolní vůči stresu. Pouze 4 respondenti spadají do 3. stupně pracovní zátěže, kdy stres může ovlivnit zdraví respondenta.

První nulová hypotéza zjišťovala vliv pohlaví na míru stresu. Avšak tato závislost nebyla prokázána. Z dat lze usuzovat, že stres působí na všechny jedince více méně stejně bez ohledu na jejich pohlaví.

Druhá nulová hypotéza byla přijata, a tak vyvrátila vliv délky praxe na stupni pracovní zátěže.

Dále bylo zjišťováno, zda má spokojenost s pracovní dobou vliv na míru stresu. Nulová hypotéza byla přijata a s 95 % pravděpodobností se prokázalo, že spokojenost s pracovní dobou nemá vliv na stupeň pracovní zátěže.

Čtvrtá nulová hypotéza zkoumala, jestli spokojenost s pracovním prostředím ovlivňuje výši stresu. Nulová hypotéza se nezamítla, což znamená, že spokojenost s prostředím nemá vliv na výši stresu. Více, jak 90 % respondentů uvedlo, že je svým pracovním prostředím spokojeno.

Pátá nulová hypotéza se nezamítá. Na jejímž základě se zjistilo, že vztahy s kolegy nesouvisí se stupněm pracovní zátěže.

Šestá nulová hypotéza byla přijata, a tím popřela vliv vztahů s nadřízenými na míře stresu.

Poslední nulová hypotéza byla zamítnuta. Na hladině významnosti  $\alpha = 0,05$

se prokázalo, že pracovní zátěž souvisí se strachem ze ztráty zaměstnání. Tato otázka mohla být ovlivněna obdobím, ve kterém byly data získávána. A to v době pandemie COVID 19, kdy lidé přicházejí o zaměstnání. U této otázky více respondentů uvedlo, že nemá strach z možné ztráty zaměstnání, může to být opět ovlivněno věkovou strukturou respondentů. Většina mladých lidí nemá problém se změnou práce, a proto nemají ani takový strach z její ztráty. Starší skupiny už mají větší problém si novou práci najít, už jsou zaběhlí v určitých kolejkách, což může být i důvodem, že zaměstnavatelé stojí více o mladé pracovníky.

Na závěr je nutné říct, že pro přesnější výsledky by bylo zapotřebí navýšit počet respondentů, a tím i získat větší množství dat. Samozřejmě jsou data ovlivněna i dotazovanou skupinou, pokud by výběrový soubor byl jiný, tak by se výsledná data mohla lišit.

## 6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo vyhodnocení výše stresu, spokojenosti s pracovními podmínkami, zvládání zátěže a pracovních nároků, které jsou na zaměstnance společnosti kladeny. Testování, sběr a vyhodnocení dat bylo velmi zajímavé.

V teoretické části byl stres rozebrán jako pojem, dále problematika stresu, druhy stresu, fáze stresu, příčiny a stresory. Zároveň byly uvedeny příznaky a následné zvládání stresu, redukce a prevence proti stresu. Nakonec byl specifikován stres v pracovním prostředí a faktory, které souvisí se stresem v zaměstnání. Získané informace byly použity jako podklady pro empirickou část.

V empirické části byla představena společnost a vysvětleny jednotlivé statistické testy, které byly využity na potvrzení nebo zamítnutí nulových statistických hypotéz. K výzkumu byla zvolena dotazníková metoda šetření. Strukturovaný dotazník byl vytvořen ze standardních otázek na spokojenost, obavy apod. Dále byl použit Meisterův dotazník hodnotící psychickou zátěž v pracovním prostředí. Získaná data byla zapsána a zobrazena pomocí tabulek a grafů. Následně byly výsledky vyhodnoceny pomocí statistických metod.

Výsledky šetření prokázaly:

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí s pohlavím

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí s délkou pracovního poměru

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí s pracovní dobou

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí s pracovním prostředím

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí se vztahy s kolegy

Stupeň pracovní zátěže nesouvisí se vztahy s nadřízenými

Stupeň pracovní zátěže souvisí se strachem ze ztráty zaměstnání

Ze sedmi nulových hypotéz byla zamítnuta pouze jedna, kde se potvrdila souvislost mezi stupněm pracovní zátěže a strachem ze ztráty zaměstnání, přičemž 63 respondentů uvedlo, že strach ze ztráty zaměstnání nemá.

V testované firmě zaměstnanci pocítují mírný stupeň stresové zátěže, ačkoli míra stresu může být zkreslena a nemusí odpovídat pravdivé informaci. Pro přesnější výzkum by byl vhodný širší rozsah respondentů. Stresory v pracovním prostředí nejsou natolik silné, aby ovlivňovaly celkové zdraví a výkonnost zaměstnanců.

Tato práce potvrzuje, že stres má vliv na efektivitu zaměstnanců. Stresorů nejen v pracovním prostředí existuje mnoho, i proto je jejich úplné odstranění nemožné. Avšak s některými faktory lze pracovat, a tím zlepšovat spokojenost zaměstnanců. Je potřeba

vnímat každého jedince individuálně, a to z důvodu, že každý vnímá stresory jinak a je vůči nim jinak odolný. Spokojenost zaměstnanců je pro podnik klíčová, spokojení zaměstnanci = efektivní zaměstnanci. Zaměstnavatel by se měl zaměřit na nejčastější pracovní stresory jako je nedostatek času, špatné vztahy s kolegy/nadřízenými, pracovní přetížení, nízký příjem, příliš velká zodpovědnost, nevhodné pracovní podmínky – hluk, nevhodné osvětlení, teplota (zima/horko) apod. Všechny tyto faktory je možné do jisté míry přizpůsobit podmínkám fungování celého podniku. I když je zřejmé, že ve velkém podniku nemůže zaměstnavatel sledovat potřeby všech svých zaměstnanců, v takovém případě by měli být určeni team leaderi, kteří se starají o celkovou pohodu svých podřízených. Nezbytná je i zpětná vazba od zaměstnanců, v případě nespokojenosti s přiděleným team leaderem.

Je důležité myslet na naše psychické zdraví, i kdyby to znamenalo změnu zaměstnání.

## 7 Seznam použitých zdrojů

- ARNOLD, John, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Praha: Computer Press. ISBN 80-2511-518-3.
- BROCKERT, Siegfried, 1993. *Ovládání stresu*. 1.vydání. Praha: Melantrich. ISBN 80-7023-159-9.
- CUNGI, Charly, 2001. *Jak zvládat stres - metody a praktická cvičení*. 1.vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-465-6.
- FONTANA, David, 2016. *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. 1.vyd. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 978-80-262-1033-7.
- HLADKÝ, Aleš, ed., 1993. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. 1.vydání. Praha: Karolinum. ISBN 80-7066-784-2.
- HLADKÝ, Aleš a Zdeňka ŽIDKOVÁ, 1999. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. 1.vydání. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-890-5.
- KÁBA, Bohumil a Libuše SVATOŠOVÁ, 2012. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. 1.vydání. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o. ISBN 978-80-7380-359-9.
- KRASKA-LÜDECKE, Kerstin, 2007. *Nejlepší techniky proti stresu*. 1.vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1833-0.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1994. *Jak zvládat stres*. 1.vydání. Praha: Grada Avicenum. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. 1.vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-551-2.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2003. *Psychologie zdraví*. 2.vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-774-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Pracovní stres a zdraví*. 1.vydání. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. ISBN 80-903604-1-6.
- MAYEROVÁ, Marie, 1997. *Stres, motivace a výkonnost*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 8071694258.
- MELGOSA, Julián, 1997. *Zvládni svůj stres*. 1.vydání. Praha: Advent-Orion. ISBN 80-7172-240-5.
- MIKULÁŠTÍK, Milan, 2015. *Manažerská psychologie*. 3. přepracované vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4221-2.
- PAUKNEROVÁ, Daniela a kol., 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3.doplňené vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3809-3.

- PAULÍK, Karel, 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. 1.vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2959-6.
- RENAUDOVÁ, Jacqueline, 1993. *Stres*. 1.vydání. Praha: Práce. ISBN 80-208-0297-5.
- RHEINWALDOVÁ, Eva, 1995. *Dejte sbohem distresu*. 1.vydání. Praha: Scarabeus. ISBN 80-85901-07-2.
- RICHARDS, Mary, Marie POLÁSKOVÁ, 2006. *Stres: Management do kapsy*. 1.vydání. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 80-7367-082-8.
- SIERADZKI, Andrzej, 2004. *Léčba stresu metodou čtyř stavů rovnováhy*. 1.vydání. Frýdek Místek: Alpress. ISBN 80-7362-018-9.
- ŠTĚPANÍK, Jaroslav, 2011. *Umění jednat s lidmi 3: Stres, frustrace a konflikty*. 1.vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-6567-9.
- ŠTIKAR, Jiří, 2003. *Psychologie ve světě práce*. 1.vydání. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
- VINAY, Joshi, 2007. *Stres a zdraví*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-211-9.

### **Internetové zdroje**

- HLÁVKOVÁ, Jana, 2015. Nastavení efektivního systému vzdělávání zaměstnanců KHS. *Hodnocení ergonomických rizik, fyziologické a psychologické faktory práce: Hodnocení psychické zátěže při práci* [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: [http://www.khshk.cz/e-learning/kurs5/1\\_hodnocen\\_psychick\\_zte\\_pi\\_prci\\_meisterv\\_dotaznk\\_.html](http://www.khshk.cz/e-learning/kurs5/1_hodnocen_psychick_zte_pi_prci_meisterv_dotaznk_.html)



## 8 Přílohy

### Dotazník

Vážené respondentky, vážení respondenti,  
obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro  
Bakalářskou práci na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“.  
Dovoluji si Vás rovněž požádat o co nejpřesnější a pravdivé vyplnění dotazníku.  
Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná.  
Předem děkuji za spolupráci. Studentka Provozně ekonomické fakulty ČZU v Praze.

#### 1) Pohlaví:

- Muž
- Žena

#### 2) Věk respondenta:

- Do 25 let
- 26–35 let
- 36–45 let
- 46–55 let
- 56 a více let

#### 3) Vzdělání:

- Základní
- Střední bez maturity
- Střední s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

#### 4) V podniku pracuji:

- Méně než 1 rok
- 1-3 roky
- 3-5 let
- 5–10 let
- 10 let a více

**5) Vaším úkolem je u každé otázky zakroužkovat odpověď, která nejvíce vystihuje Vaše pocity při práci.**

5 - ano, plně souhlasím

4 - spíše ano

3 - nevím, někdy ano, někdy ne

2 - spíše nesouhlasím

1 - ne, vůbec nesouhlasím

1)	Při práci mívám často pocit časového tlaku:	5	4	3	2	1
2)	Práce mě neuspokojuje, chodím do ní nerad/a:	5	4	3	2	1
3)	Práce mě velmi psychicky zatěžuje pro vysokou zodpovědnost, spojenou se závažnými důsledky:	5	4	3	2	1
4)	Práce je málo zajímavá, duševně je spíše otupující:	5	4	3	2	1
5)	V práci mám časté konflikty a problémy, od nichž se nemohu odpoutat ani po skončení pracovní doby:	5	4	3	2	1
6)	Při práci udržuji jen s námahou pozornost, protože se po dlouhou dobu nic nového neděje:	5	4	3	2	1
7)	Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím nervozitu a rozechvělost:	5	4	3	2	1
8)	Po několika hodinách mám práce natolik dost, že bych chtěl/a dělat něco jiného:	5	4	3	2	1
9)	Práce je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím únavu a ochablost:	5	4	3	2	1
10)	Práce je psychicky tak náročná, že ji nelze dělat po léta se stejnou výkonností:	5	4	3	2	1

**6) Vyhovuje Vám Vaše pracovní doba?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**7) Cítíte se ve své práci stresován/a?**

- Každý den
- Velmi často
- Často
- Někdy
- Zřídka
- Nikdy

**8) Všiml/a jste si některého z níže uvedených příznaků?**

- Ne – nevšiml/a jsem si žádných příznaků
- Bolest hlavy
- Pocení
- Svalové napětí
- Podráždění
- Celková únava
- Náladovost
- Nesoustředění
- Zažívací potíže
- Jiné

**9) Cítíte se v práci užitečný/á?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**10) Jste spokojen/a se svým pracovním prostředím?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**11) Které z uvedených pracovních podmínek Vám práci ztěžují?**

- Nevyhovující teplota
- Hluk
- Špatné osvětlení
- Trvalé sezení
- Trvalé stání
- Velký počet lidí
- Nepořádek
- Jiné
- Žádné

**12) Vaše vztahy s kolegy jsou:**

- Velmi dobré
- Spíše dobré
- Spíše špatné
- Špatné

**13) Vaše vztahy s nadřízenými hodnotíte jako:**

- Velmi dobré
- Spíše dobré
- Spíše špatné
- Špatné

**14) Ovlivňují vztahy na pracovišti Váš pracovní výkon pozitivně/negativně?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**15) Myslíte na práci i po pracovní době?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

**16) Se kterým zdrojem stresu se v práci setkáváte?**

- Špatná komunikace
- Velká odpovědnost

- Špatné vztahy s kolegy
- Špatné vztahy s nadřízenými
- Nejasně zadaná práce
- Nekvalitní pracovní pomůcky
- Nedostatečné finanční ohodnocení
- Doprava na pracoviště
- Nedostatek času na pracovní povinnosti
- Jiný
- Žádný

**17) Máte strach z možné ztráty zaměstnání?**

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu,

Edita Špičková.

## **Seznam použitých zkratk**

GAS – Všeobecný adaptační syndrom

$\chi^2$ -test – chí kvadrát test