

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Valerie Šubertová

© 2023 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Valerie Šubertová

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 zhodnotit vliv stresu na výkonnost zaměstnanců. V teoretické části bakalářské práce bude vymezena problematika stresu, jak stres vzniká, jak ho lze zvládnout nebo mu předcházet. V empirické části bakalářské práce bude proveden výzkum, který bude zaměřen na zjištění míry stresu a jeho vlivu na výkonnost zaměstnanců.

Metodika

Bakalářská práce se bude skládat ze dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude zpracována na základě prostudování odborné literatury. V empirické části bude využito metody dotazníkového šetření. Výsledky výzkumu budou vyhodnoceny pomocí statistické metody a náležitě okomentovány. Empirická část bude doplněna o tabulky a grafy.

Doporučený rozsah práce

40 – 60 str.

Klíčová slova

zátěž, stres, stresor, odolnost, zvládnání stresu, výkonnost, pracovní prostředí

Doporučené zdroje informací

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

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

JOHN, F., PETERS-KÜHLINGER, G. Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1517-1.

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

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

Předběžný termín obhajoby

2022/23 LS – PEF

Vedoucí práce

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 21. 2. 2022

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 1. 3. 2022

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 15. 03. 2023

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. 2023

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu panu Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za odbornou pomoc, profesionální přístup a cenné rady, které mi velmi pomohli při zpracovávání bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem zúčastněným respondentům, kteří ochotně věnovali svůj čas vyplnění dotazníku. A samozřejmě děkuji své rodině za jejich podporu a trpělivost.

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Abstrakt

Bakalářská práce na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“ se zabývá problematikou stresu a jeho vlivem na výkonnost zaměstnanců v pracovním prostředí. Práce je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a empirickou.

V teoretické části jsou definovány základní pojmy a typy stresu, jeho fáze, příčiny, důsledky a prevence. Je zde popsán stres v pracovním prostředí, stresory vyskytující se na pracovišti, křivka výkonnosti zaměstnanců a syndrom vyhoření, který se v dnešní době vyskytuje v mnoha pracovních oblastech.

Empirická část je věnována výzkumu pomocí dotazníkového šetření mezi vybranými zaměstnanci bank, týkající se stresu a jeho vlivu na výkonnost. Získaná data jsou vyhodnocena statisticky a prezentována pomocí tabulek a grafů. Cílem práce je zjistit s jakou mírou stresu se zaměstnanci setkávají, jak zvládají práci pod tlakem a do jaké míry stres ovlivňuje jejich pracovní výkon.

Klíčová slova: stres, stresor, eustres, distres, příznaky stresu, stresová reakce, syndrom vyhoření, výkonnost, zaměstnání, pracovní stres

Stress and its impact on a performance at work

Abstract

The bachelor thesis on the topic “*Stress and its impact on job performance*” deals with the issue of stress and its effect on the performance of employees in the work environment. The thesis is divided into two main parts, theoretical and empirical.

The theoretical part defines basic concepts and types of stress, its phases, causes, consequences, and prevention. It describes stress in the workplace, stressors present in the workplace, the performance curve of employees, and burnout syndrome, which is present in many working areas nowadays.

The empirical part is dedicated to research conducted through a questionnaire survey among selected bank employees, regarding stress and its impact on performance. The collected data are statistically evaluated and presented using tables and graphs. The aim of the thesis is to determine the degree of stress that employees encounter, how they cope with work under pressure, and to what extent stress affects their job performance.

Keywords: stress, stressor, eustress, distress, stress symptoms, stress reaction, burnout syndrome, performance, employment, work stress

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	11
2.1 Cíl práce	11
2.2 Metodika	11
2.2.1 Metodika výpočtu	12
2.2.2 Stanovení nulových a alternativních hypotéz	15
3 Teoretická východiska	20
3.1 Pojem stres	20
3.2 Definice stresu.....	20
3.3 Historie stresu.....	21
3.4 Typy stresu	21
3.4.1 Eustres.....	22
3.4.2 Distres	22
3.5 Fáze stresu	23
3.5.1 Poplachové stádium	23
3.5.2 Adaptační stádium	23
3.5.3 Stádium vyčerpání	23
3.6 Stresory	24
3.6.1 Obecné dělení stresorů.....	24
3.6.2 Dělení stresorů podle Rheinwaldové	25
3.7 Reakce na stresor.....	27
3.8 Příznaky stresu	28
3.9 Důsledky nadměrného stresu	28
3.9.1 Fyziologické důsledky nadměrného stresu	28
3.9.2 Psychologické důsledky nadměrného stresu.....	29
3.10 Zvládání stresu	29
3.10.1 Coping a adaptace.....	30
3.11 Prevence proti stresu	31
4 Stres v pracovním prostředí.....	32
4.1 Pracovní prostředí	32
4.2 Příčiny stresu v práci	32
4.3 Pracovní výkon, výkonnost a stres.....	32
4.3.1 Křivka výkonnosti zaměstnanců.....	33
4.4 Pracovní zátěž	34
4.5 Typy zaměstnanců.....	34
4.6 Workoholismus	35

4.7	Syndrom vyhoření	35
4.7.1	Fáze syndromu vyhoření	36
4.7.2	Příznaky syndromu vyhoření	37
5	Empirická část	39
5.1	Oblast výzkumu	39
5.2	Představení respondentů	39
5.2.1	Pohlaví respondentů	40
5.2.2	Věk respondentů	40
5.2.3	Dosažené vzdělání respondentů	41
5.2.4	Rodinný stav respondentů	43
5.2.5	Délka praxe respondentů	44
5.3	Testování statistických hypotéz	45
5.3.1	Testování hypotézy č. 1	45
5.3.2	Testování hypotézy č. 2	46
5.3.3	Testování hypotézy č. 3	47
5.3.4	Testování hypotézy č. 4	48
5.3.5	Testování hypotézy č. 5	49
5.3.6	Testování hypotézy č. 6	50
5.3.7	Testování hypotézy č. 7	52
5.3.8	Testování hypotézy č. 8	53
5.3.9	Testování hypotézy č. 9	54
5.3.10	Testování hypotézy č. 10	56
5.3.11	Testování hypotézy č. 11	57
5.3.12	Testování hypotézy č. 12	58
6	Výsledky a diskuse	60
7	Závěr	66
8	Seznam použitých zdrojů	68
9	Seznam obrázků, tabulek a grafů	70
9.1	Seznam tabulek	70
9.2	Seznam grafů	71
10	Přílohy	72
10.1	Dotazník	72

1 Úvod

Stres se stává stále častějším jevem v dnešním rychle se rozvíjejícím světě, a může mít negativní dopad na naše zdraví, jak fyzické, tak psychické. Lidé jsou vystaveni množství stresorů, jako jsou pracovní nároky, finanční problémy, rodinné záležitosti, nebo dokonce i nedostatečný spánek. Tyto stresory mohou mít různé účinky na fyzické a psychické zdraví jedince. Když je stres krátkodobý, může být užitečný jako stimul k vyřešení problému, zvýšení výkonnosti člověka nebo motivaci k určité činnosti. Avšak, pokud stres trvá delší dobu, může mít závažné následky. Proto je důležité se se stresem vypořádat a najít způsoby, jak si udržet zdraví a psychickou pohodu. Stres je nedílnou součástí našeho každodenního života a je záležitostí našeho osobního přístupu, jak s ním dokážeme či nedokážeme pracovat.

Stres se vyskytuje nejen v našem osobním životě, ale také v pracovním prostředí, kde může ovlivňovat výkon a produktivitu zaměstnanců. Efektivní a produktivní práce je klíčovým faktorem pro úspěch jakékoliv organizace, a proto se stres a stresová zátěž stává důležitým tématem pro manažery, kteří mají snahu udržet motivované zaměstnance. Zaměstnanci, kteří jsou vystaveni trvalému negativnímu stresu, mohou být nespokojeni a neochotní dosahovat klíčových výsledků, které jsou pro úspěšné fungování firmy zásadní. V posledních letech se stále více organizací začíná věnovat této problematice a hledá řešení, jak stres omezit a jak podpořit zdravé a vyrovnané pracovní prostředí pro své zaměstnance.

Tato práce má za cíl získat ucelený pohled na téma stresu v pracovním prostředí a jeho vliv na výkon zaměstnanců v bankovním sektoru. Získané poznatky by mohly být následně využity k vylepšení pracovního prostředí a ke zlepšení produktivity a efektivity v této oblasti.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je definovat problematiku stresu a zhodnotit míru stresu v zaměstnání a jeho vliv na výkonnost zaměstnanců. Samotná práce je rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a empirickou. V teoretické části je definována jasně a stručně problematika stresu, pojem stres jako takový, jeho fáze, typy, a hlavně jeho příčiny. Dále je uveden stres v zaměstnání a jeho redukce či prevence, včetně syndromu vyhoření, který vzniká v důsledku dlouhodobého stresu.

V druhé, empirické části, je proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření, který je zaměřen na zjištění míry stresu a jeho vlivu na výkonnost zaměstnanců. Získaná data jsou poté analyzována v programu Statistica. Výsledky jsou náležitě okomentovány a doplněny o tabulky a grafy. Tímto způsobem je možné získat ucelený pohled na problematiku stresu v zaměstnání a jeho vliv na pracovní výkonnost.

2.2 Metodika

Metodika práce vychází se stanoveného hlavního cíle. Práce se skládá ze dvou částí, z části teoretické a části empirické. První, teoretická část, je formou kompilace textu a je zpracována na základě podrobného prostudování odborné literatury. Veškeré zdroje, které byly použity, budou uvedeny na konci práce v kapitole seznam použitých zdrojů.

Empirická část, která se zabývá šetřením, je zpracována na základě výzkumu metodou dotazníkového šetření. Dotazníkového šetření se zúčastnili vybraní zaměstnanci několika bank, kterým byl dotazník zaslán v online podobě prostřednictvím stránky www.surveymonkey.com. Základní charakteristiky výzkumného nástroje a počet respondentů jsou zmíněny v podkapitole 5.1. Získaná data jsou vyhodnocena pomocí statistické metody, která vychází z předem formulovaných hypotéz. Výsledky výzkumu jsou náležitě okomentovány a doplněny o tabulky a grafy. Dotazník je vytvořený v elektronické podobě a je plně anonymní.

2.2.1 Metodika výpočtu

Pro analýzu dat získaných z dotazníkového šetření byly použity statistické metody. V rámci výzkumů veřejného mínění a průzkumů trhu se často pracuje se slovně vyjádřenými znaky, označovanými jako znaky „kvalitativní“. Kvalitativní znaky lze rozdělit na alternativní a množné znaky. Pokud zkoumáme závislost mezi alternativními znaky, hovoříme o závislosti asociační. V případě, že zkoumáme závislost mezi množnými znaky, jedná se o kontingenci (Kába, & Svatošová, 2012, s. 132).

Kontingenci lze označit jako vztah mezi kvalitativními statistickými znaky, z nichž minimálně jeden je znakem množným (Kába, & Svatošová, 2012, s. 137).

Tabulka 1: Kontingenční tabulka - vzor

Úrovně	B ₁	B ₂	...	B _s	Součty řádkové
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 _{r2}	...	n _{rs}	n _{r.}
Součty sloupcové	n _{.1}	n _{.2}	...	n _{.s}	n

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky podle (Hendl, 2004, s. 307)

Obecný postup testování hypotézy:

- 1. Určení statistické hypotézy** – formulace nulové hypotézy H_0 a alternativní hypotézy H_1 , kdy nulová hypotéza tvrdí, že žádný rozdíl mezi proměnnými neexistuje, zatímco alternativní hypotéza nulovou hypotézu zamítá a tvrdí, že mezi proměnnými existuje rozdíl.
- 2. Určení hladiny chyby α** – stanovení hladiny významnosti (α), tj. pravděpodobnosti zamítnutí nulové hypotézy, přestože je pravdivá. Obvykle se volí velmi malá hodnota, například 0,05 nebo 0,01.
- 3. Výpočet testovací statistiky** – pro analýzu dat je nutné vypočítat testovací statistiku, která poskytuje základ pro interpretaci výsledků a výsledného doporučení. Volba konkrétního typu testovací statistiky závisí na povaze dat a testované hypotéze.

- 4. Doporučení** – formulace závěru testování, pro kterou existují dva způsoby. První z nich spočívá v porovnání testovací statistiky s kritickou mezí M_α . Druhý způsob je převedení testovací statistiky do pravděpodobnostní škály, kde se stanoví hodnota významnosti p (Hendl, 2004, s. 176-178).

K vyhodnocení vztahu mezi statistickými znaky se využívá standardní statistický postup, a to testování hypotéz, jehož formulace je následující:

- H_0 : mezi sledovanými znaky neexistuje statisticky významná závislost
- H_1 : mezi sledovanými znaky existuje statisticky významná závislost

(Kába, & Svatošová, 2012, s. 133-134).

Při testování nezávislosti v kontingenční tabulce $k \times m$ se užívá χ^2 - test nezávislosti jako standardní statistický nástroj. Testování vychází z rozdílu mezi skutečnými (empirickými) četnostmi n_{ij} a teoretickými (očekávanými) četnostmi n_{oj} .

Vzorec pro teoretické četnosti:

$$n_{oj} = \frac{n_{i.} \cdot n_{.j}}{n}$$

(Kába, & Svatošová, 2012, s. 137)

Pro ověření platnosti nulové hypotézy H_0 (mezi sledovanými znaky neexistuje statisticky významná závislost), využijeme testového kritéria, jehož tvar je následující:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(n_{ij} - n_{oj})^2}{n_{oj}}$$

(Kába, & Svatošová, 2012, s. 137)

Vypočtenou hodnotu testového kritéria poté porovnáme s hodnotou kritickou $\chi^2_{\alpha(k-1)(m-1)}$, kde k představuje počet kategorií prvního znaku a m počet kategorií druhého

znaku. Pokud je hodnota vypočteného testového kritéria větší než kritická hodnota $\chi^2_{\alpha(k-1)(m-1)}$, nulovou hypotézu o nezávislosti mezi sledovanými znaky zamítáme. Před použitím χ^2 testu nezávislosti je třeba ověřit splnění podmínek jeho použitelnosti. Test nezávislosti nelze použít, je-li více než 20 % teoretických četností menších než 5, příp. je-li alespoň jedna teoretická četnost menší než 1. Pokud není splněna některá z podmínek použití, nelze test použít přímo a je nutné spojit některé sousedící skupiny. Sloučení skupin musí být logické, proto se především slučují slabé skupiny. Po sloučení opět vyjádříme teoretické četnosti a ověříme podmínky použití χ^2 testu nezávislosti.

Pokud určíme, že mezi sledovanými znaky existuje statisticky významná závislost, můžeme určit intenzitu (sílu) této závislosti pomocí **Cramérova koeficientu kontingence**:

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(q-1)}}$$

kde $q = \min(k, m)$

(Kába, & Svatošová, 2012, s. 137)

Význam hodnot Cramérova koeficientu:

- 0-0,1 → zanedbatelná závislost
- 0,1-0,3 → slabá závislost
- 0,3-0,7 → střední závislost
- 0,7-1 → silná závislost

(Kába, & Svatošová, 2012, s. 138-139)

2.2.2 Stanovení nulových a alternativních hypotéz

Hypotéza č. 1

H₀₁: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a věkem respondenta.

H_{A1}: Existuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a věkem respondenta.

Hypotéza č. 1 zjišťuje, zda míra stresu, kterou respondenti pocíťují ve svém zaměstnání je ovlivněna jejich věkem.

Předpoklad: Mladší lidé mohou mít tendenci pocíťovat více stresu kvůli větší nezkušenosti a větší odpovědnosti, zatímco starší lidé mohou být lépe vybaveni zvládnutím stresu a mohou být méně náchylní k jeho projevům.

Hypotéza č. 2

H₀₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a rodinným stavem respondenta.

H_{A2}: Existuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a rodinným stavem respondenta.

Hypotéza č. 2 zjišťuje, zda míra stresu, kterou respondenti pocíťují ve svém zaměstnání je ovlivněna jejich rodinným stavem.

Předpoklad: Rodinný stav může ovlivnit život respondentů, jako jsou povinnosti v rodině, péče o děti a podobně. Je tedy možné předpokládat, že existuje nějaká závislost mezi rodinným stavem a mírou stresu respondentů.

Hypotéza č. 3

H₀₃: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a délkou praxe respondenta.

H_{A3}: Existuje statisticky významná závislost mezi pocíťováním stresu v zaměstnání a délkou praxe respondenta.

Hypotéza č. 3 zjišťuje, zda míra stresu, kterou respondenti pocíťují v jejich zaměstnání je ovlivněna jejich délkou působení v zaměstnání.

Předpoklad: Je možné předpokládat, že zkušenosti získané v průběhu zaměstnání mohou pomoci respondentům lépe zvládat stresové situace v zaměstnání, a tedy snížit tak míru stresu.

Hypotéza č. 4

H₀₄: Neexistuje statisticky významná závislost mezi stresujícími faktory při výkonu práce a pohlavím respondenta.

H_{A4}: Existuje statisticky významná závislost mezi stresujícími faktory při výkonu práce a pohlavím respondenta.

Hypotéza č. 4 zjišťuje, jaké situace respondenty nejvíce stresují při výkonu jejich práce a jestli je tento faktor stresu ovlivněn jejich pohlavím.

Předpoklad: Muži a ženy mohou mít různé nároky na své pracovní role a povinnosti, což by mohlo vést k odlišným stresovým faktorům. Existuje tedy možnost, že určité situace v zaměstnání mohou být více stresující pro jedno pohlaví než pro druhé.

Hypotéza č. 5

H₀₅: Neexistuje statisticky významná závislost mezi změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu a pohlavím respondenta.

H_{A5}: Existuje statisticky významná závislost mezi změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu a pohlavím respondenta.

Hypotéza č. 5 zjišťuje, zda mají respondenti pocit, že se jejich výkon ve stresové situaci zlepšil, zhoršil nebo se nemění a jestli je tento faktor stresu ovlivněn jejich pohlavím.

Předpoklad: Pohlaví může ovlivnit způsob, jakým respondenti reagují na stres. Muži se mohou tendenčně lépe vyrovnávat se stresovými situacemi, zatímco ženy mohou být citlivější a stres se tak projeví negativně na jejich pracovním výkonu.

Hypotéza č. 6

H₀₆: Neexistuje statisticky významná závislost mezi přepracovaností a délkou pracovní doby respondenta.

H_{A6}: Existuje statisticky významná závislost mezi přepracovaností a délkou pracovní doby respondenta.

Hypotéza č. 6 zjišťuje, zda mají respondenti pocit, že jsou přepracovaní a jestli je tento faktor stresu ovlivněn délkou jejich pracovní doby.

Předpoklad: Delší pracovní doba může vést k vyšší míře přepracovanosti a zvýšit tak riziko stresu, který může dále vést k syndromu vyhoření.

Hypotéza č. 7

H₀₇: Neexistuje statisticky významná závislost mezi spokojeností se zaměstnáním a finančním ohodnocením respondenta.

H_{A7}: Existuje statisticky významná závislost mezi spokojeností se zaměstnáním a finančním ohodnocením respondenta.

Hypotéza č. 7 zjišťuje, zda jsou respondenti spokojeni ve svém zaměstnání a jestli je tento faktor stresu ovlivněn jejich výší platu.

Předpoklad: Nedostatečné finanční ohodnocení za odvedenou práci může být jedním z faktorů způsobujících stres a vést k nespokojenosti se zaměstnáním.

Hypotéza č. 8

H₀₈: Neexistuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a délkou působení v zaměstnání respondenta.

H_{A8}: Existuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a délkou působení v zaměstnání respondenta.

Hypotéza č. 8 zjišťuje, jaké vztahy mají respondenti se svými spolupracovníky a jestli jsou tyto vztahy ovlivněny délkou jejich působení v zaměstnání.

Předpoklad: Špatné vztahy se svými spolupracovníky mohou vést ke zvýšení stresu. Je možné, že se vztahy v průběhu času zlepšují nebo zhoršují, a tak délka působení v zaměstnání může být jedním z faktorů, které tyto vztahy ovlivňují.

Hypotéza č. 9

H₀₉: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta.

H_{A9}: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta.

Hypotéza č. 9 zjišťuje, zda míra stresu, kterou respondenti pocítují ve svém zaměstnání je ovlivněna obavami ze ztráty jejich zaměstnání.

Předpoklad: Pocit ohrožení ze ztráty svého zaměstnání může vést k nejistotě, strachu a stresu, což může ovlivnit pracovní výkon zaměstnance a celkové pocity z pracovního prostředí.

Hypotéza č. 10

H₀₁₀: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pocítováním stresu v zaměstnání a pocítováním stresu v osobním životě respondenta.

H_{A10}: Existuje statisticky významná závislost mezi pocítováním stresu v zaměstnání a pocítováním stresu v osobním životě respondenta.

Hypotéza č. 10 zjišťuje, zda míra stresu, kterou respondenti pocítují ve svém zaměstnání je ovlivněna stresem, který pocítují ve svém osobním životě.

Předpoklad: Respondenti mohou být pod vysokým stresem ve svém osobním životě, což může ovlivnit jejich výkon v práci a způsobit další stresové faktory.

Hypotéza č. 11

H₀₁₁: Neexistuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků a délkou působení v zaměstnání respondenta.

H_{A11}: Existuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků a délkou působení v zaměstnání respondenta.

Hypotéza č. 11 zjišťuje, zda mají respondenti pocit, že jsou na ně kladeny příliš vysoké nároky a jestli je tento faktor stresu ovlivněn délkou jejich působení v zaměstnání.

Předpoklad: Respondentům, kteří ve svém zaměstnání působí delší dobu, mohou být přidělovány náročnější práce nebo mít větší očekávání od svých nadřízených, což může způsobit větší stres.

Hypotéza č. 12

H₀₁₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi způsobem řešení stresových situací a věkem respondenta.

H_{A12}: Existuje statisticky významná závislost mezi způsobem řešení stresových situací a věkem respondenta.

Hypotéza č. 12 zjišťuje, jakým způsobem respondenti redukuje míru jejich stresu a zda je tento způsob ovlivněn jejich věkem.

Předpoklad: Každá věková skupina má specifické způsoby řešení stresových situací. Předpokládá se, že tato řešení budou spíše pozitivní než negativní. Nicméně, je nutné brát v úvahu, že způsoby řešení stresu jsou individuální a závisí na osobnostních charakteristikách a životních zkušenostech jednotlivých respondentů.

3 Teoretická východiska

3.1 Pojem stres

Stres se stal určitým fenoménem naší doby a je nedílnou součástí našeho každodenního života. Přesto si ale většina z nás není jistá, co vlastně slovo stres znamená. Lékaři, inženýři, psychologové nebo laici, každý používá slovo stres svým vlastním specifickým způsobem, a proto není snadné pro něj najít obecně přijatelnou definici. Například pro psychologa je stres stav ohrožení integrity, ve kterém jedinec reaguje svými obrannými mechanismy. Inženýři si myslí, že stres je přirozený a potřebný, a naopak lékaři a laici, že jím trpíme (Bartůňková, 2010, s. 11; Fontana, 2016, s. 14-15).

„Stresem nazýváme v běžné mluvě všechno, co na nás nějak naléhá. Stres je jakýkoli nátlak, který nás nutí přizpůsobovat se, ať je to příjemné či nepříjemné.“ (Rheinwaldová, 1995, s. 7)

Můžeme tedy říct, že přiměřená míra stresu je v určitých situacích potřebná a užitečná, ale nesmíme v sobě nechat stres hromadit. Dostatek stresu nám pomáhá k zostření pozornosti, soustředění a k tomu abychom se dobře rozhodovali. Nedostatečná hladina stresu vede k nepozornosti a odkládání rozhodování, a naopak příliš mnoho stresu blokuje naše myšlení a vede k neúčinnému chování (Praško, & Prašková, 2001, s. 11-12).

3.2 Definice stresu

„Stres je tělesná a duševní reakce na stresor.“ (Praško, & Prašková, 2001, s. 11)

Slovo „stress“ se do angličtiny dostalo přes střední angličtinu ze starofrancouzského „destresse“ (nacházet se ve stísněném prostoru, pod útlakem). Ve střední angličtině je to pak „distress“, kdy „di“ se později začalo vytrácet, takže zůstala dvě slova, která mají však úplně odlišný význam – „stress“ (tlak, důraz) a „distress“ (nouze, strádání) (Fontana, 2016, s. 15).

Termín stres není možné přesně vymezit, jelikož je mimořádně nejednoznačný. O stresu můžeme hovořit jako o dobrém stresu a špatném stresu, kterým je právě zmíněný distress. Dobrý stres můžeme chápat jako vypjatou situaci, která vede k pocitu radostné nálady. Distres jako neočekávanou událost, nebo sled událostí, které vyvozují ke špatné reakci a v pocit nouze (Joshi, 2007, s. 19).

Z hlediska fyziky, můžeme stres definovat jako stav napětí, kterým reagujeme na určité podněty. Velikost napětí tedy záleží na tom, jak velká zátěž na náš organismus působí a naší schopnosti zátěži odolávat. „Čím větší zátěž, tím větší stres, a čím větší odolnost, tím menší stres.“ (Plamínek, 2013, s. 44).

3.3 Historie stresu

Všeobecnou reakcí na stres se poprvé zabýval Hans Selye, který je považován za otce stresové teorie. Narodil se ve Vídni roku 1907, univerzitu však absolvoval v Praze, kde i s velkou pravděpodobností vznikl jeho nejzásadnější výzkum na krysách. Jako mladý asistent se dostal náhodou k výtažku z vaječníků, který pak denně aplikoval jedné skupině laboratorních krys a sledoval, jak tato látka působí v těle. Druhé skupině aplikoval pouze fyziologický roztok. Došel k překvapivému závěru – u obou skupin krys se objevily stejné patologické příznaky: peptický vřed, zvětšená nadledvina a atrofie brzlíku. Jeho nešikovné zacházení působilo na obě skupiny krys jako stresor. Pokus poté zopakoval – vystavil krys různým typům stresu. Vzniklé reakce, při kterých tělo krys reagovalo stejnou odpovědí na různé situace, označil pojmem stres. Později také rozpracoval teorii obecného adaptačního syndromu (general adaptation syndrome – GAS).

Za otce teorie homeostázy, je pak považován Walter Canon, který již 10 let před objevem Hanse Selyeho sepsal fenomén „fight and flight“, který popisuje reakce, které zvířeti umožňují přežít (Bartůňková, 2010, s. 11-12; Joshi, 2007, s. 22-23).

3.4 Typy stresu

Stres mnoho z nás vnímá negativně a pojí si ho pouze s nepříjemnými věcmi. Stres ale nemusí být pouze negativní. Existují i takové typy napětí v našem organismu, které pro svůj život potřebujeme a které prokazují, že stres dokáže plnit i užitečné a životně důležité funkce. Takové napětí nám umožňuje reagovat na nebezpečí, rozmnožovat se nebo třeba zahánět hlad. Mimo užitečná napětí existují i příjemná napětí, která dokazují, že stres může být také pozitivní, například poznávání či objevování nových věcí, nebo také radost či sexualita (Plamínek, 2013, s. 45-46).

3.4.1 Eustres

Eustres je pozitivní stres, který je spojován s příjemným napětím a je tedy přívětivou tváří stresu. Pomáhá nám nalézt rovnováhu a stabilitu, posiluje nás a zvyšuje tak naši odolnost vůči případnému distresu. Při jeho prožívání se do našeho těla uvolňují sexuální hormony, člověk zažívá chvění a příjemné napětí, které vede k příjemným pocitům. Příkladnou událostí, kdy je eustres vyvolán je narození dítěte, sňatek, přemíra práce, která nás baví nebo výhra v loterii.

Abychom ustáli případný nájezd distresu, je tedy důležité aktivně vyhledávat eustres. Nicméně jako všechno, i ten má své limity a rozumnou míru. Pokud by člověk dokázal každou nepříjemnou situaci přeměnit v eustres, dostal by se později do rozporu s realitou, jelikož právě distres nás upozorňuje na případné existující nebezpečí (Plamínek, 2013, s. 44; Pešek, & Praško, 2016, s. 12).

3.4.2 Distres

Distres je naopak stres negativní, který je spojován s nepříjemnými věcmi. Může nás sice upozornit na případné nebezpečí, ale je spíše pustošivý, vyčerpává nás, otravuje a ničí. Vzniká v případě, kdy se nedokážeme dostatečně přizpůsobit situaci, které čelíme a naše míra únosnosti přeteče. Náš pohled na věc se změní a začínáme ztrácet pocit jistoty – dostaneme strach. Vedou k němu události jako přetížení v práci, ztráta zaměstnání, konflikt s partnerem, rozvod nebo také úmrtí blízkého člověka apod. Cesta k distresu je přímá, protože náš mozkový kmen vyhodnotí každou, pro nás neznámou jako potenciálně ohrožující situaci. Můžeme tedy říct, že distres vznikne vždy, kdy vyhodnotíme situaci buď jako neznámou – potencionálně nebezpečnou nebo známou, ale reálně nebezpečnou (Plamínek, 2013, s. 46; Pešek, & Praško, 2016, s. 12; Rheinwaldová, 1995, s. 87-88).

Vyvoláním distresu se do našeho těla uvolňují látky, které pro nás mohou být nebezpečné, pokud je nespotřebujeme. Vysoká míra distresu vede k poruchám organismu, vyvolává pocity úzkosti, vyčerpanosti a deprese. Distres může vyvrcholit až do takové míry, že vede k sebedestruktivnímu chování, jako je kouření, pití, užívání drog, ale také k sebepoškození či sebevraždě (Plamínek, 2013, s. 46; Rheinwaldová, 1995, s. 87-88).

3.5 Fáze stresu

Celý cyklus průběhu stresu rozdělil H. B. Selye (2016) do tří základních stádií. Tento cyklus nazýváme obecný adaptační syndrom (GAS – general adaptation syndrom).

3.5.1 Poplachové stádium

Poplachová reakce neboli varovná fáze, je první reakcí našeho organismu při působení stresorů, která nás upozorní na přítomnost stresového faktoru. Nejdříve dochází k šoku s chaotickými vnějšími projevy a utlumením našich obranných reakcí, poté k určité adaptaci na vzniklou situaci, kdy se naše obranné reakce proti stresoru zase obnoví. Pokud si člověk včas uvědomí, že se nachází ve stresové situaci, je možné stresovou reakci ve varovné fázi ještě ukončit, pokud najde řešení svého problému. Při této fázi dochází k vylučování adrenalinu, glukózy a jiných látek do krve. Varovná fáze může být vyvolána jedním zdrojem stresu nebo řadou okolností, které společně vyvolávají stres (Paulík, 2017, s. 21; Melgosa, 1997, s. 25).

3.5.2 Adaptační stádium

Adaptační stádium, nazývané také jako fáze rezistence či odolnosti, nastává v případě opakovaného působení stresoru na organismus. Náš organismus se snaží přizpůsobit dané situaci a zvládnout ji. Jestliže člověk zátěž zvládne a má kontrolu nad situací, jeho funkce se vrátí do normálního stavu, v druhém případě se dostává do další fáze.

Rozeznáváme tři typy adaptačních reakcí, a to absolutní, částečnou a žádnou adaptaci. Adaptace na stresor může být pozitivní i negativní. Pozitivní adaptace může být například vyšší fyzická zdatnost vlivem vyšší fyzické zátěže. Negativní adaptace je například opakované vyhledávání adrenalinu, které může zapříčinit závislosti (Bartůňková, 2010, s. 20; Vágnerová, 2014, s. 364).

3.5.3 Stádium vyčerpání

Fáze vyčerpání nastává, když působení stresoru stále přetrvává a organismus není schopen se nadále adaptovat. Mezi příznaky patří únava, stavy úzkosti a deprese. Pokud stres působí i nadále, může to mít pro organismus i fatální důsledky. Pokud chceme uniknout z této fáze, je většinou potřebná pomoc z vnějšku – od rodiny, psychiatra nebo psychologa (Paulík, 2017, s. 21; Melgosa, 1997, s. 25-26).

3.6 Stresory

Lidé si často pletou stresor se stresem. Stresem nazýváme vše, co na nás nějakým způsobem naléhá – je to nespecifická reakce na fyzické či psychologické faktory, které se pro nás poté stávají stresory. Stresor můžeme chápat jako negativně na člověka působící vliv, kterému se musíme přizpůsobovat. Stresorem může být materiální faktor (nedostatek potravy či tekutin), ale i sociální faktor (působení jednoho člověka na druhého) (Křivohlavý, 1994, s. 11; Rheinwaldová, 1995, s. 7).

„Stresory mohou být jak lidé kolem nás, tak situace, ve kterých se nacházíme.“
(Rheinwaldová, 1995, s. 8)

Rozlišujeme stresový faktor neboli stresor a stresovou reakci. Pojem stresor se používá pro vnější stresující události, jako je například zácpa na dálnici, propuštění z práce, nebo třeba obsazený telefon. Stresovou reakcí rozumíme psychickou či tělesnou reakci organismu na stresor. Jedná se například o naše negativní myšlenky, bušení srdce, pocení se, napětí apod. (Praško, & Prašková, 2001, s. 11-12).

Stres může mít dva zdroje, a to vnější a vnitřní. Jsou to stresové faktory, které vycházejí z vnějších okolností našeho života a stresové faktory, které si vytváříme sami. Můžeme říct, že za stresovou reakci a stres, který následně prožíváme, si můžeme z velké části my sami. Každý reagujeme na danou situaci odlišně, ale i ten nejsilnější člověk může podlehnout stresu, pokud jsou vnější stresové faktory moc silné. Míra našeho stresu není dána pouze událostmi, ale především našimi reakcemi na tyto události (Fontana, 2016, s. 14-16; Melgosa, 1997, s. 55).

„Všeobecně lze konstatovat, že míru našeho stresu ovlivňuje stupeň našeho tělesného a duševního zdraví.“ (Melgosa, 1997, s. 55)

3.6.1 Obecné dělení stresorů

H. Selye rozděluje stresory zjednodušeně na fyzikální a emocionální. Mezi fyzikální stresory řadí především jedy a skoro-jedy, jako je například alkohol, nikotin, kofein, ale i jiné drogy. Jedná se vlastně o vše, co na nás nějakým způsobem má vliv z vnějšku – to, co do jisté míry můžeme ovlivnit. Berou se ale také v úvahu věci, které ovlivnit nemůžeme, jako například radiace, znečištění vzduchu, meteorologické vlivy,

nehody, znásilnění a také těhotenství. Mezi stresory emocionální řadí vše, co se odehrává uvnitř nás. Může to být úzkostnost, strach, nenávist i přílišná ustaranost. Jedná se o emoce, které navádějí náš organismus, aby na ně reagoval – vzniká stres (Křivohlavý, 1994, s. 6-7).

Křivohlavý (1994) dělí stresory podle povahy a intenzity působení na mikrostressory a makrostressory. V případě mikrostressorů (případně ministressorů) se jedná o stres, který vyvolávají poměrně mírné okolnosti. Stres se hromadí v malém množství takovou dobu, až dosáhne své hranice a vyvolá pocity vnitřní tísně. Může se jednat například o dlouhodobě pociťovaný nedostatek lásky. Naopak makrostressory jsou velké a intenzivní stresory, které nastupují náhle a mohou mít až ničivé dopady.

3.6.2 Dělení stresorů podle Rheinwaldové

Podle Rheinwaldové (1995, s. 7-8) lze stresory rozdělit na myšlenkové, úkolové a fyzikální.

Myšlenkové stresory

V tomto případě jsou stresorem naše vlastní myšlenky z pohledu na sebe, na ostatní lidi, z emocí, vztahů a situací ve kterých se nacházíme. Lidé si mohou za stres především sami, kvůli svým negativním myšlenkám, které si vytvářejí v hlavě. Abychom tyto stresory odstranili, musíme se naučit kontrolovat své myšlenky, více chápat sami sebe, nevinit druhé, nepředstavovat si ty nejhorší možné scénáře a začít myslet pozitivně a objektivně (Rheinwaldová, 1995, s. 36-37).

„Lidé netrpí tím, co se stane, ale tím, co si myslí.“ (Rheinwaldová, 1995, s. 36)

Úkolové stresory

Mezi úkolové stresory spadají stresory ze zaměstnání, z naší reakce na míru zátěže v zaměstnání, ze způsobu řešení úkolů či potíží, z organizace činností, z organizace našeho času a práce, z nedostatku času na vykonání činnosti, může se také jednat o konflikty mezi zaměstnanci, nespokojenost se svou pozicí nebo například i ztrátu práce (Rheinwaldová, 1995, s. 66).

Rheinwaldová (1995, s. 67-74) ve své knize uvádí čtyři hlavní faktory, které mohou přinášet lidem pocit spokojenosti v zaměstnání, nebo naopak mohou být zdrojem našeho stresu:

- ***Míra pracovní zátěže***

Pracovní zátěž by měla být realistická. Neměla by přesahovat lidské možnosti, vést k vyčerpání, frustraci a vzbuzovat tak v lidech pocit bezmoci. Naopak míra pracovní zátěže by neměla být ani příliš nízká. Stresorem může být pro náš organismus i malé pracovní zatížení. Zaměstnanec má poté pocit, že není užitečný a může být frustrován pocitem méněcennosti.

- ***Fyzické faktory***

Mezi fyzické faktory řadíme faktory, nad kterými většinou nemáme kontrolu. Jedná se například o teplotu v místnosti, vlhkost vzduchu, znečištění vzduchu, vibrace a především hluk. Všechny tyto faktory dokážou vytvářet značný stres a je třeba kontrolovat alespoň ty faktory, které můžeme. Každý jsme jiný, a proto je potřeba vytvářet příjemné pracovní prostředí pro všechny.

- ***Společenské postavení***

„*Stres z vysoce postaveného zaměstnání také zabíjí.*“ (Rheinwaldová, 1995, s. 71)

Tento faktor vyvolává stres především u lidí s nižším společenským postavením. Někteří lidé sami sebe podceňují kvůli práci, kterou vykonávají, a pak mají pocit, že se na ně ostatní lidé koukají svrchu a nemají k nim respekt. Nejvíce ohroženi jsou lidé, kteří sestoupili ve své práci na nižší stupeň, protože jejich ego trpí.

- ***Zodpovědnost***

Stres může také vzniknout z přílišné zodpovědnosti. Jsou na nás kladeny takové požadavky a zodpovědnost, že ne každý člověk je schopen takový tlak unést. Záleží pak na typu osobnosti člověka, jak se s touto zodpovědností dokáže vyrovnat, zda tlak zvládne nebo se zhroutí. Naopak nedostatek zodpovědnosti může u lidí vyvolat pocit bezvýznamnosti v zaměstnání, a důsledkem je pak také stres.

Fyzikální stresory

Fyzikálními stresory jsou všechny nadměrné nároky, které jsou kladeny na lidské tělo, jedná se například o hlučné a špatně větrané prostředí, nepřiměřené osvětlení, zastaralé pracovní pomůcky a podobně. Náš organismus se snaží s těmito stresory vyrovnat a uvést ho zpět do stavu homeostázy (vyrovnanosti), proto si někdy ani neuvědomujeme jejich důležitost a jaký vliv na nás tyto stresory mohou mít.

Řadíme sem také chemické stresory, na které se velmi často zapomíná. Jedná se především o návykové látky, jako je kofein, nikotin, drogy a alkohol, umělá sladidla, chemické přípravky apod., o kterých si myslíme, že nám pomáhají se uklidnit. Přitom je to právě naopak, například kofein přímo vyvolává stresový hormon. K fyzikálním stresorům patří také bio ekologické stresory, které vznikají z našeho styku s prostředím (Rheinwaldová, 1995, s. 83-84).

3.7 Reakce na stresor

Stresové reakce neboli reakce útěku a boje, mají kořeny již v dobách pravěku, kdy byli biologickým vybavením lidí a záviselo na nich naše přežití. Když jsme se ocitli v nebezpečí, náš nervový systém začal produkovat adrenalin a připravil nás tak k akci. Dnes se již tyto reakce neshodují se slušným chováním člověka, a proto nás „stav pohotovosti“ zůstává nevyužit. Pokud tuto reakci nijak nevyužijeme, začneme trpět následky stresu. Reakce na stresor je u každého člověka individuální. Proto má každý svou individuální hranici, kterou když stres překročí, stává se tak distresem a jedná se o stres škodlivý (Bartůňková, 2010, s. 18; Rheinwaldová, 1995, s. 8).

Bartůňková (2010, s. 18) rozlišuje lidské reakce na stresor na tzv. vyhýbače a konfrontéry. Vyhýbač se stresu záměrně vyhýbá, proto je u nich typická reakce na stres podmíněná vrozenými reakcemi. Naopak konfrontéři stres vyhledávají. Můžeme se s nimi setkat například při výběru profese (vojáci, záchranáři) nebo ve sportu.

Reakce na stresor dělíme na fyziologické a psychologické. Naše fyziologické reakce se příliš neliší od reakcí kočky nebo jiných savců – zrychlený krevní oběh, zrychlený dech, zvýšená produkce hormonů apod. Na rozdíl ale od zvířat, se člověk liší tím, že pokud stresovou reakci našeho organismu nijak nevyužije, nevytratí se a způsobuje stres. Mezi psychologické reakce pak řadíme úzkost, nespavost, potlačení sexuality, popudlivost, deprese apod. Pokud je stres příliš silný a my si ho neuvědomujeme, může to mít velmi špatný dopad na naše duševní i fyzické zdraví (Melgosa, 1997, s. 33-37).

3.8 Příznaky stresu

Termín „příznaky“ stresu se používá v medicíně, kde o příznacích lékaři mluví jako o symptomech nějaké nemoci. O příznacích stresu můžeme hovořit z hlediska psychologie, medicíny nebo třeba behaviorálních věd neboli věd o chování lidí.

Příznaky stresu podle publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě členíme na:

- **Fyziologické příznaky stresu** (fyziologie je nauka o funkcích zdravého organismu) – patří sem: bušení srdce (palpitace), bolest a sevření hrudníku, nechutenství, nedostatek sexuální touhy, časté nutkání k močení, změny menstruace, úporné bolesti hlavy, migrény, dvojité vidění
- **Emocionální – citové příznaky stresu:** změny nálad, trápení nad zbytečnostmi, nadměrný strach o své zdraví, pocity únavy, nesoustředěnost, zvýšená podrážděnost, omezení kontaktu s lidmi
- **Behaviorální příznaky stresu** – chování a jednání lidí ve stresu: nerozhodnost, zvýšená nemocnost, zhoršení pracovního výkonu, zvýšená konzumace alkoholu, větší závislost na cigaretách a drogách, ztráta chuti k jídlu, problémy s usínáním, nekvalitnost vykonané práce (Křivohlavý, 1994, s. 12).

3.9 Důsledky nadměrného stresu

Stres má negativní dopad na naše zdraví, negativně ovlivňuje náš organismus a je významným faktorem při vzniku a průběhu tělesných i duševních chorob. Důsledky nadměrného stresu můžeme rozdělit do dvou skupin, a to na fyziologické a psychologické. Přesto je ale nelze od sebe zcela dobře oddělit, protože naše mysl a tělo se navzájem ovlivňují (Fontana, 2016, s. 19; Křivohlavý, 1994, s. 32).

3.9.1 Fyziologické důsledky nadměrného stresu

Naše tělesné reakce na stresové situace nemůžeme nijak ovlivnit, neboť se odehrávají na úrovni autonomního nervového systému. To znamená, že se tyto tělesné reakce dějí automaticky a nemůžeme je ovládat. Tělo reaguje na stresor, aniž by k tomu potřebovalo náš pokyn. Během této reakce se s naším tělem děje mnoho věcí, které pokud trvají příliš dlouho, mohou našemu tělu vážně ublížit. Onemocnění, která mohou vzniknout dlouhodobým působením těchto stresorů zahrnují zvýšení srdečního tepu a krevního tlaku, zvýšení hladiny

cukru v krvi a hladinu metabolismu, kardiovaskulární poruchy (srdeční onemocnění, infarkt), odstavení trávicí soustavy, kožní reakce, ale také snížení produkce pohlavních hormonů (impotence, frigidita) (Fontana, 2016, s. 20-27).

3.9.2 Psychologické důsledky nadměrného stresu

Určitá míra stresu může být prospěšná, pokud ale přesáhne optimální hranici, oslabuje nejen naše tělo, ale i naši mysl. Přiměřené množství stresu nás udržuje v pozoru, myslíme rychleji a máme větší motivaci k práci, naopak pokud je hladina stresu příliš vysoká, můžeme trpět pocitem, že jsme nedocenění, oslabuje se náš výkon a ztrácíme vůli dosáhnout svých cílů. Důsledky nadměrného stresu z hlediska psychologického můžeme dělit na kognitivní dopady (snížená schopnost udržet pozornost, vyšší roztěkanost, zvýšená chybovost, poruchy myšlení), emoční dopady (zvýšené tělesné a duševní napětí), hypochondrie, pocity deprese a bezmoci, klesání sebevědomí) a na obecné dopady v chování (řečové obtíže, mizení zájmů a nadšení, klesání energie, narušení spánku, problémy s užíváním drog a léků, bizarní vzorce chování, vyhrožování sebevraždou) (Fontana, 2016, s. 27-34).

3.10 Zvládání stresu

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

Jak už bylo zmíněno, na stres každý reagujeme individuálně a každý ho jinak zvládáme. Naše reakce na stres závisí na našich dosavadních zkušenostech, co jsme si prožili, ale především na naší povaze (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 52).

Stejně tak i odolnost člověka vůči zátěžovým situacím, které způsobují stres, je u každého odlišná. Míru zátěže, kterou člověk dokáže zvládnout bez větších obtíží, můžeme vyjádřit podle jeho schopnosti vyrovnávat se stresem a těžkými životními situacemi bez sociálně nežádoucího chování. Je důležité, zda si člověk v takových situacích věří a je přesvědčen o tom, zda tyto situace dokáže zvládnout a zapomenout na ně.

Nejdůležitější ze všeho je pro člověka sociální opora, ať už se jedná o rodinného příslušníka, kamaráda, partnera či terapeuta. Záleží také na tom, zda jedinec dokáže pomoc

od bližních přijmout. Pokud nemáme žádnou sociální oporu, můžeme se dostat do různých psychických problémů.

Míra odolnosti vůči stresu závisí především na našich vrozených předpokladech, ale také na našich dosavadních zkušenostech se stresem. Odolnost se můžeme naučit ovlivňovat učením a získáváním potřebných dovedností. Pokud už jsme určitou zátěžovou situací prožili víckrát, naučíme se na ni lépe reagovat, protože už si budeme vědomi toho, jaké řešení u nás funguje a jaké ne. Naučíme se svou vlastní strategií zvládnání stresu (Vágnerová, 2014, s. 354).

3.10.1 Coping a adaptace

Termín coping i adaptaci pojíme s aktivitou člověka v těžké situaci. Adaptací rozumíme situaci, která je pro nás poměrně v normálních mezích. Je to situace, která je pro člověka běžná, obvyklá a relativně dobře zvládnutelná. Jedná se o tzv. „řešení problémů“ a hledání způsobu řešení situací, pro které známe způsoby postupu – stačíme je vyřešit pomocí našich znalostí a dovedností. Zatímco termín coping znamená boj člověka s nadlimitní, mimořádně silnou a mimořádně dlouhou, nepřiměřenou zátěží. U takové zátěže se již nejedná o stres, ale o distres. Při copingu se jedná o řešení krizí, které jsou poměrně neobvyklé a nedokážeme je řešit pomocí našich znalostí a dovedností. Abychom tyto situace byli schopni zvládnout a překonat je, musíme si nejprve osvojit potřebné způsoby zvládnání a vypracovat si je – hledat je, prověřovat a zkoušet. Může se jednat například o situaci před koncem života člověka (Křivohlavý, 1994, s. 42).

Rozlišujeme dvě základní copingové strategie, kdy smyslem naší copingové aktivity je řešení problému v důsledku změny situace anebo změny našeho postoje.

- **Coping zaměřený na řešení problému, který je příčinou stresu** – jedná se o strategii, kdy člověk chápe zátěž, která nastane jako výzvu, kterou je schopen zvládnout pomocí plánování a hledání vhodných způsobů řešení. Soustředí se pouze na daný cíl a snaží se potlačit rušivé činnosti. Tuto strategii volí lidé, kteří jsou schopni potlačit své emoce a plně se soustředit na řešení obtížné situace.
- **Coping zaměřený na udržení, zlepšení emočního ladění** – člověk takovou strategii volí v případě, kdy je přesvědčen, že problém není možné vyřešit a není schopen danou situaci zvládnout. Snaží se udržet si přijatelnou subjektivní pohodu a psychickou rovnováhu tím, že redukuje pocity stresu únikem do své fantazie,

popírá problém nebo hledá emoční oporu u jiných lidí. Může se jednat například o ztrátu blízké osoby (Vágnerová, 2010, s. 355).

3.11 Prevence proti stresu

V dnešním světě, který je stále komplikovanější a klade na nás čím dál tím více požadavků, se nelze stresu zcela vyhnout nebo ho úplně omezit. Pokud se stane, že na nás stres působí tak intenzivně, že již není možné ho zvládnout, musíme zásadně změnit přístup k našemu životu. Nejdůležitější ze všeho je pro nás hlavně odpočinek, klid a dobrá organizace naší práce (Kraska-Lüdecke, 2007, s. 19-21).

Bartůňková (2010, s. 112-114) ve své knize rozděluje prevenci na primární a sekundární. Součástí primární prevence je tzv. salutogenní myšlení, jehož součástí je srozumitelnost, zvládnutelnost a smysluplnost. Součástí sekundární prevence jsou poté terapie psychických poruch, jako je například kinezioterapie.

Rheinwaldová (1995, s. 108-113) zmiňuje ve své knize tzv. holistické pojetí prevence stresu, kde myšlenka holistické medicíny znamená léčbu celého organismu, nikoliv pouze symptomů nemoci nebo různých částí těla. Prevence nespočívá pouze ve vyhýbání se situacím, které v nás vyvolávají stres, ale je třeba si vytvořit imunitu vůči tomuto stresu. Základními požadavky holistické prevence stresu je změna typu osobnosti A na typ B, nepopírat stresory, dívat se na vše s humorem, mít víru v řád věcí a naučit se přizpůsobit svému okolí.

4 Stres v pracovním prostředí

4.1 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí můžeme charakterizovat jako soubor činitelů, které působí na činnost člověka v určitém prostoru. Mezi činitele, které na nás působí za podmínek, za kterých uskutečňujeme pracovní proces, řadíme zejména světlo, hluk, klimatické podmínky, pracovní prostředky, techniku apod. Tyto faktory musí splňovat fyziologické, psychologické, a především estetické požadavky pracovníků. Je velmi důležité, aby se lidé ve svém zaměstnání cítili dobře, a proto je potřeba pracovní prostředí upravovat tak, aby působilo optimálně na naše smysly a byly tak pro nás zajištěny co nejlepší a nejpříjemnější pracovní podmínky. Jestliže se mezi souborem činitelů objeví jeden nepříznivý faktor, může to mít negativní vliv a omezit nejen naši pracovní pohodu, ale i všech ostatních (Štikar, 2003, s. 47-48).

4.2 Příčiny stresu v práci

Mezi obecné příčiny stresu řadíme především organizační problémy, které vznikají tehdy, není-li zcela jasné v rámci hierarchie organizace, kdo má odpovědnost za klíčová rozhodnutí. Vznikají tak frustrující postoje a organizační procedury poté mohou být velmi zdoluhavé a neefektivní.

Dále sem řadíme nedostatek personálu, kdy vzhledem k tomuto nedostatku jsme nuceni vykonávat a plnit úkoly nad rámec svých kompetencí. Tyto úkoly nám pak ubírají čas na práci, která by měla správně být naší náplní. Stejně je tomu i u dlouhé pracovní doby, která může být velmi únavná a stresující. Naše tělo má přirozený 24hodinový rytmus, odborně označován jako cirkadiánní rytmus, který zahrnuje čas na spaní, čas na práci a čas na odpočinek. Extrémní narušování tohoto rytmu, jako je například práce na směny, může způsobovat fyzický i psychický stres. Také nízký plat nám může způsobit stres z finančních potíží nebo snižovat efektivitu práce (Fontana, 2016, s. 52).

4.3 Pracovní výkon, výkonnost a stres

Stres při krátkodobé pracovní zátěži pro nás bývá ze začátku motivujícím faktorem, pokud ale trvá zátěž delší dobu, stres na nás začíná působit negativně, nastává porucha soustředění a náš pracovní výkon se výrazně zhoršuje. Stejně tomu tak je i u pracovní výkonnosti, kdy zpočátku vnímáme stres jako tzv. „zdravé napětí“. Toto napětí ale rychle

upadá a objeví se pocit únavy, úzkostnost, podrážděnost a náš pracovní výkon klesá. Pokud člověk zůstává déle pod tímto tlakem, může se u něj rozvinout deprese, syndrom vyhoření, nebo se také objeví tělesná nemoc či psychické zhroucení (Herman, & Doubek, 2008, s. 44-45).

Pracovní výkon lze definovat jako výsledek pracovní činnosti člověka, kterého dosáhne za určitý čas a za určitých podmínek. Každý jedinec podává odlišný výkon za stejné situace, ale i výkon jednotlivce se může v krátkých časových intervalech velice měnit. Stejně tak se může lišit i jejich pracovní výkonnost, kterou můžeme chápat jako připravenost pracovníků plnit zadané pracovní úkoly, a která souvisí s vlastnostmi a dispozicemi jednotlivce. Odlišuje se především v množství práce, kterou musí pracovníci vykonávat, ale i například v závislosti na ročním období. Výkonnost ovlivňuje mnoho faktorů, které se různě člení a lze je dělit na objektivní a subjektivní (Štikar, 2003, s. 63).

Podle Provazníka (2002, s. 64) jsou členěny na:

- technické, ekonomické a organizační podmínky,
- společenské podmínky,
- osobní determinanty pracovníka,
- situační podmínky.

4.3.1 Křivka výkonnosti zaměstnanců

Výkon pracovníka lze znázornit pomocí křivky výkonnosti, která pomáhá stanovit časový průběh změn ve výkonu jednotlivce a délku trvání specifických etap, které se u pracovníků projevují. Výkonové křivky se od sebe odlišují v závislosti na tom, zda se jedná o práci lehkou, středně těžkou nebo těžkou. Například pro práci středně těžkou je typický cyklus, kdy první probíhá tzv. nácvik, pracovník začíná postupem času ovládat svou práci. Následuje přivyknutí, jedinec si osvojuje svou práci v pravidelném rytmu, poté přichází aktivace, kdy pracovníka při práci, kterou vykonává stále dokola začínají rozptylovat vnější i vnitřní podněty a poslední přichází únava, kdy se kvůli těmto podnětům snižuje jeho celková výkonnost. Křivka výkonnosti se také odlišuje u jednotlivých pracovníků při výkonu stejného typu práce (Štikar, 2003, s. 65-66).

„Posuzování výkonnosti lze také chápat jako míru kritéria úspěchu s cílem vyjádřit úsilí, kterého je třeba k dosažení výkonu.“ (Štikar, 2003, p. 66)

4.4 Pracovní zátěž

Zvýšená pracovní zátěž se řadí mezi faktory stresu a můžeme ji chápat jako porušení rovnováhy mezi vnitřním stavem systému a jeho vnějším okolím. To znamená, že pokud nároky, které jsou na nás kladeny, přesáhnou míru toho, co jsme schopni zvládnout, objeví se stres. Takové zatížení našeho organismu může být příčinou vzniku syndromu vyhoření. K pracovní zátěži přispívá také fakt, že žijeme v informační společnosti se stálým rozvojem techniky a jsme nuceni zpracovávat neustále kvanta nových informací a využívat moderní technologii. Avšak kvůli této technologii vykonává méně lidí stále více pracovních povinností, což může být právě příčinou vyčerpání a následného vzniku syndromu vyhoření. Naše pracovní podmínky můžeme měnit pouze minimálně, proto bychom měli být schopni se se zátěží vyrovnávat sami, tím že se naučíme zvládat vyšší míru pracovní zátěže, budeme schopni na tuto zátěž poukázat, a tak najít řešení k jejímu snížení (Stock, 2010, s. 32-34; Štikar, 2003, s. 73-74).

4.5 Typy zaměstnanců

Každý z nás má své charakteristické rysy a zvyky, podle kterých lze určit, zda jsme ke stresu náchylnější než ostatní. Naše osobnost nebo faktory životního stylu mohou mít určitý vliv na to, jak vnímáme svou práci a mohou také snižovat účinky podnětů, které nám způsobují stres, nebo také úplně odstranit samotné podněty stresu. Podle odborníků se na vzniku syndromu vyhoření podílejí nejen vnější podmínky, ale především i naše povahové faktory (Arnold, 2007, s. 396; Stock, 2010, s. 42).

Rozdělujeme dva hlavní osobností typy:

- **Osobnost typu A (workoholik)**

Jedinci tohoto typu jsou podle studií náchylnější ke škodlivému stresu. Vyznačují se svými vysokými ambicemi, silně vyvinutým smyslem pro povinnost, perfekcionismem, jsou silně ctižádostiví, soutěživí a zodpovědní. Mohou být také ale velmi agresivní, pokud nastane překážka nebo jim nevychází věci podle plánu. Potřebují neustále chválit a ujišťovat o jejich úspěchu. Mluví především o sobě, a většinou nedokážou naslouchat druhým. Nejprve jsou úspěšní a lidé je uznávají, postupem času ale mohou svou netrpělivostí a soutěživostí způsobovat konflikty mezi lidmi. Když se tak stane, jsou toho názoru, že si vše musí udělat sami a nedokážou na chvíli zpomalit nebo zastavit. Stávají se z nich

poté workoholici a nejsou si vědomi stresových faktorů, které na ně již delší dobu intenzivně působí (Battisonová, 1999, s. 18; Stock, 2010, s. 42-43).

- **Osobnost typu B**

Jedná se o pravý opak chování typu A. Tyto jedinci se vyznačují především větší trpělivostí, klidem, uvolněností, jsou sebejistí, klidní a je pro nás příjemné být v jejich společnosti. Jejich motivace a nasazení do práce, se nijak neodlišuje od lidí s chováním typu A, svou práci zvládají klidně, efektivně a dokážou dosahovat stejných výsledků. Lidé s osobností tohoto typu z větší části nemohou trpět syndromem vyhoření, ale naopak jejich uvolněný přístup snižuje efektivitu a produktivitu práce, a tak může dojít k nečinnosti, která je doprovázena nespokojeností jak v zaměstnání, tak v jejich osobním životě (Battisonová, 1999, s. 18; Stock, 2010, s. 43-44).

4.6 Workoholismus

„Charakter workaholika se formuje už od dětství.“ (Rheinwaldová, 1995, s. 119)

Workoholismus je jedním z varovných signálů a může předcházet syndromu vyhoření. Můžeme říct, že se jedná o přehnanou snahu člověka získat přijetí a kontrolu nad věcí pomocí vytváření nadměrné pracovní aktivity. Workoholik je člověk, který je chorobně závislý na své práci, výkonu a na podnětech, které mu jeho práce přináší. Pokud je ve své práci úspěšný, cítí pocity euforie, hrdosti, pýchy a připadá si důležitý. Naopak pokud nepracuje, trápí ho úzkostné myšlenky a cítí pocit viny kvůli své neproduktivitě. Lidé si pak především musí svůj problém uvědomit a snažit se ho řešit. Své workoholické nastavení mohou změnit například pomocí tzv. kognitivní behaviorální terapie, nebo nácvikem asertivních dovedností – odmítání, požádání o pomoc u druhých lidí apod. (Pešek, & Praško, 2016, s. 30-31).

4.7 Syndrom vyhoření

„Syndrom vyhoření (syndrom burnout) je stav celkového vyčerpání v důsledku dlouhodobého intenzivního stresu.“ (Pešek, & Praško, 2016, s. 15)

Existuje mnoho definic pro syndrom vyhoření. Všechny uvádějí, že se jedná především o psychický stav, který je spojován s vyčerpáním a snížením naší pracovní

výkonnosti v důsledku dlouhodobého a intenzivního (silného) stresu. Vyskytuje se převážně u lidí, kteří jsou především schopní, ambiciózní, zodpovědní a jsou nuceni pracovat s lidmi. Patří sem zejména lékaři, psychologové, učitelé, sociální pracovníci, kriminalisté apod. Také převážná část sportovců může trpět syndromem vyhoření, kvůli velkému nátlaku, který je na ně vyvíjen (Pešek, & Praško, 2016, s. 16).

Tento nátlak způsobí, že časem „vyhoří“ jejich fyzická, psychická a mentální energie a nastane tak fyzické a emoční vyčerpání, které se projevuje nízkou energií, únavou, celkovou slabostí, depresemi, ale především pocity bezmocnosti a beznaděje. Člověk pak začíná pociťovat nespokojenost a zaujímá negativní postoj ke své práci, ale i k sobě a svému životu. Začne ke všem zaujímat kritický a cynický postoj, jelikož má pocit, že jsou všichni stejní a jsou tu jen proto, aby mu zneprjemňovali život. Toto chování může mít pak dopad i na jeho soukromý život (Rheinwaldová, 1995, s. 121).

4.7.1 Fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření vzniká u každého z nás po určité, individuálně dlouhé době, kterou můžeme orientačně dělit na fáze. Je mnoho modelů, které popisují tyto fáze, ale nejčastěji se uvádí model pěti fází – idealistické nadšení, stagnace, frustrace, apatie, a nakonec syndrom vyhoření. Každá fáze trvá u každého jediné individuálně dlouhou dobu a některé fáze se nemusí objevit vůbec.

- **Idealistické nadšení** – člověk nastoupí do zaměstnání plný vzrušujícího idealistického nadšení. Je přemotivovaný, mývá nerealistické představy o náplni své práce, idealizuje si své schopnosti, snaží se prosadit a tvrdě pracovat.
- **Stagnace** – dochází k tzv. „vystřízlivění“ z idealistického nadšení a člověk začne vnímat realitu. Soustředí se na to, aby měl v práci „pohodu“, aby se moc nenadřel a jako svou prioritu staví především kariérní růst a navazování vhodných pracovních kontaktů.
- **Apatie** – jedná se o obrannou reakci, kdy se člověk stahuje do sebe a dělá jen to nejnnutnější. Vyhýbá se náročným pracovním úkolům nebo se vyhýbá samotné práci. Začínají se u něj projevovat psychosomatické problémy.
- **Syndrom vyhoření** – jedná se o finální stádium, kdy dojde k úplnému emočnímu vyčerpání. Dojde k „vyhoření“, člověk odchází ze zaměstnání nebo mění svou

pracovní pozici. Toto stádium je často provázeno depresivními stavy (Pešek, & Praško, 2016, s. 19-20).

4.7.2 Příznaky syndromu vyhoření

Příznaky tohoto syndromu mohou být ze začátku nenápadné a lze je relativně dobře tajit. Christian Stock (2010, s. 19-23) uvádí tři základní symptomy vyhoření – vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti.

Vyčerpání

Jedinec pociťuje emoční i fyzické vyčerpání, jehož znaky jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 2: Znaky vyčerpání

Emoční	Fyzické
<ul style="list-style-type: none"> • sklíčenost • bezmoc • beznaděj • ztráta sebeovládání, např. nekontrolovatelný pláč nebo podrážděnost doprovázená výbuchy vzteku • pocity strachu • pocity prázdnoty, apatie, ztráta odvahy a osamocení 	<ul style="list-style-type: none"> • nedostatek energie, slabost, chronická únava • svalové napětí, bolesti zad • náchylnost k infekčním onemocněním • poruchy spánku • funkční poruchy, např. kardiovaskulární a zažívací potíže • poruchy paměti a soustředění • náchylnost k nehodám

Zdroj: (Stock, 2010, s. 20)

Odcizení

Pracovník postupně ztrácí svou cílevědomost a zájem. Je velmi vyčerpaný, přestává se snažit, pociťuje zklamání a frustraci. K jeho okolí má lhostejný postoj, chová se pohrdavě, agresivně a sarkasticky. Své klienty vnímá jako přítěž a jeho spolupracovníci ho obtěžují. Takový postoj pracovníka může způsobit nepříznivé pracovní klima nebo například pasivitu pracovníků. Netýká se to však jen pracovní sféry, zátěž se může projevit i v jeho soukromé sféře, kdy si jedinec přenáší pracovní problémy domů, může dojít k zpretrhání jeho

sociálních vazeb a začne se dobrovolně izolovat od svých přátel a rodiny. Projevy odcizení mohou být například negativní postoj ke svému životu, k práci a ostatním, neschopnost navázat nebo udržet společenské vztahy, ztráta sebeúcty, pocity méněcennosti apod.

Pokles výkonnosti

Jedinci již nepostačuje prodloužený víkend nebo dovolená k tomu, aby si odpočinul, ztrácí k sobě samému důvěru a považuje se za neschopného. K tomu, aby vykonal zadanou práci potřebuje najednou mnohem více času a energie. Mezi projevy poklesu výkonnosti se řadí například nerozhodnost, ztráta motivace a nadšení, nižší produktivita, nespokojenost s naším výkonem apod.

5 Empirická část

Empirická část bakalářské práce vychází z odborných poznatků teoretické části a zaměřuje se na problematiku stresu zkoumanou v oblasti bankovního prostředí. Cílem výzkumu je srovnání míry stresu mezi respondenty v závislosti na jejich pohlaví, věku, dosaženém vzdělání a délce působení v zaměstnání. K dosažení těchto cílů bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož výsledky byly vyhodnoceny a zpracovány s použitím programu Statistica. Tyto výsledky byly analyzovány pomocí chí-kvadrát testu nezávislosti a zobrazeny v podobě asociačních a kontingenčních tabulek. Výsledky empirického šetření jsou důkladně popsány a okomentovány. K ucelenému a přehlednému zobrazení výsledků byly použity grafy a tabulky.

5.1 Oblast výzkumu

Pro výzkum bylo použito dotazníkové šetření, které bylo realizováno formou on-line dotazníku prostřednictvím webové stránky www.surveo.com. Dotazník byl následně rozeslán respondentům k jeho vyplnění. Šetření se zúčastnilo 140 respondentů, kteří jsou zaměstnání na různých pracovních pozicích v bankovním sektoru. Celkově se šetření zúčastnili vybraní pracovníci 3 bank, a to z Komerční banky, ČSOB a České spořitelny. Dotazník je plně anonymní bez rozlišení zaměstnanců napříč bankami, a byl tak zaměřený pouze na porovnání míry stresu u vybraných zaměstnanců bankovního sektoru podle jejich pohlaví, věku, vzdělání a délky působení v zaměstnání. Šetření probíhalo na přelomu března a dubna roku 2022.

5.2 Představení respondentů

V rámci provedeného dotazníkového šetření bylo vyplněno celkem 138 dotazníků. Zbývající dva dotazníky nebyly zcela vyplněny, a tudíž byly vyřazeny z analýzy dat. Informace o respondentech byly získány v první části dotazníku, kde byli identifikováni z hlediska pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, rodinného stavu a délky působení ve firmě. Pro každou otázku byla představena tabulka s relativními a absolutními četnostmi vyjádřenými jako podíl z celkového počtu dotazníků. Pro lepší přehlednost jsou také k dispozici grafy.

5.2.1 Pohlaví respondentů

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 138 respondentů, z nichž 85 (61,6 %) byly ženy a 53 (38,4 %) muži. Z těchto údajů vyplývá, že zastoupení ženského pohlaví bylo výrazně vyšší než mužského pohlaví. To může být relevantní při interpretaci výsledků týkajících se rozdílů mezi pohlavími v oblasti stresu a pracovní výkonnosti.

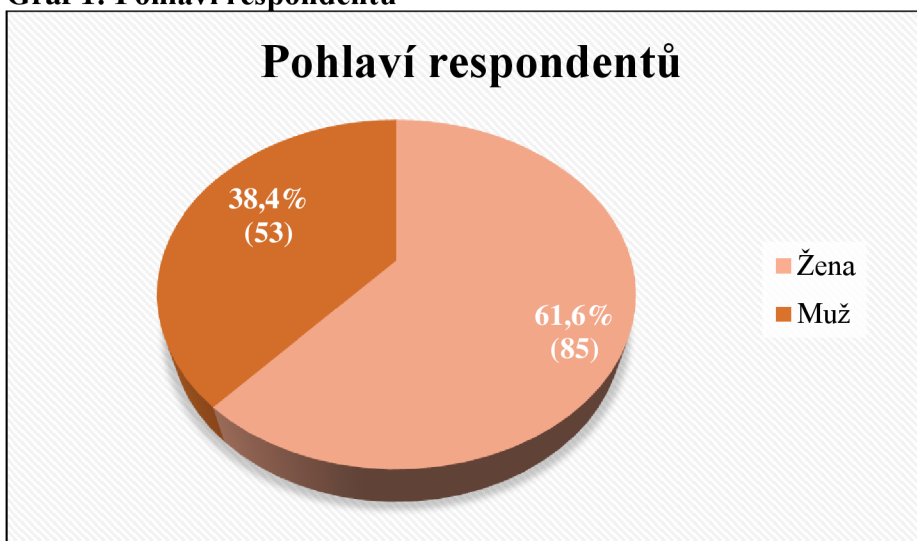
Otázka č. 1: Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 3: Zastoupení respondentů podle pohlaví

Pohlaví	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Žena	85	61,6 %
Muž	53	38,4 %
Σ	138	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Graf 1: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

5.2.2 Věk respondentů

Pro identifikaci respondentů byla položena otázka týkající se jejich věku, která obsahovala čtyři věkové kategorie. Výsledky ukázaly, že největší skupinu respondentů tvořili lidé ve věkové kategorii 26 až 35 let, kteří představovali 32,6 % celkového počtu a zahrnovali 45 respondentů. Dále byla zaznamenána skupina respondentů ve věku

25 let a méně, do které spadalo 39 respondentů, což představuje 28,3 % celkového počtu. Kategorie 36 až 45 let a 46 a více let měly stejné procentuální zastoupení, kde každá zahrnovala 27 respondentů, tedy 19,6 % celkového počtu.

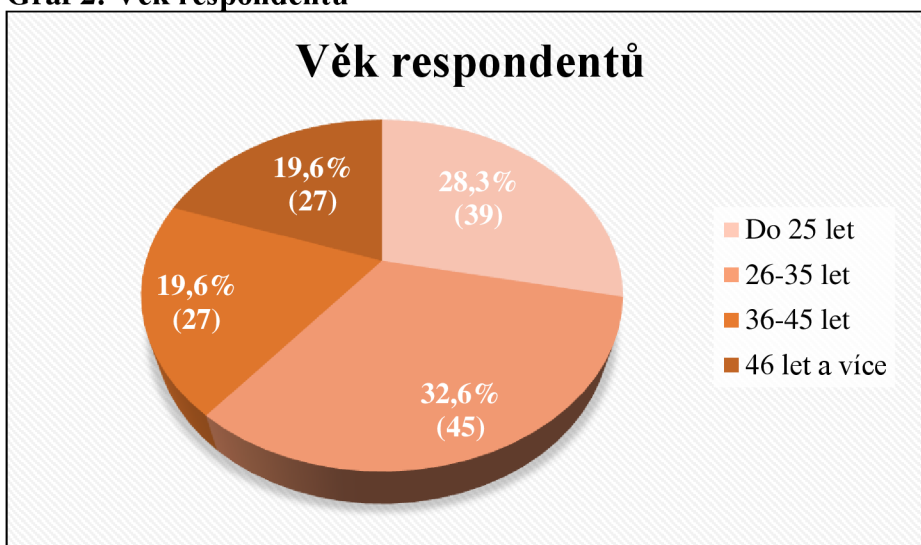
Otázka č. 2: *Jaký je Váš věk?*

Tabulka 4: Zastoupení respondentů podle věku

Věková kategorie	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Do 25 let	39	28,3 %
26-35 let	45	32,6 %
36-45 let	27	19,6 %
46 let a více	27	19,6 %
Σ	138	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Graf 2: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

5.2.3 Dosažené vzdělání respondentů

Další otázka se týkala nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Odpovědi byly rozděleny do pěti kategorií, které jsou uvedeny v následující tabulce.

Otázka č. 3: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Tabulka 5: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

Dosažené vzdělání	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Základní	6	4,3 %
Středoškolské bez maturity	17	12,3 %
Středoškolské s maturitou	78	56,5 %
Vyšší odborné	10	7,2 %
Vysokoškolské	27	19,6 %
Σ	138	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Z výsledků tabulky vyplývá, že nejčastěji uváděnou odpovědí bylo středoškolské vzdělání s maturitou, které uvádělo 78 respondentů (56,5 %). Následně byly nejčastěji uváděny odpovědi vysokoškolského vzdělání, které uvádělo 27 respondentů (19,6 %). Naopak nejméně často uváděnou odpovědí bylo základní vzdělání, které uvádělo pouze 6 respondentů (4,3 %). Tento výsledek není překvapivý, neboť banky kladou důraz na vysokou úroveň vzdělání svých zaměstnanců, která přináší bankám přidanou hodnotu v podobě větší odbornosti a vyšší úrovně profesionality.

Graf 3: Vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

5.2.4 Rodinný stav respondentů

Otázka č. 4: Jaký je Váš rodinný stav?

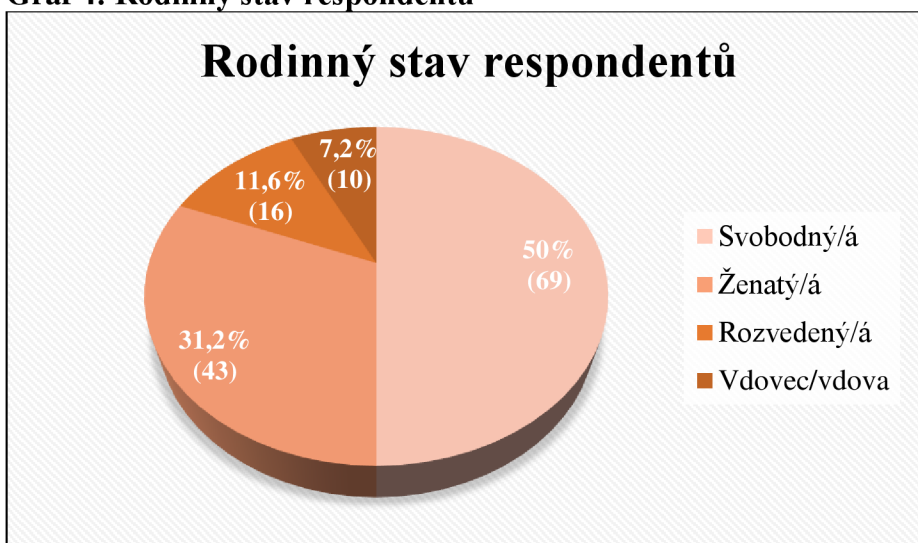
Tabulka 6: Rodinný stav respondentů

Rodinný stav	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Svobodný/á	69	50 %
Ženatý/á	43	31,2 %
Rozvedený/á	16	11,6 %
Vdovec/vdova	10	7,2 %
Σ	138	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Následující otázka se týkala rodinného stavu respondentů. Z výše uvedené tabulky lze vyčíst, že největší zastoupení mezi respondenty měli svobodní lidé, kteří tvořili polovinu všech dotázaných (50 %). Dále bylo zaznamenáno 31,2 % ženatých respondentů, 11,6 % bylo rozvedených a 7,2 % jsou vdovci/vdovy. Z těchto výsledků lze vyvodit, že v bankovním prostředí pracují lidé s různým rodinným stavem a tento faktor nemá zásadní vliv na zaměstnání v této oblasti. Nicméně je důležité zmínit, že rodinný stav respondenta může přinášet obtíže v jeho osobním životě a může být také možným stresovým faktorem, který se může promítat i do jeho pracovního výkonu.

Graf 4: Rodinný stav respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

5.2.5 Délka praxe respondentů

Otázka č. 5: Jak dlouho již pracujete ve svém zaměstnání?

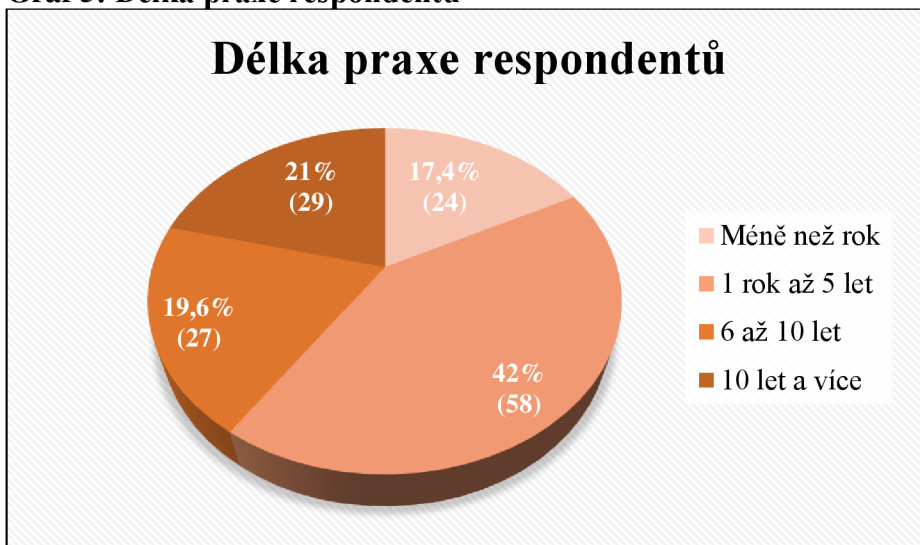
Tabulka 7: Délka praxe respondentů

Délka praxe	Absolutní četnosti	Relativní četnosti
Méně než rok	24	17,4 %
1 rok až 5 let	58	42 %
6 až 10 let	27	19,6 %
10 let a více	29	21 %
Σ	138	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Poslední identifikační otázka se týkala délky praxe respondentů v zaměstnání. Z tabulky lze vyčíst, že největší část zaměstnanců bankovního sektoru tvořili respondenti, kteří pracují v daném zaměstnání 1 rok až 5 let. Naopak nejméně zastoupenou skupinou jsou respondenti, kteří pracují v zaměstnání méně než rok. Vzhledem k povaze bankovního sektoru, který vyžaduje odbornou způsobilost a zkušenosti, je pozitivní, že více než 40 % respondentů pracuje v daném zaměstnání déle než 1 rok a až 21 % respondentů pracuje v této oblasti již více než 10 let. Zároveň je třeba brát v úvahu, že delší doba působení zaměstnance na dané pozici může být spojena s vyšší mírou stresu a únava z práce může negativně ovlivnit jak výkonnost, tak i zdraví zaměstnance.

Graf 5: Délka praxe respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování grafu

5.3 Testování statistických hypotéz

5.3.1 Testování hypotézy č. 1

H01: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a věkem respondenta.

HA1: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a věkem respondenta.

Tabulka 8: Kontingenční tabulka H01

Věková kategorie	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Do 25 let	11	21	7	39
26-35 let	18	22	5	45
36-45 let	7	15	5	27
46 let a více	10	14	3	27
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 9: Teoretické četnosti H01

Věková kategorie	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Do 25 let	13	20,348	5,652	39
26-35 let	15	23,478	6,522	45
36-45 let	9	14,087	3,913	27
46 let a více	9	14,087	3,913	27
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 2,828$$

$$\chi^2_{0,05^{(6)}} = 12,592$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05^{(6)}} \rightarrow H_0 \text{ se nezamítá}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi věkem respondentů a prožíváním stresu v jejich zaměstnání.

5.3.2 Testování hypotézy č. 2

H₀₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a rodinným stavem respondenta.

H_{A2}: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a rodinným stavem respondenta.

Tabulka 10: Kontingenční tabulka H02

Rodinný stav	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Svobodný/á	26	34	9	69
Ženatý/vdaná	10	27	6	43
Rozvedený/á	5	10	1	16
Vdovec/vdova	5	1	4	10
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 11: Teoretické četnosti H02

Rodinný stav	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Svobodný/á	23,000	36,000	10,000	69
Ženatý/vdaná	14,333	22,435	6,232	43
Rozvedený/á	5,333	8,348	2,319	16
Vdovec/vdova	3,333	5,217	1,449	10
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 12,679$$

$$\chi^2_{0,05^{(6)}} = 12,592$$

$$V = 0,214$$

$\chi^2 > \chi^2_{0,05^{(6)}} \rightarrow H_0$ se zamítá

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je větší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **zamítá**. S 95 % pravděpodobností existuje souvislost mezi rodinným stavem respondentů a prožíváním stresu v jejich zaměstnání. Cramérův koeficient poukazuje na slabou závislost.

5.3.3 Testování hypotézy č. 3

H03: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a délkou praxe respondenta.

H_{A3}: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a délkou praxe respondenta.

Tabulka 12: Kontingenční tabulka H03

Délka praxe	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Méně než rok	11	11	2	24
1-5 let	14	38	6	58
6-10 let	11	10	6	27
10 let a více	10	13	6	29
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 13: Teoretické četnosti H03

Délka praxe	Úroveň stresu			Celkem
	Nízká	Střední	Silná, intenzivní	
Méně než rok	8,000	12,522	3,478	24
1-5 let	19,333	30,261	8,406	58
6-10 let	9,000	14,087	3,913	27
10 let a více	9,667	15,130	4,203	29
Celkem	46	72	20	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 9,9003$$

$$\chi^2_{0,05(6)} = 12,592$$

$\chi^2 < \chi^2_{0,05(6)}$ -> **H₀ se nezamítá**

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi délkou praxe respondentů a prožíváním stresu v jejich zaměstnání.

5.3.4 Testování hypotézy č. 4

H₀₄: Neexistuje statisticky významná závislost mezi stresujícími faktory při výkonu práce a pohlavím respondenta.

H_{A4}: Existuje statisticky významná závislost mezi stresujícími faktory při výkonu práce a pohlavím respondenta.

Tabulka 14: Kontingenční tabulka H04

Faktor stresu	Pohlaví		Celkem
	Muž	Žena	
Řešení nečekaných problémů	14	27	41
Práce s lidmi/klienty	29	14	43
Příliš mnoho povinností	16	8	24
Příliš velká zodpovědnost	7	13	20
Jiné	6	4	10
Celkem	72	66	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 15: Teoretické četnosti H04

Faktor stresu	Pohlaví		Celkem
	Muž	Žena	
Řešení nečekaných problémů	21,391	19,609	41
Práce s lidmi/klienty	22,435	20,565	43
Příliš mnoho povinností	12,522	11,478	24
Příliš velká zodpovědnost	10,435	9,565	20
Jiné	5,217	4,783	10
Celkem	72	66	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 13,987$$

$$\chi^2_{0,05(4)} = 9,488$$

$$V = 0,318$$

$$\chi^2 > \chi^2_{0,05(4)} \rightarrow \mathbf{H_0 \text{ se zamítá}}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je větší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **zamítá**. S 95 % pravděpodobností existuje souvislost mezi pohlavím respondentů a stresujícími faktory v jejich zaměstnání. Cramérův koeficient poukazuje na středně silnou závislost.

5.3.5 Testování hypotézy č. 5

H₀₅: Neexistuje statisticky významná závislost mezi změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu a pohlavím respondenta.

H_{A5}: Existuje statisticky významná závislost mezi změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu a pohlavím respondenta.

Tabulka 16: Kontingenční tabulka H05

Pracovní výkon	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
Zlepší	15	15	30
Zhorší	41	18	59
Nemění se	29	20	49
Celkem	85	53	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 17: Teoretické četnosti H05

Pracovní výkon	Pohlaví		Celkem
	Žena	Muž	
Zlepší	18,478	11,522	30
Zhorší	36,341	22,659	59
Nemění se	30,181	18,819	49
Celkem	85	53	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 3,381$$

$$\chi^2_{0,05(2)} = 5,991$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05(2)} \rightarrow H_0 \text{ se nezamítá}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi pohlavím respondentů a změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu v jejich zaměstnání.

5.3.6 Testování hypotézy č. 6

H₀₆: Neexistuje statisticky významná závislost mezi přepracovaností a délkou pracovní doby respondenta.

H_{A6}: Existuje statisticky významná závislost mezi přepracovaností a délkou pracovní doby respondenta.

Tabulka 18: Kontingenční tabulka H06

Pracovní doba	Pocit přepracovanosti		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než 5 hodin	4	5	9
5-8 hodin	18	37	55
8-12 hodin	34	30	64
12 a více hodin	5	5	10
Celkem	61	77	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 19: Teoretické četnosti H06

Pracovní doba	Pocit přepracovanosti		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než 5 hodin	3,978	5,022	9
5-8 hodin	24,312	30,688	55
8-12 hodin	28,289	35,710	64
12 a více hodin	4,420	5,579	10
Celkem	61	77	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti nebyly splněny. Tabulka se musela upravit.

Tabulka 20: Kontingenční tabulka H06 po úpravě

Pracovní doba	Pocit přepracovanosti		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než 8 hodin	22	42	64
8 a více hodin	39	35	74
Celkem	61	77	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 21: Teoretické četnosti H06 po úpravě

Pracovní doba	Pocit přepracovanosti		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než 8 hodin	28,289	35,710	64
8 a více hodin	32,710	41,289	74
Celkem	61	77	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 4,674$$

$$\chi^2_{0,05^{(1)}} = 3,841$$

$$V = 0,181$$

$\chi^2 > \chi^2_{0,05^{(1)}} \rightarrow H_0$ se zamítá

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je větší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **zamítá**. S 95 % pravděpodobností existuje souvislost mezi délkou pracovní doby respondentů a pocitem přepracovanosti v jejich zaměstnání. Cramérův koeficient poukazuje na slabou závislost.

5.3.7 Testování hypotézy č. 7

H₀₇: Neexistuje statisticky významná závislost mezi spokojeností se zaměstnáním a finančním ohodnocením respondenta.

H_{A7}: Existuje statisticky významná závislost mezi spokojeností se zaměstnáním a finančním ohodnocením respondenta.

Tabulka 22: Kontingenční tabulka H07

Spokojenost v zaměstnání	Spokojenost s platem		Celkem
	Ano	Ne	
Ano	57	51	108
Ne	11	19	30
Celkem	68	70	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 23: Teoretické četnosti H07

Spokojenost v zaměstnání	Spokojenost s platem		Celkem
	Ano	Ne	
Ano	53,217	54,783	108
Ne	14,783	15,217	30
Celkem	68	70	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 2,438$$

$$\chi^2_{0,05^{(1)}} = 3,841$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05^{(1)}} \rightarrow H_0 \text{ se nezamítá}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi výší platu respondentů a spokojeností v jejich zaměstnání.

5.3.8 Testování hypotézy č. 8

H₀₈: Neexistuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a délkou působení v zaměstnání respondenta.

H_{A8}: Existuje statisticky významná závislost mezi vztahy se spolupracovníky a délkou působení v zaměstnání respondenta.

Tabulka 24: Kontingenční tabulka H08

Délka praxe	Vztah s kolegy			Celkem
	Kolegové	Přátelé	Špatné vztahy	
Méně než rok	9	14	1	24
1-5 let	24	32	2	58
6-10 let	9	14	4	27
10 let a více	12	16	1	29
Celkem	54	76	8	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 25: Teoretické četnosti H08

Délka praxe	Vztah s kolegy			Celkem
	Kolegové	Přátelé	Špatné vztahy	
Méně než rok	9,391	13,217	1,391	24
1-5 let	22,696	31,942	3,362	58
6-10 let	10,565	14,869	1,565	27
10 let a více	11,348	15,971	1,681	29
Celkem	54	76	8	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti nebyly splněny. Tabulka se musela upravit.

Tabulka 26: Kontingenční tabulka H08 po úpravě

Délka praxe	Vztah s kolegy			Celkem
	Kolegové	Přátelé	Špatné vztahy	
Do 10 let	42	60	7	109
10 let a více	12	16	1	29
Celkem	54	76	8	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 27: Teoretické četnosti H08 po úpravě

Délka praxe	Vztah s kolegy			Celkem
	Kolegové	Přátelé	Špatné vztahy	
Do 10 let	42,652	60,029	6,319	109
10 let a více	11,348	15,971	1,681	29
Celkem	54	76	8	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 0,397$$

$$\chi^2_{0,05(2)} = 5,991$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05(2)} \rightarrow H_0 \text{ se nezamítá}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi délkou praxe respondentů a vztahem se spolupracovníky v jejich zaměstnání.

5.3.9 Testování hypotézy č. 9

H09: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta.

HA9: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta.

Tabulka 28: Kontingenční tabulka H09

Úroveň stresu	Obavy ze ztráty zaměstnání		Celkem
	Ano	Ne	
Nízká	7	39	46
Střední	20	52	72
Silná, intenzivní	9	11	20
Celkem	36	102	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 29: Teoretické četnosti H09

Úroveň stresu	Obavy ze ztráty zaměstnání		Celkem
	Ano	Ne	
Nízká	12,000	34,000	46
Střední	18,783	53,217	72
Silná, intenzivní	5,217	14,783	20
Celkem	36	102	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 6,636$$

$$\chi^2_{0,05(2)} = 5,991$$

$$V = 0,219$$

$$\chi^2 > \chi^2_{0,05(2)} \rightarrow \mathbf{H_0 \text{ se zamítá}}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je větší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **zamítá**. S 95 % pravděpodobností existuje souvislost mezi prožíváním stresu a obavami respondentů ze ztráty jejich zaměstnání. Cramérův koeficient poukazuje na slabou závislost.

5.3.10 Testování hypotézy č. 10

H₀₁₀: Neexistuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a pociťováním stresu v osobním životě respondenta.

H_{A10}: Existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním stresu v zaměstnání a pociťováním stresu v osobním životě respondenta.

Tabulka 30: Kontingenční tabulka H010

Úroveň stresu v zaměstnání	Stres v osobním životě		Celkem
	Ano	Ne	
Nízká	21	25	46
Střední	32	40	72
Silná, intenzivní	12	8	20
Celkem	65	73	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 31: Teoretické četnosti H010

Úroveň stresu v zaměstnání	Stres v osobním životě		Celkem
	Ano	Ne	
Nízká	21,667	24,333	46
Střední	33,913	38,087	72
Silná, intenzivní	9,420	10,579	20
Celkem	65	73	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 1,578$$

$$\chi^2_{0,05(2)} = 5,991$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05(2)} \rightarrow \mathbf{H_0 \text{ se nezamítá}}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi prožíváním stresu v zaměstnání a pociťováním stresu v osobním životě respondentů.

5.3.11 Testování hypotézy č. 11

H₀₁₁: Neexistuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků a délkou působení v zaměstnání respondenta.

H_{A11}: Existuje statisticky významná závislost mezi výší kladených nároků a délkou působení v zaměstnání respondenta.

Tabulka 32: Kontingenční tabulka H011

Délka praxe	Příliš vysoké nároky		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než rok	7	17	24
1-5 let	31	27	58
6-10 let	11	16	27
10 let a více	17	12	29
Celkem	66	72	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 33: Teoretické četnosti H011

Délka praxe	Příliš vysoké nároky		Celkem
	Ano	Ne	
Méně než rok	11,478	12,522	24
1-5 let	27,739	30,261	58
6-10 let	12,913	14,087	27
10 let a více	13,869	15,130	29
Celkem	66	72	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 5,981$$

$$\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$$

$$\chi^2 < \chi^2_{0,05(3)} \rightarrow H_0 \text{ se nezamítá}$$

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi délkou praxe respondentů a výší kladených nároků na respondenty v jejich zaměstnání.

5.3.12 Testování hypotézy č. 12

H₀₁₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi způsobem řešení stresových situací a věkem respondenta.

H_{A12}: Existuje statisticky významná závislost mezi způsobem řešení stresových situací a věkem respondenta.

Tabulka 34: Kontingenční tabulka H012

Věková kategorie	Způsob redukce stresu		Celkem
	Pozitivní	Negativní	
Do 25 let	23	8	31
26-35 let	27	24	51
36-45 let	13	9	22
46 let a více	20	14	34
Celkem	83	55	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Tabulka 35: Teoretické četnosti H012

Věková kategorie	Způsob redukce stresu		Celkem
	Pozitivní	Negativní	
Do 25 let	18,645	12,355	31
26-35 let	30,674	20,326	51
36-45 let	13,232	8,768	22
46 let a více	20,449	13,551	34
Celkem	83	55	138

Zdroj: Vlastní zpracování tabulky

Podmínky aplikace χ^2 testu nezávislosti byly splněny.

$$\alpha = 0,05$$

$$\chi^2 = 3,691$$

$$\chi^2_{0,05(3)} = 7,815$$

$\chi^2 < \chi^2_{0,05^{(3)}} \rightarrow H_0$ se **nezamítá**

Vypočtená hodnota testovaného kritéria χ^2 je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza **nezamítá**. S 95 % pravděpodobností neexistuje souvislost mezi věkem respondentů a způsobem řešení stresových situací v jejich zaměstnání.

6 Výsledky a diskuse

Hlavním cílem empirické části bakalářské práce bylo zjistit, jaký vliv má stres na výkonnost zaměstnanců v bankovní sféře. Pro dosažení cíle bylo provedeno dotazníkové šetření, kterého se dobrovolně zúčastnilo 138 respondentů, z nichž 85 byly ženy a 53 muži. Při testování 12 stanovených nulových hypotéz byla statisticky významná pouze souvislost mezi proměnnými u 4 z nich, zatímco u zbývajících 8 hypotéz se statistická významnost neprokázala. Tyto výsledky naznačují, že stres může mít určitý vliv na výkonnost v určitých oblastech práce v bankovním sektoru. Zároveň je však nutné brát v úvahu možnost výskytu zkreslení výsledků vlivem různých faktorů, jako je například neochota respondentů k pravdivým odpovědím.

První testovaná hypotéza zkoumala závislost mezi mírou stresu a věkem respondentů. Tato závislost nebyla potvrzena. Předpoklad, že mladší lidé mohou mít tendenci pociťovat více stresu vzhledem k větší nezkušenosti a odpovědnosti, zatímco starší lidé mohou lépe zvládat stres a být méně náchylní k jeho projevům, nebyl prokázán. Tento výsledek naznačuje, že věk není statisticky významným faktorem ovlivňujícím míru stresu v zaměstnání. Z výsledků analýzy kontingenční tabulky vyplývá, že nejvyšší míru stresu zažívají respondenti ve věku do 35 let, což představuje 60 % všech respondentů. Naopak nejméně se stresují respondenti ve věkové kategorii 46 a více let. Přestože výběrový vzorek byl dostatečně velký, věkové kategorie 46 a více let byly zastoupeny poměrně málo, což může ovlivnit výsledky výzkumu. Respondenti mohou mít různé názory na to, co způsobuje stres, a proto může být míra jejich stresu ovlivněna i jinými faktory, jako jsou například jejich pracovní podmínky, rodinné vztahy nebo zdravotní stav. Pro dosažení většího zastoupení výběru by bylo žádoucí získat více respondentů ve vyšších věkových kategoriích.

Druhá testovaná hypotéza se zabývala zkoumáním možné závislosti mezi mírou stresu a rodinným stavem respondentů. Tato závislost byla potvrzena, což naznačuje, že existuje statisticky významná závislost mezi těmito faktory a znamená to, že rodinný stav může mít určitý vliv na to, jak lidé vnímají stres v zaměstnání. Můžeme konstatovat, že lidé, kteří jsou v partnerském vztahu nebo mají podporu své rodiny, mohou lépe zvládat stres a pociťovat menší úroveň stresu, neboť mají někoho, s kým mohou sdílet své problémy a hledat podporu a pochopení. Na druhou stranu, lidé s rodinnými problémy, jako jsou povinnosti v rodině nebo péče o děti, mohou být více vystaveni stresu, což může

mít negativní dopad na jejich spokojenost v zaměstnání. Analýza kontingenční tabulky ukazuje, že nejvíce stresu pociťují svobodní respondenti, kteří tvoří polovinu všech respondentů a lidé v manželském svazku, kteří tvoří 31 % všech respondentů. Nejméně stresu pociťují respondenti, kteří jsou rozvedení a vdovy/vdovci. I když se potvrdila závislost mezi rodinným stavem a mírou stresu v zaměstnání, hodnota Cramérova koeficientu poukazuje pouze na slabou závislost mezi těmito faktory. To znamená, že i když je statisticky významná, vliv rodinného stavu na míru stresu je spíše malý a jiné faktory mohou mít větší vliv. Pro zlepšení reprezentativnosti výběru by bylo vhodné, stejně jako u první testované hypotézy, získat více respondentů a také se zaměřit na jiné stresující faktory, které mohou zvyšovat hladinu stresu u respondentů, například jestli mají respondenti rodinu.

Třetí testovaná hypotéza zkoumala závislost mezi mírou stresu, kterou respondenti pociťují v zaměstnání a délkou jejich působení v zaměstnání. Analýza dat však ukázala, že tato závislost není statisticky významná. Předpoklad, že respondenti s delší praxí budou zkušenější, mít větší kontrolu nad svým pracovním procesem a pracovním prostředím, a tak budou lépe připraveni na různé stresové situace, což může snižovat míru jejich stresu, nebyl potvrzen. Analýza kontingenční tabulky ukazuje, že nejvíce stresu pociťují respondenti, kteří působí ve svém zaměstnání rok až 5 let, což představuje 42 % všech respondentů. Respondenti s menší nebo větší praxí naopak pociťují stres velmi vyrovnaně. Je možné, že respondenti, kteří jsou ve svém zaměstnání nováčci, mají například lepší pracovní podmínky, aby si je zaměstnavatelé získali a udrželi co nejdéle. To pak může platit i u pracovníků, kteří jsou ve svém zaměstnání delší dobu. Pro získání přesnějších výsledků by bylo vhodné rozšířit vzorek respondentů a získat více informací o jejich pracovních podmínkách.

V rámci čtvrté testované hypotézy byla zkoumána závislost mezi pohlavím respondentů a stresujícími faktory, které nejvíce ovlivňují výkon jejich práce. Nicméně, výsledky ukázaly, že neexistuje statisticky významná závislost mezi těmito faktory a pohlavím respondentů. To znamená, že nebylo potvrzeno, že by muži a ženy vnímali stresové faktory odlišně. Z analýzy kontingenční tabulky však vyplývá, že nejvíce stresujícími faktory v zaměstnání je řešení nečekaných problémů a práce s lidmi. Zajímavým výsledkem je rozdíl mezi pohlavím v tom, jak tyto faktory vnímají. Ženy považují za největší stresový faktor řešení nečekaných problémů, zatímco muži se více obávají práce s lidmi. Jen 32 % respondentů označilo příliš mnoho povinností nebo zodpovědnosti za největší stresující faktor. Mezi jiné stresující faktory respondenti uvedli například neschopnost

kolegů, řešení nepodstatných věcí a problémy se svými nadřízenými. Můžeme říct, že závislost nebyla potvrzena z mnoha důvodů. Vzorek respondentů byl zaměřen obecně na vybrané zaměstnance bank, a proto mohou být pracovní role mužů a žen různé, a to může vést k různé míře vnímání stresu.

Pátá testovaná hypotéza měla za cíl závislost mezi změnou pracovního výkonu pod vlivem stresu a pohlavím respondentů. Nicméně tato hypotéza nebyla statisticky potvrzena. Předpoklad, že muži mají tendenci lépe zvládat stresové situace než ženy, které mohou být citlivější a náchylnější k projevům úzkosti a deprese, nebyl prokázán. Analýza kontingenční tabulky ukázala, že nejvíce respondentů (43 %) uvedlo, že se jejich pracovní výkon ve stresové situaci zhorší, a z tohoto počtu tvořily ženy více než polovinu (69 %). Z toho můžeme usoudit, že ženy mají větší potíže s řešením stresových situací než muži. Nicméně tato zjištění lze brát s určitou rezervou, neboť analýza by mohla být zlepšena zahrnutím většího vzorku respondentů a zaměřením se na určité pracovní pozice. Pracovní výkon mužů a žen se může lišit v závislosti na různých faktorech, jako jsou kognitivní schopnosti, úroveň zkušeností a jejich osobnostní charakteristiky. Kromě toho se ukázalo, že zlepšení pracovního výkonu u mužů i žen je stejné, přičemž více respondentů, především žen, uvedlo, že se jejich pracovní výkon vlivem stresu nemění.

Cílem šesté testované hypotézy bylo zjistit, zda existuje statisticky významná závislost mezi pociťováním přepracovanosti a délkou pracovní doby respondentů. Výsledky analýzy ukázaly, že tato závislost je potvrzena. Z toho vyplývá, že příliš dlouhá pracovní doba může být jedním z hlavních faktorů, které negativně ovlivňují pracovní výkon a způsobují stres. Dlouhá pracovní doba může způsobit únavu a nedostatek času na zotavení, což může vést ke snížení produktivity a k únavě z práce. Pokud tento faktor přetrvává delší dobu, může se stát jednou z příčin, která vede až k syndromu vyhoření. Z toho vyplývá, že zaměstnavatelé by měli dbát na to, aby pracovní doba jejich zaměstnanců nebyla příliš dlouhá a aby měli dostatek času na odpočinek a zotavení. Nicméně, i když byla zjištěna statisticky významná závislost mezi délkou pracovní doby a pociťováním přepracovanosti, Cramerův koeficient naznačuje, že tato závislost je pouze slabá. Z kontingenční tabulky lze vidět, že nejvíce respondentů (52 %), kteří pociťují přepracovanost, pracují 8 a více hodin denně. Z toho pak 14 % respondentů věnuje svému zaměstnání více než 12 hodin denně. Z toho lze vyvodit závěr, že přepracovanost je důležitým faktorem stresu při dlouhé pracovní době.

Sedmá testovaná hypotéza se týkala závislosti mezi spokojeností v zaměstnání a finančním ohodnocením respondentů. Tato závislost nebyla prokázána. Předpoklad, že finanční ohodnocení respondentů může být v tomto ohledu významným faktorem ovlivňujícím spokojenost s prací, nebyl potvrzen. Z kontingenční tabulky lze vyvodit, že přibližně 78 % respondentů je spokojeno se svým zaměstnáním, zatímco téměř polovina z nich (47 %) není spokojena s výší svého platu. Na druhé straně, pouze 22 % respondentů vyjádřilo nespokojenost se svým zaměstnáním, z nichž větší část uvádí i nespokojenost se svým platem. Z těchto výsledků můžeme usoudit, že většina respondentů je spokojena se svým zaměstnáním, zatímco větší část z nich vyjadřuje nespokojenost s výší svého platu. Je však třeba si uvědomit, že absence statisticky významné závislosti mezi spokojeností se zaměstnáním a finančním ohodnocením neznámá, že finanční odměňování nemá vliv na spokojenost zaměstnanců. Mohou existovat jiné důležité faktory, které tento vztah ovlivňují, a to například pracovní prostředí, vztahy se spolupracovníky, pracovní náplň a další. Je proto důležité, aby zaměstnavatelé brali v úvahu různé faktory ovlivňující spokojenost svých zaměstnanců a snažili se tak zajistit optimální pracovní podmínky pro každého z nich. Musíme brát taky v potaz, že respondenti ohledně svého finančního ohodnocení neodpovídali pravdivě, a proto mohou být výsledky zkreslené.

Osmá testovaná hypotéza se zaměřovala na vztah mezi délkou působení respondentů v zaměstnání a vztahy se spolupracovníky. Tato hypotéza se zakládala na předpokladu, že respondenti, kteří pracují déle ve společnosti, mají tendenci mít kladné vztahy se svými spolupracovníky v porovnání s novými zaměstnanci. Nicméně, po provedení statistické analýzy nebyla tato závislost prokázána. Z výsledku z dotazníkového šetření můžeme vidět, že převážná většina respondentů, tedy 94 %, má spíše pozitivní nebo neutrální vztahy se svými spolupracovníky. Z toho 58 % respondentů uvádělo, že jsou s kolegy v přátelském vztahu. Tyto výsledky ukazují, že vztahy mezi zaměstnanci v bankovním prostředí jsou dobré a není potřeba se obávat, že by byly narušovány delším působením v jedné společnosti. I když tato hypotéza nebyla potvrzena, mohou být výsledky přínosné pro zaměstnavatele, kteří mají snahu vytvořit co nejlepší pracovní prostředí pro své zaměstnance a podporovat tak spokojenost a efektivitu v práci.

Devátá hypotéza se zabývala zkoumáním míry stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta. Závislost mezi těmito proměnnými byla potvrzena. Předpoklad, že pocit ohrožení ze ztráty svého zaměstnání může vést k nejistotě, strachu a stresu, a tak ovlivnit výkon zaměstnance a celkové pocity z pracovního prostředí,

byl prokázán. Stejně jako předpoklad, že respondenti, kteří jsou spokojeni ve svém zaměstnání, pociťují menší hladinu stresu a nemají obavy ze ztráty svého zaměstnání. Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že 26 % respondentů má obavy z případné ztráty zaměstnání, zatímco 74 % respondentů tuto obavu nepociťuje. Většina z těch, kteří nemají obavy (87 %), je spokojena se svým zaměstnáním. I přesto je však nutné podotknout, že se jedná pouze o slabou závislost. Pro zaměstnance může být tedy strach z nejisté pracovní situace jedním z faktorů, které ovlivňují jejich pocity z pracovního prostředí a výkonu v práci. Tento Zaměstnavatelé mohou přijmout opatření k minimalizaci obav ze ztráty zaměstnání, vytvořit stabilnější pracovní prostředí a tím tak snížit stres a zlepšit celkovou spokojenost svých zaměstnanců.

Cílem desáté hypotézy bylo zjistit, zda existuje závislost mezi mírou stresu, kterou respondenti pociťují v zaměstnání a mírou stresu v jejich osobním životě. Předpokladem bylo, že osobní stres může mít vliv na pracovní výkon a celkové pocity z pracovního prostředí respondenta. Hodnocení zjištění této hypotézy ukázalo, že většina respondentů (53 %) nepociťuje stres ve svém osobním životě. To naznačuje, že i když se zaměstnanci mohou v osobním životě potýkat se stresujícími situacemi, jako jsou rodinné povinnosti, tyto situace se nemusí projevat v jejich pracovním životě. Na základě těchto výsledků lze usoudit, že většina respondentů umí oddělit své pracovní povinnosti od osobních záležitostí. Avšak je důležité poznamenat, že osobní stres může být jedním z faktorů, které ovlivňují míru stresu v zaměstnání.

Jedenáctá hypotéza se zaměřovala na závislost mezi výší kladených nároků na respondenty a délkou jejich působení v zaměstnání. Předpokladem bylo, že respondenti s delším působením v zaměstnání budou vystaveni větším nárokům a tím pádem i náročnější práci, což může vést k vyšší míře stresu. Nicméně i respondenti, kteří jsou v zaměstnání krátce, mohou být vystaveni příliš velkému množství práce a zodpovědnosti, což může způsobovat vyšší míru stresu, pokud na to nejsou připraveni. V analýze kontingenční tabulky jsme zjistili, že nejvíce respondenti, kteří pociťují, že jsou na ně kladeny příliš vysoké nároky, jsou ti, kteří ve svém zaměstnání působí rok až pět let (23 %), a respondenti s délkou působení více než 10 let (12 %). Výsledky ovšem nepotvrdily existenci statisticky významné závislosti mezi výší kladených nároků a délkou působení v zaměstnání respondenta. Jedním z důvodů, proč tato hypotéza nebyla potvrzena, může být individuální povaha pociťování nároků a stresu. Každý respondent může být na jiné úrovni v oblasti schopností a zvládnání stresu, což může ovlivnit to, jak se s nároky a zátěží v zaměstnání vypořádávají. Pro přesnější

pochopení této závislosti by bylo vhodné provést další výzkum, například pomocí rozsáhlejšího dotazníkového šetření s větším počtem respondentů.

Dvanáctá hypotéza se zabývala zkoumáním závislosti mezi způsobem, jakým respondenti redukují stresové situace, a jejich věkem. Respondenti byli klasifikováni do dvou kategorií z hlediska způsobu redukce stresu: pozitivní a negativní. K pozitivním způsobům patřily aktivity jako trávení času s přáteli a rodinou a sport, k negativním pak například kouření, alkohol a přejídání. Hypotéza předpokládala, že existuje závislost mezi věkem respondentů a způsobem, jakým se snaží snížit svou úroveň stresu, a že pozitivní způsob redukce stresu bude větší než negativní. Tento předpoklad se však nepotvrdil. Nicméně se potvrdilo, že respondenti preferují pozitivní metody redukce stresu. Při analýze výsledků dotazníkového šetření se ukázalo, že 60 % respondentů preferuje pozitivní způsoby redukce stresu, zatímco zbylých 40 % volí negativní způsoby. Zajímavým zjištěním bylo, že největší počet respondentů, kteří se uchýlili k negativním způsobům redukce stresu, patřil do věkové kategorie 26-35 let (44 %) a 46 let a více (25 %). To naznačuje, že způsob redukce stresu není ovlivněn věkem, ale spíše individuálními faktory. Celkově lze tedy konstatovat, že v této studii nebyla potvrzena hypotéza o závislosti mezi věkem respondentů a způsobem redukce stresu. Zároveň se však ukázalo, že většina respondentů preferuje pozitivní způsoby redukce stresu, což může být užitečná informace pro tvorbu intervencí a prevence stresu.

7 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo objasnit problematiku stresu se zaměřením na pracovní stres. V teoretické části byl detailně vysvětlen pojem stres, popsány jeho fáze, druhy, definována problematika stresu a jeho příčiny, včetně syndromu vyhoření. Dále se práce zabývala důsledky, prevencí, zvládáním stresu a stresem v pracovním prostředí.

V empirické části byl proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření, který byl zaměřen na vybrané zaměstnance v bankovním prostředí. Pomocí průzkumu se zjišťovalo, které faktory vyvolávají u respondentů stres, zda jsou pracovníci vystaveni stresu na pracovišti, jaký má tento stres vliv na jejich pracovní výkon a jakými metodami se snaží stres redukovat. Tyto faktory stresu byly především hodnoceny v závislosti na věku, pohlaví a délce působení respondentů v zaměstnání. Všechna data byla vyhodnocena a doplněna o tabulky a grafy. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 138 respondentů. Bylo stanoveno a testováno celkem 12 statistických hypotéz, z nichž 8 bylo přijato a 4 zamítnuty. Statisticky významná závislost byla prokázána u následujících hypotéz:

H₀₂: Neexistuje statisticky významná závislost mezi mírou stresu v zaměstnání a rodinným stavem respondenta.

H₀₄: Neexistuje statisticky významná závislost mezi stresujícími faktory při výkonu práce a pohlavím respondenta.

H₀₆: Neexistuje statisticky významná závislost mezi přepracovaností a délkou pracovní doby respondenta.

H₀₉: Neexistuje statisticky významná závislost mezi mírou stresu v zaměstnání a obavami ze ztráty zaměstnání respondenta.

Na základě výsledků lze konstatovat, že věk a rodinný stav respondentů mají vliv na míru stresu v zaměstnání. Respondenti ve věku do 35 let a nad 46 let se setkávají s vyšší hladinou stresu. Nejvíce stresu bylo zaznamenáno u respondentů, kteří ve svém zaměstnání pracují rok až 5 let. Tento stres doprovází přepracovanost, která se projevila u pracovníků, kteří v práci tráví 8 a více hodin denně. Rozdíly v prožívání stresu mezi muži a ženami nebyly prokázány, nicméně ženy mají větší potíže s řešením stresových situací a nečekaných problémů, zatímco muži se nejvíce obávají práce s lidmi. Převážná většina respondentů je spokojena se svým zaměstnáním, finančním ohodnocením a mají kladné nebo neutrální vztahy se svými spolupracovníky. Také se prokázalo, že většina respondentů umí oddělit svůj osobní stres od pracovního a způsob redukce stresu byl uváděn převážně pozitivní.

Výsledky empirického výzkumu ukázaly, že v bankovním prostředí je stres běžným jevem, který ovlivňuje výkon zaměstnanců. Respondenti se nejčastěji potýkají s pracovním přetížením, nedostatkem času a vysokými nároky na výkon. Tyto výsledky naznačují, že firmy by měly zvážit různé strategie pro řízení stresu, například nabízet více podpůrných programů, které by mohly pomoci snížit stres a zlepšit jejich výkonnost v práci. Zároveň by se firmy měly zaměřit na zlepšení pracovního prostředí, aby snížily úroveň stresu a podpořily zdraví svých zaměstnanců. Nicméně, jelikož nebyla potvrzena žádná odlišnost ohledně vnímání stresu mezi muži a ženami, měla by být implementace jakýchkoli strategií pro snížení stresu považována za stejně důležitou pro obě pohlaví.

Závěrem lze konstatovat, že stres má vliv na výkonnost vybraných zaměstnanců v bankovním prostředí a ovlivňuje ho několik faktorů. Je důležité, aby zaměstnavatelé a zaměstnanci měli povědomí o tomto tématu a věnovali pozornost zlepšení pracovního prostředí a redukci stresu v pracovním životě.

8 Seznam použitých zdrojů

- ARNOLD, John. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press, c2007. Praxe manažera (Computer Press). ISBN 978-80-251-1518-3.
- BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.
- BATTISON, Toni. *Zvládnutý stres*. Praha: Jan Vašut, 1999. *Vzmužte se!*. ISBN 80-7236-053-1.
- FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
- HENDL, Jan. *Přehled statistických metod zpracování dat: analýza a metaanalýza dat*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-820-1.
- HERMAN, Erik a Pavel DOUBEK. *Deprese a stres: vliv nepříznivé životní události na rozvoj psychické poruchy*. Praha: Maxdorf, c2008. Jessenius. ISBN 978-80-7345-157-8.
- JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2007. *Rádci pro zdraví*. ISBN 978-80-7367211-9.
- KÁBA, Bohumil a Libuše SVATOŠOVÁ. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012. ISBN 978-80-7380-359-9.
- KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Přeložil Dagmar BREJLOVÁ. Praha: Grada Publishing, 2007. *Psychologie pro každého*. ISBN 978-80-247-1833-0.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada, 1994. *Pro vaše zdraví*. ISBN 80-7169-121-6.
- MELGOSA, Julián. *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Praha: Advent-Orion, 1997. *Život a zdraví (Advent-Orion)*. ISBN 80-7172-240-5.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. *Psyché (Grada)*. ISBN 978-80-247-5646-2.
- PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit: pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

- PLAMÍNEK, Jiří. *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2013. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.
- PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: Grada, 2001. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0068-9.
- PROVAZNÍK, Vladimír. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2002. Manažer. ISBN 80-247-0470-6.
- RHEINWALDOVÁ, Eva. *Dejte sbohem distresu*. Ilustroval Alice VEGROVÁ. Praha: Scarabeus, 1995. ISBN 80-85901-07-2.
- SELYE, Hans. *Stres života*. Přeložil Petra KUDRNÁČOVÁ. Hodkovičky: Pragma, [2016]. ISBN 978-80-7349-392-9.
- STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie osobnosti*. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1832-6.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.

9 Seznam obrázků, tabulek a grafů

9.1 Seznam tabulek

Tabulka 1: Kontingenční tabulka - vzor	12
Tabulka 2: Znaký vyčerpání	37
Tabulka 3: Zastoupení respondentů podle pohlaví	40
Tabulka 4: Zastoupení respondentů podle věku	41
Tabulka 5: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	42
Tabulka 6: Rodinný stav respondentů	43
Tabulka 7: Délka praxe respondentů	44
Tabulka 8: Kontingenční tabulka H01	45
Tabulka 9: Teoretické četnosti H01	45
Tabulka 10: Kontingenční tabulka H02	46
Tabulka 11: Teoretické četnosti H02	46
Tabulka 12: Kontingenční tabulka H03	47
Tabulka 13: Teoretické četnosti H03	47
Tabulka 14: Kontingenční tabulka H04	48
Tabulka 15: Teoretické četnosti H04	49
Tabulka 16: Kontingenční tabulka H05	50
Tabulka 17: Teoretické četnosti H05	50
Tabulka 18: Kontingenční tabulka H06	51
Tabulka 19: Teoretické četnosti H06	51
Tabulka 20: Kontingenční tabulka H06 po úpravě	51
Tabulka 21: Teoretické četnosti H06 po úpravě	51
Tabulka 22: Kontingenční tabulka H07	52
Tabulka 23: Teoretické četnosti H07	52
Tabulka 24: Kontingenční tabulka H08	53
Tabulka 25: Teoretické četnosti H08	53
Tabulka 26: Kontingenční tabulka H08 po úpravě	54
Tabulka 27: Teoretické četnosti H08 po úpravě	54
Tabulka 28: Kontingenční tabulka H09	55
Tabulka 29: Teoretické četnosti H09	55
Tabulka 30: Kontingenční tabulka H010	56

Tabulka 31: Teoretické četnosti H010.....	56
Tabulka 32: Kontingenční tabulka H011.....	57
Tabulka 33: Teoretické četnosti H011.....	57
Tabulka 34: Kontingenční tabulka H012.....	58
Tabulka 35: Teoretické četnosti H012.....	58

9.2 Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	40
Graf 2: Věk respondentů.....	41
Graf 3: Vzdělání respondentů.....	42
Graf 4: Rodinný stav respondentů	43
Graf 5: Délka praxe respondentů	44

10 Přílohy

10.1 Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Valerie Šubertová a jsem studentkou 3. ročníku Provozně ekonomické fakulty na České zemědělské univerzitě v Praze.

Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění následující dotazníku, který bude sloužit jako podkladový materiál pro praktickou část mé bakalářské práce na téma „Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání“. Dotazník je zcela ANONYMNÍ a jeho vyplnění Vám zabere jen pár minut. Označte, prosím, vždy jen jednu správnou odpověď.

Předem moc děkuji za Vaši pomoc a čas strávený vyplňováním dotazníku.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž

2. Jaký je Váš věk?

- Do 25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46 let a více

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

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

4. Jaký je Váš rodinný stav?

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

5. Jak dlouho již pracujete ve svém zaměstnání?

- Méně než rok
- 1-5 roky
- 6-10 let
- 10 let a více

6. Jste spokojeni ve svém zaměstnání?

- Ano
- Ne

7. Myslíte si, že jsou na Vás kladeny příliš vysoké nároky?

- Ano
- Ne

8. Kolik hodin denně se věnujete svému zaměstnání?

- Méně než 5 hodin
- 5-8 hodin
- 8-12 hodin
- 12 a více hodin

9. Jste spokojeni s výší Vašeho platu?

- Ano
- Ne

10. Jaké vztahy máte s Vašimi spolupracovníky?

- Pouze kolegové
- Jsme přátelé
- Máme špatné vztahy

11. Cítíte se přepracovaná/ý?

- Ano
- Ne

12. Co Vás při výkonu Vaší práce nejčastěji stresuje?

- Příliš mnoho nároků/povinností
- Příliš velká zodpovědnost
- Práce s lidmi/klienty
- Řešení nečekaných problémů
- Jiné

13. Máte pocit, že ve stresové situaci se Váš výkon:

- Zlepší
- Zhorší
- Nemění se

14. Do jaké míry na Vás působí stres ve Vašem zaměstnání?

- Mírně
- Středně
- Silně, intenzivně

15. Pociťujete stres ve Vašem osobním životě?

- Ano
- Ne

16. Pociťujete strach ze ztráty svého zaměstnání?

- Ano
- Ne

17. Jakým způsobem se snažíte redukovat míru Vašeho stresu?

- Meditace
- Sport
- Trávení času s přáteli/rodinou
- Kouření
- Užívání alkoholu
- Nadměrná konzumace jídla
- Stresové situace zvládám dobře
- Jiné