

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA

Bakalářské prezenční studium
2011-2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Tereza Žižková, DiS.

Stresové faktory a jejich vliv na profesní život

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Štefan Toth

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Full-Time Studies

2011-2012

BACHELOR THESIS

Tereza Žižková, DiS.

Stress factors and their influence on professional life

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Ing. Štefan Toth

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15. 3. 2012

.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat především panu profesorovi ing. Štefanovi Tothovi, který se ujal vedení mé bakalářské práce, za cenné rady, připomínky a především obětovaný čas. Také bych chtěla poděkovat slečně Michaele Walawské, DiS. za poskytnutí interview.

Anotace

Pro bakalářskou práci bylo vybráno téma „Stresové faktory a jejich vliv na profesní život.“ Téma bylo zvoleno především z důvodu toho, že je zajímavé a aktuální v době, kdy stále více lidí žije uspěchaným životem a stres se stal charakteristickým znakem téměř každého člověka. Bakalářskou prací by mělo být poukázáno na problém stresu, ať už v osobním nebo profesním životě. Práce se snaží poukázat na problémy, které se stresem souvisejí a podat doporučení, jak se proti zátěžovým situacím bránit či jak se s nimi vyrovnat.

Klíčové pojmy

Emoce, stres, stresor, stresová situace, výkon, zaměstnanec, zátěž

Annotation

The theme "Stress Factors and their Influence on Professional Life" was selected for this bachelor theses. This theme was chosen mainly because it is interesting and topical at the time when more and more people live hasty life and stress has become a hallmark of almost every person. In this bachelor thesis it should be pointed to the problem of stress, whether in personal or professional life. This work tries to highlight the problems associated with stress and make recommendations on how to defend against stressful situations and how to cope with them.

Key words

Emotion, stress, stressor, stress situations, performance, employee, strain

OBSAH

| | | |
|--------|---------------------------------------|----|
| 1 | ÚVOD | 9 |
| 2 | CÍL PRÁCE A METODIKA | 11 |
| 2.1 | Cíl práce..... | 11 |
| 2.2 | Metodika..... | 11 |
| 3 | LITERÁRNÍ REŠERŠE..... | 14 |
| 3.1 | Historie stresu | 14 |
| 3.2 | Člověk a stres..... | 14 |
| 3.3 | Charakteristika stresu | 16 |
| 3.3.1 | Distres..... | 17 |
| 3.3.2 | Eustres | 17 |
| 3.4 | Stress management | 17 |
| 3.5 | Emoce | 18 |
| 3.5.1 | Historie emocí | 18 |
| 3.5.2 | Teorie emocí..... | 19 |
| 3.5.3 | Fungování emocí | 20 |
| 3.6 | Fyziologie stresu..... | 20 |
| 3.7 | Příznaky stresu..... | 22 |
| 3.7.1 | Fyziologické potíže | 22 |
| 3.7.2 | Psychické potíže | 22 |
| 3.7.3 | Změny v chování | 23 |
| 3.8 | Stresory a jejich zdroje | 23 |
| 3.8.1 | Stres vnější | 25 |
| 3.8.2 | Stres vnitřní | 26 |
| 3.9 | Interpretace stresových faktorů | 27 |
| 3.9.1 | Psychosomatika | 27 |
| 3.10 | Zaměstnání a stres | 28 |
| 3.10.1 | Výkonnost | 29 |
| 3.10.2 | Stres zaměstnance..... | 30 |
| 3.10.3 | Stres a nezaměstnanost..... | 32 |
| 3.11 | Reakce na stresové situace | 33 |

| | |
|--|----|
| 3.12 Zvládání stresu..... | 34 |
| 3.12.1 Metody zvládání stresu..... | 35 |
| 3.12.2 Rozhodování ve stresových situacích..... | 35 |
| 3.12.3 Vyhýbání se stresu a zvýšení odolnosti..... | 36 |
| 3.13 Rozdíly v pohlaví..... | 37 |
| 3.14 Deprese | 38 |
| 3.14.1 Farmaka a stres | 38 |
| 4 PRAKTICKÁ ČÁST..... | 39 |
| 4.1 Firma Lego Production, s.r.o. | 40 |
| 4.2 Kvalitativní výzkum | 42 |
| 4.2.1 Interview | 43 |
| 5 ZHODNOCENÍ A NÁVRHY ŘEŠENÍ..... | 55 |
| 5.1 Zhodnocení situace ve firmě Lego Production, s.r.o. | 55 |
| 5.2 Návrhy řešení na zlepšení situace..... | 56 |
| 5.2.1 Návrhy pro vedení firmy | 56 |
| 5.2.2 Návrhy pro zaměstnance | 58 |
| 5.2.3 Všeobecná doporučení | 60 |
| 6 ZÁVĚR..... | 61 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 62 |
| SEZNAM OBRÁZKŮ | 64 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 65 |

1 ÚVOD

Pro bakalářskou práci bylo vybráno téma „Stresové faktory a jejich vliv na profesní život.“ Stres je bezpochyby součástí běžného života. Téma bylo zvoleno především z důvodu toho, že je zajímavé a aktuální v době, kdy stále více lidí žije uspěchaným životem a stres se stal charakteristickým znakem téměř každého člověka. Je pravda, že cokoli zásadního je podnikáno v osobním životě, nebo profesní kariéře, představuje hodně dlouhou řadu stresujících činitelů. To bohužel některé lidi vede až k tomu, že musejí vyhledat odbornou pomoc a spoléhat na stále silnější léky, které jim pomáhají přečkat den. Za zmínění ale stojí otázka, zda „přečkat den“ je skutečně ten správný postoj k životu.

Proto by bakalářskou prací mělo být poukázáno na problém stresu, ať už v osobním nebo profesním životě. Tyto dvě důležité věci pro každého jedince se nedají oddělit, protože lidský mozek od sebe nedokáže úplně tyto dvě roviny vyčlenit, bez toho aby se navzájem ovlivnily.

Bakalářská práce poukazuje na problematiku zvládnutí stresových situací a zátěže. Také vysvětluje, co je stres a jak ovlivňuje profesní život. Práce se snaží poukázat na problémy, které se stresem souvisejí a podat doporučení, jak se proti zátěžovým situacím bránit či jak se s nimi vyrovnat.

Práce je rozdělena do několika kapitol. Člení se na část teoretickou a praktickou. I když v teoretické části je několik názorných příkladů, hlavní praktická část je až ve druhé polovině bakalářské práce.

V první kapitole je popsán cíl a metodika bakalářské práce, čím se bude zabývat a jaké prostředky budou využity při výzkumu. Ve druhé kapitole se práce věnuje problematice stresu, druhům stresu, příznakům a stresovým faktorům. Také v této části je popsáno, jaký vliv má stres na výkon práce člověka, je zde řešena i problematika nezaměstnanosti a zátěž, kterou

nezaměstnaný prožívá. Bakalářská práce se bude snažit vysvětlit všeobecné možnosti jak se proti stresu ubránit, jak mu nepodlehnout a jak se s ním vyrovnat. Třetí kapitola je už spíše praktického charakteru. Obsahuje kvalitativní výzkum pomocí interview. V této kapitole bude vysvětleno, co je to interview, čeho se týká a na koho je zaměřeno. Byly vytvořeny záměrné otázky a rozhovor byl zaměřený na zaměstnance ve firmě Lego Production, s.r.o. a bylo zjišťováno, jak stres ovlivňuje jejich postoj k práci a jak se firma snaží s touto problematikou bojovat. V poslední části práce bude rozhovor se zaměstnancem firmy Lego Production, s.r.o. vyhodnocen, tak, aby bylo možné určit stresové faktory působící na zaměstnance ve společnosti Lego, aby se dalo určit, jak moc stres ovlivní pracovní výkon zaměstnance a z těchto poznatků budou podány návrhy na zlepšení situace.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem této bakalářské práce bude identifikace stresových faktorů, doporučení, jak se vyrovnat se stresovými situacemi a vytvoření návrhu na zlepšení výkonu zaměstnanců vystavených každodennímu stresu ve firmě Lego Production, s.r.o., zlepšovací návrhy budou zaměřeny na zvýšení spokojenosti zaměstnanců, na jejich lepší vztah k práci a tím pádem na pozitivní ovlivnění pracovního výkonu. Bakalářská práce se bude snažit ukázat problém toho, jak moc stresová zátěž ovlivňuje pracovní výkon zaměstnance.

V práci bude přiblížena problematika stresu z různých úhlů pohledu a poukázáno na důležitost více informovat lidi o tomto problému dnešní moderní doby. Bude vysvětleno, co je stres, co se při stresu v člověku odehrává, jaké stres může mít následky a jak ovlivňuje profesní život. Na základě dostupné literatury budou odkryty problémy, které se stresem souvisejí, a bude zkoumáno, co vlastně ovlivňuje profesní život jedince a jak by se proti stresujícím faktorům mohl člověk bránit.

2.2 Metodika

V praktické části bakalářské práce bude názorný příklad uveden na situaci ve firmě Lego Production, s.r.o. a bude popsán vztah zaměstnance k práci a také to, jak stresové faktory mění jeho pracovní výkon. V bakalářské práci bude prováděna případová studie na zaměstnanci společnosti Lego, který vysvětlí situaci ve firmě. Pro tuto práci bude využito kvalitativního výzkumu. Výsledky výzkumu budou interpretovány v bakalářské práci a návrhy na zlepšení budou zaměřeny na zlepšení situace a zlepšení výkonu pracovníků ve

firmě. Budou prospěšné vedení společnosti i zaměstnancům firmy Lego Production, s.r.o.

Je předpokládáno, že důkladným prozkoumáním jednoho konkrétního případu bude porozuměno i dalším obdobným případům.

Kvalitativní výzkum nemá obecně uznávaný způsob zpracování. Významný metodolog Creswell (1998, s. 12) definoval kvalitativní výzkum takto: „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“¹ V typickém příkladě výzkumník vybírá téma na začátku výzkumu a stanoví si výzkumné otázky, které může v průběhu výzkumu měnit nebo doplňovat. Proto je kvalitativní výzkum považován za pružný typ výzkumu. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoliv informace, které dopomáhají k vysvětlení výzkumných otázek a zpracování závěrů a návrhů řešení, které může konzultovat se sledovaným jedincem.

V práci bude prováděn kvalitativní výzkum pomocí interview se zaměstnancem společnosti Lego Production, s.r.o. a budou pozorovány, zaznamenány a zpracovány poznatky, které vyplynou s rozhovoru se zaměstnankyní firmy Michaelou Walawskou, DiS., která pracuje na pozici vedoucí víkendového provozu úseku dekorací.

Interview poskytne podrobné informace o situaci ve společnosti. V interview bude použita metoda kladení pečlivě formulovaných otázek a získávání odpovědí. Rozhovor bude vyžadovat určitou citlivost, koncentraci a porozumění. Na začátku rozhovoru bude nutné prolomit psychické bariery a zajistit souhlas se záznamem. Velmi důležité bude správné vytvoření a formulování otázek, i když přesný návod jak vytvořit správné otázky

¹ HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha 2005, s. 50

neexistuje. Do práce budou použity otevřené otázky související s názory, pocity, vnímáním, zkušenostmi a také znalostmi. Při sestavování otázek byl brán zřetel na dostupnou literaturu a osobní zkušenosti. Délka interview nebude předem stanovena, ale bude závislá na rozebíraném tématu. Na konci případové studie bude zkoumaný jev vřazen do širších souvislostí zkoumaných stresových faktorů, které ovlivňují profesní život, a může být porovnán s podobnými případy.

Získaná data budou analyzována s cílem navrhnout řešení na zlepšení výkonu práce a doporučení na odbourání stresové zátěže zaměstnanců ve firmě Lego Production, s.r.o. Analýza bude přehledně a jasně zpracovaná. Budou identifikovány stresové faktory, které na jedince působí jak v osobním, tak v profesním životě. Budou navrhuta doporučení na eliminaci a odstranění těchto stresorů a budou podány návrhy, jak se proti stresu nejlépe bránit.

3 LITERÁRNÍ REŠERŠE

Stres ovlivňuje postoj k životu každého člověka. V dnešní době, kdy je důležitá vidina úspěchu, postavení, moci a peněz je pocit spokojenosti člověka značně málo viditelným jevem. Lidé žijí v uspěchané, přetechnizované době, kdy se musí vypořádávat s různými stresovými situacemi, na které není člověk od přírody připraven. Proto stres tak moc ovlivňuje pocity a především zdraví člověka.

3.1 Historie stresu

Už v roce 1920 se americký fyziolog Cannon zabýval stresem zvířat a definoval ho jako stav, do něhož se zvíře dostane před útočnou nebo útěkovou reakcí. Teprve až v padesátých letech se pojem stres dostal do širšího povědomí mimo vědecké a lékařské okruhy díky kanadskému fyziologovi Hansovi Selyemu. Selye podal důkaz, že každá agrese vyvolává stejné reakce a odehrává se podle stejného schématu. Stres je souhrnem těchto reakcí a obranou proti agresi. Od chvíle, kdy bylo dokázáno, že agrese je škodlivina pro organismus psychického rázu, která vyvolá biologickou reakci a může ovlivnit zdraví, se rozšířily znalosti o stresu i mimo Selyeho pojetí.²

3.2 Člověk a stres

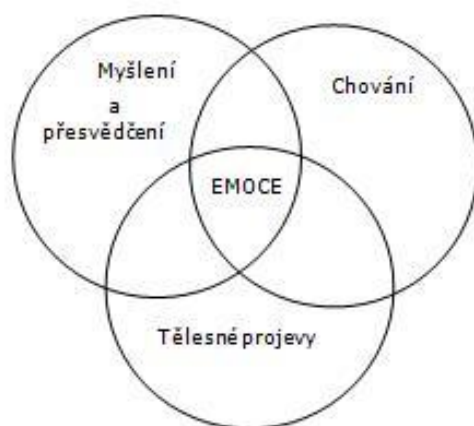
Příklad každodenního stresu bude ukázán na běžném pracovním dnu zaměstnaného člověka v dnešní době. Člověk stále někam spěchá, ráno vstane, nestačí se ani v klidu nasnídat a spěchá do práce, v hlavě ho tíží úkoly, které musí vyřídit. V práci se stresuje ze spolupracovníků, z toho aby připravovaná schůze proběhla v pořádku, z toho aby nenastal nějaký konflikt či nepokazil nějaký důležitý úkol. Ve spěchu se naobědvá, aby co nejrychleji mohl

² RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 24-30

pokračovat v práci a stihl všechny povinnosti do konce pracovní doby. Tím ovšem každodenní stres člověka nekončí, po práci spěchá zařídit další důležité věci, které k jeho životu patří, ať už je to vystání fronty na poště, kam přišlo oznámení o dopravním přestupku nebo jen povinnost dojít na nákup a uvařit rodině večeři, dojít pro děti do školní družiny, udělat s nimi úkoly, podepsat jim poznámky v žákovské knížce a u všeho zůstat v naprostém klidu. Není divu, že večer ulehá do postele s bolestí hlavy a po dlouhém přemýšlení o tom, co ho čeká další den, usíná.

Je potřeba si více uvědomovat, jak moc stres ovlivňuje člověka (viz. Obrázek 1) a také to, jak stres každého ohrožuje, mění kvalitu života, přispívá k nespokojenosti a zkracuje život. Následně je potřeba uvažovat o tom jak se před stresem bránit. Člověk není proti stresu úplně bezmocný a může se ho naučit zvládat. Není to sice vždy lehké, u každého jedince je cesta ke zvládnutí stresu odlišná a proto není nic špatného na tom, když se lidé, kteří nezvládnou tuto situaci sami, obrátí na odbornou pomoc, tedy na lékaře.

Obrázek 1: Projevy stresu člověka v chování, myšlení a tělesném vyjádření



Zdroj: Vlastní zpracování

3.3 Charakteristika stresu

Slovo stres vzniklo z angličtiny a má řadu významů. Může být definováno jako nadměrná zátěž, což je vlastně vnitřní stav jedince. Jako další definice může být uvedeno, že stres je stav napětí, kterým lidský organismus reaguje na stresory neboli podněty ke stresu.³

Stres vzniká v důsledku nároků, které jsou na člověka kladeny. Velikost stresu v lidském organismu je dána zátěží, která na organismus působí a odolností tuto zátěž snášet. Platí čím větší zátěž, tím větší stres a čím větší odolnost tím menší stres.

Existují dva typy stresu - distres a eustres. Oba typy stresu jsou stejné svojí povahou, ale liší se tím, jak na ně člověk reaguje. Zatím co u eustresu zažívá příjemné napětí a po něm radost z dosažení cíle, u distresu začne ztrácet pocit jistoty, má pocit zoufalství a bezmoci. Ve schopnosti zvládat stres jsou velké individuální rozdíly. Jsou lidé, kteří mají potřebu stres vyhledávat, např. riziko, hazard ale také jsou lidé, kteří by se kvůli pocitu stresu nejraději vyhnuli i běžným každodenním aktivitám. Stres patří ke každodennímu životu a je nebezpečný, pokud je velký, nadměrný, dlouhodobý a jedinec ho nezvládá.

Stres také můžeme dělit na hipostres a hyperstres. Hypostres je stres, který ještě nedosáhl hranice nezvládnutelnosti, ale můžeme očekávat, že dlouhodobým působením stresu se tak může stát. Při hyperstresu se jedná o situaci, kdy stres už překročil hranici toho, kdy se s ním člověk dokáže sám vyrovnat.

³ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 10-15

3.3.1 Distres

Distres je vlastně škodlivý stres neboli negativní stres. Přichází ve chvíli, kdy se jedinec cítí být něčím ohrožován a má pocit, že tento nepříznivý vliv nemusí dobře zvládnout. Může být způsoben vnějšími činiteli či si ho může člověk vyvolat sám. Nastává od určité hranice, která je individuální. Tento stres vyvolává psychologické a skutečné fyziologické změny nežádoucí povahy, vede ke sníženému výkonu, vyčerpává a ubírá na schopnostech jedince. Výsledkem je úzkostlivost či podráždění. Pokud tento typ stresu působí dlouhodobě, může vést k různým nemocem, závažným psychickým poruchám a dokonce zkrácení života.⁴

3.3.2 Eustres

Stres nemusí mít vždy negativní vliv. Eustres je kladně působící stres, který spíše posiluje. Zvyšuje aktivitu organismu a vede k vyššímu výkonu. Proto bývá též označován jako „dobrý stres“. Je to taková míra stresu, která je nutná k tomu, aby se člověk dokázal vypořádat se zvýšenou zátěží. Eustres může vyvolat například radostná událost nebo její očekávání, je zažíván do určité míry třeba před důležitou schůzkou nebo při nástupu do nové práce.⁵

3.4 Stress management

Jedinci postižený stresem trpí pocitem beznaděje a bezmoci. Člověk potřebuje dostatek vnitřní energie, aby se dokázal se stresovými situacemi vyrovnávat. *„Stres je považován za zabijáka a hlavní příčinu pracovní neschopnosti. Společnosti se stresu obávají, protože snižuje výkonnost, jednotlivci můžou zjistit, že stres ničí jejich zdraví a štěstí. Nicméně, stres je složitým komplexem různých jevů. Nemůže být líčen jenom černě a bíle. Každý*

⁴ PLAMÍNEK, J.: *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*, Praha 2008, s. 145-152

⁵ Tamtéž s. 145-152

*člověk určitý stupeň stresu potřebuje, protože je hnací silou nutnou k dosažení stanovených cílů. Škodí jak jeho totální nedostatek, tak i jeho přemíra. V ideálním případě by člověk měl být schopen rozumět svým reakcím na stresové situace a měl mít arzenál obranných technik pro odbourání stresu, které by mohl použít kdykoliv se situace přiosťří.*⁶

Jako názorný příklad budou uvedeny dvě skupiny zaměstnanců rovnocenné věkovým složením, pohlavím a zdravotním stavem, které jsou vystavené různým pracovním podmínkám v továrně. Jedna skupina je placena podle výkonu a druhá je ohodnocena časovou týdenní mzdou. První skupina je placena lépe než druhá, jejíž mzda se vypočítává ze základního výkonu práce. Lidé v první skupině začali hned po krátké době trpět různými potížemi jako například bolestí hlavy, nespavostí, zažívacími potížemi a zvýšeným krevním tlakem. Tím se ukazuje, že ani lidé, kteří jsou za svou práci lépe ohodnoceni a tím pádem by měli být uspokojeni z vyššího výdělků, nedokážou své emoce regulovat a vyšší mzda nevyváží napětí a stres z práce.⁷

3.5 Emoce

Se stresem velmi úzce souvisí emoce, které doprovázejí duševní dění jedince.

3.5.1 Historie emocí

Emoce jsou staré jako lidstvo samo ale v průběhu času se postoje k emocím liší. Dříve byly například emoce připisovány tajemným silám. Racionálně se o emoce začal zajímat až Aristoteles, Platón a Galenos, který jako první prokázal vztahy mezi mozkiem a emocemi. O zkoumání emocí jako samostatného procesu se zasloužil Immanuel Kant až v 19. století.

⁶ CLEGG, B.: *Stress management*, Brno 2005, s. 1

⁷ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 13-16

3.5.2 Teorie emocí

Slovo emoce pochází z latinského e-motio neboli pohnutí. Jsou to psychologické procesy zahrnující pozitivní i negativní signál. Emoce jsou vrozené funkce provázené fyziologickými změnami, jako je například změna srdečního tepu, zvýšení tlaku a zrychlené dýchání. Emoce souvisejí s jednáním jedince, ale jejich projevy jsou silnější a těžko ovlivnitelné. Emoce jsou poměrně snadno přenositelné na druhé. Je známo osm základních emocí (radost, souhlas, strach, překvapení, smutek, odpor, vztek a očekávání). Dlouhodobě trvající emoce s velkou intenzitou mohou vést ke změně zdravotního stavu, poškodit zdraví či dokonce přivodit smrt. Jakmile už emoce vznikne, psychika se podrobí jejím zákonitostem, to není ovlivnitelné. Všechny psychické funkce se točí kolem emočního tématu například obava ze ztráty zaměstnání, sebeúcty atd. Tím vlastně člověk ztrácí vnitřní svobodu, nemůže myslet na cokoli jiného a nemá pocit těšení se ze života. Také dochází k vnitřní aktivaci, aktivně hledá řešení a přemýšlí, jak se z problému dostat.⁸

„Z tělesného hlediska je tedy emoce stavem, který by měl umožnit boj nebo útek. Svaly na končetinách dostanou zvýšené množství energie, do krve přijde rezervní cukr a inzulín, který umožňuje jeho využití. Ke spalování cukru je třeba více kyslíku, proto se zrychluje dech, srdeční tep, zužují se cévy, aby krev proudila rychleji (z tohoto důvodu stoupá krevní tlak). Pohyby trávicí trubice se prakticky zastavují. Pokud žaludek v tu chvíli něco obsahuje, musí se toho co nejrychleji zbavit, takže se prudce zvýší sekrece žaludečních šťáv. Protože tyto pochody jsou náročné, organismus zároveň hned zakládá nové rezervy: vylučuje látky, které po zklidnění umožní udržet si vodu a obnovit zásoby tuku.“⁹ Velmi záleží na tom, jak velké je emoční rozpoložení jedince. Pokud je emoce krátkodobá či mírná, což jsou v pracovním prostředí například banální neshody s kolegou, výměna názorů, pozdní příchod do zaměstnání a jiné menší problémy, které sice člověka vystresují, ale jeho fyziologické

⁸ <http://www.lidske-emoce.com./teorie-emoce/>. [online]. 2012 [cit. 2012-01- 27]. Dostupné na WWW:<lidske-emoce.com>

⁹ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 16

reakce jsou také mírné a krátkodobé. V tomto případě může mít mírné zrychlení metabolismu na zdravou osobu i pozitivní vliv. Pokud ale dochází k trvalému napětí, fyziologické poměry se změny tak, že to může být pro jedince až nebezpečné. Z napětí se vlastně stává stres, což znamená, že se k napětí přidává pocit bezmoci a beznaděje.¹⁰

Emoce jsou vnímané ve dvou protipólech. Mohou být příjemné (například při zvýšení platu) i nepříjemné (například při odebrání osobního ohodnocení).

3.5.3 Fungování emocí

1. Událost (stane se něco, co může ohrozit či naopak napomoci předem stanoveným cílům například nabídka zaměstnání).
2. Vnímání události (událost si člověk plně uvědomí například zrakem, sluchem, čtením apod.).
3. Vyhodnocení vnímané události (jedinec vyhodnotí, zda událost ohrožuje či napomůže stanovenému cíli a do jaké míry, hodnota cíle přímo ovlivní mohutnost emoce).
4. Vyhodnocení události je ovlivňováno (fyziologický stav jako třeba bdělost, ospalost, opilost atd. ovlivňuje způsob hodnocení).
5. Odpověď na vyhodnocení (reakce, způsob, kterým se s danou situací vyrovnáme například útěk, bouchání do stolu, pláč a podobně).¹¹

3.6 Fyziologie stresu

Při vzniku stresu hrají hlavní roli různé části mozku, protože v mozku všechno začíná. Především vzájemné vazby mezi mozkovým kmenem a mozkovou kůrou. Šedé buňky analyzují každý impulz, který obdrží

¹⁰ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 15-20

¹¹ <http://www.lidske-emoce.com./teorie-emoce/>. [online]. 2012 [cit. 2012-01-27]. Dostupné na WWW:<lidske-emoce.com>

z vnějšího i vnitřního prostředí a řídí podle nich různé tělesné funkce. Výsledkem je automatická stresová reakce, která tělo připraví na zátěž. V těle dochází k různým změnám, např. k mobilizaci sluchu, zraku i imunitního systému. Všechny orgány, které se přímo nepodílejí na obraně proti zátěži, pracují jen na životně nezbytné minimum. Důležitý je i nervový systém. Ten zrychluje srdeční frekvenci, dechový rytmus, zužuje cévy a tím zvyšuje krevní tlak a také zvedá cukr v krvi. Organismus se vlastně vyskytuje ve stavu napětí, tedy stresu a je připravený k reakci. Dochází k vylučování chemické látky (noradrenalinu) do těla a tím je ovlivňována funkce všech orgánů. Pokud je signál ke stresu silnější, k noradrenalinu se přidá ještě další hormon, který působí ještě intenzivněji a tím je adrenalin. Tyto hormony jsou vylučovány z nadledvinek do krve a pomocí krevního oběhu se dostávají ke všem orgánům. Problémem je, že určité množství látek, které se při stresu do těla uvolní, působí jako jedy, pokud se jich se zvýšeným úsilím nezbavíme.¹²

Hans Selye, který vystudoval lékařství v Praze, se zasloužil o poznání základních mechanismů stresu. Při stresu nejprve dochází ke stimulaci adrenosympatického systému (který člověk nemůže ovlivnit) a dochází k vylučování adrenalinu a noradrenalinu, zejména dřením nadledvinek. Jde o tzv. poplachovou reakci, která má za úkol vzbouřit celý organismus a zmobilizovat síly k obraně. Dochází k zvyšování krevního tlaku, cévy se zužují, srdeční činnost se zrychlí, vyplavují se zásoby cukru, zvyšuje se krevní srážlivost a hladina cholesterolu v krvi.¹³

Aby se člověk proti stresu mohl bránit, je důležité ho prozkoumat z různých úhlů pohledu.

¹² IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 1-5

¹³ Tamtéž s. 9

3.7 Příznaky stresu

Stres může vyvolávat různé potíže a obecně se popisují tři roviny reakce na stres. Často se stává, že se potíže vzájemně kombinují.

3.7.1 Fyziologické potíže

Mezi hlavní tělesné potíže patří:

- bušení srdce,
- bolesti nebo tlak na hrudi,
- zvýšení krevního tlaku,
- poruchy zažívání,
- pocení nebo poruchy prokrvování (studené ruce a nohy),
- třes,
- škubání víček,
- pláč,
- stažení v krku,
- sucho v ústech a různé jiné problémy a bolesti.¹⁴

3.7.2 Psychické potíže

Psychické problémy mohou být děleny na emocionální a subjektivní. Jedná se většinou o různé citové reakce a pocity. Také sem může být zařazeno neustálé přemýšlení nad problémem. Při těchto potížích lidé často využívají uklidňujících léků.

Mezi psychické problémy patří:

- pocit vyčerpání,
- nespavost,
- špatné sny,

¹⁴ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 75

- pocit úzkosti,
- vztek,
- nepřátelský postoj k druhým,
- pocit samoty,
- podrážděnost,
- netrpělivost,
- přecitlivělost,
- bolesti hlavy,
- ztráta radosti a potěšení.¹⁵

3.7.3 Změny v chování

- přejídání,
- nechutenství,
- útočné postoje nebo strnulost,
- okusování nehtů,
- zvyšování hlasu,
- přecházení z místa na místo,
- nadměrné pití alkoholu a nadměrné kouření.¹⁶

3.8 Stresory a jejich zdroje

Faktory vyvolávající stresové situace mohou být nazývány také stresory, jsou to vlastně příčiny stresu. Podnětů a okolností vyvolávajících stresovou reakci je spousta. Během života se lidé setkávají s různými situacemi, které u nich vyvolávají stres a kterým se nemůžou vyhnout.

¹⁵ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 75-76

¹⁶ Tamtéž, s. 76

Stresové události se člení do 4 kategorií:

- 1) Traumatické události
- 2) Neovlivnitelné a nepředvídatelné situace
- 3) Události, které představují výzvu pro hranice lidských schopností
- 4) Vnitřní konflikty

Traumatické události patří k nejvíce citelným zdrojům stresu. Jedná se o nebezpečné situace, které se vymykají běžnému životu. Tato skupina zahrnuje různé přírodní katastrofy (záplavy, zemětřesení atd.). Také sem spadají neštěstí způsobená člověkem (nehody, havárie, útoky, napadení, pokus o vraždu atd.) Reakce na takovéto situace jsou u každého rozdílné, ale obecný vzorec chování bývá totožný. Katastrofický syndrom začíná ohromením, pak následuje pocit úzkosti a obav. Může se stát, že se pak člověk špatně začleňuje do normálního chodu života. Neovlivnitelné a nepředvídatelné situace jsou i běžné situace, které se dotýkají hranice lidských možností a schopností. Neovlivnitelnost a nepředvídatelnost je stresující zejména kvůli tomu, že se nedá tomuto typu situací včas zabránit, nemůžou se změnit a člověk nad nimi nemá kontrolu. Situace jdoucí na hranici lidských možností mohou být vnímány jako ohrožení sebe sama. Do této skupiny patří různé zkouškové situace, ať už se jedná o oblast fyzickou nebo intelektuální. Obecně se dá říct, že každá situace spojená se změnou v životě, která vyžaduje přizpůsobení člověka, může být stresová i přesto, že je to třeba radostná událost například narození nového člena rodiny, svatba a další. Vnitřní konflikty jsou vlastně procesy, které se odehrávají uvnitř jedince. Mohou být vědomé i nevědomé a mohou způsobovat stres. Nejčastěji k nim dochází ve chvíli, kdy se má jedinec rozhodnout mezi více možnostmi, které se navzájem vylučují. Například rozhodování, zda pokračovat ve studiu i přes to, že přišla lákavá nabídka zaměstnání.¹⁷

¹⁷ RICHARDS, M.: *Stres*, Praha 2006, s. 68-74

Pokud chce člověk stres ovládnout, musí vědět, odkud přichází. U každého jedince stres vyvolává celá řada příčin. Některé jsou osobní a jiné se týkají obecně každého. Stresory útočí ze všech stran, z venku i zevnitř.

3.8.1 Stres vnější

FYZIKÁLNÍ STRESORY - patří sem různé stresory, jako je počasí, hluk, chlad, teplo a řada dalších ekologických faktorů, které mohou mít na člověka velký vliv.

Je mnoho lidí, které citlivě reagují třeba na změny počasí. Meteorosensitivním osobám, kam patří takřka každý druhý, mohou klimatické změny zhoršit jejich potíže, mohou dostat migrény, zhorší se bolesti kloubů, objeví se únava, poruchy spánku, dostaví se pocity podrážděnosti až deprese.¹⁸

Lidé, kteří jsou na počasí citliví, ovšem často reagují každý na něco jiného. Někdo na změnu teploty, jiný na změnu barometrického tlaku.

EMOCIONÁLNÍ STRESORY - jsou to stresové faktory, které vyvolávají napětí, úzkost, strach, očekávání, frustraci či nerozhodnost.

- psychologické (stres může být vyvolán třeba jen čekání v koloně aut)
- časové (jedná se o stres z očekávaných termínů)
- sociální (nedorozumění, hádky a jiné konfliktní situace)
- stres z vnitřního nesouhlasu (nastane například ve chvíli, kdy je jedinec nespravedlivě kritizován)
- stres ze zodpovědnosti (je velmi častý v profesním životě, kdy se člověk obává nesplnění určitého úkolu)
- velmi silným stresorem se také stávají důležité životní události (např. dopravní nehody a různá rodinná neštěstí)¹⁹

¹⁸ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 82

¹⁹ SCHREIBER, V.: *Lidský stres*, Praha 1992, s. 42-50

Před půl stoletím si zaměstnanci pojišťovny povšimli, že vdovy po tragicky zemřelých hornících v dolech umíraly častěji a dříve, než stejně staré ostatní ženy, a to vdané či svobodné i ovdovělé (které nezažily jednorázovou náhlou tragédií).²⁰

V šedesátých letech minulého století psychologové Holmes a Rahe na základě klinických testů vypracovali klasifikační systém pro relativně přesné určení úrovně stresu a stanovení jeho nebezpečné hranice (viz. příloha A). Konkrétním životním situacím přiřadili určitý stupeň závažnosti vyjádřený určitým počtem bodů. Na prvním místě je úmrtí životního partnera, následuje rozvod, na sedmém místě je sňatek, stresovým faktorem může být také přírůstek do rodiny, změna zaměstnání apod. Jestliže celkový součet bodů v posledním roce dosáhl 300 a více, je úroveň stresu nebezpečná. Organismus je vyčerpaný a s velkou pravděpodobností hrozí vznik psychosomatického onemocnění. V tomto případě je třeba se zamyslet nad stylem života. Pokusit se najít opakující se příčiny stresu a uvažovat o tom, jak se s určitými stresovými situacemi vyrovnat a co v životě změnit.²¹

3.8.2 Stres vnitřní

Lidé si musí uvědomit, že ne vždy za stres může někdo druhý. Velká část negativního stresu přichází zevnitř člověka. Značný vliv na stres má schopnost zorganizovat si čas. Time management, pomáhá dostat čas pod kontrolu, tím jedinec získá možnost věnovat se věcem, které dělat chce, což je velmi důležité pro jeho vnitřní rozpoložení. Dalším stresorem může být také celý soubor citových zmatků, který může propuknout v každém člověku. Emocionální stránka je mimo hranice lidské kontroly a tím pádem může jako první přispět k vyvolání stresu. Lidské city mohou být ve stresu ještě dlouho po té, co prvotní příčina stresu odezněla.²²

²⁰ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 12

²¹ Tamtéž, s. 12-15

²² CLEGG, B.: *Stress management*, Brno 2005, s. 5-7

Do vnitřních stresových faktorů také patří různé nemoci a metabolické změny, které zatěžují organismus.

3.9 Interpretace stresových faktorů

Při vzniku stresu je velmi důležité působení stresoru a to je závislé na tom, jak je jedincem chápán, interpretován a vysvětlován.

Stresový faktor je závažnější, čím více ohrožuje sebeúctu člověka. Každý má o sobě vytvořenou určitou představu a právě ta může být stresem ohrožena. Dlouhotrvajícím velkým stresem může nastat až „psychická smrt osobnosti“, to je vlastně úplné zhroucení sebeúcty a sebehodnocení projevující se chaosem, pocitem bezmocnosti a zoufalství.²³

3.9.1 Psychosomatika

Slovo psychosomatika má původ ve starověkém Řecku. Vzniklo ze slova psyché - duše a soma - tělo. Je to vlastně vztah mezi tělesným stavem a psychikou, která zahrnuje i složku emocionální a sociální. Jsou to vlastně tělesné obtíže, které jsou podmíněné duševním stavem. Lidská bytost je psychosomatickým celkem, protože lidská psychika nepřímo řídí průběh tělesných funkcí, mimo vůli i mimo vědomí člověka.²⁴

Příkladem psychosomatického jevu je právě stres. Je to vlastně emoční napětí, jehož příčina je psychického rázu ale postupně se objeví i na somatické úrovni. Například pocit únavy, který ztěžuje výkon práce a tím ve člověku vyvolává pocit neschopnosti a vede ke stresu. Proto by obrana proti stresu měla být jak na psychické tak i na somatické úrovni.

²³ BROCKERT, S.: *Ovládání stresu*, Praha 1993. s. 25-30

²⁴ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 96-103

3.10 Zaměstnání a stres

Při výkonu práce jsou zejména důležití lidé okolo. Lidé, kteří hrají základní roli ve vzniku stresu i v boji proti němu. Spolupráce, je většinou formální profesní vztah, který se řídí určitými pravidly. Například jen pravidla etiky sami o sobě mohou člověka dostat do stresové situace a jedinec se s ní musí naučit vyrovnat. Zaměstnání je pro člověka v naší společnosti velmi významné. Dokonce tak moc, že nahrazuje osobní identitu. Na dotaz: „Kdo jste?“ odpovídá devět lidí z deseti právě odkazem na svoje povolání: instalatér, zdravotní sestra, učitelka v mateřské škole, nezaměstnaný.²⁵

Práce je pro člověka důležitá především kvůli výši finančních prostředků, od které se odvíjí výše životní úrovně. Je to vlastně zdroj obživy člověka. Do zaměstnání lidé dávají značnou část své energie, kterou po výkonu práce už nemají chuť vložit jinam. Například raději půjdou domů a sednou si k televizi, než aby šli na návštěvu k přátelům, na to už jim nezbývají síly.

V dnešní době se zaměstnáním hodně souvisí pocit soupeření. V dnešním světě, kdy důležitá je moc a peníze se každý snaží dělat lépe a více už jen proto, aby vítězil sám nad sebou. Mnoho lidí nemá práci zaručenou a má strach z její ztráty a to vlastně vytváří stálé napětí, které neustále snižuje odolnost proti stresu. Ale dokonce i relativně klidná profese je zdrojem velké zátěže například v podobě hluku, špatných mezilidských vztahů nebo velké zodpovědnosti. Život ve městě a poměry v zaměstnání mohou být nadměrnou zátěží pro organizmus, aniž by si to člověk vůbec uvědomil. Lidé by se měli snažit, aby jim bylo lépe dříve, než skutečně onemocní.²⁶

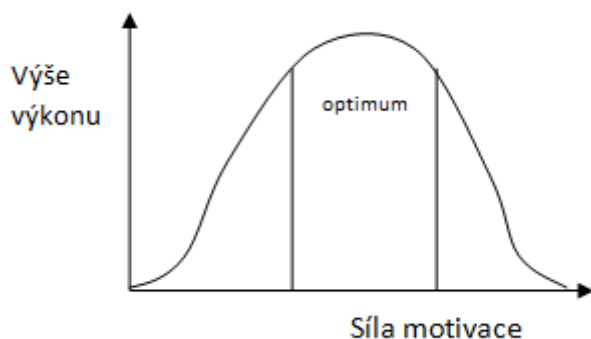
²⁵RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 106

²⁶ Tamtéž, s. 112

3.10.1 Výkonnost

Stres má velmi neblahý vliv na výkonnost, proto by se zaměstnavatel měl snažit motivovat své zaměstnance. Podle Yerkes Dodsonova zákona je vztah mezi úrovní motivace a výkonem zobrazován pomocí obrácené U-křivky (viz. Obrázek 2). Při nízké úrovni motivace je i úroveň výkonu nízká. Pokud motivace roste, zvyšuje se i intenzita výkonu, ale jen do okamžiku, kdy motivovanost člověka přesáhne určitou hranici. Po překročení této meze se intenzita výkonu snižuje. Pro každý úkol pracovníka tedy existuje určitá optimální úroveň motivace.²⁷

Obrázek 2: Yerkes Dodsonův zákon



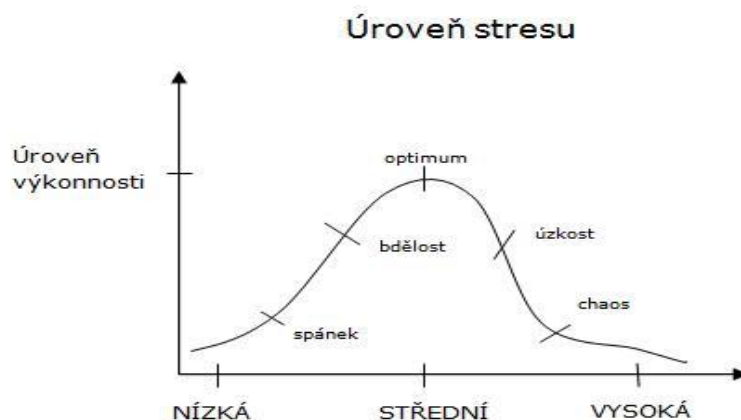
Zdroj: NAKONEČNÝ, M.: *Motivace pracovního jednání a její řízení*, Praha 1992

Velmi podobně může být zobrazován vliv stresu na výkon člověka. Na obrázku 3 je znázorněno, jak úroveň stresu ovlivňuje úroveň výkonnosti. Výkon se zhoršuje nejen při velmi vysoké stresové zátěži, ale i při velmi nízké.²⁸

²⁷ NAKONEČNÝ, M.: *Motivace pracovního jednání a její řízení*, Praha 1992, s. 68-75

²⁸ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 49

Obrázek 3: Optimální stresová zátěž



Zdroj: IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996

Stres vlastně nastává ihned po dokončení studií, kdy se absolventi snaží najít vhodné zaměstnání. To bohužel v dnešní době není vůbec jednoduché, a proto se mohou přidat do řad nezaměstnaných. Osoby, které dobře zvládají stres, v něm mohou nacházet stimulaci k lepším výkonům a k dalšímu snažení.

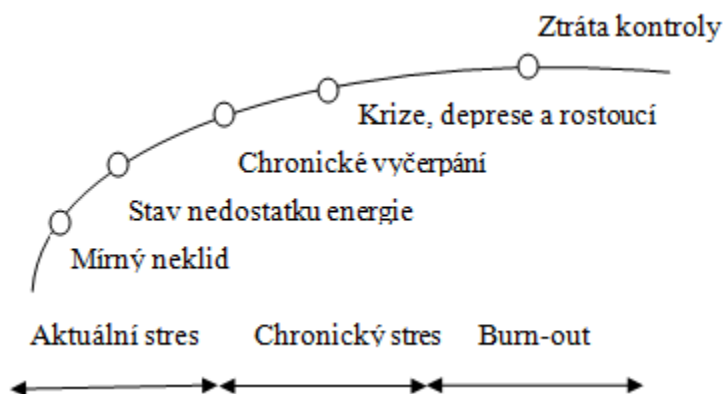
3.10.2 Stres zaměstnance

Stres se může projevit u každého zaměstnance pracujícího v jakékoliv funkci. Zaměstnanec je zaměstnán v určitém podniku a musí se přizpůsobit jeho požadavkům k práci, jako je například pracovní doba, pracovní tempo a různé zvyky. Jelikož v zaměstnání člověk tráví většinu svého času, prolíná se práce s osobním životem a málokterý člověk od sebe tyto dvě věci umí vyloučit a rozlišit. Proto na jedince působí různé vlivy jak z profesního tak z osobního života a ty ovlivňují jeho vnitřní rozpoložení i jeho výkon práce. V dnešní době je ohrožení stresem v profesním životě velmi rozšířené.

Vývoj stresu po nástupu do zaměstnání: V první chvíli se dostavuje pocit radosti z nové práce, člověk je rád že si práci našel a pohlcuje ho pocit vzrušení i strachu. Po čase zjistí, že druh zaměstnání neodpovídá přesně tomu,

co by chtěl dělat, ale snaží si zvyknout. Je to vlastně mechanická autosugesce bez vnitřního přesvědčení ale může se opravdu stát, že stálým opakováním se člověku v práci začne skutečně líbit a potom je všechno v pořádku. Pokud se zaměstnanci v práci líbit nezačne a se situací v zaměstnání stále není spokojen, cítí se bezdůvodně unaven a trpí poruchami spánku. Má vlastně nedostatek energie k čemukoliv. Často také dochází k pracovním úrazům a počátkům depresí. Ve druhé etapě jako by se rozsvítilo červené světýlko – Pozor! Něco není v pořádku!²⁹ Už i lidé okolo pozorují, že není vše, jak má být. Dostaví se vlastně „chronické příznaky“ – neustálá vyčerpanost, bolest hlavy, zažívací potíže atd. Také se zvyšuje nervozita a to hodně ovlivňuje osobní život. Další etapa už je kritická. Člověk může mít různé utkvělé představy, má chuť všeho nechat. Stres se může rozvinout až k alkoholismu a užívání drog (nejprve léků na uklidnění). Deprese ohrožuje zdraví člověka, který ztrácí kontrolu sám nad sebou. Tento stav vyžaduje lékařskou pomoc.³⁰ V každé fázi se dá problém řešit. Důležité je ale poznat stupeň stresu a úroveň na jakou člověk klesnul. Nejlepším řešením by bylo z povolání, které zaměstnance ubíjí a ničí odejít. Sehnání nového zaměstnání bude sice další stresující problém, ale pokračování v práci by ho dostalo na úplné dno a proto stojí za to riskovat nezaměstnanost, než zdraví. I ve čtvrté fázi je s odbornou pomocí možnost úplného uzdravení. Je k tomu ale třeba především chtít a věnovat tomu potřebný čas.

Obrázek 4: Stádia vyčerpání



Zdroj: Vlastní zpracování

²⁹ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, s. 109

³⁰ Tamtéž, s. 106-111

3.10.3 Stres a nezaměstnanost

Nezaměstnanost je velkým problémem dnešní doby. Nezaměstnaným je osoba schopná a ochotná pracovat, která aktivně hledá práci, ale bohužel nemůže najít placené zaměstnání. Nezaměstnanost trvající déle než jeden rok je považována za vážný ekonomický problém. Pro jedince je pak také velmi těžký návrat do pracovního procesu. Do řad nezaměstnaných mohou patřit také mladí lidé, kteří zrovna dokončili školu a ve většině případů nemají téměř žádnou praxi. Ti se snaží složitě najít uplatnění. Velký problém mají také lidé před důchodem, kteří přijdou o práci, protože pro ně není jednoduché dostat nové pracovní místo.

Nezaměstnaným se stává člověk, který přijde o práci a nemůže sehnat novou. Nastává problém spojený se ztrátou identity, člověk má pocit jakoby neexistoval. Připadá si neschopný, má pocit, že ztratil všechno, co mohl, cítí se beznadějně a přestává plánovat budoucnost. Tito lidé se většinou ocitají v depresích, cítí se méněcenní i v případech, že důvody propuštění nijak nesouviseli přímo s jeho osobou ale třeba se snižováním stavu zaměstnanců. Nastávají problémy v rodině a dostávají se další a další příznaky deprese a ještě větší pocit zoufalosti, beznaděje a neschopnosti. To vede k dlouhodobému stresu, který člověku ničí život a narušuje jeho rovnováhu. *„Je třeba se naučit využívat období nezaměstnanosti konstruktivně, například přípravou na jiné zaměstnání, a nekazit život sobě ani svým blízkým. Není to lehké a hlavně to nejde hned. Ztráta zaměstnání je trochu jako ztráta drahého člověka – podobá se období smutku. Musí se vyčkat, až se otupí hroty, neboť každá silná bolest se zmírňuje sama. Nestydět se za to postesknout si svým nejbližším, sdělit to dalším lidem. Je nutno hledat všechny možné vzpruhy, třeba i dětinské.“*³¹

V této tíživé situaci je důležité snažit si najít něco, co udělá člověku radost, co pomůže nemyslet na problémy a odvázat se. Pomáhají na to třeba

³¹ RENAUD, J.: *Stres*, Praha 1993, 107 s.

i drobné radosti. Když se člověk dostane z nejhoršího, může se nad sebou zkusit zamyslet, zvážit svoje schopnosti, potřeby, zájmy a přitom zkusit najít něco pozitivního na tom že přišel o práci a může začít znovu, třeba úplně jinak. *„Zvládání situace dlouhodobé ztráty práce je dramatický proměnlivý proces, který se liší od běžného adaptivního chování. Mezi zdroje, které mohou odtlumit účinky stresu a pomoci člověku vyrovnat se s danou situací patří jeho zdraví a životní energie, jeho dominantní motivy, cíle a hodnoty, ale i obratnost při řešení problémů. Patří sem i společenská přizpůsobivost jedince, způsob a míra jeho společenské podpory i jeho finanční zdroje.“*³²

3.11 Reakce na stresové situace

Reakce na stres jsou u každého člověka různé. Někdo se uzavře do sebe, někdo nadává, snaží se odreagovat, nebo se s ním začne vypořádávat jiným způsobem. U někoho dochází při stresu ke zvýšení krevního tlaku, u jiného dochází třeba ke zblednutí. Každá osobnost je individuální. Může se také stát, že se najde jedinec, který nereaguje na stresové podněty, jako je např. nadměrný počet zákazníků ale rozhodí ho určitá situace, třeba když se ho zákazník zeptá na otázku, na kterou nezná odpověď. Stresor vyvolá stresovou reakci, na kterou člověk reaguje, ať už vědomě nebo nevědomě.

Reakce může mít tři fáze:

- 1) poplachová fáze
- 2) adaptační fáze
- 3) fáze bezmoci a beznaděje

První fáze je fází pouze alarmující, když zátěž odezní, jedinec se rychle zotaví. Jestliže ale stres přetrvává, organismus se snaží této situaci přizpůsobit a pokud se mu to podaří, dochází ke druhé fázi (otužování). Jestliže ale stres působí dlouhodobě, vyčerpají se adaptační schopnosti organismu, a ten může

³² VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: *Aplikovaná sociální psychologie II*, Praha 2001, s. 90

onemocnět. O tom rozhodují jak stresové faktory, tak faktory organismu jako je temperament, osobnost, naučené reakce na zátěž ale také to jak jedinec stresory vnímá.³³

Jestliže je stres nadměrný a dlouhodobě přetrvávající, může se člověk dostat do třetí fáze beznaděje a bezmoci. Tato fáze je spojená s nerozhodností, depresí a pasivitou k čemukoliv. Výzkum ukazuje, že v takovémto stavu již organismus není schopen některé stresové hormony produkovat a tudíž vyplavovat. Jedinec se přestává bránit. Jestliže se člověk rozumně brání, i když v obtížné situaci, není na tom nejhůře. I jedinci vrozeně odolní proti stresu a s velkou adaptabilitou se mohou dostat do stavu bezmoci a beznaděje a to za relativně krátkou dobu.³⁴

Při zátěži dochází dost často k nevhodným reakcím. Lidé si neradi přiznávají, že se jim něco nepodařilo nebo udělali chybu. Proto se snaží hledat důvody, kvůli kterým něco nevyšlo. Také může docházet k represi, což je vlastně vytěsnění nepříjemných pocitů z vědomí a doufání, že budou automaticky zapomenuty. Někdy zase dochází k sebeobviňování, při kterém je vina zveličována. U někoho může dojít ke změně postoje a určení si nového cíle. Dost často dochází k jakémusi odreagování na někom druhém.³⁵

3.12 Zvládání stresu

Každý člověk je jinak citlivý na stejnou stresovou zátěž, někdo je více přizpůsobiví a klidný, jiný je úzkostný, impulzivní a výbušný. Nejvýhodnější je vždy střední hladina stresové zátěže a proto je dobré znát vlastní situaci.

³³ RICHARDS, M.: *Stres*, Praha 2006, s. 36-41

³⁴ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 17

³⁵ Tamtéž, s. 15-17

3.12.1 Metody zvládání stresu

Coping je způsob zvládání stresu. I když cesta pro zvládání stresu je individuální, jsou v praxi známé určité postupy, které umožní najít slabá místa a obranu na nadměrnou zátěž. Metody kognitivně behaviorální se zabývají poznáním procesů v mysli člověka v reakci na stresovou situaci. Metody vycházejí ze snížení škodlivého vlivu negativních podnětů, když je jedinec pozná, snaží se jejich účinek potlačit a současně stresovou situaci vyřešit.³⁶

3.12.2 Rozhodování ve stresových situacích

Ke stresovým situacím se lidé mohou postavit různými způsoby. Mohou se s nimi smířit, zvýšit svoji odolnost, bojovat s nimi, nebo se jim snažit vyhnout. Nejprve je dobré promyslet, zda se dá stresující okolnost změnit.

Jestliže je situace nezměnitelná (nemoc, smrt blízkého člověka, úraz atd.) musí se s tím smířit, musí hledat náhradní smysl života. Jestliže se s něčím, co už jedinec nemůže změnit, nesmíří, jeho utrpení může být skutečně veliké, takže pokud se mu nepovede se situací vyrovnat po svém, měl by vyhledat odbornou pomoc. Jestliže je situace změnitelná, musí se rozhodnout, zda bojovat, nebo situaci přijmout a vyrovnat se s ní. Pokud je naděje situaci změnit, je správné bojovat, ale musí zvážit, zda má sílu překonat eventuální překážky. Nejhorší je pasivní chování i přesto, že je naděje na změnu, to směřuje k depresi a pocitu beznaděje. Každý člověk má své hranice možností, a jestliže si je neuvědomí, dostává se do rozporu mezi tím, co chce a co může. Je třeba si upřímně říci, na co má a nemá sílu. Jestliže chápe, proč se co děje a ví, co je za určitými stresujícími příznaky a jakými mechanismy k nim dochází, mnohem lépe se rozhoduje a uklidňuje. Neznámo vede k nejistotě.³⁷

³⁶ BROCKERT, S.: *Ovládání stresu*, Praha 1993, s. 16

³⁷ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 96

Každý člověk by se měl snažit všechno, co vedlo k chybám, škodám a ztrátám, kterých si je vědom, napravit. Problém je v tom, že aktivita, která by zabránila vzniku dalších stresů, může být sama o sobě stresující, proto se jí raději vyhýbá.

3.12.3 Vyhýbání se stresu a zvýšení odolnosti

Nejlepší možností jak se stresu bránit, je vyhnout se mu, pokud to jde. V podstatě to znamená, vyhnout se aktivitě, která člověka zatěžuje. Ne vždy je to bohužel možné. Jedinec může omezit styk s lidmi, kteří u něj vyvolávají nepříjemné emoce nebo se jim úplně vyhnout. Také může předvídat pro něj nevhodné situace a pokusit se znát míru ohrožení a připravit se na případný neúspěch.

Jelikož lidský život není plně závislý jen na člověku samotném a mohou nastat různé neovlivnitelné životní situace, je dobré se s nimi naučit bojovat. Pokud se člověk nemůže stresorům úplně vyhnout, měl by změnit postoj k zátěži a pokusit se nepřipouštět si jí k srdci. Je jasné, že to není vždy jednoduché, ale měl by se zamyslet nad tím, kde je problém, jak na stres reaguje a jak ho zvládá. Zlepšit odolnost proti stresu může překonáním nepříjemné situace. Neúspěch je nutná součást života, a lidé by se s ním měli umět vyrovnávat. *„U každého je cesta trochu jiná. Ten, kdo je příliš klidný a netečný, se musí vzchopit a více zvažovat důsledky různých zpráv, zatímco úzkostný musí brzdit trysk svých vnitřních úvah a impulzivní před jednáním se zamyslet.“*³⁸ Důležité je si uvědomit, co má pro jedince hodnotu, dát si cíl a ten se snažit uskutečnit v souladu s vnitřním přesvědčením, temperamentem a motivací.

Existují lidé, kteří okolo sebe stres šíří. Jsou to lidé, kteří skáčou do řeči, urážejí, zesměšňují někoho, pořád si na něco stěžují, nepřístupují na

³⁸ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 100

kompromisy, umí s lidmi manipulovat, můžou se chovat agresivně a není možné se s nimi rozumně dohodnout. Problém je pokud je takováto osoba na vedoucí pozici a nepřiměřeně kritizuje, zesměšňuje a uráží své podřízené. Není potom divu, že ti začnou zvažovat odchod ze zaměstnání. Pokud se těmto lidem člověk nemůže vyhnout, musí se s nimi naučit jednat. Může třeba na chvíli odejít, nabídnout jim občerstvení, vyslechnout je ale nezačínat o problému diskutovat a nesnažit se najít náhradní řešení, protože to k ničemu nepovede, možná k další nesmyslné diskuzi. Lepší je naučit se tyto lidi ignorovat a z problémů s nimi si nelámat hlavu. Rozdílné vlastnosti mají osoby, které působí opačně. Uklidňují, usmívají se, dokážou člověka pochopit a vyslechnout. Bohužel ale i tento typ člověka může být v určité situaci pro někoho stresující. Například když zaměstnankyně personálního oddělení musí dát výpověď zaměstnanci z jiného oddělení, se kterým několik let skvěle vycházela.³⁹

3.13 Rozdíly v pohlaví

Je bezpochyby jasné, že i když jsou reakce při zátěži u obou pohlaví podobné, je rozdíl v situacích, která konkrétní stres vyvolá. Už od pradávna má žena odlišné postavení ve společnosti než muž. Žena většinou nemůže jít jen za kariérou, musí se při zaměstnání ještě starat o rodinu, proto pro ni její práce není jedinou starostí. I přesto výzkumy ukazují, že ženy jsou proti stresu odolnější a to dokazuje i fakt, že se ženy dožívají v průměru o šest let více než muži. Muži na stres reagují daleko agresivněji, mají oproti ženám daleko menší sebekontrolu a více situaci podceňují. Ženy umí spíše situaci zveličovat, a proto se rychleji dostávají do depresí.⁴⁰

³⁹ IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 98-104

⁴⁰ Tamtéž, s. 63

3.14 Deprese

Deprese je špatný psychický stav jedince, který je dlouhodobého charakteru a má skličující charakter. Člověk se cítí sám, má pocit bezmoci a beznaděje. Může pociťovat vinu, únavu a má problém se soustředěním. Většinou je deprese tak zákeřná, že člověk ztratí zájem o cokoli a z ničeho nemá radost. Pocit úzkosti vede třeba i k alkoholismu. Vzájemný vztah deprese a stresu je zřejmý. Statisticky je dokázáno, že stres se vznikem deprese souvisí. Lidé, kteří zažívají velké množství životních stresorů, jsou vznikem deprese mnohem více ohroženi, a ti, kdo již depresi mají, zažili s velkou pravděpodobností nějaký závažný stres v nedávné minulosti. Laboratorní studie také poukazují na vzájemný vztah stresu a příznaků deprese.⁴¹ V počátcích depresivních stavů může pomoci třeba rodina, přátelé ale dlouhodobě přetrvávající stav deprese by měl být léčen, protože jinak by se člověk mohl dostat na úplné dno.

3.14.1 Farmaka a stres

Ve chvíli, kdy už nemůže pomoci třeba rozhovor s psychologem, nastupují na řadu léky. V současné době existuje velká řada léků proti stresu. Může se jednat třeba jen o různé čajové směsi a vitamínové doplňky, které působí příznivě na organismus a můžou zvýšit jeho odolnost. Také mohou pomoci všelijaké bylinky jako je třeba meduňka lékařská a levandule. V dnešní době se ale mnoho lidí uchyluje k různým psychofarmakům, kterých je také mnoho druhů a organismus uklidňují. Je to například oxazepam a diazepam. Problém je v tom, že lidé si tyto léky ordinují sami a po čase je užívají při každé lehčí stresové situaci. Lidé, kteří mají pocit, že se s problémem nedokážou sami poprat, by měli vyhledat lékaře a ten by jim podávání léku přesně určil. Pro psychicky zdravého jedince je podávání těchto silných léků velmi škodlivé.⁴²

⁴¹ JOSHI, V.: *Stres a zdraví*, Praha 2007, 94 s.

⁴² IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha 1996, s. 181

4 PRAKTICKÁ ČÁST

Tato část bakalářské práce se bude zabývat stresem v konkrétním příkladě, aby daná problematika mohla být lépe vysvětlena a pochopena.

V praktické části bude proveden kvalitativní výzkum pomocí interview se zaměstnankyní firmy Lego Producion, s.r.o. ve kterém budou pokládány pečlivě formulované otázky tak, aby dopomohli ke splnění cíle této bakalářské práce. Vedoucí oddělení dekorací Michaela Walawská, DiS. vysvětlí a poskytne informace o situaci ve společnosti. Aby bylo vše srozumitelné, nejprve bude představena společnost, ve které dotazovaná zaměstnankyně pracuje na pozici vedoucí víkendového provozu úseku dekorací. Bude zde vysvětleno, jak společnost vznikla, kdo jí založil, čím se zabývá, kde sídlí i kolik má zaměstnanců. Bude naznačeno také něco málo z organizačního přístupu společnosti k vedení lidských zdrojů, a jaký je postoj firmy ke svým zaměstnancům.

Dále bude vysvětleno, co je to interview, čeho se bude interview týkat a s kým bude prováděno. Pro účely tohoto interview byly vytvořeny záměrné otázky, ze kterých bude zjišťováno, jaký je vztah zaměstnanců k práci, jak stres ovlivňuje postoj k práci zaměstnanců ve firmě a jejich výkon a jak se společnost snaží s touto problematikou bojovat.

Poslední část práce se bude snažit vyhodnotit rozhovor s vedoucím zaměstnancem tak, aby bylo možné určit stresové faktory působící na zaměstnance ve firmě Lego Production, s.r.o. a aby se dalo určit, jak moc stres ovlivní pracovní výkon zaměstnance. Po vyhodnocení tohoto výzkumu budou podány návrhy na zlepšení situace ve firmě a zlepšení výkonu pracovníků.

4.1 Firma Lego Production, s.r.o.

Společnost Lego vznikla v roce 1932, kdy chudý dánský tesař z městečka Billund jménem Ole Kirk Christiansen začal vyrábět dřevěné hračky. Legendární kostka přišla na svět až po druhé světové válce v roce 1949. Název LEGO je tvořen z dánského výrazu „Leg godt“ což v češtině znamená „Hraj si dobře“. Produkce samotných kostek či kompletních stavebnic je doslova nadnárodní záležitostí. Hlavní výrobní produkce je v Dánském království, kde se nachází dvě továrny, ale nejen tam se člověk může s touto hračkou setkat, je rozšířená do různých koutů světa.

Po 70 letech vývoje a vstupu mezi 10 nejlepších značek světa, vznikla Lego Production, s. r. o. v říjnu roku 1999 v Praze jako dceřiná firma dánské LEGO a.s. Její základní kapitál činí 100 milionů korun a je rodinnou firmou, jejíž akcie se neobchodují na žádné burze.

V České republice má společnost pobočku v Kladně, které je nedaleko hlavního města Prahy. Kladenská pobočka je nejmladší ze všech továren, které společnost vlastní. Produkují se zde především stavebnice a lepené modely na přání zákazníků. Poprvé byla otevřena před osmi lety. Do její stavby tehdy bylo vloženo 250 milionů korun. Už při svém příchodu do Kladna dánská společnost plánovala rozšíření. Odkoupila proto další pozemky v průmyslové zóně Kladno - jih, což jí umožnilo postavit další halu. Kapacita závodu činí 1100 pracovníků. Kmenových zaměstnanců je přibližně 700, zbytek tvoří agenturní a dlouhodobí brigádníci. Nepřetržitý provoz továrny je rozdělen na tříměnný týdenní a dvousměnný víkendový provoz.⁴³

V celé praktické části budou rozebírány stresové faktory působící na zaměstnance této továrny situované v průmyslové části Kladna.

Lego Production, s.r.o. je jednou z mála firem, která spojuje několik organizačních teorií, ze kterých vytvořila velmi dobře fungující přístup ve

⁴³ Interní materiály firmy Lego Production s.r.o.

vedení, organizování a řízení lidských zdrojů. Společnost využívá teorie Fredericka Taylora, který tvrdil, že efektivita, standardizace a disciplína vyplynou z procesu vědeckého řízení pracovních úkolů. A také, že pravidla zvyšují produktivitu, která bude doprovázena zavedením úkolové práce, stimulačním platebním systémem, kde výše bonusu odpovídá úrovni pracovního výkonu, jenž zajistí spokojenost a motivaci pracovníků. Z byrokratického přístupu německého filozofa a sociologa Maxe Webera aplikují to, že organizace si vyvíjí svá vlastní pravidla a postupy pro vykonání úkolů, společnost vlastní hierarchické zpravodajské struktury, což znamená, že vedoucí jednotlivých směn podávají zprávy výše postavené osobě a mají odpovědnost za jiné, lidé vykonávají přesně definované úkoly a mají určitou zodpovědnost za kvalitu vyrobených výrobků, bezpečnost práce a dosahování stanovených norem. Hlavní důraz ve firmě je také kladen na teorii lidských vztahů uvedenou Chesterem Bernardem, jejíž hlavní složkou byla motivace, skupinová práce, vedení a neformální organizace. Proto má společnost bonusový systém a tím je zajištěna lepší produktivitu práce. Firma bere velký ohled na lidské potřeby, proto má například zařízena odpočinková místa pro své zaměstnance. K těmto teoriím dále přidává společnost vlastní, praxí prověřenou zkušenost a demokratickou teorii. Ta udává rovnost mezi vedoucími pracovníky a zaměstnanci na takové úrovni, že všichni bez rozdílu na postavení si tykají a tím také odbourávají veškeré bariéry na pracovišti. Těmito možnostmi se společnost snaží svým zaměstnancům zpříjemnit pracovní čas a tím spoléhá na lepší pracovní výkon.⁴⁴

Je zřejmé, že se společnost snaží teoreticky ochránit své zaměstnance proti stresovým faktorům v zaměstnání. Ale na druhou stranu je jasné, že realita může být úplně jiná. Proto bude proveden kvalitativní výzkum pomocí interview s vedoucím pracovníkem ve společnosti.

⁴⁴ Interní materiály firmy Lego Production s.r.o.

4.2 Kvalitativní výzkum

Přestože neexistuje obecně uznávaný způsob jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum, byl při zpracování této bakalářské práce brán ohled na dostupnou literaturu a na postupy v ní uvedené. Praktická část bakalářské práce se bude snažit o získání objektivního pohledu na problematiku stresu v profesním životě a o získání potřebných informací, které budou analyzovány a interpretovány. Výzkum bude prováděn v terénu intenzivním kontaktem se situací konkrétního jedince. Kvalitativní výzkum se těžce replikuje, má pružný a nestructurovaný charakter a jeho výsledek je snadno ovlivnitelný protože se jedná o subjektivní dojem jedince. Výhodou tohoto výzkumu je, že výsledky mohou být použity i pro jiné obdobné případy. Také často u kvalitativního výzkumu vzniká určitá teorie. Při kvalitativním výzkumu je důležitá citlivost informací, protože tento výzkum poskytuje podrobné informace, proč se daný problém objevil. Výsledky výzkumu slouží k porozumění a objasnění určitých skutečností v dané problematice.⁴⁵

Nejprve bylo zvoleno téma - vliv stresových faktorů na profesní život. Předmětem zkoumání bude to, jak stres působí na jedince, ovlivňuje jeho výkon v práci, jeho chování a kvalitu života.

Dále byly stanoveny základní výzkumné otázky. To jsou otázky, na které by na konci výzkumu měla být stanovena odpověď a návrh řešení problému.

Pro kvalitativní výzkum byly stanoveny tyto základní otázky:

1. Jaké stresové faktory ovlivňují postoj zaměstnance k práci a jeho pracovní výkon?
2. Jak se může proti stresu bránit jedinec?
3. Jak může zaměstnavatel svým zaměstnancům pomoci s problematikou stresu?

⁴⁵ HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha 2005, s. 49-56

Aby mohl být kvalitativní výzkum řádně proveden, byly vyhledávány, analyzovány a zpracovávány různé informace týkající se stresu a stresových faktorů, které přispějí k vysvětlení výzkumných otázek tak, aby mohly být provedeny účelné závěry a navrženo řešení, jak se s touto problematikou nejlépe vyrovnávat. Pro tuto práci byla zvolena případová studie u zaměstnance firmy Lego. V případové studii půjde o detailní zkoumání stresových faktorů u jedince a jeho pracovního okolí. Bude sbíráno mnoho informací od jedince, které budou interpretovány, a bude z nich zjevná složitost problémů zaměstnanců dané firmy se stresem. Na konci studie bude zkoumáný případ zařazen do širších souvislostí. Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu bude lépe porozuměno jiným podobným případům.⁴⁶

Výzkum pro účely bakalářské práce byl prováděn pomocí interview, vzhledem k danému tématu byla tato forma výzkumu shledána vhodnější než výzkum pomocí dotazníku, protože je daleko osobnější. Rozhovor proběhl se zaměstnancem firmy zabývajícím se výrobou stavebnic a modelů a týkal se jak konkrétního zaměstnance pracujícího na vedoucí pozici, tak i ostatních lidí pracujících ve firmě.

4.2.1 Interview

Je metodicky vedený rozhovor, který má za cíl získat nějaké informace. Je to vlastně rozhovor mezi dvěma lidmi, kdy se tazatel ptá respondenta na různé otázky, kterými chce od dotazovaného získat nějaké konkrétní informace. Úkolem tazatele je jasně sdělovat jaké informace požaduje a z jakého důvodu. Pro účely této bakalářské práce se uskuteční interview s vedoucím zaměstnancem firmy Lego Production, s.r.o.

⁴⁶ HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha 2005, s. 49-56

Rozhovor vyžaduje určitou citlivost, koncentraci, důvěru a porozumění. Na začátku rozhovoru je nutné prolomit psychické bariery a zajistit souhlas se záznamem. Proto se rozhovor uskutečnil při posezení v příjemné kavárně a slečna Walawská byla nejprve uvedena do problematiky, kterou se rozhovor bude zabývat a také srozuměna s tím, že bude rozhovor nahráván na diktafon. Velmi důležité je správné vytvoření a formulování otázek, i když přesný návod jak vytvořit správné otázky neexistuje. Při vytváření otázek byla snaha o jasné, otevřené a srozumitelné otázky na které nebude problém odpovědět. Do práce budou použity pečlivě formulované otevřené otázky související s názory, pocity, vnímáním, zkušenostmi a také znalostmi. Při sestavování otázek byl brán zřetel na dostupnou literaturu a osobní zkušenosti. Také byl brán ohled na zaměstnankyni společnosti a na její názor k danému tématu, slečna Walawská měla možnost dodatečného kontaktu a právo na vyjádření ke zveřejnění rozhovoru. Délka interview nebyla předem stanovena. Bylo připraveno dvacet konkrétních otázek, ale při rozhovoru některé otázky vedly k další navazující otázce, proto přesný počet otázek nelze udat. Získané informace budou sloužit k dosažení stanoveného cíle bakalářské práce a to navrhnout řešení na zlepšení výkonu práce a doporučení na odbourání stresové zátěže zaměstnanců ve firmě Lego Production, s.r.o.

Rozhovor se uskutečnil mezi Terezou Žižkovou, studentkou Univerzity Jana Amose Komenského oboru Evropská hospodářskosprávní studia a zaměstnankyní firmy zabývající se výrobou stavebnic a modelů Michaelou Walawskou, která byla ochotná a vstřícná zodpovědět položené otázky.

Otázka:

„V jaké firmě pracujete, na jaké pozici a co je náplní vaší práce?“

Tato otázka byla zvolena pro přiblížení odvětví, ve kterém zaměstnankyně pracuje a také proto, aby byla patrná její pozice ve firmě.

Odpověď:

„Jsem už několik let zaměstnaná ve firmě Lego Production, s.r.o., dříve jsem pracovala v provozu, ale postupem času jsem se dostala na pozici vedoucí víkendového provozu úseku dekorací, kde nyní působím. Náplň mé práce je především účelové rozdělování práce, reportování výsledků zaměstnanců, a řešení případných problémů s výrobou či tiskem. Přispívám dále ke zlepšení pracovních postupů. Zastávám prostředníka mezi pracovníkem a různými odděleními naší firmy, jako například personálním oddělením, oddělením financí a také mezi zaměstnanci a manažerem oddělení, který rozděluje bonusy za splnění týdenního plánu. Měsíční bonusy jakoby za celek mám na starosti já. Přiděluji peníze podle znalostí, plnění norem, dodržování pracovních postupů a interních pravidel.“

Otázka:

„Stres je každodenní součástí života každého člověka, jak jste na tom se stresem vy jako vedoucí pracovník? Jaké stresory ovlivňují váš pracovní výkon?“

Otázka by měla sloužit k jasné odpovědi, zda je povolání, které slečna Walawská vykonává stresující a jaké stresové faktory jí ovlivňují.

Odpověď:

„Je jasné, že okolo každého povolání je mnoho stresových faktorů, které člověka mohou ovlivnit, ale zrovna já nejsem ten typ, co by se snadno nechal něčím rozhodit nebo by se stresoval. Určitý stres mne doprovázel na začátku, kdy jsem do práce nebyla tak ponořená. Nedokázala jsem si správně uspořádat časově náplň práce, ale postupem času jsem se to naučila a teď už si nejsem vědoma žádných stresových faktorů. Snažím se vše řešit s rozvahou. Ale to je asi hodně mojí povahou, kdybyste ten rozhovor dělala s nějakým z mých kolegů, možná by se přikláněl spíše k tomu, že ho práce stresuje, protože má obavy z plnění norem či nějakých jiných případných problémů.“

Otázka:

„Co vidíte jako největší problém co se týče stresu? Myslíte, že stresové faktory ovlivňují pracovní výkon zaměstnanců a jaké stresové faktory považujete za nejčastější?“

Odpovědí na tuto otázku bude znám pohled vedoucího zaměstnance ve firmě Lego Production, s.r.o. na problematiku stresu u svých podřízených.

Odpověď:

„Podle mého názoru stres velmi ovlivňuje pracovní výkon zaměstnanců. Konkrétně u nás ve firmě jsou stresováni neustálým nátlakem na plnění norem, dodržování 100% kvality výrobků a interními pravidly. Ale myslím, že i stres, který prožívají v soukromí, jejich práci ovlivňuje. Můžou to být třeba finanční problémy, partnerské problémy či jiné rodinné starosti.“

Otázka:

„Říkala jste, že nejste typ, který by se stresoval, vy dokážete oddělit svůj pracovní život od osobního? Ovlivňují vás soukromé problémy v práci nebo naopak problém v práci ovlivňuje vaše chování doma?“

Touto otázkou je snaha získat odpověď, která by jednoznačně ukázala chování daného jedince.

Odpověď:

„Tak abych pravdu řekla, snažím se striktně oddělovat svou práci a osobní život. Je ale otázkou jestli se mi to vždy daří. To víte, že člověku někdy vrtá hlavou i jiný problém než ten co je zrovna spojen s vykonáváním své práce.“

Otázka:

„Jaké máte vztahy na pracovišti? Jak se jako vedoucí zaměstnanec díváte na důležitost dobrých pracovních vztahů?“

Tato otázka byla položena především z důvodu toho, že je dokázáno, že jedním z hlavních stresových faktorů zaměstnanců bývá pracovní kolektiv. Je proto zajímavé se na tuto problematiku podívat z pohledu vedoucího pracovníka.

Odpověď:

„Vycházím s ostatními zaměstnanci velmi dobře jak na své směně, tak i na ostatních směnách. Podle mého názoru je velmi důležité mít dobrý kolektiv lidí okolo sebe, pro mě jako vedoucího zaměstnance je důležité mít respekt u svých podřízených ale na druhé straně, by se neměli bát mi cokoli sdělit nebo s jakýmkoliv problémem přijít. Já se vždy snažím jim pomoci nebo vyhovět když něco potřebují. Myslím si, že určitou vstřícnost zaměstnanci ocení.“

Otázka:

„Jste vedoucí zaměstnanec, znáte dobře lidi, kteří jsou vašimi podřízenými? Jaké s nimi máte vztahy?“

Cílem otázky je zjistit zda se vedoucí pracovník zajímá o své podřízené a záleží mu na vzájemných vztazích.

Odpověď:

„Na vedoucí pozici pracuji relativně krátkou dobu ale své podřízené znám natolik, aby se mi s nimi dobře pracovalo. Člověk nejprve musí rozeznat jaké je pracovník povahy, čím je motivován a jaké má schopnosti a dovednosti. Ostatní okolnosti jsou pro mě nepodstatné a jeho soukromý život mě nezajímá. Pokud ale má nějaké problémy, může se na mě s důvěrou obrátit, protože ač máme vztahy na profesní úrovni, snažíme se udržovat i úroveň přátelskou.“

Otázka:

„Můžete říct, co by u vás ve firmě mohlo vaše podřízené dostat do stresové situace?“

Tato otázka by měla ukázat konkrétní problém, který zaměstnanec Lego Production, s.r.o. může stresovat.

Odpověď:

„Myslím, že pro zaměstnance ve výrobě je důležité plnění norem, a pokud je neplní, nastává stresová situace jak pro ně tak pro jejich nadřízené. Velmi nepříjemná je i situace, kdy se porouchá stroj. Také by zaměstnanec ve firmě mohl stresovat dodržování standardů a předepsaných postupů.“

Otázka:

„Snažíte se vy, jako vedoucí pracovník některým stresovým situacím pro podřízené předcházet?“

Otázka má za cíl zjistit jakým způsobem může pomoci nadřízený předcházet stresovým situacím.

Odpověď:

„Určitě, snažím se lidi motivovat. Pokud dodržují to, co dodržovat mají, nemusí se ničeho bát, pokud normu neplní, chci vědět přesně z jakého důvodu to tak je, jestli je nějaký problém. Pokud nedokážou vyrábět kvalitně, aby zvládali splnit množstevní normu, vždy upřednostňuji kvalitu, snažím se je podpořit, aby se nemuseli bát, že přijdou o práci. Důležité je, aby s problémem za mnou přišli a mohli jsme najít společně řešení.“

Otázka:

„Určitě máte také nějakého nadřízeného, který na vás vyvíjí určitý tlak, to vás nestresuje?“

Otázka byla položena z důvodu zjištění stresových faktorů z vedení firmy.

Odpověď:

„Já mám v tomto případě opravdu štěstí, můj nadřízený je velmi benevolentní. Je to přímý člověk, se kterým se dá mluvit a dokáže vždy najít nějaký kompromis. Takže co se týče nátlaku z jeho strany, není to stresující, on rád rozvíjí naši osobní kariéru, rozhodování a vedení nechává na nás a stejně tak i případné problémy. Je jen na nás jak povedeme své podřízené, zda delegujeme nějaké úkony na někoho jiného, nebo jak řešíme případné problémy.“

Otázka:

„Jaký je váš vztah k nadřízenému?“

Otázka byla položena z důvodu nulového nátlaku od nadřízeného.

Odpověď:

„Náš vztah považuji za velmi přátelský a důvěryhodný.“

Otázka:

„Těšíte se do práce nebo se vám tam spíše nechce? Jaké k tomu máte důvody?“

Cílem této otázky je podrobnější pátrání po faktorech, které ovlivňují pracovní výkon.

Odpověď:

„Do práce se většinou těším. Když se mi do práce nechce, nebývá to z důvodu práce samotné ale třeba kvůli tomu, že musím brzo vstávat.“

Otázka:

„Chodíte z práce vyčerpaná tak, že už se vám nechce nic dalšího dělat?“

Jak bylo zmíněno v teoretické části práce, je dokázáno, že lidé trpící stresem v zaměstnání už po práci nemají sílu na to dělat něco dalšího a tak raději zůstávají doma, proto je zajímavé se podívat jak je to u vedoucí pracovníce, kterou jen tak stresové situace nerozhází.

Odpověď:

„Občas se stane, že jsem unavená a nemám náladu na nic, ale většinou se mi to nestává, protože moje práce není náročná.“

Otázka:

„Je váš život uspěchaný? Jakými způsoby se snažíte odreagovat a dobít se energií?“

Otázka ukáže, co by člověk měl ve volném čase udělat pro to, aby bral vše s nadhledem, tak jako slečna Walawská.

Odpověď:

„Nespěchám, pokud zrovna nepotřebuju dohnat autobus. Naučila jsem se čas správně rozvrhnout. Ve volném čase se snažím hodně odpočívat, sportovat a trávit čas s lidmi, se kterými mi je dobře, to vše mě nabíjí energií.“

Otázka:

„Našlo by se něco, co vám na vašem povolání vadí a co vám naopak vyhovuje?“

Tato otázka byla položena, protože se zdá, že povolání vedoucí víkendového provozu úseku dekorací je naprosto bezstarostné a dokonalé, má za cíl zjistit klady a zápory tohoto zaměstnání.

Odpověď:

„Musím říct, že jsem měla skutečně štěstí a na mé práci mi snad kromě toho brzkého vstávání nevadí vůbec nic. Velmi mi vyhovuje rozvržení práce,

samostatnost a možnost učení se novým dovednostem pomocí školení a seminářů. Také se mi líbí možnost podílení se na nových projektech a kontakt s lidmi.“

Otázka:

„Je podle vás něco, čím by vaše firma mohla své zaměstnance lépe motivovat?“

Cílem otázky je zjistit, jak firma motivuje zaměstnance k práci a lepším výkonům a co by mohla ještě zdokonalit.

Odpověď:

„Zaměstnanci v naší firmě mají motivačních faktorů hodně a myslím, že lépe už by nás ani motivovat nemohli. Firma nám platí lekce angličtiny, dostáváme roční benefity, máme možnost jet každý rok do Legolandu, zaměstnanci jsou zdarma proškolení a také máme týden dovolené navíc.“

Otázka:

„Můžete mi prosím říct, jak vypadá váš běžný pracovní den?“

Cílem této otázky je nahlédnutí do každodenního pracovního procesu.

Odpověď:

„Ráno vstanu, nasnídám se a jdu do práce. Tam zjistím, co se událo v předchozí směně, jestli jsou nějaké problémy a které výrobní linky pojedou. Uděláme krátký meeting, rozdělím lidem práci, kde jim sdělím bezpečnost, kvalitativní problémy, zeptám se jich na jejich připomínky a popřeju jim hezkou práci. Pak jdu rozhodnout, jaké zakázky se budou dělat. Udělám reporty předchozího dne pro Top management, kde se vše rozebírá. Probírají se nápravné akce. Musím sledovat plnění norem a řešit případné problémy. Nakonec musím připravit práci pro další směnu.“

Otázka:

„Řekněte mi prosím váš názor na ovlivňování postoje zaměstnanců k práci a ovlivnění pracovního výkonu stresovými faktory a jak by se mohl člověk proti stresu bránit? Mohl by nějak pomoci i zaměstnavatel?“

Zaměstnanci ve firmě vyrábějící stavebnice a modely mohou být podle rozhovoru naprosto spokojení, mají dobré zázemí a vstřícné vedoucí pracovníky. Je dobré se stále nad touto problematikou zamýšlet a vždy je co zlepšovat, proto byla tato otázka položena.

Odpověď:

„Myslím, že většinu lidí stres hodně ovlivňuje. Podle mě, stresové faktory zaměstnanců jsou hodně závislé na nadřazených a pracovním kolektivu. Proto by se zaměstnavatelé měli snažit připravit pro své zaměstnance takové pracovní prostředí a podmínky, aby se jim jejich práce dobře vykonávala a pokud by nastal nějaký problém, aby se nebáli ho řešit. To je podle mého názoru kámen úrazu dnešní doby. Lidé se o práci bojí, a proto si neřeknou o radu ani o pomoc. Myslím, že dobrý vedoucí pracovník by měl svým podřízeným dokázat, že za ním mohou s čímkoliv přijít a že za nimi stojí. Jak už jsem řekla, naše firma je v tomto ohledu opravdu ohleduplná, ale určitě by se nad touto problematikou mělo zamyslet více zaměstnavatelů, protože spokojený zaměstnanec bude svou práci vykonávat daleko rychleji a lépe než ten, který je vystresovaný.“

Otázka:

„Jak už jste zmínila, své kolegy i podřízené dobře znáte a vaše vztahy jsou spíše na přátelské úrovni, můžete tedy prosím uvést nějaký konkrétní příklad, kdy zaměstnanci podle vás myslí více na své problémy, než na svou práci?“

Odpověď na tuto otázku by měla ukázat jasný příklad zaměstnance, kterého něco stresuje a tím je ovlivněno jeho pracovní nasazení. To není tak efektivní, jako kdyby žádný problém neměl.

Odpověď:

„To víte, lidé mají problémů hodně, ale nejsme tak dobří přátelé, aby se mi s nimi svěřovali. Jsme si ve firmě vědomi toho, že především ženy pracující u nás mají problémy spojené hlavně s rodinou. Těžko se rozhodují, zda být na mateřské dovolené se svými dětmi, nebo raději pracovat. Zaměstnanci ve výrobě musí plnit určité normy a to je dané hodně cvikem, ze kterého není dobré vyjít, protože se do něj pak špatně vrací. Proto se dost často stává, že na mateřské dovolené zůstanou otcové jejich dětí, nebo své děti svěří chůvám a ženy pracují. Toto ale není problém jen zaměstnankyň ve výrobě, také zaměstnankyně na vyšších pozicích se nechtějí své práce úplně vzdát, protože by mohli být nahrazeni někým jiným. Myslím si, že tohle je velký problém, ženy při práci pak hodně myslí na to co se doma děje, jestli jsou jejich děti v pořádku a je o ně dobře postaráno a nesoustředí se tolik na svou práci.“

Otázka:

„Teď jste zmínila problém žen (maminek) které kvůli práci musí svým dětem zajistit hlídání, ale stejně na ně při výkonu práce musí myslet. Myslíte, že muži žádný podobný problém nemají?“

Předchozí odpověď byla zaměřena na ženy, proto je dobré se podívat i na problematiku opačného pohlaví nebo zaměstnanců jako celku.

Odpověď:

„To víte, že mají. Já se zrovna zaměřila na ženy (matky) ale jak ženy, tak muži mají své problémy, na které v práci musí myslet. Ať se problémy týkají rodiny, financí, zdraví nebo i práce samotné. Každý nerad řeší nepříjemné záležitosti související třeba s nějakým nezdarem, vím, že lidem dělá problémy oznámit mi, když měli třeba něco zařídit a nepodařilo se jim to. Při práci ale

není čas na to se nad těmi problémy pozastavovat, nebo je řešit takový už je prostě život, něco se daří a může se stát, že něco nevyjde. Je jasné, že když zaměstnanec přijde s problémem týkajícím se jeho práce, že je snaha mu pomoci a najít řešení, ale co si budeme povídat, stresové faktory, které ovlivňují pracovní výkon zaměstnance, ne vždy souvisejí s problémem ve firmě samotné.“

5 ZHODNOCENÍ A NÁVRHY ŘEŠENÍ

Kvalitativní výzkum proběhl v relativně krátkém čase a přitom informace z řízeného rozhovoru byly dostačující k zhodnocení problematiky stresu a zátěže, která ovlivňuje pracovní výkon zaměstnanců ve firmě zabývající se výrobou stavebnic a modelů. Na základě interview budou navrženy možnosti řešení, jak by se jednotlivec ale i firma mohla pokusit s tímto problémem bojovat.

5.1 Zhodnocení situace ve firmě Lego Production, s.r.o.

Z interview vyplynuly různé problémy, které řeší zaměstnanci firmy Lego Production, s.r.o. a je patrné, že vedení společnosti se o své zaměstnance zajímá, ví o různých problémech a snaží se lidem pomoci, aby se jim co nejlépe pracovalo a jejich pracovní výkon byl co nejefektivnější.

Problémy se mohou týkat pracovního prostředí, jako je například hluk, splňování pracovních norem a předpisů, problémy s kolegy či další různé stresové faktory. Důležitým aspektem je také osobní život, který je s pracovním velmi úzce propojen. Lidé mohou mít různé zdravotní problémy, problémy v rodině, s dětmi, mohou mít nejistou finanční situaci a mnoho starostí s ní spojenou. Díky uspěchané dnešní době se mnoho lidí nepravidelně či nezdravě stravuje a do těla dostává malé množství tekutin, to vše může vést ke zdravotním problémům, bolestem hlavy, vyčerpanosti a negativnímu ovlivnění pracovního výkonu. Proto je důležité, aby vedení společnosti veškeré tyto problémy dnešní doby bralo v úvahu, a snažilo se co nejvíce minimalizovat zmíněné skutečnosti a problémy s nimi spojené.

Z výzkumu vyplynulo, že firma Lego Production, s.r.o. se velmi snaží svým zaměstnancům zajistit vyhovující pracovní prostředí, další vzdělávání v podobě různých školení, lekcí cizího jazyka, zaměstnanecké výhody

v podobě benefitů, výletů do Legolandu a také je velikou výhodou pro zaměstnance týden dovolené na víc, které mohou využít k relaxaci a nabití síly k dalšímu pracovnímu výkonu. Bohužel to ale nestačí k úplně spokojenosti všech zaměstnanců. Stále se najde mnoho lidí, kteří žijí ve spěchu a stresu z práce či z jiných důvodů a jejich pracovní výkon je tím velmi ovlivněn. Proto by se vedení společnosti Lego Production, s.r.o. mělo touto problematikou i nadále zabývat. Závěry této bakalářské práce mohou sloužit jako inspirace pro vedení firmy Lego ale i pro další zaměstnavatele, kteří se pokusí zlepšit podmínky k práci pro své zaměstnance.

5.2 Návrhy řešení na zlepšení situace

Po velkém zvažování dané situace bylo navrženo několik možností, jak by vedení společnosti mohlo zlepšit situaci ve firmě Lego Production, s.r.o. Návrhy řešení by mohly být v praxi účelně použity pro zlepšení pracovního prostředí v zaměstnání také v jakékoliv jiné firmě. Dále budou navrženy možnosti, kterými by se mohli řídit sami lidé, aby se nechali stresovými faktory ovlivnit co nejméně.

5.2.1 Návrhy pro vedení firmy

V první řadě budou zlepšovací návrhy zaměřeny na prostředí, ve kterém zaměstnanci pracují. Zlepšení se může týkat především vzhledu pracoviště například barevnou výmalbou, protože je dokázáno, že barvy působí na člověka pozitivně a je mnoho různých odstínů barev, které působí uklidňujícím dojmem. Také je vhodné zajistit dostatek světla a příjemné teploty na pracovišti. Pro pracovní výkon ani pro zdraví člověka není vhodné pracovat pod nekvalitním osvětlením, to může vést k únavě, bolestem hlavy až k nevolnosti. Chladné nebo naopak přetopené prostředí také není příliš vhodné k pozitivnímu pracovnímu přístupu. Pracovní prostředí a s tím související pocity zaměstnanců je možné zvelebit různými dekoracemi a květinami. Na

chodby firmy by mohly být umístěny lavičky, vedle kterých by mohla být akvária s akvarijními rybami, rostlinami a příjemným osvětlením. To by mohlo sloužit k uklidnění pracovníků a příjemnému relaxu zaměstnanců. Odpočatý zaměstnanec pak bude daleko lépe a efektivněji využívat svůj pracovní potenciál. Dobrý vliv může mít také pouštění příjemné hudby při práci. Ta může uklidňovat i dodávat pozitivní energii, kterou každý člověk potřebuje k tomu, aby se mu dobře pracovalo.

Další bod zlepšovacích návrhů se bude týkat životosprávy zaměstnanců. Bylo by dobré, kdyby firma zajistila automaty na pití zdarma. Nedostatek tekutin vede k únavě a bolestem hlavy. Existují také firmy, kde jsou pro zaměstnance zdarma automaty na horkou čokoládu. To by mohlo být také dobré řešení, jak by firma mohla pomoci předcházet stresu u zaměstnanců, protože jak je známo, že čokoláda uklidňuje. Kvalitní a dobré jídlo je ve firmě Lego Production, s.r.o. zajištěno v kantýně. I v této oblasti by se dalo určitě mnohé zlepšit, ať už pořízením přístroje na džusy z čerstvého ovoce nebo zařazením kvalitních zákusků na zlepšení nálady. Také by u každého jídla v kantýně mohlo být uvedeno přesné složení a kalorická hodnota pokrmu, aby si lidé mohli vybrat takové jídlo, které jim bude nejvíce vyhovovat.

Důležitý pro dobrý pracovní výkon je příjemný kolektiv lidí. Proto je dobré, aby se firma snažila své zaměstnance stmelovat dohromady třeba formou různých zájezdů, firemních akcí, večírků či hromadného kulturního vyžití. Pro odbourání stresu může být dobrý například lázeňský pobyt nebo jiné wellness pobyty, které by firma mohla svým zaměstnancům alespoň z části hradit. Firmy v Anglii začali zavádět tzv. cakeday, což může sloužit velmi dobře jako forma stmelování kolektivu a proto by měl být zaveden i v České republice. Je to vlastně den, kdy zaměstnanci přinesou napečený nějaký dezert pro své kolegy a každý týden se střídají, v pracovní době se sejdou a při moučníku proberou své pracovní ale třeba i osobní problémy.

V rámci utužování dobrých vztahů ale i zdraví a dobré nálady a odbourávání stresu svých zaměstnanců by mohla firma přispívat na různé druhy vyžití pro ně. Pracovníci by mohli dostávat třeba poukázky na masáže, do fitcentra, do bazénu nebo na jiné podobné aktivity. Také by firma pro své zaměstnance mohla nechat postavit tělocvičnu, posilovnu, tenisové kurty či jiné vyžití, při kterém by se zaměstnanci odreagovali a přitom by mohli utužit kolektiv.

Z výzkumu vyplynul problém, které mají zaměstnankyně s dětmi. Proto by bylo dobré, kdyby firma mohla zajistit hlídání dětí. Měla by být postavena firemní školka, kam by maminky své děti odvedly, ale při jakémkoli problému by jim mohli být na blízku. Dobré by bylo také povolit práci z domova. Je jasné, že ve výrobní firmě z domova nemohou lidé na určitých pozicích pracovat, ale kancelářské práce by mohlo být umožněno dělat z domova i v situacích, kdy zaměstnanec z nějakého důvodu nemůže přijít do práce.

Možností na zlepšení je velké množství a každá firma by se měla zamyslet nad tím, jak by nejlépe svým zaměstnancům pomohla, aby jim pracovní dobu zpříjemnila a oni mohli pracovat co nejefektivněji. V každém případě je dobré zaměstnávat smíšený kolektiv mužů a žen, kteří budou tvořit dobrý pracovní tým. Také by bylo vhodné mít na každém oddělení schopného vedoucího, který se bude k lidem dobře chovat a bude s nimi umět jednat. Je ale jasné, že není pouze na firmě to, jak se lidé v práci cítí. Mají mnoho osobních problémů, se kterými se musí naučit vypořádat sami.

5.2.2 Návrhy pro zaměstnance

Člověk trpící stresem může využít několik možností jak se stresu zbavit nebo jak ho alespoň minimalizovat, či jak se s ním naučit vyrovnávat. Lidé v dnešní době by se měli naučit se stresem počítat, protože stresovým situacím se nelze vyhnout. Při setkání se stresující událostí je velkou chybou pasivita, člověk by měl hledat způsoby a podniknout různé kroky k tomu, aby mohl

situaci čelit. Neměl by se bát životních změn a měl by je brát jako příležitost ukázat co všechno zvládne. Důležité je vytvořit si pořadí důležitosti, lidé by měli zpomalit a přehodnotit své priority. Dnešní moderní doba je taková, že lidé zapomínají na smysl života a nedokážou si ho pořádně užít, protože se nervují a stresují ze zbytečnosti. Člověk by se měl naučit oddělovat jednotlivé životní aktivity tak, aby na každou z nich měl vymezený určitý čas a neměl by zapomínat věnovat dostatek času sobě samému.

Jedna z hlavních zásad pro spokojený život je správná životospráva. Člověk by měl dbát především na dostatek spánku, vyváženou stravu a dostatečné množství tekutin. Tím se dá z velké části předejít únavě i špatné a podrážděné náladě. Bylo by dobré, kdyby se lidé uměli odreagovat. Každému dodává energii něco jiného, ať už je to posezení nebo zábava s přáteli, výlety s rodinou či různé sportovní aktivity. Lidé by si měli najít čas na dostatek pohybu. Při sportu je z těla vylučovaný endorfin neboli hormon štěstí, který se uvolňuje z mozku, způsobuje dobrou náladu a odbourává stres. Každý jedinec by pro sebe mohl naleznout vhodnou sportovní aktivitu, která ho bude bavit a ještě udělá něco pro své zdraví. Může to být třeba běh, jóga, tenis, zumba, plavání a mnoho dalších sportů, na které by si člověk mohl najít čas i v dnešní uspěchané době.

Lidé by se měli zajímat o své okolí a měli by dbát na dobré vztahy, protože ty jsou jak v pracovním prostředí, tak v soukromém životě nesmírně důležité. Právě vztahy mezi lidmi jsou dost často podstatným stresovým faktorem, kterým je člověk nejvíce ovlivněn. Pokud je ale situace v zaměstnání tak špatná, že se jedinec v práci dlouhodobě trápí a trpí tím i jeho soukromý život, bylo by nejlepší z této práce odejít a najít si takovou, ve které bude člověk aspoň trochu spokojený.

Pokud má člověk pocit, že na své problémy už sám nestačí, měl by se někomu svěřit nebo vyhledat odbornou pomoc. Dnes už není nic neobvyklého na návštěvě psychologa, který může člověku velmi pomoci. Také existují různé doplňky stravy na odbourání stresu, jako je například třezalka, která působí

příznivě na pohodu člověka a chrání před stresem. V lékárně je možné sehnat různé čajové směsi na nervy, spánek či odbourání stresu. Když už ale ani doplňky stravy nebo bylinky nepomáhají, měl by člověk navštívit lékaře. Ten má možnost vybrat vhodný lék z široké škály možností. Lidé by ale měli myslet na své zdraví a vždy se o užívání prášků na uklidnění poradit s lékařem.

5.2.3 Všeobecná doporučení

Také zdánlivě klidné zaměstnání bývá zdrojem značné zátěže, ať už v podobě velkého množství práce, zodpovědnosti, hluku nebo nepříznivých mezilidských vztahů. Všechny tyto stresory mohou negativně ovlivnit pracovní výkon zaměstnance. I přesto, že pro někoho může stres působit jako hnací stimul k lepším a rychlejším výkonům, dlouhodobé vypětí škodí každému lidskému organismu. Proto by jak zaměstnanci, tak vedení firmy měli brát v úvahu určitá nepsaná pravidla.

Lidé by na sebe měli brát vzájemně ohledy, a k druhým by se měli chovat tak, aby nedocházelo ke zbytečným konfliktům. Vedoucí zaměstnanci by neměli zavádět žádná příliš pevná pravidla, protože důležitý je celkový výkon a u každého člověka se liší způsoby, jak dobrého výkonu dosahuje. Pravidla jsou nastavena proto, aby zvyšovala pracovní výkon a ne proto, aby zaměstnance frustrovala. Lidé by se měli naučit problémy brát sportovně a spíše hledat jejich řešení, než se stresovat z nezdaru. Také by lidé neměli propadat úzkosti kvůli něčemu, co se nestalo ale co by se mohlo stát. Ve chvíli kdy problém nastane, může se najít způsob jeho řešení, ale do té doby nemá smysl se nervovat. Výborným motivačním nástrojem k lepšímu výkonu může být také pochvala. Proto by vedoucí zaměstnanci neměli zapomenout chválit své podřízené za dobře odvedenou práci. Velmi důležité je, aby si zaměstnanec dokázal udělat čas pro sebe a měl i mimopracovní zájmy. Volnočasové aktivity jsou důležitým ventilem proti stresu z práce i z rodiny a jsou mimořádně potřebné k tomu, aby se člověk odreagoval a mohl čelit dalším stresovým situacím.

6 ZÁVĚR

V dnešní uspěchané době jsou na člověka kladeny stále větší nároky a z tohoto důvodu je stále více lidí vystaveno stresu. Především vidina úspěchu, peněz, postavení a moci je dnes celosvětovým problémem, při kterém se lidé musí vypořádávat s různými stresovými situacemi. Bohužel mnoho lidí trpí zdravotními obtížemi, které se stresem velmi úzce souvisí. Tyto problémy mohou být pro zdraví člověka velmi nebezpečné. Proto je velmi důležité, aby se lidé naučili stresovým situacím čelit a uměli se s nimi vyrovnávat.

V teoretické části bakalářské práce byla na základě dostupné literatury přiblížena problematika stresu z různých úhlů pohledu. Bylo zde vysvětleno teoretické hledisko stresu, co se při stresových situacích v člověku odehrává, jaké může mít dlouhodobé působení stresu následky i to, jak by se člověk mohl proti stresu bránit. V praktické části práce byla nejprve představena společnost Lego Production, s.r.o., na kterou byla poslední část bakalářské práce zaměřena. Cílem bakalářské práce bylo vytvořit návrh na zlepšení pracovního výkonu zaměstnanců vystavených každodenním stresovým situacím a doporučení změn zaměřených na spokojenost zaměstnanců firmy Lego Production, s.r.o., které by měly vést ke zkvalitnění a zrychlení práce zaměstnanců. Aby mohly být vytvořeny zlepšovací návrhy, byla nejprve zjištěna situace ve firmě a proveden kvalitativní výzkum pomocí interview s vedoucí pracovnící firmy zaměřené na výrobu stavebnic a modelů.

Cíl bakalářské práce byl splněn, protože podle zjištěných skutečností byly sestaveny zlepšovací návrhy na odstranění či eliminaci stresových faktorů, které by mohly posloužit jako inspirace, jak pro vedení společnosti Lego Production, s.r.o., tak i jiným zaměstnavatelům, kteří chtějí zlepšit postoj k práci svých zaměstnanců.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Literární zdroje:

BROCKERT, S.: *Ovládnání stresu*, Praha: Melantrich, 1993. s. 139 ISBN 80-7023-159-9

CLEGG, B.: *Stress management*, Překlad Jana Kalová, Brno: CP Books, 2005. s. 111 ISBN 80-251-0617-9.

DAVIDSON, J.: *Jak zvládnout stres*, Praha: Pragma, 1998. s. 302 ISBN 80-720-5496-1

HARSS, C., MAIER K.: *Stres, cena úspěchu?: aktivní překonávání stresu pro zaměstnané ženy*, Překlad Jana Paulová. Vimperk: Tina, 1994. s. 178 ISBN 80-856-1815-X

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha: Portál, 2005. s. 407 ISBN 80-736-7040-2

IRMIŠ, F.: *Nauč se zvládat stres*, Praha: Alternativa, 1996. s. 190 ISBN 80-85993-02-3

JOSHI, V.: *Stres a zdraví*, Praha: Portál, 2007. s. 156 ISBN 978-80-7367-211-9

KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*, Praha: Grada - Avicenum, 1994. s. 190 ISBN 80-716-9121-6

KŘIVOHLAVÝ, J.: *Psychologie zdraví*, Praha: Portál, 2001. s. 279 ISBN 80-717-8774-4

MELGOSA, J.: *Zvládni svůj stres*, Praha: Advent-Orion, 2004. s. 190 ISBN 80-717-2624-9

NAKONEČNÝ, M.: *Motivace pracovního jednání a její řízení*, Praha: Management Press, 1992. s. 258 ISBN 80-856-0301-2

PLAMÍNEK, J.: *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání*, Praha: Grada, 2008. s. 178 ISBN 978-80-247-2593-2

RENAUD, J.: *Stres*, Praha: Práce, 1993. s. 137 ISBN 80-208-0297-5

RICHARDS, M.: *Stres*, Praha: Portál, 2006, s. 110 ISBN 80-736-7082-8

SCHREIBER, V.: *Lidský stres*, Praha: Academia, 1992, s. 80 ISBN 80-200-0458-0

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: *Aplikovaná sociální psychologie II*, Praha: Grada, 2001. s. 260 ISBN 80-247-0042-5

Cizojazyčné zdroje:

FONTANA, D.: *Managing stress*, New York, NY: Chapman, s. 114 ISBN 09-017-1597-2.

Elektronické zdroje:

<http://www.lidske-emoce.com./teorie-emoci/>. [online]. 2012[cit. 2012-01-27]. Dostupné na WWW:<lidske-emoce.com>

Ostatní zdroje:

Interní materiály firmy Lego Production, s.r.o.

SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|---|----|
| Obrázek 1: Projevy stresu člověka v chování, myšlení a tělesném vyjádření.. | 15 |
| Obrázek 2: Yerkes Dodsonův zákon | 29 |
| Obrázek 3: Optimální stresová zátěž..... | 30 |
| Obrázek 4: Stádia vyčerpání..... | 31 |

SEZNAM PŘÍLOH

| | |
|--|---|
| Příloha A – Přehled stresujících životních událostí..... | I |
|--|---|

Příloha A

Přehled stresujících životních událostí a body

| | |
|--|-----|
| 1. Úmrtí životního partnera | 100 |
| 2. Rozvod | 73 |
| 3. Rozchod s manželským partnerem | 65 |
| 4. Uvěznění | 63 |
| 5. Úmrtí člena rodiny | 63 |
| 6. Vážný úraz nebo onemocnění | 53 |
| 7. Sňatek | 50 |
| 8. Propuštění ze zaměstnání | 47 |
| 9. Usmíření s manželským partnerem | 45 |
| 10. Odchod do důchodu | 45 |
| 11. Závažná změna zdravotního stavu člena rodiny | 44 |
| 12. Těhotenství | 40 |
| 13. Sexuální obtíže | 39 |
| 14. Nový člen v rodině | 39 |
| 15. Závažné změny v zaměstnání | 39 |
| 16. Větší změny finančního stavu | 38 |
| 17. Úmrtí blízkého přítele | 37 |
| 18. Přejít na jinou práci | 38 |
| 19. Závažné neshody s partnerem | 35 |
| 20. Větší půjčka | 31 |
| 21. Vypovězení půjčky | 30 |
| 22. Změna odpovědnosti v zaměstnání | 29 |
| 23. Odchod dcery nebo syna z domu | 29 |
| 24. Problémy s tchýní nebo tchánem | 28 |
| 25. Významný osobní úspěch | 26 |
| 26. Manžel nebo manželka začala nebo přestala chodit do zaměstnání | 26 |
| 27. Začátek nebo ukončení školy | 26 |
| 28. Větší změna životních podmínek | 25 |

| | |
|--|----|
| 29. Změna osobních návyků, nová přátelství aj. | 24 |
| 30. Konflikty s nadřízenými | 23 |
| 31. Podstatné změny pracovních podmínek nebo pracovní doby | 20 |
| 32. Změna bydliště | 20 |
| 33. Kvalifikační zkouška ve škole nebo v zaměstnání | 20 |
| 34. Změna obvyklého způsobu rekreace | 19 |
| 35. Podstatná změna v náboženských aktivitách | 19 |
| 36. Zásadní změna ve společenském uplatnění | 18 |
| 37. Změna spánkových návyků | 16 |
| 38. Změna návyků v jídle | 15 |
| 39. Dovolená | 13 |
| 40. Dopravní přešůpek a pokuta | 11 |

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Tereza Žižková, DiS.

Obor: Evropská hospodářskosprávní studia (Bc. EHS Voš)

Forma studia: prezenční

Název práce: Stresové faktory a jejich vliv na profesní život

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh: 53

Celkový počet stran příloh: 2

Počet titulů české literatury a pramenů: 16

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových zdrojů: 1

Vedoucí práce: Ing. Štefan Toth