

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE



KOMUNIKACE A LIDSKÉ ZDROJE

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE/TITLE OF THESIS

Stress management v pracovním prostředí

TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJoba (MĚSÍC/ROK)

06/2022

JMÉNO A PŘÍJMENÍ STUDENTA / STUDIJNÍ SKUPINA

Marie Čepičková, PKLZ 23

JMÉNO VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ STUDENTA

Odevzdáním této práce prohlašuji, že jsem zadanou bakalářskou práci na uvedené téma vypracovala samostatně a že jsem ke zpracování této bakalářské práce použila pouze literární prameny v práci uvedené.

Jsem si vědoma skutečnosti, že tato práce bude v souladu s § 47b zák. o vysokých školách zveřejněna, a souhlasím s tím, aby k takovému zveřejnění bez ohledu na výsledek obhajoby práce došlo.

Prohlašuji, že informace, které jsem v práci užila, pocházejí z legálních zdrojů, tj. že zejména nejde o předmět státního, služebního či obchodního tajemství či o jiné důvěrné informace, k jejichž použití v práci, popř., k jejichž následné publikaci v souvislosti s předpokládanou veřejnou prezentací práce, nemám potřebné oprávnění.

Datum a místo: 1. 5. 2022 v Ostré

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu bakalářské práce za metodické vedení a odborné konzultace, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

SOUHRN

- 1. Cíl práce:** Hlavním cílem bakalářské práce je navrhnout vhodná doporučení pro zaměstnance vybrané organizace, která povedou k prevenci stresu a syndromu vyhoření.
- 2. Výzkumné metody:** Teoreticko – metodologická část je zpracována na základě dostupných informací dané problematiky. Pro tuto část byly použity literární, internetové a odborné zdroje. Teoretická část je zpracována jako literární rešerše. Praktická část je zpracována na základě dotazníkového šetření ve vybrané organizaci XY. Dotazníkové šetření obsahuje 35 otázek, které vyplnilo 65 respondentů a jeho návratnost činí 78 %.
- 3. Výsledky výzkumu/práce:** Dotazníkové šetření vyplnilo 65 respondentů. Zaměstnanci uvádějí, že se často cítí ve stresu. Tuto skutečnost uvádí 48 % respondentů. Nejčastější faktory, které způsobují ve společnosti XY stres jsou: vysoká pracovní zátěž (67 %), nejasné pokyny k výkonu práce (62 %) a vysoké požadavky na pracovní výkon (58 %). Nejčastější symptomy stresu, které se vyskytují u respondentů, jsou: bolesti hlavy (25 %), bolesti břicha (20 %) či rychlé bušení srdce (19 %). 82 % respondentů pracuje přes čas z důvodu množství práce či nedostatku personálu. Vztahy na pracovišti jsou zaměstnanci vnímány jako velmi dobré či dobré, jak uvádí dohromady 63 % respondentů. Zaměstnanci by na pracovišti změnili např. více teambuildingových aktivit, možnost flexibilní pracovní doby, možnost poradenských služeb či větší možnosti benefitů. 92 % zaměstnanců se s termínem syndrom vyhoření setkala, pouze 8 % zaměstnanců se nesetkalo s touto problematikou. Ohroženo syndromem vyhoření se cítí 33 % zaměstnanců. Naopak většina zaměstnanců se necítí ohrožena, jedná se o 67 %. Únavu z práce pociťuje většina zaměstnanců, pouze 5 % respondentů se necítí nikdy unaveni.
- 4. Závěry a doporučení:** Na základě výsledků, které vyplynuly z dotazníkového šetření, jsou navrhnutá doporučení pro firmu XY. Řešení jsou navrhnutá tak, aby byla pro firmu dostupná a měla přínos. 1. doporučení: Seminář týkající se problematiky stresu a syndromu vyhoření pro zaměstnance. 2. doporučení: Informační materiály související s problematikou stresu a syndromu vyhoření. 3. doporučení: Rozdělení úkolů mezi více pracovníků a pravidelné porady. 4. doporučení: Odměny ve formě benefitů. 5. doporučení: Zvážit zavedení flexibilní pracovní doby. 6. doporučení: Pravidelná komunikace mezi nadřízenými a podřízenými. 7. doporučení: Zvážení možnosti společných aktivit pro zaměstnance. 8. doporučení: Dostupnost účinných a ochranných pomůcek. 9. doporučení: Zvážení zavedení možnosti návštěv psychologa pro zaměstnance. 10. doporučení: Sledování zatížení zaměstnanců.

KLÍČOVÁ SLOVA

stres, syndrom vyhoření, pracovní stres, stres management

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

SUMMARY

- 1. Main objective:** The main goal of the bachelor's thesis is to design appropriate recommendations for employees of a selected organization that will lead to the prevention of stress and burnout syndrome.
- 2. Research methods:** Theoretically – the methodological part is processed based on the available information of the given issue. Literature, internet and professional resources were used for this part. The theoretical part is treated as a literary reshuffle. The practical part is processed on the basis of a questionnaire survey in selected organization XY. The questionnaire survey contains 35 questions, which were filled in by 65 respondents and has a return rate of 78%.
- 3. Result of research:** The questionnaire survey was filled in by 65 respondents. Employees report that they often feel stressed. This is reported by 48% of respondents. The most common factors causing stress in XY are high workload (67%), unclear guidance on job performance (62%) and high-performance requirements (58%). The most common symptoms of stress occurring in responses are headache (25%), abdominal pain (20%) or rapid palpitations (19%). 82% of respondents work overtime because of the amount of work or lack of workforce. Workplace relations are perceived by employees as very good or good, as stated by a total of 63% of respondents. Employees would change the workplace e.g., more teambuilding activities, the possibility of flexible working hours, the possibility of counselling services or more benefits. 92% of employees have experienced burnout syndrome, only 8% of employees have not encountered the issue. 33% of workers feel threatened by burnout syndrome. In contrast, the majority of workers do not feel threatened, at 67%. Work fatigue is felt by most employees, with only 5% of respondents never feeling tired.
- 4. Conclusions and recommendation:** Based on the results of the questionnaire investigation, recommendations for XY are proposed. Solutions are designed to be affordable for the company and have benefits. 1st recommendation: Seminar on stress and burnout syndrome for employees. 2nd recommendation: Information materials related to issues of stress and burnout syndrome. 3rd recommendation: Distribution of tasks among more staff and regular deliberations. 4th Recommendation: Rewards in the form of benefits. 5th Recommendation: Consider introducing flexible working hours. 6th Recommendation: Regular communication between superiors and subordinates. 7th Recommendation: Consideration of the possibility of joint activities for employees. 8th Recommendation: Availability of effective and protective equipment. 9th recommendation: Considering the introduction of a psychologist's visit for staff. 10th recommendation: Monitoring the workload of employees.

KEYWORDS

stress, burnout syndrome, work-related stress, stress management

JEL CLASSIFICATION

M 12 – Personnel Management
O 15 – Human Resources

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení:	Marie Čepičková
Studijní program:	Ekonomika a management (Bc.)
Studijní skupina:	PKLZ 23
Název BP:	Stress management v pracovním prostředí
Zásady pro vypracování (stručná osnova práce):	1 Úvod 2 Teoreticko-metodologická část 2. 1 Stres 2. 2 Stres v pracovním prostředí 2. 3 Stres a syndrom vyhoření 2. 4 Stress management 2. 5 Metodika práce 3 Praktická část 3. 1 Charakteristika společnosti 3. 2 Výzkum a vyhodnocení 3. 3 Návrhy a doporučení 4 Závěr
Seznam literatury: (alespoň 4 zdroje)	<ul style="list-style-type: none">• FONTANA, D. <i>Stres v práci a v životě, jak ho pochopit a zvládat</i>. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.• GRIFFEY, H. <i>From Burnout to Balance</i>. London: Hardie Grant, 2020. ISBN 978-1784883621.• HONZÁK, R. <i>Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření</i>. Praha: Vyšehrad, 2018. ISBN 978-80-7601-004-8.• PEŠEK, R., PRAŠKO, J. <i>Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhým nezničit</i>. Praha: PASPARTA, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.
Harmonogram:	<ul style="list-style-type: none">• Zpracování cílů a metodiky do 15. 2. 2022• Zpracování teoretické části do 1. 3. 2022• Zpracování výsledků do 5. 4. 2022• Finální verze do 1. 5. 2022
Vedoucí práce:	Mgr. Tereza Raisová, Ph.D.

Prof. Ing.
Milan
Žák CSc.

Digitálně podepsal Prof.
Ing. Milan Žák CSc.
DN: cn=Prof. Ing. Milan
Žák CSc., o=CZ, ou=Vysoká
škola ekonomie a
managementu, a.s.,
givenName=Milan,
sn=Žák, serialNumber=ICA
-103993535
Datum: 2022.01.29
12:15:53 +01'00'

prof. Ing. Milan Žák, CSc.
rektor

Obsah

1 Úvod	1
2 Teoreticko-metodologická část práce	3
2.1 Stres.....	3
2.2 Stres v pracovním prostředí	6
2.3 Stres a syndrom vyhoření.....	8
2.4 Stress management.....	12
2.4.1 Opatření k předcházení pracovního stresu ze strany organizace	15
2.5 Metodika práce.....	17
3 Praktická část práce	19
3.1 Charakteristika společnosti	19
3.2 Výzkum a vyhodnocení	20
3.3 Návrhy a doporučení	27
4 Závěr	31
Literatura	33
Seznam příloh.....	36
Přílohy	I

Seznam tabulek

Tabulka 1 Příčiny stresu v práci	20
Tabulka 2 Pracovní podmínky na pracovišti	23

1 Úvod

Se stresem se v životě potkal asi každý člověk. Problematika stresu je čím dál více řešena, protože lidé se dostávají každý den do nepříjemných situací a málokdy zachovávají klid a nenechají se rozhodit. Stres se dá popsat tak, že se jedná o stav, kdy člověk pociťuje nadměrnou zátěž či ohrožení. Národní ústav duševního zdraví (2021) popisuje, že stres je chápán jako vnitřní stav člověka, který pociťuje ohrožení či nepříjemnost situace a má pocit, že se nedokáže nijak bránit. Dále uvádí, že stres lze přeložit jako svírání či utahování člověka v dané situaci. Existuje mnoho druhů stresu, takže stres nemusí být pouze negativní a komplikovat člověku život (distres), ale i pozitivní a může člověka motivovat k většímu výkonu (eustres). Dalšími druhy stresu jsou např. akutní, chronický, hypostres a hyperstres. Jednou z nejčastějších příčin stresu je stres z práce neboli pracovní stres. Jak uvádí BOZP (2019), stres na pracovišti může mít několik příčin jako např. dlouhé přesčasy, strach kvůli ztrátě zaměstnání nebo také tlak ze strany nadřízených či tlak na splnění zadaných úkolů ve stanoveném čase. Mimo jiné se může jednat ještě o konflikty na pracovišti, nedostatečné hodnocení ze strany nadřízených či špatná komunikace mezi členy organizace, uvádí Prukner (2014).

Se stresem také souvisí syndrom vyhoření, který může člověku velmi zkomplikovat život. Pešek a Praško (2016, s. 9) uvádí, že syndrom vyhoření je psychický stav, kdy dochází k vyčerpání a hlavně ke snížení pracovního výkonu. Dochází k tomu při působení dlouhodobého a intenzivního stresu. Autoři uvádí, že nejčastěji se vyskytuje u lidí, kteří pracují v zaměstnání s dalšími lidmi jako například lékaři, psychologové, učitelé, sociální pracovníci apod. Jak uvádí Prieß (2015, s. 39), syndrom vyhoření postihuje především lidi, kteří mají na sebe velmi vysoké nároky a chtějí jich dosáhnout za každou cenu. Na prvním místě je pro ně prioritou hlavně práce a musí za každou cenu fungovat a dosáhnout nejlepších pracovních výkonů. Národní ústav duševního zdraví (2021) popisuje, že syndrom vyhoření vzniká nejčastěji u lidí, kteří tráví velkou část času v zaměstnání a přebírají na sebe mnoho náročných úkolů. V zápalu procesu pak ignorují signály, které jim tělo dává.

Pracovní stres má řadu důsledků, které se časem podepíší na zaměstnancích. Pokud jsou zaměstnanci v dlouhodobém stresu, podepisuje se to nejen na samotných zaměstnancích, ale i na chodu firmy. To samé platí i u syndromu vyhoření, který dokáže zaměstnance a organizaci značně poškodit. U zaměstnanců, kteří trpí dlouhodobým pracovním stresem, se snižuje kvalita odvedené práce neboli jejich pracovní výkon. Dále se zvyšuje nemocnost pracovníka, který často chybí v práci, a tím se zpomalí proces, který je potřeba k chodu firmy. Také dochází k větší fluktuaci. Pro firmu je proto důležité, aby se zabývala problematikou stresu svých zaměstnanců. Čím více zaměstnanců bude ve stresu či se potýkat se syndromem vyhoření, tím více se firma může dostat do finančních ztrát, protože nebude mít dostatek zaměstnanců k potřebným pracovním činnostem, které zajišťují chod firmy a její příjmy. Ekonomické důsledky způsobené stresem zaměstnanců či syndromem vyhoření mohou stát firmu značné náklady, proto je důležité, aby se firmy zabývaly prevencí pracovního stresu a syndromu vyhoření, která může těmto problémům značně předcházet.

Prevencí stresu je stres management. Stres management znamená v překladech řízení stresu a jedná se o metody a techniky, které vedou ke snížení stresu či vypořádání se s ním. Mezi techniky stres managementu patří např. time management, work – life balance, relaxační techniky apod. Stres management by měl být provozován v každé organizaci, aby se předcházelo stresu a syndromu vyhoření, který může způsobit značné škody.

Výzkum bakalářské práce je zpracován ve firmě XY. Společnost XY (2019) je česká firma, která se zabývá výrobou přírodní kosmetiky a pěstování bylin, zeleniny a rostlin, které jsou pěstovány na vlastních ekologických zahradách. Firma byla založena jako rodinný podnik

v roce 1992 a postupně se začala rozvíjet. Hlavním cílem této firmy je výroba vysoce kvalitních přírodních produktů, díky nimž se firma dostane do podvědomí společnosti. V současné době má firma 83 zaměstnanců.

Práce je rozdělena do čtyř celků. Začíná úvodem, kde je představena práce a čím se bude zabývat. Součástí úvodu je také představení cíle práce a popis jednotlivých částí práce. Následuje teoreticko-metodologická část. Teoretická část popisuje nejdříve problematiku obecného stresu, druhy stresu, příčiny a příznaky stresu. Další podkapitola je věnována pracovnímu stresu a jsou zde představeny jeho nejčastější příčiny. Součástí teoretické části je také kapitola o syndromu vyhoření, v níž je syndrom rozebrán včetně příčin, příznaků, fází a také prevence, jak dané problematice předcházet. V teoretické části se dále nachází kapitola o stress managementu, v níž jsou popsány techniky boje proti stresu. Podkapitola je rozdělena na stress management z hlediska jedince, jaké techniky jsou vhodné v boji proti stresu či jakými způsoby mu předcházet. Druhým hlediskem je stress management z pohledu organizace neboli co může firma udělat pro své zaměstnance, aby nebyli ohroženi stresem, nebo jak zmírnit jejich stres různými opatřeními. Celá tato část je uzavřena metodikou práce, kde jsou popsány jednotlivé kroky práce.

Praktická část je sestavena ze tří částí. Na začátku je představena a charakterizována společnost, v níž proběhnul výzkum. Základem analytické části je dotazníkové šetření, které proběhlo se zaměstnanci dané firmy. Dotazníkové šetření se skládá z 35 otázek, které byly rozděleny do tří částí. První část je zaměřena na otázky týkající se stresu, druhá část se skládá z otázek věnovaných syndromu vyhoření a třetí částí jsou identifikační otázky. Dotazníkové šetření vyplnilo 65 zaměstnanců a jeho návratnost tedy činí 78 %. V závěru praktické části jsou shrnuty návrhy a doporučení pro danou firmu k preventivním opatřením proti stresu a syndromu vyhoření. Poslední kapitolou práce je závěr, v němž je práce shrnuta.

Cílem bakalářské práce je navrhnout vhodná doporučení pro firmu XY k prevenci stresu a syndromu vyhoření u zaměstnanců firmy. V rámci šetření jsou formulovány dvě výzkumné otázky. První výzkumná otázka zjišťuje, které faktory způsobují ve společnosti XY nejčastěji stres. Druhá výzkumná otázka je zaměřena na to, zda se cítí většina zaměstnanců dané firmy ohrožena syndromem vyhoření.

2 Teoreticko-metodologická část práce

V teoreticko-metodické práci je v první podkapitole definován stres, jeho příčiny a příznaky. Druhá podkapitola se zaměřuje na stres v pracovním prostředí, kde jsou popsány pracovní stresory, které způsobují pracovní stres. Další podkapitola se zabývá syndromem vyhoření. Je zde definován pojem syndromu vyhoření, jeho příčiny, příznaky, fáze a následná prevence předcházení této problematiky. Čtvrtá podkapitola se zaměřuje na stress management, kde jsou zmíněné metody a techniky předcházení a řízení stresu. Součástí této podkapitoly je další menší podkapitola, která je zaměřena na opatření k předcházení stresu ze strany organizace. V poslední kapitole teoretické části je vysvětlena metodika práce.

2.1 Stres

Pojem stres nelze definovat úplně jednoznačně, ale existuje celá řada definic stresu. Každý autor přistupuje k definici stresu jinak. Stres je podle Peška a Praško (2016, s. 12) definován jako stav, kdy dochází k zatížení organismu vlivem působení různých stresorů. Tyto stresory poté spouští stresovou reakci, čímž dochází k tomu, že organismus se dostává do stavu pohotovosti a je připraven buď na „boj“ nebo naopak na „útek“. Pokud tělo nedokáže tento stav vyřešit, dostává se do režimu útlumu a rezignace, kde se mohou vyvinout deprese. Dále autoři uvádí, že jedním z hlavních úkolů stresu je ochránit organismus člověka před nebezpečím a tělo se pak dostává do pohotovosti. Národní ústav duševního zdraví (2021) píše, že stres je vnímán jako vnitřní stav člověka, který se cítím něčím ohrožen, nebo čeká ohrožující situaci. Člověk se domnívá, že se nedokáže proti tomu chránit. Také Dvořáková (2016, s. 38) uvádí, že dlouhodobé působení intenzivního stresu je pro člověka velmi škodlivé. Popisuje, že stres byl prvně definován Hansem Selyem v roce 1950, který definuje stres jako nadměrnou aktivaci nervového a imunitního systému, který spouští reakce v těle. Podle Prieß (2015, s. 14) je stres subjektivní stav, kdy člověk cítí, že je vystaven náročné situaci nebo nepříjemným podmínkám, kterým se nelze vyhnout nebo je nemůže nějakým způsobem ovlivnit. Prukner (2014) popisuje stres jako reakci organismu na podněty vnitřní či vnější, které narušují normální fungování organismu. Líšková (2021) souhlasí s Pruknerem (2014) a dodává, že se jedná o stav napětí, kdy se aktivují tzv. stresové hormony.

Nešpor (2015, s. 14) popsal stres ve třech fázích. První je poplachová fáze, kdy jedinec reaguje na stres útekem či bojem a dochází k mobilizaci těla. Poplachová fáze se dělí za A - stres je v hlavě, dá se s tím pracovat. Člověk se na to může podívat z jiné stránky či poradit se s někým apod. Za B – dochází k aktivaci v těle, tato situace je obtížnější k zvládnutí, ale stále se to dá zvládnout. Pomáhá zaměstnat tělo a odreagovat se nějakým způsobem. Holmannová (2014) popisuje poplachovou fázi jako vyplavení adrenalinu a stresových hormonů, kdy tělo se dostává do režimu pohotovosti. Nešpor dále uvádí druhou fázi, která se nazývá jako stadium rezistence, jedná se o situaci, která vyvolala stres, se podařilo vyřešit a dochází k uklidnění těla a psychiky. Po odeznění aktuálního stresu se člověk cítí unavený a je důležité si dopřát odpočinek a klid. Holmannová (2014) uvádí druhou fázi stresu jako adaptační, kdy dochází k tomu, že organismus se situaci přizpůsobil a buduje si nové a účinné obranné mechanismy, které aplikují v potřebných situacích. Nešpor uvádí, že poslední fáze je stadium vyčerpání, kdy dochází k tomu, že stres se vrací a je dlouhodobý. Při dlouhodobém stresu se snižuje psychická i fyzická odolnost člověka a většinou z tohoto stádia nastává syndrom vyhoření. Holmannová (2014) definuje poslední fázi tak, že obranné mechanismy nejsou schopny fungovat, tak jak by měly a důsledek se projeví na těle jedince.

Existuje několik druhů stresů. Autorka Prieß (2015, s. 14) uvádí, že stres není pouze negativní, ale i pozitivní. Hans Selye, který zkoumal stres, rozlišoval pozitivní stres (eustres) a negativní stres (distres). Pojmy pochází z řečtiny a předpona „eu“ znamená dobrý a „di“

naopak špatný. Pozitivní stres je vnímán jako stav vzrušení např. u začátku vztahu mezi lidmi. Negativní stres je většinou častější a jedná se o nepříjemné situace či zátěže, které vznikají nadměrnou zátěží na danou osobu. Prieß vysvětluje (2015, s. 15), že se jedná o pocit bezmoci, kdy člověk vnímá situaci jako nekontrolovanou. Čím více bezmoci, tím větší a silnější je pocit stresu. Autorka dále vysvětluje, že stres nevzniká danou situací, ale naopak tím, jak ji vnímáme my. Do stresu se člověk dostává, když cítí, že nemá danou situaci pod kontrolou. S tím souhlasí i Dvořáková (2016, s. 39), která popisuje eustres jako stres pohánějící člověka k motivaci a pomáhá k vydání lepšího výsledku. Distres dále popisuje jako stres škodlivý a intenzivním působením na jedince může vyvolat psychické a fyzické potíže. Pešek a Praško (2016, s. 12) souhlasí s Dvořákovou a dodávají, že eustres člověka nabudí a motivuje, dostávají se pozitivní emoce. Dále uvádí, že distres vzniká, když člověk prožívá události, které nemá pod kontrolou a pociťuje negativní emoce. Autoři dodávají, že někdy může člověk pociťovat zároveň eustres i distres jako např. když v práci dostanou povýšení. Na jedné straně cítí radost a jsou potěšeni, ale na druhé straně se vyskytuje strach a myšlenky typu, že neví, jestli to zvládnou.

Národní ústav duševního zdraví (2021) uvádí také akutní a chronický stres. Akutní je náhlý a dochází k němu při událostech, které ohrožují člověka v ten moment. Chronický vzniká působením dlouhodobým působením stresových situací jako např.: nevěra, pracovní problémy, problémy v zaměstnání, nespavost, špatný životní styl a konflikty v mezilidských vztazích. Greenberg (2019, s. 40) dodává, že za akutní stres vzniká na základě krátkodobého stresoru, což je např.: zkouška ve škole či rande. Autorka uvádí, že chronický stres je způsoben stresory, které člověka pronásledují delší dobu, např.: práce či problémy v rodině. Dále autorka uvádí, že akutní i chronický stres se dá zvládat, ale hlavním bodem je změna v myšlích, kdy se změní způsob, jak je stres vnímán. Líšková (2021) uvádí, že chronický stres vzniká dlouhodobou psychickou zátěží, ke které se postupně přidává emoční i fyzická zátěž. Autorka definuje tento druh stresu jako zátěžovou situaci, které je člověk vystaven dlouhodobě. Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2022) popisuje hlavní rozdíly mezi akutním a chronickým stresem. Při akutním stresu se jedná o události, které působí na člověka náhle a trvají kratší dobu. Tento stav je vyvolán hlavně fyzikálními a sociálními stresory. Dále uvádí, že akutní stres se projevuje v rovině psychické a fyzické, kam mohou patřit příznaky např. ztuhnutí, zmatek či pocit na omdlení. Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2022) popisuje chronický stres, tak že dochází k působení jednoho či více stresorů delší dobu, to pak vyvolává tzv. chronický stres. Stresory, které působí na chronický stres, jsou zejména mezilidské vztahy či vztahy na pracovišti, špatná organizace času v osobním i pracovním životě či pracovní stresory (špatné pracovní prostředí). Dále uvádí, že příznaky, které se zde vyskytují, jsou např. úzkosti, podrážděnost, únava či dlouhodobé bolesti hlavy.

APAS (2020) rozlišuje ještě hypostres a hyperstres. Hypostres je slabší forma stresu a člověk a jeho organismus dokáže tento stres dlouhodobě snášet a adaptovat se na něj. Naopak hyperstres je nadměrný stres, který má velmi negativní účinky na člověka a tělo, při dlouhodobém působení může dojít ke kolapsu a v horším případě ke smrti. Holmannová (2014) uvádí hypostres jako stresory, na které si tělo zvykne, protože nejsou na tolik silné. Hyperstres definuje jako velmi silné stresory, které lidské tělo nemůže dlouhodobě snášet, a jsou nebezpečné.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 – 2022) rozlišuje ještě dva druhy stresu. Prvním stresem je tzv. posttraumatický stres neboli stres následný. Tento stres popisuje tak, že se jedná o stres, který vznikl opožděnou reakcí na stresovou situaci, která trvala sice kratší dobu, ale byla intenzivní. Tento stres se může vyskytnout v pracovním prostředí, kdy např. dojde k technické havárii (např. požáry). Dále Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 – 2022) popisuje druhý stres, který je anticipační. V tomto případě se jedná o situaci, která zatím

nenastala, ale je provázena určitými představami, že se něco stane a jak to bude probíhat. Tento stres se může objevit např. před důležitou zkouškou a doprovází ho pocity strachu, nejistoty a úzkosti. Dále uvádí, že tento stav trvá chvíli a většinou po daném časovém okamžiku odezní.

Honzák, Cibulka a Pilátová (2019, s. 133) rozdělují stres na tři kategorie – stres sociální, který je způsobený většinou v nějaké organizaci, stres psychologický, který se odehrává v mysli a stres biologický, který se projevuje na lidském organismu a ničí ho.

Prukner (2014) popisuje mimo jiné i frustraci, ke které dochází v případě, kdy dojde k nespokojení k některým z potřeb nebo k nedosažení cíle či touhy.

Příčiny

Národní ústav duševního zdraví (2021) a Pešek a Praško se shodují, že stresory spouští reakci na stres a nepřiměřené prožívání situací. Mohou ohrozit např. zdraví, emoční rovnováhu, pracovní výkon, vztahy mezi lidmi nebo kontrolu nad svým životem. I malé útrapy či neškodné nepříjemnosti mohou přispět k rozvoji stresové zátěži a dále pak spustí okamžitou stresovou reakci.

Stresory se dělí na tři základní kategorie: fyzické, psychické a sociální. Mezi fyzické stresory patří např. chlad, hluk nebo vizuální předměty. Mezi psychické se řadí např. časový přes, příliš mnoho změn za krátkou dobu, vzpomínky či nepříjemné emoční myšlenky. Do poslední kategorie sociálních stresorů patří např. hádky, odmítnutí od jiné osoby či ztráta blízkého člověka. Sociální stresory se promítají do psychického prožívání člověka, to vše uvádí autoři Pešek a Praško (2016, s. 13).

Národní ústav duševního zdraví (2021) rozděljuje stresory na několik kategorií. Do vnějších stresorů se řadí např. hluk, dalším stresorem mohou být také překážky v osobních potřebách, to znamená absence spánku, jídla apod. Dalšími stresory jsou hádky, zátěž při práci (časový přes) či sociální stresory, kam lze zařadit sociální odloučení. APAS (2020) rozděljuje také stresory do několika základních kategorií. Sem patří vnější příčiny – smrt blízkého člověka a vnitřní příčiny – strach. Mikrostressory, zde se jedná o pocit nedostatku podpory či lásky z okolí. Makrostressory jsou stresory, které překračují hranici lidského zvládnutí a jsou pro člověka velmi zátěžové. Dále jsou uvedeny také sociální stresory, kam patří např. nevěra či rozchod. V neposlední řadě jsou stresory rozdělené na krátkodobé a dlouhodobé. Do krátkodobých jsou zařazeny neúspěchy či zranění. Dlouhodobými stresory jsou např. problémy, které se odehrávají v rodině či ve vztahu.

Pešek a Praško (2016, s. 13) také uvádí, že intenzita a délka stresových událostí záleží na třech různých faktorech:

- způsob myšlení;
- čas působení a intenzita stresorů;
- možnosti a dovednosti, kterými se dá zmírnit či odstranit daný stresor.

Autoři Pešek a Praško (2016, s. 13) se shodují, že lidé, kteří jsou více náchylní ke stresu a často se stresují, tak si vykládají každodenní nepříjemnosti jako obtížné situace a malé problémy vidí jako katastrofy. Možnosti, jak zmírnit určitý stresor je několik. Příkladem může být - nespokojenost v práci se odstraní tím, že člověk odejde a najde si lepší práci, která ho bude naplňovat.

Křivohlavý (2008) in Kosek (2021) uvádí nejčastější příčiny stresu v každodenním životě: práce, časový přes, konflikty, nedostatek spánku, velká odpovědnost, přetížení ze zaměstnání, dlouhodobé obavy, snaha o osobnostní a kariérní rozvoj apod.

Najdi pomoc (2022) dodává, že existují ještě stresory dětské a traumatické. Dětské stresory jsou definovány např. nepříjemnými zážitky, které se udály v dětství a v dospělosti mohou u člověka vyvolat stresovou reakci. Traumatické stresory jsou charakterizovány jako dramatická událost, která je spjata např. se smrtí blízkého člověka apod.

Příznaky

Stres působí jak na fyzickou rovinu, tak i na psychickou rovinu člověka. Permanentní stres je velmi škodlivý pro lidský organismus a snižuje jeho obranyschopnost a tím je člověk náchylnější k nemocem. Do fyzických příznaků dále patří také bolesti břicha a hlavy, bolest zad či svalů. Do psychických příznaků patří nejčastěji úzkost a dále také vztek a hněv. Stres působí i na mozek, kdy může docházet k problémům koncentrace např. u učení, to vše píše Národní ústav duševního zdraví (2021). Prieß (2015, s. 26) uvádí typické příznaky stresu, které bývají na začátku poplachové fáze v syndromu vyhoření. Ve fyzické rovině: vnitřní třes, rychlé bušení srdce, zrychlené dýchání, pocení a studené ruce, stáhnuté hrdlo a pocit nevolnosti. V psychické rovině: nervozita, strach, napětí a nejistota. Tyto příznaky se mohou s rostoucím stresem vyvinout až do panické ataky. Nešpor (2015, s. 13) popisuje příznaky stresu: svalové napětí, problémy se spánkem a trávením, nechůť na sex, zrychlení dechu a zvýšení krevního tlaku. Lišková (2021) se shoduje s výše zmíněnými autory a dodává, že stres může přivodit problémy s blokadou krční páteře a svalové napětí. Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 – 2022) uvádí, že nejvýraznějšími příznaky u daného jedince mimo fyzických příznaků, bývá také prožívání. Jedná se o změny nálad, úzkosti, vnitřní neklid, větší citlivost či pocity podceňování. Holmannová (2014) vnímá příznaky stresu nejvíce v behaviorální rovině, kdy jedinec má problém se spánkem, v hlavě má nepříjemné myšlenky, zhoršuje se u něho kvalita pracovního výkonu či je nerozhodný.

2.2 Stres v pracovním prostředí

Většina pracujících se setká se stresem v pracovním prostředí. Stres v práci násobí osobní stres, který člověk prožívá a tím se projevuje v práci a způsobuje další stresové situace, které přináší další stres, uvádí Dvořáková (2016, s. 40). Dvořáková dále rozlišuje zdroje stresové zátěže v práci na dvě kategorie:

- úkolové zdroje – zdrojem je práce a úkoly, většinou se jedná o úkoly, které jedinec nedokáže splnit kvůli různým překážkám, dostává se do časového presu;
- sociální zdroje – zdrojem jsou lidé v práci, jedná se o špatné či nekvalitní sociální vztahy, tyto sociální vazby mohou způsobovat pocity méněcennosti, při dlouhodobém působení dochází k snížení sebevědomí a neschopnost přizpůsobit se novým situacím.

BOZP (2019) píše, že pokud se zaměstnanec začne cítit, že mu stres začíná zasahovat do práce a ovlivňuje jeho výkon, měl by se zastavit a zamyslet se nad změnou kroků. Podle BOZP (2019) může mít stres na pracovišti několik příčin, jedná se o: dlouhé přesčasy, strach ze ztráty práce, tlak od nařízených a tlak na splnění zadaných úkolů, nezvládnutí vlastní kontroly nad vlastní prací. Podle Pruknera (2014) jsou tyto příčiny na pracovišti nejčastější: konflikty na pracovišti, špatné rozhodování v klíčových momentech práce, nejistota spojená s nejistými pracovními požadavky, nedostatečné hodnocení ze strany nadřízených, špatná komunikace v organizaci a neustálé podnikové změny. Greenberg (2019, s. 124) uvádí, že práce může přispívat k šťastnému životu, ale být také zdrojem stresu. Autorka popisuje, že zdrojem stresu v práci jsou např.: pracovní doba dvanáct hodin, nepravidelné pauzy na jídlo, bolesti zad a šije u lidí v kancelářích apod. Dále uvádí, že londýnský výzkum, který zkoumal tisíc britských zaměstnanců, přišel na to, že zaměstnanci na nižších místech trpí stresem více než pracovníci na vyšších místech. BOZP (2019) a Greenberg (2019, s. 124) se shodují, že

pracovník cítí stres ve chvíli, kdy musí splnit uvedenou práci do určité doby. Mikuláščík (2015, s. 68 - 69) dodává, že časový deficit je pro zaměstnance jedním z nejčastějších stresorů, nemusí se jednat pouze o nedostatek času k vykonání určité činnosti či úkolu, ale může souviset i s více činnostmi, která dělá naráz.

Dvořáková (2016, s. 40-42) uvádí, že kvůli stresu a úzkosti v práci vznikají stavy jako prokrastinace a workoholismus. Autorka popisuje prokrastinaci jako chorobné odkládání úkolů na pozdější čas. Odkládání úkolů vzniká například, když jsou na delší dobu, jsou těžké a nepříjemné, očekává se od nich bezchybný výsledek, nejsou jasně zadány apod. Kvůli prokrastinaci může míra stresu negativně stoupnout. Urban (2016, s. 34) souhlasí výše se zmíněnou Dvořákovou a doplňuje, že při odkládání úkolů míra stresu stoupá z toho důvodu, protože úkoly se hromadí a bude na splnění potřeba více energie a času. Naopak workoholismus popisuje Dvořáková jako patologický zájem o pracovní život a s ním spojené činnosti. Člověk, který postihnout workoholismem má pocit nepostradatelnosti v práci a dělá přesčas. Většinou je výsledek bez efektu, protože dochází ke snížení pracovního výkonu.

Urban (2016, s. 32) uvádí, že pracovní stres vzniká i z pracovní zátěže, která není prokládaná dostatečnými přestávkami. Práce bez pauzy nevede k značné efektivitě, naopak produktivita čím dál více klesá. Autor uvádí, že přestávky mezi prací jsou důležité a je třeba do nich zařadit nejlépe nějaký pohyb či doplnění tekutin a živin.

Fontana (2016, s. 59) popisuje obecné zdroje stresu v zaměstnání. Nejčastěji se jedná o organizační problémy např. špatně rozdělená práce mezi zaměstnance nebo chybějící prostředky k vykonání práce. Dále také nedostatek pracovníku, to má za následek, že zaměstnanci musí vykonávat více práce. Autor dále uvádí nízký plat, nejistota spojená s prací (strach z výpovědi) a dlouhá nepřiměřená pracovní doba. Fontana (2016, s. 60) dále uvádí, že se může jednat o tzv. konkrétní zdroje stresu a patří sem např.: vysoké očekávání od sebe a od vedení, které pak vede ke zklamání nebo nedostatek motivace, podpory a uznání od organizace. Bezpečnost práce (2019) se shoduje s Fontanou (2016) a mimo jiné ještě doplňuje, že další příčiny pracovního stresu jsou: vysoká pracovní zátěž, šikana na pracovišti, nejasné pokyny k vykonání práce, konflikty a nemožnost kariérního rozvoje a růstu.

Mikuláščík (2015, s. 68 – 69) uvádí některé z dalších stresorů na pracovišti. Jedná se např. o opakující práci, úkoly, na které nemá požadované schopnosti či nezábavná práce. Dále uvádí také vnitřní rozpory, které se odehrávají uvnitř zaměstnance. Příkladem může být situace, kdy pracovník není spokojený se svým platem, ale bojí se dojit za zaměstnavatelem a prodiskutovat s ním možnost zvýšení platu. Poslední stresor, který uvádí je tzv. anticipační stresor, kdy se jedná o stres, který vznikne důsledkem, kdy zaměstnanec si uvědomuje, že má odpovědnost za danou práci a následné obavy, kdy si myslí, že není schopen požadovaný úkol či činnost zvládnout.

Paulík (2017, s. 21) píše, že pracovní stres může zapříčinit, že u zaměstnance dojde k snížení pracovního výkonu, větší absenci v práci z důvodu častějších nemocí, k nespokojenosti pracovníků, která může vyvolat problémy či konflikty v zaměstnání.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 – 2020) uvádí tři druhy stresorů, které se vyskytují v pracovním prostředí:

- stresory, které souvisejí s vykonáváním úkolů či pracovních činností – jedná se o stále stejné pracovní činnosti, které jsou doplněny dalšími stresory jako např. časový tlak, práce přesčas či nátlak na výkon;
- stresory, které souvisí s podmínkami, za nichž je práce vykonávána – patří sem např. práce v zimě či v horku, špatné osvětlení, riziko infekcí, či nedostatek vybavení;

- sociální stresory – stresory, které vznikají důsledkem špatných pracovních vztahů na pracovišti, nevhodné vedení lidí, šikana, špatná komunikace mezi vedoucím a zaměstnanci či nedostatek uznání, podpory a motivace.

Fontana (2016, s. 66 – 67) uvádí, že špatná komunikace v organizaci je jednou z klíčových příčin stresu u zaměstnanců. Špatná komunikace má za důsledek, že vznikají nejasnosti a lidé vykonávají pracovní úkoly, aniž by měli dostatek informací ke splnění. Právě tento fakt dostává zaměstnance do stresových situací. Urban (2016, s. 28 – 29) zase uvádí, že pokud se jedná klíčovou příčin, které dostává zaměstnance do stresových situací, jedná se o splnění úkolů do určité časové doby. Autor uvádí, že problém netkví pouze v tom, kolik úkolů má pracovník splnit, ale i jeho postoj k vykonání práce.

2.3 Stres a syndrom vyhoření

Se stresem souvisí také syndrom vyhoření. Peška a Praško (2016, s. 16) uvádí, že od 70. let 20. století se hlavně psychologové zabývají stavem celkového vyčerpání, který je nazýván syndrom vyhoření. V angličtině se používá syndrom burnout, kdy tento pojem poprvé použil Herbert J. Freudenberg. Autoři dále uvádí, že je několik různých definic, které se shodují v tom, že syndrom vyhoření je psychický stav, v němž dochází k vyčerpání a k snížení pracovního výkonu. Důsledkem je působení dlouhodobého a velmi intenzivního stresu. Nejčastěji se jedná o lidi, kteří pracují s dalšími osobami. ZZM (2022) uvádí, že syndrom vyhoření je stav dlouhodobého stresu. Lidé ve stádiu syndromu vyhoření, pak nejsou schopni fungovat v osobním i pracovním životě. Národní ústav duševního zdraví (2021) souhlasí se ZZM a dodává, že syndrom vyhoření jako stav, kdy na člověka působí chronický stres a člověk podléhá vyčerpání a negativním pocitům. Prieß (2015, s. 25), popisuje syndrom vyhoření na základě čtyř fází – poplachová fáze, fáze odporu, fáze vyčerpání a fáze ústupu. Stock (2010) in Pešek a Praško (2016, s. 16) odhaduje, že cca kolem 20-30 % pracujících s lidmi se setkala se syndromem vyhoření. Máchálková (2013) uvádí, že syndrom vyhoření postihne každého čtvrtého zaměstnance. Dvořáková (2016, s. 43) popisuje tento stav, který vzniká postupně jako ztrátu zájmu o zaměstnání, kdy zaměstnanec na sebe klade vysoké cíle a idealizuje si práci. Dále autorka uvádí, že jedinec na sebe klade, tak vysoké nároky, že upadá do fyzického a psychického kolapsu.

Syndrom-vyhoření.cz (2012) popisuje, že tento stav postihuje nejvíce lidi, kteří jsou velmi pracovití a nastupují do práce s velkými až nereálnými cíli. S tím souhlasí i Moravcová (2019, s. 109), která vysvětluje, že z její zkušenosti vyhoří ti, kteří jsou zapálení pro nějaký cíl nebo práci. Honzák, Cibulka a Pilátová (2019, s. 19) píší, že lidé se syndromem vyhoření se snaží svoji práci vykonávat za hranici svých sil. ZZMV (2022) a Pešek a Praško (2016, s. 19) se shodují, že syndrom vyhoření nevzniká ze dne na den a lidé k němu dospějí po určité době. Jeho postup je pomalý, ale o to více zákeřný, protože nelze na první pohled hned rozpoznat. Honzák (2018, s. 21) uvádí deset otázek, které odkazují na syndrom vyhoření – čím více odpovědí ANO, tím větší šance ohrožení stavu vyhoření. Otázky:

1. Cítíte neustálý tlak a povinnost uspět?
2. Potřebujete neustále vzrušení ve svém životě, jinak je život nuda?
3. Je nějaká oblast vašího života výraznějišich na rozdíl od jiných?
4. Máte pocit nedostatku blízkosti mezi ostatními?
5. Nejste schopní příliš odpočívat?
6. Jste cílevědomí, a když se pro něco rozhodnete, tak to musíte vždycky a za jakýkoliv okolností získat?

7. Staráte se neustále o svoji image?
8. Máte velmi oblíbené aktivity, že kdybyste o ně přišli, tak byste se zhroutili?
9. Berete se většinu času vážně?
10. Mění se vaše životní cíle často a nejsou úplně jasné?

Moravcová (2019, s. 121 – 131) popisuje syndrom vyhoření příběhem klientky. Klientka označována jako Petra pracovala v bance a milovala svoji práci. Syndrom vyhoření u ní vznikl důsledkem několika událostí (špatné prostředí v práci, problémy v osobním životě apod.) Klientka žila sama s třemi dětmi. V bance byla přesunuta na nové místo, kde nebyla zvyknutá pracovat a nedostala dostatek informací k práci. Vedoucí na Petru stále tlačili a požadovali mnoho práce a vysoké výkony. Najednou se cítila v neustále opakujícím se kolotoči. Práci začala věnovat veškerý svůj čas, nosila si práci domů a začala zanedbávat svoje vlastní potřeby. Kvůli práci musela omezit spánek, takže denně naspala kolem 4 hodin za noc. Do toho všeho se starala ještě o své tři děti. Na klientku Petru začala dopadat čím dál větší únava. Do toho všeho se s ní rozešel nový přítel. Petra se začala obviňovat a připadala si jako špatná matka, ale i partnerka. Její myšlenky se stále točily kolem toho, kolik práce musí udělat a co vše musí splnit. Časem si začala všimnout, že její výkony v práci klesají a není schopna splnit uvedenou práci. Petra se poté emočně zhroutila a nebyla schopná fungovat jako dříve.

Hlaváčová (2020) popsala syndrom vyhoření také na základě příběhu studentky. Studentka Jana studovala na vysoké škole. Její náplní dne byla škola či čas trávený v knihovně. Studentka neměla žádné jiné zájmy ani nechodila do společnosti jiných lidí. Jelikož studovala školu v Anglii, neměla kolem sebe rodinu ani své kamarády. Po vystudování školy, ale začala pociťovat zklamání a její psychické rozpoložení se převrhlo do depresí. Začala se cítit vyčerpaná, nic jí nedávalo smysl a neměla z ničeho radost. Syndrom vyhoření se u ní objevil i ve fyzické podobě, kdy měla bolesti hlavy, bolesti břicha a špatně se jí dýchalo. Poté začala chodit k psychologovi, který ji vysvětlil, že takhle dál fungovat nemůže. Psycholog Janě doporučil více relaxace (masáže, relaxační cvičení) a balancovat čas mezi prací a volným časem pro ni.

Příčiny

Pešek a Praško (2016, s. 16) uvádí, že syndrom vyhoření nejčastěji postihuje lidi, kteří jsou ambiciózní, zodpovědní a práce velmi schopní. Mezi ohrožené profese patří lékaři a zdravotní sestry, psychologové, sociální pracovníci, učitelé, policisté a další profese pracují s lidmi. Autorka dále uvádí, že syndrom vyhoření může nastat i u rodičů, kteří se starají o problémové dítě, hlavně u žen, které se snaží zastat několik rolí (manželka, matka, zaměstnankyně apod.) a tím zanedbávají své potřeby. Autoři dále uvádí, že postihuje lidi s vysokými nároky na sebe. Honzák (2018) popisuje, že syndrom vyhoření se může objevit u kohokoliv, ale nejvíce jsou ohroženi lidé, kteří se profesionálně věnují: problematice duševního zdraví, pedagogice, sociální činnosti, lékařství, právům. Podle Kezby a Šolcové (2003) in Pešek a Praško (2016, s. 17) nemá věk, vzdělání či délka praxe v oboru vliv na vznik syndromu vyhoření u lidí, ale mohou se lišit názory u délky praxe na jedné pracovní pozici. Griffey (2020, s. 53) uvádí, že syndrom vyhoření bývá častěji u mladších pracovníků a také u lidí, kteří nastupují do práce s velkými cíli. Syndrom vyhoření je rizikový u lidí, kteří pracují na vyšších pozicích a nemohou být lehce nahrazeni, uvádí Machálková (2013). Honzák (2018, s. 22) uvádí, že další příčiny vyhoření jsou vysoké či nereálné požadavky na ostatní lidi a ocenění od druhých. Dále také představy o tom, že všechno musí být bezproblémové ZZMV (2022) dále uvádí, že syndrom vyhoření je i příčinou ve vztazích partnerských a obecně mezilidských. Syndrom-vyhoření.cz (2012) rozděluje příčiny na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní příčiny patří nereálné

představy o práci, workoholismus nebo přehnané pracovní nasazení, perfekcionismus, přecitlivělost, vysoká kritičnost a neschopnost přijmout chyby. Mezi vnější příčiny patří zanedbávání vlastních potřeb, špatná organizace práce a úkolů, nedostatek času k plnění úkolů a práce, nízké ohodnocení, manipulace nebo shazování, závist od okolí, řešení více problémů najednou, změny v zaměstnání od kolegů či vedení, přidávání si práce navíc. Honzák, Cibulka a Pilátová (2019, s. 153) uvádí šest charakteristik, u kterých pracovníků hrozí vyšší riziko syndromu vyhoření: velké množství práce, nevyhovující podmínky v zaměstnání, nedostatek podpory, nízké pravomoci v práci, konflikty v pracovním prostředí, nízká odměna ve smyslu ekonomickém i psychosociálním.

Příznaky

Příznaků syndromu vyhoření je mnoho. Vyskytují se v psychické podobě i fyzické. Podle Machálkové (2013) patří mezi fyzické příznaky: extrémní únava a vyčerpání organismu, bolest hlavy, zažívací potíže a poruchy spaní. A do psychických příznaků: úzkostné stavy, deprese, ztráta zájmů a chuť pro něco se nadchnout. Prieß (2015, s. 37) rozděluje příznaky do čtyř kategorií při začátečním syndromu vyhoření. Do fyzické roviny příznaků patří: migrény, opakovaná bolest hlavy, zvýšená náchylnost k nemocím, slabost těla, nespavost, bolesti břicha a opakující vyčerpání. Do roviny myšlenek patří: pocit prázdnoty v hlavě, zapomnětlivost, poruchy soustředění a stále opakující se myšlenky. V rovině psychické: zoufalství, pocit beznaděje, špatná nálada podráždění, pochybování o sobě, velmi častý pláč, smutek a silné úzkosti. V poslední kategorii, sociální rovině: uzavírání se do sebe, stahování se od okolí do ústraní, nezájem trávit s lidmi čas. V plně rozvinutém syndromu vyhoření dochází k násobení příznaků. Prieß (2015, s. 40) dále uvádí, že se jedná např. o zvětšující se vyčerpání, člověk chce být pouze sám a vidí vše pesimisticky, začíná nenávisť k sobě samému, úplné odtržení se od okolí a neschopnost dělat běžné činnosti. ZZMV (2022) píše o příznacích, jako jsou chronická únava, silná nespavost, zapomínání při běžných činnostech, zlost, oslabení imunity a nechut' k jídlu. Z fyzických příznaků např. bolest na hrudi, závratě a špatné dýchání. Nešpor (2015, s. 15) uvádí ještě neschopnost projevovat emoce druhým, zanedbávání lidí v blízkém okruhu, ztráta výkonnosti v práci, nízká sebedůvěra, zapomínání na povinnosti a neschopnost týmové práce. Národní ústav duševního zdraví (2021) se shoduje s příznaky ostatních autorů a zmiňuje ještě nedostatek produktivity a ztrátu radosti ze života a práce. Dvořáková (2016, s. 43) s ostatními autory souhlasí a dodává, že výrazným příznakem syndromu vyhoření je nechut' a nezájem dodělat činnost spojenou s profesí a postupně se jedinec dostává do stavu deprese, které ztěžují fungování člověka v osobním životě.

Fáze

Autorka Prieß (2015, s. 25 - 41) popisuje syndrom vyhoření první fází, která je poplachová, kdy dochází ke střetu konfliktu, kdy člověk něco očekával a není to, jak bylo očekáváno. Objevují se příznaky typické stresu: rychlé bušení srdce a zrychlený tep, vnitřní stres, strach, pocení, nevolnost a nervozita. Pešek a Praško (2016, s. 19) doplňují, že vše začíná idealistickým nadšením, kdy má člověk vysoké očekávání z nové práce a je přemotivovaný a tvrdě pracuje a snaží se prosadit. Jeho představy jsou o práci a jeho spolupracovnících až nereálné. Líšková (2021) souhlasí a dodává, že jedinec má vysoké nároky na sebe i od ostatních a má pocit, že zvládne všechno. Poté nastává fáze odporu, kdy člověku schází schopnost vyřešit situaci nebo ji opustit. Autorka Prieß (2015, s. 25 - 41) dále popisuje, že nastává fáze odporu, kdy člověku schází schopnost vyřešit situaci nebo ji opustit. Nastává odporování možností a prosazování si svého. Jedná se o nejzásadnější fázi, která vede k syndromu vyhoření a většinou si jedinec v této fázi nepřipouští nějaký problém. Vyskytují se příznaky typu: bolest břicha, pocit staženého hrdla, napětí, vztek a zlost. Pešek a Praško (2016, s. 19) uvádí, že poté dochází ke stagnaci, kdy dochází k tzv. „vystřízlivění“. Dochází k uvědomění, že realita je jiná a původní očekávání zklamou. Tím dochází k polevení v práci

a vyhýbání se náročnějším úkolům. Líšková (2021) píše, že dále kvůli vysokému pracovnímu nasazení dochází k frustraci, protože se občas něco nepodaří. Prieß (2015, s. 25 - 41) pokračuje další třetí fází, která je vyčerpání neboli začátek vyhoření. To nastává po prolomení odporu a jedinec se cítí vyčerpán a začíná u něj syndrom vyhoření. Pešek a Praško (2016, s. 19) dodává, že zátěž je velká a trvalá a nelze ji zmírnit odpočinkem. Příznaky začínají být chronické. Pracovník se uzavírá do sebe a stahuje se od okolí a těší se, když se schůzka ohledně práce zruší. Nechce se bavit o práci a úkolech spojených s prací. Začínají problémy v rovině fyzické či psychické (bolest hlavy, únava apod.), větší absence v práci a také může dojít k většímu užívání alkoholu či léků. V hlavě běhají myšlenky typu: nějak to vydržím, přežiju to nějak. Líšková (2021) dodává, že začíná ztráta kontroly nad sebou a stále opakující se pocity, začíná to být začarovaný kruh, ze kterého není cesty ven. Dále je vyčerpání, kdy je velká únava a neschopnost plnit stanovené úkoly. Prieß (2015, s. 25 - 41) definuje poslední fázi, která je fází ústupu, kdy syndrom vyhoření je plně rozvinutý. Člověk nedokáže normálně fungovat v běžných činnostech i v práci. Příznaky jsou: neustále opakující se bolesti ve fyzické rovině těla, neustálá vyčerpanost, izolace od společnosti, pocity méněcennosti a nezájmu. Pešek a Praško (2016, s. 19) souhlasí s Prieß a definují tento stav jako emoční vyčerpání, kdy může docházet ke stavům deprese. Dále uvádí, že pracovník většinou odchází ze zaměstnání nebo mění pracovní pozici v organizaci. Líšková (2021) vnímá finální fázi syndromu vyhoření tak, že dochází ke konečnému kolapsu a úplnému zhroucení člověka.

Prevence

Prevence syndromu vyhoření je důležitá a je dobré ji znát. Dvořáková (2016, s. 43) píše, že léčba je dlouhodobá a je pomocí psychoterapie s odborníkem. Proto je důležité znát prevenci a jak se syndromu vyhoření vyvarovat. Prieß (2015, s. 53) popisuje v tzv. modelu brouček šest základních oblastí pro člověka a jeho zdraví. Patří tam rodina a partnerství, práce, sportovní kondice a zdraví, přátelé, zájmy a také víra. Machálková (2013) zmiňuje prevenci ve čtyřech bodech. Prvním je nechat si práci opravdu v zaměstnání a nenesit si ji domů fyzicky ani v myšlenkách. Druhým bodem je stanovit si dobu odpočinku a času pro sebe a dodržovat to. Dále je důležité scházet se pravidelně s rodinou a přáteli. A posledním bodem je naplánovat si pořádnou dovolenou a zrelaxovat. Líšková (2021) uvádí, že prevencí před syndromem vyhoření jsou sociální kontakty s lidmi, se kterými člověk tráví rád čas nebo také zaměřit mysl na pozitivní myšlení a nenechat se strhnout negativními myšlenkami. Dále také uvádí, že pohyb má velmi dobrý vliv na člověka a jeho psychiku a je důležité ho prokládat i dostatečným odpočinkem a relaxačními technikami. Tyto činnosti mohou být velmi dobrou prevencí vzniku syndromu vyhoření.

Autorka Prieß (2015, s. 54) uvádí příklad z praxe: Většina manažerů, u kterých vznikl syndrom vyhoření, neměli srovnané základní oblasti v životě. Např. oblast zdraví a kondice – špatné, zájmy a přátelé – není čas a víra – nevěřím v to. Pokud se všechny tyto oblasti v životě člověka objevují a jsou ve správné rovině, pak syndrom vyhoření nevznikne a člověk je chráněn. Čím více jedinec každou oblast ovládá, tím více má konflikty pod kontrolou a nenechá se jen tak rozhodit. Pokud je někdo v jednotlivých oblastech nespokojený, tím stoupá větší riziko vyhoření. Důležité je tedy mít všechny oblasti nastavená tak, kde bude daný jedinec v nich spokojený.

Moravcová (2019, s. 22-32) popisuje několik bodů, které mohou pomoci člověku, aby se vyhnul syndromu vyhoření. Důležité je dodržování pravidelného a vyváženého jídelníčku, a hlavně ho nevynechávat. Dobré je doplnit i vitamíny. Na prevenci syndromu vyhoření pomáhá také pravidelný pohyb, který uvolní napětí v těle a dokáže dobře odreagovat. Doporučená fyzická aktivita je dvakrát až třikrát do týdne. Posledním bodem je regenerace a dostatek odpočinku. Člověk by měl dodržovat pravidelný spánkový režim a cca hodinu před spánkem by neměl být na zařízeních, jako je např. mobilní telefon naopak je lepší číst si knihu

a poté bude spánek kvalitnější. Moravcová (2019, s. 143) dále uvádí, že prevencí před syndromem vyhoření dbání o svou duševní hygienu. Patří sem např.: stanovení si priorit a mít svůj čas pod kontrolou, delegování práce a požádání o pomoc s úkoly v zaměstnání, říkat ne věcem, které nejsou člověku příjemné, naučit se asertivní a antistresové techniky k zachování klidu, pravidelná strava a sport, dodržování pravidelného spánku a pozitivní myšlení.

Honzák, Cibulka a Pilátová (2019, s. 146-147) uvádí „desatero“ o šestnácti položkách, které jsou sestaveny zdravotními sestrami z hospiců z praxe a jsou vhodné k prevenci, jak předcházet syndrom vyhoření. Patří sem zde např. povzbuzovat a posilovat své já, být k sobě mírný, laskavý a vlídný či mít své místo, kam se člověk může uchýlit do klidu a odpočinout si. Dále také uvádí, že je důležité naplánovat si svůj čas pro své zájmy a odpočinek a nenechat si ho ničím narušit nebo v době přestávek „vypnout“ a nebavit se pouze o věcech spojených s prací.

Gruhl a Körbächer (2013, s. 132 – 139) uvádí sedm položek, které jsou klíčem k prevenci syndromu vyhoření:

- udržování optimismu;
- akceptace změn plánů;
- hledání řešení při problémech;
- vlastní kontrola nad věcmi;
- nést za sebe odpovědnost;
- udržovat dobré mezilidské vztahy (rodina, přátelé);
- těšit se a tvořit si budoucnost.

Prieß (2015, s. 168) uvádí, že existuje několik možností, co může firma udělat pro své zaměstnance, aby přispěla k prevenci rozvinutí syndromu vyhoření u nich. Pravidelná komunikace je důležitým aspektem, jak poznat své zaměstnance, jejich schopnosti a hranice. Dobrá atmosféra je na pracovišti velmi důležitá. Čím lepší pracovní prostředí, tím lépe se zaměstnanci v dané organizaci cítí. Dále autorka uvádí, že přesčas jsou častou příčinou syndromu vyhoření, proto by se měl podnik zaměřit na redukci práce přes čas u svých zaměstnanců. Autorka ještě dodává, že zaměstnancům by mělo být umožněno pravidelné vybraní dovolené, aby si mohli odpočinout. Posledním bodem, který Prieß uvádí je informovanost zaměstnanců o možnosti dostupných zdravotnických služeb.

2.4 Stress management

Stress management by měl být důležitou součástí života každého člověka. Stress management se dá rozdělit z dvou hledisek. Stress management může být provozován z hlediska samotného jedince. Na druhé straně by měl být stress management provozován z hlediska organizace směrem k zaměstnancům. Prukner (2014) překládá stress management jako řízení stresu. Jedná se o různé metody a postupy, které vedou k vypořádání se se stresem. Cílem stress managementu jsou metody, které pomáhají, jak předejít stresu a uvědomit si, že je důležité dbát na tělo a odpočívat. Dvořáková (2016, s. 45) popisuje stress management jako postupy, které lze uplatnit v náročných stresových situacích. Bedrnová, Nový a Jarošová (2012) in Dvořáková (2016, s. 45) uvádí, že se jedná o kroky, kterými člověk zanalyzuje stresovou situaci. Začíná to rozpoznáním situace, poté následuje hledání příčin, dále se přechází do fáze překonání emocionálních hledisek v situaci, poté nastává úsilí vložené do situace, jedním z posledních kroků je vlastní řešení situace a nakonec zvládnutí náročné stresové situace.

Prukner (2014) popisuje tři hlavní cíle stress managementu:

- sebezpoznání - uvědomění, jak na nás stres působí, pochopení smyslu naší citlivosti, budování osobního rozvoje, naučit se novým technikám k vyřešení náročných stresových situací;
- techniky emoční inteligence – pochopit emoční inteligenci, naučit se techniky na propojení těla a mysli, soustředění a relaxace, naučit se přetvářet negativní energii za pozitivní a dostat to ze sebe klidným způsobem;
- péče o výkonnost – vnímat naši kondici, zdraví a psychickou odolnost, naučit se dlouhodobé kondici s péčí o sebe.

Duševní hygiena

Duševní hygiena je jednou z možností prevencí stresu. BOZP (2019) uvádí několik řešení, jak se naučit vypořádat se stresem formou duševní hygieny. Prvním řešením je svěřit se a promluvit si s někým blízkým (např. rodina, přátelé, kolegové) a sdělit mu své trápení. Získaná podpora a empatie dokáží velmi pomoci a druhá strana svým posloucháním či pochopením navodí pocit klidu. Dalším řešením je změna životního stylu, protože je důležité nezanedbávat fyzické zdraví. Také důležitým bodem duševní hygieny je kvalitní spánek, protože čím více kvalitní spánek, tím je lepší schopnost řešit pracovní úkoly spojené se stresem. Důležitá je správně nastavená rutina, která se dodržuje ve všedních i víkendových dnech, dále také spánek, u kterého je ideální doba osm hodin. Minimálně hodinu před plánovaným spánkem je dobré odložit např. mobilní zařízení a pustit si místo toho relaxační hudbu či číst si knihu.

Mindset (2022) píše, že podívat se na stresovou situaci z jiného úhlu pohledu a najít na tom něco pozitivního, je důležitou strategií, kdy si člověk může uvědomovat vlastní hodnoty, silné stránky a v čem vyniká, protože hladina stresu poté klesá a člověk se cítí lépe a spokojeně. Dále je zmiňovaná praktika Mindfulness – velmi dobrá praktika proti stresu, která spočívá v uvědomění si přítomného okamžiku, co člověk momentálně dělá a zabrání tím opakovaným negativním myšlenkám v hlavě. Poslední zmíněné řešení je ohledně změn návyků. Jelikož negativní myšlení a návyky mohou způsobovat člověku stresové situace, je důležité se zaměřit na myšlení a nekoukat se na vše „černě“.

Homannová (2014) uvádí, že důležitým bodem duševní hygieny je pečovat o duši, což znamená, že člověk ví, jakých cílů chce dosáhnout, jak vnímá svůj smysl života a uvědomuje si své myšlenky a představy. Mindset (2022) pokračuje, že v rámci duševní hygieny je potřeba si umět nastavit hranice a naučit se brát některé nepříjemné situace s lehkostí či humorem a nepropadat hned panice.

Mindset (2022) uvádí ještě dvě strategie. První strategií je, uvědomit si, za co je člověk ve svém životě vděčný (rodina, zdraví, přátelé), protože poté dochází k zjištění, že věci, kvůli kterým se občas člověk stresuje, jsou maličkosti. A druhou strategií jsou pozitivní afirmace, což znamená, mluvit o pozitivních věcech a říkat si, že danou situaci člověk zvládne a vyřeší. Hladina stresu se díky tomu sníží. S tím souhlasí Holmannová (2014), která dodává, že dokázat zahnat negativní myšlenky a přenastavit mysl na pozitivní myšlenky je velmi účinná technika na boj proti stresu.

Relaxační techniky

Cesta za snem (2019) a Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2020) se doplňují a popisují relaxační techniky k boji proti stresu.

Cesta za snem (2019) píše o **meditaci**, která dodává tělu hluboký odpočinek, který postupně uvolňuje napětí v těle způsobené stresem. Meditace dostává tělo do přirozeného stavu a doporučuje se medítovat pravidelně každý den. Systém meditace je založen na sledování a ovládání myslí a myšlenek. Meditací dostává člověk myšlenky a emoce pod kontrolu. Tento způsob je považován za nejsilnější relaxační techniku proti stresu. Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2020) popisuje meditaci jako vnímání svého nitra, kdy bylo prokázáno, že pravidelná meditace snižuje stres a jeho fyzické i psychické příznaky.

Cesta za snem (2019) popisuje **jógu** jako cvičení, které je zaměřeno na mysl i tělo, kde se kombinují různé fyzické pózy, dýchání, ale i relaxace a meditace. Jóga se zaměřuje na vnitřní rovnováhu těla, duše a myslí. Tato metoda značně pomáhá při snížení stresu a úzkosti.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2019) popisuje **dechová cvičení** jako nejčastěji používanou relaxační techniku proti stresu. Po celou dobu této techniky je důležité, soustředit se na dýchání a zabránit vlivu z vnějšího okolí. Dále popisuje, že největší relaxace nastává při zadržení a následném hlubokém výdechu. Cesta za snem (2019) uvádí, že při dechovém cvičení je lepší mít zavřené oči, které pomáhají k soustředění se a k prodýchání stresu.

Sport mohou být různé pohybové aktivity. Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 - 2019) uvádí druhy aerobních cvičení jako např. běh, jízda na kole či plavání. Cesta za snem (2019) píše, že cvičení není pouze pomocníkem k snížení míry stresu, ale i k fyzické kondici, duševnímu zdraví, snižování únavy či zlepšování koncentrace. Dále uvádí, že obecně sport dodává hormony štěstí a endorfiny a to způsobuje, že dochází k regeneraci a následně k uvolnění těla z napětí způsobené stresem a k snížení stresu. BOZP (2019) píše, že dobrou prevencí proti stresu je pravidelné cvičení a vyrovnaná strava a pitný režim. Dále uvádí, že se doporučuje zařadit více pohybu jako např. procházky, běh, sport apod.

Psaní deníku je dobrou technikou proti stresu. Mindset (2022) uvádí, že psát si deník má uklidňující účinky a člověk se tímto způsobem může vypsát ze svých pocitů a myšlenek, které mu běhají v hlavě.

Time management

Dvořáková (2016, s. 44) uvádí, že jednou z technik stress managementu je správně nastavený time management neboli správné nastavení pracovního režimu a dosahování cílů v osobním a profesním životě. Autorka uvádí, že správně nastavený time management dokáže zredukovat stres v pracovním prostředí. Management Mania (2016) popisuje time management jako řízení času, které je podmíněno metodami efektivního hospodaření s časem. Dále uvádí, že cílem time managementu je zvýšení a efektivnost využívání času, jak v osobním, tak i v pracovním životě. Time management, který je dobře aplikován značně snižuje riziko stresu, kdy má člověk pocit, že nic nestíhá. Bedrnová, Nový a Jarešová (2012) in Dvořáková (2016, s. 44) popisují pět kroků k nastavení time managementu: určování priorit a cílů, správné plánování věcí, zaměření na důležitost úkolů, analýza a rozbor úkolů a delegace. S tím souhlasí také Talent Mania (2016) a dodává také kontrolu při rozvrhování času. Time management by měl být využíván všemi pracovníky na různých funkcích, protože je důležitý pro každého, kdo chce žít život bez stresu a pocitu spěchu. BOZP (2019) uvádí, že organizace času je velmi důležitá a může pomoci předcházet stresovým situacím. Několik rad k lepšímu time managementu: rovnováha mezi prací a zábavou, dodržování přestávek mezi pracovními úkoly, rozdělení práce mezi ostatní pracovníky a nenakládat vše na sebe, najít si čas pro sebe, řešit úkoly podle priorit a neplánovat veškerou práci do jednoho dne, ale rozdělit úkoly do více dní. Mindset (2022) uvádí, že při efektivním plánování času je dobré využívat např. check listy, diáře či rozvrhy. Urban (2016, s. 29) doporučuje nepodcenit čas na přípravu plánu a rozvrhnout si jednotlivé aktivity, akce či úkoly, které člověka čekají v následujících dnech. Dále uvádí, že člověk by se měl naučit rozvrhnout čas a naplánovat si úkoly, které jsou

prioritně k řešení. Urban píše, že správný time management, který má dobře nastavený časový plán značně předchází stresu a pracovní úkoly mohou být tak včas odevzdány a vyřešeny bez zbytečných komplikací.

2.4.1 Opatření k předcházení pracovního stresu ze strany organizace

Z hlediska prevence míry stresu na pracovišti může organizace pro své zaměstnance udělat několik věcí. Michalík (2015) uvádí základní preventivní opatření z hlediska firmy:

- technické opatření – jedná se o poskytnutí odpočinkových místností pro zaměstnance, snížení hluchnosti, dobré osvětlení, teplo, atd.;
- personální opatření – výběr vhodných uchazečů na dané pracovní místo s dostatečnými kvalifikacemi a schopnostmi;
- režimová opatření – jedná se o možnost úpravy pracovní doby, zavedení pravidelných přestávek, střídání typů pracovních úkolů, poskytování poradenských služeb a lékařských prohlídek, rozdělení práce mezi více zaměstnanců.

Jermář (2017, s. 58) uvádí, že jednou z nově zavedených možností ze strany organizace je, možnost brání si domácích mazlíčků či dětí do práce. Tyto možnosti se nazývají buď dog – friendly office či children – friendly office. Autor uvádí, že tyto možnosti začíná čím dál tím více lidí vyhledávat v zaměstnání a mohou působit pozitivně na lidskou psychiku. Wágnerová (2011, s. 101) uvádí další opatření, kterými mohou být tzv. intervenční programy. Cílem těchto programů je změnit postoj a přístup k práci a životnímu stylu vystresovaného zaměstnance. Dále uvádí, že dalším opatřením proti stresu je zavedení dostupného psychologického poradenství pro zaměstnance v organizaci. Autorka uvádí, že benefity pozitivně působí na zaměstnance a jejich spokojenost, takže je dobré např. organizovat teambuildingové aktivity, které sblíží pracovníky a vytváří dobré vztahy na pracovišti. ELAI (2018) také uvádí, že motivací mohou být pro zaměstnance příležitosti spojené s rozvojem a růstem v profesním životě. Jedná se např. o semináře, které jsou zaměřeny na zlepšování se, rozvoj a růst pracovníků.

ELAI (2018) píše, že důležitým krokem ke spokojenosti pracovníků v dané organizaci je pravidelně ověřovat jejich spokojenost, která se týká toho, zda je zaměstnanec v organizaci spokojený a i s vykonávanou prací. Tímto krokem by se mělo přecházet k tomu, že zaměstnanci nezačnou nenávidět svoji práci.

Urban (2016, s. 142) uvádí, že organizace by měly pravidelně zařizovat semináře pro své zaměstnance, které se týkají problematiky stresu a jeho předcházení na pracovišti. Obsahem seminářů jsou nástroje, které vedou k zmírnění stresu na pracovišti a jak případně těmto rizikům předcházet. Pauknerová (2012, s. 139) souhlasí s Urbanem a dodává, že organizace by měli zavádět programy, které podporují duševní zdraví zaměstnanců v pracovním prostředí. Autorka uvádí, že tyto programy se dělí na externí, které probíhají mimo pracovní prostředí a jedná se např. o relaxační kurzy či příspěvky na sportovní kurzy, které jsou zařizovány ze strany organizace. Dále pak na interní programy, které probíhají uvnitř pracoviště a patří sem např. semináře či workshopy, které mají za cíl přiblížit problematiku stresu a prevenci, která naučí zaměstnance pracovat se stresem, jak mu předcházet a techniky na boj proti stresu. ELAI (2018) uvádí, že psychická bezpečnost zaměstnanců je důležitá a také spočívá v objasnění a stanovení konkrétních cílů, aby zaměstnanci věděli, že jsou slyšet, anebo např. zvát je na pravidelné porady či dostávat od nich zpětnou vazbu.

ELAI (2018) také hovoří o dodržování pravidelných přestávek, které jsou nutné mezi prací a odpočinkem a ze strany organizace by měla být nabídnuta možnost odreagování se jako např. krátká procházka či vytvoření oddychové místnosti s možností odpočinku o přestávkách.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce (2016 – 2022) uvádí, že firmy by měly sledovat, jaká atmosféra probíhá na pracovišti, protože je jedním z faktorů, který na zaměstnance působí a odvíjí se od něj spokojenost zaměstnanců a jejich pracovní výkon. Dále uvádí, že pokud na pracovišti panují časté konflikty a nespokojenosti, pak dochází k častějším chybám a podepisuje se to na pracovních výkonech pracovníků.

Work – life balance přístup

Další z technik je work –life balance. Kociánová (2012, s. 342) píše, že tento termín se překládá jako rovnováha mezi prací a osobním životem. Hlavním cílem této metody je, aby organizace poskytla možnosti pracovníkům k sladění jejich pracovního a osobního života. Kociánová (2012, s. 348) uvádí, že tato metoda má za cíl, aby organizace umožnila svým pracovníkům: flexibilní pracovní úvazek, zkrácený úvazek, flexibilní pracovní dobu nebo také home – office neboli práce z domu. Dále tam patří také benefity ze strany organizace, které jsou např. příspěvky na sportovní aktivity, kulturní akce, pobyty za účelem relaxace či tzv. sick days, to jsou volné dny pro případ nemoci. Ducháčková (2021) popisuje termín work – life balance jako balanc, kdy pracovník dokáže najít rovnováhu mezi prací a osobním životem a přizpůsobit tak své potřeby v osobním životě s pracovními potřebami.

S work – life balance jsou vázány dva pojmy (well-being a quality of work life). Well – being (v překladu „mít se dobře“). Autorka Kociánová (2012, s. 348) uvádí, že tento pojem znamená, že člověk je spokojený ve fyzické, psychické a sociální rovině. Pojem quality of work life (v překladu „kvalita pracovního života“) znamená mít dobré vztahy s nadřízenými, dobré pracovní podmínky pro výkon práce a dobrý plat. S termínem work – life balance souvisí i další termín family-friendly policy, který se dá přeložit jako rodinná politika. Autorka uvádí, že family-friendly policy se snaží dosáhnout rovnováhy rodinného a pracovního života pracovníka. Mezi cíle patří např. usnadnit návrat žen po mateřské na pracoviště a flexibilní pracovní režim. Lustyková (2013) uvádí, že nejčastější opatření v rámci work – life balance jsou: flexibilní formy úvazků, podpora péče o děti (firemní školky), podpora žen i mužů na mateřské dovolené, sociální a psychologické poradenství v náročných situacích. Dále autorka uvádí, že tento přístup se setkává s pozitivními ohlasy, protože zaměstnanci jsou více motivováni a pracují spokojeně a efektivně. Firma pak nemusí mít pocit, že přijde o zaměstnance, kteří budou spokojeni. ELAI (2018) píše, že mezi prací a osobním životem je určitá hranice, ta, když se z velké míry překročí, tak způsobuje stres, proto k předcházení stresu je dobré zavést tento work – life balance přístup, který jasně stanovuje a nachází rovnováhu mezi osobním a pracovním životem.

Designkarla (2020) uvádí několik tipů, které mohou pomoci k rovnováze mezi osobním a pracovním životem:

- nemít myšlenky na práci, když člověk není v zaměstnání;
- mimo pracovní dobu neřešit práci a vyhradit si čas na své zájmy a aktivity;
- rozplánování si úkolů a postupné plnění podle plánu;
- neřešit pracovní hovory či e-maily;
- trávit čas s přáteli i rodinou vyváženě mezi prací.

Armstrong a Taylor (2015, s. 509) dodávají, že dosahování mezi osobním a pracovním životem je pro zaměstnance určitá snaha, aby našli balanc na aktivity, které mají v práci, ale i

na aktivity, kterým se rádi věnují mimo ni. Dále uvádí, že tento balanc pomáhá plnit vlastní potřeby zaměstnanců, ale i potřeby, které očekává organizace.

Flexibilita pracovních podmínek

Flexibilní pracovní podmínky mohou vést k větší spokojenosti zaměstnanců a hlavně předcházet stresu na pracovišti. Kociánová (2012, s. 354) předkládá několik příkladů alternativních pracovních úvazků. Patří sem dohoda o provedení práce (rozsah práce nesmí být větší než 300 hodin v roce), dohoda o pracovní činnosti, zkrácený úvazek (kratší pracovní doba), flexibilní pracovní doba, flexibilní začátek a konec týdne, stlačený pracovní týden (pracovní doba je odpracována za méně dní, ale nesmí být přesaženo 12 hodin za 24 hodin), víkendová práce, home – office – práce z domova, práce na dálku – z domova či mimo domov, sdílení pracovních míst (jedná se o dělení práce mezi více pracovníků na pracovním místě), tzv. career break (volno ke studování či cestování) a práce na dobu určitou. Flexibilita pracovních podmínek musí být dobře nastavená, aby nedocházelo k problémům. Každá organizace, tak musí jednat s každým pracovníkem individuálně a dojít k nejvíce vyhovujícímu řešení. ELAI (2018) píše, že flexibilní pracovní prostředí umožňuje zaměstnancům pracovat i na jiný typ úvazku či podle jejich potřeb. Ducháčková (2021) píše, že flexibilní pracovní doba je spojena s procesem work – life balance. Dále uvádí, že zaměstnanec, který má možnost flexibilní pracovní doby je většinou spokojenější a je u něj nižší riziko stresu a syndromu vyhoření. Autorka také uvádí, že většinou flexibilní pracovní doba zvyšuje u zaměstnanců pracovní výkon, protože jejich pracovní doba je nastavena podle jejich potřeb. Flexibilní pracovní doba je spojená se zodpovědností a pevnou vůlí zaměstnance, takže organizace by měla probrat s daným pracovníkem, jaká pracovní doba bude pro něj, ale i pro organizaci přínosnou.

2.5 Metodika práce

Bakalářská práce je rozdělena na čtyři části. Jedná se o úvod, teoreticko – metodologickou část, praktickou část a závěr.

Úvod je zaměřen na představení práce neboli čím se bude práce zabývat. Součástí úvodu je také představení cíle práce popis jednotlivých částí práce. Teoretická část je zpracována pomocí primárních a sekundárních zdrojů za účelem je vysvětlit pojmy a problematiku stresu a syndromu vyhoření na základě dostupných informací. Informace v teoretické části jsou čerpány na základě českých autobiografických odborných publikací, ale i světových. V teoretické části je v první podkapitole definován pojem stres, jeho příčiny a příznaky. Druhá podkapitola se zabývá stresem na pracovišti, v němž je problematika vysvětlena, jak vzniká a jaké jsou nejčastější příčiny stresu v pracovním prostředí. Třetí podkapitola teoretické části se zabývá syndromem vyhoření. V souvislosti na stres vzniká syndrom vyhoření, který je v této kapitole definován a s ním také možné příčiny, příznaky, fáze a prevence, jak mu předcházet. Čtvrtá podkapitola je věnována stress managementu, v němž jsou uvedeny metody, jak předcházet a snižovat míru stresu. Součástí této podkapitoly je další menší podkapitola, která je zaměřena na stress management z pohledu organizace, aneb co může organizace udělat pro své zaměstnance ohledně stresu a prevence. V páté podkapitole teoretické části je metodika práce, která popisuje jednotlivé kroky bakalářské práce. Teoretická část vznikla jako podklad k praktické části.

Praktická část je složena ze tří částí. První část se zabývá představením a charakteristikou společnosti, kde výzkum proběhnul. Druhou částí a také základem analytické části je dotazníkové šetření, ve kterém je i následný rozbor dat. Třetí částí praktické části je shrnutí a následně navrhované doporučení, které vyplynuly z dotazníkového šetření. V závěru je bakalářská práce shrnuta.

Dotazníkové šetření proběhlo v českém jazyce. Osloveno bylo 83 zaměstnanců firmy. Oslovení zaměstnanců proběhlo v březnu a dotazníkové šetření proběhlo v dubnu 2022, kdy celé šetření trvalo týden. Dotazník byl sestaven pomocí internetové stránky Google Forms. Sběr dat dotazníkového šetření probíhal online přes výše zmíněnou internetovou stránku Google Forms, kvůli zachování anonymity pracovníků. Z oslovených 83 respondentů vyplnilo dotazníkové šetření 65 zaměstnanců organizace. Dotazníková návratnost tak činí 78 %. Otázky v dotazníku byly většinou formou multiple choice či jiné vlastní odpovědi, kam respondenti mohli uvést některou z vlastních možností. V některých případech, kde byla potřeba konkrétní odpověď, byla otázka formou otevřené odpovědi. Dotazníkové šetření je rozděleno na tři části. První částí dotazníku jsou otázky zaměřené na stres. Druhá část je zaměřena na otázky ohledně syndromu vyhoření a třetí část se skládá z identifikačních otázek. Dotazníkové šetření má celkem 35 otázek, které byly položeny respondentům. V rámci šetření byly formulovány tyto výzkumné otázky. **První výzkumná otázka: Které faktory způsobují ve společnosti XY nejčastěji stres? Druhá výzkumná otázka: Cítí se většina zaměstnanců dané firmy ohrožena syndromem vyhoření?** Odpovědi na výzkumné otázky jsou rozebrány v podkapitole výzkumu a vyhodnocení. Výsledky dotazníkového šetření v grafické podobě se nacházejí v Příloze 2 v jednotlivých grafech či tabulkách, které byly vytvořeny pomocí MS Excel.

Skupinu respondentů tvořili zaměstnanci dané firmy XY. Dotazníkové šetření vyplnilo celkem 42 žen (65 %) a 23 mužů (35 %). Tyto výsledky jsou znázorněny v Příloze 2 Graf 32.

Nejvíce respondentů, kteří vyplnili dotazníkové šetření, se nachází v kategorii 41 – 50 let, jedná se o 25 respondentů (39 %). Druhá nejvíce zastoupená věková kategorie je 51 – 60 let, kam spadá 22 respondentů (33 %). Další věková kategorie je 31 – 40 let, zde se nachází 10 respondentů (15 %). Kategorie 61 + let je zastoupena pouze 5 respondenty (8 %). Nejmenší zastoupení má věková kategorie 20 – 30 let, jedná se o 3 zaměstnance (5 %). Výsledky jsou znázorněny v Příloze 2 Graf 34.

Dotazníkové šetření vyplnilo nejvíce řadových pracovníků, jedná se 55 respondentů (85 %). Druhou zastoupenou kategorií jsou vedoucí pracovníci, kde se nachází 8 respondentů (12 %). Nejméně zastoupenou kategorií v dotazníkovém šetření jsou manažeři, zde je zastoupení pouze 2 manažerů (3 %). Výsledky jsou znázorněny v Příloze 2 Graf 33.

Závěrečná otázka zaměřená na charakteristiku respondentů se týká doby působení v organizaci. Nejvíce zaměstnanců spadá do kategorie 11 – 15 let, jedná se o 29 zaměstnanců (45 %). Druhou nejvíce zastoupenou kategorií v rámci délky působení v organizaci, je kategorie 16 a více let, kam spadá 24 zaměstnanců (37 %). Třetí zastoupenou kategorií zaměstnanců je 6 – 10 let, jedná se 7 zaměstnanců (10 %). Nejméně obsazenou kategorií v rámci délky působení je kategorie 1 – 5 let, zde se nachází 5 zaměstnanců (8 %). Výsledky jsou znázorněny v Příloze 2 Graf 35.

Cílem bakalářské práce je navrhnout vhodná doporučení pro společnost XY k prevenci stresu a syndromu vyhoření.

3 Praktická část práce

Analytická část práce je rozdělena do tří podkapitol a hlavní částí praktické práce je dotazníkové šetření. V první podkapitole je představení a charakteristika vybrané společnosti XY, ve které proběhlo dotazníkové šetření se zaměstnanci firmy. Druhá podkapitola se zabývá výzkumem tedy dotazníkovým šetřením a rozboru jeho výsledkům, která na základě šetření vznikly. A poslední třetí podkapitola je věnována návrhům a doporučením pro uvedenou firmu, které vyplynuly z výsledků práce.

3.1 Charakteristika společnosti

XY (2022) je česká firma, která se zabývá výrobou přírodní kosmetiky a pěstování bylin, zeleniny a rostlin, které jsou pěstovány na vlastních ekologických zahradách. Firma vznikla jako rodinný podnik v roce 1992 a postupně se začala vyvíjet. Nápad na založení této firmy, vznikl, když zakladatelé firmy cestovali po světě. Napadlo je, že by mohli přijít s vysoce kvalitní a kvalitní kosmetikou, která by měla pro společnost blahodárné účinky. Společnost se nachází ve Středočeském kraji, kde sídlí i její hlavní prodejna. Další prodejny jsou rozmístěny po celé republice a nejvíce prodejen je v hlavním městě v Praze. Firma má několik prodejen i v zahraničí jako např. v Německu, Rakousku, Číně. Tchaj - wanu a Japonsku. Firma má 83 zaměstnanců, kteří se podílí na chodu společnosti.

Na úplném začátku fungování firmy bylo hlavním cílem vyrábět bylinné vonné směsi, které by byly k dekorativnímu účelu. Sortiment se začal čím dál více rozšiřovat, až došlo k rozšíření o další výrobky, které začaly být vyráběny a následně prodávány. V roce 1995 se začala velmi rozvíjet o další prodejny po celé republice a následně i o prodejny v zahraničí. Výrobky byly dodávány do prodejen po České republice, ale i do zahraničí, kde se o ně rozrostl veliký zájem. Firma se postupem let čím dál více vyvíjela a v roce 2005 spustila i svůj první e-shop, kde začala nabízet své výrobky. V roce 2008 firma začala vydávat i svůj firemní časopis, kde byly jednotlivé produkty představovány a nabízeny společnosti. Časopis vycházel pravidelně každý měsíc. V roce 2014 firma přestala časopis pravidelně vydávat a zaměřila se hlavně na svůj e-shop, který byl na internetových stránkách vylepšen. Momentální době, vychází fyzicky časopis pouze ojedinele a např. na Vánoce, kdy jsou představeny speciální vánoční kosmetické sady. Firma v posledních letech provedla několik oprav ve výrobních prostorech, aby byl proces výroby, co nejvíce vylepšen.

V době pandemie COVID-19 byl provoz firmy částečně omezen, z důvodu malého množství zakázek od zahraničních odběratelů. V současné době je provoz firmy znovu obnoven a zakázky jsou odesílány znovu do zahraničí.

Firma XY (2022) uvádí na svých stránkách, že se zaměřuje na spojení tří základních principů: ekologické pěstování surovin, zpracování surovin a poté prodej výrobků ve vlastních a partnerských obchodech v Česku a v zahraničí. Hlavním cílem firmy je výroba vysoce kvalitních přírodních produktů, které se dostanou do podvědomí společností. Podnik se zaměřuje na výrobky, jako jsou kosmetika, aromatické výrobky, zdravá výživa a dekorace. Je zde kladen velký důraz na kvalitu, design, ale i nápaditost výrobků, aby zaujaly. Výrobky jsou zpracovávány především ručně za pomoci nových technologií. Vize podniku do budoucna je zlepšovat svoje služby v obchodech s nejvyšší spokojeností zákazníků. Tato firma se snaží vyrábět s nejvyšší kvalitou účinků přírodních výrobků. Výrobky jsou vyráběny tak, aby měly i léčivý charakter např. pro suchou pleť či na problémy s ekzémem. Předmětem podnikání firmy je především výroba přírodní kosmetiky, zahradnická činnost, hostinská činnost, vydavatelská činnost, zpracování bylinných produktů, zboží za účelem následného prodeje, výroba, obchod a služby.

3.2 Výzkum a vyhodnocení

Předmětem této kapitoly je dotazníkové šetření, které proběhlo ve firmě XY a následný rozbor dat. Dotazníkové šetření proběhlo na začátku dubna 2022 a zúčastnilo se ho celkem 65 zaměstnanců z oslovených 83. Návratnost dotazníkového šetření je 78 %. Odpovědi dotazovaných respondentů jsou vyhodnoceny v této podkapitole. Pro lepší přehlednost byly výsledky dotazníku v grafické podobě vyhodnoceny v Příloze 2 ve formě grafů a tabulek. Dotazník je rozdělen na tři části. První část otázek je zaměřena na stres, druhá část otázek se týká syndromu vyhoření a třetí část je složena z identifikačních otázek. Dotazník obsahuje celkem 35 otázek, které byly položeny respondentům.

1. část - stres

Otázka č. 1: Vnímáte nebo nevnímáte svou práci jako stresující?

První otázka byla zaměřena na to, zda zaměstnanci vnímají svoji práci jako stresující. Na výběr měli ze čtyř možností (ano vnímám, spíše vnímám, spíše nevnímám, nevnímám). Z celkového počtu 65 dotazovaných zaměstnanců, byla nejčastější odpověď, spíše vnímám, kterou zaškrtnulo 25 respondentů (40 %). Odpověď ano vnímám, uvedlo 16 respondentů (25 %). Odpověď spíše nevnímám, uvedlo 15 zaměstnanců (23 %) a odpověď ne vnímám, zaškrtnulo 8 zaměstnanců (12 %). Lze tedy z odpovědi usuzovat, že většina zaměstnanců vnímá svoji práci jako stresující. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 1.

Otázka č. 2: Jak často se cítíte z práce vystresovaní?

Druhá otázka navazuje na předchozí otázku a je zaměřena, jak často se zaměstnanci cítí z práce vystresovaní. Respondenti měli na výběr ze čtyř možných odpovědí (vždy, často, občas, nikdy). Nejčastější možností, která byla respondenty označena, je odpověď často, kterou zaškrtnulo 31 respondentů (48 %). Druhou nejčastější odpovědí, byla odpověď občas, kterou uvedlo 27 respondentů (42 %). V menší míře se objevovala i odpověď vždy, která byla zaškrtnuta 7 zaměstnanci (10 %). Odpověď nikdy nezaškrtnl žádný z respondentů. Podle odpovědí lze vyhodnotit, že většina zaměstnanců se z práce cítí ve stresu často až občas. A žádný zaměstnanec neuvádí, že by se z práce nikdy necítil vystresovaný. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 2.

Otázka č. 3: Pokud jste v práci ve stresu, jaké jsou nejčastější příčiny?

Tato otázka byla zaměřena na příčiny, které u zaměstnanců vyvolávají stres. Výsledky jsou zpracovány v tabulce níže, která popisuje, kolik respondentů zaškrtnulo jednotlivou odpověď a naopak, kolik respondentů neuvvedlo danou příčinu stresu.

Tabulka 1 Příčiny stresu v práci

Příčiny	ano	ne
dlouhé přesčasy	43 %	57 %
konflikty na pracovišti	9 %	91 %
nedostatek uznání	27 %	73 %
nízký plat	25 %	75 %
vysoké požadavky na pracovní výkon	58 %	42 %
nedostatek motivace	51 %	49 %
vysoká pracovní zátěž	67 %	33 %
nejasné pokyny k výkonu práce	62 %	38 %

Zdroj: vlastní zpracování

Jak lze z tabulky vyčíst, tak nejvíce procent získala odpověď, která je zaměřena na vysokou pracovní zátěž, kterou uvedlo 44 respondentů (67 %). Těsně za touto odpovědí se ocitla odpověď nejasné pokyny k výkonu práce, kterou uvedlo 40 respondentů (62 %). Další častou odpovědí, kterou respondenti uváděli, byla odpověď vysoké požadavky na pracovní výkon, kterou uvedlo 38 respondentů (58 %). Nedostatek motivace uvedlo 33 respondentů (51 %). Také dlouhé přesčasy uvedlo 28 zaměstnanců (43 %). Nedostatek uznání k práci stresuje 18 respondentů (27 %). Nízký plat uvedlo 16 zaměstnanců (25 %) a nejméně procent získala odpověď konflikty na pracovišti, které uvedlo pouze 6 respondentů (9 %).

Otázka č. 4: Myslíte si, že je prevence proti stresu důležitá?

Tato otázka zjišťovala u respondentů, zda si myslí, že je prevence v oblasti stresu důležitá či ne. Většina respondentů uvedla odpověď ano, že si myslí, že prevence stresu je v oblasti stresu důležitá. Tuto skutečnost uvedlo až 59 zaměstnanců (91 %). Pouze malé množství respondentů vyhodnotilo, že prevence stresu není důležitá. Tuto skutečnost uvedlo pouze 6 zaměstnanců (9 %). Z výsledků je vidno, že převážné množství zaměstnanců bere prevenci stresu za důležitou. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 3.

Otázka č. 5: Jak se u Vás projevuje stres?

Pátá otázka se zaměstnanců dotazovala, jak se u nich projevuje stres. Na výběr zase měli z několika možností jako např. (bolesti hlavy, bolesti břicha, rychlé bušení srdce, problémy se spánkem, úzkosti, problémy se soustředěním). Respondenti také mohli využít možnost jiné vlastní odpovědi, kam napsaly symptomy, které se u nich objevují. Nejčastější odpověď, kterou zaměstnanci uvedly, byla bolest hlavy. Tuto skutečnost uvedlo 16 respondentů (25 %). Dalším častým symptomem, který byl uváděn, byla bolest břicha. Tuto skutečnost uvedlo 13 respondentů (20 %). Na třetím místě je odpověď rychlé bušení srdce, které je typickým příznakem stresu. Tuto odpověď uvedlo 12 zaměstnanců (19 %). Projev stresu v rovině problému se spánkem uvedlo 6 zaměstnanců (9 %). Také problémy se soustředěním se vyskytují u některých zaměstnanců. Tuto odpověď uvedlo 8 respondentů (13 %). Úzkost ze stresu se objevuje u 3 respondentů (4 %). Možnost jiné odpovědi zvolilo 7 respondentů (10 %), kteří uváděli: nervozitu, stažené hrdlo, pocení a třes. Nejvíce se u respondentů vyskytují fyzické symptomy. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 4.

Otázka č. 6: Pracujete nebo nepracujete přes čas?

V této otázce zase respondenti vybírali ze tří možných odpovědí (často pracuji přes čas, občas pracuji přes čas, nikdy nepracuji přes čas). Většina respondentů uvedla, že občas pracuje přes čas. Tuto skutečnost zaškrtno 35 respondentů (54 %). Odpověď často, pracuji přes čas, uvedlo 18 respondentů (28 %). A poslední možnou odpověď nikdy, nepracuji přes čas, uvedlo 12 respondentů (18 %). Z výsledků lze tedy usuzovat většina zaměstnanců často zůstává v práci přes čas. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 5.

Otázka č. 7: Pokud ano, proč?

Tato otázka navazovala na předchozí otázku a zjišťovala, proč respondenti zůstávají v práci přes čas. Otázka se týkala pouze těch respondentů, kteří zaškrtno, že často nebo občas pracují přes čas. Na tuto otázku tedy odpovídalo 53 respondentů (82 %) z celkového počtu. Nejčastěji se zaměstnanci shodli na tom, že přes čas pracují z důvodu množství práce, kterou nestíhají dokončit v běžné pracovní době. Další důvody, které zaměstnanci uváděly, byly např. mnoho zakázek, které je potřeba udělat, anebo také nedostatek personálu, jak uvedli ostatní zaměstnanci.

Otázka č. 8: Daří nebo nedaří se Vám skloubit osobní a pracovní život?

V této otázce zase bylo na výběr ze čtyř možností (ano, daří, spíše daří, spíše nedaří, ne, nedaří). Nejčastěji zvolenou odpovědí byla odpověď, spíše daří, kterou zaškrtnulo 21 zaměstnanců (33 %). Další často zvolenou odpovědí byla odpověď, ano, daří, kterou uvedlo 20 respondentů (30 %). Odpověď, spíše nedaří, uvedlo 16 zaměstnanců (24 %) a ne, nedaří, uvedlo 8 zaměstnanců (13 %). Z výsledků lze tedy vyčíst, že většina zaměstnanců zvládá skloubit osobní i pracovní život, což je pozitivní. Pouze menšina zaměstnanců uvedla, že nezvládá skloubit osobní i pracovní život. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 6.

Otázka č. 9: Pokud ne, co by Vám k tomu pomohlo?

Tato otázka navazovala na předchozí otázku, kde bylo cílem zjistit, jestli zaměstnanci dokáží skloubit osobní a pracovní život. Tato otázka se tedy týkala těch respondentů, kteří zaškrtnuli, že se jim nedaří či spíše nedaří skloubit tyto dva životy dohromady. Na otázku odpovídalo 24 zaměstnanců (37 %) otevřenou odpovědí. Všechny odpovědi, které byly uvedeny, se shodovaly podobnou charakteristikou, která byla, že by lidem pomohli lepší time management neboli uspořádání času efektivně. Většině zaměstnanců, kterým se nedaří skloubit pracovní a osobní život, by tedy pomohlo, kdyby měli dobře nastavený time management, s kterým by dokázaly uspořádat čas i na vlastní potřeby.

Otázka č. 10: Máte flexibilní či pevně danou pracovní dobu?

V této otázce respondenti vybírali, zda mají flexibilní či pevně danou pracovní dobu. Pevnou pracovní dobu uvedlo 59 lidí (91 %). Naopak flexibilní pracovní dobu uvedlo pouze 6 respondentů (9 %). Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 7.

Otázka č. 11: Máte nebo nemáte v práci místo, kde si můžete odpočinout?

Tato otázka zjišťovala, zda mají zaměstnanci v práci místo, kde mohou trávit přestávky a odpočinout si. Výsledek v této otázce byl jednoznačný, protože všech 65 respondentů (100 %) uvedlo, že v práci mají místo, kde si mohou odpočinout. Z výsledků lze tedy usoudit, že všichni zaměstnanci mají místo, kde si mohou odpočinout a to je dobrým výsledkem. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 8.

Otázka č. 12: Dodržujete nebo nedodržujete pravidelnou stravu a pitný režim?

Podstatou této otázky bylo zjistit, zda zaměstnanci dodržují pravidelný pitný režim a stravu. 36 zaměstnanců (55 %) uvedlo, že dodržují pravidelnou stravu a pitný režim. O trochu méně tedy 29 zaměstnanců (45 %) uvedlo, že nedodržují pravidelnou stravu a pitný režim. Z výsledků lze vidět, že rozdíl mezi odpověďmi není tak velký. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 9.

Otázka č. 13: Pokud ne, proč?

Otázka navazovala na předchozí otázku. Týkala se těch zaměstnanců, kteří zaškrtnuli, že nedodržují pitný režim ani stravu. Respondenti odpovídali vlastními odpověďmi, protože otázka byla otevřená. Z 29 zaměstnanců (45 %) se nejčastěji vyskytovaly odpovědi jako: zapomínám, věnuji se naplno práci či nejsem zvyknutý/á pravidelně jíst. Z výsledků lze tedy usoudit, že většina zaměstnanců nemá na pravidelnou stravu či pitný režim čas z důvodu množství práce, kterou vykonávají.

Otázka č. 14: Jak byste zhodnotili pracovní podmínky, v nichž vykonáváte práci?

Tato otázka se zaměřila na pracovní podmínky, v nichž zaměstnanci pracují. Zaměstnanci hodnotili čtyři položky (světlo, hluk, teplo, vybavení prostorů). Ke každé položce přiřadili následující možnosti, kterými byly (velmi dobré, dobré, dostatečné, špatné, velmi špatné). Výsledky respondentů jsou znázorněny v tabulce níže.

Tabulka 2 Pracovní podmínky na pracovišti

	velmi dobré	dobré	dostatečné	špatné	velmi špatné
teplo	28 %	43 %	19 %	7 %	0 %
světlo	24 %	32 %	20 %	15 %	9 %
hluk	14 %	17 %	48 %	13 %	8 %
vybavení prostoru	26 %	54 %	14 %	6 %	0 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky lze vidět, že v kategorii teplo, se nejvíce zaměstnanců shodlo na hodnocení dobré. Odpovědi špatné a velmi špatné jsou uvedeny minimálně. V kategorii světlo byly podmínky znovu hodnoceny jako dobré a velmi dobré, dohromady to uvedlo 56 %. Odpovědi špatné nebo velmi špatné se objevily dohromady v 24 %. U kategorie hluk převažuje odpověď dostatečné. Zde tedy zaměstnanci nejsou tolik spokojeni jako v předchozích kategoriích. Kategorie vybavení prostoru dopadla nejlépe, protože zde většina zaměstnanců uvedla hodnocení velmi dobré a dobré. Dohromady tyto dvě odpovědi dělaly 80 %.

Otázka č. 15: Vztahy na pracovišti hodnotím jako:

U další otázky bylo za úkol zjistit, jak zaměstnanci vnímají pracovní vztahy. Na výběr měli z pěti možností (velmi dobré, dobré, dostačující, špatné a velmi špatné). Nejčastější odpověď byla dobré, kterou uvedlo 24 zaměstnanců (37 %). Další pozitivní odpovědí byla odpověď velmi dobré, kterou uvedlo 17 zaměstnanců (26 %). Dostatečně neboli neutrálně pracovní vztahy vnímá 12 zaměstnanců (18 %). Odpověď špatné uvedla menšina, jednalo se o 8 zaměstnanců (12 %). Poslední odpověď velmi špatné, zvolilo 5 zaměstnanců (7 %). Z výsledků lze usuzovat, že většina zaměstnanců vnímá vztahy na pracovišti kladně a jsou spokojeni. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 10.

Otázka č. 16: Máte nebo nemáte dostatek informací ke své práci?

I tato otázka měla za cíl zjistit, jak zaměstnanci vnímají dostatek informací ke své práci či zda by ocenili více informací. Na výběr měli respondenti z pěti možných odpovědí (ano, mám, mám, ale ocenil/a bych klidně více informací, nemám, ale nevadí mi to, nemám). Nejvíce zvolenou odpovědí byla odpověď, mám, ale ocenil/a bych klidně více informací. Tuto skutečnost uvedlo 36 zaměstnanců (56 %). Hned další odpovědí, která měla vysoký výskyt, byla odpověď ano, mám. Tuto skutečnost uvedlo 29 zaměstnanců (44 %). Poslední dvě možnosti, které zněly, nemám, ale nevadí mi to či nemám, nezaškrtl žádný z dotazovaných respondentů. Z výsledků lze vyčíst, že většina zaměstnanců se přiklání k tomu, že mají dostatek informací, ale ocenili by i více informací. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 11.

Otázka č. 17: Máte nebo nemáte se s kým poradit na pracovišti v případě problémů?

U této otázky měli respondenti na výběr z dvou možností. Otázka zjišťovala, zda mají zaměstnanci možnost se s někým poradit na pracovišti. Až 47 respondentů (72 %) uvedlo, že nemají možnost, se na někoho obrátit na pracovišti v případě problémů. Pouze 18 zaměstnanců (28 %) uvedlo, že mají možnost se s někým poradit. Jak lze vidět, většině zaměstnanců schází tato možnost, mít k dispozici někoho, s kým by se mohli poradit na pracovišti. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 12.

Otázka č. 18: Odpočíváte nebo neodpočíváte pravidelně?

Další otázka byla zaměřena na odpočinek zaměstnanců. Cílem otázky bylo zjistit, zda zaměstnanci dostatečně odpočívají. Většina zaměstnanců, tedy 35 zaměstnanců (54 %) uvedlo, že pravidelně odpočívá. O něco méně, tedy 30 zaměstnanců (46 %) uvedlo, že

pravidelně neodpočívají. Z výsledků lze usoudit, že rozdíl mezi oběma odpověďmi nebyl moc velký a liší se pouze rozdílem pár procent. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 13.

Otázka č. 19: Co byste změnili na pracovišti?

Tato otázka byla na způsob otevřené odpovědi. Respondenti zde měli napsat, co by změnili na pracovišti. Respondenti uváděli tyto nejčastější odpovědi: možnost flexibilní pracovní doby, možnost poradenství na pracovišti, teambuildingové aktivity s kolegy nebo větší škála hmotných či nehmotných benefitů.

Otázka č. 20: Používáte nebo nepoužíváte některou z technik na boj proti stresu?

Poslední otázka, která se týkala části se stresem, byla zaměřena na techniky na boj proti stresu. Otázka zjišťovala, zda zaměstnanci používají některou z technik proti stresu či nepoužívají. Na výběr měli z šesti konkrétních technik, kterými byly: meditace, psaní deníku, dechová cvičení, jóga, sport, time management či možnost nepoužívám, která byla pro respondenty, kteří nepoužívají žádné techniky. Respondenti měli také možnost jiné vlastní odpovědi. Nejčastější zvolenou možností byla technika sport. Tuto možnost zaškrtnlo až 18 respondentů (27 %). Další technika, která měla poměrně dost hlasů, byla technika meditace. Tuto odpověď zaškrtnlo 11 respondentů (17 %). Jógu proti stresu využívá 10 respondentů (15 %). Techniku time managementu neboli řízení času uvedlo, že používá 7 respondentů (11 %). Stejný počet měla i technika dechové cvičení. Naopak možnost psaní deníků nezaškrtnul ani jeden respondent, lze tedy předpokládat, že z dotazovaných ji nikdo nevyužívá. Respondentů, kteří uvedli, že nepoužívají techniky na boj proti stresu, bylo 6 tedy (9 %). Možnost jiné vlastní odpovědi využilo 7 respondentů (10 %). Odpovědi, které se zde vyskytovaly: 3x spánek, 2x poslouchání muziky, procházky a čtení knihy. Z výsledků lze tedy usoudit, že většina dotázaných respondentů používá techniky k boji proti stresu. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 14.

2. část – syndrom vyhoření

Otázka č. 21: Setkali nebo nesetkali jste se s termínem syndrom vyhoření?

První otázka zaměřená na syndrom vyhoření se týkala toho, zda se respondenti setkali s tímto termínem. Z celkem 65 dotázaných respondentů, se s tímto termínem setkalo 60 respondentů tedy (92 %). Pouze 5 respondentů (8 %) uvedlo, že se s termínem syndrom vyhoření nesetkali. Z výsledků lze tedy usoudit, že většina zaměstnanců firmy ví, co syndrom vyhoření je a jak ho rozpoznat. I přesto je ale důležitá prevence vzniku syndromu vyhoření a informovanost o něm. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 15.

Otázka č. 22: Pokud ano, jakým způsobem, jste se setkali se syndromem vyhoření?

Druhá otázka navazuje na předešlou otázku, která byla zaměřena na to, zda se zaměstnanci setkali s termínem vyhoření. Tato otázka se týkala těch respondentů, kteří v předchozí otázce uvedli, že se setkali s touto problematikou. Na otázku tedy odpovídalo 60 respondentů (92 %). U této otázky bylo za cíl zjistit, jakým způsobem se respondenti setkali se syndromem vyhoření. Respondenti měli na výběr ze čtyř možných odpovědí, kterými byly (vlastní zkušenost, ze svého okolí, z médií, jiná vlastní odpověď). Nejčastější způsob, který respondenti uvedli, že se setkali se syndromem vyhoření, byl ze svého okolí. Tuto skutečnost uvedlo 27 respondentů (42 %). Z médií se se syndromem vyhoření setkalo 24 respondentů (37 %). Na třetím místě je setkání s touto problematikou z vlastní zkušenosti. Tuto skutečnost uvedlo 8 respondentů (12 %). Možnost jiné vlastní odpovědi využilo 6 respondentů (9 %). Mezi jinými odpověďmi zaměstnanci uváděli, že se setkali se syndromem vyhoření: ve škole, v práci nebo vzdělávacích kurzech. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 16.

Otázka č. 23: Cítíte nebo necítíte se ohroženi syndromem vyhoření?

Další otázka byla jedna z klíčových otázek a byla zaměřena na to, jak se zaměstnanci cítí ohroženi touto problematikou. Poměrně většina zaměstnanců uvedla, že se syndromem vyhoření necítí ohrožena, tuto skutečnost tedy uvedlo 44 respondentů (67 %). Přesto, ale někteří zaměstnanci se cítí ohroženi. Pocit, že jsou ohroženi syndromem vyhoření má 21 respondentů (33 %). Lze výsledků lze tedy vyčíst, že většina zaměstnanců se necítí být ohrožena, ale přesto někteří z nich ano a je potřeba této skutečnosti věnovat pozornost a zaměřit se na to. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 17.

Otázka č. 24: Pokud se cítíte ohroženi, uveďte prosím důvody.

Následující otázka navazuje hned na tu předchozí, která se týkala, zda se zaměstnanci cítí či necítí být ohroženi syndromem vyhoření. Na tuto otázku tedy odpovídali ti respondenti, kteří uvedli, že cítí ohroženi touto problematikou. Otázka byla formou otevřené odpovědi a svoji odpověď uvedlo 21 respondentů (33 %). Lidé uváděli hned několik odpovědí, které se vzájemně doplňují a mají podíl právě na vzniku syndromu vyhoření. Mezi odpověďmi byly: velký tlak na splnění úkolů, časté přesčasy v práci, množství práce k vykonání nebo málo volného času kvůli práci. Většina těchto odpovědí patří právě mezi spouštěče syndromu vyhoření a je důležité jim věnovat pozornost a zaměřit se na ně. Jak bylo výše uvedeno, právě tyto příčiny se navzájem doplňují a mohou čím dál více narůstat, až se z nich stane opravdu velký problém a syndrom vyhoření nastoupí ve své síle.

Otázka č. 25: Víte nebo nevíte, jak předcházet syndromu vyhoření?

Další otázka, která byla součástí této problematiky, se dotazovala respondentů, zda vědí, jak předcházet syndromu vyhoření. Většina respondentů uvedla, že ví, jak předcházet syndromu vyhoření. Tuto skutečnost tedy uvedlo 48 dotazovaných tedy (74 %). Naopak 17 respondentů (26 %) uvedlo, že neví, jak této problematice předcházet. Z výsledků lze tedy usoudit, že i když většina respondentů ví, jak syndromu vyhoření předcházet, je pro ně pravděpodobně těžší dodržovat jednotlivé kroky, které vedou k předcházení této problematiky. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 18.

Otázka č. 26: Pokud ano, uveďte prosím nějaké příklady.

Další otázka zase navazovala na předchozí otázku. Ti respondenti, kteří uvedli, že vědí, jak předcházet syndromu vyhoření, byli požádáni ať uvedenou některé příklady, které znají k předcházení problematiky. Na otázku tedy odpovídalo 48 respondentů (74 %). Nejčastěji respondenti uváděli odpovědi, jako jsou: dostatek odpočinku, mít osobní čas na své zájmy, nenosit si práci domů, dodržování pravidelného režimu či nebrat si mnoho práce na sebe. Většina respondentů tedy ví, jakými způsoby předcházet syndromu vyhoření.

Otázka č. 27: Velmi unavený až vyčerpaný z práce se cítím:

Hned další otázka zjišťovala, zda se respondenti cítí z práce unavení až vyčerpaní. Respondenti měli na výběr ze čtyř možných odpovědí (stále, často, občas, nikdy). Odpovědi byly rozděleny podle míry intenzity. Nejčastější uvedenou odpovědí, byla odpověď často. Tuto skutečnost uvedlo z 65 dotázaných respondentů 32 respondentů (49 %). Další podobnou odpovědí, která se liší o menší stupeň intenzity, byla odpověď občas. Tuto odpověď uvedlo 19 respondentů (29 %). Na třetím místě se ocitla odpověď stále, kterou zaškrtno už o něco méně respondentů a to 11 (17 %). Na posledním místě byla odpověď, která měla nejméně hlasů, a uvedlo ji minimální počet dotázaných, byla odpověď nikdy. Tuto odpověď uvedli pouze 3 respondenti (5 %). Z výsledků lze tedy vyčíst, že většina zaměstnanců se cítí z práce často a občas unavení až vyčerpaní. Extrémy jako stále a nikdy se vyskytují pouze v menšině a není zde velký rozdíl. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 19.

Otázka č. 28: Máte nebo nemáte na sebe vysoké nároky?

Další otázka, která je spojená se syndromem vyhoření, je otázka, zda mají respondenti na sebe vysoké nároky. Vysoké nároky totiž jsou totiž častou příčinou, které vedou právě k vyhoření a lidé si to neuvědomují. 16 respondentů (24 %) uvedlo, že má na sebe vysoké nároky. Dalších 49 respondentů (76 %) uvedlo, že na sebe nemají vysoké nároky. Lze tedy říci, že většina zaměstnanců na sebe neklade vysoké nároky a nepotřebují dosáhnout, co nejlepších výsledků za každou cenu. Pouze někteří zaměstnanci na sebe kladou vysoké nároky, které mohou rozvinout syndrom vyhoření. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 20.

Otázka č. 29: Špatnou náladu z práce mám:

Otázka č. 29 byla zaměřena na to, zda zaměstnanci mají ze zaměstnání špatnou náladu. Na možnost zase měli ze čtyř možných odpovědí (stále, často, občas, nikdy). Nejvíce odpovědí měla možnost občas. Tuto možno zvolilo 31 zaměstnanců (47 %). Na druhém místě byla odpověď často. Tuto skutečnost uvedlo 22 respondentů (34 %). 7 respondentů (11 %) tedy malý počet zaměstnanců zvolilo odpověď stále. Odpověď nikdy byla zastoupena nejméně hlasy. Tuto skutečnost uvedlo 5 respondentů (8 %). Z výsledku lze tedy usoudit, že zaměstnanci mají často či občas špatnou náladu, která může značně ovlivňovat jejich pracovní výkon. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 21.

Otázka č. 30: Máte nebo nemáte pocit, že musíte uspět v práci za každou cenu?

I tato otázka byla zaměřena na to, zda zaměstnanci mají pocit, že musí uspět a dosáhnout nejlepších výsledků za každou cenu. Právě 15 respondentů (24 %) uvedlo, že mají pocit, že musí uspět v práci za každou cenu. Zbylých 49 respondentů (42 %) naopak uvedlo, že nemají pocit, že by museli uspět za každou cenu. Pozitivní známkou je v této otázce fakt, že většina zaměstnanců nemá pocit úspěchu za každou cenu. Pocit úspěchu a nejlepších výsledků za každou cenu je právě jednou z dalších příčin, které podporují vznik syndromu vyhoření. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 22.

Otázka č. 31: Svým zájmům se věnuji:

Jedna z posledních otázek, která byla zaměřena na problematiku syndromu vyhoření, zjišťovala, jak často se respondenti svým zájmům věnují. Respondenti vybírali z pěti možných odpovědí, které byli (pravidelně, často, občas, málokdy, nikdy). Respondenti uváděli nejvíce odpověď často, kterou zaškrtno 31 respondentů (47 %). Další odpovědi, kterou respondenti uvedli, byla odpověď občas. Tuto odpověď zaškrtno 14 respondentů (22 %). Těsně za touto odpovědí se vyskytla také odpověď pravidelně. Tuto možnost zaškrtno dalších 12 respondentů (19 %). V menší míře se objevovala odpověď málokdy, kterou uvedli 4 respondenti (6 %). Stejný počet hlasů, pak měla odpověď nikdy. Pozitivní známkou je, že většina zaměstnanců se snaží najít čas na své aktivity či zájmy. Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 23.

3. část – identifikační otázky

Otázka č. 32: Vaše pohlaví?

Dotazníkové šetření vyplnilo celkem 65 respondentů z dotazovaných 83 v dané firmě. Z toho bylo 42 žen (65 %) a 23 mužů (35 %). Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 24.

Otázka č. 33: Na jaké pozici pracujete?

K bližší specifikaci bylo potřeba zjistit, na jakých pozicích zaměstnanci pracují. Nejvíce zaměstnanců, kteří vyplnili toto dotazníkové šetření, byli řadoví pracovníci. Počet řadových pracovníků byl 55 (85 %). Kategorii vedoucích pracovníků, kteří vyplnili toto dotazníkové šetření, bylo 8 (12 %). Zastoupení manažerů bylo pouze ve dvou případech (3 %). Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 25.

Otázka č. 34: Jaký je Váš věk?

K určení věků zaměstnanců dané firmy bylo vytvořeno pět věkových kategorií. Nejvíce zastoupenou věkovou kategorií byla kategorie 41 – 50 let, která se skládá z 25 zaměstnanců (39 %). Další početnou skupinou byla skupina 51 – 60 let, která se skládá z 22 zaměstnanců (33 %). O něco méně zaměstnanců zastupuje kategorii 31 – 40 let, těchto zaměstnanců je celkem 10 (15 %). Kategorie 61+ let zastupuje mále množství zaměstnanců a to 5 (8 %). Nejmenší počet zaměstnanců získala kategorie nejmladší v rozmezí 20 – 30 let a to 3 zaměstnance (5 %). Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 26.

Otázka č. 35: Jak dlouho pracujete ve společnosti?

Poslední identifikační otázka byla zaměřena na to, jak zaměstnanci dlouho pracují ve firmě. Kategorie byly rozřazeny následujícím způsobem: 1 - 5 let, 6 - 10 let, 11 – 15 let, více než 15 let. Nejvíce zastoupeno kategorií, která pracuje ve firmě, je kategorie 11 – 15 let. Počet zaměstnanců, kteří pracují v organizaci tolik let, je 29 zaměstnanců (45 %). Druhou nejvíce zastoupenou kategorií byla kategorie více než 16 let. Do této kategorie se zařadilo 24 zaměstnanců (37 %). Třetí kategorie 6 – 10 let má obsazení 7 zaměstnanci (10 %). A nejméně obsazenou kategorií je kategorie 1 – 5 let, kam patří 5 zaměstnanců (8 %). Výsledek je znázorněn v Příloze 2 Graf 27.

Vyhodnocení výzkumných otázek

1. výzkumná otázka: Které faktory způsobují ve společnosti XY nejčastěji stres?

V rámci výzkumného šetření bylo zjištěno, že faktory, které ve společnosti XY nejčastěji způsobují stres, jsou: vysoká pracovní zátěž, nejasné pokyny k výkonu práce či vysoké požadavky na pracovní výkon. Vysoká pracovní zátěž byla označena 44 zaměstnanci (67 %), jednalo se o 19 mužů a 25 žen. Nejasné pokyny k výkonu práce stresuje 40 zaměstnanců (62 %), jedná se o 20 mužů a 20 žen. Vysoké pracovní požadavky na pracovní výkon uvedlo 38 zaměstnanců (58 %), z toho se jednalo o 17 mužů a 21 žen. Doporučení na zmíněné faktory jsou uvedena v podkapitole 3.3 Návrhy a doporučení.

2. výzkumná otázka: Cítí se většina zaměstnanců dané firmy ohrožena syndromem vyhoření?

Výsledky šetření ukázaly, že většina zaměstnanců firmy se necítí ohrožena, jedná se o 44 zaměstnanců (67 %), z toho 16 mužů a 28 žen. 21 zaměstnanců (33 %) se cítí ohroženo syndromem vyhoření, z toho 7 mužů a 14 žen. I přesto, že většina zaměstnanců se cítí neohrožena syndromem vyhoření, jsou v podkapitole 3.3 Návrhy a doporučení uvedena doporučení pro zaměstnance, kteří se cítí ohroženi.

3.3 Návrhy a doporučení

Úlohou této podkapitoly je uvést shrnutí výsledků a následná doporučení, která vyplynula z dotazníkového šetření. Cílem této podkapitoly je navrhnout taková doporučení pro firmu XY, která povedou k prevenci stresu a syndromu vyhoření dané organizace.

Při podrobnější rozboru dat z dotazníkového šetření, resp. jednotlivých skupin (podle pohlaví, atd.) nebyly zjištěny velké rozdíly mezi skupinami. Každá skupina se podílela na odpovědích podobným podílem a případné rozdíly nebyly dostatečně velké na to, aby byly podrobeny dalšímu rozboru. Z čehož vyplývá, že navrhované doporučení jsou určeny pro všechny zaměstnance dané firmy XY, kterých se daná problematika stresu a syndromu vyhoření týká.

Většina respondentů uvedla, že vnímá svoji práci jako stresující. Respondenti, kteří uvedli, že vnímají či spíše vnímají svoji práci, jako stresující bylo 65 %. Pouze menšina respondentů uvedla, že práci nevnímají či spíše nevnímají jako stresující. Všech 65 zaměstnanců (100 %) uvedlo, že se z práce cítí někdy vystresováni a žádný zaměstnanec neuvedl, že by se ho stres z práce nikdy netýkal. Respondenti také uváděli, že stres se u nich projevuje ve fyzické, psychické i emoční rovině. Nejčastěji respondenti uváděli fyzické potíže, kam patří např. bolesti hlavy a břicha. Tuto skutečnost uvedlo dohromady až 45 % zaměstnanců. Pozitivní zprávou je, že většina respondentů uvedla, že si myslí, že prevence proti stresu je důležitá. Tuto skutečnost uvedlo až 91 % respondentů a pouze malé množství tedy 9 % respondentů nevnímá prevenci za důležitou.

Respondenti uváděli různé techniky, které používají k boji proti stresu. Nejčastější technikou, která byla zmiňována, byl sport. Sport na odreagování používá 27 % zaměstnanců. Další techniky, které zaměstnanci uváděli, byly např. meditace, jóga, time management, dechová cvičení a také třeba procházky, spánek či poslouchání muziky. I přesto, že zaměstnanci znají a používají techniky, které jsou zaměřeny na boj proti stresu, podle výsledků lze usoudit, že je neaplikují správně či je neumí tolik využívat. Může se jednat např. o nepravdivé či nedostatečné aplikování technik.

60 respondentů (92 %) uvedlo, že setkala s termínem vyhoření a pouze 5 respondentů (8 %) uvedlo, že se s tímto termínem nesešlo. Nejčastěji respondenti uvedli, že se s tímto problémem setkali ve vlastním okolí či z médií. 8 respondentů (12 %) uvedlo, že mají se syndromem vyhoření vlastní zkušenost. Na to navazuje další skutečnost, že i přesto, že většina zaměstnanců firmy se necítí ohrožena, tak 21 zaměstnanců (33 %) uvedlo, že má pocit, že jsou ohroženi syndromem vyhoření. S tím také souvisí, že 17 respondentů (26 %) neví, jak předcházet syndromu vyhoření. Na tento výsledek je potřeba brát zřetel.

Navrhované doporučení č. 1: Seminář týkající se problematiky stresu a syndromu vyhoření pro zaměstnance. Organizace by mohla zařídit jednorázový seminář či workshop, který se zabývá problematikou stresu a syndromu vyhoření a jejich prevencí, jak se vyvarovat stresu a syndromu vyhoření. Součástí tohoto semináře či workshopu by byly i techniky, které jsou zaměřeny právě na stres a jak je správně aplikovat. Tento seminář či workshop by byl proveden odborníkem z oblasti duševního zdraví. Zaměstnanci by se tak mohli naučit lépe pracovat se stresem a vědět, jakými technikami předcházet stresovým situacím a jak je správně a pravidelně aplikovat. Možností by byl online kurz v několika videích. Stránka Seduo.cz nabízí online kurz, který je rozdělen na 13 videí z různých oblastí problematiky stresu a syndromu vyhoření a techniky stress managementu, kterými provádí odborník. Jedno video má cca 10 minut a cena tohoto kurzu činí 1 490 Kč s DPH. Video jsou dostupná kdykoliv k přehrávání.

Navrhované doporučení č. 2: Informační materiály související s problematikou stresu a syndromu vyhoření. Organizace by měla pravidelně informovat své zaměstnance o problematice stresu a syndromu vyhoření sdílením odborných článků, odkazů na prevenci a duševní hygienu, dostupných online služeb či letáček. Přístup by k těmto informacím měli zaměstnanci neomezeně, takže by si mohli dohledat případné informace, co se problematiky týče.

Nejčastější příčinou, která zaměstnance stresuje, je vysoká pracovní zátěž. Tuto skutečnost uvedlo až 67 % zaměstnanců. Dalšími příčinami, které zaměstnanci hodnotí, jako stresové jsou např. nejasné pokyny k výkonu práce, kterou uvedlo 62 % a vysoké pracovní požadavky, ty uvedlo 58 %. Tyto příčiny se vzájemně mohou doplňovat, a pak spouští pracovní stres, který má značný vliv na snížení pracovního výkonu. Na tyto skutečnosti navazuje i další

informace, která byla během dotazníkového šetření zjištěna. 36 zaměstnanců (56 %) uvedlo, že by ocenili i další informace týkající se výkonu jejich práce.

Navrhované doporučení č. 3: Rozdělení úkolů mezi více pracovníků a pravidelné porady. Aby předcházelo vysoké pracovní zátěži, bylo by vhodné zavést rozdělování pracovních úkolů mezi více pracovníků či skupinové úkoly, aby si mohli pracovníci navzájem pomoci. Pravidelná kontroly by měly být ze strany nadřízených, kteří by dohlídli, zda jsou úkoly rovnoměrně rozděleny mezi zaměstnance. S tím by souvisely i pravidelné porady, které by bylo vhodné zavést. Porady by probíhaly každý týden na začátku nového týdne v pondělí v 8 hodin ráno, kde by se jasně stanovil program a cíl na daný týden a zaměstnanci by měli prostor k dotazům a k získání potřebných informací, které potřebují vědět k výkonu pracovních úkolů. Tyto porady by mohly zefektivnit komunikaci mezi organizací a zaměstnanci a nedocházelo by k nedostatku informací či jiným problémům spojených s komunikací.

Další příčinou, kterou zaměstnanci označovali, že jim způsobuje stres, byla odpověď nedostatek motivace, kterou uvedlo 51 % respondentů. Motivace je důležitým faktorem, který pozitivně působí na zaměstnance a díky němu může docházet k zvýšení pracovního výkonu, který je pro organizaci důležitý. Organizace, která motivuje svoje zaměstnance správným způsobem, tak zvyšuje jejich spokojenost v dané společnosti, ale i předchází vzniku stresu.

Navrhované doporučení č. 4: Odměny ve formě benefitů. Organizace by mohla zvážit poskytování příspěvku na sportovní či kulturní aktivity pro zaměstnance. Tento příspěvek by byl vyplácen jednou za půl roku ve výši 400 Kč. To znamená, že za celý rok pro všechny zaměstnance by celkový výdaj na příspěvek pro zaměstnance vyšel 66 400 Kč. Dalším motivačním benefitem by bylo zajištění dovolené navíc. Firma by poskytla svým zaměstnancům týden dovolené navíc.

Dohromady 53 (82 %) respondentů uvedlo, že pracují často nebo občas přes čas. Otevřenými odpověďmi zaměstnanci uváděli, že je to z důvodu množství práce, mnoho zakázek či nedostatku personálu.

Navrhované doporučení č. 5: Sledování zatížení zaměstnanců. Jelikož z výsledků vyšlo, že většina zaměstnanců pracuje často nebo občas přes čas a pracovní zátěž je jedním z nejvíce stresujících faktorů, mohla by organizace sledovat stav zatížení zaměstnanců a vyhodnocovat využívání personálních kapacit. Pokud by se ukázalo a prokázalo, že zaměstnanci jsou dlouhodobě přetíženi, tak by navýšení stavu novými zaměstnanci bylo vhodné. Tím by se mohla míra zatížení spojená s prací přes čas snížit.

Většina respondentů uvedla, že má pevnou pracovní dobu. Tuto skutečnost uvedlo až 59 lidí (91 %). Flexibilní pružnou dobu uvedlo pouze 6 lidí (9 %), jedná se o 2 manažery a 4 vedoucí pracovníky. Flexibilní pracovní doba může být pro zaměstnance značným benefitem a faktorem, který značně sníží stres.

Navrhované doporučení č. 6: Zvážit zavedení flexibilní pracovní doby. Organizace by mohla zvážit zavedení flexibilní pracovní doby pro své zaměstnance, pokud by to bylo možné i z hlediska nákladů a neznamenaloby to náklady na víc. Jednalo by se např. o home – office či flexibilní začátek nebo konec týdne. V rámci flexibilní pracovní doby by organizace stanovila zaměstnanci určitou pracovní dobu a poté by si zaměstnanec sám rozplánoval zbytek pracovní doby. Zaměstnanci by tak měli po konzultaci s organizací větší možnost pracovních podmínek, jaké by jim v jejich případné situaci nejvíce vyhovovali. Zaměstnanci by se tak nemuseli stresovat tím, že by se v případě nemoci nemohli dostavit fyzicky do zaměstnání, ale mohli by využít možnosti home – office. Home – office by bylo možné využít

v případě zaměstnanců, kteří vykonávají takovou práci, která jim dovolí práci dělat i z domova.

I přesto, že většina zaměstnanců 41 (63 %) uvedla, že vztahy na pracovišti hodnotí jako velmi dobré či dobré, našli se zaměstnanci, kteří uvádí, že vztahy na pracovišti jsou dostatečné. Tuto skutečnost uvedlo 12 zaměstnanců (18 %). Špatné či velmi špatné vztahy na pracovišti vnímá menšina, tedy 13 zaměstnanců (19 %).

Skoro všichni zaměstnanci uvedli, že se cítí z práce unaveni až vyčerpaní, pouze 3 respondenti (5 %) uvedli, že nikdy. S tím může souviset i špatná nálada, kdy zaměstnanci uváděli, že mají většinou špatnou náladu z práce. Pouze 5 respondentů (8 %) uvedlo, že nemá nikdy špatnou náladu.

Navrhované doporučení č. 7: Pravidelná komunikace mezi nadřízenými a podřízenými. Komunikace mezi zaměstnanci je důležitá. Tento návrh tedy doporučuje, aby nadřízení více komunikovali s podřízenými pracovníky. Jedná se také o naslouchání či podporu, která by byla ze strany nadřízeného pracovníka směrem k podřízeným pracovníkům. Vedoucí pracovníci vytváří ve firmě atmosféru, která se pak dost projevuje na náladě ostatních zaměstnancích. S komunikací, tak souvisí i vztahy na pracovišti. Komunikace, která je pravidelná, předchází nedorozuměním.

Navrhované doporučení č. 8: Zvážení možnosti společných aktivit pro zaměstnance. Aby vztahy na pracovišti byly více upevněny a zaměstnanci tvořili dobrý kolektiv, bylo by vhodné zařídit společné aktivity, které by měly několik výhod. Jednak by zaměstnanci upevnili vztahy a více se poznali. Další výhodou by bylo i odreagování od práce a zpříjemnění nálady. Mohlo by se jednat např. na jaře či v létě domluvený sportovní výlet jako výlet na kolech apod. jednou za půl roku. Na zimu např. zvážení firemního večírku pro zaměstnance. Stránka chciparty.cz nabízí zařízení firemního večírku a v ceně se nachází: hudba, videoprojektor apod. Cena pro 83 zaměstnanců vychází 18 800 Kč. Cena cateringu na osobu vychází 525 Kč. Dohromady by tedy cena za firemní večírek pro 83 zaměstnanců stála cca 62 375 Kč. Druhou variantou by mohl být např. bowling. Možnost 8 drah na 3 hodiny bowlingu by vyšel pro firmu na 3432 Kč.

V rámci zhodnocení podmínek nejhůře dopadla položka hluku. 31 respondentů (48 %) uvedlo, že považuje tuto skutečnost pouze za dostačující.

Navrhované doporučení č. 9: Dostupnost účinných a ochranných pomůcek. K tomu, aby se předcházelo případnému hluku, by bylo vhodné sjednat poradu a projednat, jak zaměstnancům vadí hluk a případné návrhy, co proti tomu. Pro zaměstnance, kteří pracují, např. s hlučnými přístroji by byla možnost, pořídit ochranné pomůcky proti vysoké míře hluku např. proti hlukové sluchátka. Ty by ochránili i před případným poškozením sluchu. Cena těchto sluchátek se běžně pohybuje kolem cca 500 – 1000 Kč.

Až 47 respondentů (72 %) uvedlo, že nemají možnost se obrátit na někoho v pracovním prostředí v případě problémů. Z výsledků šlo tedy usoudit, že zaměstnanci by měli zájem o možnost, aby jim někdo pomohl či vyslechnul je.

Navrhované doporučení č. 10: Zvážení zavedení možnosti návštěvy psychologa pro zaměstnance. První alternativa je poskytnout zaměstnancům příspěvek na psychologické služby daného psychologa. Zaměstnanci by doložili doklad, že tyto služby opravdu využily na daný účel. Druhá alternativa by byla sjednání slevy pro zaměstnance firmy. Firma by spolupracovala s psychologem, kam by docházeli zaměstnanci dané firmy a protislužbou by byla sleva poskytnutá psychologem na jeho služby.

4 Závěr

Tato bakalářská práce má za cíl navrhnout vhodná doporučení pro zaměstnance společnosti XY, která povedou k prevenci stresu a syndromu vyhoření. Výzkumné šetření proběhlo ve společnosti XY, které bylo formou dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření obsahovalo 35 otázek, které byly následně rozposlány mezi zaměstnance společnosti XY. Dotazník je následně rozdělen do 3 částí. První částí jsou otázky zaměřené na stres, druhá část je složena z otázek na syndrom vyhoření a třetí část obsahuje identifikační otázky.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 65 respondentů z oslovených 83, z toho 42 žen (65 %) a 23 mužů (35 %). Návratnost dotazníku tak činí 78 %. Nejpočetnější kategorií, která pracuje v organizaci určitou dobu, jsou respondenti, kteří zde pracují 11 – 15 let. Jedná se o 45 %.

Během dotazníkového šetření byly formulovány dvě výzkumné otázky. První výzkumná otázka: Které faktory způsobují ve společnosti XY nejčastěji stres? Během rozboru dat bylo zjištěno, že faktory, které nejvíce způsobují stres zaměstnancům ve společnosti XY jsou: vysoká pracovní zátěž, kterou uvedlo 44 zaměstnanců (67 %), na druhém místě nejasné pokyny k výkonu práce, které uvedlo 40 respondentů (62 %) a třetím nejčastějším faktorem, který způsobuje zaměstnancům stres, jsou vysoké požadavky na pracovní výkon, které uvedlo 38 respondentů (58 %).

Druhá výzkumná otázka: Cítí se většina zaměstnanců dané firmy ohrožena syndromem vyhoření? U této výzkumné otázky bylo zjištěno, že většina zaměstnanců dané firmy se necítí ohrožena syndromem vyhoření, jedná se o 44 respondentů (67 %). 21 respondentů (33 %) uvedlo, že se cítí ohroženi syndromem vyhoření. Důvody, proč se 33 % respondentů cítí ohroženo syndromem vyhoření, jsou, např. časté přes časy v práci, množství práce či tlak na splnění požadovaných úkolů.

Většina zaměstnanců uvedla, že vnímá svoji práci jako stresující. Tuto skutečnost uvedlo celkem 65 % respondentů. S tím souvisí i skutečnost, že všichni zaměstnanci dané firmy někdy pociťují stres z práce a žádný ze zaměstnanců neuvedl, že by se ho stres nikdy netýkal. Většina zaměstnanců 91 % si myslí, že prevence ohledně stresu je důležitá. Nejčastěji respondenti uváděli, že stres se u nich projevuje v rovině fyzické bolestmi hlavy, jednalo se o 25 % respondentů. Dalšími častými symptomy byly bolesti břicha (20 %), rychlé bušení srdce (19 %) či problémy se soustředěním (13 %). Dále také nedostatek motivace, která schází až 51 % zaměstnancům.

Dohromady 82 % respondentů pracuje přes čas. Jak uvedli respondenti, jedná se např. o množství práce, které nestíhají dokončit v běžné pracovní době či kvůli nedostatku personálu. Skloubit osobní a pracovní život zvládá či spíše zvládá 63 % zaměstnanců a pouze 37 % nezvládá, či spíše nezvládá skloubit pracovní a osobní život. Respondenti uvedli, že by jim k tomu pomohl lepší time management.

91 % respondentů má pevnou pracovní dobu a pouze 9 % respondentů má flexibilní pracovní dobu, jedná se o manažery a některé z vedoucích pracovníků. Pozitivním faktem je, že zaměstnanci mají ve firmě prostor, kde si mohou odpočinout. Na této skutečnosti se shodlo, celkem 100 % zaměstnanců. Vztahy na pracovišti jsou zaměstnanci vnímány jako dobré nebo velmi dobré. Tuto skutečnost dohromady uvádí 63 %. Dostatečně vnímá vztahy na pracovišti 18 % respondentů. Špatné či velmi špatné vztahy vnímá dohromady 19 % respondentů. Teambuildingové aktivity jsou proto skvělou aktivitou, která by zaměstnance mohla ještě více sblížit a upevnit, tak vztahy na pracovišti. Až 72 % zaměstnanců uvedlo, že si nemají možnost se s někým poradit na pracovišti v případě problémů. Zaměstnanci by v organizaci změnili některé z následujících věcí: možnost flexibilní pracovní doby, více teambuildingových aktivit, dostupnost poradenských služeb či větší škála hmotných a nehmotných benefitů.

Pracovní podmínky hodnotí zaměstnanci většinou kladně (teplo, světlo, hluk, vybavení prostorů). Nejslabší hodnocení se objevilo u položky hluk, kde 48 % zaměstnanců uvádělo hodnocení dostatečné. Více informací ohledně své práce by uvítalo až 56 % zaměstnanců.

92 % respondentů se setkala s termínem syndrom vyhoření a pouze 8 % uvedlo, že se nesetkalo s touto problematikou. Nejčastěji se s tímto termínem setkali ve svém okolí, jak uvedlo 42 % respondentů. Dále také z médií, jak uvedlo 37 % a vlastní zkušenost se syndromem vyhoření má 12 % respondentů. 74 % zaměstnanců ví, jak předcházet syndromu vyhoření a uvádí např. dostatek odpočinku, dostatek osobního času na své zájmy či nenosit si práci domů apod. Pouze 26 % respondentů neví, jak předcházet syndromu vyhoření. Informovanost o syndromu vyhoření je velmi důležitá.

Únavu a vyčerpání z práce na sobě pociťuje většina zaměstnanců. Pouze 5 % zaměstnanců nepociťuje únavu či vyčerpání z práce. Vysoké nároky na sebe neklade 60 % zaměstnanců a zbylých 40 % ano. Co se týče špatné nálady ze zaměstnání, tak většina zaměstnanců se shodla, že mají špatnou náladu ze zaměstnání. Pouze 5 % respondentů uvedlo, že nemá nikdy špatnou náladu, co se týče práce. Aby zaměstnanci vyvážili práci a svůj osobní život, tak většina zaměstnanců uvedla, že se často věnuje svým zájmům (47 %). To je pozitivní známkou, protože se při svých aktivitách mohou uvolnit, odreagovat a pročistit hlavu. Ze zmíněných dat respondentů plynou následující doporučení:

- 1. doporučení: Seminář týkající se problematiky stresu a syndromu vyhoření pro zaměstnance.**
- 2. doporučení: Informační materiály související s problematikou stresu a syndromu vyhoření.**
- 3. doporučení: Rozdělení úkolů mezi více pracovníků a pravidelné porady.**
- 4. doporučení: Odměny ve formě benefitů.**
- 5. doporučení: Sledování zatížení zaměstnanců.**
- 6. doporučení: Zvážit zavedení flexibilní pracovní doby.**
- 7. doporučení: Pravidelná komunikace mezi nadřízenými a podřízenými.**
- 8. doporučení: Zvážení možnosti společných aktivit pro zaměstnance.**
- 9. doporučení: Dostupnost účinných a ochranných pomůcek.**
- 10. doporučení: Zvážení zavedení možnosti návštěvy psychologa pro zaměstnance.**

Literatura

Monografie

ARMSTRONG, M., TAYLOR, S. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Praha: Grada, 2015. s. 928 ISBN 978-80-247-5258-7.

CIBULKA, A., HONZÁK, R., PILÁTOVÁ, A. *Vyhořet může každý*. Praha: Vyšehrad, 2019. s. 168 ISBN 978-80-7601-180-9.

DVOŘÁKOVÁ, M. *Poradenská a sociální psychologie práce*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2016. s. 95 ISBN 978-80-87839-69-0.

FONTANA, D. *Stres v práci a v životě, jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016. s. 184 ISBN 978-80-262-1033-7.

GREENBERG, M. *Jak lépe zvládat nepříjemné situace a konflikty: Cesta k odolnější a vyrovnanější mysli*. Praha: Grada, 2019. s. 192 ISBN 978-80-271-1167-1.

GRIFFEY, H. *From Burnout to Balance*. London: Hardie Grant, 2020. s. 176 ISBN 978-1784883621.

GRUHL, M. KÖRBÄCHER, H. *Psychická odolnost v každodenním životě*. Praha: Portál, 2013. s. 144 ISBN 978-80-262-0345-2.

HONZÁK, R. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. Praha: Vyšehrad, 2018. s. 224 ISBN 978-80-7601-004-8.

JERMÁŘ, M. *Psychologie v organizační a manažerské praxi*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2017. s. 178 ISBN 978-80-261-0730-9.

KOCIÁNOVÁ, R. *Personální řízení: Východiska a vývoj, 2., přepracované a rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2012. s. 152 ISBN 978-80-247-7641-5.

MIKULÁŠTÍK, M. *Manažerská psychologie, 3., přepracované vydání*. Praha: Grada, 2015. s. 344 ISBN 978-80-247-4221-2.

MORAVCOVÁ, I. *Zářit a nevyhořet: Syndrom vyhoření a 11 silných příběhů úspěšných lidí*. Praha: Euromedia Group, 2019. s. 256 ISBN 978-80-7617-962-2.

NEŠPOR, K. *Sebeovládání: Stres, rizikové emoce a bažení lze zvládat*. Praha: Portál, 2015. s. 152 ISBN 978-80-262-0827-3.

PAUKNEROVÁ, D. *Psychologie pro ekonomy a manažery, 3., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Grada, 2012. s. 264 ISBN 978-80-247-3809-3.

PAULÍK, K. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada, 2017. s. 326 ISBN 978-80-271-9578-8.

PEŠEK, R., PRAŠKO, J. *Syndrom vyhoření: Jak se práci a pomáhání druhým nezničit*. Praha: PASPARTA, 2016. s. 180 ISBN 978-80-88163-00-8.

PRIEB, M. *Jak zvládnout syndrom vyhoření*. Praha: Grada, 2015. s. 176 ISBN 978-80-247-5394-2.

PRUKNER, V. *Manažerské dovednosti: Stres management*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. s. 74 ISBN 978-80-244-4329-4.

URBAN, J. *Přestaňte se v práci stresovat*. Praha: Grada, 2016. s. 160 ISBN 978-80-271-9162-8.

WÁGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace*. Praha: Grada, 2011. s. 155 ISBN 978-80-247-3701-0.

Odborné články

MICHALÍK, D. Řízení pracovního stresu a psychosociálních rizik. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online], 2015, roč. 8, č. 1. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/řízení-pracovního-stresu-psychosociálních-rizik>

Internetové zdroje

APAS. Druhy stresu. In: *Apas.cz* [online]. 2020 [cit. 29.3.2022]. Dostupné z: <https://apas.cz/slovnicek-pojmu/druhy-stresu/>

APAS. Příčiny stresu. In: *Apas.cz* [online]. 2020 [cit. 17.2.2022]. Dostupné z: <https://apas.cz/slovnicek-pojmu/priciny-stresu/>

BOZP. Stres na pracovišti. Řízení pracovního stresu a psychosociálních rizik. In: *Bozp.cz* 12.2.2019 [cit. 12.3.2022]. Dostupné z: <https://www.bozp.cz/aktuality/stres-na-pracovisti/>

BEZPEČNOST PRÁCE. Jak bojovat se stresem v práci? Zkuste těchto 10 metod. In: *Bezpecnostprace.cz* [online]. 23.2.2019 [cit. 25.3.2022]. Dostupné z: <https://www.bezpecnostprace.info/stres-na-pracovisti/jak-bojovat-se-stresem-v-praci/>

CESTA ZA SNEM. Jak se zbavit stresu (13 způsobů, které fungují ihned). In: *Cestazasnem.com* [online]. 25.9.2019 [cit. 4.4.2022]. Dostupné z: <https://cestazasnem.com/jak-se-zbavit-stresu/>

DUCHÁČKOVÁ, D. Flexibilní pracovní doba: co to je a jaké jsou její výhody? In: *Orangeacademy.cz* [online]. 31.8.2021 [cit. 22.4.2022]. Dostupné z: <https://orangeacademy.cz/clanky/flexibilni-pracovni-doba/>

DESIGNKARLA. Work life balance: Rovnováha mezi prací a osobním životem. In: *Designkarla.cz* [online]. 6.8.2020 [cit. 22.4.2022]. Dostupné z: <https://www.designkarla.cz/work-life-balance-rovnovaha-mezi-praci-a-osobnim-zivotem/>

ELAI. Jak snížit stres v práci, posílit angažovanost zaměstnanců, a tím ochránit firmě zisky. In: *Elai.cz* [online]. 8.11.2018 [cit. 4.4.2022]. Dostupné z: https://elai.cz/media_mention/jak-snit-stres-v-praci-posilit-angazovanost-zamestnancu-a-tim-ochranit-firne-zisky/

HLAVÁČOVÁ, V. Jana o syndromu vyhoření: Učila jsem se od pondělí do neděle, můj mozek měsíce neodpočíval. In: *Irozhlaz.cz* [online]. 23.7.2020 [online]. Dostupné z: https://www.irozhlaz.cz/zivotni-styl/spolecnost/syndrom-vyhoreni-studentka-jana-radiozurnal_2007231634_vin

HOLMANNOVÁ, D. Stres. In: *Symptomy.cz* [online]. 2014 [cit. 23.4.2022]. Dostupné z: <https://www.symptomy.cz/nemoc/stres>

KOSEK, M. Co je to stres a jak se projevuje? In: *Mkpsychology.cz* [online]. 21.1.2021 [cit. 26.3.2022]. Dostupné z: <https://www.mkpsychology.cz/3264/co-je-to-stres-a-jak-se-projevuje/>

LÍŠKOVÁ, T. Syndrom vyhoření – základní informace, fáze, příznaky a léčba. In: *4health.cz* [online]. 5.7.2021 [cit. 14.3.2022]. Dostupné z: <https://www.4health.cz/clanek/syndrom-vyhoreni>

LÍŠKOVÁ, T. Fyzické příznaky stresu – dopady stresu na lidské tělo. In: *4health.cz* [online]. 24.8.2021 [cit. 22.3.2022]. Dostupné z: <https://www.4health.cz/clanek/fyzicke-priznaky-stresu#co-je-to>

LUSTYKOVÁ, A. Work – life balance je in. In: *Svetbyznysu.cz* [online]. 26.6.2013 [cit. 4.4.2022]. Dostupné z: <https://www.svetbyznysu.cz/work-life-balance-je-in/>

MACHÁLKOVÁ, J. Syndrom vyhoření znají v každé čtvrté firmě. In: *Jobs.cz* [online]. 22.11.2013 [cit. 17.2.2022]. Dostupné z: <https://www.jobs.cz/poradna/syndrom-vyhoreni-znaji-v-kazde-ctvrte-firme/>

MANAGEMENT MANIA. Talent Management. In: *Managementmania.com* [online]. 12.1.2016 [cit. 22.4.2022]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/time-management>

NAJDI POMOC. Psychologie – stres. In: *Najdipomoc.cz* [online]. 2022 [cit. 22.4.2022]. Dostupné z: <https://www.najdipomoc.cz/clanky/slovník-pojmu/psychologie/psychologie---stres/>

NÁRODNÍ ÚSTAV DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ. Stres a syndrom vyhoření. In: *Opatrujse.cz* [online]. 2021 [cit. 20.2.2022]. Dostupné z: <https://www.opatrujse.se/dusevni-zdravi/stres-a-vyhoreni>

MINDSET. Stres management: 10 strategií jak snížit hladinu stresu. In: *Mindset.cz* [online]. 2011-2022 [cit. 23.3.2022]. Dostupné z: <https://www.mindset.cz/prispevky/7444-stres-management/>

SYNDROM-VYHOŘENÍ.CZ. Syndrom vyhoření a jeho příčiny. In: *Syndrom-vyhoreni.cz* [online]. 2012 [cit. 20.2.2022]. Dostupné z: <https://www.syndrom-vyhoreni.cz/syndrom-vyhoreni-a-jeho-priciny/#comments>

VÝZKUMNÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI PRÁCE. Pracovní stres a zdraví. In: *Zsbozp.vubp.cz* [online]. 2016 – 2022 [cit. 15.4.2022]. Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/pracovni-prostredi/rizikove-factory/psychologicke-factory/320-pracovni-stres-a-zdravi>

ZZMV. Syndrom vyhoření. In: *Zzmv.cz* [online]. 2022 [cit. 17.2.2022]. Dostupné z: <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni>

Seznam příloh

Příloha 1 Vzor dotazníku.....	I
Příloha 2 Popisná statistika	VI

Přílohy

Příloha 1 Vzor dotazníku

1. Vnímáte nebo nevnímáte svou práci jako stresující?

- a) ano vnímám
- b) spíše vnímám
- c) spíše nevnímám
- d) ne nevnímám

2. Jak často se cítíte z práce vystresovaní?

- a) vždy
- b) často
- c) občas
- d) nikdy

3. Pokud jste v práci ve stresu, jaké jsou nejčastější příčiny?

- a) dlouhé přesčasy
- b) konflikty na pracovišti
- c) nedostatek uznání
- d) nízký plat
- e) vysoké požadavky na pracovní výkon
- f) nedostatek motivace
- g) vysoká pracovní zátěž
- h) nejasné pokyny k výkonu práce

4. Myslíte si, že je prevence proti stresu důležitá?

- a) ano
- b) ne

5. Jak se u Vás projevuje stres?

- a) bolesti hlavy
- b) bolesti břicha
- c) rychlé bušení srdce
- d) problémy se spánkem
- e) úzkosti
- f) problémy se soustředěním
- g) jiná vlastní odpověď

6. Pracujete nebo nepracujete přes čas?

- a) často pracuji přes čas
- b) občas pracuji přes čas

c) nikdy nepracuji přes čas

7. Pokud ano, proč?

otevřená otázka

8. Daří nebo nedaří se Vám skloubit osobní a pracovní život?

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

9. Pokud ne, co by Vám k tomu pomohlo?

otevřená otázka

10. Máte flexibilní či pevně danou pracovní dobu?

- a) flexibilní pracovní doba
- b) pevná pracovní doba

11. Máte nebo nemáte v práci místo, kde si můžete odpočinout?

- a) ano
- b) ne

12. Dodržíte nebo nedodržíte pravidelnou stravu a pitný režim?

- a) ano
- b) ne

13. Pokud ne, proč?

otevřená otázka

14. Jak byste zhodnotili pracovní podmínky, v nichž vykonáváte práci?

- a) teplo
 - a) velmi dobré, b) dobré, c) dostatečné, d) špatné, e) velmi špatné
- b) světlo
 - a) velmi dobré, b) dobré, c) dostatečné, d) špatné, e) velmi špatné
- c) hluk
 - a) velmi dobré b) dobré, c) dostatečné, d) špatné, e) velmi špatné
- d) vybavení prostorů
 - a) velmi dobré, b) dobré, c) dostatečné, d) špatné, e) velmi špatné

15. Vztahy na pracovišti hodnotím jako:

- a) velmi dobré
- b) dobré
- c) dostatečné
- d) špatné

e) velmi špatné

16. Máte nebo nemáte dostatek informací ke své práci?

a) ano, mám

b) mám, ale ocenil/a bych klidně více informací

c) nemám, ale nevádí mi to

d) ne, nemám

17. Máte nebo nemáte se s kým poradit?

a) mám

b) nemám

18. Odpočíváte nebo neodpočíváte pravidelně?

a) ano

b) ne

19. Co byste změnili na pracovišti?

otevřená otázka

20. Používáte nebo nepoužíváte některou z technik na boj proti stresu?

a) meditace

b) psaní deníku

c) dechová cvičení

d) jóga

e) sport

f) time management

g) nepoužívám

h) jiná vlastní odpověď

21. Setkali nebo nesetkali jste se s termínem syndrom vyhoření?

a) setkal/a

b) nesetkal/a

22. Pokud ano, jakým způsobem, jste se setkali se syndromem vyhoření?

a) vlastní zkušenost

b) ze svého okolí

c) média

d) jiná vlastní odpověď

23. Cítíte nebo necítíte se ohroženi syndromem vyhoření?

a) ano, cítím

b) ne, necítím

24. Pokud se cítíte ohroženi, uveďte prosím důvody.

otevřená otázka

25. Víte nebo nevíte, jak předcházet syndromu vyhoření?

- a) ano
- b) ne

26. Pokud ano, uveďte nějaké příklady.

otevřená otázka

27. Velmi unavený až vyčerpaný z práce se cítím:

- a) stále
- b) často
- c) občas
- d) nikdy

28. Máte nebo nemáte na sebe vysoké nároky?

- a) ano, mám
- b) ne, nemám

29. Špatnou náladu z práce mám:

- a) stále
- b) často
- c) občas
- d) nikdy

30. Máte nebo nemáte pocit, že musíte uspět v práci za každou cenu?

- a) ano, mám
- b) ne, nemám

31. Svým zájmům se věnuji:

- a) pravidelně
- b) často
- c) občas
- d) málokdy
- e) nikdy

32. Vaše pohlaví?

- a) žena
- b) muž

33. Na jaké pozici pracujete?

- a) manažer
- b) vedoucí pracovník
- c) řadový pracovník

34. Jaký je Váš věk?

- a) 20 – 30 let
- b) 31 – 40 let
- c) 41- 50 let
- d) 51 – 60 let
- e) 61+ let

35. Jak dlouho pracujete ve společnosti?

- a) 1 – 5 let
- b) 6 – 10 let
- c) 11 – 15 let
- d) 16 a více let

Příloha 2 Popisná statistika

Graf 1 Otázka č. 1



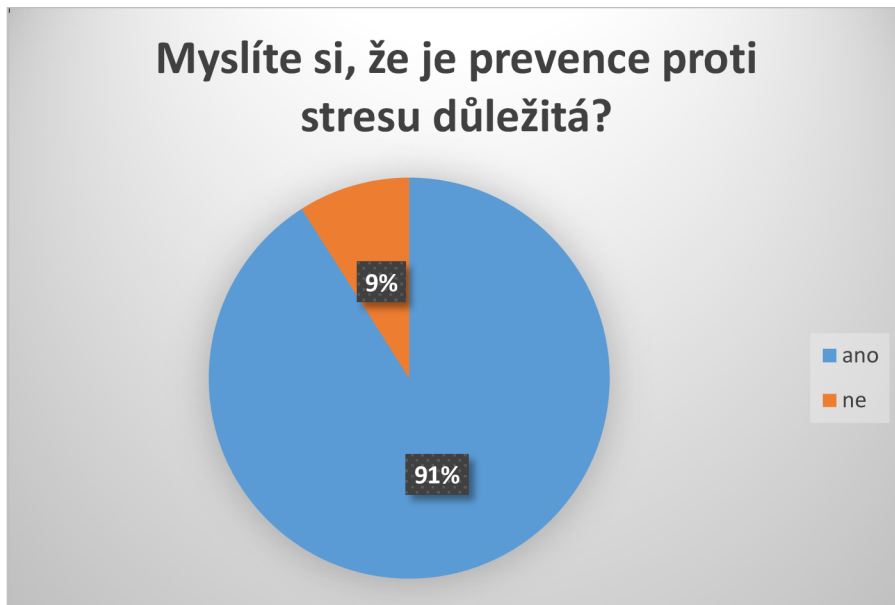
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 2 Otázka č. 2



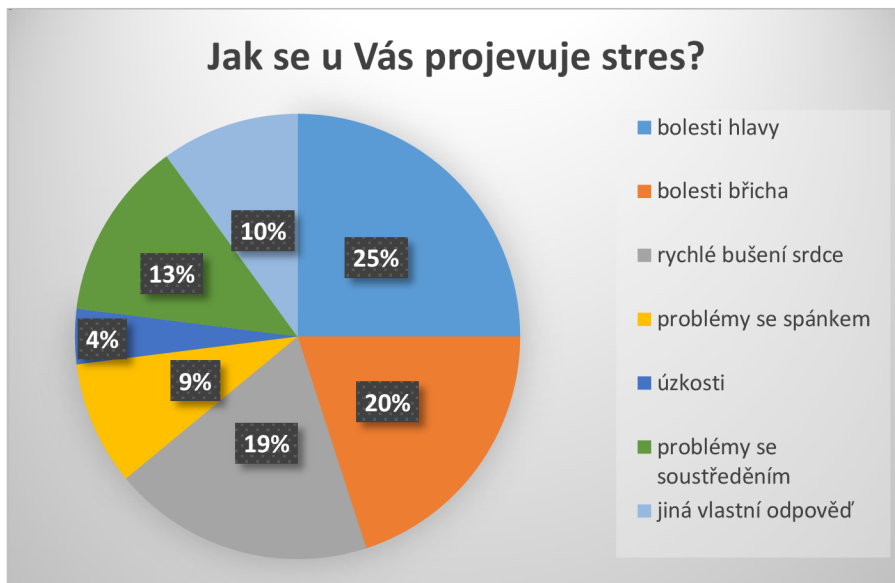
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 3 Otázka č. 4



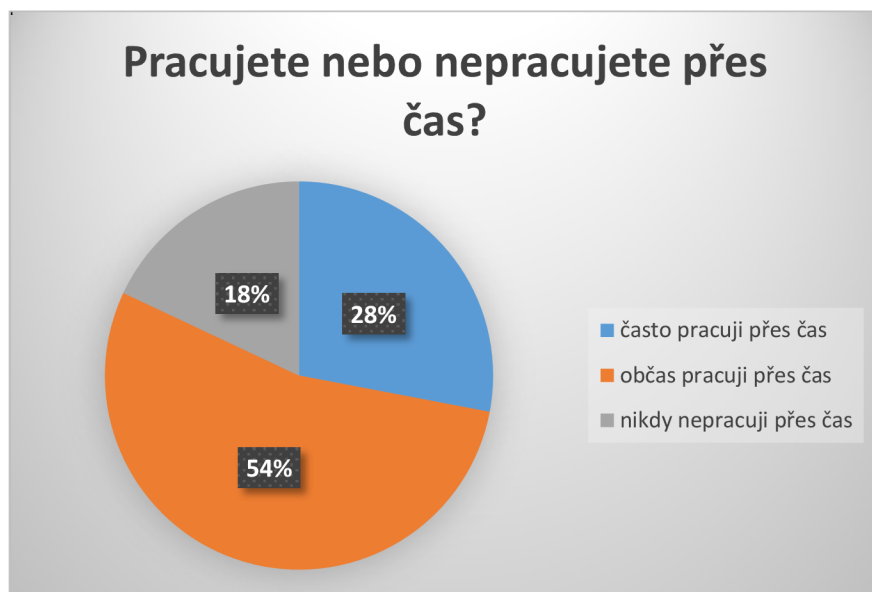
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 4 Otázka č. 5



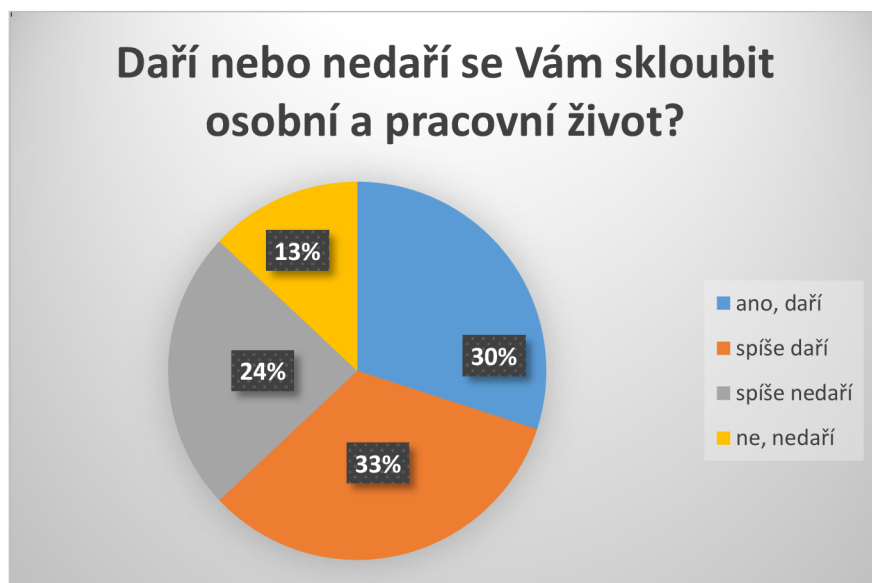
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 5 Otázka č. 6



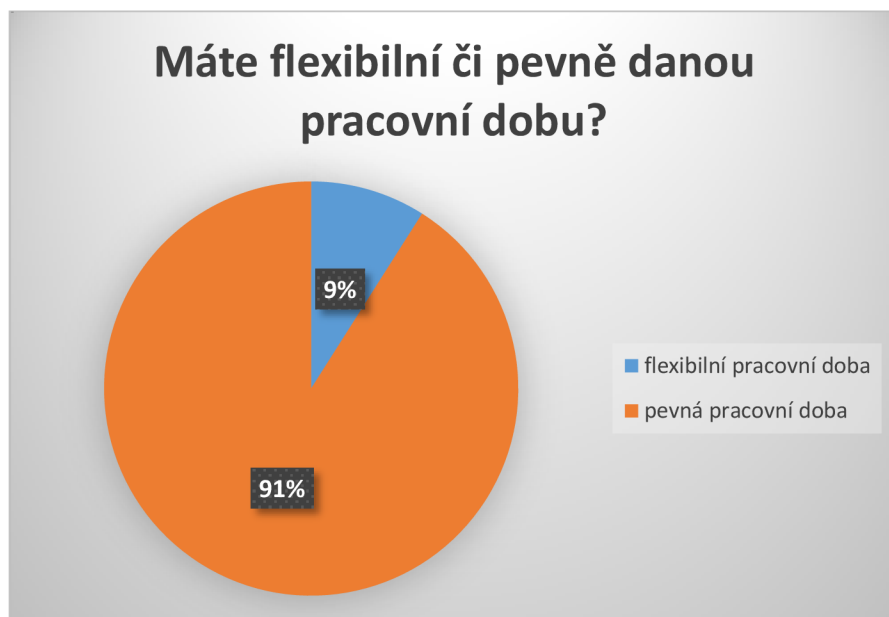
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 6 Otázka č. 8



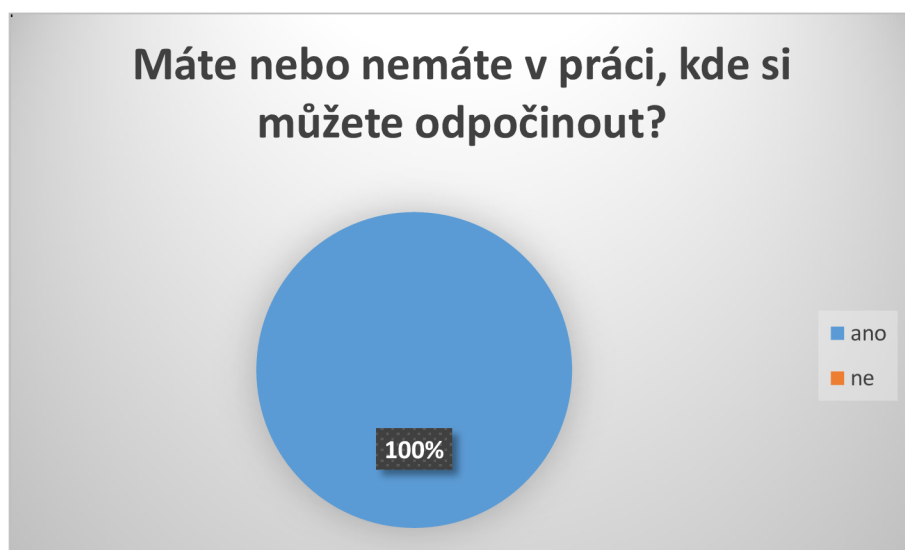
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 7 Otázka č. 10



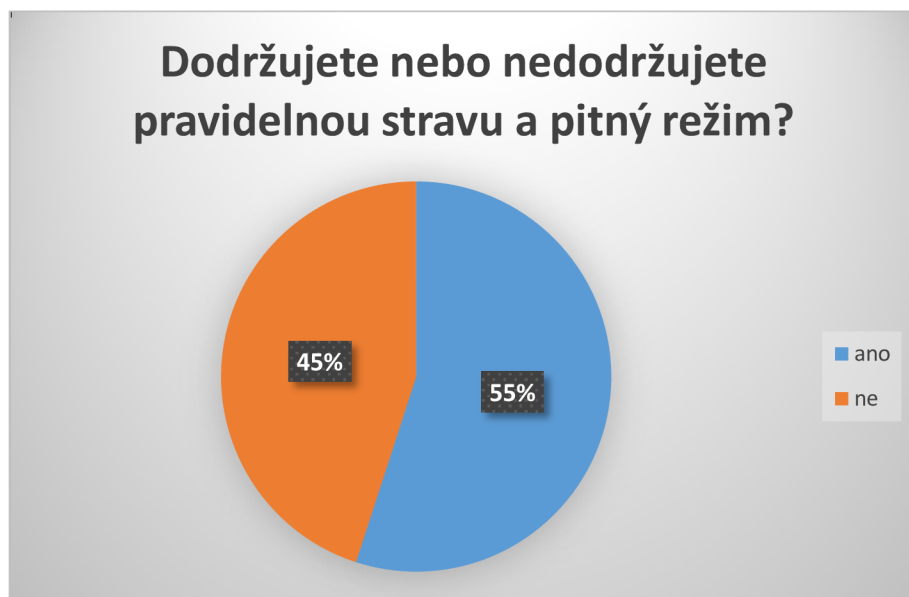
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 8 Otázka č. 11



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 9 Otázka č. 12



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 10 Otázka č. 15



Zdroje: vlastní zpracování

Graf 11 Otázka č. 16



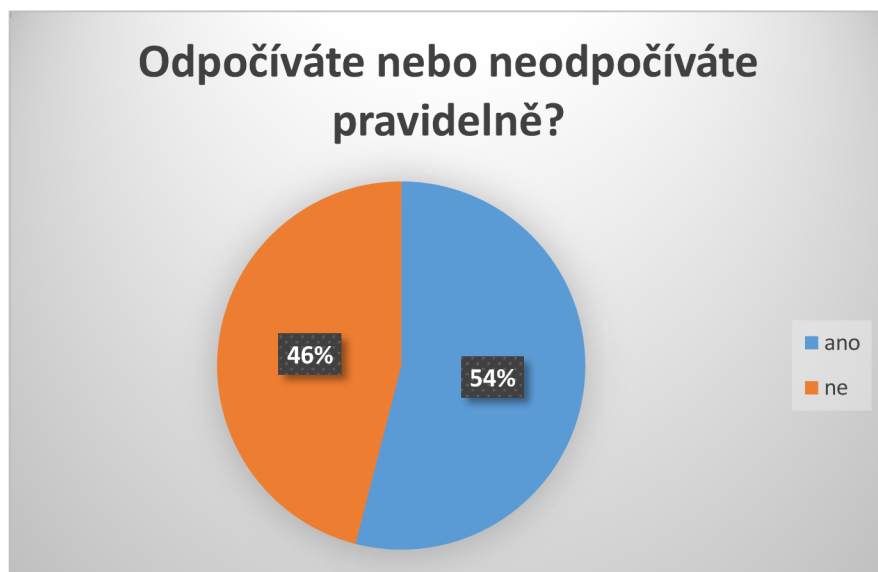
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 12 Otázka č. 17



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 13 Otázka č. 18



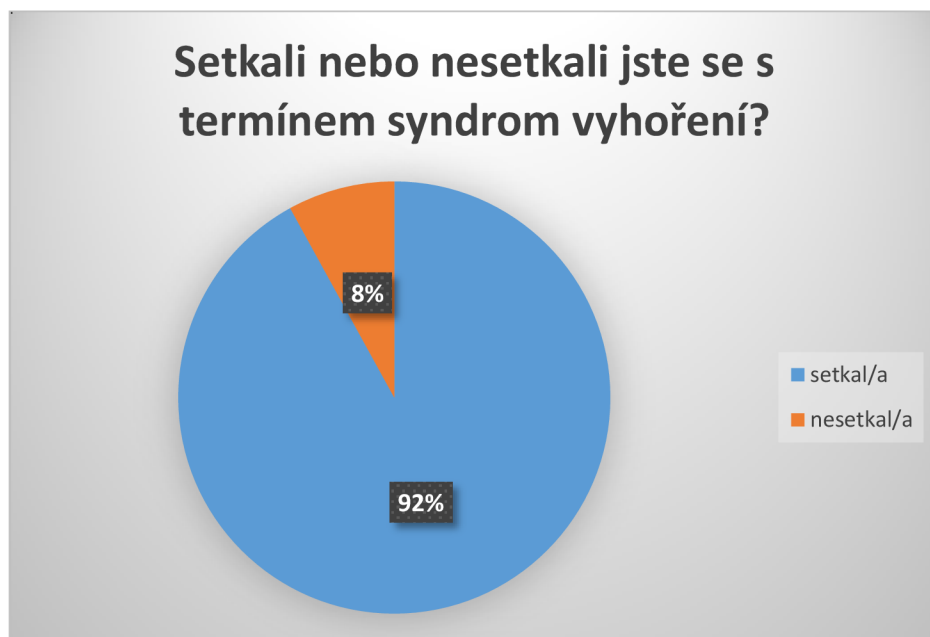
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 14 Otázka č. 20



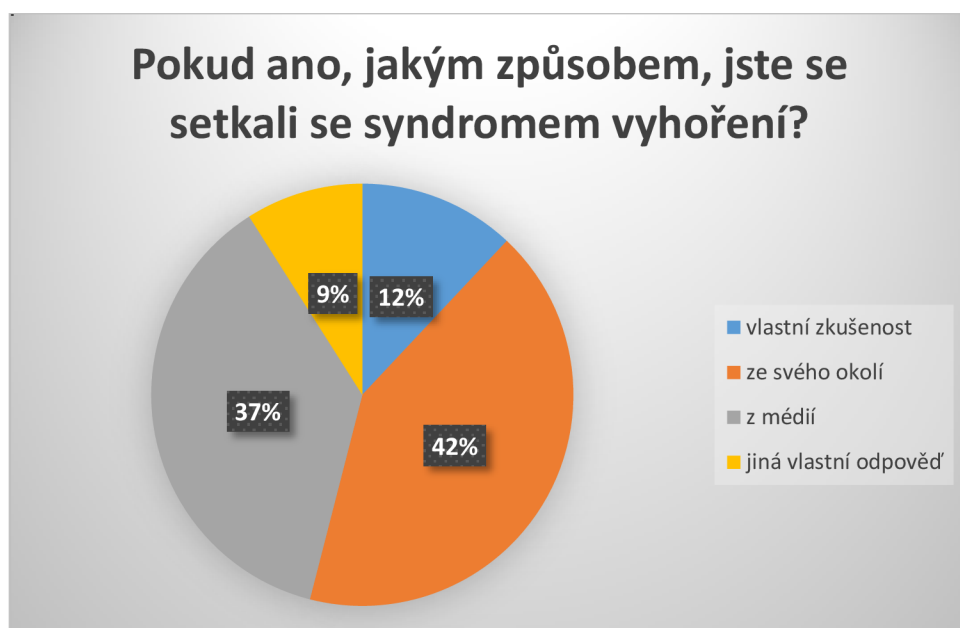
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 15 Otázka č. 21



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 16 Otázka č. 22



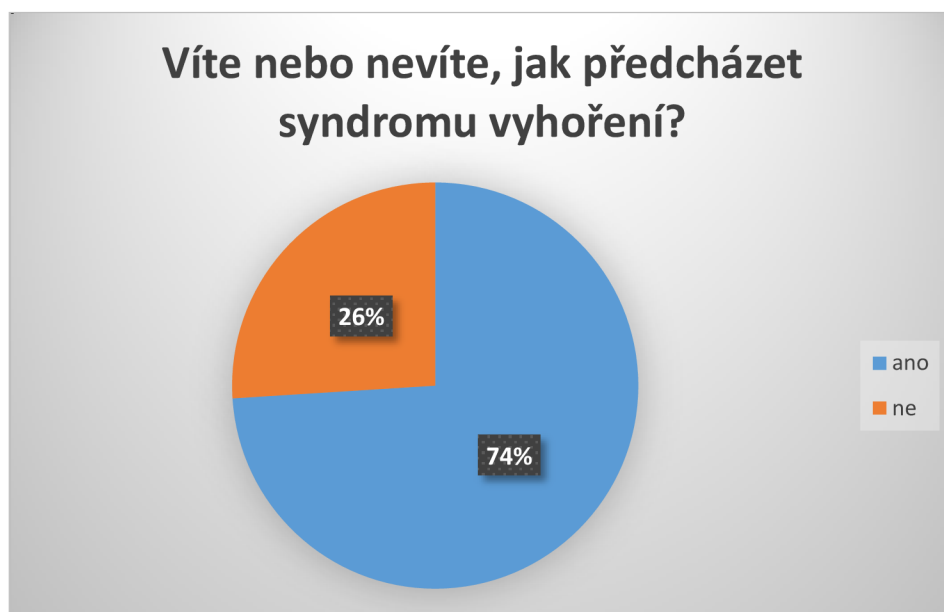
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 17 Otázka č. 23



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 18 Otázka č. 25



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 19 Otázka č. 27



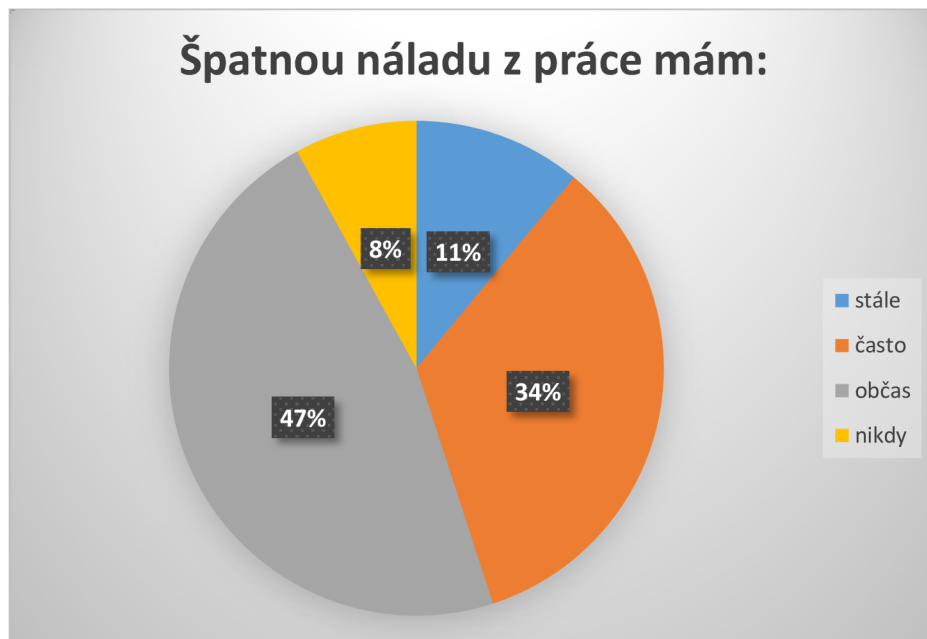
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 20 Otázka č. 28



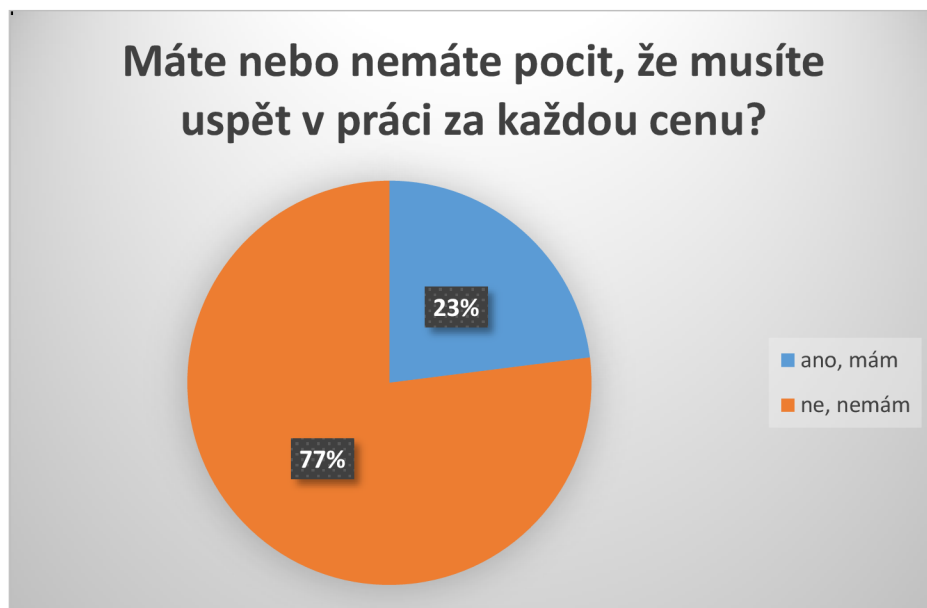
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 21 Otázka č. 29



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 22 Otázka č. 30



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 23 Otázka č. 31



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 24 Otázka č. 32



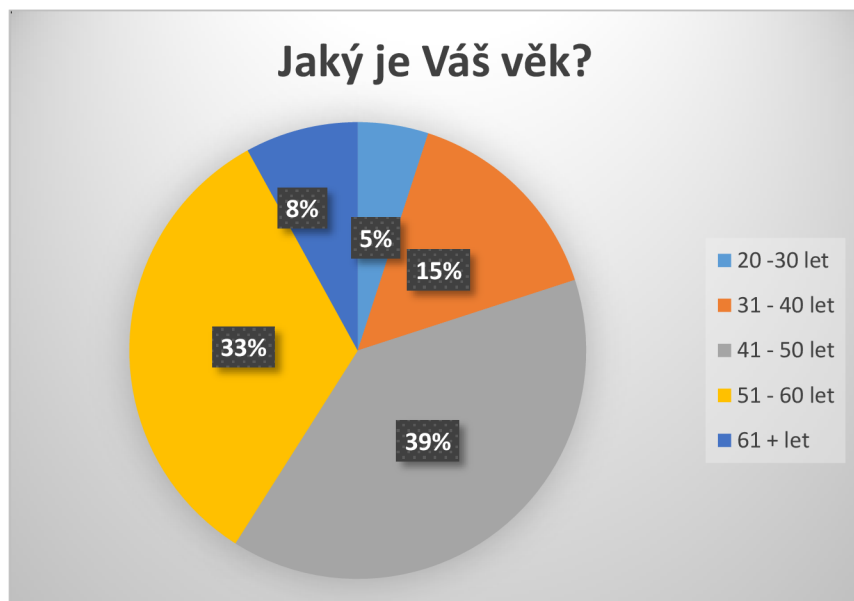
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 25 Otázka č. 33



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 26 Otázka č. 34



Zdroj: vlastní zpracování

Graf 27 Otázka č. 35



Zdroj: vlastní zpracování



Stress management v pracovním prostředí

Marie Čepičková, PKLZ 23

Řešená problematika

úvod

Hlavním cílem bakalářské práce je navrhnout vhodná doporučení pro firmu XY k prevenci stresu a syndromu vyhoření u zaměstnanců firmy.

problém

Problematika pracovního stresu a syndromu vyhoření. Na základě zkoumání byly předloženy doporučení k prevenci stresu a syndromu vyhoření pro zaměstnance dané firmy XY.

přístup

- Sběr dat dotazníkovým šetřením doplněné o informace z literární rešerše.

Postup řešení

zdroj

- Odborná literatura
- Internetové zdroje
- Vlastní průzkum

získávání

- Online dotazník
- Literární rešerše

zpracování

- Teoreticko – metodologická část zpracována za pomoci odborné literatury a internetových zdrojů
- Praktická část zpracována pomocí vlastního dotazníkového šetření, rozbořením dat a následných doporučení
- Součástí praktické části dvě výzkumné otázky

Výsledky práce

Z výsledků práce vyplynulo, že

- nejčastější faktory způsobující stres: vysoká pracovní zátěž (67 %), nejasné pokyny k výkonu práce (62 %) a vysoké požadavky na pracovní výkon (58 %);
- nejčastější symptomy stresu: bolesti hlavy (25 %), bolesti břicha (20 %) či rychlé bušení srdce (19 %);
- 82 % zaměstnanců práce přes čas: množství práce či nedostatek personálu;
- vztahy na pracovišti jsou zaměstnanci vnímány jako velmi dobré či dobré (63 %);
- ohroženo syndromem vyhoření se cítí 33 % zaměstnanců;
- únavu z práce pociťuje většina zaměstnanců, pouze 5 % nepociťuje.

Výsledky práce – grafické znázornění

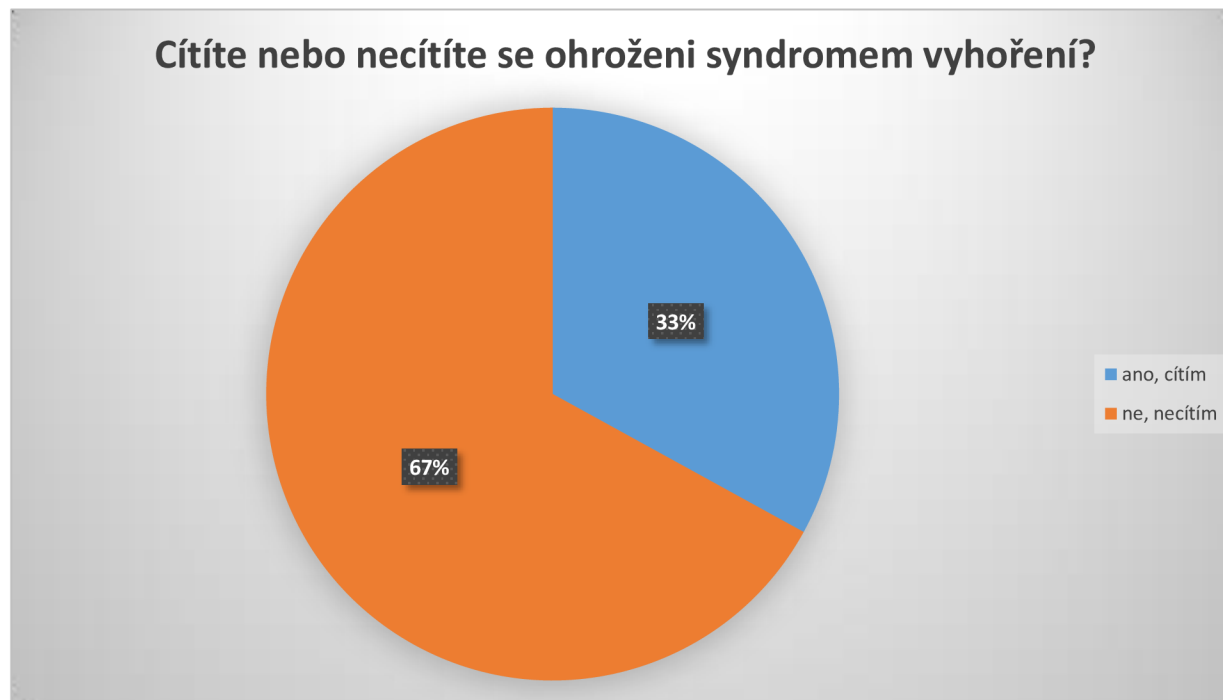
Výzkumná otázka 1: Které faktory způsobují ve společnosti XY nejčastěji stres?

Příčiny	ano	ne
dlouhé přesčasy	43 %	57 %
konflikty na pracovišti	9 %	91 %
nedostatek uznání	27 %	73 %
nízký plat	25 %	75 %
vysoké požadavky na pracovní výkon	58 %	42 %
nedostatek motivace	51 %	49 %
vysoká pracovní zátěž	67 %	33 %
nejasné pokyny k výkonu práce	62 %	38 %

Zdroj: vlastní upracování

Výsledky práce – grafické znázornění

Výzkumná otázka 2: Cítí se většina zaměstnanců dané firmy ohrožena syndromem vyhoření?



Zdroj: vlastní zpracování

Závěr a doporučení

Na základě výsledků lze doporučit



1. Seminář týkající se problematiky stresu a syndromu vyhoření pro zaměstnance.
-



2. Informační materiály související s problematikou stresu a syndromu vyhoření
-



3. Rozdělení úkolů mezi více pracovníků a pravidelné porady.
-

VŠEM VYSOKÁ
ŠKOLA
EKONOMIE
A MANAGEMENTU

**DĚKUJI ZA
POZORNOST**