

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**

**ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

MOŽNOSTI ZVLÁDÁNÍ A PREVENCE ZÁTĚŽE A STRESU

VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ

V SOCIÁLNÍCH PROJEKTECH ADCH PRAHA

Diplomová práce

Autor: Olga Vlachová

Vedoucí práce: PhDr. Aleš Hradečný

16. 8. 2010

## **ABSTRACT**

I deal with the subject of stress in my thesis. The objective was to ascertain how the management employees of the Charity of the Archdiocese in Prague (hereinafter only “CAP”) experience and handle the stress associated with their work.

I deal with ascertaining how CAP management employees handle stress in the practical section. I set two research objectives. The first objective was ascertaining the presence and level of stress that management employees experience and the second was identifying the stressors that most affect management employees.

In order to achieve research objectives and verify the stipulated hypotheses, I utilized the anonymous questionnaire technique. I utilized two standardized questionnaires that ascertain how individual employees subjectively experience stress. One was Meister’s questionnaire evaluating neuropsychic stress and the second was the Stress Scale.

Both objectives were met. The results showed that employees experienced commensurate stress in many areas. Most respondents experienced stress in only four areas of their work. The results also show the different ways in which man and woman experience stress. Based on the results of the research I proposed recommendations regarding handling stress and its prevention.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně a použila pramenů a literatury, uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě Zdravotně sociální fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských prací a systémem na odhalování plagiátů

16. 8. 2010

Olga Vlachová

**Poděkování:**

Ráda bych poděkovala PhDr. Aleši Hradečnému za odbornou pomoc, ochotu a trpělivost při vedení mé diplomové práce. Velmi děkuji doc. PhDr. Vladimíru Kebzovi, CSc. za odborné vedení a poskytnutí dotazníku. Děkuji Ing. Ivetě Mlezivové za podnětné připomínky k výzkumné části práce. Děkuji i řediteli ADCH Praha, Ing. Jaroslavu Němcovi za umožnění provedení výzkumu v organizaci a svým kolegům za vstřícný postoj k mé výzkumné činnosti.

## OBSAH

ÚVOD .....	7
1. SOUČASNÝ STAV .....	8
1. 1 Historie pojmu stres .....	8
1. 2 Pojem zátěž a stres - současnost .....	8
1. 3 Zátěž a stres .....	8
1. 4 Typy stresu.....	9
1. 4. 1 Akutní stres .....	9
1. 4. 2 Chronický (dlouhodobý) stres .....	9
1. 4. 3 Posttraumatický stres .....	10
1. 4. 4 Anticipační stres .....	10
1. 5 Stresory .....	11
1. 5. 1 Základní vymezení pojmů .....	11
1. 5. 2 Psychosociální stresory.....	11
1. 5. 3 Dělení událostí vyvolávající stres .....	12
1. 6 Reakce na stres.....	12
1. 7 Účinky stresu .....	13
1. 8 Pracovní zátěž a stres .....	14
1. 8. 1 Dělení pracovní zátěže.....	15
1. 8. 1. 1 Základní dělení pracovní zátěže .....	15
1. 8. 1. 2 Další dělení pracovní zátěže .....	16
1. 8. 1. 3 Psychosociální zátěž .....	16
1. 8. 2 Stresory pracovního prostředí.....	17
1. 8. 2. 1 Rizikové faktory .....	17
1. 8. 2. 2 Protektivní faktory .....	18
1. 8. 3 Účinky pracovní zátěže a stresu.....	18
1. 9 Syndrom vyhoření (burnout syndrom) .....	19
1. 9. 1 Pojem syndrom vyhoření.....	19
1. 9. 2 Profese ohrožené syndromem vyhoření.....	20
1. 9. 3 Projevy syndromu vyhoření.....	20
1. 9. 4 Fáze syndromu vyhoření.....	21
1. 9. 5 Faktory ovlivňující vznik syndromu vyhoření.....	21
1. 9. 5. 1 Rizikové faktory .....	21
1. 9. 5. 2 Protektivní faktory .....	22
1. 9. 5. 3 Neutrální faktory.....	22
1. 9. 6 Diagnostika syndromu vyhoření.....	22
1. 9. 7 Moderující faktory, prevence a intervence syndromu vyhoření.....	23
1. 9. 8 Terapie a prevence syndromu vyhoření.....	23
1. 10 Možnosti zvládnání a prevence stresu .....	24
1. 10. 1 Strategie zvládnání.....	24
1. 10. 2 Cíle zvládnání stresu .....	27
1. 10. 3 Sociální opora jako významný faktor při zvládnání stresu.....	27
1. 10. 4 Osobnost a zvládnání stresu.....	27
1. 10. 5 Vybrané techniky zvládnání stresu .....	28

1. 10. 5. 1 Relaxace.....	29
1. 10. 5. 2 Pohybová aktivita .....	29
1. 10. 5. 3 Komunikace .....	29
1. 10. 5. 4 Plánování času, stanovení priorit (time management).....	30
1. 10. 6 Zásady duševní hygieny pro profesionály pracující s lidmi .....	30
1. 10. 7 Úloha zaměstnavatele v prevenci zátěže a stresu .....	30
1. 11 Hodnocení zátěže a stresu.....	32
2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY .....	34
2. 1 Cíl práce.....	34
2. 2 Hypotézy práce .....	34
3. METODIKA .....	35
3. 1 Použité metody .....	35
3. 1. 1 Administrace dotazníků .....	35
3. 2 Charakteristika zkoumaného souboru.....	35
3. 2. 1 Arcidiecézní charita Praha .....	36
4. VÝSLEDKY .....	37
4. 1 Meisterův dotazník hodnocení neuropsychické zátěže.....	37
4. 1. 1 Vlastní vyhodnocení výsledků.....	38
4. 1. 2 Vyhodnocení podle otázek.....	40
4. 1. 3 Vyhodnocení podle faktorů .....	57
4. 1. 4 Porovnání s kategorizací prací.....	59
4. 1. 5 Shrnutí.....	60
4. 2 Škála zátěž a stres .....	61
4. 2. 1 Vlastní vyhodnocení .....	62
4. 2. 2 Shrnutí.....	81
5. DISKUSE.....	83
6. ZÁVĚR .....	89
7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	90
8. KLÍČOVÁ SLOVA .....	98
9. PŘÍLOHY .....	99

## ÚVOD

*„Stres v žádném případě nemusí být pouze škodlivý; je to zároveň kořen  
života, neboť každé hnutí myslí a každá činnost zapříčiňuje stres.  
Stejný stres, po kterém jeden člověk onemocní, může znamenat  
pro druhého životodárné uzdravení!“*

Hans Selye

Stres je pojem, který se stává součástí běžného života každého z nás, především v důsledku stále rostoucího životního tempa, narůstajících požadavků na výkon a zvyšujícímu se časovému a organizačnímu tlaku. Zatímco dříve byl pojem užíván především v odborném jazyce, dnes se stává součástí jazyka obecného, což způsobuje častou záměnu pojmu stres s „obyčejnou“ zátěží.

Arcidiecézní charita (dále jen „ADCH“) Praha je velká organizace, zaměstnávající až 120 pracovníků v 10 střediscích. Protože i já jsem součástí takto velké organizace a zajímá mě, zda jsou její zaměstnanci stresováni či nikoliv, zvolila jsem pro svoji práci právě téma prožívání zátěže a stresu vedoucích pracovníků ADCH Praha. A proč právě vedoucí pracovníci? Domnívám se, že často právě oni jsou ti, na jejichž výkon jsou kladeny největší požadavky za předpokladu, že se s nimi „nějak poperou“.

Lze tyto požadavky považovat za přiměřenou zátěž, nebo jde už o zátěž nepřiměřenou, tedy stres? Jaké stresory na vedoucí pracovníky nejvíce působí? Existuje rozdíl mezi prožíváním zátěže ženou a prožíváním zátěže mužem? Na tyto otázky se snažím ve své práci odpovědět.

## **1. SOUČASNÝ STAV**

### **1. 1 Historie pojmu stres**

Pojem stres se v angličtině objevuje již od přelomu 14. a 15. století, kdy byl užíván v souvislosti s pojmy hardship, straits a adversity. Od 17. – 18. století nabýval pojem stres jiného významu, kdy se začal používat v souvislosti s vyjádřením fyzikálního tlaku, síly nebo napětí. Nynější pojetí je tedy částečně návratem k původnímu kontextu, ale rozpětí současných možných významových úrovní je skutečně široké a zahrnuje mimo jiné jak fyzikální, tak psychologickou dimenzi (Kebza, 2005, str. 108; Výrost, 2001).

### **1. 2 Pojem zátěž a stres - současnost**

Pro oba pojmy najdeme v literatuře mnoho různých vysvětlení, ale většina z nich se shoduje v základním rozlišení (Uzel, 2008; Kebza, 2005; Kadlčík, 2004; Křivohlavý, 2010; Hladký, Žídková, 1999; Matoušek, 2004). Zátěží rozumíme takové požadavky vnějšího i vnitřního prostředí, jimž je člověk schopen vyhovět, tj. dokáže se s nimi vyrovnat (Kebza, 1997). Stres pak představuje takovou kvalitativní a kvantitativní úroveň požadavků, na niž již člověk (alespoň momentálně) není schopen reagovat pozitivně, tj. vyrovnáním se s nimi (Kebza, 1997).

Zátěž je tedy považována za žádoucí stimulující faktor, který člověku umožňuje rozvíjet se (Kebza, Šolcová, 2004). Ale existují i situace škodlivé a zdrcující, které představují pro člověka zátěž nepřiměřenou, tj. stres, který může naopak způsobit až vážné ohrožení zdraví (Kebza, 1997; Staňková, Drdla, 2009). Hlavním kritériem pro jejich rozlišení je jejich vnímání člověkem z hlediska zvladatelnosti, přičemž ty požadavky, které jsme schopni zvládnout, jsou zátěží a ty, na které již nestačíme, jsou stres (Kebza, Šolcová, 2004).

### **1. 3 Zátěž a stres**

Podle toho, jak na člověka stres působí, jak ho prožívá, dělíme stres na eustres a distres. Distres je popisován jako negativně působící stres spojený s negativně laděnými emocemi. Takový stres vede většinou k neschopnosti zvládnout stresovou



situaci. Eustres je popisován jako kladně působící stres spojený s pozitivně laděnými emocemi. Takový stres vede většinou ke zvládnutí stresové situace. I přesto, že je spojován s pozitivním naladěním, může eustres klást na člověka nepřiměřené nároky. Většinou však nemá tak negativní účinky na člověka jako distres (Výrost, 2001; Kebza, Šolcová, 2004; Kebza, 1997).

V souvislosti s pracovním stresem se hovoří o škodlivé reakci v důsledku rozporu mezi pracovními nároky na jedince a mírou kontroly, kterou musí daný jedinec vynakládat ke zvládnutí těchto požadavků (Staňková, Drdla 2009). Vzniká tedy nerovnováha mezi nároky práce a prostředí na jedné straně a pracovníkovými schopnostmi a vlastnostmi, na straně druhé, se kterou se není schopen vyrovnat (Matoušek, 2004).

## **1. 4 Typy stresu**

### **1. 4. 1 Akutní stres**

K akutnímu stresu dochází při událostech, kdy je ohrožen život (např. dopravní nehody, těžké pracovní úrazy apod.). Je tedy vyvolán náhlou událostí, která trvá jen krátkou dobu. Většinou se projevuje v psychice i v narušení tělesných funkcí člověka dle závažnosti události a typu osobnosti (Matoušek, 2004).

### **1. 4. 2 Chronický (dlouhodobý) stres**

Vzniká při dlouhodobém působení jednoho i více stresorů, které se mohou vyskytovat v nepravidelných intervalech a jejich intenzita může kolísat. Příkladem dlouhodobých stresorů mohou být narušené mezilidské vztahy, špatná organizace a režim práce, sensorická zátěž, styk se sociálně nepřizpůsobivými osobami apod. Příznaky mají psychický (pocit úzkosti, podrážděnost apod.) i fyzický charakter (bolesti hlavy, bušení srdce, poruchy spánku apod.) a často také nepříznivě ovlivňují pracovní výkonnost (např. zhoršení kvality práce, kolísající výkon, rychlá unavitelnost apod.) (Matoušek, 2004).

### **1. 4. 3 Posttraumatický stres**

Je zpožděnou reakcí na stresovou situaci, která trvala krátkou dobu, ale byla velmi intenzivní, ohrožujícího až katastrofického charakteru se závažnými důsledky. Objevuje se v běžném životě (např. přírodní katastrofy) a v pracovním životě, kdy je ohrožen život a zdraví zaměstnanců (např. průmyslové havárie). Dále se s posttraumatickým stresem můžeme setkat v souvislosti s pracovním úrazem, vznikem nemoci z povolání nebo při velké dopravní nehodě. Matoušek (2004, s.11) uvádí, že posttraumatický stres je provázen pocity úzkosti, deprese, psychického napětí, jejichž intenzita obvykle kolísá a projevuje se v nepravidelných časových úsecích (tzv. reminiscence), dále bývá provázen pocity marnosti, bezvýchodnosti, ztrátou sebedůvěry a obavami z budoucnosti. Lidé, kteří zažili takovou situaci, při níž byli ohroženi se často vyhýbají místům, která jim prožité události připomínají a někteří se s nimi nedokáží vyrovnat dlouhou dobu (Matoušek, 2004; Friedman, 2007).

### **1. 4. 4 Anticipační stres**

Oproti výše uvedeným typům stresu, které vznikají jako reakce na probíhající nebo již proběhlou událost, vzniká anticipační stres v souvislosti s dějem, který má teprve nastat. Jedná se tedy o jisté představy, předvídání dějů a událostí, zvláště s důrazem na možné důsledky, které ohrožují integraci osobnosti, jako je ztráta sebedůvěry, autority a role. Tento typ stresu je častý v osobním životě, např. před závažnou zkouškou, operací. V pracovním životě může nastat při nástupu do nového zaměstnání, při zkouškách ověřujících pracovní způsobilost apod. Anticipační stres se projevuje počátečním mírným emočním napětím, jehož intenzita stoupá s přibližující se událostí. Bezprostředně před událostí mohou být narušeny stereotypy chování. Pocity úzkosti a nejistoty většinou brzy odezní a situace je rychle zvládnuta (Matoušek, 2004).

## **1. 5 Stresory**

### **1. 5. 1 Základní vymezení pojmů**

Pojem stresor zavedl H. Selye, který upozornil na význam faktorů psychosociální povahy (Kadlčík, 2004). Stresor je podnět, který vyvolává stres a může jím být v podstatě cokoli.

Podněty mohou pocházet z vnějšku, tj. z obklopujícího prostředí, ale i z vnitřního těla a mysli člověka. Prožívání stresu mohou tedy vyvolat podněty fyzikální (chlad, teplo, tlak vzduchu, osvětlení apod.), chemické (znečištění vzduchu, jedy, viry, bakterie). Dále mohou působit podněty společenské či psychologické povahy, které spadají do kategorie tzv. psychosociálního stresu (Kebza, 1997).

### **1. 5. 2 Psychosociální stresory**

Stresory psychosociální povahy v současnosti převažují nad ostatními stresory. Hlavními zdroji a příčinami psychosociálního stresu jsou konflikty v mezilidských vztazích, stavy zklamání či zmaření něčeho, které vyplývají ze znemožnění dosáhnout pro jedince významného cíle. Těmto stavům se odborně říká frustrace; dlouhodobá frustrace je stavem strádání, odborně nazývaným deprivace, která může vznikat také dlouhodobým strádáním z absence některých podnětů, které jsou běžnou součástí lidského života. Můžeme pak hovořit o emoční deprivaci (nedostatek citů, lásky), senzorické deprivaci (nedostatek smyslových podnětů) či spánkové deprivaci (dlouhodobý nedostatek spánku). Velmi aktuálním zdrojem psychosociálního stresu jsou nadměrné požadavky na výkon, podávaný ve velmi omezeném čase, často s nízkou autonomií činnosti a v konfliktních situacích, které samy o sobě také navozují stresovou reakci (Kebza, 1997; Kebza, 2005).

Dále mezi stresory psychosociální povahy patří přílišná nebo naopak velmi malá stimulace. Nízká stimulace způsobuje nedostatečné zatížení, např. stavy nudy, jejichž nepříjemně prožívání se zvyšuje, čím déle stavy nudy trvají. Patří sem i prožitek ohrožení či pouhé očekávání možného ohrožení ve smyslu ohrožení společenského postavení, zastávané funkce, ale i zaměstnání jako takového, což je považováno za velmi silný stresor (Kebza, 1997; Kebza, 2005).

### 1. 5. 3 Dělení událostí vyvolávající stres

1. Zátěžové životní události (tzv. „life events“) jsou stresory různé povahy a intenzity, z nichž některé mohou poškodit zdraví člověka. Celkové skóre těchto životních událostí je individuální povahy. Holmes a Rahe sestavili seznam 43 životních změn a událostí (negativních i pozitivních), které působí stresujícím způsobem na člověka (Kadlčík, 2004; Praško, 2006; Kebza 2007). (Příloha č. 1)
2. Chronické stresory, jsou stresory, které působí dlouhodobě a ovlivňují životní styl a životní spokojenost člověka (Kebza, 1997).
3. Drobné denní nepříjemnosti či mrzutosti (tzv. „daily hassles“) jsou zdánlivě bezvýznamné, ale nelibě prožívané situace a události, např. tlačenice v prostředcích MHD (Kebza, 1997).

V každodenním životě jsou výše uvedené příčiny zasazeny do mnoha zcela určitých situací, nejčastěji vznikajících a utvářejících se v oblastech lidské činnosti, které Kebza (1997) rozlišuje na:

- oblast práce, zaměstnání,
- oblast mezilidských vztahů,
- oblast společenského uplatnění a uznání,
- oblast zdraví,
- oblast ekonomického zázemí či majetku.

### 1. 6 Reakce na stres

Primitivní člověk mohl na případné ohrožení reagovat jen bojem nebo útekem, avšak v současné společnosti většinou není takovéto jednoznačné řešení mimořádných událostí reálné (Matoušek, 2005).

V původním pojetí H. Selyeho nevyjadřoval pojem stres (nadměrnou) zátěž, která na organismus působí, ale způsob, jakým na ni organismus reaguje (Kebza, 2005, str. 116). Právě H. Selye koncipoval generální (obecný) adaptační syndrom (GAS), což je označení pro nespecifickou fyziologickou reakci organismu, kterou tvoří změny

hodnot fyziologických charakteristik organismu, změny ve tkáních, krevním obrazu, ale i změny psychické (Kebza, 2005). V rámci popisu GAS rozlišil H. Selye tři hlavní stádia:

1. Stádium poplachové reakce, které slouží k mobilizaci organismu při ohrožení stresorem či stresory. Hlavním účelem je zajištění energetických rezerv pro reakci na ohrožující podnět.
2. Stádium rezistence (odolávání), kdy se dochází k rozvoji specifických způsobů obrany organismu, který se brání i za cenu likvidace rezerv adaptační energie.
3. Stádium exhausce (vyčerpání), které nastává v době, kdy organismus vyčerpá adaptační rezervoár. Tento stav může způsobit patologické změny v organismu, zejména pokud je působení stresoru chronizováno a nedaří se nalézt způsob zvládnání situace (Kebza, 2005; Hošek, 1999; Goldstein, 2006).

Dále popsal H. Selye místně realizovatelnou obdobu GASu pod názvem Lokální adaptační syndrom (LAS). Tento pojem vycházel ze Selyeho poznatku, že některé nespecifické požadavky na adaptaci mohou být omezeny na určité části nebo oblasti těla (Kebza 2005, str.113). Tento LAS je podle H. Selyeho, podobně jako GAS, nespecifický z hlediska jeho příčin, ale současně zcela typický pokud jde o jeho projevy (Kebza 2005, str.113).

## **1. 7 Účinky stresu**

Na účinky stresu mají vliv okolnosti jak na straně působícího stresoru či stresorů, tak na straně subjektu, na niž stresor působí. Vztahy mezi stresorem/y a subjektem/y jsou také významně ovlivněny sociálním kontextem situace, v níž ke vlivu stresoru dochází. Působení chronického stresu, které vede k nízké či nulové zvládací efektivitě, jež není následováno obdobím rekuperace, je významným na stres možné změny ve zdraví a anatomicko-fyziologické (Kebza, 2005). Křivohlavý (2010) uvádí, že v jednom pojetí vlivu stresu na zdraví člověka se říká, že stres působí jako startér či spouštěč téměř každé nemoci.

Literatura nejčastěji uvádí vliv prožívaného stresu na:

- zažívací systém a jeho změny (např. návaly a zvracení, vznik žaludečních vředů apod.),
- kardiovaskulární systém (např. změny hodnot krevního tlaku, rozvoj ischemické choroby srdeční apod.),
- dýchací systém (např. dechová nedostatečnost, hyperventilace, astma apod.),
- svalový systém (např. bolesti v zádech, hrudníku, bolesti hlavy apod.),
- genitourinální systém (např. časté nucení na moč, impotence apod.),
- imunitní systém (vzestup jeho činnosti při působení akutního stresu a pokles při působení chronického stresu),
- vliv na duševní pohodu jedince (např. pocity strachu, úzkost, agresivita, výkyvy nálad, neschopnost koncentrace, pocity beznaděje apod.) (Kebza, 2005, Kadlčík 2004, Křivohlavý 2010, Hošek 1999),
- chronický únavový syndrom jako důsledek výrazného stresu nebo přepracování v kombinaci s oslabením imunitního systému (Praško, 2006; Gilbertová, Matoušek, 2002).

## **1. 8 Pracovní zátěž a stres**

Pracovní zátěž, resp. pracovní stres, představuje určitou vyčleněnou kategorii celkové životní zátěže či stresu, spojenou s pracovními podmínkami v širokém smyslu (Hladký, Žídková, 1999, str.9). Jak již bylo výše řečeno, zátěžová situace je většinou vnímána jako žádoucí, stimulující člověka k činnosti. Ale existují i situace škodlivé a zdrcující, které představují pro člověka zátěž nepřiměřenou, tj. stres (Staňková, Drdla, 2009). Literatura někdy používá pojmy hypostres a hyperstres, které vyjadřují rozdíl mezi zátěží a stresem (Kebza, 2004).

## **1. 8. 1 Dělení pracovní zátěže**

### **1. 8. 1. 1 Základní dělení pracovní zátěže**

Literatura uvádí různé rozdělení pracovní zátěže (Kadlčík, 2004; Hanáková, Matoušek, 2006). Podle charakteru působících podnětů a primárních reakcí lze zátěž rozdělit na tři druhy:

1. Biologická zátěž (stres), kdy působící podněty mají fyzikální, chemickou či biologickou povahu a také odpověď organismu je primárně biologická. Psychické reakce jsou následné a druhotné (Hladký, Žídková, 1999). Jako příklad lze uvést zátěž chladem a teplem, která klade nároky na termoregulační systém člověka, udržující jeho stálou tělesnou teplotu a zajišťující tak tepelnou pohodu lidského organismu (Matoušek, 2004). Hošek (1999) uvádí, že přílišný chlad a přílišné teplo působí na člověka zátěžově, přičemž chlad snáší člověk hůře než teplo.
2. Fyzická (tělesná) zátěž (stres) představuje požadavky, které se týkají primárně svalové činnosti. Celkově jde o zvýšené (nadměrné) zatížení pohybového, kardiovaskulárního a dýchacího systému, které ovlivňuje metabolické procesy a termoregulaci organismu. Svalová činnost se odráží v psychickém prožívání (Hladký, Žídková, 1999; Hanáková, Matoušek, 2006).
3. Psychická zátěž (stres) je označována jako proces psychického zdolávání a zpracovávání požadavků a vlivů prostředí. Prostor zahrnuje veškeré okolí člověka, včetně pracovního prostředí, společenských vazeb, událostí a norem chování. Psychický proces pak vyvolává druhotné tělesné reakce. V této oblasti můžeme rozlišit tři druhy :
  - a) Senzorická zátěž vyplývá z nároků na činnost periferních smyslových orgánů a odpovědných struktur centrální nervové soustavy.
  - b) Mentální zátěž vyplývá z požadavků na zpracování informací, které kladou nároky na psychické funkce a procesy (pozornost, paměť, představivost, myšlení, rozhodování).
  - c) Emocionální zátěž vyplývá z požadavků, které vyvolávají afektivní (citovou) odpověď (Hladký, Žídková, 1999; Kadlčík, 2004; Hanáková, Matoušek, 2006).

### **1. 8. 1. 2 Další dělení pracovní zátěže**

Dříve byl používán pojem neuropsychická zátěž, který zdůrazňoval spojitost psychických a nervových dějů. Tuto spojitost však nikdo nepopírá, proto je podobné označení zbytečné. V literatuře se lze setkat s pojmem „technostres“, který označuje obavy a strach z technických prostředků, vyplývající ze složitého ovládní techniky nebo z možných nepříznivých vlivů na lidský organismus (Hladký, Žídková, 1999).

### **1. 8. 1. 3 Psychosociální zátěž**

V současné době se používá pojem psychosociální zátěž, který označuje zdroje zátěže, vyplývající z podmínek a prostředí společenského charakteru (Hladký, Žídková, 1999; Hanáková, Matoušek, 2006; Kebza, 2004). Psychosociální stres v pracovních podmínkách souvisí se sociálním prostředím v práci, organizačními aspekty zaměstnání a obsahem i určitými operačními aspekty prováděného úkolu (úkonu) (Kebza, Šolcová, 2008, str. 3).

Hladký a Žídková (1999) řadí do psychosociálních faktorů intenzitu práce a časový tlak, vnucené pracovní tempo, monotonii, vlivy narušující soustředění, sociální interakci, osobní riziko, riziko ohrožení zdraví vlastního a jiných osob, směnovou práci, pracovní prostředí, fyzický diskomfort a jiné nevyjmenované zdroje nepřiměřené zátěže.

Psychosociální faktory však nerespektují žádné hranice mezi prací a ostatním životem: bylo sice prokázáno, že vztah mimopracovní stres – zdraví a pracovní stres – zdraví jsou nezávislé (v tom smyslu, že obě oblasti mohou být zdrojem zdravotních rizik), avšak nadměrné požadavky a stresogenní podmínky v jedné oblasti zasahují do prožívání v druhé oblasti (Kebza, Šolcová, 2008, str. 3).



## 1. 8. 2 Stresory pracovního prostředí

### 1. 8. 2. 1 Rizikové faktory

Rizikové faktory (stresory) pracovního prostředí literatura obvykle uvádí tyto:

- organizační stresory (např. organizační změny, nepřiměřená komunikace, sociální atmosféra na pracovišti, málo podpory v práci, konflikt s organizačními požadavky a cíli, monotónnost práce, nízká motivace, nadměrná mobilita),
- vývoj zaměstnanecké kariéry (např. změna vedoucího, nová zodpovědnost, obavy ze ztráty práce, nezaměstnanost),
- úlohy kladené na pracovníka (např. tlak vedení i podřízených, velká zodpovědnost za životy druhých, konfliktní a nejednoznačné požadavky na pracovní roli, vysoká odpovědnost, apod.),
- požadavky na pracovníka (např. přetížení či podtížení, úzký prostor na rozhodování, časová tíseň vyplývající z nepřiměřeného termínování úkolů apod.),
- pracovní prostředí a podmínky (např. málo estetické prostředí, škodlivé fyzikální a chemické faktory, zápach, nevhodné parametry pracovního místa, ohrožení bezpečnosti při práci apod.),
- sociální atmosféra na pracovišti (např. četnost interpersonálních konfliktů, práce o samotě apod.),
- vertikální a horizontální mezilidské vztahy na pracovišti,
- komunikace na pracovišti,
- styl řízení,
- směnová práce, režim práce a odpočinku,
- adekvátní kvalifikace,
- uspokojení biologických i sociálních potřeb prostřednictvím pracovního procesu

(Kadlčík, 2004; Hladký, Žídková, 1999).

Klasifikace stresorů může dosáhnout různého stupně podrobnosti (Štikar, 2003). Zdroje stresu a Cooperův model vztahu mezi faktory stresu, příznaky stresu a onemocněním, jež může být následkem určitého stadia stresu, uvádí přehledně Uzel (2008). (Příloha č. 2, 3)

### **1. 8. 2. 2 Protektivní faktory**

Na druhou stranu existují i faktory protektivní, které představuje sociální podpora, vysoká volnost v rozhodování i přes velkou náročnost práce a vysoký motivační potenciál práce, vedoucí k osobnímu rozvoji a angažovanosti jedince (Hladký, Žídková, 1999).

Jako významný protektivní faktor, moderující vliv nepříznivých životních událostí na psychickou pohodu a zdraví člověka popisuje Kebza (2007) pojem sociální opora.

### **1. 8. 3 Účinky pracovní zátěže a stresu**

Bezprostřední projevy v oblasti psychické jsou krátkodobé stavy popisované jako rozlada vázaná na příčinu, únava a únavě podobné stavy (celková únava, monotonie, přesycení), emoční a náladové stavy. Ve fyziologické oblasti jsou to pocity tělesného diskomfortu, lokální potíže a bolesti (zrak, pohybová soustava, hlava) a fyziologické přípravné či reaktivní stavy, projevující se např. v oběhové či endokrinní soustavě (Hladký, Žídková, 1999, str. 9). V oblasti behaviorální jde o projevy funkčního stavu centrálního nervového systému v pracovní výkonnosti (pokles pracovního výkonu, výpadky pozornosti, chybovost, poruchy kognitivních funkcí). Tyto bezprostřední projevy nemají velký vliv na zdravotní stav člověka jako u závažného stresu, ale jejich dlouhodobé působení může vést k důsledkům v psychické i tělesné oblasti (Hladký, Žídková, 1999; Kadlčík 2004).

Některé faktory pracovního prostředí mohou vést k poškozování funkcí CNS. Jde především o chemické látky s neurotoxickými účinky (např. těžké kovy, rozpouštědla, pesticidy). Projevy v psychické oblasti jsou časně a vratné a předcházejí neurologicky zjištěným poruchám (Hladký, Žídková, 1999; Kadlčík, 2004).

U některých profesí nebo osob může dojít k trvalejším poruchám v oblasti mentálního zdraví. Jde o neurotizaci, poruchy přizpůsobení a neurotické poruchy, syndrom vyhoření. Světová zdravotnická organizace zavedla v r. 1988 pojem „onemocnění, mající vztah k práci“, který zahrnuje pracovní faktory, jež mohou přispívat k nespecifickým důsledkům v tělesné oblasti. Oproti tomu „choroby z povolání“

jsou ty, jejichž příčinu lze identifikovat s vysokým stupněm pravděpodobnosti ve škodlivém chemickém, fyzikálním či biologickém činiteli pracovního prostředí. Choroby z povolání zahrnují širokou oblast nemocí, které mají určitý vztah k zaměstnání, pracovní činnosti či k pracovním podmínkám. Některé z těchto chorob mají vztah k práci jen za určitých podmínek a jejich příčina vzniku je multifaktoriální (Hladký, Žídková, 1999; Kadlčík 2004).

Kadlčík (2004) udává přímo nemoci související se stresem, které dělí na 1) poruchy duševního zdraví; 2) Srdečněcévní nemoci; 3) Onemocnění trávicího systému a 4) ostatní nemoci a chorobné stavy. (Příloha č. 4)

Významným důsledkem výrazného stresu nebo přepracování v kombinaci s oslabením imunitního systému je chronický únavový syndrom (Praško, 2006; Gilbertová, Matoušek, 2002).

## **1. 9 Syndrom vyhoření (burnout syndrom)**

### **1. 9. 1 Pojem syndrom vyhoření**

Na téma syndrom vyhoření bylo ve světě i v České republice vydáno již mnoho odborných publikací, příruček a bylo provedeno mnoho výzkumů a studií. Téma je to velmi rozsáhlé a přestože je objektem zájmu odborníků již více jak 35 let, objevují se stále nové poznatky z této oblasti (Kebza, Šolcová, 2008b). Syndrom vyhoření úzce souvisí s tématem této práce a zároveň by toto téma vystačilo na další samostatnou práci. Proto bude níže syndrom vyhoření zmíněn jen okrajově.

Pojem „burnout“ pochází až z roku 1974, kdy ho americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger zavedl do literatury, a to v podstatě v současném významu (Kebza, Šolcová 2003; Kebza, Šolcová 2008b; Peterková 2008-2009; Bergner, 2007).

Jako jednu z hlavních příčin syndromu uvádí literatura chronický pracovní stres z důvodu trvalého a nekompromisně prosazovaného požadavku na vysoký, stabilní výkon, který je pokládán za standard, s malou, či žádnou možností úlevy, odchylek, vysazení, a se závažnými důsledky v případě chyb a omylů. Jde tedy o nadměrné psychické a emocionální nároky, které vedou k pocitu jedince, že již dále nemůže těmto požadavkům vyhovět a zároveň o přesvědčení, že energie vkládaná do vykonávané

činnosti je zcela neodpovídající nízkému výslednému efektu, což vede ke vzniku vyhoření. Někteří autoři přirovnávají vyhoření poslední fázi stresové odpovědi dle Selyeho, tedy fázi vyčerpání (Kebza, Šolcová 2003; Peterková, 2008-2009; Jankovský, 2003; Bergner, 2007).

### **1. 9. 2 Profese ohrožené syndromem vyhoření**

Nejvíce jsou tímto syndromem ohroženi lidé v tzv. pomáhajících profesích – ti, kteří pracují s jinými lidmi, jež od nich něco potřebují (např. lékaři, zdravotní sestry, učitelé, psychologové, sociální pracovníci a pracovníce ve všech oborech, právníci, policisté, telefonní operátoři a další). Dále jsou to lidé, jejichž práce je do značné míry o komunikaci s jinými (sem samozřejmě pomáhající profese náleží rovněž, dále např. manažeři, novináři, řidiči letového provozu, pracovníci helpdesků a infolinek) a také ti, kteří dlouhodobě vykonávají nemotivující práci, jež neodpovídá výši jejich kvalifikace (Kebza, Šolcová 2003; Peterková 2008-2009; Jankovský, 2003).

### **1. 9. 3 Projevy syndromu vyhoření**

Projevy syndromu vyhoření jsou popisovány na několika úrovních, podle toho, kterou oblast postihují (Kebza, Šolcová 2003; Peterková 2008-2009; Jankovský, 2003).

Na psychické úrovni jde o výrazný pocit celkového, především duševního vyčerpání, dále pak vyčerpání v oblasti emocionální a kognitivní spolu s poklesem až ztrátou motivace. Jedinec ztrácí nadšení, schopnost pracovního nasazení, zodpovědnost, má negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu, trpí sebelítostí a intenzivními pocity nedostatku uznání; sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost; dochází k tzv. dehumanizaci, což se projevuje nedostatkem lidskosti v interakci s okolním světem, atd. (Kebza, Šolcová 2003; Peterková 2008-2009; Jankovský, 2003).

Na úrovni fyzické jde o stav celkové únavy organismu, apatie, ochablosti; rychlá unavitelnost, vyčerpanost, vegetativní obtíže (např. bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, dýchací obtíže a poruchy), bolesti hlavy, poruchy krevního tlaku, poruchy spánku, bolesti ve svalech, poruchy stravovacích návyků, přetrvávající

celková tenze apod. (Kebza, Šolcová 2003; Kebza, Šolcová 2008b; Kebza, Šolcová 2010; Peterková, 2008-2009; Jankovský, 2003).

Na úrovni sociálních vztahů jde o stav charakteristický celkovým útlumem sociability, nezájmem o hodnocení ze strany druhých osob, úbytkem angažovanosti, snahy pomáhat problémovým klientům, výrazným omezením kontaktů s klienty, často i s kolegy, nízkou empatií, narůstáním konfliktů, nedostatečnou přípravou k výkonu práce, dlouhodobě nízkou výkonností, atd. (Kebza, Šolcová 2003; Peterková, 2008-2009; Jankovský, 2003).

#### **1. 9. 4 Fáze syndromu vyhoření**

Burnout syndrom není neměnný stav, ale vyvíjející se proces, který zahrnuje několik fází, kdy konečnou fází je vyhoření. (Kebza, Šolcová 2003; Jankovský, 2003) Literatura uvádí několik přístupů ke stanovení počtu fází vzniku a utváření syndromu vyhoření. (Kebza, Šolcová 2003)

Vývoj vyhoření podle Edelwiche a Brodskyho probíhá v pěti fázích, kdy první fáze je nadšení (zapálení pro věc), ve fázi stagnace již počáteční nadšení opadá, následuje fáze frustrace, ve které se pracovník zajímá o otázky smysluplnosti práce. Po trvalé frustraci přichází fáze apatie a jako poslední nastává období emocionálního vyčerpání, depersonalizace, pocitu ztráty smyslu – fáze vyhoření. (Kebza, Šolcová 2003; Jankovský, 2003; Peterková 2008-2009)

#### **1. 9. 5 Faktory ovlivňující vznik syndromu vyhoření**

Existují faktory, které vznik syndromu ovlivňují. Jsou to faktory rizikové, protektivní a neutrální.

##### **1. 9. 5. 1 Rizikové faktory**

Mezi rizikové faktory patří např. zvýšené životní tempo a nároky na člověka, vystavení se chronickému stresu, nadměrné požadavky na výkon, nízká autonomie pracovní činnosti, monotonie práce, původně velké pracovní nadšení, angažovanost, chování typu A s důrazem na soutěživost a hostilitu, nízká asertivita, původně vysoká empatie, obětavost, zájem o druhé, původně vysoký perfekcionismus, pedantství,

odpovědnost, neschopnost relaxace, permanentně prožívaný časový tlak, nízké či nestabilní sebepojetí a sebehodnocení, atd. (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 2004).

#### **1. 9. 5. 2 Protektivní faktory**

Mezi protektivní faktory jsou řazeny např. chování typu B - dostatečná asertivita, vhodný time-management, pracovní autonomie, pestrost a proměnlivost práce, schopnost relaxovat, odolnost /„resilience“/, pocit dostatku vlastních schopností zvládat situace, víra ve vlastní schopnosti, sebeuplatnění, percipovaná kontrola, dispoziční optimismus, „flow“ /vrcholné zážitky/, sociální opora, v případě burnout syndromu se jako nejefektivnější jeví opora ze strany spolupracovníků stejného postavení /„peer-support“/, pocit adekvátního společenského a ekonomického uznání a hodnocení, pocit osobní pohody /„well-being“/, atd. (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 2004).

#### **1. 9. 5. 3 Neutrální faktory**

Za neutrální faktory jsou považovány inteligence a hlavní demografické charakteristiky jako věk, stav, vzdělání, délka praxe v oboru atd.

Pokud jde o délku práce na úrovni jedné pozice, tak někteří autoři ji považují za nepodstatnou, jiní naopak za podstatnou z hlediska rozvoje syndromu vyhoření. Z hlediska intersexuálních diferencí nejsou názory na výskyt vyhoření jednotné. V současné době však není jednoznačně prokázáno, zda jsou více ohroženi muži, či ženy (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 2004).

#### **1. 9. 6 Diagnostika syndromu vyhoření**

Syndrom vyhoření je možné identifikovat různými způsoby. Především jde o speciální psychologické metody, které byly k diagnostice tohoto syndromu zkonstruovány. Nejužívanějšími metodami jsou dotazníky, založené na posuzovacích škálách: jde např. o „Maslach Burnout Inventory“ Ch. Maslachové a S. Jacksonové, a o „Burnout Measure“ A. Pinesové, E. Aronsona a D. Kafryho. Identifikace může dále vycházet z pozorování jednotlivých symptomů u sebe samého či u druhých osob. Pro

takovou identifikaci syndromu je přínosem, pokud člověk o charakteristice tohoto syndromu již něco ví (Peterková, 2008-2009; Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 1998).

### **1. 9. 7 Moderující faktory, prevence a intervence syndromu vyhoření**

Faktory, u kterých se ukázalo, že moderují vliv psychosociálního stresu na zdraví člověka, moderují i možný vznik burnout syndromu (Kebza, Šolcová, 2003, str. 18). Z vnitřních faktorů má facilitující vliv ve vztahu k vyhoření negativní efektivita a neuroticismus (v podstatě jde o pojmy stejného významu označující stejný osobnostní rys). Odolnost ve smyslu hardiness (tvrdost a nepoddajnost vůči životním těžkostem – stresorům) má vliv protektivní. Příčinou protektivního účinku hardiness je nejspíše kognitivní hodnocení stresogenních situací a jejich „obracení“ ve smysluplné výzvy. Jedinci s vysokou úrovní hardiness se percipují a hodnotí jako kompetentnější ve zvládání každodenních nároků, hodnotí příznivěji své psychické i fyzické síly (Kebza, Šolcová, 2003, str. 18). Situace hodnotí pozitivně, což vede k výběru přiměřených strategií k jejich zvládání, a zpětnovazebně k příznivějšímu kognitivnímu hodnocení situace (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý 1998).

Z vnějších moderujících faktorů má velký význam sociální opora, jejíž nedostatek má facilitující vliv ve vztahu k vyhoření. Hlavní zdroje sociální opory najdeme v rodině, u spolupracovníků, u přátel a dobrých známých, v trávení volného času, realizaci zájmů, koníčků, atd. Zdá se, že největší význam má v této souvislosti opora poskytovaná stejně postavenými spolupracovníky (peer-support). Dalším faktorem jsou osobní charakteristiky, které mohou mít jak vliv projektivní, tak moderující ve vztahu k syndromu vyhoření (viz výše) (Kebza, Šolcová, 2003).

### **1. 9. 8 Terapie a prevence syndromu vyhoření**

Snazší je negativním důsledkům pracovního stresu předcházet, než je odstraňovat. Terapie a prevence syndromu vyhoření se opírá samozřejmě mimo jiné o psychoterapeutické zdroje. Hlavním z těchto zdrojů je existenciální psychoterapie. Uplatňují se i další postupy, vycházející z např. behaviorální, či kognitivně-behaviorální terapie (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 1998).

Vyhoření je důsledkem nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou. Prevencí je možné tento rozpor zmenšit jednak na straně jedince osvojením si základních postupů hodnocení stresogenních situací a strategií zvládnání stresu, jednak na straně zaměstnavatele (podniku) změnou jeho organizace a kultury. Syndrom vyhoření se promítá i do výkonu pracovní činnosti zaměstnance (absence v zaměstnání, změny zaměstnání, snížené pracovní úsilí, snížená pracovní spokojenost aj.) tzn., že má i ekonomické důsledky, proto je v zájmu zaměstnavatele, aby se prevencí syndromu vyhoření zabýval.

Ve světě investuje mnoho organizací do kondičních programů, které prokazatelně snižují fyzický i psychický stres, a tím i náklady na nemocenské dávky a fluktuaci pracovníků. Intervence na straně organizace spočívá např. ve zvýšení účasti zaměstnanců na rozhodování, vytvoření sociálně citlivého prostředí. Ve spokojenosti se zaměstnáním je pozitivním faktorem spokojenost s nadřízenými, se spolupracovníky, s postupem, s finančním ohodnocením a jasný kariérní řád. Na straně pracovníka je podstatné zvládnout základní pravidla, jak si uchovat zdraví a nepodléhat stresu alespoň na úrovni znalostí, názorů a postojů k těmto otázkám (Kebza, Šolcová, 2003; Křivohlavý, 1998).

## **1. 10 Možnosti zvládnání a prevence stresu**

### **1. 10. 1 Strategie zvládnání**

Zvládnání stresu (coping) je v současné psychologii chápáno jako vzájemně se ovlivňující působení bezprostředních reakcí ve stresové situaci, dlouhodobějších charakteristik vzorců lidského chování a důsledků již prožitých stresových situací. Dříve bylo zvládnání stresu členěno na vlastní zvládnání, řešení problému a obrannou reakci. Současné době se od tohoto členění upouští a rozlišuje se mezi postupy zaměřenými spíše na problém, který je podstatou situace, kterou je třeba zvládnout a postupy zaměřenými na prožitky související se stresovou situací, zvláště pak na zvládnutí emocí, které jsou spojeny s celkovým zvládnáním stresové situace. Někteří autoři rozlišují ještě třetí strategii zvládnání, nazývanou vyhýbavé zvládnání, která obsahuje činnosti a změny zaměřené na vyhýbání se stresové situaci odvrácením



pozornosti nebo rozptýlením. Dalším dělením strategií zvládnání stresu je dělení na řešení problému, hledání sociální opory a vyhýbání. Existují i detailněji zpracované přehledy způsobů zvládnání, jež najdeme v literatuře (Kebza, 2005; Balašítková, Blatný 2003).

V rámci strategií zaměřených na problém byly rozvíjeny postupy směřující k bližší identifikaci problému, jeho definování a hledání možností řešení a postupy zaměřené na intrapsychické změny (např. změny motivace, aspirační úrovně, zvýšení úrovně vědomostí nebo získání speciálních schopností a dovedností).

V rámci strategií zaměřených na emoce byly rozvíjeny postupy, které se dále dají rozčlenit na skupinu behaviorálních a kognitivních strategií. Kebza (2005, str. 120) uvádí, že výsledky výzkumů prováděných v této souvislosti naznačují, že strategie zvládnání, soustředěné na pozitivní emoce, jsou velmi přínosným způsobem zvládnání stresových událostí a že pozitivní emoce jsou v rámci zvládnání stresu vztahovány k použití nového, pozitivně zaměřeného hodnocení (positive reappraisal) stresové situace. Za zcela zásadní pro schopnost snášet stres a umět jej zvládnout je považována možnost mít kontrolu nad vývojem událostí a moci ovlivňovat významné složky působícího prostředí (Kebza, 2005).

Literatura popisuje mnoho způsobů zvládnání a mnoho způsobů jejich klasifikace. Shodu nalezneme ve formulaci ústředního požadavku, aby nedocházelo k potlačování a popírání stresu, ale aby jeho příznaky byly zaznamenány a jeho podstata vhodnými způsoby řešena (Kebza, 2005).

Ve výzkumu zvládnání stresu má velký význam též rozlišení zdrojů zvládnání na zdroje extrapersonální, tzn. vnější ve vztahu k jedinci (např. finanční zdroje nebo sociální opora) a zdroje intrapersonální, zvláště osobnostní vlastnosti, schopnosti a dovednosti. Dále bylo rozlišeno pojetí moderátorů a mediátorů účinku stresu, kdy moderátory popisuje literatura jako osobnostní a sociální proměnné, které moderují vztahy mezi vnějšími okolnostmi a podmínkami a stresovou reakcí s jejími důsledky, které ale nejsou přímo ovlivněny působícím stresorem či stresory ani strategiemi a průběhem zvládnání. Mediátory jsou popisovány jako proměnné, týkající se

kognitivního hodnocení působícího stresu a rozsahu pozornosti, kterou jedinec působícímu stresu věnuje (Kebza, 2005).

Pojmosloví problematiky, která se vztahuje k aktivně pojatému vyrovnávání se se stresem, obsahuje tři možná východiska. Jsou to postupy orientované na zvládání stresu (coping), dále přístupy zdůrazňující prvek kontroly nad vývojem stresové situace a přístupy zdůrazňující pojem stress management (Kebza, 2005).

Obecně lze rozlišit tři způsoby vyrovnávání se stresovými situacemi a zvýšení kontroly nad jejich průběhem. Prvním způsobem je přizpůsobení životních podmínek, prostředí a povahy úkolů (požadavků) lidským možnostem, druhým je uplatnění principu výběru vhodných osob pro určité úkoly a situace a posledním je záměrné zvyšování odolnosti vůči stresu pomocí různých technik (Kebza, 2005).

Účinné postupy zvládání stresu by měly vyhovovat třem hlavním skupinám požadavků:

1. postup by měl umožňovat snížení úrovně psychofyzické a tím i snížení intrapsychické a fyziologické reaktivity v zájmu snížení pravděpodobnosti rozvoje některé psychosomatické choroby;

2. postup by neměl omezovat či dokonce znemožňovat realizaci individuálních aspirací, životních cílů a plné životní produktivity, ale měl by naopak tyto cíle podporovat;

3. podstata vhodného a účinného postupu ke zvládání stresu by současně neměla být v rozporu s životním stylem a osobnostním založením individua (Kebza, 2005, str. 122).

Literatura rozděluje vlastní strategie zvládání do několika skupin, jejichž počet a pojetí jejich členění se liší. Příkladem je rozčlenění na strategie kognitivní, behaviorální a fyziologické, které však nebývá přijímáno zcela jednotně. Většina těchto postupů obsahuje teoretická východiska i konkrétní návody a doporučení, co dělat ve stresové situaci. Některé z nich využívají i různých mnemotechnických pomůcek (Kebza, 2005).

Jeden z novějších přístupů ke zvládání stresu je koncepce proaktivního zvládání stresu, jehož podstata spočívá v anticipaci působení stresoru a řešení situace ještě před

nástupem a rozvojem stresové reakce. Dalším příkladem novějšího přístupu ke zvládnání stresu je koncepce konzervace zdrojů, která předpokládá, že hodnocení stresu a jeho zvládnání by mělo být zaměřeno hlavně na udržení, konzervaci vlastních zdrojů zvládnání (Kebza, 2005; Roesch, 2009).

### **1. 10. 2 Cíle zvládnání stresu**

Cíle zvládnání stresu jsou různé. Při rozboru řady postupů lidí ve stresu byly zjištěny tyto cíle:

- snížit úroveň toho, co nás zatěžuje (např. snížit daný pracovní úkol)
- tolerovat – unést po určitou dobu to, co není únosné – v naději, že se vše v průběhu času změní k lepšímu
- zachovat si tvář a pozitivní obraz sama sebe (u sebe i v očích druhých lidí)
- zachovat si emocionální klid (vnitřní postoj, duševní rovnováhu apod.)
- zlepšit své životní podmínky, za nichž by bylo možno se po zážitku stresu zregenerovat
- pokračovat v sociální interakci (soužití s pracovním týmem) v naději, že se situacelepší (Křivohlavý, 2010, str. 31).

### **1. 10. 3 Sociální opora jako významný faktor při zvládnání stresu**

Sociální opora je jakýsi sociální fond, ze kterého lze čerpat v případě potřeby, systém sociálních vztahů, jejichž prostřednictvím se člověku dostává pomoci při snaze dostat nárokům a dosáhnout cílů. V současné době je sociální opora chápána jako jeden z významných protektivních faktorů ve vztahu ke zvládnání stresu, ovšem objevují se i práce, které upozorňují na „odvrácenou stranu“ sociální opory (Kebza, 2007; Kebza, 2005; Křivohlavý, 1994; Křivohlavý, 2010, Snyder 2001).

Zdroje sociální opory jsou děleny do šesti kategorií: rodina, blízcí přátelé, sousedé, spolupracovníci, komunita, profesionálové (Kebza, 2007).

### **1. 10. 4 Osobnost a zvládnání stresu**

Jedním z významných faktorů, ovlivňujících zvládnání stresogenních situací je osobnost jedince. Literatura rozlišuje mezi lidským chováním „typu A“ a „typu B“,

přičemž jedinec s chováním typu B lépe zvládá stresogenní situace než jedinec s chováním typu A.

Pro chování typu A je charakteristická potřeba mít vše hotovo v co nekratší době, být nejlepší. Osobnost s chováním typu A dělá několik věcí najednou, je pilná, zůstává přesčas, nosí si práci domů. Zažívá pocity časového tlaku, je netrpělivá, ctižádostivá, soupeřivá, méně empatická. V komunikaci projevuje jistou míru agresivity. Má omezenou potřebu možnosti duševního i fyzického uvolnění.

Osobnost s chováním typu B má také velkou výkonnost, také usiluje o pracovní úspěch, ovšem ne za každou cenu. Mimo práci žije i pro sebe, pro rodinu, nezažívá pocity časového tlaku, umí odpočívat. Je více spokojena sama se sebou (Křivohlavý, 1998; Matoušek, 2004).

Literatura uvádí, že introverti lépe zvládají stresogenní podmínky, než extroverti. Ovšem pokud je introvert na svém pracovišti nucen skrývat a potlačovat své introvertní projevy, pak více trpí než extrovert nemocemi spojenými se stresem (Uzel, 2008; Matoušek, 2005).

Významným termínem v oblasti zvládání stresu je pojem resilience (= schopnost zvládnout konfrontaci s výrazně nepříznivými okolnostmi; odolnost). Lze jím vyjádřit míru houževnatosti, elasticity, mrštnosti, nezlomnosti posilující životní síly jedince. Je to osobnostní rys, který ovlivňuje schopnost člověka zvládnout stresovou situaci, kdy jedinec s vyšší mírou resilience je vůči stresu odolnější (Křivohlavý, 2010; Šolcová, 2009; Křivohlavý, 1994; Kebza, Šolcová, 2008a).

### **1. 10. 5 Vybrané techniky zvládání stresu**

Existuje mnoho knih, publikací a příruček, jak se vyrovnávat se stresem a školení či kurzů, které jsou zaměřené na postupy, jak úspěšně zvládnout stres. Existují i postupy, které nejsou pro zvládnutí stresu zcela vhodné. Mezi nevhodné způsoby zvládání stresu jsou řazeny užívání drog, alkoholu a kávy, které jen zastírá příznaky stresu a časem se samo stává stresorem (Křivohlavý, 1994). Níže jsou uvedeny některé techniky, které umožňují úspěšné zvládnutí stresu.

### **1. 10. 5. 1 Relaxace**

Umění relaxovat, uvolnit se, zbavit napětí, odpočinout si a nabrat síl je jedním z nejvýznamnějších způsobů zvládnání stresu (Kebza, Komárek, 2003).

Mezi nejrozšířenější metody relaxace patří protistresová dechová cvičení, která vycházejí z toho, že dýchání je jedna ze základních životních funkcí. Jedná se tedy o rozvíjení přirozené lidské potřeby, kterou můžeme ovládat vůlí a můžeme tak ovládat sami sebe, další funkce těla i ducha (Kebza, Komárek, 2003; Křivohlavý, 2010).

Metody soustředění a odvedení pozornosti lze stejně jako protistresová dechová cvičení provádět v situaci, kdy hrozí nástup či eskalace konfliktu spolu s nástupem a rozvojem stresové situace. Výhodou je také možnost provádět tato cvičení bez dohledu odborníka, terapeuta (Kebza, Komárek, 2003; Křivohlavý, 2010).

Literatura hovoří o velkém množství relaxačních technik, jejichž společnou výhodou je časová nenáročnost a možnost provádět cvičení bez dohledu terapeuta. Nejčastěji se hovoří o Shultzově autogenním tréninku, Jacobsonově progresivní relaxaci, jógové relaxaci, atd. Přehled těch nejznámějších technik uvádí Nešpor (1998). (Příloha č. 5)

### **1. 10. 5. 2 Pohybová aktivita**

Pohybová aktivita je považována za jednu z nejúčinnějších metod používaných ke zmírnění negativních důsledků stresu z několika důvodů: pohybová aktivita přirozeně využívá látky, uvolněné při stresové odpovědi, poskytuje prostor pro uvolnění emocí nebo tenzí, atd. (Kebza, Šolcová, 2004).

### **1. 10. 5. 3 Komunikace**

Obecně je komunikace vnímána jako výměna informací mezi jedinci prostřednictvím mluvené řeči, psaného projevu nebo systému signálů a projevů chování. Ovšem komunikace mezi lidmi není jen pouhá výměna informací, ale v jejím průběhu vytváříme také sociální vztah k druhému člověku. Za optimální způsob komunikace, kterým se člověk může vyhnout mnoha stresovým situacím je považována asertivita, jejímž základním principem je nenásilné prosazování vlastních potřeb při současném

respektování potřeb druhých (Kebza, Šolcová, 2004; Praško, 2003; Praško, Prašková, 2007).

#### **1. 10. 5. 4 Plánování času, stanovení priorit (time management)**

Pro zvládnání a prevenci stresu má velký význam schopnost umět si naplánovat činnosti dle jejich důležitosti a naléhavosti, reálně zhodnotit své přednosti a potřeby a dle zjištěných hodnocení vypracovat časový rozvrh. Hodnocení a časový rozvrh je třeba dělat každý den (Praško, 2003; Kebza, 1997).

#### **1. 10. 6 Zásady duševní hygieny pro profesionály pracující s lidmi**

U těchto profesí je důležité vytvořit si jistý odstup od klientů, k čemuž si profesionálové pomáhají různými technikami, např. sémantickým odosobněním (klient se stává kauzou, určitou diagnózou, apod.), intelektualismem (profesionál hovoří o klientovi vysoce racionálně, bez emocí, bez osobního přístupu), izolací (jasné rozlišení profesionálního přístupu ke klientům od přístupu k jiným lidem) (Kebza, Šolcová, 2003, str. 20).

Je třeba vytvořit vhodné prostředí pro vyjádření pocitů (např. porada, Bálintovská skupina, možnost hovořit o pocitech s kolegou apod.) (Kebza, Šolcová, 2003, str. 20).

V rámci pracovního dne zařadit přestávky a využít je k regeneraci sil pohybovou aktivitou nebo relaxačním cvičením (Kebza, Šolcová, 2003, str. 20).

Důležité je důsledně oddělovat pracovní život od osobního (Kebza, Šolcová, 2003, str. 20).

#### **1. 10. 7 Úloha zaměstnavatele v prevenci zátěže a stresu**

Prevence nadměrné zátěže (stresu) spočívá v systému technických, organizačních a náhradních opatřeních a ve zdravotní prevenci, který vede k motivaci zaměstnance ke zdravému životnímu stylu a k péči o své zdraví (Kadlčík, 2004; Hanáková, Matoušek, 2006).

Kadlčík (2004, str. 55-56) popisuje nejdůležitější zásady ochrany zdraví při psychické pracovní zátěži:

- prioritní je snížit zátěž technickými úpravami pracovních prostředků, pracovišť či pracovních metod
- ergonomická úprava pracovního místa
- dobrá organizace práce
- režim práce a odpočinku – zařazování vhodných oddechových přestávek, které mohou zamezit nárůstu únavy a poklesu pracovní výkonnosti, vhodná rotace směn
- omezení přesčasové práce a práce v prodloužených směnách
- zvýšení počtu pracovníků v případě, že není možné jiným způsobem nepřiměřené zátěži zabránit
- výběr pracovníků na exponovaná pracovní místa podle psychologických kritérií
- zvýšená lékařská péče o pracující, zejména zařazení pracovníků do systému pravidelných preventivních prohlídek
- dostatečný zácvik nových pracovníků nebo při zařazování pracovníků k plnění nových úkolů
- vzájemné poskytování informací mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem
- práce monotónní a ve vynuceném tempu musí být v zájmu omezení jejich nepříznivého vlivu na zdraví přerušovány každé dvě hodiny přestávkami v trvání každé alespoň 5 – 10 minut nebo musí být zajištěno střídání činností popř. zaměstnanců.

Ochrana zdraví, včetně prevence zátěže a stresu, má v pracovněprávním vztahu své legislativní ukotvení, ze kterého vyplývá povinnost zaměstnavatele zajišťovat bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých zaměstnanců. Základní legislativu tvoří zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, který mimo jiné dává základní rámec pro určování pracovní doby a nároku zaměstnance na dovolenou, atd., dále zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při

činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, který ukládá povinnost zaměstnavatele zařadit práce do jedné ze 4 kategorií podle stanovených pravidel (tzv. kategorizace prací) a v sociálních službách je to zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který určuje rozsah vzdělání, které musí zaměstnavatel poskytnout svým zaměstnancům (Hanáková, Matoušek, 2006; Gilbertová, Matoušek, 2002; Šamánek, Bečvářová, 2007).

### **1. 11 Hodnocení zátěže a stresu**

Vývoj zkoumání pracovní zátěže a jejích účinků na člověka přináší velké množství metodických postupů v oblasti psychologie a fyziologie práce. V literatuře nalezneme základní rozdělení zjišťování míry zátěže na zjišťování objektivní míry zátěže a zjišťování subjektivního vnímání prožívané zátěže jedincem (Štikar, 2003; Hladký, Žídková, 1999).

Důvody pro zjišťování objektivní míry zátěže jsou ovlivněny vztahem mezi subjektivními mírami zátěže a zdravotním stavem. Subjektivně může člověk nabyt dojmu, že je vše v pořádku, zdravotní komplikace může přehlížet a potom jen objektivní metody mohou odhalit opravdový stav. Objektivní metody mohou být limitovány např. tím, kdy a jak jsou údaje získávány (např. časové omezení, ve kterém můžeme pozorovat jen segment práce, měření v hektickém výrobním období apod.). Základní metodologický přístup v této oblasti je dvojitý: experimentální (zaměřený na bezprostřední projevy akutního stresu) a epidemiologický (zaměřený na zkoumání důsledků prodělaných stresových situací v přirozených podmínkách – účinky stresu dlouhodobého) (Štikar, 2003).

Jako základní nástroj pro hodnocení vlivu pracovních podmínek na zdraví člověka je v ČR používán systém kategorizace pracovišť, jehož povinnost je dána zákonem č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (Štikar, 2003; Šamánek, Bečvářová, 2007).



Štikar (2003, str. 275) uvádí, že vzhledem k roztržitosti metod a k nejasnostem v koncepčních otázkách pracovní zátěže bylo nutno se v první řadě soustředit na vypracování jednotného metodického postupu, o kterém referovali Hladký a kol. (1993) a Hladký a Žídková (1999). Subjektivní hodnocení je převážně prováděno pomocí dotazníků, které většinou zjišťují, jak člověk vnímá svět, prožívá jej apod. Osvědčený je desetipoložkový dotazník „Hodnocení psychické pracovní zátěže“ dle Meistera. Stručný, ale obsáhlý výčet metod zjišťování pracovní zátěže a stresu nalezneme také v pracích Kebzy (2008) a Kadlčíka (2004). V současné době existuje řada škál a metod, které zjišťují nejen míru zátěže a stresu, ale i mimo jiné jejich zvládnutí a odolnost (Hladký, 2008; Štikar, 2003; Kebza, 2008; Kadlčík, 2004).

Příkladem metod hodnocení pracovní zátěže a stresu je již zmiňovaný dotazník hodnocení psychické zátěže dle Meistera, Standardní metodika na hodnocení úrovně pracovních podmínek psychické (mentální) a sensorické zátěže podle Hladkého a Matouška, dotazník HFI (Human Factors Inventory), Bortnerova škála, Stanfordský dotazník „Five City Project“, Stress Profile, atd. (Kebza, 2008; Kadlčík, 2004; Hladký a kol., 1993; Hladký, Žídková, 1999).

## **2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY**

### **2. 1 Cíl práce**

Cílem práce je zjistit, jak vedoucí pracovníci ADCH Praha prožívají a zvládají zátěž a stres související s prací. Byly stanoveny tyto výzkumné cíle: zjistit přítomnost a úroveň prožívané zátěže vedoucích pracovníků, identifikovat stresory, které nejvíce působí na vedoucí pracovníky.

### **2. 2 Hypotézy práce**

1. Většina respondentů prožívá zátěž i stres nepříznivě.

Na základě této hypotézy byla stanovena pracovní hypotéza, že:

- v rámci sledovaného souboru budou vykazovat rozdílnou úroveň zátěže a stresu muži a ženy
2. Většina respondentů prožívá stres vyvolaný převážně stresory psychosociální povahy.

### **3. METODIKA**

#### **3. 1 Použité metody**

Pro svůj výzkum jsem použila metodu dotazování, techniku anonymního dotazníku. Použila jsem dva standardizované dotazníky. Jedním je Meisterův dotazník hodnocení neuropsychické zátěže. Druhým je dotazník Škála zátěž stres, který je součástí rozsáhlého dotazníku zaměřeného na rizika kardiovaskulárních chorob použitého v rámci stanfordského Five City Projectu. Mnou použitá část dotazníku je zaměřená právě na odhalení stresorů působících na jednotlivce.

##### **3. 1. 1 Administrace dotazníků**

Oba dotazníky byly administrovány stejným způsobem. Vybraní respondenti byli osloveni předem, byli seznámeni se zaměřením výzkumu, s termínem a délkou trvání setkání. Administraci dotazníků provedl zkušený pracovník během několika setkání, protože ne všichni respondenti se shodli na jednom termínu.

Během setkání byli respondenti nejprve podrobně informováni o cílech výzkumu s důrazem na anonymitu v práci zveřejněných výsledků a na praktické využití práce a poté všichni respondenti podepsali informovaný souhlas. Byli také informováni o možnosti seznámit se s výsledky výzkumu.

Respondenti během setkání vyplnili postupně oba dotazníky pod vedením zkušeného pracovníka, který jim vysvětlil zadání a podával odpovědi na jejich doplňující dotazy.

#### **3. 2 Charakteristika zkoumaného souboru**

Výzkumný soubor tvořilo 19 respondentů, kteří pracují v ADCH Praha na vedoucích pozicích v sociálních projektech. Z celkového počtu respondentů byli 4 muži a 15 žen. Respondenti byli vybráni na základě několika dalších společných znaků:

- výkon zaměstnání na dané pozici v délce minimálně jednoho roku
- shodné, nebo podobné kompetence, v nichž stěžejní je řízení lidských zdrojů

ADCH Praha.

### **3. 2. 1 Arcidiecézní charita Praha**

ADCH Praha je veřejnou církevní právnickou osobou, samostatnou organizační jednotkou s vlastní právní subjektivitou, která působí na území pražské arcidiecéze. Je účelovým zařízením římskokatolické církve. Statutárními zástupci jsou prezident a ředitel, s jehož laskavým svolením byl výzkum u pracovníků organizace proveden. Organizace provozuje celkem 10 středisek, z nichž 9 poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2010 Sb., o sociálních službách a 1 středisko je sociálním projektem rozvojové pomoci (ADCH Praha, 2010).

## 4. VÝSLEDKY

Výsledky uvádím v přehledných tabulkách a grafu. Rozdělila jsem je na výsledky za celý soubor a výsledky jednotlivců. Vyhodnocení odpovědí jednotlivců jsem pro lepší přehlednost a možnost jejich praktického využití pro organizaci dále dělila dle jednotlivých středisek ADCH Praha. Původním záměrem bylo rozdělit dále soubor na vedoucí středisek a jejich podřízené a porovnat získané hodnoty, ovšem z důvodu malého počtu respondentů jsem musela od tohoto záměru upustit. Výpočty jsem prováděla s pomocí počítačového programu Microsoft Office Excel 2003.

### 4.1 Meisterův dotazník hodnocení neuropsychické zátěže

Subjektivní hodnocení psychické zátěže při práci podle Meistera zjišťuje odezvu pracovníků na pracovní podmínky. Byl standardizován na německé populaci, ale výsledky získané v České republice ukázaly, že výsledné normy jsou si velmi podobné. V současné době se používá verze upravená Hladkým (Příloha č. 6). Dotazník umožňuje subjektivně zhodnotit psychickou zátěž způsobenou prací v deseti kategoriích (Štikar, 2003; Hladký a kol., 1993; Kadlčík, 2004).

Test je určen skupinám pracovníků stejné profese na stejném pracovišti s více než roční praxí. Z důvodu spolehlivosti dotazníku se doporučuje vyšetřovat minimálně desetičlennou skupinu pracovníků (Štikar, 2003; Hladký a kol., 1993; Kadlčík, 2004).

V tomto dotazníku je psychická zátěž klasifikována na základě tří faktorů zátěže: faktor přetížení, faktor jednostranné zátěže a faktor nespecifické zátěže. Vyhodnocení se provádí podle jednotlivých otázek a podle faktorů (Štikar, 2003; Hladký a kol., 1993; Kadlčík, 2004).

Při vyhodnocování otázek je třeba za skupinu pracovníků vypočítat střední hodnotu – medián a porovnat s normovanými hodnotami uvedenými v tabulce 1. V těch položkách, kde zjištěný medián překračuje kritickou hodnotu, hodnotí skupina svou práci negativně a naopak, v položkách, v nichž medián nedosahuje kritickou hodnotu, kladně. Při vyhodnocování rozdílů mezi jednotlivými soubory je doporučováno využít průměrné hodnoty z pětistupňové škály (Hladký a kol., 1999).

Dále je možné hodnotit dle faktorů. W. Meister zjistil faktorovou analýzou tři faktory: I Přetížení, II Jednostrannost a III Nеспецифický faktor. Vyhodnocení faktorových skóre se provádí následujícím způsobem:

Sečtou se mediány faktoru I, II, a III. Mohou pak nastat tři případy:

- a) Jestliže faktor I má nejméně o 2 body vyšší součet mediánů než faktor II, pak se k němu přičte součet středních hodnot faktoru III, tj. I + III. Výsledek se pak porovná s normovanými hodnotami a určí se stupeň a zátěžová tendence.
- b) Má-li faktor II nejméně o 2 body vyšší součet mediánů než faktor I, pak se sečte se součtem mediánů faktoru III, tj. II+III. Výsledek se pak porovná s normovanými hodnotami a určí se stupeň a zátěžová tendence.
- c) Je-li rozdíl mezi faktory I a II menší než 2 body, pak se sečtou součty mediánů všech tří faktorů, tj. I + II + III. Výsledek se pak porovná s normovanými hodnotami a určí se stupeň a zátěžová tendence (Hladký a kol., 1999).

Metoda umožňuje rychle zjistit současný stav podmínek na pracovišti a je použitelná pro všechny druhy profesí. Jsou známy i průměrné hodnoty některých profesních skupin. Při vyhodnocování lze uplatnit individuálně diagnostický aspekt, kdy vytvoření hrubých skóre pro jednotlivce se provádí stejným způsobem jako pro skupinu s tím, že místo mediánů se pracuje s prostými bodovými hodnotami v jednotlivých faktorech (Hladký a kol., 1999).

#### **4. 1. 1 Vlastní vyhodnocení výsledků**

Nejprve jsem vyhodnotila odpovědi jednotlivců, které uvádím v přehledných tabulkách. Hodnoty v tabulkách psané tučným písmem jsou nad kritickou hodnotou mediánu. Vyhodnocení podle otázek za celý soubor jsem znázornila graficky. Výsledky šetření za celý soubor jsem dále podpořila jejich procentuálním vyjádřením. V tabulkách v závěru vyhodnocení uvádím výsledky podle pohlaví.

Vyhodnocení podle faktorů a normované hodnoty pro všechny faktory jsem znázornila v tabulkách v závěru této kapitoly.

V teoretické části práce jsou popsány psychosociální faktory. Na základě popisu těchto faktorů jsem si stanovila, že jejich přítomnost zjišťují otázky č. 1, 4, 5, 6 a 8 Meisterova dotazníku.

#### 4. 1. 2 Vyhodnocení podle otázek

Tabulka 1: Středisko č. 1

OTÁZKA (ZKRATKA)	KRITICKÁ HODNOTA- MEDIÁN	RESPONDENT 1(M)	RESPONDENT 2	RESPONDENT 3(M)
1. Časová tíseň	3	4	4	4
2. Malé uspokojení z práce	2,5	2	1	1
3. Vysoká odpovědnost	3	2	4	3
4. Otupující práce	2,5	3	1	1
5. Problémy a konflikty	2,5	2	4	2
6. Monotonie	2,5	1	1	2
7. Nervozita	3	1	2	2
8. Přesycení	3	2	2	1
9. Únava	3	2	3	3
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	4	1	1

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent 1 hodnotí svoji práci mírně negativně v otázce zaměřené na dostatek podnětů a zajímavost práce. Významně negativně hodnotí oblast časové tísně a dlouhodobé únosnosti. Tento respondent prožívá nadměrnou zátěž (stres) celkem ve třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

Respondent 2 hodnotí negativně oblast časové tísně, vysoké odpovědnosti a problémů a konfliktů na pracovišti. Tento respondent prožívá stres celkem ve třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

Respondent 3 se vyjádřil negativně pouze k oblasti časové tísně. Všechny ostatní oblasti hodnotí pozitivně. Tento respondent pociťuje stres v jedné oblasti, která je psychosociálního charakteru.



**Tabulka 2: Středisko č. 2**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>RESPONDENT 3</b>
1. Časová tíseň	3	5	4	5
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1	2	1
3. Vysoká odpovědnost	3	4	4	4
4. Otupující práce	2,5	2	2	1
5. Problémy a konflikty	2,5	4	3	4
6. Monotonie	2,5	1	1	1
7. Nervozita	3	2	2	1
8. Přesycení	3	2	2	2
9. Únava	3	2	2	3
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	1	3	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent 1 hodnotí svoji práci negativně v oblasti časové tísně, vysoké odpovědnosti a problémů a konfliktů na pracovišti. Prožívá tedy nadměrnou zátěž ve třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

Respondent 2 hodnotí svoji práci negativně ve stejných oblastech jako respondent 1 a přidává ještě oblast dlouhodobé únosnosti. Ve svém hodnocení se shoduje s respondentem 3. Oba prožívají nadměrnou zátěž ve čtyřech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

**Tabulka 3: Středisko č. 3**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA- MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>
1. Časová tíseň	3	<b>4</b>	<b>5</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1	1
3. Vysoká odpovědnost	3	2	<b>4</b>
4. Otupující práce	2,5	1	1
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>4</b>	<b>4</b>
6. Monotonie	2,5	1	1
7. Nervozita	3	3	3
8. Přesycení	3	1	3
9. Únava	3	2	3
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	<b>3</b>	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Z tohoto střediska se výzkumu zúčastnili dva respondenti, kteří se v hodnocení práce v mnoha oblastech shodují.

Respondent 1 hodnotí svoji pracovní činnost negativně v oblasti časové tísně, problémů a konfliktů v práci a dlouhodobé únosnosti. V těchto třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru, prožívá nadměrnou zátěž.

Respondent 2 hodnotí svoji práci negativně ve stejných oblastech jako respondent 2 a přidává k nim ještě oblast vysoké odpovědnosti. Respondent 2 prožívá nadměrnou zátěž ve čtyřech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

**Tabulka 4: Středisko č. 4**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA- MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>
1. Časová tíseň	3	2	<b>4</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1	1
3. Vysoká odpovědnost	3	<b>4</b>	<b>5</b>
4. Otupující práce	2,5	1	1
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>5</b>	<b>4</b>
6. Monotonie	2,5	1	1
7. Nervozita	3	3	2
8. Přesycení	3	2	1
9. Únava	3	2	2
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	<b>4</b>	2

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent 1 hodnotí negativně svoji práci v oblastech vysoké odpovědnosti, problémů a konfliktů a dlouhodobé únosnosti. V těchto třech oblastech, z nichž jedna je psychosociálního charakteru, prožívá respondent nadměrnou zátěž.

Respondent 2 hodnotí negativně svoji práci v oblastech časové tísně, vysoké odpovědnosti a problémů a konfliktů. Respondent prožívá nadměrnou zátěž ve třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

**Tabulka 5: Středisko č. 5**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA- MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>
1. Časová tíseň	3	<b>4</b>	<b>4</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	2	1
3. Vysoká odpovědnost	3	<b>4</b>	<b>4</b>
4. Otupující práce	2,5	1	1
5. Problémy a konflikty	2,5	2	<b>4</b>
6. Monotonie	2,5	1	1
7. Nervozita	3	2	1
8. Přesycení	3	2	1
9. Únava	3	<b>4</b>	<b>4</b>
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	2	2

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Ve středisku č. 5 se respondenti v hodnocení práce ve většině oblastí shodli. Oba hodnotí negativně svoji práci v oblasti časové tísně, vysoké odpovědnosti a pocitů únavy.

Respondent 2 přidává ještě oblast problémů a konfliktů, celkově tedy prožívá nadměrnou zátěž ve čtyřech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.

Respondent 1 prožívá nadměrnou zátěž ve třech oblastech, z nichž jedna je psychosociálního charakteru.

**Tabulka 6: Středisko č. 6**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2(M)</b>
1. Časová tíseň	3	<b>4</b>	<b>4</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1	1
3. Vysoká odpovědnost	3	<b>5</b>	2
4. Otupující práce	2,5	1	2
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>3</b>	2
6. Monotonie	2,5	1	1
7. Nervozita	3	3	2
8. Přesycení	3	2	1
9. Únava	3	2	2
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	<b>3</b>	<b>4</b>

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent 1 hodnotí svoji práci negativně v oblasti časové tísně, vysoké odpovědnosti, problémů a konfliktů a dlouhodobé únosnosti. V těchto 4 oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru, prožívá respondent č. 1 nadměrnou zátěž.

Respondent 2 hodnotí svoji práci negativně v oblastech časové tísně a dlouhodobé únosnosti. Ze dvou oblastí, ve kterých respondent 2 prožívá nadměrnou zátěž, se jedná o jednu oblast psychosociálního charakteru.

**Tabulka 7: Středisko č. 7**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1(M)</b>	<b>RESPONDENT 2</b>
1. Časová tíseň	3	1	2
2. Malé uspokojení z práce	2,5	<b>4</b>	1
3. Vysoká odpovědnost	3	<b>4</b>	<b>4</b>
4. Otupující práce	2,5	1	1
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>4</b>	2
6. Monotonie	2,5	1	1
7. Nervozita	3	3	1
8. Přesycení	3	2	1
9. Únava	3	2	2
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	<b>3</b>	1

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent 1 hodnotí svoji práci negativně v oblastech malého uspokojení z práce, vysoké odpovědnosti, problémů a konfliktů a dlouhodobé únosnosti. Ze čtyř oblastí, ve kterých respondent 1 prožívá nadměrnou zátěž, je jedna oblast psychosociálního charakteru.

Respondent 2 hodnotí svoji práci negativně v oblasti vysoké odpovědnosti, tzn. že v této oblasti prožívá nadměrnou zátěž. Tato oblast není psychosociálního charakteru.

**Tabulka 8: Středisko č. 8**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>
1. Časová tíseň	3	<b>5</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1
3. Vysoká odpovědnost	3	<b>5</b>
4. Otupující práce	2,5	2
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>5</b>
6. Monotonie	2,5	2
7. Nervozita	3	2
8. Přesycení	3	3
9. Únava	3	2
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	2

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent z tohoto střediska hodnotí svoji pracovní činnost negativně v oblasti časové tísně, vysoké odpovědnosti a problémů a konfliktů na pracovišti. Z těchto tří oblastí, ve kterých prožívá nadměrnou zátěž, jsou dvě oblasti psychosociálního charakteru.

**Tabulka 9: Středisko č. 9**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>
1. Časová tíseň	3	<b>4</b>
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1
3. Vysoká odpovědnost	3	3
4. Otupující práce	2,5	2
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>3</b>
6. Monotonie	2,5	2
7. Nervozita	3	1
8. Přesycení	3	2
9. Únava	3	2
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	<b>4</b>

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Respondent z tohoto střediska hodnotí svoji práci negativně v oblasti časové tísně, problémů a konfliktů na pracovišti a v dlouhodobé únosnosti. Prožívá nadměrnou zátěž ve třech oblastech, z nichž dvě jsou psychosociálního charakteru.



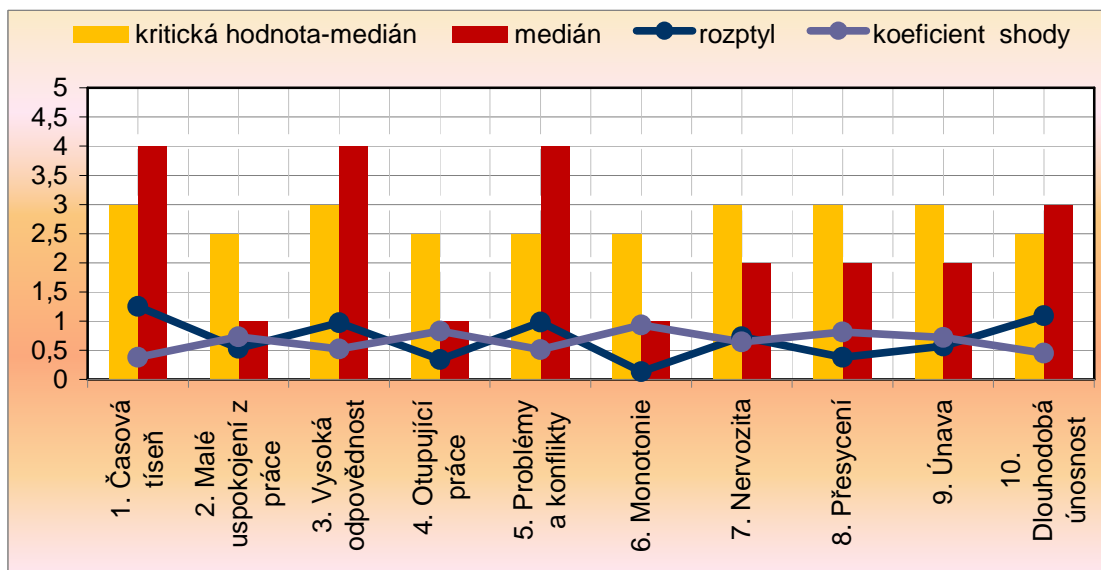
**Tabulka 10: Středisko č. 10**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>KRITICKÁ HODNOTA - MEDIÁN</b>	<b>RESPONDENT 1</b>
1. Časová tíseň	3	2
2. Malé uspokojení z práce	2,5	1
3. Vysoká odpovědnost	3	2
4. Otupující práce	2,5	1
5. Problémy a konflikty	2,5	<b>4</b>
6. Monotonie	2,5	1
7. Nervozita	3	<b>4</b>
8. Přesycení	3	2
9. Únava	3	<b>4</b>
10. Dlouhodobá únosnost	2,5	2

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tento respondent hodnotí svoji pracovní činnost negativně v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti, nervozity a pocitů únavy. Prožívá zátěž ve třech oblastech, z nichž jedna oblast je psychosociálního charakteru.

**Graf 1: Zhodnocení celého souboru**



Zdroj: Vlastní výzkum 2010

V grafu 1 jsou zaznamenány výsledky hodnocení (medián, rozptyl, koeficient shody) podle otázek za celý soubor a kritické hodnoty mediánů jednotlivých otázek, které představují normované hodnoty, stanovené W. Meisterem pro pracovní skupiny.

V otázce č. 1, v níž respondenti hodnotí pocity časové tísně, překračuje medián (4) kritickou hodnotu (3) tzn., že v této oblasti hodnotí skupina svoji práci negativně – je v této oblasti v nadměrné zátěži. Hodnota rozptylu (1,25) je u této otázky nejvyšší, což znamená, že jednotliví respondenti vykazují značné rozdíly ve svých odpovědích.

V otázce č. 2 respondenti hodnotí práci pozitivně, tzn. že jsou ve své práci v této oblasti přiměřeně zatěžováni. Hodnota koeficientu shody (0,73) ukazuje na velkou shodu v odpovědích všech respondentů. Hodnota rozptylu (0,53) ukazuje na nevýznamné rozdíly v odpovědích všech respondentů.

Výsledky u otázky č. 3, v níž respondenti hodnotí psychickou zátěž z vysoké odpovědnosti dokazují, že respondenti hodnotí práci v této oblasti negativně – jsou nadměrně zatěžováni. Ovšem ne všichni se shodnou, což dokazuje hodnota koeficientu shody (0,52). Hodnota rozptylu (0,97) také ukazuje na rozdíly v odpovědích všech respondentů.

V otázce č. 4 se respondenti dost shodují v pozitivním hodnocení práce v této oblasti, pracovní činnost je pro ně dostatečně zajímavá podněcující, rozhodně je neotupuje. V této oblasti jsou respondenti přiměřeně zatěžováni.

Hodnota mediánu (4) u otázky č. 5, v níž se respondenti vyjadřovali ke konfliktům či problémům, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby, je nejvýše ze všech otázek nad kritickou hodnotou (2,5). V této oblasti jsou respondenti nejvíce zatěžováni, ale ne všichni se shodnou (0,51) a také rozptyl (0,98) v odpovědích na tuto otázku je poměrně veliký.

V oblasti monotonie (otázka č. 6) je medián (1) poměrně daleko pod kritickou hodnotou (2,5). Téměř všichni respondenti se shodli na pozitivním hodnocení své pracovní činnosti. Shodu v odpovědích dokazuje hodnota koeficientu shody (0,93). Hodnota rozptylu (0,13) v odpovědích na tuto otázku je nízká. Respondenti prožívají v této oblasti přiměřenou zátěž.

Hodnota mediánu (2) u otázky č. 7 dokazuje, že v oblasti nervozity zhodnotili respondenti svoji práci pozitivně, ovšem hodnota rozptylu (0,73) a koeficientu shody (0,64) upozorňuje na mírnou neshodu v odpovědích respondentů na otázku. Většina respondentů prožívá v této oblasti přiměřenou zátěž.

V oblasti přesycení (otázka č. 8) respondenti hodnotí svoji práci pozitivně. Dokazuje to hodnota mediánu (2) pod jeho kritickou hodnotou (3). Hodnota rozptylu (0,38) je nízká. Hodnota koeficientu shody (0,81) dokazuje velkou shodu v odpovědích respondentů na tuto otázku.

Hodnota mediánu (2) v otázce č. 9, která se týká pocitů únavy, ukazuje na pozitivní hodnocení pracovní činnosti respondenty. Koeficient shody (0,72) udává poměrně velkou shodu v souboru. Hodnota rozptylu (0,57) je poměrně nízká. V této oblasti prožívá většina respondentů přiměřenou zátěž.

V otázce (č. 10) dlouhodobé únosnosti překračuje hodnota mediánu (3) za celý soubor kritickou hodnotu (2,5) tzn., že respondenti svoji pracovní činnost v této oblasti hodnotí negativně. Ovšem zjištěné hodnoty dokazují, že v odpovědích panuje jistá neshoda (0,45). V této oblasti prožívají respondenti nepřiměřenou zátěž.

**Tabulka 11: Celkové vyhodnocení (v %)**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>POZITIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>NEGATIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>HODNOCENÍ SHODNÉ S NORMOVANOU KRITICKOU HODNOTOU MEDIÁNU</b>
1. Časová tíseň	21,1%	78,9%	0,0%
2. Malé uspokojení z práce	94,7%	5,3%	0,0%
3. Vysoká odpovědnost	21,1%	78,9%	0,0%
4. Otupující práce	94,7%	5,3%	0,0%
5. Problémy a konflikty	26,3%	73,7%	0,0%
6. Monotonie	100,0%	0,0%	0,0%
7. Nervozita	68,4%	5,3%	26,3%
8. Přesycení	89,5%	0,0%	10,5%
9. Únava	63,2%	15,8%	21,1%
10. Dlouhodobá únosnost	47,4%	52,6%	0,0%

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tabulka udává kolik procent respondentů zhodnotilo svoji pracovní činnost v dané oblasti pozitivně, kolik negativně a kolik respondentů shodně s kritickou hodnotou mediánu. Výsledky tohoto vyhodnocení jen potvrzují a dokreslují předchozí standardní vyhodnocení celého souboru.

Z tabulky je zřejmé, že nejvíce respondentů (shodný počet 78,9%) se negativně vyjádřilo k oblasti časové tísně a vysoké odpovědnosti. Následuje oblast problémů a konfliktů na pracovišti, ke které se negativně vyjádřilo 73,7% respondentů. Na posledním místě v negativním hodnocení je oblast dlouhodobé únosnosti (52,6%).

V pozitivním hodnocení pracovní činnosti je na prvním místě oblast monotonie, ke které se pozitivně vyjadřuje 100% respondentů. Následují oblasti uspokojení z práce a otupující práce, ke kterým se pozitivně vyjadřuje stejný počet respondentů (94,7%). 89,5% respondentů se pozitivně vyjadřuje k oblasti přesycení, zbývajících 10,5% respondentů je na hranici kritické hodnoty mediánu. Na čtvrtém místě v pozitivním hodnocení je oblast nervozity (68,4%), ale velký počet respondentů se vyjádřil shodně

s kritickou hodnotou mediánu (26,3%) a jen zbývajících 5,3% respondentů se k této oblasti vyjádřilo jasně negativně. Oblast únavy hodnotí pozitivně 63,2% respondentů, zbývajících respondenti jsou rozděleni na ty, kteří hodnotí tuto oblast negativně (15,8%), a na ty, kteří hodnotili tuto oblast shodně s kritickou hodnotou mediánu (21,1%).

**Tabulka 12: Vyhodnocení - muži**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>POZITIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>NEGATIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>HODNOCENÍ SHODNÉ S NORMOVANOU KRITICKOU HODNOTOU MEDIÁNU</b>
1. Časová tíseň	25%	75%	0%
2. Malé uspokojení z práce	75%	25%	0%
3. Vysoká odpovědnost	50%	25%	25%
4. Otupující práce	75%	25%	0%
5. Problémy a konflikty	75%	25%	0%
6. Monotonie	100%	0%	0%
7. Nervozita	75%	0%	25%
8. Přesycení	100%	0%	0%
9. Únava	75%	0%	25%
10. Dlouhodobá únosnost	25%	75%	0%

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tabulka udává kolik procent respondentů - mužů zhodnotilo svoji pracovní činnost v dané oblasti pozitivně, kolik negativně a kolik respondentů shodně s kritickou hodnotou mediánu.

Nejvíce respondentů zhodnotilo negativně svoji pracovní činnost v oblasti časové tísně (75%) a v oblasti dlouhodobé únosnosti (75%). V oblasti vysoké odpovědnosti polovina respondentů hodnotí svoji práci pozitivně, 25% negativně a 25% se shoduje s kritickou hodnotou mediánu.

**Tabulka 13: Vyhodnocení - ženy**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>POZITIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>NEGATIVNÍ HODNOCENÍ</b>	<b>HODNOCENÍ SHODNÉ S NORMOVANOU KRITICKOU HODNOTOU MEDIÁNU</b>
1. Časová tíseň	20%	80%	0%
2. Malé uspokojení z práce	100%	0%	0%
3. Vysoká odpovědnost	13%	80%	7%
4. Otupující práce	100%	0%	0%
5. Problémy a konflikty	13%	87%	0%
6. Monotonie	100%	0%	0%
7. Nervozita	67%	7%	27%
8. Přesycení	87%	0%	0%
9. Únava	60%	20%	20%
10. Dlouhodobá únosnost	53%	47%	0%

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tabulka udává kolik procent respondentů - žen zhodnotilo svoji pracovní činnost v dané oblasti pozitivně, kolik negativně a kolik respondentů shodně s kritickou hodnotou mediánu.

Nejvíce respondentek hodnotí negativně svoji pracovní činnost v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti (87%), v oblasti časové tísně (80%) a v oblasti vysoké odpovědnosti (80%). V oblasti dlouhodobé únosnosti hodnotí negativně svoji práci téměř polovina respondentek (47%).

Pokud porovnáme výsledky Meisterova dotazníku podle pohlaví, zjistíme, že muži prožívají stres ve dvou oblastech, zatímco ženy prožívají stres ve třech oblastech. Ženy tedy prožívají stres ve více oblastech.

Rozdíl najdeme nejen v počtu negativně hodnocených oblastí, ale i v samotných oblastech. Oba soubory se v negativním hodnocení práce shodují pouze v oblasti časové tísně. Muži hodnotí negativně svoji práci ještě v oblasti dlouhodobé únosnosti (75%).

V této oblasti hodnotí negativně svoji práci jen necelá polovina souboru žen (47%). Ženy negativně hodnotí svoji práci ještě v oblasti vysoké odpovědnosti (80%) a v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti (87%). Každou z těchto oblastí hodnotí negativně jen 25% mužů.



#### 4. 1. 3 Vyhodnocení podle faktorů

**Tabulka 14: Normované hodnoty**

<b>a) I &gt; II</b>		
<b>Součet mediánů faktorů I+II</b>	<b>Stupeň</b>	<b>Zátěžová tendence</b>
17 - 19	1	-
20 - 24	2	Tendence k přetížení
25 - 35	3	Tendence k přetížení
<b>b) I &lt; II</b>		
<b>Součet mediánů faktorů II+III</b>	<b>Stupeň</b>	<b>Zátěžová tendence</b>
17 - 21	1	-
22 - 26	2	Tendence k jednostrannosti (podtížení)
27 - 35	3	Tendence k jednostrannosti (podtížení)
<b>c) I=II</b>		
<b>Součet mediánů faktorů I+II+III</b>	<b>Stupeň</b>	<b>Zátěžová tendence</b>
10 - 26	1	-
27 - 32	2	Kombinace tendence přetížení a jednostrannosti
33 - 50	3	Kombinace tendence přetížení a jednostrannosti

Zdroj: Hladký a kol. 1993

Tabulka udává normované hodnoty, s kterými se porovnávají hodnoty za celý soubor.

**Tabulka 15: Klasifikace zátěže**

Stupeň	Úroveň zátěže
1	Zátěž, při které není pravděpodobné ovlivnění zdraví, subjektivního stavu a výkonnosti
2	Zátěž, při které může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu resp. výkonnosti
3	Zátěž, při níž nelze vyloučit zdravotní rizika

Zdroj: Hladká, Žídková 1999

V tabulce je uveden význam jednotlivých stupňů zátěže.

**Tabulka 16: Vyhodnocení celého souboru podle faktorů**

<b>FAKTOR</b>	<b>OTÁZKY ZAŘAZENÉ DO FAKTORU</b>	<b>SOUČET MEDIÁNŮ</b>	<b>STUPEŇ</b>	<b>ZÁTĚŽOVÁ TENDENCE</b>
I Přetížení	1. Časová tíseň 3. Vysoká odpovědnost 5. Problémy a konflikty	21	2	Tendence k přetížení
II Jednostrannost	2. Malé uspokojení z práce 4. Otupující práce 6. Monotonie	3	0	-
III nespecifický faktor	7. Nervozita 8. Přesycení 9. Únava 10. Dlouhodobá únosnost	9	0	-

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Z hodnocení výsledků dle faktorů, uvedeného v tabulce vyplývá, že zkoumaný soubor je ve faktoru I Přetížení ve stupni 2, má tedy tendenci k přetížení. Ve faktorech jednostrannosti a v nespecifickém faktoru není zaznamenána žádná zátěžová tendence.

#### **4. 1. 4 Porovnání s kategorizací prací**

Respondenti jsou zařazeni dle kategorizace prací podle zákona č. 258/2003 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, do kategorie č. 1. Do první kategorie je zařazena práce, která neodpovídá kategorii č. 2. Z pohledu míry psychické zátěže se do druhé kategorie zařazuje trvalá práce ve vnuceném pracovním tempu, spojená s monotonií, vykonávaná v třisměnném a nepřetržitém pracovním režimu. Pokud porovnáme výsledky tohoto dotazníku se zařazením pracovníků do kategorie prací, dostaneme se na stejný stupeň, tedy kategorii č. 1 (Vyhláška MZ ČR č. 432/2003).

#### 4. 1. 5 Shrnutí

Z šetření vyplývá, že z deseti oblastí, které tento dotazník zkoumá, hodnotí většina respondentů negativně svoji pracovní činnost ve čtyřech oblastech:

1. časová tíseň,
2. vysoká odpovědnost,
3. problémy a konflikty,
4. dlouhodobá únosnost.

Ve zbývajících šesti oblastech byla zjištěna jistá míra zátěže, která je ovšem v porovnání s normovanými hodnotami prožívána příznivě, nelze tedy hovořit o stresu.

Hypotéza, že většina respondentů prožívá zátěž i stres nepřiměřeně byla tímto šetřením potvrzena jen částečně. Respondenti prokázali, že prožívají stres nepříznivě, naopak jistou míru zátěže prožívají příznivě.

Ze čtyř oblastí, ve kterých je většina respondentů nepřiměřeně zatěžována, jsou dvě oblasti psychosociální povahy. Z 19 respondentů jich 18 prožívá stres ovlivněný minimálně jedním psychosociálním faktorem. 78,9% respondentů negativně hodnotí práci v oblasti časové tísně a 73,7% respondentů negativně hodnotí svoji práci v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti. V tomto dotazníkovém šetření se tedy hypotéza, že většina respondentů prožívá stres vyvolaný převážně stresory psychosociální povahy nepotvrdila.

Rozdělení souboru na soubor mužů a žen a porovnání výsledků těchto souborů prokázalo, že muži prožívají méně stresu než ženy. Svoji práci zhodnotili muži nejvíce negativně jen ve dvou oblastech, zatímco ženy ve třech oblastech. Oba soubory hodnotily svoji práci nejvíce negativně v rozdílných oblastech. Shodly se pouze v oblasti časové tísně. Tyto výsledky potvrzují hypotézu, že v rámci sledovaného souboru budou vykazovat rozdílnou úroveň zátěže a stresu muži.

## 4. 2 Škála zátěž a stres

Tento dotazník včetně informací o jeho použití a vyhodnocení jsem získala od pana doc. PhDr. Vladimíra Kebzy, CSc. Dotazník je součástí rozsáhlého dotazníku zaměřeného na rizika kardiovaskulárních chorob použitého v rámci stanfordského Five City Projectu. Část dotazníku nazvaná Škála zátěž stres je zaměřená právě na odhalení stresorů působících na jednotlivce. (Příloha č. 7)

Vyhodnocení se provádí po jednotlivých částech dotazníku, kdy první část, 1 a) - e), vyjadřuje stupeň uspokojení vs. neuspokojení ve vztahu k vybraným významným oblastem lidského života a posuzuje se prostřednictvím sebehodnotící sedmibodové škály, kdy bod 1 znamená „zcela neuspokojivé“ a bod 7 „zcela uspokojivé“. Stejně tak se posuzuje druhá část, položky 2 - 5 a 7, vyjadřující frekvenci výskytu posuzovaných jevů, kdy bod 1 znamená, že se daný jev „nikdy“ nevyskytuje a bod 7 znamená, že se daný jev vyskytuje „vždy“. Položka č. 6 se hodnotí samostatně (číslo, vyjadřující frekvenci výskytu hněvu nebo pocitů zklamání mívá většinou značný rozptyl, od 2 - 3 do několik desítek). U každé položky je třeba vypočítat průměr za celý soubor, případně standardní odchylku a poté se posuzují výsledky každého respondenta ve vztahu k průměrné hodnotě souboru. V otázkách č 1. c) a 1. d) byl průměr počítán z počtu osob 18, protože jeden respondent se v těchto otázkách číselně nevyjádřil.

V dalším vyhodnocování dotazníku jsem stejně jako u Meisterova dotazníku stanovila, které položky zjišťují přítomnost stresu psychosociální povahy. Jsou to otázky č. 2 – 7.

Na závěr vyhodnocování výsledků jsem porovnála výsledky dle pohlaví.

Během vyhodnocování dotazníků jsem zjistila, že 2 respondenti v otázce č. 6, ve které měli napsat do vyznačeného prostoru číslo, vyjadřující kolikrát za týden se v průměru rozzlobí nebo mají pocit zklamání či marnosti, zaznamenali oproti celému souboru extrémně vysokou hodnotu, což značně ovlivnilo průměr za celý soubor. Z tohoto důvodu jsem do tabulek s vyhodnocením uvedla u této otázky průměr za celý soubor a do závorky průměr vypočítaný po odečtení těchto dvou extrémních hodnot. V porovnávání s jednotlivci jsem brala za stěžejní hodnotu uvedenou v závorce.

#### 4. 2. 1 Vlastní vyhodnocení výsledků

**Tabulka 17: Vyhodnocení celého souboru**

<b>OTÁZKA</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
1. a) Vaše vztahy k přátelům	<b>6</b>
1. b) Vaše práce	<b>5</b>
1. c) Vaše finanční situace	<b>4</b>
1. d) Vaše zdraví	<b>6</b>
1. e) Vaše manželství nebo partnerský vztah život ve vztahu	<b>6</b>
2. Jak často pocítujete nedostatek času (tzv. „časový pres“)	<b>4</b>
3. Jak často na Vás klade Vaše práce požadavky na horní hranici Vašich možností a vzbuzuje ve Vás pocit celkové vyčerpanosti?	<b>3</b>
4. Jak často jste se cítil(a) nejistě, nepříjemně nebo nespokojeně ve vztahu k tomu, jak se Vám dařilo v zaměstnání?	<b>3</b>
5. Jak často se Vám udělá až fyzicky špatně, když máte na něco čekat v práci?	<b>2</b>
6. Napište číslo, vyjadřující kolikrát za týden se v průměru rozzlobíte nebo máte pocit zklamání či marnosti	<b>4 (3)</b>
7. Jak často máte potíže s usínáním?	<b>3</b>

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tabulka popisuje průměrné hodnoty za celý soubor. V další části vyhodnocení budou porovnávány výsledky jednotlivců oproti výsledkům za celý soubor. U otázky č. 6 budou odpovědi respondentů porovnávány s hodnotou uvedenou v závorce. Hodnoty psané tučným písmem se výrazně odchyľují od průměrných hodnot souboru, tzn. více jak o dva body stupnice.

**Tabulka 18: Středisko č. 1**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1(M)</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>RESPONDENT 3(M)</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	7	6	6	6
<b>1. b) práce</b>	4	6	6	5
<b>1. c) finanční situace</b>	3	4	6	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	6	6	6
<b>1. e) manželství</b>	7	6	6	6
<b>život ve vztahu</b>		ne		
<b>2. časový pres</b>	4	5	4	4
<b>3. vyčerpání</b>	2	4	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3	2	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	1	2	1	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	<b>1</b>	3	<b>20</b>	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	4	3	<b>1</b>	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Respondent se ve svých odpovědích odlišuje od průměrných hodnot za celý soubor v oblasti práce a finanční situace, kde se k těmto oblastem vyjadřuje negativněji než všichni respondenti. Naopak v oblasti manželství se vyjadřuje o něco pozitivněji. V oblasti časového presu zjevně nevybočuje od průměru. S ostatními respondenty se shoduje také v oblasti nejistoty a nespokojenosti ve vztahu k úspěchům v zaměstnání. Pod průměrnými hodnotami za celý soubor posuzuje respondent oblast pocitů vyčerpání, fyzických obtíží a četnost pocitů zloby, zklamání a marnosti. Respondent udává oproti průměru častější potíže s usínáním.

## Respondent 2

Tento respondent se ve svých odpovědích liší od průměru za celý soubor v otázkách na práci, časový přes a pocity vyčerpání. Jako jeden ze dvou respondentů udává, že nežije v partnerském ani manželském vztahu, ale z odpovědi na otázku ohledně uspokojení lze usuzovat, že je v této oblasti uspokojen stejně jako ostatní respondenti. V ostatních otázkách se v odpovědích neodlišuje od průměrného souboru.

## Respondent 3

U tohoto respondenta ve většině otázek zaznamenávám pozitivní odlišení od průměrných hodnot souboru v otázkách na práci, finanční situaci, pocity nejistoty, nespokojenosti ve vztahu k úspěchům v zaměstnání, fyzické obtíže a potíže s usínáním. Naopak pocity zloby, marnosti a zklamání zažívá v průběhu pracovního týdne 20x, čímž se výrazně odlišuje od průměru za celý soubor.



**Tabulka 19: Středisko č. 2**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>RESPONDENT 3</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	6	7	6
<b>1. b) práce</b>	6	4	7	5
<b>1. c) finanční situace</b>	4	4	/	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	7	/	6
<b>1. e) manželství</b>	6	6	7	6
<b>život ve vztahu</b>				
<b>2. časový pres</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	4
<b>3. vyčerpání</b>	<b>5</b>	4	2	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	3	3	1	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	2	2,5	<b>14</b>	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	4	<b>1</b>	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Tento respondent se od průměru za celý soubor významně negativně liší v otázce časového presu a pocitů vyčerpání. V oblasti fyzických obtíží je zřejmé jen malé odchylení od průměru za celý soubor. Pozitivní odchylení od průměru nalezneme v otázkách na práci a četnost pocitů zloby, marnosti a zklamání. V ostatních otázkách se respondent shodne s odpověďmi za celý soubor.

## Respondent 2

Respondent se v otázce vztahu k práci vyjadřuje negativněji oproti průměru za celý soubor. Stejně se vyjadřuje v otázkách pocitů vyčerpání, fyzických obtíží a potíží s usínáním. V otázce časového presu se vyjadřuje významně negativněji než celý soubor. V ostatních odpovědích se s průměrnými hodnotami za celý soubor shoduje.

## Respondent 3

Respondent neprovedl číselné ohodnocení v otázkách finanční situace a zdraví, proto jeho odpovědi na tyto otázky není možné hodnotit. Oblasti vztahů k přátelům, práce, manželství, či partnerského vztahu hodnotí pozitivněji než celý soubor. Fyzické obtíže a potíže s usínáním nemá nikdy a pocity vyčerpání téměř nikdy, čímž se také pozitivně odlišuje od průměru za celý soubor. Velká odchylka od průměru je patrná v odpovědi na četnost pocitů zloby a zklamání, kdy respondent uvádí, že je zažívá v průběhu pracovního týdne 14x. Respondent se oproti průměru vyjadřuje výrazně negativněji v oblasti časového presu. V oblasti nejistoty a nespokojenosti se shoduje s průměrnou hodnotou za celý soubor.

**Tabulka 20: Středisko č. 3**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	6	6
<b>1. b) práce</b>	4	5	5
<b>1. c) finanční situace</b>	3	4	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	2	6
<b>1. e) manželství</b>	7	7	6
<b>život ve vztahu</b>			
<b>2. časový přes</b>	4	5	4
<b>3. vyčerpání</b>	3	4	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	4	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	2	2	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	5	5	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	1	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Tento respondent se negativně odchyľuje od průměru za celý soubor v otázkách na vztah k práci, oblast finanční situace, četnosti pocitů nejistoty, nespokojenosti ve vztahu k úspěchům v zaměstnání a v četnosti zažívání pocitů zloby, zklamání a marnosti. Ve vztahu k manželství či partnerství se respondent cítí oproti průměru zcela uspokojen. V ostatních otázkách dosahuje stejných hodnot, jako je průměr za celý soubor.

#### Respondent 2

Na první pohled je zřejmé, že respondent se výrazně odlišuje od průměrných hodnot za celý soubor v otázce zaměřené na zdraví, kde udává velkou míru

neuspokojení, naopak ve vztahu k manželství se oproti průměru cítí zcela uspokojen. Dále je zřejmá vyšší míra pocitů časového presu, pocitů vyčerpání a četnosti pocitů zloby, zklamání a marnosti. Potíže s usínáním nemá nikdy, což svědčí o odchýlení se od průměrných hodnot souboru. V ostatních odpovědích se respondent neodchyluje od průměrných hodnot za celý soubor.

**Tabulka 21: Středisko č. 4**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	7	6
<b>1. b) práce</b>	5	7	5
<b>1. c) finanční situace</b>	1	5	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	5	6
<b>1. e) manželství</b>	3	6	6
<b>život ve vztahu</b>			
<b>2. časový pres</b>	3	4	4
<b>3. vyčerpání</b>	3	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	2	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	1	1	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	1	1	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	1	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Tento respondent se odlišuje ve svých odpovědích od průměrných hodnot souboru v několika oblastech. Významné odchýlení v negativním smyslu je patrné v oblasti finanční situace (udává „zcela neuspokojen“) a v oblasti manželství či partnerského vztahu. V pozitivním smyslu se ve svých odpovědích odlišuje od průměru v oblasti časového presu, pocitů nejistoty, nespokojenosti ve vztahu k úspěchům v zaměstnání, fyzických obtížích a v četnosti pocitů zloby, zklamání, marnosti. V ostatních otázkách se v odpovědích od průměru za celý soubor neodlišuje.

## Respondent 2

Respondent se ve svých odpovědích negativně odlišuje od průměru za celý soubor jen v oblasti zdraví. Významné pozitivní odchýlení je zřejmé v oblastech práce, četnosti pocitů zloby, zklamání, marnosti a v potížích s usínáním. V oblastech vztahů k přátelům, finanční situace a fyzické obtíže nalezneme pozitivní odchýlení od průměrných hodnot za celý soubor. V ostatních oblastech se respondent ve svých odpovědích shodne s průměrnými hodnotami za celý soubor.

**Tabulka 22: Středisko č. 5**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	5	6	6
<b>1. b) práce</b>	5	6	5
<b>1. c) finanční situace</b>	5	4	4
<b>1. d) zdraví</b>	5	6	6
<b>1. e) manželství</b>	4	6	6
<b>život ve vztahu</b>			
<b>2. časový přes</b>	4	4	4
<b>3. vyčerpání</b>	4	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	1	2	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	1	3	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	4	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Tento respondent se v otázkách na vztahy k přátelům, práci, zdraví, četnosti pocitů vyčerpání a potíží s usínáním vyjadřoval negativněji než ukazují průměrné hodnoty za celý soubor. V oblasti manželství je patrné výrazné negativní odchýlení od průměru, V otázkách na finanční situaci se naopak vyjadřoval o něco pozitivněji. Fyzické obtíže oproti celému souboru nezažívá nikdy, což znamená mírné pozitivní odchýlení od průměru. Pocity zloby, zklamání a marnosti zažívá jednou týdně, čímž se jeho odpověď významně pozitivně odlišuje od průměrných hodnot za celý soubor. V ostatních otázkách se odpovědi shodují s průměrnými hodnotami.

## Respondent 2

Respondent se ve svých odpovědích odlišuje od průměru v otázce na práci, kde udává vyšší míru uspokojení a v otázce na četnost potíží s usínáním, kde udává větší četnost než udávají průměrné hodnoty za celý soubor. V ostatních otázkách se shoduje s průměrem za celý soubor.



**Tabulka 23: Středisko č. 6**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>RESPONDENT 2(M)</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	7	5	6
<b>1. b) práce</b>	5	5	5
<b>1. c) finanční situace</b>	5	4	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	<b>3</b>	6
<b>1. e) manželství</b>	5	5	6
<b>život ve vztahu</b>			
<b>2. časový přes</b>	4	4	4
<b>3. vyčerpání</b>	4	<b>5</b>	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	4	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	3	<b>4</b>	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	3	4	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	<b>1</b>	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Z tabulky je patrné, že respondent se pouze ve dvou oblastech vyjádřil pozitivněji, než celý soubor. Jsou to oblasti vztahy k přátelům a finanční situace. Méně uspokojení než celý soubor vyjádřil v oblasti manželství. Častěji zažívá pocity vyčerpání. V ostatních oblastech se v odpovědích shoduje s průměrnými hodnotami souboru.

#### Respondent 2

Tento respondent se v mnoha otázkách vyjádřil negativněji oproti celému souboru. V první části dotazníku jde o otázky na vztahy k přátelům, zdraví a manželství. V druhé části jde o častější pocity vyčerpání, nejistoty, nespokojenosti ve vztahu

k úspěchům v zaměstnání a pocity zloby, zklamání a marnosti. Častěji zažívá i fyzické obtíže. Oproti tomu, nemá žádné potíže s usínáním. V ostatních otázkách se v odpovědích shoduje s hodnotami průměru za celý soubor.

**Tabulka 24: Středisko č. 7**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1(M)</b>	<b>RESPONDENT 2</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	7	6
<b>1. b) práce</b>	7	6	5
<b>1. c) finanční situace</b>	3	4	4
<b>1. d) zdraví</b>	7	6	6
<b>1. e) manželství</b>	7	6	6
<b>život ve vztahu</b>			
<b>2. časový pres</b>	5	3	4
<b>3. vyčerpání</b>	4	2	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	2	1	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	5	3	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	3	4	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Respondent vyjadřuje úplné uspokojení v oblasti práce, zdraví a manželství, čímž se jeho odpovědi pozitivně liší od průměrných hodnot za celý soubor. V otázkách na finanční situaci a na četnost prožívání pocitů vyčerpání, časového presu a pocitů zloby, zklamání a marnosti se vyjadřuje negativněji oproti průměru. V ostatních otázkách se odpovědi respondenta neliší od průměrných hodnot za celý soubor.

#### Respondent 2

Respondent se pozitivněji než celý soubor vyjádřil k oblastem vztahů k přátelům a práci. Odpověď na otázku výskytu časového presu ukazuje na jeho nižší četnost, stejně tak je to s pocitem vyčerpání. Respondent udává, že fyzické obtíže nemá nikdy.

Potíže s usínáním má poměrně často, což je častěji než ukazuje průměrná hodnota za celý soubor. V ostatních otázkách se odpovědi respondenta shodují s průměry za celý soubor.

**Tabulka 25: Středisko č. 8**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	6
<b>1. b) práce</b>	5	5
<b>1. c) finanční situace</b>	3	4
<b>1. d) zdraví</b>	6	6
<b>1. e) manželství</b>	<b>1</b>	6
<b>život ve vztahu</b>	ne	
<b>2. časový pres</b>	<b>6</b>	4
<b>3. vyčerpání</b>	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	4	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	1	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	<b>5</b>	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	<b>6</b>	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Respondent z tohoto střediska nežije ve vztahu a zároveň vyjadřuje velkou míru neuspokojení v této oblasti. Finanční situace respondenta oproti průměru za celý soubor není uspokojivá. V otázkách na četnost pocitů časového presu, nejistoty a nespokojenosti ve vztahu k úspěchům v zaměstnání a zloby, zklamání marnosti se respondent vyjadřuje také negativněji než udávají průměrné hodnoty za celý soubor. Potíže s usínáním má respondent „dvakrát nebo třikrát týdně“, což také ukazuje na značné odchýlení od průměrných hodnot za celý soubor. Respondent pozitivněji než celý soubor hodnotí oblast četnosti fyzických obtíží, které nemá nikdy. V ostatních otázkách se odpovědi respondenta shodují s průměrnými hodnotami za celý soubor.

**Tabulka 26: Středisko č. 9**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	<b>3</b>	6
<b>1. b) práce</b>	5	5
<b>1. c) finanční situace</b>	<b>6</b>	4
<b>1. d) zdraví</b>	<b>4</b>	6
<b>1. e) manželství</b>	6	6
<b>život ve vztahu</b>		
<b>2. časový pres</b>	5	4
<b>3. vyčerpání</b>	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	3	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	2,5	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	<b>5</b>	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Respondent se oproti průměrným hodnotám za celý soubor vyjadřuje významně negativněji k oblastem vztahů s přáteli a zdraví a četnosti potíží s usínáním. Časový pres a fyzické obtíže zažívá také častěji než je průměr. K finanční situaci se vyjadřuje významně pozitivněji než ukazují průměrné hodnoty za celý soubor. Pocity zloby a zklamání zažívá jen 2,5krát týdně, tzn. že se k této oblasti vyjadřuje pozitivněji než celý soubor. V ostatních otázkách se v odpovědích shoduje s průměrnými hodnotami za celý soubor.

**Tabulka 27: Středisko č. 10**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>RESPONDENT 1</b>	<b>PRŮMĚR ZA CELÝ SOUBOR</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	6	6
<b>1. b) práce</b>	5	5
<b>1. c) finanční situace</b>	<b>6</b>	4
<b>1. d) zdraví</b>	7	6
<b>1. e) manželství</b>	7	6
<b>život ve vztahu</b>		
<b>2. časový pres</b>	3	4
<b>3. vyčerpání</b>	3	3
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	3	3
<b>5. fyzické obtíže</b>	2	2
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	<b>1</b>	4 (3)
<b>7. potíže s usínáním</b>	2	3

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

#### Respondent 1

Respondent se významně pozitivněji než celý soubor vyjadřuje k finanční situaci. Dále pozitivněji hodnotí oblast zdraví a manželství. Také časový pres a pocity zloby, zklamání a marnosti zažívá méně často než ukazují průměrné hodnoty za celý soubor. Potíže s usínáním nemá téměř nikdy, což je také pozitivnější hodnocení oproti celému souboru. Ve všech ostatních otázkách jsou odpovědi respondenta shodné s průměrnými hodnotami souboru.

**Tabulka 28: Vyhodnocení odchylek od průměrných hodnot (v počtu odchýlení)**

<b>OTÁZKA (ZKRATKA)</b>	<b>NEGATIVNÍ ODCHÝLENÍ</b>
<b>1. a) vztahy k přátelům</b>	1
<b>1. b) práce</b>	0
<b>1. c) finanční situace</b>	1
<b>1. d) zdraví</b>	3 (z toho 1 muž)
<b>1. e) manželství</b>	3
<b>život ve vztahu</b>	/
<b>2. časový pres</b>	4
<b>3. vyčerpání</b>	2 (z toho 1 muž)
<b>4. nejistota, nespokojenost ve vztahu k úspěchům v zaměstnání</b>	0
<b>5. fyzické obtíže</b>	1
<b>6. zloba, zklamání, marnost</b>	8 (z toho 2 muži)
<b>7. potíže s usínáním</b>	2
<b>CELKEM</b>	25 (z toho 4 muži)

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Tabulka udává počet významných negativních odchýlení od průměru, tedy ve smyslu prožívání větší zátěže. Téměř polovina respondentů (8) udává oproti průměrným hodnotám častější pocity zloby, zklamání či marnosti v průběhu pracovního týdne. Znamená to, že tito respondenti prožívají v uvedené oblasti, která je psychosociálního charakteru, výrazně větší zátěž než průměrný soubor. Ovšem je zřejmé, že více respondentů (11) se v této otázce buď shoduje s průměrem, nebo tyto pocity nezažívá tak často.

Z celkového počtu 25 negativních odchýlení od průměrných hodnot souboru se muži odchýlili 4krát a ženy 21krát. Velké rozdíly nalezneme v oblasti pocitů zloby, zklamání a marnosti, v oblasti manželství a v oblasti časového presu.



**Tabulka 29: Vyhodnocení převahy stresorů psychosociální povahy**

<b>RESPONDENTI, kteří se významně negativně odchýlili od průměrných hodnot souboru</b>	<b>POČET NEGATIVNÍCH ODCHÝLENÍ</b>	<b>Z TOHO PSYCHOSOCIÁLNÍ POVAHY</b>
<b>1. Středisko č. 1 – respondent 3</b>	2	2
<b>2. Středisko č. 2 – respondent 1</b>	2	2
<b>3. Středisko č. 2 – respondent 2</b>	1	1
<b>4. Středisko č. 2 – respondent 3</b>	2	2
<b>5. Středisko č. 3 – respondent 1</b>	1	1
<b>6. Středisko č. 3 – respondent 2</b>	3	2
<b>7. Středisko č. 4 – respondent 1</b>	2	0
<b>8. Středisko č. 5 – respondent 1</b>	1	0
<b>9. Středisko č. 6 – respondent 2</b>	3	2
<b>10. Středisko č. 7 – respondent 1</b>	1	1
<b>11. Středisko č. 8 – respondent 1</b>	4	3
<b>12. Středisko č. 9 – respondent 1</b>	3	1

Zdroj: Vlastní výzkum 2010

Z celkového počtu 19 respondentů se 12 respondentů negativně odchýlilo od průměrných hodnot souboru. U 9 respondentů, což je téměř polovina z celkového počtu dotazovaných, převažují stresory psychosociálního charakteru.

#### **4. 2. 2 Shrnutí**

Z dotazníkového šetření vyplývá, že většina respondentů (12) se výrazně odchyluje od průměrných hodnot souboru alespoň v jedné zjišťované oblasti. Znamená to, že tato většina prožívá větší zátěž než ukazují průměrné hodnoty za celý soubor.

Ve vztahu k cílům práce a stanoveným hypotézám se v tomto dotazníku podařilo odhalit stresory působící na pracovníky ADCH Praha. V oblasti psychosociálních stresorů najdeme mnohem více významných odchýlení od průměru (17), než v ostatních oblastech (8). U téměř poloviny respondentů (9) převažuje zvýšená

zátěž v této oblasti. Hypotéza, že většina respondentů prožívá stres vyvolaný převážně stresory psychosociální povahy tímto šetřením nebyla potvrzena.

Z výsledků vyplývá, že pracovníci prožívají jistou míru zátěže příznivě. Téměř polovina pracovníků prožívá stres a to nepříznivě, tzn. že hypotéza, že většina respondentů prožívá zátěž i stres nepříznivě byla potvrzena jen z části.

Porovnáme-li výsledky souboru mužů a souboru žen, zjistíme významné rozdíly. Z celkového počtu 25 negativních odchýlení od průměrných hodnot souboru se muži odchýlili 4krát a ženy 21krát. Tento výsledek potvrzuje zjištění z prvního šetření, že muži prožívají méně stresu než ženy. Za významné zjištění považuji výsledky v oblasti pocitů zloby, zklamání a marnosti, v oblasti manželství a v oblasti časového presu. Je zřejmé, že v těchto oblastech prožívají ženy mnohem více stresu než muži.

## 5. DISKUSE

Cílem práce bylo zjistit, jak vedoucí pracovníci ADCH Praha prožívají a zvládají zátěž a stres související s prací. V průběhu zpracovávání práce jsem se zaměřila na prožívání zátěže a stresu. Zúžila jsem tak hlavní cíl práce. Byly stanoveny tyto výzkumné cíle: zjistit přítomnost a úroveň prožívané zátěže vedoucích pracovníků, identifikovat stresory, které nejvíce působí na vedoucí pracovníky. Výzkumné cíle se mi podařilo naplnit prostřednictvím dvou dotazníkových šetření.

Použila jsem Meisterův dotazník hodnocení psychické zátěže a dotazník Škála zátěž a stres. S pomocí dostupných zdrojů jsem si určila, které stresory jsou psychosociální povahy, avšak je třeba uvést, že určit tyto stresory bylo velmi obtížné.

Ze stanovených hypotéz byla hypotéza, že většina respondentů prožívá zátěž i stres nepříznivě, potvrzena jen částečně.

Hypotéza, že v rámci sledovaného souboru budou vykazovat rozdílnou úroveň zátěže a stresu muži a ženy byla potvrzena.

Hypotéza, že většina respondentů prožívá stres vyvolaný převážně stresory psychosociální povahy, byla dotazníkovým šetřením vyvrácena.

Na tomto místě bych měla diskutovat mnou zjištěné výsledky s výsledky podobných výzkumů. V organizaci, ve které byl výzkum prováděn, se podobné výzkumy nikdy neprováděly.

Výsledky Meisterova dotazníku, které v hodnocení podle faktorů jednoznačně potvrdily tendenci k přetížení u zkoumaného souboru, mohu konfrontovat s výsledky některých profesních skupin, uváděné Hladkým a kol. (1993) na str. 81. Za profesní skupinu „vedoucí pracovníci v zemědělství“ uvádí Hladký a kol. (1993, str. 81) ve faktoru I Přetížení průměrnou hodnotu 12, 4, která je ve stupni 1 – žádné přetížení, ve faktoru II Monotonie průměrnou hodnotu 4,6, která neodpovídá žádnému stupni zátěžové tendence, ve faktoru III Nespecifický faktor 9,5, který také neodpovídá žádnému stupni zátěžové tendence. Ve zkoumaném souboru je to ve faktoru I Přetížení hodnota 21, odpovídající druhému stupni zátěžové tendence, ve faktoru II Monotonie hodnota 3 a ve faktoru III Nespecifický faktor je to hodnota 9. Ve faktoru I Přetížení je zřejmý velký rozdíl. Ten znovu poukazuje na vysokou míru zátěžové tendence

zkoumaného souboru. Ve zbývajících dvou faktorech nacházím velkou podobnost výsledků obou souborů. Výsledky zkoumaného souboru v těchto faktorech také neodpovídají žádnému stupni zátěžové tendence.

V další dostupné literatuře (Žídková, 2005; Blažková 2010) jsem sice našla použití Meisterova dotazníku v rámci výzkumů zaměřených na prožívání zátěže, ale vždy se jednalo o použití v rámci zcela odlišné pracovní pozice, než která byla zkoumána v této práci, proto není možné výsledky jednotlivých výzkumů porovnávat.

Podle jednotlivých otázek byla větší míra zatížení zaznamenána ve čtyřech oblastech: 1) časová tíseň, 2) vysoká odpovědnost, 3) problémy a konflikty, 4) dlouhodobá únosnost.

Domnívám se, že v oblasti časové tísně se může jednat o velké množství práce a málo času, nebo tlak termínů. Což v neziskové organizaci, jako je ADCH Praha, může být v podstatě stálý, někdy až neřešitelný problém. Neziskové organizace obecně jsou závislé na financování především z veřejných zdrojů, které jasně určuje počet lidí, které může organizace zaměstnat. Počet zaměstnanců se dlouhodobě nemění, ale mění se nároky na kvalitu sociálních služeb a zvyšuje se podíl administrativních úkonů (statistické výkazy, vedení podrobné dokumentace, písemné zpracování standardů kvality sociálních služeb, apod.) Znamená to, že jednotlivým zaměstnancům přibývají pracovní úkoly, čímž vzniká nedostatek času na tak velké množství práce. Do takového množství práce se objeví jeden či několik jednorázových termínovaných úkolů a člověk se náhle ocitá v časové tísně. Z těchto důvodů, je negativní hodnocení pracovní činnosti pracovníky v této oblasti pro mne zcela pochopitelné. Tuto oblast mapuje i dotazník Škála zátěž a stres, z jehož výsledků je patrné, že většina respondentů pociťuje tuto oblast stejně.

V oblasti vysoké odpovědnosti spojené se závažnými důsledky prožívá soubor také větší míru zátěže. Soubor tvoří vedoucí pracovníci, kteří mají samozřejmě vysokou odpovědnost za rozhodnutí, která dělají jak oni sami, tak jejich podřízení pod jejich vedením. Vysoká odpovědnost k této pracovní pozici patří zcela neodmyslitelně. Z čeho tedy plyne pocit nadmíru vysoké odpovědnosti? Myslím, že to může být jak z osobnostních důvodů (úzkostlivost, nepochopení vlastní role, nedostatečné vzdělání,

apod.), tak i z nevyjasněných kompetencí ze strany nadřízených pracovníků. Pocit vysoké odpovědnosti však může plynout z uvědomování si důležitosti svých vlastních rozhodnutí a zvažování důsledků ze všech možných úhlů pohledu, což může být ku prospěchu všem zúčastněným, ale zároveň může pracovníka brzdit v důležitých rozhodnutích. Pocit vysoké odpovědnosti, ať už je příčina jakákoliv, může také způsobit tendenci pracovníka svalovat odpovědnost na druhé, distancovat se od určitých kompetencí či rozhodnutí.

Respondenti udávají zvýšenou zátěž v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby. Domnívám se, že příčinou problémů a konfliktů na pracovišti může být nedostatečná nebo nevhodná komunikace mezi kolegy či nadřízeným a podřízeným, nevyjasněnost rolí, tlak nadřízených i podřízených, konfliktní a nejednoznačné požadavky na pracovní roli.

Otázka dlouhodobé únosnosti se ukazuje ve výsledcích jednotlivců jako velmi sporná záležitost. Mezi respondenty se najde několik jedinců, kteří vykazují zátěž jen v jedné oblasti a k tomu negativně hodnotí práci z oblasti dlouhodobé únosnosti a naopak jsou v souboru jedinci, kteří udávají velkou míru zátěže v několika oblastech a oblast dlouhodobé únosnosti hodnotí pozitivně. Myslím, že tyto výsledky poukazují na vliv osobnosti člověka na zvládání stresu.

Dotazník Škála zátěž a stres je součástí rozsáhlého dotazníku, zaměřeného na rizika kardiovaskulárních chorob. Výsledky z použití tohoto dotazníku v rámci jiných šetření jsem bohužel nezískala, takže nemohu s ničím porovnávat či diskutovat.

Domnívám se, že pro výzkum v této práci měl dotazník Škála zátěž a stres velký význam, protože významně doplňuje výsledky z dotazníkového šetření pomocí Meisterova dotazníku. Výsledky z šetření Škálou zátěž a stres poukazují na značné shody v celém souboru.

Zároveň však odhalí pracovníky, kteří jsou v daných oblastech více zatěžováni, v čemž spatřuji velké pozitivum tohoto dotazníku. Organizace tak může tento dotazník použít k depistáži nadměrně zatížených pracovníků a získává možnost zaměřit svoji podporu přímo na ně. Příkladem je Středisko č. 2, ve kterém v obou dotaznících vykazují všichni respondenti značnou míru zátěže v oblasti časové tísně (presu), nebo

oblast četnosti pocitů zloby, marnosti a zklamání, ve které se 8 respondentů výrazně odlišuje od průměru.

Porovnání výsledků za soubor mužů a soubor žen ukazuje na rozdíly mezi prožíváním stresu mužem a prožívání stresu ženou. Hladký a kol. (1993) se o významu pohlaví ve své knize „Zdravotní aspekty zátěže a stresu“ v souvislosti s vyhodnocováním Meisterova dotazníku vůbec nezmiňuje. Stejně tak je to ve většině mnou použitých zdrojů. Výsledky, které Hladký a kol. (1993) uvádí za skupiny pracovníků nebo pracovnic také neukazují na významné rozdíly. Šolcová a Kebza (2007, str. 410) ve své studii z roku 2003-2005 zaměřené na identifikaci zátěže a stresorů pracovníků a na stanovení míry psychologické zátěže uvádějí, že pohlaví nemá statisticky významný vliv na výsledky jejich šetření. Je otázkou, proč v mnou provedeném šetření nacházím rozdíly ve výsledcích mužů a žen. Na tomto místě je třeba uvést, že soubor v této práci je poměrně malý, což může výsledky ovlivnit.

Naopak Gray (2008), který se ve své knize zabývá prožíváním stresu mužem a ženou, uvádí, že muži a ženy jinak reagují na stres a také ho jinak prožívají. Ovšem této problematice se Gray (2008) věnuje především z pohledu partnerského vztahu. Základní tvrzení Graye, že muži a ženy jinak prožívají stres potvrzují i výsledky mnou provedeného šetření. Vágnerová (2007) uvádí, že lze očekávat, že muž a žena budou reagovat na určité situace jinak. Hovoří o maskulinitě a feminitě jako vzájemném komplementárním komplexu charakteristik. Uvádí např., že ženy jsou emocionálnější a kladou větší důraz na uspokojivé mezilidské vztahy. Domnívám se, že tyto dvě charakteristiky žen mohou mít souvislost s větším prožíváním zátěže v oblasti problémů a konfliktů na pracovišti a v oblasti četnosti pocitů zloby, zklamání a marnosti.

Hladký (2008) vyzdvihuje význam subjektivního hodnocení zátěže, proto jsem zvolila ve své práci metody subjektivní. Souhlasím také se Štikarem (2003), který uvádí, že někdy může člověk mít subjektivně dojem, že je vše v pořádku a až objektivní metoda může zjistit skutečný stav. Subjektivní vnímání nepřiměřené zátěže v daných oblastech lze korigovat a to jak ze strany pracovníka, tak ze strany organizace.

Ze strany organizace nejde jen o plnění základních povinností daných zákonem, ale i o další opatření, která jsou šitá na míru jak potřebám organizace, tak především potřebám pracovníků.

Myslím si tedy, že výzkum použitý v této práci by bylo vhodné navázat objektivním hodnocením zátěže. Zároveň se domnívám, že už nyní by bylo vhodné zavést opatření, která podporují zvládání stresu ve zjištěných oblastech a hlavně předcházejí prožívání nadměrné zátěže jako takové.

Mnoho dostupných zdrojů (Kebza, Šolcová, 2004; Praško, 2003; Praško, Prašková, 2007) uvádí, jako jedno z nejvýznamnějších opatření pro prevenci a zvládání stresu, asertivní způsob komunikace a jednání. Myslím, že umění asertivity by bylo velkým přínosem pro vedoucí pracovníky ADCH Praha a to ve všech negativně hodnocených oblastech. V této oblasti je podpora organizace nutná ve smyslu časovém (umožnění vzdělávacího školení dočasným přizpůsobením pracovní doby), tak finančním (platba za lektora).

Výhodou takto velké organizace je možnost využít své pracovníky jako lektory, nebo využít již ověřené spolupracující lektory. Tím se mohou snížit náklady na vzdělání ve stejně vysoké kvalitě.

Dalším potřebným opatřením se jeví vzdělání v oblasti řízení času. U některých pracovníků by získání dovedností v time managementu mohlo pomoci zmírnit negativní hodnocení pracovní činnosti v oblasti časové tísně.

K odstranění zvýšené zátěže může pomoci vyjasnění rolí a kompetencí, pokud vyjasněny nejsou. Toto opatření se netýká jen pracovníků, kteří se zúčastnili výzkumu, ale všech zaměstnanců organizace.

K prevenci prožívání zvýšené zátěže by velkou mírou mohl přispět výběr pracovníků na exponovaná pracovní místa s využitím psychologických kritérií.

K předcházení či řešení problémů a konfliktů na pracovišti lze mimo jiné využít i porady týmu, Bálintovské skupiny, týmové, ale i individuální supervize.

V odborné literatuře (Kebza, 1997; Kebza, Šolcová, 2004; Praško, 2003; Praško, Prašková, 2007; Uzel 2008) je možné najít mnoho postupů a technik zaměřených

na prevenci a zvládání stresu. Já jsem se na tomto místě snažila vybrat ty, které jsou dle mého názoru nejpotřebnější v souvislosti s výsledky výzkumu.

Domnívám se, že základem prevence zvládání zátěže a stresu je u vedoucích pracovníků především vlastní znalost problematiky a zaměření se na sebe. Často ve svém okolí sleduji, že mnoho vedoucích se zajímá o své podřízené, pečuje o ně, ale zapomíná na sebe. Ze strany pracovníků je v rámci prevence a zvládání stresu také důležité podílet se aktivně na organizaci a realizaci daných opatření a vnímat tato opatření jako prospěšná pro vlastní duševní pohodu. Tím mohou sami přispět k příjemnému pracovnímu prostředí v organizaci.

Myslím, že prevence zátěže a stresu v organizaci může významným podílem přispět ke kvalitě a efektivitě pracovního výkonu pracovníků a k příjemnému klimatu v organizaci. Vyžaduje to však aktivitu pracovníka i organizace vyvíjenou stejným směrem a jejich vzájemnou spolupráci.

Na závěr diskuse bych se chtěla vrátit k výsledkům výzkumu z opačné strany, než jen z pohledu prožívané zátěže. V mé práci jsou často vyzdvihovány negativní výsledky dotazníkových šetření. Myslím, že je nutné na závěr zdůraznit, že ve většině ze všech zkoumaných oblastí respondenti prožívají jistou míru zátěže pozitivně, dokonce v určitých oblastech nebyla zjištěna žádná zátěž. Pracovníci jsou v mnoha oblastech zatěžováni přiměřeně, tzn. že organizace o své vedoucí pracovníky, ve vzájemné spolupráci, v mnoha oblastech pečuje.



## 6. ZÁVĚR

Zátěž a stres v souvislosti s pracovní činností jsou v dnešní „uspěchané“ době velmi aktuálním tématem. Domnívám se, že věnovat se této problematice je velmi potřebné a to jak z pozice zaměstnavatele, tak z pozice zaměstnance. Jen pokud odhalíme míru zatížení zaměstnanců a stresory na ně působící, můžeme podniknout opatření vedoucí k příznivému zvládnání stresogenních situací a jejich prevenci.

Cílem práce bylo zjistit úroveň prožívané zátěže vedoucími pracovníky ADCH Praha a identifikovat stresory, které na ně nejvíce působí. Cíle práce byly splněny.

Pro ověření stanovených hypotéz byl proveden kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření. Z výsledků vyhodnocení dotazníků vyplynulo, že pracovníci prožívají přiměřenou zátěž příznivě, tedy dokáží se s ní vyrovnat. Naopak stres prožívají pracovníci nepříznivě. Ze zjištěných stresorů působících na vedoucí pracovníky nepřevažují psychosociální stresory.

Většina oslovených pracovníků projevila zájem o prováděné šetření a jeho výsledky. Pro naplnění záměru k praktickému využití práce budou s výsledky výzkumu seznámeni jak zúčastnění pracovníci, tak vedení organizace.

## 7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BALAŠTIKOVÁ, Veronika; BLATNÝ, Marek. Determinanty výběru strategií zvládnutí zátěže : osobnost, vnímání situace, sebepojetí. *Zprávy*. 2003, 9, č. 2, s. 1-30. ISSN 1211-8818.

BERGNER, Thomas M.H. *Burnout-Prävention : Das 9-Stufen-Programm zur Selbsthilfe; mit 27 Tests und 93 Übungen sowie 26 Tabellen*. Stuttgart : Shattauer GmbH, 2007. 276 s. ISBN 978-3-7945-2585-0.

BLAŽKOVÁ, Vlasta. Posouzení pracovní zátěže dle doby jízdního výkonu u strojvedoucích metra. In *Pracovní prostředí a zdraví : Materiály z konzultačních dnů a seminářů s tematikou hygieny práce a pracovního lékařství* [online]. Praha : Státní zdravotní ústav, 16. 6. 2010 [cit. 2010-07-18]. Dostupné z WWW: <[http://www.szu.cz/uploads/6\\_Blazkova.pdf](http://www.szu.cz/uploads/6_Blazkova.pdf)>.

CLEGG, Brian. *Stress management : Vneste harmonii do svého života*. Vyd. 1. Brno : CP Books, 2005. 111 s. ISBN 80-251-0617-9.

FRIEDMAN, Matthew J.; KEANE, Terence M.; RESIC, Patricia A. . *Handbook of PTSD : Science and Practice*. [s.l.] : Guilford Press, 2007. 608 s. Dostupné z WWW: <<http://han.nkp.cz/han/ebrary/site.ebrary.com/lib/natl/docDetail.action?docID=10201026>>. ISBN 9781593854737.

GILBERTOVÁ, Sylva; MATOUŠEK, Oldřich. *Ergonomie : Optimalizace lidské činnosti*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2002. Stres - stresory - zátěž, s. 39-49. ISBN 80-247-0226-6.

GOLDSTEIN, David S. *Adrenaline and the Inner World : An Introduction to Scientific Integrative Medicine*. [Baltimore] : The Johns Hopkins University Press, 2006. 328 s. Dostupné z WWW: <<http://han.nkp.cz/han/ebrary/site.ebrary.com/lib/natl/docDetail.action?docID=10188456>>. ISBN 9780801882883.

GRAY, John. *Mars a Venuše ve stresu*. Vyd. 1. Praha : Práh, 2008. 247 s. ISBN 978-80-7252-208-8.

HANÁKOVÁ, Eva; MATOUŠEK, Oldřich . *Hygiena práce*. Vyd. 1. Praha : Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 2006. 154 s. ISBN 80-245-1116-9.

HLADKÝ, Aleš. Hodnocení psychické pracovní zátěže. In *Pracovní prostředí a zdraví : Materiály z konzultačních dnů a seminářů s tematikou hygieny práce a pracovního lékařství* [online]. Praha : Státní zdravotní ústav, 17. 1. 2008 [cit. 2010-07-18]. Dostupné z WWW: <[http://www1.szu.cz/chpnp/pages/education/19\\_hladkydopol.pdf](http://www1.szu.cz/chpnp/pages/education/19_hladkydopol.pdf)>.

HLADKÝ, Aleš; ŽIDKOVÁ, Zdeňka. *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže : Metodická příručka*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 1999. 78 s. ISBN 80-7184-890-5.

HLADKÝ, Aleš, et al. *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 1993. 173 s. ISBN 80-7066-784-2.

HOŠEK, Václav . *Psychologie odolnosti*. Vyd. 2. Praha : Karolinum, 1999. 70 s. ISBN 80-7184-889-1.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha : Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

KADLČÍK, Miroslav. *Osobnost v zátěži*. Vyd. 1. Praha : Institut pro místní správu Praha, 2004. 78 s. ISBN 80-239-3039-7.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. Syndrom vyhoření, vybrané psychologické proměnné a rizikové faktory kardiovaskulárních onemocnění. *Československá psychologie*. 2010, LIV, č. 1, s. 1-16. ISSN 0009-062x.

KEBZA, Vladimír. Některé souvislosti hodnocení psychické pracovní zátěže. In *Pracovní prostředí a zdraví : Materiály z konzultačních dnů a seminářů s tematikou hygieny práce a pracovního lékařství* [online]. Praha : Státní zdravotní ústav, 17. 1. 2008 [cit. 2010-07-18]. Dostupné z WWW: <[http://www1.szu.cz/chpnp/pages/education/19\\_kebza.pdf](http://www1.szu.cz/chpnp/pages/education/19_kebza.pdf)>.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. Hlavní koncepce psychické odolnosti. *Československá psychologie*. 2008a, LII, č. 1, s. 1-14. ISSN 0009-062x.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. Syndrom vyhoření : rekapitulace současného stavu poznání a perspektivy do budoucna. *Československá psychologie*. 2008b, LII, č. 4, s. 321-337. ISSN 0009-062x.

KEBZA, Vladimír: Sociální opora jako významný protektivní faktor: *Multimediální podpora výuky klinických a zdravotnických oborů*. Praha: Portál 1. lékařské fakulty Karlovy Univerzity v Praze [online] 2.4.2007, poslední aktualizace 1.7.2009 [cit. 2010-07-07] Dostupný z WWW: <<http://portal.lf1.cuni.cz/clanek-764-socialni-opora-jako-vyznamny-protektivni-faktor>>. ISSN 1803-6619.

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

KEBZA, Vladimír ; ŠOLCOVÁ, Iva. *Komunikace a stres*. Vyd. 1. Praha : Státní zdravotní ústav, 2004. 24 s. ISBN 80-7071-246-5.

KEBZA, Vladimír; KOMÁREK, Lumír. *Pohyb a relaxace*. Vyd. 2. Praha : Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-217-1.

KEBZA, Vladimír; ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření : Informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje a intervenční možnosti tohoto syndromu*. Vyd. 2. Praha : Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.

KEBZA, Vladimír, et al. *Zvládání stresu*. Vyd. 1. Praha : Státní zdravotní ústav Praha, 1997. 30 s. ISBN 80-7071-042-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres : Příručka pro duševní pohodu*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2010. 128 S. s. ISBN 978-80-247-3149-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro . *Pozitivní psychologie : odpouštění, smířování, překonávání negativních emocí, radost, naděje*. Vyd. 1. Praha : Port, 2004. 200 s. ISBN 80-7178-835-X.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1998. 136 s. ISBN 80-7169-551-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha : Grada Avicenum, 1994. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.

MATOUŠEK, Oldřich. *Hodnocení psychické, fyzické a senzorické zátěže*. Vyd. 1. Praha : Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2004. 24 s. ISBN 80-239-3798-7.

MERG, Klaus; KNÖDEL, Torsten. *Jak přežít v práci : každodenní povolání bez stresu a vyhoření: koučem vlastní kariéry: vycházení s kolegy a šéfy: jak se nenechat vyždímat*. Vydání 1. Brno : Computer Press, a.s., 2007. 145 s. ISBN 978-80-251-1723-1.

NEŠPOR, Karel. *Uvolněně a s přehledem : Relaxace a meditace pro moderního člověka*. Vyd. 1. Praha : Grada, 1998. 96 s. ISBN 80-7169-652-8.

PETERKOVÁ, Michaela . *Psychoweb : Syndrom vyhoření* [online]. 2008-2009 [cit. 2010-07-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>>.

PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres : Praktický atlas sebezvládnání*. Vyd. 2. Praha : Grada, 2008. 184 s. ISBN 978-80-247-2593-2.

PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2007. 280 s. ISBN 978-80-247-1697-8.

PRAŠKO, Ján , et al. *Chronická únava : Zvládnání chronického únavového syndromu*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2006. 240 s. ISBN 80-7367-139-5.

PRAŠKO, Ján. *Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2003. 204 s. ISBN 80-247-0185-5.

ROESCH, Scott. C., et al. On the dimensionality of the Proactive Coping Inventory: 7, 5, 3 factors?. *Anxiety, Stress & Coping* [online]. May 2009, Vol. 22, No. 3, [cit. 2010-06-06]. Dostupný z WWW: <<http://han.nkp.cz/han/sfx/web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&h>

id=110&sid=0d236900-e5cf-4511-90a5-319bd518fbab%40sessionmgr112>. ISSN 1061-5806.

SNYDER, C. R. . *Coping with Stress : Effective People and Processes*. [Oxford] : Oxford University Press, Incorporated, 2001. 335 s. Dostupné z WWW: <<http://han.nkp.cz/han/ebrary/site.ebrary.com/lib/natl/docDetail.action?docID=10084758>>. ISBN 9780195130447.

STAŇKOVÁ, Dana Maria; DRDLA, Miloš. Působení stresu u vrcholového managementu a jeho dopady do zdravotní a pracovní oblasti. *ACTA Mendelovy zemědělské a lesnické univerzity v Brně*. 2009, LVII, 6, s. 235-240. ISSN 1211-8516.

ŠOLCOVÁ, Iva. *Vývoj resilience v dětství a dospělosti*. Vyd. 1. Praha : Grada, 2009. 104 s. ISBN 978-80-247-2947-3.

ŠOLCOVÁ, Iva; KEBZA, Vladimír. Zátěž a stres pracovníků záchranných služeb v České republice: Expozice kritickým událostem a výskyt syndromu vyhoření v letech 2003-2005. *Československá psychologie*. 2007, LI, č. 4, s. 404-417. ISSN 0009-062x.

ŠAMÁNEK, Jaromír; BEČVÁŘOVÁ, Ludmila. *Státní zdravotní ústav* [online]. Praha : Státní zdravotní ústav, 2. 6. 2007, revize květen 2008 [cit. 2010-07-18]. Kategorizace prací. Dostupné z WWW: <<http://www.szu.cz/tema/pracovni-prostredi/kategorizace-praci#article>>.

ŠTIKAR, Jiří , et al. *Psychologie ve světě práce*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5.

UZEL, Jaroslav. *Prevence a zvládání stresu*. Vyd. 1. Praha : Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2008. 42 s. ISBN 978-80-86973-99-9.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II. : Dospělost a stáří*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.

VÝROST, Jozef, et al. *Aplikovaná sociální psychologie II.* Vyd. 1. Praha : Grada, 2001. Zvládanie stresu - coping, s. 191-208. ISBN 80-247-0042.

ŽÍDKOVÁ, Zdeňka . Monotonie v pracovním procesu. *České pracovní lékařství*. 2005, č. 4, s. 188-192. Dostupný také z WWW: <[http://www.tigis.cz/prac/CPL\\_04\\_05/WEB/PDF%20web/03\\_Zidkova\\_web.pdf](http://www.tigis.cz/prac/CPL_04_05/WEB/PDF%20web/03_Zidkova_web.pdf)>.

Stručně o ADCH Praha. In *Výroční zpráva Arcidiecézní charity Praha 2009*. [Praha] : ADCH Praha, 2010. s. 6. Dostupné z WWW: <<http://www.charita-adopce.cz/download/1/vyrocka2009.pdf>>.

Vyhláška 432/2003 Sb. ze dne 4. prosince 2003, kterou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů, podmínky odběru biologického materiálu pro provádění biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli. In *Sbírka zákonů*. 2003, 142, s. 7210-7223.

Zákon č. 258/2000 Sb. ze dne 14. července 2000 o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. In *Sbírka zákonů*. 2000, 74, s. 3622-3662.

Zákon č. 262/2006 Sb. ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In *Sbírka zákonů*. 2006, 84, s. 3146-3241.

Zákon č. 309/2006 Sb. ze dne 23. května 2006, kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění



bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci). In *Sbírka zákonů*. 2006, 96, s. 3789-3797.

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách, v platném znění.

## **8. KLÍČOVÁ SLOVA**

Zátěž

Stres

## **9. PŘÍLOHY**

Příloha 1: Životní změny a události dle Holmese a Raného

Příloha 2: Zdroje stresu

Příloha 3: Cooperův model

Příloha 4: Nemoci související se stresem

Příloha 5: Přehled relaxačních technik

Příloha 6: Meisterův dotazník hodnocení neuropsychické zátěže

Příloha 7: Škála zátěž a stres

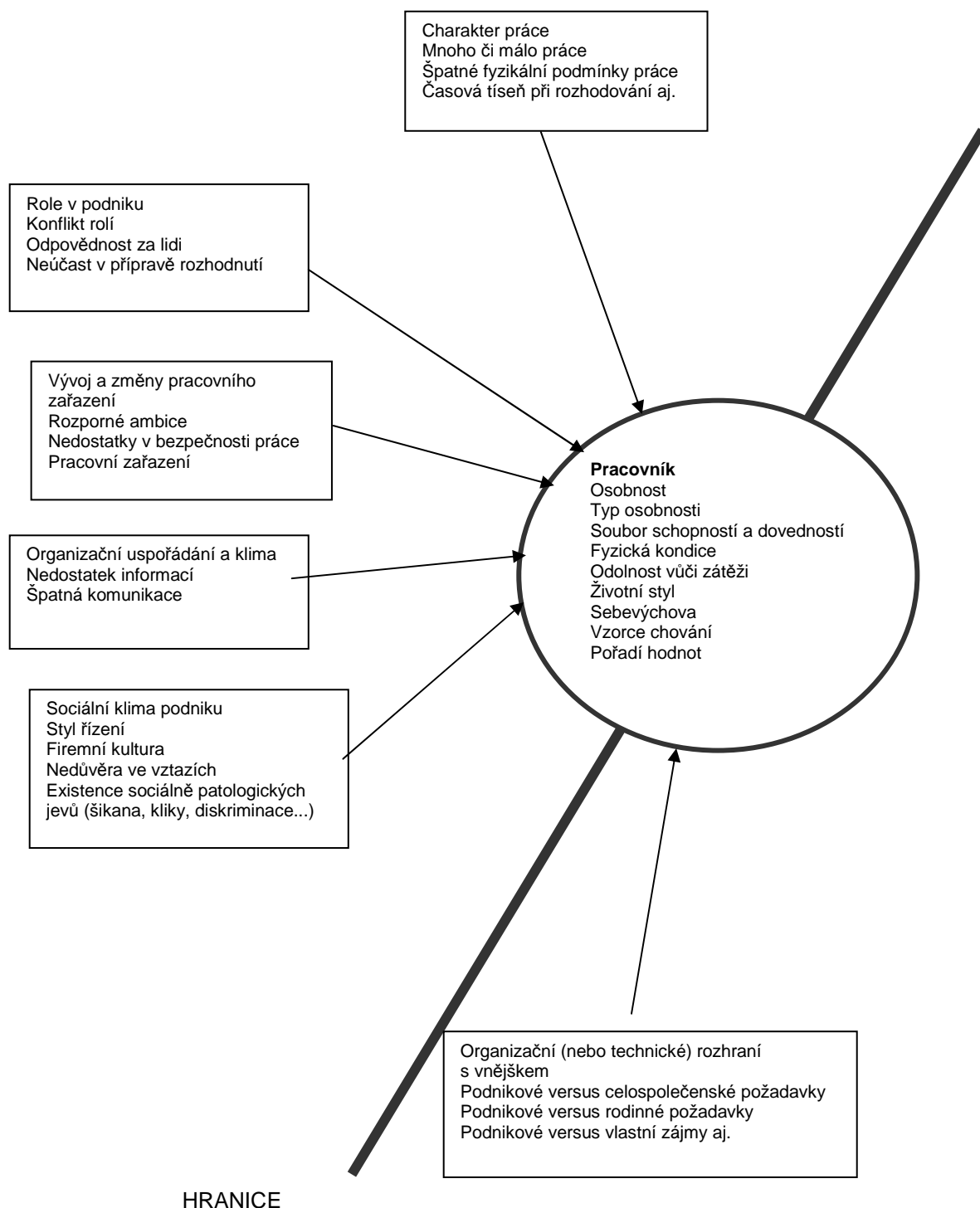
### Příloha 1: Životní změny a události dle Holmese a Raheho

Pořadí	Životní událost, změna	Hodnota
1.	smrt partnera	100
2.	rozvod	73
3.	oddělení partnerů	65
4.	vězení	63
5.	smrt člena rodiny	63
6.	osobní úraz nebo nemoc	53
7.	svatba	50
8.	ztráta práce	47
9.	smíření partnerů	45
10.	odchod do důchodu	45
11.	změna zdravotního stavu člena rodiny	44
12.	těhotenství	40
13.	sexuální obtíže	39
14.	přírůstek do rodiny	39
15.	významná změna v zaměstnání	39
16.	významná změna ve finančním zabezpečení	38
17.	smrt blízkého přítele	37
18.	změna ve způsobu práce	36
19.	závažné neshody partnerů	35
20.	dluh přesahující 10 000 dolarů	31
21.	propadnutí dluhu v záložně	30
22.	změny v pracovní odpovědnosti	29
23.	odchod dětí z domu	29
24.	těžkosti s tchyní	29
25.	výjimečný osobní čin	28
26.	partnerův nástup do práce, event. ukončení práce	26
27.	začátek nebo ukončení školy	26
28.	změny životních podmínek	24
29.	prohlídka zdravotního stavu	24
30.	těžkosti s nadřízeným	23
31.	změna pracovní doby a pracovních podmínek	20
32.	změna v bydlení	20
33.	změny školy	20
34.	změna rekreačních aktivit	19
35.	změna náboženských aktivit	19
36.	změna sociálních aktivit	19
37.	dluh do 10 000 dolarů	17

<b>Pořadí</b>	<b>Životní událost, změna</b>	<b>Hodnota</b>
38.	změna spánkového režimu	16
39.	změna v počtu rodinných setkání	15
40.	změna ve stravovacích návycích	15
41.	prázdniny	13
42.	vánoční období	12

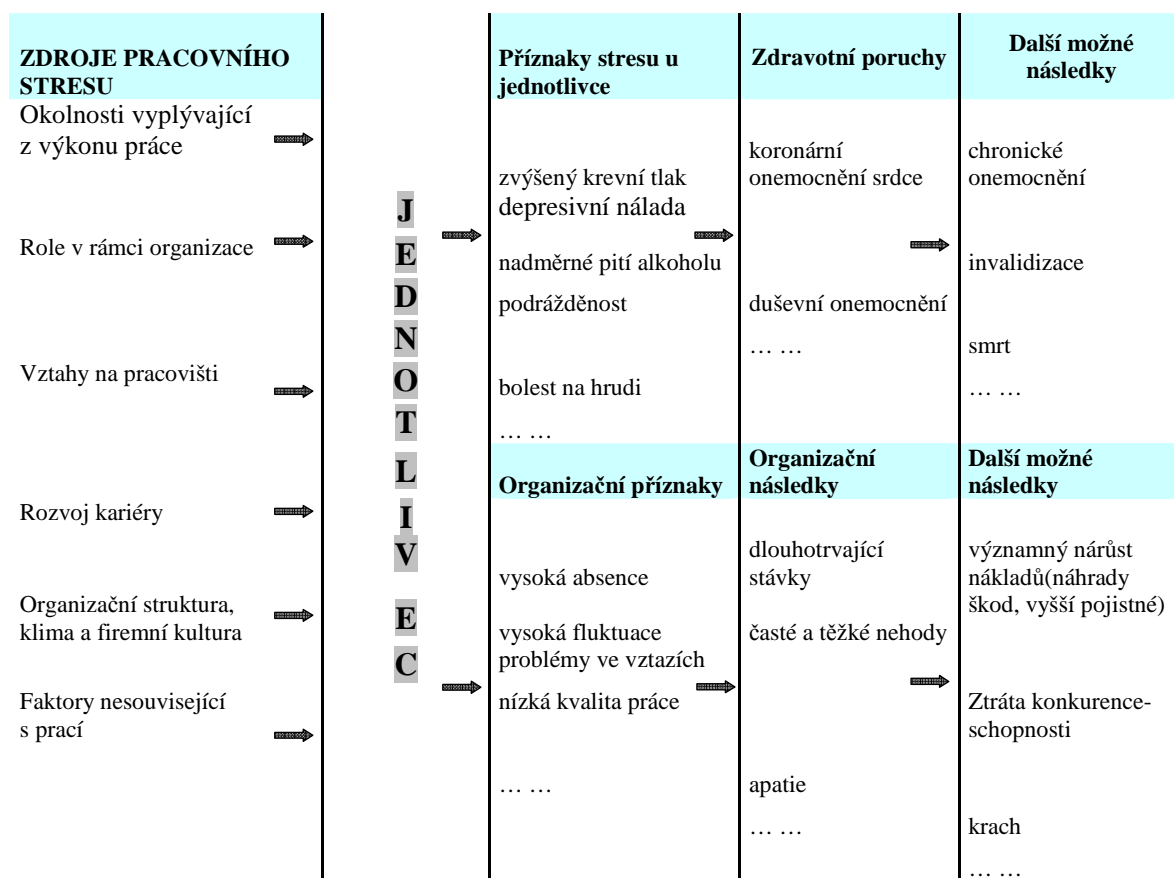
Zdroj: Kadlčík 2004

## Příloha 2: Zdroje stresu



Zdroj: Uzel 2008

### Příloha 3: Cooperův model



Zdroj: Uzel 2008

#### **Příloha 4: Nemoci související se stresem**

<b>Poruchy duševního zdraví</b> Krátká reaktivní psychóza (přechodná akutní psychotická porucha) Posttraumatická stresová porucha Depresivní stavy delšího trvání (vyšší riziko úrazu, abúzus alkoholu, psychofarmak a drog, sebevražedné tendence, sebevražda) Stresová euforie
<b>Srdečněcévní nemoci</b> Hypertonická nemoc Poruchy srdečního rytmu ICHS, infarkt myokardu, náhlá mozkově cévní příhoda
<b>Onemocnění trávicího systému</b> Vředová nemoc žaludku a dvanácterníku Colon irritable, obstipace
<b>Ostatní nemoci a chorobné stavy</b> Zvýšené napětí svalů, onemocnění páteře, lumbago apod. Chronická cefalgie, migréna, poruchy spánku Subfebrility hypotalamového původu Astma bronchiale Diabetes mellitus 2. typu Hapertyreóza a jiné endokrinopatie Impotence u mužů, amenorea u žen Vyšší výskyt abortů Abnormální výkyvy hmotnosti (obezita, zhubnutí) Demineralizace kostí Neurodermatitidy Pokles imunity

Zdroj: Kadlčík 2004



## Příloha 5: Přehled relaxačních technik

<b>Relaxační technika</b>	<b>Doba a místo vzniku</b>	<b>Kde se praktikuje</b>	<b>Hlavní postupy, které používá</b>
<b>Jógová relaxace</b>	Tradice jógy sahá hluboko před začátek našeho letopočtu. Indie.	V mnoha zemích světa, včetně západní Evropy. Jóga podstatně ovlivnila i další systémy.	Široké spektrum technik zahrnující svalové uvolnění, uvědomování si dechu, využívání představ, autosugesce atd.
<b>Buddhistické meditační techniky</b>	Od 6. století př. n. l. Indie.	Z Asie se rozšířila do USA i do dalších zemí včetně Evropy.	Uvědomování si dechu a uvědomování si tělesných i duševních pocitů.
<b>Jacobsonova progresivní relaxace</b>	Jacobson používal relaxaci od r. 1914, svoji techniku publikoval v r. 1924.	Zejména v anglicky mluvících zemích (USA, Velká Británie, Austrálie).	Především uvolnění svalů.
<b>Schultzův autogenní trénink</b>	Základní kniha "Das autogene Training" vyšla v r. 1932. Schultz o autogenním tréninku přednášel r. 1926, ale už před tím ho používal. Německo.	Německy mluvící země. Ale technika se dostala i do Kanady nebo Japonska	Autosugesce. Za její pomoci pak svalové uvolnění, změny prokrvení částí těla, regulace dechu a tepu apod.
<b>Relaxace za pomoci biologické zpětné vazby (biofeedback)</b>	Konec šedesátých let dvacátého století. USA.	Anglicky mluvící, ale i jiné průmyslově vyspělé země.	Nejčastěji svalové uvolnění. Změny kožního galvanického odporu a změny povrchové teploty.
<b>Bensonova technika "Relaxační odpověď"</b>	Vznik ovlivněn jinou mnohem starší jógovou technikou. Publikována byla v roce 1975. USA.	Většinou USA.	Opakování si určitého slova nebo věty a pasivní pozorování myšlenek.

Zdroj: Nešpor 1998

## Příloha 6: Meisterův dotazník hodnocení neuropsychické zátěže

### HODNOCENÍ ZÁTĚŽE PŘI PRÁCI

V rámci šetření na Vašem pracovišti Vás žádáme o vyplnění tohoto formuláře, který obsahuje 10 otázek zaměřených k posouzení Vaší pracovní činnosti. Zakroužkujte příslušné číslo podle toho, **jak souhlasíte či nesouhlasíte s daným tvrzením**. Posuzujte přímo svou práci jako celek.

Jméno.....Datum narození.....

Pracovní funkce..... Dnešní datum.....

#### VÝZNAM ČÍSEL

- 1 – **NE, NESOUHLASÍ**, vůbec nevystihuje, zcela nesouhlasí
- 2 – **SPÍŠE NE**, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí
- 3 – **ANI TAK ANI ONAK**, částečně vystihuje, částečně ne
- 4 – **SPÍŠE ANO**, spíše lze souhlasit, spíše vystihuje
- 5 – **ANO, PLNĚ SOUHLASÍ**, plně vystihuje

1. Při práci se často dostávám do časové tísně	1 2 3 4 5
2. Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodí člověk do práce vlastně nerad	1 2 3 4 5
3. Moje pracovní činnost psychicky velmi zatěžuje pro vysokou odpovědnost, spojenou se závažnými důsledky	1 2 3 4 5
4. Moje pracovní činnost je málo zajímavá, málo podněcuje, duševně je spíše otupující	1 2 3 4 5
5. V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostít ani po skončení pracovní doby	1 2 3 4 5
6. Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího	1 2 3 4 5
7. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost	1 2 3 4 5
8. Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách tolik dost, že by chtěl dělat něco jiného	1 2 3 4 5
9. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu	1 2 3 4 5
10. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet dělat po léta se stejnou výkonností	1 2 3 4 5

Zdroj: Hladký a kol. 1993

**Příloha 7: Škála zátěž a stres**

**ŠKÁLA ZÁTĚŽ A STRES (Z. A. S)**

Jméno příjmení .....

Datum narození..... Datum.....

Pro následující otázky vyberte vždy jednu nejlépe vyhovující odpověď. Neexistují zde „správné“ a „nesprávné“ odpovědi, ale jedná se o vyjádření Vašich osobních stanovisek.

- 1. Chtěli bychom znát stupeň Vašeho uspokojení ve vztahu k některým oblastem Vašeho života. U každé z následujících položek zakroužkujte vždy jedno číslo nejlépe vystihující stupeň Vašeho uspokojení.**

Zcela neuspokojivé.....Zcela uspokojivé

1      2      3      4      5      6      7

**a) Vaše vztahy k přátelům**

1      2      3      4      5      6      7

**b) Vaše práce**

1      2      3      4      5      6      7

**c) Vaše finanční situace**

1      2      3      4      5      6      7

**d) Vaše zdraví**

1      2      3      4      5      6      7

**e) Vaše manželství nebo partnerský vztah**

1      2      3      4      5      6      7

**Pokud nyní nežijete v manželském nebo partnerském vztahu, udělejte do označeného prostoru křížek:**

**Nyní bychom se rádi dozvěděli, jak se obvykle cítíte v průběhu běžného pracovního dne.**

Zakroužkujte pouze jednu odpověď na každou otázku:

**2. Jak často pociťujete nedostatek času (tzv. „časový pres“)**

1. nikdy
2. téměř nikdy
3. příležitostně
4. poměrně často
5. často
6. velmi často
7. vždy

**3. Jak často na Vás klade Vaše práce požadavky na horní hranici Vašich možností a vzbuzuje ve Vás pocit celkové vyčerpanosti?**

1. nikdy
2. téměř nikdy
3. příležitostně
4. poměrně často
5. často
6. velmi často
7. vždy

**4. Jak často jste se cítil(a) nejistě, nepříjemně nebo nespokojeně ve vztahu k tomu, jak se Vám dařilo v zaměstnání?**

1. nikdy
2. téměř nikdy
3. příležitostně
4. poměrně často
5. často
6. velmi často
7. vždy

**5. Jak často se Vám udělá až fyzicky špatně, když máte na něco čekat v práci?**

1. nikdy
2. téměř nikdy
3. příležitostně
4. poměrně často
5. často
6. velmi často
7. vždy

**6. Napište do vyznačeného prostoru číslo, vyjadřující kolikrát za týden se v průměru rozzlobíte nebo máte pocit zklamání či marnosti:**

---

**7. Jak často máte potíže s usínáním?**

1. nikdy
2. jednou nebo dvakrát za rok
3. jednou nebo dvakrát během několika měsíců
4. jednou nebo dvakrát za měsíc
5. čtyřikrát nebo pětkrát za měsíc
6. dvakrát nebo třikrát týdně