



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

VYHODNOCOVÁNÍ, ZVLÁDÁNÍ A SNIŽOVÁNÍ STRESU

STRESS EVALUATION, COPING AND RESTRUCTION

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

ING. SOŇA BÁRTOVÁ

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

PhDr. EMILIE FRANKOVÁ, Ph.D.

BRNO 2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Ing. Soňa Bártová

Řízení a ekonomika podniku (6208T097)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává diplomovou práci s názvem:

Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu

v anglickém jazyce:

Stress Evaluation, Coping and Restruction

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

BEDRNOVÁ, E. a kol. Management osobního rozvoje: Duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl. 1.vyd. Praha: Management Press, 2009. 359s. ISBN 978-80-7261-198-0

HLADKÝ, A. Zdravotní aspekty zátěže a stresu. 1.vyd. Praha: Karolinum. 1993. 173 s. ISBN 80-7066-7784-2.

JOSHI, V. Stres a zdraví. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 156 s. ISBN 80-7367-211-1.

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2.vydání. Praha: Portál 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.

PRAŠKO, J. PRAŠKOVÁ, H. Proti stresu krok za krokem. 1 vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 188 s. ISBN 80-247-0068-9.

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Emilie Franková, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2010/2011.

L.S.

PhDr. Martina Rašticová, Ph.D.
Ředitel ústavu

doc. RNDr. Anna Putnová, Ph.D., MBA
Děkanka

V Brně, dne 26.05.2011

Abstrakt

Diplomová práce na téma „Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu“ se zabývá touto v současné době často diskutovanou problematikou se zaměřením na možné příčiny pracovního stresu, vlivu stresu na zdraví a techniky zvládání stresu. Teoretická část pojednává o stresu a souvisejících pojmech. V praktické části jsem provedla analýzu stresové zátěže některých zaměstnanců společnosti dm drogerie markt, s.r.o. Závěrem jsem formulovala opatření vedoucí ke snížení stresu na tomto pracovišti.

Abstract

The thesis with title „Stress Evaluation, Coping and Reduction“ is dealing with this nowadays and often discussed problems focused on possibly purposes of work stress, influence of stress on health and techniques of stress coping. The theoretical part concerns on stress and relate topics. In the practical part I have made an analysis of stress load on some employees of dm drogerie markt limited liability company. In conclusion I have suggested proposals leading to stress reduction on this workplace.

Klíčová slova

Stres, stresová zátěž, pracovní stres, příznaky stresu, syndrom vyhoření, zvládání stresu

Key words

Stress, stress load, work stress, stress symptoms, burn-out syndrome, stress coping

Bibliografická citace diplomové práce

BÁRTOVÁ, S. *Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2011. 116 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Emilie Franková, Ph.D.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušila autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 26. května 2011

.....

Podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat mojí vedoucí diplomové práce PhDr. Emilii Frankové, Ph.D. za ochotu a cenné rady, které mi pomohly k vypracování této diplomové práce.

Obsah:

Úvod	10
Vymezení problému a cíle práce	11
1 Teoretická východiska práce	13
1.1 Stres	13
1.2 Definice stresu	13
1.3 Druhy stresu	14
1.3.1 Eustres a distres	14
1.3.1.1 Eustres	14
1.3.2 Dle doby působení	15
1.4 Pracovní stres	15
1.5 Stresory a zdroje stresu	17
1.5.1 Rozdělení stresorů	17
1.5.2 Zdroje pracovního stresu	21
1.5.3 Individuální rozdíly ve vnímání stresu	23
1.5.4 Typy osobností	25
1.6 Obecný adaptační syndrom	26
1.7 Příznaky stresu a jeho vliv na zdraví	27
1.7.1 „Somatická inteligence“	31
1.7.2 Vliv stresu na zdraví	31
1.7.3 Vliv stresu na gender	34
1.7.4 Syndrom vyhoření	34
1.8 Vyhodnocování a zvládání stresu	35
1.8.1 Tabulka stresových životních událostí	35
1.8.2 Zvládání stresu	37
1.8.2.1 Psychické techniky zvládání stresu	37
1.8.2.2 Cvičení proti stresu	40
1.8.2.3 Odborná pomoc v boji s negativním stresem	41
1.8.3 Seznam protistresových látek ve stravě	42
1.8.4 Antistresový program	43
1.8.5 30 způsobů jak se zbavit stresu	44
1.8.6 Psychoterapie	48

2 Analýza problému a současné situace	50
2.1 Výzkumné otázky	50
2.2 Metoda průzkumu	51
2.3 Charakteristika firmy dm drogerie markt, s. r. o.	51
2.4 Dotazníkové šetření	54
2.5 Vyhodnocení řízeného rozhovoru	83
2.6 Komentář managementu k výsledkům dotazníkového šetření	84
2.7 Shrnutí	85
3 Vlastní návrhy řešení a přínos návrhů řešení	90
Závěr	96
Seznam použitých zdrojů	98
Seznam použitých zkratk a symbolů	99
Seznam obrázků	100
Seznam grafů	100
Seznam tabulek	101
Seznam příloh	102

Úvod

Problematika stresu je v současné době hojně diskutována a přitom si jeho přítomnost mnohdy ani plně neuvědomujeme. O stresu se často mluví jako o nemoci moderní doby a jeho vnímání je zcela individuální. Nutno zdůraznit, že zde hovoříme o tzv. negativním stresu neboli distresu.

Dlouhodobé působení negativního stresu v našem životě má nepříznivý vliv na náš organismus i vnímání a v důsledku může zvyšovat rizika některých zdravotních problémů.

Méně často se hovoří o tzv. pracovním stresu, který vzniká na pracovišti, a mohou ho způsobovat různé faktory související s výkonem práce. I tento druh stresu má negativní vliv na pracovníka, nejčastěji je to snížení výkonnosti jeho práce.

Je důležité, aby si každý zaměstnavatel tuto skutečnost plně uvědomil a aktivně se podílel na jeho snížení. Realizací opatření snižující stresovou zátěž na zaměstnance bude na pracovišti nejen výkonný a spolehlivý pracovník, ale také člověk mající pocit spokojenosti a pohody.

Tato diplomová práce může zaměstnavatelům sloužit jako podklad pro analýzu stresové zátěže pracovníků na pracovišti, vyhodnocování stresu a jeho snížení na základě uvedených návrhů a opatření.

Důvodem, proč jsem si vybrala pro zpracování diplomové práce právě toto téma, byl i můj osobní zájem a touha po zodpovězení některých otázek. Chtěla jsem problematice stresu lépe porozumět a osvojit si techniky k jeho eliminaci.

Vymezení problému a cíle práce

Život jedince v produktivním věku lze zjednodušeně rozdělit na část soukromou a část pracovní. Stres, který zažíváme v zaměstnání se sice nazývá pracovní stres a obvykle ho vyvolávají nebo způsobují některé faktory na pracovišti, ale jeho důsledky se nám mohou prolínat i do našeho soukromého života a naopak. Proto je důležité stresovou zátěž identifikovat a následně podniknout kroky k jeho eliminaci.

V dnešní době jsou na nás kladeny zvýšené nároky, převážně psychického charakteru, než tomu bylo v minulosti. Vlivem rozvoje moderních technologií se od nás přirozeně očekává, že naše práce bude prováděna rychleji a jsme schopni přijímat a zpracovávat více informací.

Problematika zatížení pracovníků stresem má nejen přímý vliv na jejich pracovní výkony, ale mezi nejčastější důsledky tohoto pracovního stresu jsou četné pracovní neschopnosti zaměstnanců. Toto jsou nesporné důvody k tomu, aby šetření stresové zátěže na pracovníky bylo běžnou praxí a nikoliv výjimkami. Neboť znalost této problematiky ve firmě má nejen příznivý vliv na řízení lidských zdrojů, ale je důležitá pro všechna další rozhodnutí pro řízení firmy.

Hlavní cíl diplomové práce

Cílem této diplomové práce je na základě získaných teoretických znalostí zaměřených na stres a jiné související problematiky zrealizovat ve vybrané organizaci praktický projekt analyzující možnou stresovou zátěž u zaměstnanců této organizace a následně navrhnout vhodná opatření k jejímu zvládnutí a eliminaci.

Dílčí cíle diplomové práce

K dosažení vytyčeného hlavního cíle jsem práci rozdělila do několika navazujících dílčích kroků a cílů:

První dílčím cílem je teoretické východisko práce, dle odborné literatury a jiných informačních zdrojů bude teoreticky zpracována problematika stresu a souvisejících pojmů.

Následující dílčí cíl je analýza problému a současné situace, která bude prakticky řešit možnou stresovou zátěž na pracovníky ve vybrané organizaci. Na základě získaných teoretických znalostí bude vytvořen dotazník zjišťující míru stresu na pracovišti. Analýza bude provedena metodou dotazování a metodou řízeného rozhovoru, a následně vyhodnocením výsledků dotazníků.

Posledním dílčím cílem jsou vlastní návrhy řešení a přínos návrhů řešení, které budou vytvořeny na základě vyhodnocení dotazníkového šetření a znalostí interních informací o firmě, a tyto návrhy by měly obsahovat vhodná doporučení a opatření vedoucí ke snížení stresové zátěže na tomto pracovišti.

1 Teoretická východiska práce

1.1 Stres

Stres znamená vzájemné spolupůsobení mezi člověkem a jeho okolím. Původně sloužil k tomu, aby pomohl člověku přežít. Slovo stres pochází z latinského výrazu strictus, v překladu znamená přitažený, napjatý nebo napnutý, přijali jsme jeho podobu z angličtiny, kde v překladu znamená napětí, tlak, tendenci využít možnosti, zdůraznění výrazu, vyzvednutí stanoviska. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

V nás se objevil v 70. letech, kdy maďarsko-kanadský lékař a vědec zabývající se stresem Prof. Dr. Hans Selye, uvedl tento výraz do odborné terminologie. Nejprve měl stres jen negativní význam, ohrožuje zdraví a je problematikou moderní civilizace. Po podrobnějším zkoumání se zjistilo, že původně byl pomocnou změnou neutrálního stavu živého organismu a teprve vlivem kulturního vývoje je už jen částečně správně dávkován a to je příčinou toho, proč se dnes projevuje převážně škodlivě na náš organismus. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.2 Definice stresu

Podle definice z Wikipedie stres v překladu z anglického stress česky znamená napětí, namáhání a tlak. Stres je funkční stav živého organismu, kdy je tento organismus vystaven mimořádným podmínkám (tzv. stresorům), a jeho následné obranné reakce, které mají za cíl zachování homeostázy (schopnost živého organismu udržovat stabilní vnitřní prostředí, které je nezbytnou podmínkou jejich fungování a existence, i když se vnější podmínky mění) a zabránit poškození nebo smrti organismu. (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Stres>)

Zajímavá je tato definice stresu: „Stres vzniká, když se naše životní cíle již nekryjí s našimi potřebami.“ (Brockert, 1993, str. 10)

1.3 Druhy stresu

Stres lze rozdělit podle několika následujících hledisek:

1.3.1 Eustres a distres

Přítomnost stresu v našem životě si mnohdy ani neuvědomujeme, se stresem se setkáváme často a prožívá ho úplně každý. Můžeme jej rozdělit na:

- Pozitivní stres, známý jako eustres (z řeckého eu = dobrý, dobře) – tento stres je pro nás prospěšný, dává nám křídla, kreativitu, vitalitu, motivuje nás k vyšším výkonům. Jedná se o stimulující stres. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)
- Negativní stres, známý jako distres (dis = latinsky špatný, patologický) – tento stres vzniká v okamžiku, když činnost, kterou vykonáváme nám nečiní potěšení, je pro nás nepříjemná. Právě tento stres je pro naše tělo i duši škodlivý. Jeho časté a dlouhodobé působení na náš organismus pak představuje zvýšené riziko onemocnění. Jedná se o zhoubný stres. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.3.1.1 Eustres

Pozitivní stres potřebujeme k životu a není škodlivý, stres je součástí života a k životu patří a je přirozený, jen je nutné udržet jeho rozumnou míru, která je u každého člověka individuální. Stres je napětí a protipól napětí je uvolnění a proto je naprosto přirozený, tak jako jing a jang, bílá a černá. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Člověk v době kamenné potřeboval stres proto, aby dokázal přežít. Díky stresu dokázal reagovat na nebezpečí. Stres blokuje myšlení, protože přemýšlení by bralo čas a nedostatek času by mohlo člověka nakonec o život připravit. Člověk v okamžiku pocitu ohrožení reagoval signálem strachu. A tak se v těle spustila lavina takových mechanismů, že byl tento pravěký člověk během krátké chvíle uveden do vrcholové

formy výkonnosti a byl tak připraven k sebeobraně nebo k útoku, lovu nebo k boji, pronásledování, útěk, běh. Tělo zalarmuje všechna potřebné procesy a orgány a naopak „nedůležité“ a „nepotřebné“ tělesné funkce jsou při stresu vyřazeny z funkce, aby se tělo zbavilo nepotřebné zátěže. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Tyto reakce organismu jsou v dnešním světě nejen zbytečné, ale stávají se i nebezpečnými, protože se tělo vystavené stresu nemůže odreagovat, aby dosáhlo vyrovnaní. A tak se snadno z pozitivního stresu stává negativní, který poškozuje psychicky i fyzicky organismus člověka.

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.3.2 Dle doby působení

Z časového hlediska stres může být:

- Chronický – každodenní stres
- Akutní – jednorázový stres

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.4 Pracovní stres

„Pracovní činnost vyvolává psychické zatížení v radě profesí. Nejčastěji se objevuje v rizikových profesích a u vedoucích pracovníků, kde působí nadměrná odpovědnost a časově náročné termínované úkoly. Vlivem dlouhodobého psychického zatížení v průběhu pracovního procesu se zhoršuje pracovní výkonnost, především se objevují poruchy vnímání a koncentrace pozornosti, zpomaluje se motorická činnost, procesy myšlení a rozhodování, oslabuje se paměť. Dochází pak k pracovním úrazům, nehodám a k chybnému rozhodování i ke konfliktům na pracovišti.“ (Mayerová, 1997, str. 57)

„Slabší nebo krátkodobý stres může mít u odolnějších jedinců i pozitivní efekt. Působení přiměřeného stresu vyvolává u aktivních pracovníků zvýšení pracovního

výkonu a uspokojení z práce, rozvoj profesní kariéry, což působí jako motivující faktor k dosahování maximálních výkonů. Jestliže však je silnější a dlouhodobý, oslabuje psychickou odolnost pracovníka vůči stresu, snižuje jeho pracovní výkon, zejména kvalitu výkonu, a často se projevuje ve zhoršení psychické a fyzické kondice. V závažnějších případech se objevují i neurotické příznaky, psychosomatická onemocnění a celkové oslabení psychického a fyzického zdraví.“ (Mayerová, 1997, str. 57)

Dle psychologických studií bylo prokázáno, že k distresu v pracovním prostředí vede vysoká míra požadavků kladených na pracovníka v kombinaci s jeho jen částečnou nebo žádnou možností řízení situace. Dalším ovlivňujícím faktorem se ukázaly mezilidské vztahy na pracovišti. (Křivohlavý, 2001)

Účinky pracovního stresu se projevují v následujících oblastech:

- „fyziologické poruchy – zahrnují změny krevního tlaku, zvýšení srdečního tepu, obtíže s dýcháním, svalové napětí, gastrointestinální poruchy, diabetes mellitus
- emocionální poruchy – se projevují úzkostí, depresemi, agresivitou, nižší sebejistotou, špatnými intelektuálními funkcemi, zejména neschopností koncentrovat se a rozhodovat, nervozitou, podrážděním, přecitlivostí vůči nadřizeným, pracovním neuspokojením
- poruchy chování – zahrnují snížení výkonnosti, pracovní absentismus, úrazy, vyšší úroveň fluktuace, požívání alkoholu a jiných návykových drog, impulsivní chování, obtíže v komunikaci“

(Mayerová, 1997, str. 57)

1.5 Stresory a zdroje stresu

Stres je důsledkem nebo odpovědí na činnosti nebo situace, které kladou na každou osobnost speciální požadavky. Tyto požadavky mohou být fyzického nebo psychického charakteru, stres zahrnuje interakci osoby a prostředí. Fyzické a psychické požadavky prostředí, které jsou příčinou stresu a vyvolávají jej, se nazývají stresory. Stresory vytvářejí stres, jestliže je subjekt vnímá jako požadavky, které mohou překročit jeho možnosti reagovat na ně přiměřeně. (Mayerová, 1997)

Stresory jsou zatěžující vnější nebo vnitřní podněty, které mohou organismu přímo škodit nebo jen přesahují obvyklou míru a tím vyvolávají stresovou reakci. (Šnýdrová, 2006)

1.5.1 Rozdělení stresorů

Stresory lze všeobecně rozdělit podle různých kritérií.

Dle kvalitativního hlediska:

- „Ministresory (mikrostresory) - vyjadřují poměrně mírné až velmi mírné okolnosti či podmínky vyvolávající stres. Dlouhodobé napětí v partnerském vztahu pociťované jedním z partnerů jako nedostatek lásky, může uvést člověka po jisté době do stavu vnitřní tísně až deprese.
- Makrostresory - jsou děsivě působící vlivy, které mohou být krátkodobé (např. několik sekund trvající zemětřesení), ale mají pro všechny zúčastněné velmi závažné důsledky (jedinci, kteří zemětřesení přežijí, mohou mít celoživotní psychické potíže – psychické trauma, anxietu, děsivé sny, neurózu aj.).“

(Mayerová, 1997, str. 61)

Dle jejich charakteru:

- Akutní stresor – jedná se o traumatizující událost, kterou nelze ovlivnit (přepadení, autonehoda, ponižující situace)
- Chronický stresor – událost, která se opakuje (pracovní přetížení, soutěživost, nedostatek času)

(Šnýdrová, 2006)

Dle jejich povahy:

- „Nadměrné pracovní zatížení v zaměstnání – Neúměrné množství informací, které musí individuum zpracovat; značně množství problémů, které má řešit; závažná rozhodnutí, která musí učinit.
- Pracovní nevytíženost – Nezaměstnanost, práce neperspektivní a stereotypní.
- Soutěživost – Snaha podat co nejvyšší a nejlepší výkon.
- Finanční situace – Nedostatek peněz, zadlužení, koupě bytu či domu, hypotéka.
- Životní podmínky – Nadměrný hluk, nedostatek světla, prašnost, nadměrná vlhkost, nadměrné sucho.
- Problémy ve vztazích rodinných nebo pracovních – Neshody, hádky, konflikty, odloučení, napjatá atmosféra, negativní kritika, nadměrné požadavky, vysoká odpovědnost.“

(Šnýdrová, 2006, str. 125)

Nejčastější každodenní stresory lze rozdělit do následujících čtyř kategorií:

- „Vztahové stresory
 - Neshody s rodiči
 - Závislost (materiální či citová) na rodičích
 - Společné bydlení s rodiči
 - Ztížený kontakt s rodiči (např. pro vzdálenost)
 - Rozvod, rozchod s partnerem
 - Závislost (citová či mentální) na rodičích
 - Neshody v partnerském vztahu
 - Žárlivost (jak pro žárlivce, tak pro druhého)
 - Nesoulad v sexuálním životě
 - Narození dítěte a vliv této události na celou rodinu (ženu, muže, sourozence)
 - Problémy dětí ve škole
 - Výchovné problémy s dětmi, neposlušnost
 - Potíže s dětmi v pubertě
 - Odchod dítěte z rodiny

- Pracovní a výkonové stresory
 - Nízký příjem, který nestačí na uživení rodiny
 - Ztráta práce nebo hrozba ztráty zaměstnání
 - Velké dluhy a splátky
 - Konfliktní vztahy s nadřízenými, kolegy nebo podřízenými
 - Nedostatečná organizace práce, chaotičnost, měnící se podmínky, „nestíhání“
 - Potíže delegovat práci na druhé
 - Neschopnost říci ne při přetěžování
 - Nedostatečné ohodnocení práce
 - Práce v těžkých zevních podmínkách (hluk, prach, špatné osvětlení, chemické látky, horko, vlhko apod.)
 - Nuda nebo nesmyslnost pracovní činnosti
 - Vlastní workoholismus nebo workoholismus u partnera

- Stresory související s životním stylem
 - Nevyhovující bydlení
 - Nedostatek příjemných aktivit
 - Monotónní a stereotypní životní styl
 - Chybění koníčků a zájmů
 - Nedostatek přátel a izolace
 - Uzavřenost rodiny

- Nemoci, závislosti a handicapy
 - Vlastní tělesná nebo psychická nemoc nebo nemoc člena rodiny
 - Zhoršování tělesného a psychického stavu rodičů
 - Vlastní závislost na drogách, alkoholu a lécích
 - Drogy, alkohol nebo jiná závislost u partnera
 - Drogy a alkohol u dětí
 - Hazardní hráčství či závislost na automatech u člena rodiny
 - Tělesný nebo psychický handicap člena rodiny“

(Šnýdrová, 2006, str. 126)

A stresory jsou také následující faktory:

- ohrožení života
- strach
- přílišné teplo
- chlad
- zranění
- infekce
- hlad
- žízeň
- hněv
- sexuální vzrušení
- přelidnění

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.5.2 Zdroje pracovního stresu

V pracovním prostředí se mohou vyskytnout následující stresory:

- Pracovní přetížení – Přetížení se projevuje tehdy, když má zaměstnavatel vyšší požadavky na pracovníka než jsou jeho možnosti. Jedinci příliš pracovní zátěží, s nedostatkem času na odpočinek, mohou pociťovat svoji práci jako stresující.
- Příliš slabá pracovní zátěž – Nedostatek pracovních úkolů a nevyužití pracovního potenciálu pracovníka má za následek nudu a vede ke stresové zátěži.
- Pracovní podmínky – Zaměstnavatel by měl vytvořit pracovníkovi vhodné pracovní podmínky, v opačném případě dochází k poklesu pracovní výkonnosti. Následující faktory vytvářejí negativní stresory z prostředí:
 - špatné osvětlení
 - hluk
 - nesprávná teplota
 - nedostatek kyslíku
 - špatná nebo žádná klimatizace

Je důležité si uvědomit, že kromě špatného osvětlení a hluku se na pracovišti zvyšuje stres a snižuje pracovní výkonnost, také vlivem dlouhé pracovní doby a nočních směn. Zaměření se na problematiku zkrácení pracovní doby a vhodné zvolené pracovní směny tak, aby bylo umožněno pracovníkovi dostatečně po práci relaxovat, má v důsledku pozitivní vliv na zvýšení jeho pracovní výkonnosti a kvalitu odvedené práce.

- Časová zátěž a termínované úkoly – Termínované úkoly způsobují negativní tlak a napětí a vědomí časového tlaku může opět negativně ovlivnit naši výkonnost. Rychlé pracovní tempo mnohem více nepříjemně pociťují zodpovědní a svědomití pracovníci, kteří chtějí odevzdávat jen kvalitní práci. Časový stres se velmi negativně uplatňuje u náročnější duševní práce, zvláště

pak při tvůrčí práci. Vlivem časového stresu se zhoršuje naše vnímání a koncentraci pozornosti a tím dochází ke snížení výkonnosti, protože daný úkol není možné dokončit v klidu.

- **Mimořádná odpovědnost** – Tato odpovědnost se vyskytuje zvláště v rizikových profesích, např. u všech druhů dopravy, ve zdravotnictví, u záchranářů, hasičů, policistů nebo na vedoucích manažerských místech. U některých vybraných profesí je povinné úspěšně absolvovat psychologická vyšetření před nástupem do funkce, aby se apriori eliminovali nevhodní jedinci.
- **Konfliktní role a nejistota** – Pracovník se dostává do konfliktní role, jestliže dostává rozdílné a rozporuplné úkoly a příkazy. Nejistotu pracovník pocítuje v situacích, v nichž dochází k neurčitým povinnostem a nejasné zodpovědnosti a také u plánových změn v organizaci.
- **Rozvoj profesní kariéry** – Pracovník může pocítovat následující stresory vztahující se k plánování a k rozvoji svojí profesní kariéry:
 - pracovní nejistotu
 - pracovní jistota
 - touha být povýšen
 - získání vyšší pozice v organizaci
 - přeložení na méně atraktivní místo
 - ztráta nebo nedostatek možností rozvíjet profesní kariéru

U některých jedinců může docházet ke stresu dokonce i při povýšení, zvláště pokud nová vyšší pozice v organizaci vyžaduje příliš vysokou úroveň schopností a mentální kapacity.

- **Změny v organizaci** – Pokud probíhají dlouhodobě a zaměstnanci mají dlouhé období nejistoty, jsou změny vnímány jako mimořádně stresující. Jedná se obvykle o:
 - změnu obsahu pracovní činnosti
 - restrukturalizaci oddělení, pracovního týmu nebo organizace
 - nové pracovní prostředí a vztahy

- odlišné pracovní klima
- nový druh práce a pracovní úkoly

Silně stresující je pak ztráta zaměstnání v důsledku reorganizace, zvláště pro pracovníky ve vyšším produktivním věku.

- Interpersonální vztahy v organizaci – Vztahy s ostatními lidmi mohou vytvářet kritické organizační prostředí a mohou tak být často zdroji stresu. Dobré mezilidské vztahy na pracovišti pomáhají dosahovat organizační cíle a naopak špatné vztahy jsou příčinou stresu v organizaci a také negativně ovlivňují výsledky práce jak jednotlivců, tak skupiny, oddělení, pracovních týmů nebo i celé organizace.
- Konflikt mezi prací a ostatními rolemi – Každý dospělý člověk má několik různých životních rolí, jednou z nich je role pracovní. Zdrojem stresu jsou konfliktní požadavky, které jednotlivé role mohou od jedince vyžadovat. Při uspokojování potřeb jedince je typickým problémem časové sjednocení zaměstnání a rodinného života, nejvíce markantní je u žen s malými dětmi, dále pak u podnikatelů nebo vedoucích pracovníků.

(Mayerová, 1997)

1.5.3 Individuální rozdíly ve vnímání stresu

Stres je subjektivní, stejnou situaci může vnímat každý člověk odlišně, jeden ji může cítit jako silně stresovou, protože se cítí přetížený a druhý ji cítí jako inspirativní tlak a povzbudí ho k větším výkonům. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Individuální zkušenosti s pracovní zátěží nebo jiné stresující situace jsou determinovány různými faktory. Nejdůležitější faktory, které ovlivňují prožívání stresu pracovníkem, jsou následující:

- vnímání situace pracovníkem
- dřívější zkušenost, kterou pracovník získal
- přítomnost a absence sociální podpory
- individuální rozdíly v reakcích na stres

(Mayerová, 1997)

Vnímání – „Vnímání (percepce) umožňuje jednotlivci vybírat a zpracovávat informace z prostředí. Percepci pracovníků může ovlivňovat dřívější zkušenost se stresem.“ (Mayerová, 1997, str. 59) Každý jedinec může identickou situaci chápat a vnímat odlišně. (Mayerová, 1997)

Minulá zkušenost – Jedinec vnímá stávající stresovou situaci na základě svých zkušeností z obdobné situace v minulosti. Vlivem dobře zvládnuté stresové situace dochází k posílení jedince a zvýšení jeho odolnosti vůči stresu. Tato pozitivní dřívější zkušenost působí na jedince tak, že stres v současné situaci vnímá mnohem slaběji a dochází k menšímu dopadu stresové zátěže na tohoto jedince. Naopak špatně zvládnuté stresové situace, kdy jedinec již dříve neobstál a tím získal negativní zkušenost ze stresu, má za následek mnohem intenzivnější vnímání stresu v této současné situaci než tomu bylo minule. (Mayerová, 1997)

Sociální podpora – Na jednotlivce v pracovním stresu a především na prožívání tohoto stresu má vliv přítomnost nebo absence ostatních přítomných na pracovišti a také chování jeho spolupracovníků a nadřízených působí na reakce pracovníka během stresové situace. Při překonávání stresu může pomoci přítomnost spolupracovníků na pracovišti. Pokud máme v zaměstnání kolegu, kterému důvěřujeme, tak už jen jeho přítomnost může pozitivně ovlivnit vzniklou stresovou situaci a jeho empatický přístup nám může pomoci. (Mayerová, 1997)

Individuální rozdíly – Odlišné reakce pracovníků na stres jsou způsobeny mimo jiné také jejich osobnostními charakteristikami. Na získávání zkušeností ze stresu mají také vliv individuální potřeby, hodnoty, postoje a schopnosti každého jedince. Vnímání

stresu jedincem je naprosto individuální, totožnou situaci v organizaci může jeden pracovník pociťovat jako vysoce stresující a naopak jiný pracovník tuto zátěž téměř nepociťuje. (Mayerová, 1997)

1.5.4 Typy osobností

Odborná literatura rozlišuje dva základní typy osobností, typ A a typ B. Typ A je více náchylnější ke stresu než druhý typ. (Šnýdrová, 2006)

- „Typ A – je dynamický, soutěživý, agresivní, ambiciózní, tvrdě pracuje, stanovuje si velké cíle, které se snaží dosáhnout v co nejkratší době, klade na sebe i druhé vysoké požadavky, jen netrpělivý, má sklon k anticipačním reakcím (kdy se určitá situace pouze očekává), jako je úzkost, jež stres navozují, má tendenci hromadit majetek, nejraději vykonává dvě činnosti najednou, aby neztrácel čas, jakékoli odklonění od práce vnímá velmi negativně, neumí relaxovat.
- Typ B – má naprosto opačnou charakteristiku. Jedná se o soby rozvážené, klidné, uvolněné, které si najdou čas pro své zájmy, umí odpočívat, nejsou otevřeně ambiciózní, také se snaží v životě něco dokázat, avšak ne za každou cenu. Tento typ je méně ohrožen stresem a jeho důsledky, konkrétně srdečními chorobami.“

(Šnýdrová, 2006, str. 124)

Vzhledem k tomu, že málokdo má vyhraněné všechny uvedené charakteristické rysy pouze jednoho typu osobnosti, je uváděn i třetí, smíšený typ - typ X, ve kterém převládá jeden nebo druhý z obou základních typů osobností. (Šnýdrová, 2006)

1.6 Obecný adaptační syndrom

Obecný adaptační syndrom jsou tělesné adaptační reakce, ke kterým dojde, když je člověk vystaven stresu a nezáleží na tom, jaký druh stresoru je jeho spouštěčem. Má následující tři fáze:

1. Poplachová fáze – v této fázi dochází k zvýšenému vyplavování hormonů a tím zvýšení hladiny krevního cukru, zvýšení srdeční frekvence a krevního tlaku a zvýšení prokrvení.
2. Rezistentní fáze – organismus se snaží přizpůsobit stresoru, a proto dochází k oslabení imunitního systému.
3. Fáze vyčerpání – organismus vyrovnává funkce do normálního stavu.

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Důležitá je třetí fáze, která slouží organismu k jeho regeneraci. Během dne jsme vystaveni ve velkém počtu malým, podprahovým stresorům, které jsou více škodlivé pro organismus tím, že je ani nevnímáme a škodí tím, že vůbec nespouští třetí fázi uvolnění. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Stres je přirozená odpověď organismu na určité požadavky, kterým je momentálně vystaveno. Jedná se o typ řetězové reakce, která nás optimálně připravuje na fyzickou aktivitu, ale jak již bylo řečeno, vzhledem k dnešním odlišným životním podmínkám, nám přináší spíš zátěž než úlevu. A to je důvod, proč se musíme naučit se stresem zacházet. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Reakce těla na stres, ať je vyvolán jakoukoliv příčinou, je vždy stejná. Odlišná je však jak intenzita vnímání stresu, tak délka jednotlivých fází stresu u jednotlivých osob. Proces stresu začíná v mozku, příznaky stresu jsou vyvolány pomocí hormonů. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.7 Příznaky stresu a jeho vliv na zdraví

Nejčastější příznaky stresu mohou být následující a mohou se objevit v nejrůznějších kombinacích:

- „Nervové reflexy“
 - kousání nehtů
 - zatínání pěstí
 - zatínání čelistí
 - bubnování prstů
 - skřípání zubů (často v noci)
 - hrbení se
 - popotahování se za různé části obličeje
 - trhání záděr na prstech
 - podupávání nohou
 - tahání se za vlasy
- Onemocnění v souvislosti se stresem
 - bolesti zad
 - astma
 - poruchy trávení
 - bolesti hlavy
 - migrény
 - bolest svalů
 - poruchy v sexuálním životě
 - kožní projevy (vyrážky)
 - nepravidelné dýchání
 - poruchy spánku (nespavost)
 - zvýšený krevní tlak
 - snížená činnost imunitního systému

- Změny nálady
 - úzkost
 - deprese
 - frustrace
 - apatie
 - nuda
 - trvalý pocit životního neuspokojení
 - pocity viny
 - pocity studu
 - trvalý vztek nebo pocit nepřátelství
 - bezmocnost
 - beznaděj
 - netrpělivost
 - neklid
 - podrážděnost

- Změny v chování
 - agresivita
 - snaha dělat několik věcí najednou
 - citové výlevy
 - nedodržování termínů
 - odkládání důležitých úkolů na poslední chvíli
 - nepřiměřené reakce
 - příliš rychlý nebo hlasitý hovor
 - tendence k hádkám
 - skákání lidem do řeči
 - obhroublý způsob řeči
 - ztráta smyslu pro humor
 - podrážděné reakce na běžné zvuky
 - trhavé pohyby“

(Šnýdrová, 2006, str. 128)

„K běžným stresovým příznakům, jsme-li postaveni před každodenní problémy, patří neschopnost činit rozhodnutí, změny názoru, výpadky paměti, ztráta krátkodobé paměti, neschopnost najít slova, ztráta schopnosti soustředit se, nadměrná vzrušivost, útlum a úzkost.“ (Šnýdrová, 2006, str. 128)

Jiná odborná literatura uvádí následující příznaky stresového stavu a rozděluje je na fyziologické a emocionální:

- „Fyziologické příznaky
 - bušení srdce
 - bolest a sevření za hrudní kosti
 - nechutenství
 - bolesti břicha, plynatost, průjem
 - časté nucení k močení
 - menstruační poruchy
 - bolesti nebo pocení rukou a nohou
 - bolesti páteře
 - migréna – záchvaty bolesti hlavy
 - nezájem o sex, impotence
 - dvojité vidění
- Emocionální příznaky
 - změny nálad (prudké a výrazné)
 - neschopnost projevit emoční náklonnost
 - nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav
 - nadměrné snění, omezení sociálních kontaktů
 - pocit únavy, poruchy pozornosti
 - zvýšená podrážděnost, popudlivost, úzkost“

(Mayerová, 1997, str. 58)

Příznaky stresu vlivem počasí

Současná věda potvrzuje již dříve známou skutečnost a to, že u některých citlivých jedinců se počasí může stát stresorem. Extrémní stavy počasí (déšť, mlha, blížící se bouřky, zatažená obloha) působí negativně na zdraví a pocit pohody. Nejčastější příznaky stresu vyvolaného počasím jsou:

- tlak v hlavě
- vnitřní neklid
- poruchy krevního oběhu
- poruchy koncentrace
- podrážděnost
- celkový pocit nepohody
- bolest hlavy (fronty doprovázené oblačností a srážkami – oblasti tlakové níže)
- zvýšený krevní tlak (fronty doprovázené oblačností a srážkami – oblasti tlakové níže)
- riziko infarktu (ustálená povětrnostní situace – vzduch stagnuje a je zamračeno) - typické stresové symptomy
- riziko depresí (ustálená povětrnostní situace – vzduch stagnuje a je zamračeno) - typické stresové symptomy
- riziko alergických reakcí (ustálená povětrnostní situace – vzduch stagnuje a je zamračeno) - typické stresové symptomy
- potíže u onemocnění krevního oběhu (teplé fronty)
- potíže u onemocnění zánětlivých procesů (teplé fronty)
- bolesti hlavy (častěji se vyskytují při pěkném počasí s východním větrem)
- snížená srážlivost krve (častěji se vyskytují při pěkném počasí s východním větrem)
- křeče (častěji se vyskytují při pěkném počasí s východním větrem)
- nízký krevní tlak (častěji se vyskytují při pěkném počasí s východním větrem)
- návaly migrén (častěji se vyskytují při přílivu vlhkého teplého vzduchu a při chladném počasí s vysokým tlakem)

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.7.1 „Somatická inteligence“

„Somatická inteligence“ znamená naslouchání našemu tělu, když nám vysílá signály o své potřebě a následně odstranění příčiny, která tuto situaci vyvolala. Projevy zdravotních obtíží ale často ignorujeme a jen potlačujeme tyto projevy např. konzumací alkoholu, cigaret nebo jiných drog či léků a zdravotní problémy se tím jen zhoršují. Při stresu nám naše tělo vysílá také tyto varovné signály, ale zapomněli jsme mu naslouchat a ztratili jsme většinu této „somatické inteligence“. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.7.2 Vliv stresu na zdraví

Při dlouhodobém působení stresu je negativně ovlivněno naše zdraví a toto působení má za následek následující onemocnění a zdravotní obtíže:

- srdeční infarkt
- vysoký krevní tlak
- mrtvice
- žaludeční vředy
- onemocnění štítné žlázy
- příčina předčasné arteriosklerózy (negativně působí na krevní cévy)
- příčina tloustnutí a nadváhy – ve stresových situacích dochází k vyplavování hormonu kortizolu, který podporuje chuť k jídlu
- snížení nebo oslabení imunitního systému – stresové hormony kortizol a adrenalin výrazně redukuje aktivitu buněk imunitního systému
- záněty
- srdečně-oběhová onemocnění
- riziko diabetu
- riziko osteoporózy
- vyčerpanost
- vysoká hladina cholesterolu

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Z předchozího výčtu nemocí a zdravotních problémů je zjevné, jak je působení stresu pro člověka škodlivé. Stres znamená přímo nebo nepřímo náchylnost pro všechny typy onemocnění. Následující psychosomatické klinické obrazy způsobené stresem jsou:

- bolest hlavy
- migréna
- zvýšené zatížení jater
- problémy se žlučníkem
- poruchy srdce
- poruchy krevního oběhu
- poruchy koncentrace
- poruchy spánku
- zapomnětlivost
- zvýšená nervozita
- špatná nálada
- podrážděnost a apatie v zaměstnání a ve vztazích

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Mnohdy si vůbec neuvědomujeme, že ve stresové situaci dochází:

- k poruchám koncentrace
- k problémům s pamětí

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Další onemocnění, která mají spojitost se stresem, uvedu podrobněji:

Obezita

Obezita se stává nebezpečným stresovým faktorem. Obézní lidé jsou dvakrát více ohroženi než lidé s normální hmotností, že se stanou obětí metabolické poruchy nebo infarktu vyvolaného stresem. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Onemocnění rakovinou a deprese

Byly provedeny dlouhodobé výzkumy na velkých skupinách obyvatelstva vystavených jak chronickému, tak akutnímu stresu a cílem tohoto výzkumu bylo prokázat přímou souvislost mezi stresem a onemocněním rakovinou, výsledek výzkumu tuto hypotézu sice nepotvrdil, ale také nevyvrátil. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Je ale zřejmé, že spojitost mezi vystavení stresu a onemocněním rakovinou je minimálně nepřímá. Je to způsobeno tím, že lidé vystavení stresové zátěži se chovají tak, že škodí svému zdraví. Ve větší míře se vystavují známým rizikovým faktorům pro onemocnění rakovinou, jako je častější konzumace nezdravé stravy, požívání alkoholu a kouření. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Bylo dokázáno v pokusech na zvířatech, že stimulací brzlíku lze brzdit vznik rakoviny a její růst nebo naopak oslabení této žlázy nebo její operativní odstranění má za následek náchylnost k rakovině. Samotný stres brzdí funkci této žlázy a tím má vliv na sklony k rakovině. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

V roce 2003 uveřejnil časopis *Ärzte Woche* informaci o výsledcích provedené rozsáhlé studie, která dokázala, že lidé mající sklony ke stresu, strachu a depresím, jsou také ve vyšší míře ohroženi onemocněním rakovinou. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Už dřívější odborné studie potvrdily, že stres, strach a deprese utlumují imunitu. Bylo také zjištěno, že pacienti trpící depresemi v porovnání se zdravými osobami, mají omezenou aktivitu bílých krvinek a oslabené reakce protilátek. Zajímavé výsledky přinesla jiná studie, která zjistila, že radost podporuje imunitu. Jiný výzkum používal klíčová slova „smrt, láska, květina, dítě a jiné“ jako indikátory psychického stavu u

skupin pozitivně a negativně smýšlejících osob, podle analýzy jejich krve byly zjištěny zřetelně odlišné hodnoty u jednotlivých skupin sledovaných osob. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.7.3 Vliv stresu na gender

Vědci zabývající se stresem a jeho vlivu na člověka obecně, zaměřili pozornost také na jednotlivá pohlaví a začali sledovat podrobněji, jaký má stres na ně vliv. Na Univerzitě v Tel Avivu v Izraeli provedli studii a zjistili, že muži a ženy reagují na stresovou zátěž naprosto odlišně. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

U mužů stres zvyšuje riziko depresí a tyto deprese ohrožují srdce a krevní oběh. Zatímco u žen dochází nejprve k velkému vyčerpání, pro ně je nebezpečný burn-out syndrom. V konečném důsledku je ohroženo i srdce a krevní oběh. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.7.4 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření (z angličtiny také burnout nebo burn-out) je prožitek vyčerpání organismu a je doprovázen řadou příznaků především z psychické oblasti. Nejčastěji se vyskytuje u profesí, které pracují s lidským faktorem. (Bedrnová a kol., 2009)

Burn-out syndrom má několik fází:

- Iniciační fáze – Ohrožený člověk pracuje co nejlépe, navzdory tomu má pocit, že není možné požadavky práce splnit a jeho snaha není dostatečně ohodnocena.
- První fáze – Tento člověk má pocit, že nic nestíhá a pochybuje o systému své práce.

- Druhá fáze – Člověk pocítuje úzkost a nabude přesvědčení, že je nutné stále něco dělat; jeho činnost je neefektivní a vykazuje chaotické chování díky nadměrné aktivitě.
- Třetí fáze – Aktivitu vystřídá pasivita; člověk je přecitlivělý a cítí se unavený, zklamaný a vyčerpaný.

(Bedrnová a kol., 2009)

Prevenčí syndromu vyhoření jsou některé následující faktory:

- Asertivní typ chování – Je dovednost, při které se pomocí vhodné komunikace, dorozumíme s partnerem a dosáhneme dohody.
- Time management – Je optimální hospodaření s časem v krátkodobém a dlouhodobějším časovém horizontu včetně začlenění do plánů také volnočasové aktivity a prostor na rodinu a přátele.
- Pocit osobní pohody (tzv. well-being) – Cítit životní spokojenost, pozitivní emoce a štěstí.

(Bedrnová a kol., 2009)

1.8 Vyhodnocování a zvládání stresu

K vyhodnocování stresu je často používána Holmes-Raheova stupnice působnosti různých stresorů.

1.8.1 Tabulka stresových životních událostí

Profesor psychiatrie Dr. Thomas Holmes ve spolupráci se svým žákem Richardem Rahem na washingtonské univerzitě v roce 1967 sestavili na základě svých

provedených výzkumů, stupnici působnosti různých stresorů, neboli stupnici sociální přizpůsobivosti. V tabulce jsou uvedeny pozitivní i negativní životní události a mají bodové ohodnocení. Hodnota bodu znamená míru zátěže neboli nároky na přizpůsobení, které musíme vynaložit, abychom se vyrovnali s touto životní událostí. (Šnýdrová, 2006)

Následující tabulka uvádí Holmes-Raheovu stupnici působnosti různých stresorů:

Č.	Životní událost	Body rizika
1.	úmrtí partnera	100
2.	rozvod	73
3.	odluka	65
4.	uvěznění	63
5.	úmrtí blízkého člena rodiny	63
6.	osobní zranění nebo onemocnění	53
7.	sňatek	50
8.	propuštění z práce	47
9.	usmíření s partnerem	45
10.	odchod do důchodu	45
11.	změna zdravotního stavu člena rodiny	44
12.	těhotenství	40
13.	problémy v sexuálním životě	39
14.	nový člen rodiny	39
15.	změny v zaměstnání	39
16.	změny ve finanční situaci	38
17.	více hádek s partnerem	35
18.	větší hypotéka	32
19.	propadnutí věci sloužící jako záruka na půjčku	30
20.	změna pracovní náplně	29
21.	syn nebo dcera opouští domov	29
22.	neshody s příbuznými manžela nebo manželky	29
23.	vynikající osobní úspěch	28
24.	životní partner nastupuje do zaměstnání nebo z něj odchází	26
25.	zahájení nebo ukončení školní docházky	26
26.	změna životních podmínek	25
27.	přehodnocení osobních návyků	24
28.	neshody s vedoucím	23
29.	změna pracovní doby nebo podmínek	20
30.	změna bydliště	20
31.	změna školy	20
32.	změna způsobu trávení volného času	19
33.	změna v náboženských aktivitách	19
34.	změna ve společenských aktivitách	18

Č.	Životní událost	Body rizika
35.	menší hypotéka nebo půjčka	17
36.	změna doby spánku	16
37.	změna v počtu rodinných setkání	15
38.	změna stravovacích zvyklostí	15
39.	dovolená	13
40.	vánoce	12
41.	menší porušení zákona	11

Tab. 1: Holmes-Raheova stupnice působnosti různých stresorů (Zdroj: Šnýdrová, 2006, str. 121)

Vyhodnocení:

„Úhrnná hodnota kolem 150 bodů této škály dosažená během jednoho roku přináší 37 procentní pravděpodobnost tělesného onemocnění, hodnota přes 300 bodů zvyšuje riziko tělesného onemocnění na 80 procent.“ (Šnýdrová, 2006, str. 123)

1.8.2 Zvládání stresu

Je hodně způsobů, jak úspěšné zvládnout negativní stres, každý člověk by si měl vytvořit svůj vlastní protistresový program, který mu bude plně vyhovovat.

V boji proti stresu je důležitá také správná výživa. Základní faktor pro zvládání stresu je doporučeno používat relaxační techniky a vytvořit si nestresující okolní prostředí. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.8.2.1 Psychické techniky zvládání stresu

Pokud jsou lidé uvolnění a nejsou apriori nervózní, mohou se dobře vyrovnat i s velkým stresem. Existují různé postupy k dosažení vnitřního i vnějšího klidu. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Meditace

Je cvičení koncentrace, jejíž cílem je zastavení neustálého toku myšlenek a navození vnitřní prázdnoty. Tento stav vědomí meditujícího odděluje po dobu meditace od vnějšího světa a pomáhá odbourávat stres, podporuje vnitřní harmonii a duševní zdraví a dodává mentální klid a sílu. Navíc meditace podporuje schopnost koncentrace. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Autogenní trénink

Tuto techniku vyvinul berlínský neurolog Johannes H. Schultz z hypnózy, to je klidový stav podobný spánku, který je navozen jinou osobou. Při hypnóze lidé nevnímají vnější podněty, jsou uvolňovány svaly a cévy. Na základě svých experimentů s hypnózou Dr. Schultz zjistil, že nemálo osob se dostalo do stavu podobného hypnóze bez vlivu jiné osoby a popisovali tento stav jako příjemný, doprovázený příjemnou tíží končetin a pocitu tepla v cévách. Dr. Schultz poprvé představil teorii autogenního tréninku v roce 1927 a o pět let později ji publikoval ve své knize „Autogenní trénink“. Autogenní trénink je dnes nejznámější a nejoblíbenější relaxační technika, k jejím výhodám bezesporu patří její jednoduchost, je vhodná i pro děti od 9 let. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Autogenní trénink lze rozdělit na nižší a vyšší stupeň. Nižší stupeň se skládá ze šesti cvičení, která probíhají na základě autosugesce. Vyšší stupeň je pak založen na imaginacích. Vyšší stupeň autogenního tréninku navazuje na provedená cvičení z nižšího stupně. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Autogenní trénink přináší pozitivní výsledky při problémech s koncentrací, při stavech napětí, potíží se spánkem, nervozitě a stresu. Je doporučeno se autogenní trénink naučit pod dohledem odborníka. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Autosugesce

Je proces autohypnózy, který trénuje nevědomí k tomu, aby se nechalo „naprogramovat“ vědomím. Pomocí metody autosugesce dochází k zakotvení pozitivních přesvědčení v nevědomí, tyto procesy nám pomáhají k dosažení našich cílů, např. při zkouškách nebo při náročných schůzích. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Autosugescí se začal zabývat už v 19. století francouzský lékárník Emile Coué, když jsi všiml, že účinek léku, který dával svým zákazníkům, je ovlivněn výběrem jeho slov při vydání léku. Tato zkušenost jej přiměla k úvaze, že každý člověk může zvýšit svůj pocit pohody nebo výkon pomocí pozitivního přesvědčování. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Pozitivní seberozhovory

Tato metoda je podobná autosugesci a je také nazývána „malé umění sebeovlivňování“. Metoda může být prováděna kdykoli a kdekoli a proto název „malé“ a pokud je prováděna správně a důsledně, přináší obvykle velmi dobré výsledky. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

K sugesci žádoucího pozitivního myšlení a jednání využijeme vědomého nebo nevědomého vnitřního dialogu se sebou samým, který každý z nás neustále vede. Toho využíváme, pokud je to nutné a důležité, např. v situacích stresu a strachu, při trémě před veřejným vystoupením, strachu před zkouškami. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Bensonova relaxační odpověď

Prof. Herbert Benson vyvinul novou metodu léčebné relaxace. Metoda spočívá v přerušení proudu myšlenek, pacient si zvolí tzv. psychický fokus, což může být cokoliv, na co se bude pacient po dobu relaxace soustředit, která obvykle trvá 10 až 20 minut. Jakmile se objeví myšlenka, která odvádí pozornost pacienta od jeho psychického cíle, pacient své vnímání znovu zaměří zpět na fokus. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Tato metoda vytváří druh blokády proti negativnímu působení stresového hormonu noradrenalinu na krevní tlak a srdeční frekvenci, metoda také zmírňuje strach a depresivní stavy. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Smích

Nejdůležitějším psychickým zvládnáním stresu je překvapivě smích. Smíchu se vědecky věnoval Dr. Branko Bokun a ve své knize Zkrocený stres píše následující: „Léčivý účinek smíchu spočívá mimo jiné v tom, že smích odstraňuje stres, protože uvolňuje nervové napětí a tím znovu aktivuje imunitní systém. Smích odstraňuje a zmírňuje stres a tím také zlepšuje výkonnost smyslů a vnímání.“ (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009, str. 90)

1.8.2.2 Cvičení proti stresu

Jóga

V současné době je jóga jednou z nejoblíbenějších meditačních a relaxačních metod v tzv. západní kultuře. Jóga samotná ale existuje už 5 000 let a vnikla v Indii, kde není chápána pouze jako relaxační metoda, ale je to filozofické učení. Její podstatou je pomocí tělesných a duchovních cvičení dosáhnout sebepoznání a má člověka osvobodit od břemene tělesnosti. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Jógu můžeme rozdělit do čtyř hlavních proudů:

- Hatha-jóga – Hlavně zaměřena na tělo, tento proud se hodně prosadil na Západě, patří sem také kundalini-jóga, která je často nabízena ve školách jógy.
- Karma-jóga – Zaměřena na skutky a službu.
- Jnana-jóga – Zaměřena na intelektuální oblast.
- Bhakti-jóga – Sebeobětující láska k Bohu.

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Jóga má pět následujících principů:

- „Správné uvolnění – Napjaté svaly se uvolňují a celé tělo se zklidňuje. Mizí neklid a úzkost a vytvoří se nová energie.
- Správná cvičení – Na základě jogínských pozic, zvaných „asány“, dochází k protahování a natahování svalů – které se tím trvale posilují. Páteř a klouby jsou stále pohyblivé, dochází ke stimulaci krevního oběhu.
- Správné dýchání – Jóga nás učí plně a rytmicky dýchat, takže do plic se dostává více vzduchu a tím se zvyšuje příjem kyslíku. Dechová cvičení mají při tom pomoci nabít tělo novou energií a kontrolovat ducha.
- Správná strava – Přirozené potraviny ve vyvážené skladbě udržují tělo uvolněné a ohebné, zklidňují psychiku a předcházejí nemocem.
- Správné myšlení – Meditativní mentální nastavení během cvičení má pomoci zbavit se negativních myšlenek a uklidnit ducha.“

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009, str. 91)

1.8.2.3 Odborná pomoc v boji s negativním stresem

Wellness instituce

Vznikly z důvodu uvědomění si přítomnosti stresu v našem životě a jejich smyslem je nabídnout odpočinek a relaxaci pro své klienty. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Akupunktura

Při dlouhodobém působení negativních faktorů na náš organismus může docházet k poruchám toku energie a následně i k omezení funkce či dokonce manifestní onemocnění orgánového systému. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

Někteří lékaři praktikující západní medicínu jsou přesvědčeni o účinnosti akupunktury pro uvolnění a zvládání příznaků stresu, především jako průvodní opatření sloužící k reorganizaci života pacienta. Pomocí akupunktury lze léčit všechny negativní důsledky stresu (problémy se zrakem, vysoký krevní tlak, migréna, premenstruační syndrom, nespavost, poruchy srdečního rytmu, zvýšené riziko srdečního infarktu, potíže se zády, ischiatické bolesti, problémy s koleny, hučení v uších, nedoslýchavost a chronické průjmy) a zmírnit nebo zcela odstranit tyto jednotlivé příznaky stresu. Léčení akupunkturou trvá obvykle delší dobu než projevy onemocnění, ale také, čím dříve pacient s léčbou začne, tím má vyšší šance na úplné odstranění příznaků. K léčbě akupunkturou je nutné, aby si pacient plně uvědomil přítomnost stresu v jeho životě. (Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.8.3 Seznam protistresových látek ve stravě

„Zelenina

Všechny druhy zeleniny, obzvláště však brokolice, květák, růžičková kapusta, zelená, červená a žlutá paprika, červené zelí, rajčata, zelí, fenykl, špenát, okurky, pórek, česnek, ředkvičky, cibule, chřest, hrášek, zelená listová zelenina.

Ovoce

Všechny druhy ovoce, obzvláště však jablka, rybíz, ostružiny, bezinky, maliny, jahody, banány, borůvky, meruňky, citrusové plody, červené hrozny, granátová jablka, kiwi, švestky, ananas, mango.

Obiloviny

Celozrnné obiloviny, obzvláště oves a špalda, přírodní rýže a rýže basmati, bulgur, pšeničné klíčky, obilné vločky (ovesné a špaldové vločky).

Ryby

Všechny druhy ryb, obzvláště losos, tuňák, makrela, sled'.

Maso

Libovější druhy masa, krůta bez kůže, kuře bez kůže, libové vepřové maso, zvěřina.

Mléko a mléčné výrobky

Všechny nízkotučné mléčné výrobky jako nízkotučný jogurt, nízkotučný tvaroh, nízkotučný sýr, nízkotučné mléko.

Tuky a oleje

Olivový olej, řepkový olej.

Luštěniny

Sója a sójové výrobky (sójová mouka, sójové výhonky, tzv. sójové ořechy, tofu), čočka, fazole.

Semínka/ořechy

Vlašské ořechy, arašidy, mandle, pistácie, dýňová semínka, slunečnicová semínka, sezam, mák.

Koření

Všechny čerstvé bylinky (pažitka, petrželka, řeřicha, libeček, majoránka, tymián), pepř, cayenský pepř, chili, kari.

Ostatní

Kakao, zelený čaj, čaj rooibos.“

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009, str. 116)

1.8.4 Antistresový program

Univerzitní profesor DDr. Johannes Huber sestavil antistresový program s pěti zásadami, který pomáhá vytvořit odolnost proti stresu.

1. Učení – Ve smyslu psychického rozptýlení, které pomáhá proti stárnutí mozku; duševní aktivita.
2. Fyzická aktivita – Provozování sportovní aktivity.

3. Smích a dobrá nálada
4. Láska
5. Lecitin – Silná zbraň proti stresu a jeho důsledkům. Lecitin ze sójových bobů dodává látku cholin potřebnou k myšlení a mastné kyseliny, které pomáhají proti poškození vlivem stresu. Lecitin snižuje hladinu cholesterolu a chrání krevní cévy snížením hladiny homocysteinu, podporuje tvorbu a regeneraci nervových buněk.

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009)

1.8.5 30 způsobů jak se zbavit stresu

Následující seznam je výčtem možností podporující vnitřní i vnější pohodu, jednotlivé položky nejsou hodnoceny podle důležitosti.

1. „Pokud je to možné, vyvarujte se hluku a prudkého světla.
2. Naučte se autogenní trénink a provádějte relaxační cvičení. Návody k tomu najdete na konci této knihy.
3. Pijte jen malé množství alkoholu. A přestaňte konečně kouřit!
4. Během práce si co nejčastěji udělejte přestávku na odpočinek. I když to bude jen pět minut, kdy si zvednete nohy, zavřete oči a budete myslet na obzvláště krásnou krajinu (aniž byste si při tom zapálili cigaretu). Tak si teprve uvědomíte, co je důležité. A ještě něco: jen velmi málo věcí se dá vyřešit ke vší spokojenosti a navždy. Proto si vychutnávejte i radost z dosažení částečného cíle.

5. Večer odpočívejte raději s knihou než u televize. Při sledování televize sice snadněji usnete, ale spánek je pak méně klidný. A dobrý, dostatečný spánek je pro tělo nejlepší a nejdůležitější regenerací!
6. Pijte pravidelně a dostatek vody. Tak zůstane krev v cévách tekutá a mozkové buňky mohou být zásobeny dostatečným množstvím kyslíku.
7. Snažte se přijímat stravu s dostatkem vitamínů, například konzumujte přírodní produkty s vysokým obsahem vitamínu C (tipy pro výživu viz příloha). Studie na Harvard University Boston v USA ukázala, že patnáct minut silného stresu znamená ztrátu 300 až 320 miligramů vitamínu C – a to je nedostatek, který ohrožuje imunitní systém!
8. Co nejčastěji uvolňujte své svaly. Stres se téměř vždy projevuje napětím v oblasti šíje a ramen. K tomu existuje mnoho jednoduchých cviků, které můžete provádět i během krátké přestávky. Měli byste si například zvyknout – pokud je to možné, například během přestávky – se volně a zpříma postavit, přitáhnout obě ramena současně až k uším a pomalu je zase nechat klesnout, nejlépe desetkrát za sebou.
9. Zredukujte nadváhu. Samozřejmě nikoli pomocí turbo-diety, která pro tělo zase představuje stres, stejně jako všechny extrémy. Pokud se budete řídit tipy na výživu na konci knihy, zmenšíte porce a namísto velkých soust si častěji dopřejete mrkev, jablko nebo banán, brzy si všimnete úbytku hmotnosti. Zní to jednoduše, ale tak jednoduché to zase není (stejně jako odbourání jakýchkoli zvyklostí). V dlouhodobém horizontu vám to však velmi pomůže a usnadní vám to i realizaci dalších tipů (týkajících se pohybu a spánku).
10. Když už jsme u pohybu: třebaže nenavštěvujete fitness studio a nemáte vlastní fitness nářadí, můžete se denně pohybovat víc, než si pravděpodobně připouštíte. Můžete vyjít pěšky po schodech, místo abyste jeli výtahem, stát při telefonování, krátké pochůzky vyřídít pěšky (to vám také uvolní hlavu pro myšlení), o víkendu můžete podnikat procházky, večer před spaním si můžete udělat procházku okolo domovního bloku – to je možné vždycky. Ideální by

samozřejmě bylo pravidelné plavání, nordic walking, běh nebo gymnastika – dvakrát až třikrát hodinu týdně. To vám také pomůže shodit přebytečná kila, zlepšit prokrvení a tím i svěžest celého těla – a také mozku, našeho nejdůležitějšího orgánu. Zcela jednoduché a finančně nenáročné cvičení je následující: lehněte si uvolněně na zem a pak vstaňte bez pomoci rukou – desetkrát za sebou či ještě častěji. Nebo skákejte přes švihadlo. Zde neexistují výmluvy kvůli termínu – to můžete provádět vždy a všude.

11. Začněte den tak, že si ještě pět minut poležíte v posteli a během této doby se budete natahovat a protahovat. Tak vstoupíte do nového dne aktivně a radostně.
12. Ráno si sestavte seznam úkolů, které máte vyřídit, a přitom si stanovte priority. Méně důležité věci můžete vždycky ještě odsunout.
13. Ranní sex je stejně zdraví prospěšný jako ranní gymnastika. Odbourává stres, stimuluje krevní oběh a pozitivně působí na krevní tlak a na hodnoty cholesterolu. V rámci pětileté studie to dokázal americký lékař a vědec Prof. Dr. Edward Lawrey. Tomu bychom ale věřili i bez studie.
14. Zvykněte si denně připravit šálek čaje z jedné polévkové lžice směsi z anýzu, fenyklu a kmínu (jednotlivé složky tvoří stejný podíl). Zalijte vařící vodu, nechte 10 minut stát a čaj pijte slazený medem.
15. Celozrnné ovesné vločky a banány patří k potravinám, které jsou díky svým obsahovým látkám obzvláště účinné při odbourávání důsledků stresu, a proto nahraďte jedno denní jídlo takovým myslí, nebo jím zažehňte svůj hlad na sladkosti.
16. Také aromaterapie je prospěšná pro relaxaci. Čich je náš dávný instinkt. Vůně působí na nejstarší část mozku, na mozkový kmen, kde jsou uloženy naše instinkty a zkušenosti, a na limbický systém, kde probíhá vnímání emocí. Ne náhodou tedy stres nastává při určitých výparech, které lidé vdechují zcela nevědomě, ale například pro psy jsou velmi příjemné. Působí na nevědomí a

zesilují napětí. Proti tomu můžeme působit jinými vůněmi. Uklidňující účinky má obzvláště levandulový olej. K tomu patří také vykuřování – doporučuje se santalové dřevo a myrrha.

17. Měli byste také dbát na dostatečný přísun hořčíku. Hodně hořčíku obsahují celozrnné výrobky, přírodní rýže, sójové výrobky a ořechy.
18. Namísto tří velkých jídel snězte raději pět malých, menší porce zatěžují žaludek a jiné trávicí orgány méně a hlava zůstává „čistší“.
19. Vitamín C je, jak už bylo zmíněno, velmi důležitý. Hodně vitamínu C obsahují kiwi, pomeranče, grepy a kysané zelí. Totéž platí i pro vitamín E, který se hodně nachází v celozrnných výrobcích a oleji z pšeničných klíčků. A lecitin: třikrát denně užívejte jednu polévkovou lžici lecitinu z lékárny. Nechte tuto chutnou tekutinu pomalu rozplynout v ústech, aby ústní sliznice mohla obsahové látky lecitinu rychleji přijmout.
20. Nestanovujte si příliš vysoké cíle. Pokud je to nutné, požádejte o pomoc. Za to se nemusíte stydět, není na tom nic špatného.
21. Smiřte se s tím, že ne každou situaci můžete kontrolovat.
22. Rozdělte si velké úkoly na malé.
23. Častěji říkejte „Ne“.
24. Mluvte s přítelem či přítelkyní o zklamáních nebo úspěších.
25. Přiznejte si, když nemáte pravdu. Zbytečně nepřemýšlejte o minulých chybách nebo špatných rozhodnutích. Raději se zamyslete, jak se jich v budoucnosti můžeme vyvarovat. Považujte chyby za součást důležitého procesu učení.

26. Trénujte hloubkové dýchání: pět sekund se nadechnete do břicha, čtyři sekundy vydržte, pět sekund vydechnete.
27. Po skončení pracovní doby si konečně odpočiňte. Nevyřízené věci zařaďte do seznamu na následující den, a to nemilosrdně.
28. Všechno, co děláte rádi a s potěšením, přispívá k odbourávání stresu – četba, provozování hudby, tanec, zpět, ruční práce, práce se zvířaty atd.
29. Měli byste se snažit myslet pozitivně. To se pochopitelně snadno řekne, ale už společnost lidí, kteří vyzařují optimismus, způsobuje zázraky. A přeformulujte své cíle: namísto „Nesmím jíst nic tučného!“ si řeknete raději „Budu se hýčkat křupavou zeleninou.“
30. Také psaní deníku nebo dopisů (třeba pouze pro koš na papíry) může přispět k vnitřní rovnováze a snížit napětí.“

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009, str. 80)

1.8.6 Psychoterapie

Existují situace, kdy je hladina stresu už nezvladatelná, a je vhodné vyhledat odbornou pomoc psychoterapeuta při zvládání stresu:

- „Při tělesných potížích přetrvávajících déle než rok, aniž by se podařilo najít somatickou příčinu.
- V případě velkých návalů strachu nebo paniky (strach ze smrti, který je velmi intenzivní – „záchvatovitý“).
- Při další zátěži v už i tak stresem zatížených životních situacích (např. nutnost péče o rodinného příslušníka, rozchod, ztráta zaměstnání).

- V případě nevyřešených nebo zdánlivě neřešitelných konfliktech v rodině nebo v zaměstnání.
- Při déletrvajících pocitech bezmocnosti.
- Když se člověk ve své životní situaci cítí přetížený nebo neschopný a trpí tím pocit jeho sebehodnoty.“

(Huber, Bankhofer, Hewson, 2009, str. 43)

2 Analýza problému a současné situace

Praktická část diplomové práce navazuje na získané teoretické poznatky, zpracované v kapitole Teoretická východiska práce. Problematikou v současné době je vysoká míra stresové zátěže působící negativně na jedince, velkou částí tohoto stresu může být tzv. pracovní stres a proto je důležité se této skutečnosti podrobněji věnovat a zjišťovat míru stresu na pracovišti a následně podniknout opatření k jeho snížení.

V praktickém projektu provedu průzkum ve zvolené firmě a budu zjišťovat míru stresové zátěže působící na její zaměstnance. Z tohoto důvodu jsem oslovila společnost dm drogerie markt, s. r. o. a nabídla jim spolupráci a možnost provedení tohoto průzkumu v jejich společnosti.

V průzkumu se zaměřím na výskyt možných stresorů na pracovišti, subjektivní vnímání stresu pracovníky, pozitivní a negativní návyky pracovníků a také vnímání problematiky managementem firmy.

2.1 Výzkumné otázky

Před provedením vlastního průzkumu, zjišťující míru stresové zátěže u pracovníka, jsem položila několik výzkumných otázek:

Výzkumná otázka č. 1: Může být trvalé sezení při práci stresorem?

Výzkumná otázka č. 2: Vadí nadměrný hluk při výkonu práce?

Výzkumná otázka č. 3: Jaká je frekvence pocitů stresu?

Výzkumná otázka č. 4: Jaká je frekvence výskytu časového tlaku v zaměstnání?

Výzkumná otázka č. 5: Jaká je spokojenost s mezilidskými vztahy na pracovišti?

2.2 Metoda průzkumu

K průzkumu stresové zátěže působící na pracovníka ve firmě jsem použila následující metody:

1. Metoda dotazování
2. Metoda řízeného rozhovoru

Na základě získaných teoretických znalostí jsem vytvořila dotazník zjišťující stresovou zátěž. Dotazník má několik oblastí: identifikace respondentů, zjištění osobních pocitů a pocitů týkajících se zaměstnání, identifikace zaměstnání, zjištění spokojenosti se zaměstnáním, výskyt možných pracovních stresorů, výskyt některých zdravotních potíží, pozitivní a negativní návyky respondentů a uvedení dvou otevřených otázek zjišťující individuální příznaky stresu a možné nápady a podněty ke zlepšení mezilidských vztahů. Plné znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 1.

Informace z řízeného rozhovoru slouží k získání podrobnějších údajů o firmě a objektivnějšímu vyhodnocení průzkumu. Řízený rozhovor mi poskytla Mgr. Adéla Kučerová, manažerka personálního rozvoje, plné znění tohoto rozhovoru je uveden v příloze č. 2.

2.3 Charakteristika firmy dm drogerie markt, s. r. o.

Společnost dm drogerie markt, s.r.o. je filiálkou mateřské společnosti sídlící v Rakousku. V České republice byla vytvořena hustá obchodní síť a v současné době je možné navštívit již 200 prodejen. Tyto prodejny nabízejí široký sortiment drogistického zboží včetně produktů určených dětem. Také nabízí sortiment pro domácí mazlíčky. Součástí nabídky je i služba zpracování fotografií a výroba fotodárků. Dm drogerie markt dále nabízí přírodní kosmetiku, biopotraviny a zboží vlastních značek. Pro své zákazníky má věrnostní programy např. dm active beauty svět výhod a dm babybonus.

Rámcová pravidla a korporátní design jednotlivých firemních aktivit je předem stanoven mateřskou společností dm Rakousko. Menší lokální kampaně si dm drogerie markt, s.r.o. s podporou nasmlouvaných partnerů organizačně zajišťuje sama.

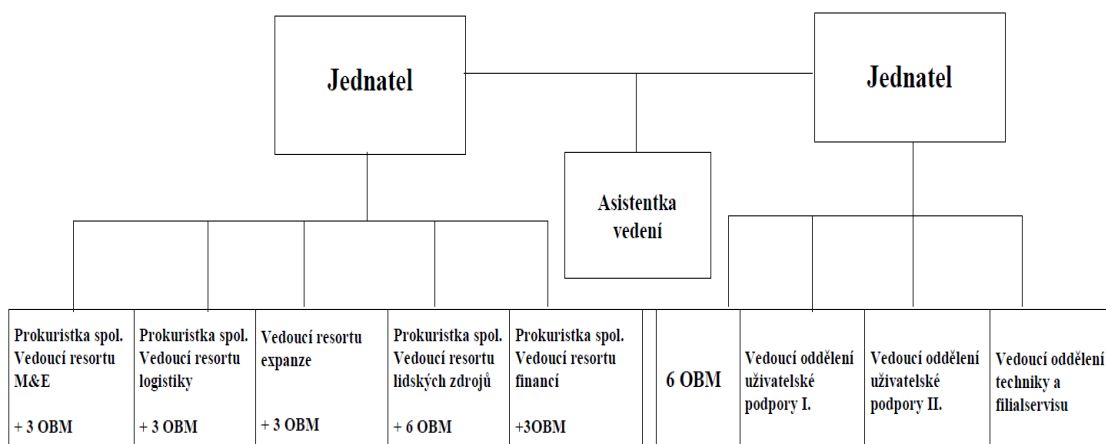
V rámci zmírnění dopadu finanční krize společnost provedla úsporná opatření za každé oddělení.

Vize společnosti

Společnost dm drogerie markt, s.r.o. vnímá jako trvalou výzvu uspořádat svoji společnosti tak, aby zušlechťovala spotřebitelské potřeby svých zákazníků, nabízela svým pracovníkům možnosti rozvoje a aby tato společnost působila ve svém okolí vždy příkladně.

Personální činnost

Společnost zaměstnává více než 1800 zaměstnanců. V obchodě pracuje 75% pracovníků, v administrativě 11 % pracovníků a 0,4 % je ve vedení společnosti.



Obr. 1: Organizační struktura firmy (Zdroj: zpracováno managementem firmy)

Filozofií společnosti je nabídnout zaměstnancům možnosti profesionálního i osobního rozvoje. A firemní zásadou je zaměstnancům umožnit učit se navzájem jeden od druhého, chovat se k sobě navzájem jako člověk k člověku a uznat individualitu

každého člověka, aby firma vytvořila předpoklady k poznání sebe sama a vůli rozvíjet se a možnosti ztotožnit se se stanovenými úkoly.

Pro výběr nových pracovníků jsou jasně stanovena kritéria v kompetenčních modelech, na konkrétní pozice společnost hledá konkrétního člověka. Zaměstnanci mají možnost kariérního růstu, pravidelně se střídají interní a externí výběrová řízení. Míra fluktuace pracovníků ve firmě je relativně vysoká v provozu, ale firmě se daří ji postupně snižovat.

Společnost každé dva roky provádí interní šetření „Průzkum spokojenosti pracovníků“ a následně jej pečlivě vyhodnocuje a pracuje na nových opatřeních. Pořádá pro své zaměstnance společné aktivity, např. společenské, kulturní a sportovní akce.

Hodnocení a odměňování

Společnost svoje zaměstnance odměňuje vyplácením nadprůměrných mezd, ale k dobrým pracovním výsledkům je motivuje i nefinančním způsobem. Firma poskytuje zaměstnanecké výhody, které jsou stejné pro všechny zaměstnance.

Zaměstnanci mají možnost vzdělávání, dostávají 13. plat a stravenky. Dle pracovního zařazení mají zaměstnanci k dispozici služební automobil, telefon a počítač. Společnost pořádá firemní akce, např. rodinná party, vánoční večírek nebo den otevřených dveří. Zaměstnanci dostávají zaměstnanecký časopis, mají možnost sbírání dvojitých bodů na zákaznickou kartu. Na pracovišti jsou nápoje zdarma, zaměstnanci mají nové a moderní pracovní prostředí.

Školení

Společnost pro své pracovníky pravidelně pořádá interní školení a kurzy a také externí, v rámci projektu ESF. V tomto obchodním roce bude proškolen celkem 1280 účastníků.

Společnost pořádá semináře „Time Managementu“, do kterého pravidelně zařazuje blok „Zvládání stresu“ a pořádá přednášky na sladění pracovního a osobního života. Pro zmírnění dopadu finanční krize společnost provedla školení pracovníků pro lepší konkurenceschopnost.

Režim práce

Pracovní doba administrativních pracovníků je ve většině případů od 8:30 do 16:00 hodin (půlhodinová pauza) nebo od 8:00 do 17:00 hodin (hodinová pauza). Pracovní úkoly administrativních pracovníků se liší podle jednotlivých oddělení.

Péče o zdraví zaměstnanců

Míra pracovní neschopnosti ve firmě je uspokojivá a srovnatelná s celorepublikovým průměrem. Míru nemocnosti zvyšuje poměrně vysoký podíl mladých žen, které dlouhodobě před odchodem na mateřskou dovolenou využívají pracovní neschopnosti. Společnost nenabízí žádné programy péče o zdraví nebo prevence nemocí.

2.4 Dotazníkové šetření

Na základě jednání o vzájemné spolupráci na analýze stresové zátěže u pracovníků s Bc. Martinem Záhoříkem, administrativním pracovníkem personálního rozvoje společnosti dm drogerie markt, s.r.o., byl vybraným pracovníkům distribuován dotazník zjišťující stresovou zátěž.

Pro objektivní vyhodnocení dotazníkového šetření a následného návrhu vhodných opatření by zvolená skupina respondentů měla zastávat obdobné pracovní pozice, aby byl splněn předpoklad, že jsou všichni respondenti vystaveni přiměřeně stejné stresové zátěži.

Pro dotazníkové šetření byla vybrána skupina administrativních pracovníků a pracovníků z asistentských pozic z různých oddělení firmy v rámci zachování předpokladu vystavení podobným stresovým vlivům a rozsahu pracovní náplně a také z důvodu získání dostatečného množství respondentů pro vyhodnocení analýzy.

Na základě doporučení pana Bc. Záhoříka jsem pracovníky v jednotlivých prodejnách, jako možnou skupinu respondentů, nezvolila z důvodu příliš obtížné distribuce a následného sběru dotazníků.

O vyplnění dotazníku zjišťujícího míru stresové zátěže na pracovníka bylo požádáno více jak 50 pracovníků. Bohužel i přes opakovanou urgenci a prodlužování termínu ukončení dotazníkového šetření se podařilo získat jen 22 vyplněných dotazníků k následnému vyhodnocení. Návratnost dotazníků lze tedy vyčíslit jako 44 %, při distribuci 50 kusů dotazníků. Ze všech vyplněných dotazníků bylo 11 dotazníků vyplněno ručně a odesláno ke zpracování v papírové podobě a dalších 11 dotazníků bylo vyplněno na počítači a odesláno elektronicky.

Dotazník celkem obsahuje 28 otázek, 26 uzavřených otázek, kde si respondenti vybírali nejvhodnější z uvedených možností odpovědí a další 2 otevřené otázky, kde měli možnost a prostor vyjádřit vlastní názor k dané otázce.

Součástí dotazníku byl průvodní dopis popisující důvody vyplnění dotazníku, ujištění o anonymitě respondenta a instrukce k vyplnění dotazníku, jak v elektronické podobě, tak tištěné podobě. V závěru dotazníku jsem pro respondenty připravila jako poděkování za spolupráci seznam účinných protistresových aktivit.

Srozumitelnost dotazníku jsem si před jejím distribuováním do firmy ověřila na jedné osobě mimo okruhu zamýšlených respondentů, tato osoba vyplnila všechny otevřené otázky (26 otázek) za přibližně 8 minut času.

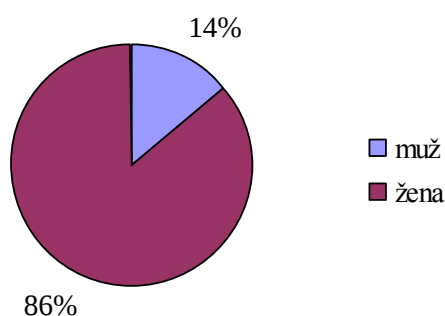
V následující části je uvedeno vyhodnocení dotazníkových otázek. Zvolené odpovědi na otázky jsou uvedeny v tabulce, ve které je vyčíslena hodnota absolutní četnosti vyjadřující součet jednotlivých odpovědí na danou otázku a relativní četnosti vyjadřující procentní zastoupení jednotlivých možností odpovědí v celkovém počtu odpovědí. Pro

názornost výsledků dotazníkového šetření je u většiny otázek zpracován také graf relativních četností zvolených odpovědí. Vyhodnocení dotazníkových otázek je kromě zmíněného číselného a grafického vyjádření, doplněno u všech otázek také o slovní interpretaci získaných výsledků.

Otázka č. 1: Pohlaví

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
muž	3	14
žena	19	86

Tab. 2: Struktura respondentů podle pohlaví (Zdroj: vlastní zpracování)



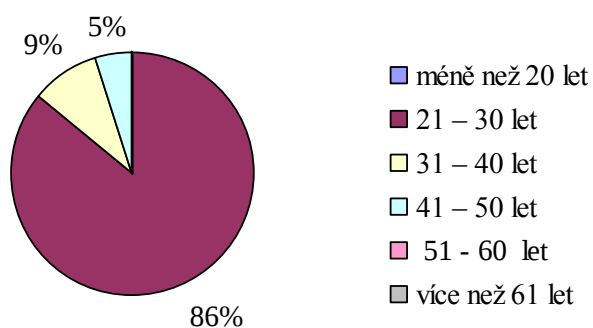
Graf 1: Struktura respondentů podle pohlaví (Zdroj: vlastní zpracování)

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 22 pracovníků firmy, z toho 86 % respondentů byly ženy a jen 14 % byli muži. Na těchto pracovních pozicích je obvyklý vyšší počet zastoupení žen a oproti mužům.

Otázka č. 2: Věk

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
méně než 20 let	0	0
21 – 30 let	19	86
31 – 40 let	2	9
41 – 50 let	1	5
51 - 60 let	0	0
více než 61 let	0	0

Tab. 3: Struktura respondentů podle věku (Zdroj: vlastní zpracování)



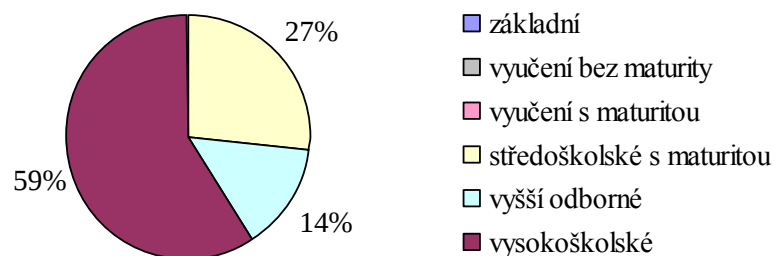
Graf 2: Struktura respondentů podle věku (Zdroj: vlastní zpracování)

Majoritní věkový interval respondentů je v rozmezí 21 – 30 let a tvoří 86 %, 9 % respondentů je ve věku 31 – 40 let a 5 % ve věku 41 – 50 let. Ostatní věkové intervaly ve skupině respondentů nebyly zastoupeny. Tato firma podle těchto výsledků zaměstnává převážně lidi v nižším středním věku.

Otázka č. 3: Vzdělání

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
základní	0	0
vyučení bez maturity	0	0
vyučení s maturitou	0	0
středoškolské s maturitou	6	27
vyšší odborné	3	14
vysokoškolské	13	59

Tab. 4: Struktura respondentů podle vzdělání (Zdroj: vlastní zpracování)



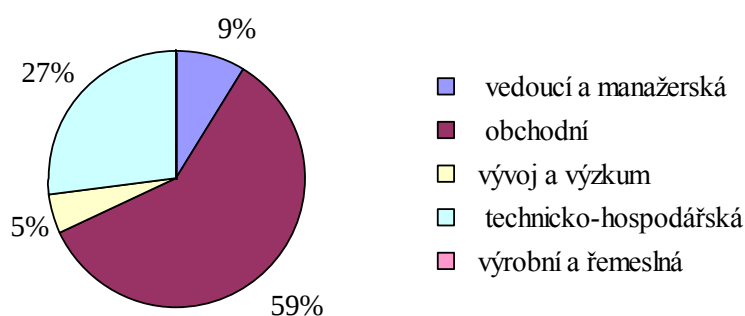
Graf 3: Struktura respondentů podle vzdělání (Zdroj: vlastní zpracování)

U dotazovaných respondentů převládá vysokoškolské vzdělání, konkrétně to je 59 %, středoškolsky vzdělaných s maturitou je 27 % a 14 % dotazovaných má vyšší odborné vzdělání. Vzhledem k povaze náplně práce vybraných respondentů se ostatní skupiny vzdělání nevyskytují.

Otázka č. 4: Oblast zaměření Vaší pracovní pozice

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
vedoucí a manažerská	2	9
obchodní	13	59
vývoj a výzkum	1	5
technicko-hospodářská	6	27
výrobní a řemeslná	0	0

Tab. 5: Struktura respondentů podle oblasti zaměření jejich pracovní pozice
(Zdroj: vlastní zpracování)



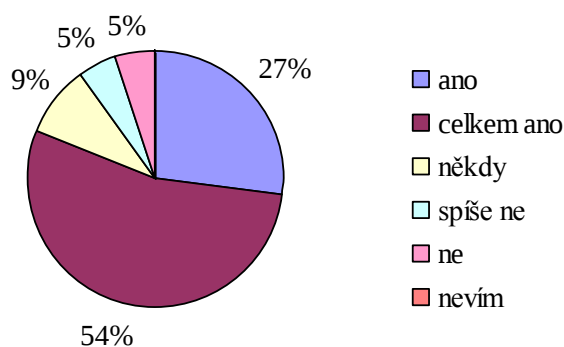
Graf 4: Struktura respondentů podle oblasti zaměření jejich pracovní pozice
(Zdroj: vlastní zpracování)

Majoritně respondenti zastávají obchodní pracovní pozici a to 59 %, 27 % respondentů tvoří technicko-hospodářští pracovníci, 9 % respondentů je zastoupeno z vedoucích a manažerských pozic a jen 5 % respondentů ve firmě pracuje ve vývoji a výzkumu. Vzhledem k apriori vybrané skupině respondentů není zastoupena pozice výrobní a řemeslná.

Otázka č. 5: Cítíte se v současné době se svým životem spokojen/a?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	6	27
celkem ano	12	54
někdy	2	9
spíše ne	1	5
ne	1	5
nevím	0	0

Tab. 6: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým životem (Zdroj: vlastní zpracování)



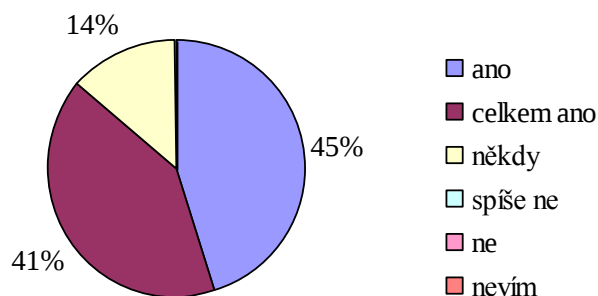
Graf 5: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým životem (Zdroj: vlastní zpracování)

Více jak polovina respondentů je se svým životem celkem spokojena, takto odpovědělo 54 % dotázaných, 27 % respondentů je plně se svým životem spokojeno, možnost někdy zvolilo 9 % dotázaných a 5 % odpovědělo, že spíše nejsou a dalších 5 % že nejsou spokojeni. Všichni dotázaní byli schopni se rozhodnout pro některou z nabízených možností odpovědi.

Otázka č. 6: Jste spokojen/a se svým zaměstnáním?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	10	45
celkem ano	9	41
někdy	3	14
spíše ne	0	0
ne	0	0
nevím	0	0

Tab. 7: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým zaměstnáním (Zdroj: vlastní zpracování)



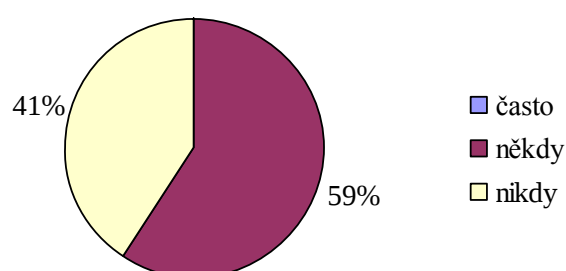
Graf 6: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým zaměstnáním (Zdroj: vlastní zpracování)

Na otázku, zda jsou respondenti spokojeni se svým zaměstnáním, reagovali tak, že 45 % dotázaných je plně spokojeno, 41 % je celkem spokojeno a 14 % je spokojeno jen někdy. Nikdo se nevyjádřil negativně a všichni byli schopni se rozhodnout pro nějakou možnost odpovědi. Skupina mužů ve svých odpovědích spadala svým názorem do prvních dvou odpovědí.

Otázka č. 7: Máte obavy ze ztráty zaměstnání?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
často	0	0
někdy	13	59
nikdy	9	41

Tab. 8: Zjišťování obav respondentů ze ztráty zaměstnání (Zdroj: vlastní zpracování)



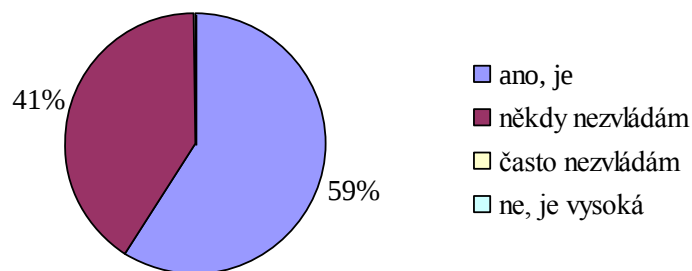
Graf 7: Zjišťování obav respondentů ze ztráty zaměstnání (Zdroj: vlastní zpracování)

Na otázku zjišťující obavy ze ztráty zaměstnání, 59 % respondentů se vyjádřilo, že mají někdy tyto obavy a 41 % dotazovaných nikdy takové obavy nepocítuje. Je zajímavé a pozitivní, že nikdo z dotázaných neuvedl možnost častých obav ze ztráty zaměstnání, právě tato skutečnost bývá častým stresovým faktorem.

Otázka č. 8: Cítíte, že je Vaše pracovní zátěž přiměřená (dobře zvládáte svoje pracovní úkoly)?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano, je	13	59
někdy nezvládám	9	41
často nezvládám	0	0
ne, je vysoká	0	0

Tab. 9: Zjišťování pocitů respondentů ohledně přiměřenosti jejich pracovní zátěže
(Zdroj: vlastní zpracování)



Graf 8: Zjišťování pocitů respondentů ohledně přiměřenosti jejich pracovní zátěže
(Zdroj: vlastní zpracování)

U respondentů se zjišťovalo, zda vnímají jejich pracovní zátěž za přiměřenou, 59 % dotazovaných se v tomto smyslu takto vyjádřilo a 41 % přiznalo, že někdy nezvládají svoje pracovní úkoly. Nikdo se nevyjádřil, že by často svoje pracovní úkoly nezvládal anebo cítil, že je jeho pracovní zátěž nepřiměřeně vysoká.

Otázka č. 9: Vaše práce má převážně následující charakter:

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
fyzické činnosti	0	0
duševní činnosti	22	100
fyzická a duševní činnost má stejný podíl	0	0
nevím	0	0

Tab. 10: Převažující charakter práce respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

Všichni dotazovaní respondenti odpověděli, že jejich práce má charakter duševní činnosti. Tato skutečnost byla apriori předpokladem pro možnost srovnání výsledků tohoto dotazníkového šetření, neboť je důležité, aby všichni respondenti vykonávali práci obdobného charakteru a tudíž jejich reakce na stres bude srovnatelná a lze z ní vyvodit závěry.

Otázka č. 10: Jaký je Váš denní pracovní úvazek?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
2 hodiny	0	0
4 hodiny	0	0
6 hodin	0	0
8 hodin	22	100

Tab. 11: Délka denního pracovního úvazku respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

Všichni dotazovaní respondenti mají stejnou délku pracovního úvazku a to 8 hodin denně. Tato skutečnost je dobrým předpokladem pro možnost srovnání výsledků tohoto dotazníkového šetření, neboť je důležité, aby všichni respondenti měli stejný pracovní úvazek. Jinak bude reagovat na stres jedinec, který denně pracuje jen 4 hodiny v porovnání s běžným pracovním úvazkem.

Otázka č. 11: Pracujete na směnný provoz?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	1	5
ne	21	95
třísměnný provoz	0	0

Tab. 12: Zjišťování směnnosti u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

Téměř všichni dotazovaní respondenti (95 %) nepracují na směny. Pouze 5 % dotázaných takto pracuje, tento jedinec je muž a pracuje na technicko-hospodářské pozici a uvádí, že potíže se spánkem má zřídka.

Otázka č. 12: Jaká je délka jedné Vaší pracovní směny?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
8 hodin	22	100
12 hodin	0	0
16 hodin	0	0
jiná	0	0

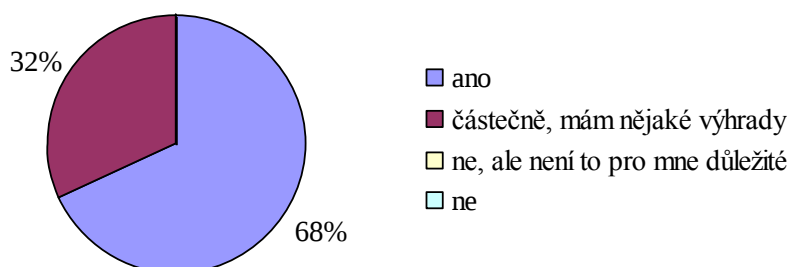
Tab. 13: Zjišťování délky jedné pracovní směny u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

Všichni dotazovaní respondenti mají stejnou délku pracovní směny a to 8 hodin.

Otázka č. 13: Jste spokojen/a s Vaším pracovním prostředím?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	15	68
částečně, mám nějaké výhrady	7	32
ne, ale není to pro mne důležité	0	0
ne	0	0

Tab. 14: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním prostředím (Zdroj: vlastní zpracování)



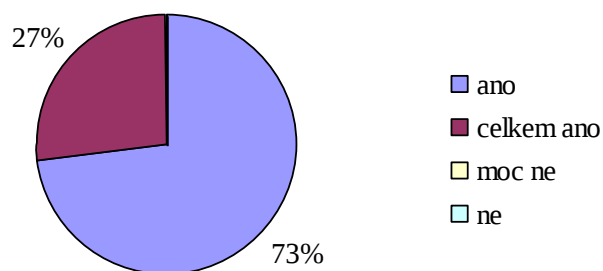
Graf 9: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním prostředím (Zdroj: vlastní zpracování)

Velká většina respondentů sdělila, že jsou spokojeni s pracovním prostředím, takto odpovědělo 68 % dotázaných a 32 % jsou spokojeni jen částečně a mají nějaké výhrady ke svému pracovnímu prostředí. Negativně se k této problematice nevyjádřil nikdo. Všichni muži se shodli na tom, že jsou s pracovním prostředím spokojeni.

Otázka č. 14: Jste spokojen/a s pracovním vybavením Vašeho pracoviště (přístroje, nářadí, pomůcky nebo kancelářské potřeby)?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	16	73
celkem ano	6	27
moc ne	0	0
ne	0	0

Tab. 15: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním vybavením pracoviště
(Zdroj: vlastní zpracování)



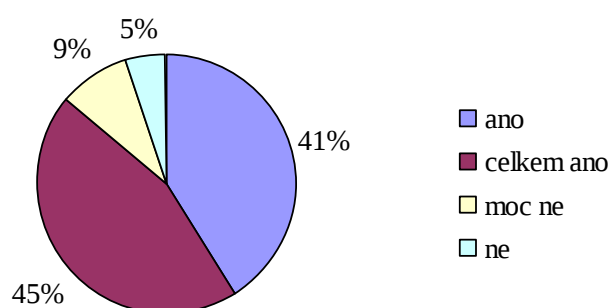
Graf 10: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním vybavením pracoviště
(Zdroj: vlastní zpracování)

Velká většina dotázaných odpověděla, že jsou spokojeni s pracovním vybavením svého pracoviště, takto odpovědělo 73 % respondentů a 27 % jsou celkem spokojeni s pracovním vybavením. Negativně se k této problematice nevyjádřil nikdo. Všichni muži se shodli na tom, že jsou s pracovním vybavením spokojeni.

Otázka č. 15: Jste spokojen/a s mezilidskými vztahy na Vašem pracovišti?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	9	41
celkem ano	10	45
moc ne	2	9
ne	1	5

Tab. 16: Zjišťování spokojenosti respondentů s mezilidskými vztahy na pracovišti
(Zdroj: vlastní zpracování)



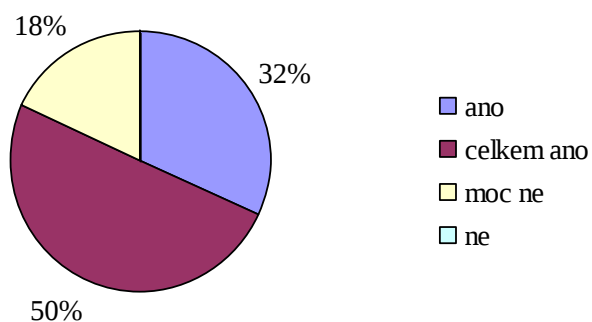
Graf 11: Zjišťování spokojenosti respondentů s mezilidskými vztahy na pracovišti
(Zdroj: vlastní zpracování)

U respondentů se zjišťovala spokojenost s mezilidskými vztahy na pracovišti a ze šetření se zjistilo, že 45 % dotázaných je celkem spokojeno a 41 % respondentů je plně spokojeno s mezilidskými vztahy na pracovišti. Nepříliš spokojeno je 9 % a nespokojeno 5 %. Muži se rozhodli v této otázce pro kladné odpovědi.

Otázka č. 16: Cítíte v zaměstnání dostatečné uznání a ocenění?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	7	32
celkem ano	11	50
moc ne	4	18
ne	0	0

Tab. 17: Zjišťování pocitů respondentů ohledně uznání a ocenění v zaměstnání
(Zdroj: vlastní zpracování)



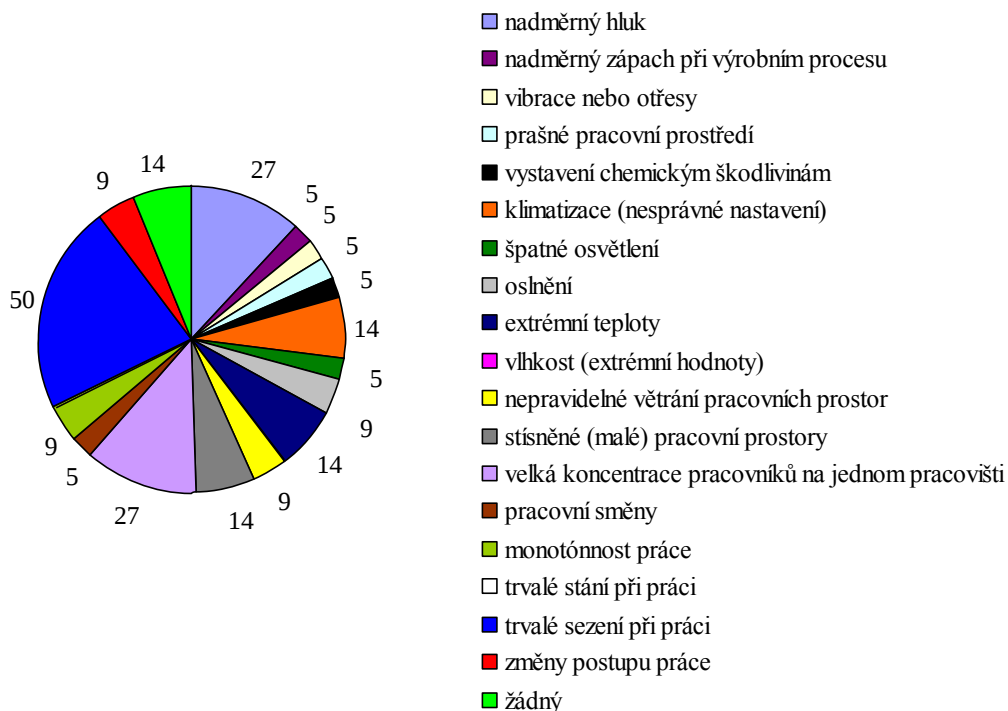
Graf 12: Zjišťování pocitů respondentů ohledně uznání a ocenění v zaměstnání
(Zdroj: vlastní zpracování)

Polovina dotázaných v zaměstnání cítí částečně dostatečné uznání a ocenění (50 %) a 32 % cítí dostatečné uznání a ocenění. 18 % respondentů se moc necítí být dostatečně uznáni a oceněni. Nikdo se nevyjádřil plně negativně k této problematice. Dotazovaní muži zvolili kladné odpovědi.

Otázka č. 17: Uved'te, které z následujících fyzických faktorů Vám vadí při výkonu Vaší práce? (lze označit více možností)

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
nadměrný hluk	6	27
nadměrný zápach při výrobním procesu	1	5
vibrace nebo otřesy	1	5
prašné pracovní prostředí	1	5
vystavení chemickým škodlivinám	1	5
klimatizace (nesprávné nastavení)	3	14
špatné osvětlení	1	5
oslnění	2	9
extrémní teploty	3	14
vlhkost (extrémní hodnoty)	0	0
nepřítelné větrání pracovních prostor	2	9
stísněné (malé) pracovní prostory	3	14
velká koncentrace pracovníků na jednom pracovišti	6	27
pracovní směny	1	5
monotónnost práce	2	9
trvalé stání při práci	0	0
trvalé sezení při práci	11	50
změny postupu práce	2	9
žádný	3	14

Tab. 18: Zjišťování fyzických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů
(Zdroj: vlastní zpracování)



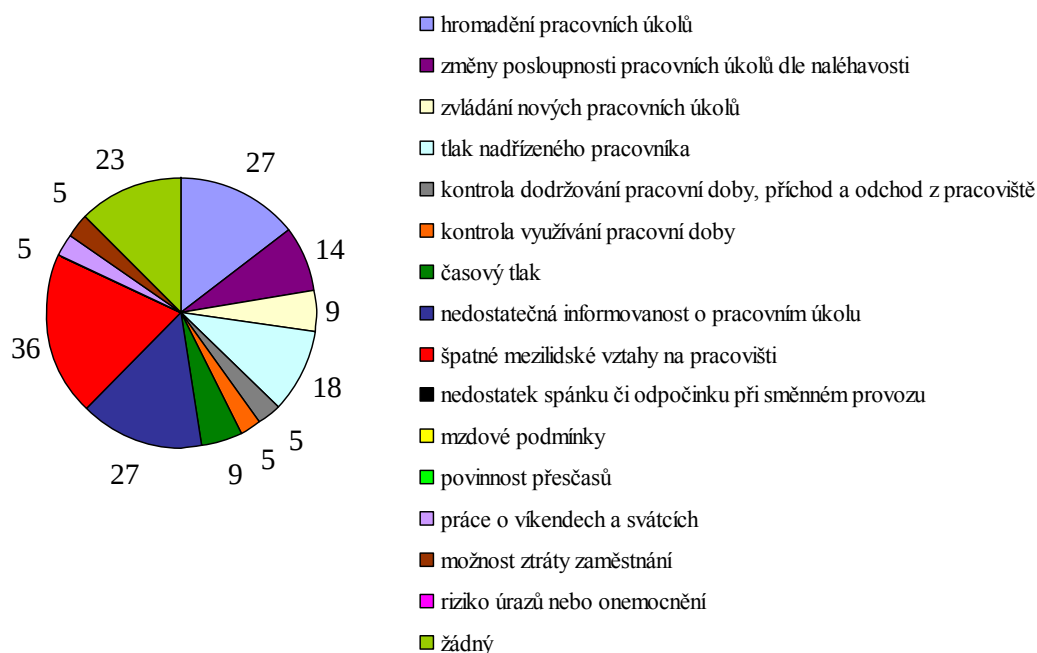
Graf 13: Zjišťování fyzických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů, výsledky uvedeny v procentech (Zdroj: vlastní zpracování)

Respondenti vybírali z uvedeného seznamu takové fyzické faktory, které jim vadí při výkonu práce. Ukázalo se, že nejvíce je obtěžuje trvalé sezení při práci (50 %); dále pak nadměrný hluk a velká koncentrace pracovníků na jednom pracovišti (27 %); klimatizace (nesprávné nastavení), extrémní teploty a stísněné (malé) pracovní prostory (14 %); oslnění, nepravidelné větrání pracovních prostor, monotónnost práce a změny postupu práce (9 %); nadměrný zápach při výrobním procesu, vibrace nebo otřesy, prašné pracovní prostředí, vystavení chemickým škodlivinám, špatné osvětlení a pracovní směny (5 %). Nikdo se vyjádřil k faktoru vlhkosti (extrémní hodnoty) a faktoru trvalého stání při práci. 14 % respondentů nepocítuje žádný z uvedených faktorů jako negativní. Muži převážně uváděli faktor nesprávného nastavení klimatizace. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost vybrat z uvedeného seznamu faktorů více položek, tak uvedené procentní rozložení odpovědí přesáhlo hranici 100 %.

Otázka č. 18: Uved'te, které z následujících psychických faktorů Vám vadí při výkonu Vaší práce? (lze označit více možností)

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
hromadění pracovních úkolů	6	27
změny posloupnosti pracovních úkolů dle naléhavosti	3	14
zvládání nových pracovních úkolů	2	9
tlak nadřízeného pracovníka	4	18
kontrola dodržování pracovní doby, příchod a odchod z pracoviště	1	5
kontrola využívání pracovní doby	1	5
časový tlak	2	9
nedostatečná informovanost o pracovním úkolu	6	27
špatné mezilidské vztahy na pracovišti	8	36
nedostatek spánku či odpočinku při směnném provozu	0	0
mzdové podmínky	0	0
povinnost přesčasů	0	0
práce o víkendech a svátcích	1	5
možnost ztráty zaměstnání	1	5
riziko úrazů nebo onemocnění	0	0
žádný	5	23

Tab. 19: Zjišťování psychických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů
(Zdroj: vlastní zpracování)



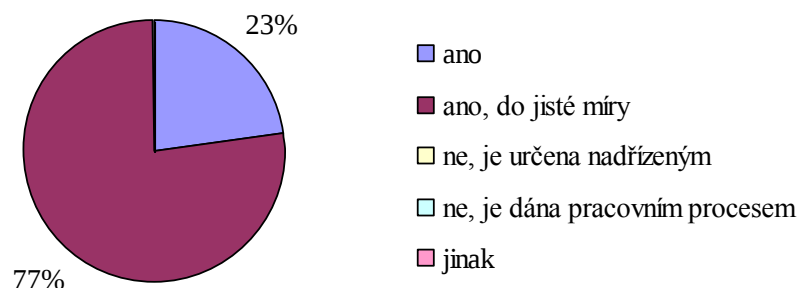
Graf 14: Zjišťování psychických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů, výsledky uvedeny v procentech (Zdroj: vlastní zpracování)

Respondenti vybírali z uvedeného seznamu takové psychické faktory, které jim vadí při výkonu práce. Ukázalo se, že nejvíce je obtěžují špatné mezilidské vztahy na pracovišti (36%); dále pak hromadění pracovních úkolů a nedostatečná informovanost o pracovním úkolu (27 %); tlak nadřízeného pracovníka (18 %); změny posloupnosti pracovních úkolů dle naléhavosti (14 %); zvládání nových pracovních úkolů a časový tlak (9 %); kontrola dodržování pracovní doby, příchod a odchod z pracoviště, kontrola využívání pracovní doby, práce o víkendech a svátcích a možnost ztráty zaměstnání (5 %). Nikdo se vyjádřil k faktoru nedostatku spánku či odpočinku při směnném provozu; faktoru mzdových podmínek; povinnosti přesčasů a rizika úrazů nebo onemocnění. 23 % respondentů nepociťuje žádný z uvedených faktorů jako negativní. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost vybrat z uvedeného seznamu faktorů více položek, tak uvedené procentní rozložení odpovědí přesáhlo hranici 100 %.

Otázka č. 19: Lze ve Vašem zaměstnání měnit rychlost pracovních úkonů?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	5	23
ano, do jisté míry	17	77
ne, je určena nadřízeným	0	0
ne, je dána pracovním procesem	0	0
jinak	0	0

Tab. 20: Zjišťování možnosti změny rychlosti pracovních úkonů v zaměstnání (Zdroj: vlastní zpracování)



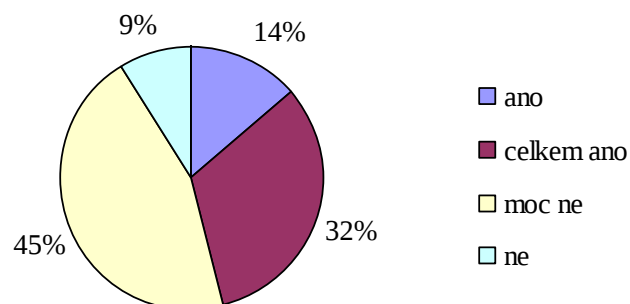
Graf 15: Zjišťování možnosti změny rychlosti pracovních úkonů v zaměstnání
(Zdroj: vlastní zpracování)

Většina dotázaných respondentů odpověděla, že mohou do jisté míry měnit rychlost pracovních úkolů (77 %) a 23 % tuto rychlost měnit může. Nikdo z respondentů neodpověděl, že rychlost pracovních úkonů nemůže měnit vůbec a nikdo nezvolil jinou nespécifikovanou možnost odpovědi. Právě dané tempo pracovních úkonů, které pracovník nemůže změnit, patří mezi stresové faktory.

**Otázka č. 20: Často se cítíte být pod časovým tlakem v zaměstnání?
(termíny prací)**

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	3	14
celkem ano	7	32
moc ne	10	45
ne	2	9

Tab. 21: Zjišťování pocitů respondentů ohledně časového tlaku v zaměstnání
(Zdroj: vlastní zpracování)



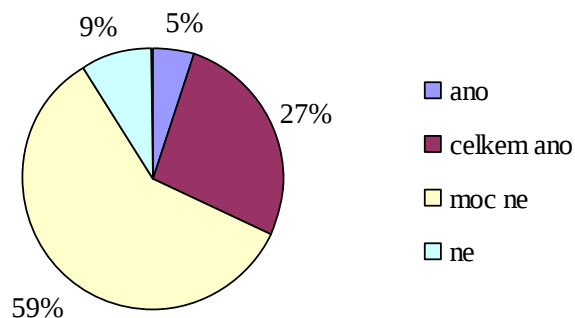
Graf 16: Zjišťování pocitů respondentů ohledně časového tlaku v zaměstnání (Zdroj: vlastní zpracování)

Dotazovaní odpovídali na otázku časového tlaku v zaměstnání a 45 % sdělilo, že se často necítí být pod časovým tlakem, 32 % se cítí být pod tlakem docela často, 14 % se často cítí být pod tlakem a jen 9 % odpovědělo, že se často necítí být pod tlakem v zaměstnání. Většina mužů se moc často necítí být pod časovým tlakem v zaměstnání.

Otázka č. 21: Cítíte se všeobecně často ve stresu?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	1	5
celkem ano	6	27
moc ne	13	59
ne	2	9

Tab. 22: Zjišťování pocitů respondentů ohledně stresové zátěže (Zdroj: vlastní zpracování)



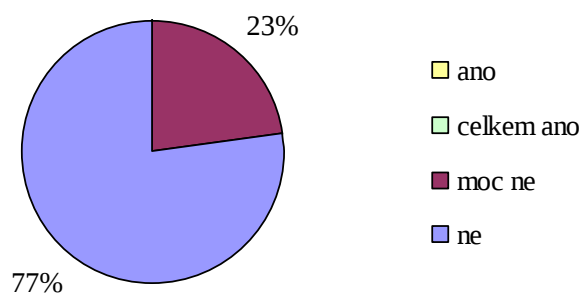
Graf 17: Zjišťování pocitů respondentů ohledně stresové zátěže (Zdroj: vlastní zpracování)

Na otázku, zda se respondenti často cítí být ve stresu, šetření ukázalo, že 59 % dotazovaných se tak moc často necítí, naopak 27 % se celkem často cítí být ve stresu, 9 % se často necítí být ve stresu a 5 % se často cítí být ve stresu. Všichni muži shodně reagovali, že se moc často necítí být ve stresu.

Otázka č. 22: Býváte často nemocný/nemocná?

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
ano	0	0
celkem ano	0	0
moc ne	5	23
ne	17	77

Tab. 23: Zjišťování míry nemocnosti respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)



Graf 18: Zjišťování míry nemocnosti respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

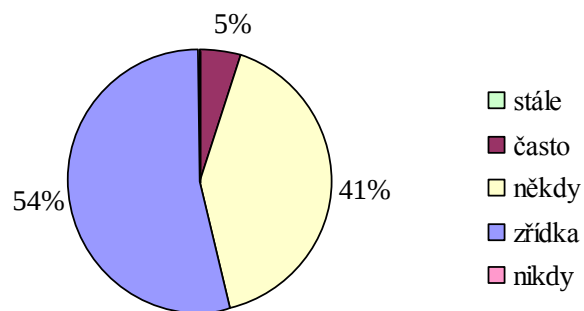
U respondentů se zjišťovala míra nemocnosti, 77 % dotázaných odpovědělo, že nebývají často nemocní a 23 % sdělilo, že moc často nejsou nemocní. Nikdo z dotázaných nezvolil kladnou odpověď na tuto otázku. Všichni muži odpověděli, že nejsou často nemocní.

Otázka č. 23: Máte potíže se spánkem?

(problémy s usínáním, nespavost, časté probouzení během noci)

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
stále	0	0
často	1	5
někdy	9	41
zřídka	12	54
nikdy	0	0

Tab. 24: Zjišťování potíží se spánkem u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)



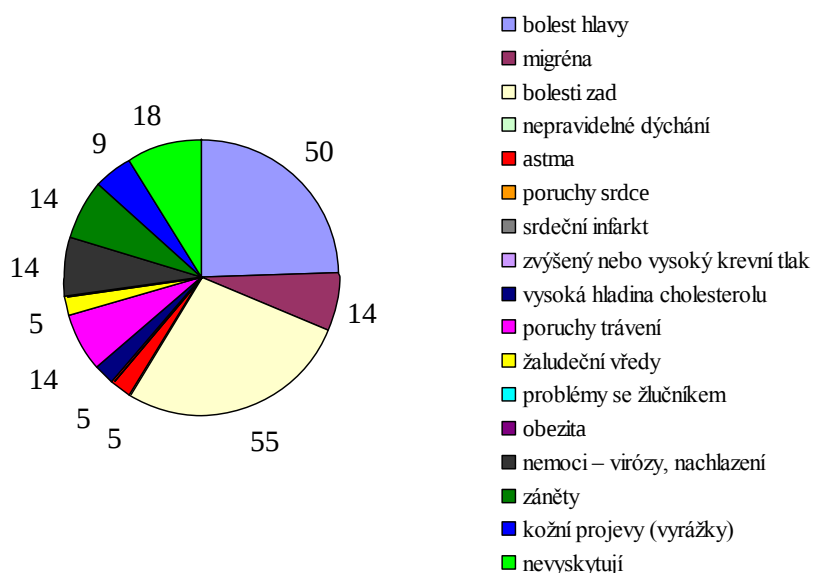
Graf 19: Zjišťování potíží se spánkem u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)

U respondentů byly zjišťovány potíže se spánkem, nadpoloviční většina (54 %) uvedla, že tyto problémy má jen zřídka, 41 % dotázaných má tyto obtíže jen někdy a 5 % dokonce často. Nikdo z dotázaných neuvedl možnost permanentních potíží se spánkem a absenci těchto potíží. Muži častěji uvedli, že mají zřídka potíže se spánkem a také někdy mají tyto potíže.

Otázka č. 24: Vyskytují se u Vás některé následující zdravotní problémy?
(lze označit více možností)

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
bolest hlavy	11	50
migréna	3	14
bolesti zad	12	55
nepravidelné dýchání	0	0
astma	1	5
poruchy srdce	0	0
srdeční infarkt	0	0
zvýšený nebo vysoký krevní tlak	0	0
vysoká hladina cholesterolu	1	5
poruchy trávení	3	14
žaludeční vředy	1	5
problémy se žlučníkem	0	0
obezita	0	0
nemoci – virózy, nachlazení	3	14
záněty	3	14
kožní projevy (vyrážky)	2	9
nevyskytují	4	18

Tab. 25: Zjišťování výskytu některých zdravotních problémů u respondentů
(Zdroj: vlastní zpracování)



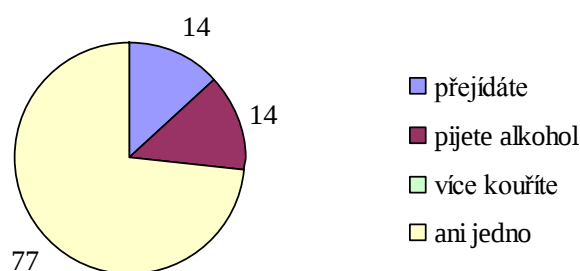
Graf 20: Zjišťování výskytu některých zdravotních problémů u respondentů, výsledky uvedeny v procentech (Zdroj: vlastní zpracování)

Respondenti vybírali z uvedeného seznamu zdravotních problémů, které se u nich vyskytují, a zjistilo se, že dotazovaní jedinci mají tyto zdravotní problémy: bolesti zad (55 %); bolest hlavy (50 %); migréna, poruchy trávení, nemoci – virózy, nachlazení a záněty (14 %); kožní projevy (vyrážky) (9 %); astma, vysoká hladina cholesterolu a žaludeční vředy (5 %). Nikdo z dotázaných neuvedl následující zdravotní problémy: nepravidelné dýchání, poruchy srdce, srdeční infarkt, zvýšený nebo vysoký krevní tlak, problémy se žlučníkem a obezita. 18 % respondentů neuvedlo žádný zdravotní problém. Většina mužů vedla zdravotní problém bolest zad. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost vybrat z uvedeného seznamu faktorů více položek, tak uvedené procentní rozložení odpovědí přesáhlo hranici 100 %.

Otázka č. 25: V poslední době se často (lze označit více možností):

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
přejídáte	3	14
pijete alkohol	3	14
více kouříte	0	0
ani jedno	17	77

Tab. 26: Zjišťování výskytu některých negativních návyků u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)



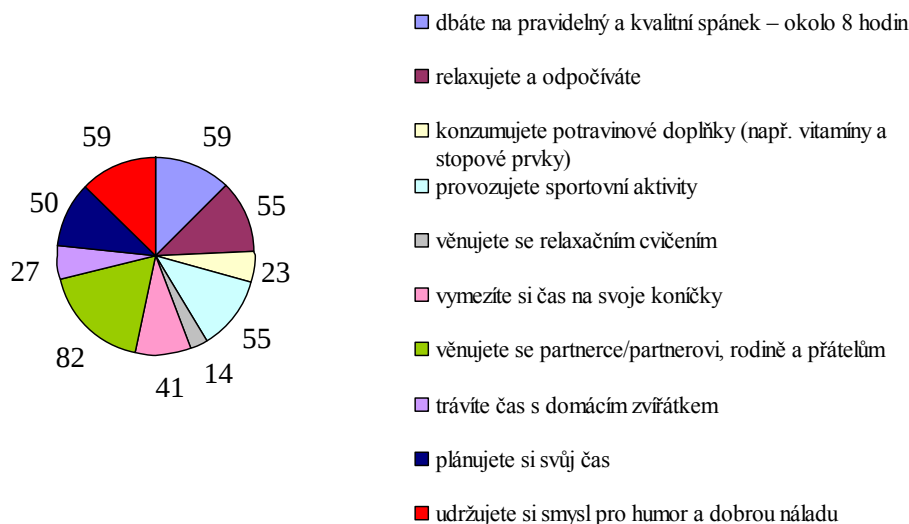
Graf 21: Zjišťování výskytu některých negativních návyků u respondentů, výsledky uvedeny v procentech (Zdroj: vlastní zpracování)

U respondentů byly zjišťovány negativní návyky, 77 % dotázaných neuvedlo ani jednu z nabízených možností, 14 % uvedlo, že se přejídají a také 14 % pije alkohol. Nikdo neuvedl možnost, že by více kouřil. Většina mužů neuvedla ani jednu nabízenou možnost negativních návyků. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost vybrat z uvedeného seznamu faktorů více položek, tak uvedené procentní rozložení odpovědí přesáhlo hranici 100 %.

Otázka č. 26: Do svého života se snažíte začlenit nebo již celkem pravidelně (lze označit více možností):

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost [%]
dbáte na pravidelný a kvalitní spánek – okolo 8 hodin	13	59
relaxujete a odpočíváte	12	55
konzumujete potravinové doplňky (např. vitamíny a stopové prvky)	5	23
provozujete sportovní aktivity	12	55
věnujete se relaxačním cvičením	3	14
vymezíte si čas na svoje koníčky	9	41
věnujete se partnerce/partnerovi, rodině a přátelům	18	82
trávíte čas s domácím zvířátkem	6	27
plánujete si svůj čas	11	50
udržujete si smysl pro humor a dobrou náladu	13	59

Tab. 27: Zjišťování výskytu některých pozitivních protistresových návyků u respondentů (Zdroj: vlastní zpracování)



Graf 22: Zjišťování výskytu některých pozitivních protistresových návyků u respondentů, výsledky uvedeny v procentech (Zdroj: vlastní zpracování)

U respondentů byly zjišťovány pozitivní návyky, respondenti vybrali z uvedeného seznamu následující položky s tímto procentním zastoupením: věnujete se partnerce/partnerovi, rodině a přátelům (82 %); dbáte na pravidelný a kvalitní spánek a udržujete si smysl pro humor a dobrou náladu (59 %); relaxujete a odpočíváte a provozujete sportovní aktivity (55 %); plánujete si svůj čas (50 %); vymezíte si čas na svoje koníčky (41 %); trávíte čas s domácím zvířátkem (27 %); konzumujete potravinové doplňky (23 %) a věnujete se relaxačním cvičením (14 %). Všichni respondenti zvolili některou z nabízených položek. Všichni muži si udržují smysl pro humor a dobrou náladu. Vzhledem k tomu, že respondenti měli možnost vybrat z uvedeného seznamu faktorů více položek, tak uvedené procentní rozložení odpovědí přesáhlo hranici 100 %.

Otázka č. 27: Jak na sobě poznáte, že jste v určitém okamžiku ve stresu?

V této otevřené otázce zjišťující, jak respondenti poznají, že jsou ve stresu, nejčastěji respondenti uváděli bolest hlavy, poruchy trávení, nervozitu, podrážděnost, špatné soustředění a změnu nálady. Muži v této otázce popisovali příznaky pouze psychického charakteru, jako nervozita a podrážděnost.

Otázka č. 28: Máte nějaké nápady a podněty, jak by se mohly mezilidské vztahy ve Vaší firmě ještě zlepšit?

Na tuto otevřenou otázku zjišťující nápady a podněty, které by přispěly k ještě lepším mezilidským vztahům ve firmě, se zjistilo, že 2 respondenti si myslí, že jsou mezilidské vztahy ve firmě v pořádku, 3 respondenti nemají žádné nápady a podněty ke zlepšení a 5 respondentů se k této problematice nevyjádřilo.

Mezi nápady a podněty se opakovaně objevil teambuilding a pořádání společných akcí. Všichni muži se k této problematice vyjádřili a jejich odpovědi byly odlišné. Reagovali tak, že pro někoho jsou mezilidské vztahy v pořádku, někdo neměl žádný nápad na zlepšení a někdo se vyjádřil konkrétně.

2.5 Vyhodnocení řízeného rozhovoru

Pro zjištění podrobnějších informací o společnosti dm drogerie markt, s. r. o. a následné objektivnější vyhodnocení průzkumu, jsem požádala o řízený rozhovor Mgr. Adélu Kučerovou, manažerku personálního rozvoje. Vyhodnocení tohoto řízeného rozhovoru uvádím v navazující části, plné znění rozhovoru je uvedeno v příloze č. 2.

Mgr. Kučerová v rozhovoru představila vizi společnosti dm drogerie markt, s. r. o., její organizační strukturu, rozčlenění pracovníků firmy dle jejich pracovního zařazení a také pracovní dobu a pracovní úkoly vybraných respondentů v dotazníkovém šetření.

Manažerka Mgr. Kučerová sdělila, že společnost pravidelně, každé dva roky, provádí „Průzkum spokojenosti pracovníků“ a pečlivě jej vyhodnocují a následně přijímají konkrétní opatření k nápravě. Společnost také pořádá semináře „Time Managementu“, jehož pravidelnou součástí je i „Zvládání stresu“ a jiné přednášky na sladění pracovního a osobního života.

Společnost dm drogerie markt, s. r. o. odměňuje své zaměstnance za odvedenou práci nadprůměrnými mzdami a poskytuje velké množství zaměstnaneckých výhod, např. možnost vzdělávání, 13. mzda, stravenky, dle pracovního zařazení služební automobil, telefon, počítač, spoustu firemních akcí, možnost sbírání dvojitých bodů na zákaznické karty, nápoje zdarma a jiné.

2.6 Komentář managementu k výsledkům dotazníkového šetření

Po zpracování vyplněných dotazníků a vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření jsem znovu požádala Mgr. Adélu Kučerovou, manažerku personálního rozvoje, aby byla tak laskavá a tyto výsledky průzkumu okomentovala a také jsem položila několik doplňujících otázek. Shrnutí tohoto komentáře uvádím v navazující části, vyjádření manažerky k výsledkům dotazníkového šetření v plném znění je uvedeno v příloze č. 3.

Mgr. Kučerová hodnotí pozitivně, že snaha společnosti zajistit pracovníkům příjemné pracovní prostředí se odrazila i ve výsledcích tohoto šetření, neboť všichni respondenti vyjádřili plnou spokojenost nebo spokojenost s výhradami s pracovním prostředím a pracovním vybavením.

Výsledky uvedených zdravotních problémů respondentů jsou očekávané (bolesti zad a bolesti hlavy) a i přes úsilí o snižování rizik zdravotních potíží spojených s výkonem práce, není možná jejich úplná eliminace. Klíčové je zjištění, že pouze 55 % respondentů se věnuje cíleně pohybovým aktivitám ve svém volném čase.

Management je s výsledky šetření spokojen, poukazuje na oblasti, ve kterých je nutné zvýšit úsilí, rozšířit nebo zavést nová opatření.

Pozitivně nás překvapilo, že velký počet respondentů uvedl, že v zaměstnání cítí uznání a je dobře oceněn. A negativně relativně vysoká míra nespokojenosti s mezilidskými vztahy na pracovišti.

Výsledky tohoto šetření v oblasti spokojenosti pracovníků jsou z velké části dle očekávání s naším interním šetřením zjišťujícím tuto oblast.

Ke zjištění, že psychický faktor „špatné mezilidské vztahy na pracovišti“ získal nejvyšší procentní zastoupení, se Mgr. Kučerová se vyjádřila, že jako hlavní příčinu lze považovat velkou koncentraci osob na některých odděleních a nedostatečné využití všech nástrojů pro rozvoj a zkvalitňování vztahů na pracovišti, které společnost poskytuje.

2.7 Shrnutí

Analýzu stresové zátěže u zaměstnanců jsem provedla ve společnosti dm drogerie markt, s. r. o., tato společnost zaměstnává více jak 1800 pracovníků.

Pro průzkum jsem zvolila skupinu administrativních pracovníků a pracovníků z asistentských pozic z různých oddělení firmy, aby možná míra jejich stresové zátěže a pracovní náplň byla srovnatelná a dalo se ze získaných výsledků odvodit míru stresové zátěže u pracovníků na těchto pracovních pozicích a následně navrhnout vhodná opatření k jeho snížení u těchto pracovníků.

Do dotazníkového šetření bylo zařazeno více jak 50 pracovníků, ale z důvodu nízké návratnosti dotazníků se podařilo získat zpět pouze 22 vyplněných dotazníků a na jejich základě stanovit vhodná opatření vedoucí ke snížení stresové zátěže u pracovníků těchto pracovních pozic.

Společnost dm drogerie markt, s. r. o. pravidelně každé dva roky provádí interní šetření zaměřené na spokojenost svých pracovníků. Také pravidelně pořádá přednášky a semináře na téma „Time Managementu“ a zvládání stresu.

Průzkum stresové zátěže ve společnosti dm drogerie markt, s. r. o. byl proveden metodou dotazování a řízeného rozhovoru s manažerkou personálního rozvoje. Průzkum je doplněn také o vyjádření stanoviska managementu k výsledkům dotazníkového šetření.

Na základě odpovědí respondentů dotazníkové šetření ukázalo následující:

- většina je celkem spokojena se svým životem
- většina je spokojena se zaměstnáním
- většina má někdy obavy ze ztráty zaměstnání
- většina cítí přiměřenou pracovní zátěž
- většina spokojena s pracovním prostředím
- většina spokojena s pracovním vybavením
- většina je celkem spokojena s mezilidskými vztahy na pracovišti
- většina se cítí v zaměstnání docela dostatečně uznána a oceněna
- při výkonu práce nejvíce z fyzických faktorů vadí - trvalé sezení při práci (50%), nadměrný hluk (27%), velká koncentrace pracovníků na jednom pracovišti (27%), klimatizace (nesprávné nastavení) (14%), extrémní teploty (14%), stísnění (malé) pracovní prostory (14%)
- při výkonu práce nejvíce z psychických faktorů vadí - špatné mezilidské vztahy na pracovišti (36%), hromadění pracovních úkolů (27%), nedostatečná informovanost o pracovním úkolu (27%), tlak nadřízeného pracovníka (18%), změny posloupnosti pracovních úkolů dle naléhavosti (14%)

- většina má možnost do jisté míry měnit rychlost pracovních úkolů
- většina se často necítí být pod časovým tlakem v zaměstnání
- většina se necítí být všeobecně často ve stresu
- většina nebývá často nemocná
- většina má zřídka potíže se spánkem
- nejvíce se vyskytlo zdravotních problémů – bolesti zad (55%), bolest hlavy (50%), migréna (14%), poruchy trávení (14%), nemoci – virózy, nachlazení (14%), záněty (14%)
- většina se v poslední době často nepřejídá, nepije alkohol a více nekouří
- pozitivní návyky proti stresu, které respondenti používají – věnují se partnerce/partnerovi, rodině a přátelům (82%); dbají na pravidelný a kvalitní spánek (59%); udržují si smysl pro humor a dobrou náladu (59%); relaxují a odpočívají (55%); provozují sportovní aktivity (55%); plánují si svůj čas (50%); vymezí si čas na svoje koníčky (41%); tráví čas s domácím zvířátkem (27%); konzumují potravinové doplňky (23%) a věnují se relaxačním cvičením (14%)

U otevřené otázky se respondenti nejčastěji vyjádřili, že na sobě poznají, že jsou ve stresu podle následujících příznaků: bolest hlavy, poruchy trávení, nervozita, podrážděnost, špatné soustředění a změna nálady.

U další otevřené otázky vybízející respondenty k nápadům a podnětům pro zlepšení mezilidských vztahů, respondenti navrhli teambuilding a pořádání společných akcí.

Společnost dm drogerie markt, s. r. o. se dlouhodobě věnuje péči o svoje zaměstnance. Zájem o své pracovníky je filozofií společnosti a firemní zásadou. Společnost se

zaměřila převážně na pořádání odborných seminářů a kurzů, vlastních interních průzkumů zjišťující spokojenost pracovníků; vytváří příjemné pracovní prostředí; poskytuje pracovníkům velké množství zaměstnaneckých výhod; pořádá společenské, kulturní a sportovní akce.

Společnost svým přístupem působí pozitivně na nízký výskyt stresové zátěže u zaměstnanců, přesto průzkum zjistil některé skutečnosti, které by po jejich snížení nebo odstranění, zlepšil a ještě snížil stávající stresovou zátěž na pracovišti a také přispěl ještě k větší spokojenosti zaměstnanců.

Nejzásadnějším problémem se jeví špatné mezilidské vztahy na pracovišti. Tato problematika je zajímavá i v tom, že na tuto otázku respondenti odpovídali rozporupně.

Při přímé otázce na spokojenost s mezilidskými vztahy vybírali téměř všichni z kladných možností odpovědí. A u otázky zjišťující psychické faktory, které negativně ovlivňují jejich práci, označilo tuto položku 36 %.

Při porovnání absolutních četností odpovědí, v prvním případě z negativních možností odpovědí vybrali tuto možnost 3 respondenti a u druhé možnosti jich bylo už 8.

Otevřenou otázku zjišťující tuto problematiku nelze v této souvislosti hodnotit, protože významově otázka zjišťovala možné nápady a podněty ke zlepšení stávajícího dobrého stavu, který jsem apriori předpokládala.

Na základě provedeného průzkumu jsou odpovědi na výzkumné otázky uvedené na straně 50 následující:

Výzkumná otázka č. 1: Může být trvalé sezení při práci stresorem?

Odpověď na otázku č.1: Ano, pro polovinu respondentů tomu tak je.

Výzkumná otázka č. 2: Vadí nadměrný hluk při výkonu práce?

Odpověď na otázku č.2: Ano, třetině respondentů vadí.

Výzkumná otázka č. 3: Jaká je frekvence pocitů stresu?

Odpověď na otázku č.3: Pro většinu relativně nízká.

Výzkumná otázka č. 4: Jaká je frekvence výskytu časového tlaku v zaměstnání?

Odpověď na otázku č.4: Relativně nízká u poloviny respondentů.

Výzkumná otázka č. 5: Jaká je spokojenost s mezilidskými vztahy na pracovišti?

Odpověď na otázku č.5: Je, většina je spokojena.

3 Vlastní návrhy řešení a přínos návrhů řešení

Společnost dm drogerie markt, s. r. o. se dlouhodobě věnuje péči o svoje pracovníky, pravidelně také pořádá seminář „Time Managementu“, do kterého zařazují blok Zvládání stresu. Všechna tato preventivní opatření mají pozitivní vliv na míru stresové zátěže na administrativní pracovníky na tomto pracovišti.

Na základě výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že lze považovat míru stresové zátěže dle subjektivního vnímání respondentů za nízkou. Navzdory této skutečnosti respondenti uváděli některé fyzické a psychické faktory, které shledaly obtěžujícími v zaměstnání. V návrzích řešení jsem se primárně zaměřila na odstranění nebo omezení těchto faktorů.

Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření byly zjištěny některé nedostatky nebo nepříznivé skutečnosti a faktory, které navrhuji v rámci možností změnit. Rozdělila jsem je podle povahy do následujících skupin a oblastí:

1. Faktory technického charakteru
2. Faktor organizace práce
3. Sociální faktor
4. Faktor zdravotních potíží

Faktory technického charakteru:

- nadměrný hluk
- velká koncentrace pracovníků na jednom pracovišti
- klimatizace (nesprávné nastavení)

- extrémní teploty
- stísnění (malé) pracovní prostory

Doporučení managementu:

- zjistit zdroj a příčiny nadměrného hluku a navrhnout konkrétní řešení na jeho snížení nebo odstranění
- návrhy na možné vytvoření menších kancelářských jednotek formou sádrokartonových příček nebo jiné technologie suché výstavby
- provést revizi klimatizační jednotky a celého klimatizačního systému včetně správnosti nastavení rychlostí proudění a filtrů, a dodržovat pravidelné údržby
- zjistit tepelný zdroj (nebo zdroj chladu) a na základě této informace navrhnout optimální řešení; možná příčina klimatizace
- optimálně uspořádat kancelářský nábytek a pracovní vybavení kanceláří, tak aby se vytvořil opticky větší pracovní prostor, např. nízké skřínky s průhledem, dveře se skleněnou výplní atd.; přemístit méně používaný nábytek (skříně) do jiných společných prostor v blízkosti kanceláře

Přínosem odstranění nebo snížení nežádoucího faktoru budou vyšší pracovní výkony, zlepšení pracovního prostředí a spokojenost pracovníků.

Finanční náročnost technického faktoru závisí dle druhu problematiky a v některých případech vyžaduje odborný návrh. Je pak na zvážení managementu posoudit přínos odstranění nebo snížení nežádoucího faktoru versus jeho finanční náročnost.

Faktor organizace práce:

- hromadění pracovních úkolů
- nedostatečná informovanost o pracovním úkolu
- změny posloupnosti pracovních úkolů dle naléhavosti
- plánují si svůj čas
- trvalé sezení při práci

Doporučení managementu/ zaměstnancům:

- problematika organizování pracovního času je podstatou „Time Managementu“, jehož semináře jsou pravidelně společností pořádány; navzdory této skutečnosti nejsou praktiky organizování času uplatňovány ve větší míře - doporučuji důslednější vysvětlení a názorné ukázky těchto praktik
- obdobná problematika jako je uvedena výše; plánování času není plně využito u velké části pracovníků – doporučuji viz. výše
- u sedavých zaměstnání je vhodné využít i krátkých přestávek k pohybu (chůze, protahovací cviky) a vybavení kanceláří speciálními křesly (např. relaxačními)

Přínosem lepší organizace pracovního času a úkolů je vyšší produktivita práce a nižší stresová zátěž na pracovníky.

Důsledky dlouhodobého sezení při práci mohou mít negativní vliv na zdraví jedince, zejména pohybového aparátu; snížení frekvence sezení v stejné poloze pozitivně působí na pracovní výkonnost a v důsledku i snížení míry nemocnosti zaměstnanců.

Finanční náročnost pořízení těchto speciálních křesel je závislá na konkrétním typu a pozitivní vliv na zdraví pracovníka je v tomto poměru a směru nevyčíslitelný.

Sociální faktor:

- špatné mezilidské vztahy na pracovišti
- tlak nadřízeného pracovníka
- provozují sportovní aktivity

Doporučení managementu/ zaměstnancům:

- Vzájemné kladné vztahy nadřízených a podřízených pracovníků, a spolupracovníků lze zlepšit a upevnit programem „Teambuilding“, který sestavuje a rozvíjí úspěšný pracovní tým. Firmy s oblibou pořádají pro své zaměstnance společné akce na podporu mezilidských vztahů a vzájemného poznání, např. společné výlety i na kole; návštěva aquaparků; turnaje v kuželnkách nebo turnaje mezi různými organizacemi ve sportovních aktivitách (míčové hry-fotbal, volejbal aj.), vědomostních soutěžích či jiných dovednostech.
- Tlak nadřízeného pracovníka lze eliminovat dobrou a vzájemnou komunikací oběma směry, jak nadřízený-podřízený, tak podřízený-nadřízený a poskytováním zpětné vazby.
- Pouze více jak polovina zaměstnanců společnosti se věnují ve svém volném čase sportovním aktivitám. Ke zvýšení zájmu o sportovní aktivity, doporučuji zajistit pro zaměstnance permanentky dle individuálních zájmů (bazén, posilovna, sauna aj.) ve sportovních centrech.

Vzájemné bližší poznání pracovníků z různých stupňů řízení podporuje a dlouhodobě zlepšuje vztahy a uvolněnou atmosféru na pracovišti, zvyšuje výkonnost pracovníků a podporuje týmovou práci.

Společenské, kulturní a sportovní aktivity jsou pozitivním přínosem pro psychické a fyzické zdraví, přispívají ke zdravému životnímu stylu a správným návykům, navíc nebývají finančně náročné.

Faktor zdravotních potíží:

- bolesti zad
- bolest hlavy
- migréna
- poruchy trávení
- nemoci – virózy, nachlazení
- záněty

Doporučení zaměstnancům:

- při bolesti zad – je nutný klid a teplo na postižená místa, přestávka s odpočinkem, speciální cviky i na míči
- při bolesti hlavy – je nutný klid, čerstvý vzduch, přestávka, dodržovat pitný režim, čaje na uklidnění a studené obklady na čelo

- při migréně – je nutný klid, temno a studené obklady na čelo; obvyklá pomoc lékaře a speciální medikamenty
- při poruchách trávení – je vhodné dbát na dostatek času při stravování; konzumovat jídlo pomalu; upřednostňovat kvalitní, zdravou výživu bohatou na vlákninu, případně popíjet speciální zažívací čaje
- při virózách a nachlazení – kromě obvyklých léčebných postupů, je vhodné se zaměřit také na posílení imunitního systému, užívání vhodných potravinových doplňků nebo případné očkování proti sezónní chřipce
- pro zlepšení stavu zánětů – mimo jiné se zaměřit na podporu imunitního systému

Uvedené zdravotní potíže mohou být důsledkem působení dlouhodobého stresu, protože při stresové zátěži dochází ke snížení imunitního systému. Individuálně by měl každý jedinec posoudit svůj zdravotní stav a při přetrvávajících obtížích nebo při zhoršení stavu vyhledat praktického lékaře k posouzení jeho zdravotního stavu.

Přínosem snížení nebo eliminací uvedených zdravotních problémů je udržení kvality zdraví, v zaměstnání pak vyšší výkonnost pracovníka a lepší pracovní klima na pracovišti.

Vhodným finančním nákladem by mohl být příspěvek zaměstnancům, alespoň v zimním období, na potravinové doplňky podporující imunitní systém a možným pozitivním důsledkem tohoto opatření by byla nižší míra nemocnosti v organizaci.

Závěr

Cílem diplomové práce „Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu“ bylo na základě získaných teoretických znalostí zaměřených na stres a jiné související problematiky zrealizovat ve vybrané organizaci praktický projekt analyzující možnou stresovou zátěž u zaměstnanců této organizace a následně navrhnout vhodná opatření k jejímu zvládnutí a eliminaci.

Teoretické východisko práce popisuje základní rámec problematiky stresu a souvisejících pojmů. Je zde definován pojem stres, druhy stresu, stresory, příznaky stresu, vliv stresu na zdraví, vyhodnocování stresu, techniky zvládání stresu, vhodná protistresová strava a antistresové programy.

Analýza problému a současné situace byla řešena praktickým projektem sledujícím možnou stresovou zátěž na pracovníky ve společnosti dm drogerie markt, s. r. o. Na základě získaných teoretických znalostí byl vytvořen dotazník zjišťující míru stresu na pracovišti a předložen k vyplnění administrativním pracovníkům firmy. Pro zjištění podrobnějších informací o společnosti byl proveden řízený rozhovor s manažerkou personálního rozvoje společnosti. Vyplněné dotazníky byly číselně, graficky a slovně vyhodnoceny.

Společnost se dlouhodobě a důkladně věnuje péči o své pracovníky, což se všeobecně pozitivně odrazilo i na výsledcích dotazníkového šetření. Přesto se zjistilo několik nedostatků, jejichž zlepšení by přispělo ke snížení stávajícího stresu. Kromě několika faktorů, spíše běžného a drobnějšího charakteru, je nejvýraznější ze sociální oblasti - problematika mezilidských vztahů na pracovišti, které pracovníci ve velké míře hodnotí negativně.

Vlastní návrhy řešení a přínos návrhů řešení byly vytvořeny na základě vyhodnocení dotazníkového šetření a znalostí interních informací o firmě. Návrhy obsahují vhodná doporučení a opatření vedoucí ke snížení stresové zátěže na tomto pracovišti.

Společnost dm drogerie markt, s. r. o. je příkladem organizace, která průběžně sleduje možné negativní vlivy působící na své pracovníky a provádí opatření na jejich eliminaci nebo odstranění. Svoji stávající kvalitu si společnost udržuje pravidelným sledováním a šetřením.

Považuji tyto relativně kladné výsledky průzkumu za důsledek této pravidelné a dlouhodobé péče a také snahy vytvořit vhodné podmínky a příjemné pracovní prostředí pro své pracovníky.

Myslím, že definované cíle diplomové práce byly splněny. Vlastní návrh řešení problematiky stresové zátěže u pracovníků bude přínosný pro management společnosti dm drogerie markt, s. r. o. v řešení této problematiky a může být podkladem pro návrhy opatření vedoucí ke snížení stresu na tomto pracovišti. Tato diplomová práce může sloužit jako jeden z podkladů pro analýzu stresové zátěže pracovníků na pracovišti i pro jiné organizace.

Seznam použitých zdrojů:

Seznam literatury:

1. BEDRNOVÁ, E. a kol. *Management osobního rozvoje: Duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. 1. vydání. Praha : Management Press, 2009. 359 s. ISBN 978-80-7261-198-0.
2. BROCKERT, S. *Ovládání stresu*. 1. vydání. Praha : Melantrich, 1993. 144 s. ISBN 80-7023-159-9.
3. HUBER, J., BANKHOFER, H., HEWSON, E. *30 způsobů jak se zbavit stresu*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a. s., 2009. 120 s. ISBN 978-80-247-2486-7.
4. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 1. vydání. Praha : Portál, 2001. 280 s. ISBN 80-7178-551-2.
5. MAYEROVÁ, M. *Stres, motivace a výkonnost*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, 1997. 136 s. ISBN 80-7169-425-8.
6. ŠNÝDROVÁ, I. *Manažerka a stres*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a. s., 2006. 176 s. ISBN 80-247-1272-5.

Internetové zdroje:

7. WIKIPEDIA. *Stres*. [online].[citováno 26. října 2010]. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Stres>>.
8. <<http://www.dm-drogeriemarkt.cz/>>

Seznam použitých zkratk a symbolů:

ESF	Evropský sociální fond
OBM	oblastní manažer/ka
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
%	procento

Seznam obrázků:

Obr. 1: Organizační struktura firmy

Seznam grafů:

Graf 1: Struktura respondentů podle pohlaví

Graf 2: Struktura respondentů podle věku

Graf 3: Struktura respondentů podle vzdělání

Graf 4: Struktura respondentů podle oblasti zaměření jejich pracovní pozice

Graf 5: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým životem

Graf 6: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým zaměstnáním

Graf 7: Zjišťování obav respondentů ze ztráty zaměstnání

Graf 8: Zjišťování pocitů respondentů ohledně přiměřenosti jejich pracovní zátěže

Graf 9: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním prostředím

Graf 10: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním vybavením pracoviště

Graf 11: Zjišťování spokojenosti respondentů s mezilidskými vztahy na pracovišti

Graf 12: Zjišťování pocitů respondentů ohledně uznání a ocenění v zaměstnání

Graf 13: Zjišťování fyzických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů

Graf 14: Zjišťování psychických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů

Graf 15: Zjišťování možnosti změny rychlosti pracovních úkonů v zaměstnání

Graf 16: Zjišťování pocitů respondentů ohledně časového tlaku v zaměstnání

Graf 17: Zjišťování pocitů respondentů ohledně stresové zátěže

Graf 18: Zjišťování míry nemocnosti respondentů

Graf 19: Zjišťování potíží se spánkem u respondentů

Graf 20: Zjišťování výskytu některých zdravotních problémů u respondentů

Graf 21: Zjišťování výskytu některých negativních návyků u respondentů

Graf 22: Zjišťování výskytu některých pozitivních protistresových návyků u respondentů

Seznam tabulek:

- Tab. 1: Holmes-Raheova stupnice působnosti různých stresorů
- Tab. 2: Struktura respondentů podle pohlaví
- Tab. 3: Struktura respondentů podle věku
- Tab. 4: Struktura respondentů podle vzdělání
- Tab. 5: Struktura respondentů podle oblasti zaměření jejich pracovní pozice
- Tab. 6: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým životem
- Tab. 7: Zjišťování spokojenosti respondentů se svým zaměstnáním
- Tab. 8: Zjišťování obav respondentů ze ztráty zaměstnání
- Tab. 9: Zjišťování pocitů respondentů ohledně přiměřenosti jejich pracovní zátěže
- Tab. 10: Převažující charakter práce respondentů
- Tab. 11: Délka denního pracovního úvazku respondentů
- Tab. 12: Zjišťování směnnosti u respondentů
- Tab. 13: Zjišťování délky jedné pracovní směny u respondentů
- Tab. 14: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním prostředím
- Tab. 15: Zjišťování spokojenosti respondentů s pracovním vybavením pracoviště
- Tab. 16: Zjišťování spokojenosti respondentů s mezilidskými vztahy na pracovišti
- Tab. 17: Zjišťování pocitů respondentů ohledně uznání a ocenění v zaměstnání
- Tab. 18: Zjišťování fyzických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů
- Tab. 19: Zjišťování psychických faktorů negativně ovlivňující výkon práce respondentů
- Tab. 20: Zjišťování možnosti změny rychlosti pracovních úkonů v zaměstnání
- Tab. 21: Zjišťování pocitů respondentů ohledně časového tlaku v zaměstnání
- Tab. 22: Zjišťování pocitů respondentů ohledně stresové zátěže
- Tab. 23: Zjišťování míry nemocnosti respondentů
- Tab. 24: Zjišťování potíží se spánkem u respondentů
- Tab. 25: Zjišťování výskytu některých zdravotních problémů u respondentů
- Tab. 26: Zjišťování výskytu některých negativních návyků u respondentů
- Tab. 27: Zjišťování výskytu některých pozitivních protistresových návyků u respondentů

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Řízený rozhovor s manažerkou personálního rozvoje

Příloha č. 3: Komentář manažerky personálního rozvoje k výsledkům dotazníkového šetření

Příloha č. 1: Dotazník

Vážený pane, vážená paní

Jsem studentkou Podnikatelské fakulty Vysokého učení technického v Brně a studuji obor Řízení a ekonomika podniku. V současné době zpracovávám diplomovou práci na téma „Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu“.

Problematika stresu je v současné době hojně diskutována a přitom si jeho přítomnost mnohdy ani plně neuvědomujeme. O stresu se často mluví jako o nemoci moderní doby a jeho vnímání je zcela individuální. Nutno zdůraznit, že zde hovoříme o tzv. negativním stresu neboli distresu. Dlouhodobé působení negativního stresu v našem životě má nepříznivý vliv na náš organismus i vnímání a v důsledku může zvyšovat rizika některých zdravotních problémů.

Vaše firma si je negativního vlivu stresu na lidský organismus vědoma a proto mi dovolila spolupráci na této studii, která má za cíl zjistit možné působení stresu na své zaměstnance a následné vyhodnocení stresu na Vašem pracovišti.

Součástí této studie je tento dotazník, o jehož vyplnění bych Vás ráda tímto požádala. Uvedené údaje v dotazníku budou zpracovány anonymně a otázky mají charakter pouze informační a nutný k dalšímu zpracování a vyhodnocení dotazníku. Dotazníky jsou anonymní a slouží pouze pro účely zpracování praktické části mé diplomové práce.

Prosím, vyplňujte dotazník pravdivě. Dotazník, prosím, vyplňte označením Vámi vybrané varianty odpovědi. U otevřeného typu otázky pak svoji odpověď vypište, postačí pouze stručně.

Pro vyplnění tištěného dotazníku použijte k označení Vámi zvolené odpovědi např. křížek nebo jiné označení. A při vyplnění dotazníku v elektronické podobě je možné zvolit pro Vámi vybranou odpověď např. tučné nebo barevné zvýraznění označené odpovědi.

Moc Vám děkuji za spolupráci a vyplnění tohoto dotazníku.

S pozdravem

Soňa Bártová

1. Pohlaví

- ☐ muž
- ☐ žena

2. Věk

- ☐ méně než 20 let
- ☐ 21 – 30 let
- ☐ 31 – 40 let
- ☐ 41 – 50 let
- ☐ 51 - 60 let
- ☐ více než 61 let

3. Vzdělání

- ☐ základní
- ☐ vyučení bez maturity
- ☐ vyučení s maturitou
- ☐ středoškolské s maturitou
- ☐ vyšší odborné
- ☐ vysokoškolské

4. Oblast zaměření Vaší pracovní pozice

- ☐ vedoucí a manažerská
- ☐ obchodní
- ☐ vývoj a výzkum
- ☐ technicko-hospodářská
- ☐ výrobní a řemeslná

5. Cítíte se v současné době se svým životem spokojen/a?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ někdy
- ☐ spíše ne
- ☐ ne
- ☐ nevím

6. Jste spokojen/a se svým zaměstnáním?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ někdy
- ☐ spíše ne
- ☐ ne
- ☐ nevím

7. Máte obavy ze ztráty zaměstnání?

- ☐ často
- ☐ někdy
- ☐ nikdy

8. Cítíte, že je Vaše pracovní zátěž přiměřená (dobře zvládáte svoje pracovní úkoly)?

- ☐ ano, je
- ☐ někdy nezvládám
- ☐ často nezvládám
- ☐ ne, je vysoká

9. Vaše práce má převážně následující charakter:

- ☐ fyzické činnosti
- ☐ duševní činnosti
- ☐ fyzická a duševní činnost má stejný podíl
- ☐ nevím

10. Jaký je Váš denní pracovní úvazek?

- ☐ 2 hodiny
- ☐ 4 hodiny
- ☐ 6 hodin
- ☐ 8 hodin

11. Pracujete na směnný provoz?

- ☐ ano
- ☐ ne
- ☐ třísměnný provoz

12. Jaká je délka jedné Vaší pracovní směny?

- ☐ 8 hodin
- ☐ 12 hodin
- ☐ 16 hodin
- ☐ jiná

13. Jste spokojen/a s Vaším pracovním prostředím?

- ☐ ano
- ☐ částečně, mám nějaké výhrady
- ☐ ne, ale není to pro mne důležité
- ☐ ne

14. Jste spokojen/a s pracovním vybavením Vašeho pracoviště (přístroje, nářadí, pomůcky nebo kancelářské potřeby)?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

15. Jste spokojen/a s mezilidskými vztahy na Vašem pracovišti?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

16. Cítíte v zaměstnání dostatečné uznání a ocenění?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

17. Uved'te, které z následujících fyzických faktorů Vám vadí při výkonu Vaší práce? (lze označit více možností)

- ☐ nadměrný hluk
- ☐ nadměrný zápach při výrobním procesu
- ☐ vibrace nebo otřesy
- ☐ prašné pracovní prostředí
- ☐ vystavení chemickým škodlivinám
- ☐ klimatizace (nesprávné nastavení)
- ☐ špatné osvětlení
- ☐ oslnění
- ☐ extrémní teploty
- ☐ vlhkost (extrémní hodnoty)
- ☐ nepravidelné větrání pracovních prostor
- ☐ stísněné (malé) pracovní prostory
- ☐ velká koncentrace pracovníků na jednom pracovišti
- ☐ pracovní směny
- ☐ monotónnost práce
- ☐ trvalé stání při práci
- ☐ trvalé sezení při práci
- ☐ změny postupu práce
- ☐ žádný

18. Uved'te, které z následujících psychických faktorů Vám vadí při výkonu Vaší práce? (lze označit více možností)

- ☐ hromadění pracovních úkolů
- ☐ změny posloupnosti pracovních úkolů dle naléhavosti
- ☐ zvládání nových pracovních úkolů
- ☐ tlak nadřízeného pracovníka
- ☐ kontrola dodržování pracovní doby, příchod a odchod z pracoviště
- ☐ kontrola využívání pracovní doby
- ☐ časový tlak
- ☐ nedostatečná informovanost o pracovním úkolu
- ☐ špatné mezilidské vztahy na pracovišti
- ☐ nedostatek spánku či odpočinku při směnném provozu
- ☐ mzdové podmínky
- ☐ povinnost přesčasů
- ☐ práce o víkendech a svátcích
- ☐ možnost ztráty zaměstnání
- ☐ riziko úrazů nebo onemocnění
- ☐ žádný

19. Lze ve Vašem zaměstnání měnit rychlost pracovních úkonů?

- ☐ ano
- ☐ ano, do jisté míry
- ☐ ne, je určena nadřízeným
- ☐ ne, je dána pracovním procesem
- ☐ jinak

20. Často se cítíte být pod časovým tlakem v zaměstnání? (termíny prací)

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

21. Cítíte se všeobecně často ve stresu?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

22. Býváte často nemocný/nemocná?

- ☐ ano
- ☐ celkem ano
- ☐ moc ne
- ☐ ne

23. Máte potíže se spánkem? (problémy s usínáním, nespavost, časté probouzení během noci)

- ☐ stále
- ☐ často
- ☐ někdy
- ☐ zřídka
- ☐ nikdy

24. Vyskytují se u Vás některé následující zdravotní problémy? (lze označit více možností)

- ☐ bolest hlavy
- ☐ migréna
- ☐ bolesti zad
- ☐ nepravidelné dýchání
- ☐ astma
- ☐ poruchy srdce
- ☐ srdeční infarkt
- ☐ zvýšený nebo vysoký krevní tlak
- ☐ vysoká hladina cholesterolu
- ☐ poruchy trávení
- ☐ žaludeční vředy
- ☐ problémy se žlučníkem
- ☐ obezita
- ☐ nemoci – virózy, nachlazení
- ☐ záněty
- ☐ kožní projevy (vyrážky)

25. V poslední době se často (lze označit více možností):

- ☐ přejídáte
- ☐ pijete alkohol
- ☐ více kouříte

26. Do svého života se snažíte začlenit nebo již celkem pravidelně (lze označit více možností):

- ☐ dbáte na pravidelný a kvalitní spánek – okolo 8 hodin
- ☐ relaxujete a odpočíváte
- ☐ konzumujete potravinové doplňky (např. vitamíny a stopové prvky)
- ☐ provozujete sportovní aktivity
- ☐ věnujete se relaxačním cvičením
- ☐ vymezíte si čas na svoje koníčky
- ☐ věnujete se partnerce/partnerovi, rodině a přátelům
- ☐ trávíte čas s domácím zvířátkem
- ☐ plánujete si svůj čas
- ☐ udržujete si smysl pro humor a dobrou náladu

27. Jak na sobě poznáte, že jste v určitém okamžiku ve stresu?

28. Máte nějaké nápady a podněty, jak by se mohly mezilidské vztahy ve Vaší firmě ještě zlepšit?

Ještě jednou Vám moc děkuji za vyplnění tohoto dotazníku a doufám, že byl i pro Vás přínosem a možná Vás bude inspirovat k dalšímu zamyšlení. Pro ty z Vás, kteří si nadměrnou přítomnost stresu ve svém životě uvědomili a rádi by něco udělali pro jeho snížení, tak se mohou inspirovat podněty uvedené v otázce č. 26.

Přeji Vám hodně štěstí a pracovních úspěchů

Vaše protistresová lektorka ☺

Příloha č. 2: Řízený rozhovor s manažerkou personálního rozvoje

1. Jaká je vize Vaší společnosti?

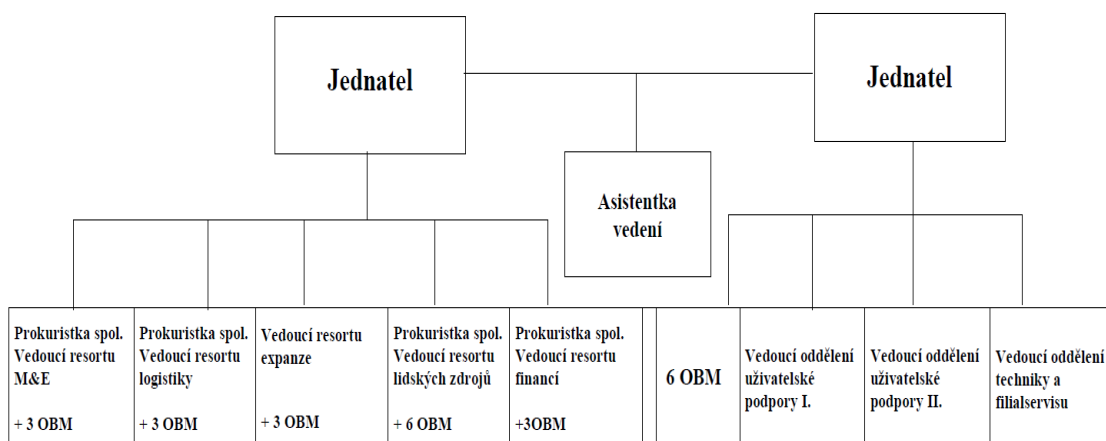
„Jako ekonomické společenství vnímáme trvalou výzvu upořádat naši společnost tak, abychom...

...zušlechťovali spotřebitelské potřeby našich zákazníků

...nabízeli spolupracovníkům možnosti rozvoje a

...jako společnost působili ve svém okolí vždy příkladně.“

2. Jaká je organizační struktura Vaší společnosti?



3. Jaké je rozčlenění zaměstnanců ve Vaší firmě, kolik pracovníků pracuje v provozu (obchod), administrativě a vedení?

„75 % obchod, 11 % administrativa, 0,4 % vedení.“

4. Jaká opatření pro zmírnění dopadu finanční krize Vaše firma podnikla?

„Školení spolupracovníků pro lepší konkurenceschopnost, úsporná opatření za každé oddělení.“

5. V případě Vašich firemních akcí pro zákazníky a také zaměstnance se jedná pouze o vlastní, národní kampaně a akce nebo jsou všechny tyto aktivity stejné pro všechny filiálky v zahraničí?

„Obecně se dá říci, že rámcová pravidla a korporátní design jednotlivých firemních aktivit je předem stanoven mateřskou společností dm Rakousko. Menší lokální kampaně si dm drogerie markt s. r. o. s podporou nasmlouvaných partnerů organizačně zajišťuje sama.“

6. Zjišťuje Vaše firma působení stresové zátěže na své zaměstnance pravidelně nebo je to nyní poprvé?

„Na semináře „Time Managementu“ pravidelně zařazujeme blok „Zvládání stresu“, pořádáme přednášky na sladění pracovního a osobního života.“

7. Provádíte nějaká interní šetření, abyste zjistili míru spokojenosti Vašich zaměstnanců s pracovní náplní, pracovním prostředím apod.?

„Ano, každé dva roky provádíme „Průzkum spokojenosti spolupracovníků“, poté jej pečlivě vyhodnocujeme a pracujeme na nových opatřeních.“

8. Pořádáte pravidelně nějaká školení nebo kurzy pro své pracovníky?

„Ano, nejen interní, ale i externí v rámci projektu ESF (v tomto obchodním roce bude proškoleno celkem 1280 účastníků).“

9. Jakým způsobem jsou Vaši zaměstnanci odměňováni, používáte k motivaci pracovníků také odměny nefinančního charakteru?

„Nadprůměrné mzdy; spolupracovníky motivujeme i nefinančním způsobem.“

10. Poskytujete nějaké zaměstnanecké výhody, a pokud ano, jsou totožné pro všechny zaměstnance?

„Ano - vzdělávání, 13. mzda, stravenky, dle pracovního zařazení služební automobil, telefon, počítač, firemní akce (rodinná party, vánoční večírek, den otevřených dveří), zaměstnanecký časopis, sbírání dvojitých bodů na zákaznickou kartu, nápoje zdarma, nové a moderní pracovní prostředí...“

11. Jaká jsou kritéria pro výběr nových pracovníků?

„Kritéria jsou jasně stanovena v kompetenčních modelech - na konkrétní pozici vždy hledám konkrétního člověka.“

12. Mají Vaši zaměstnanci možnost kariérního růstu?

„Ano, pravidelně se střídají interní a externí výběrová řízení.“

13. Jak byste hodnotili míru fluktuace pracovníků a jak si to vysvětlujete?

„V provozu relativně vysoká, vyšší než bychom si přáli, daří se jí postupně snižovat.“

14. Jak byste hodnotili míru pracovní neschopnosti Vašich zaměstnanců a co je hlavní příčinou; nabízíte nějaké programy péče o zdraví nebo prevence nemocí?

„Uspokojivá, srovnatelná s celorepublikovým průměrem, míru nemocnosti zvyšuje poměrně vysoký podíl mladých žen, které dlouhodobě před odchodem na mateřskou dovolenou využívají pracovní neschopnosti... Nenabízíme žádné programy péče o zdraví nebo prevence nemocí.“

15. Pořádáte pro své zaměstnance nějaké společné aktivity (společenské nebo kulturní, sportovní akce aj.)?

„Ano, všechny výše uvedené typy.“

16. Jaká je pracovní doba respondentů?

„Většinou 8:30-16:00 (půlhodinová pauza) nebo 8:00-17:00 (hodinová pauza).“

17. Jaké jsou pracovní úkoly respondentů?

„Odpovídali administrativní spolupracovníci napříč firmou, pracovní úkoly se tedy liší dle oddělení.“

Příloha č. 3: Komentář manažerky personálního rozvoje k výsledkům dotazníkového šetření

1. Jak byste komentovali tyto výsledky dotazníkového šetření?

„Je velmi pozitivní, že naše snaha o příjemné pracovní prostředí se odrazila i ve výsledcích šetření. 100 % respondentů odpovědělo, že jsou s pracovním prostředím a vybavením zcela spokojeni nebo spokojeni s výhradami.

Výsledky šetření v otázce číslo 24 jsou očekávané, i přes úsilí o snižování rizik zdravotních potíží spojených s výkonem práce, není možná jejich úplná eliminace. Informace, že ve svém volném čase se cíleně věnuje pohybovým aktivitám pouze 55 % respondentů, se zdá jako klíčová.“

2. Jste s výsledky spokojeni?

„Ano, poukazují na oblasti, ve kterých je nutné zvýšit úsilí, rozšířit nebo zavést nová opatření.“

3. Je něco, co Vás překvapilo (pozitivně i negativně)?

„Pozitivně: Velký počet respondentů uvedl, že v zaměstnání cítí uznání a je dobře oceněn.

Negativně: Relativně vysoká míra nespokojenosti s mezilidskými vztahy na pracovišti.“

4. Jsou výsledky tohoto šetření v oblastech týkající se spokojenosti pracovníků dle očekávání s Vaším interním šetřením zjišťující spokojenost spolupracovníků)?

„Z velké části ano.“

5. Jak vnímáte, že v otázce č. 18 psychický faktor „špatné mezilidské vztahy na pracovišti“ získal nejvyšší procentní zastoupení?

„Jako hlavní příčinu lze považovat velkou koncentraci osob na některých odděleních a nedostatečné využití všech nástrojů pro rozvoj a zkvalitňování vztahů na pracovišti, které naše společnost poskytuje.“