

Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra řízení

Bakalářská práce

Stresmanagement a osobní rozvoj ve vybrané organizaci

Vypracovala: Jana Kašparová
Vedoucí práce: doc. Ing. Růžena Krninská, CSc.

České Budějovice 2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana KAŠPAROVÁ**
Osobní číslo: **E16449**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Řízení a ekonomika podniku**
Název tématu: **Stresmanagement a osobní rozvoj ve vybrané organizaci**
Zadávající katedra: **Katedra řízení**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Zkoumání stresových faktorů a vlivu stresu v souvislosti s osobnostním rozvojem, včetně návrhů na změny v současném stresmanagementu.

Metodika práce:

Studium odborné literatury a literárních pramenů se zaměřením na stres, jeho příčiny v souvislosti s rozvojem osobnosti. Z nově získaných vědomostí sestavit literární rešerši.

Zjištění současného stavu stresových faktorů a jejich vlivu v souvislosti s rozvojem osobnosti na základě dotazníkového šetření, doplněném nestrukturovanými rozhovory ve vybrané organizaci.

Po utřídění a analýze dat a získaných informací se soustředit na analýzu stresových faktorů v souvislosti rozvojem osobnosti a na základě zhodnocení současného stavu se pokusit o syntézu získaných poznatků pro současnou praxi.

Rámcová osnova:

1. Úvod,
2. Literární rešerše,
3. Metodický postup,
4. Výsledky průzkumu,
5. Závěr,
6. Přehled použité literatury,
7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 str.**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Bedrnová, E., & Pauknerová, D. (2015). *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl.* Praha: Management Press.

Clegg, B. (2005). *Stress management.* Brno: CP Books.

Covey, S. R. (2016). *7 návyků skutečně efektivních lidí: zásady osobního rozvoje, které změni váš život.* Praha: FC Czech, zastoupení FranklinCovey v ČR a SR.

Krninská, R. (2012). *Motivace a stimulace pracovního jednání.* České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta.

Plamínek, J. (2013). *Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání.* Praha: Grada.


Stritzelberger, R. (2014). *Tajemství sebemotivace: jak dosáhnout všeho, co chcete.* Praha: Grada.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Růžena Krninská, CSc.**


Katedra řízení

Datum zadání bakalářské práce: **2. ledna 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **13. dubna 2019**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentická 119
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Petr Řehoř, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 2. února 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 12.4. 2019

.....

Jana Kašparová

Poděkování

Ráda bych poděkovala své vedoucí práce doc. Ing. Růženě Krninské, CSc. za pomoc, cenné rady a připomínky a metodické vedení práce. Dále děkuji Ing. Nikole Soukupové za pomoc při sestavování dotazníku a Ing. Janě Jáčové, ředitelce společnosti QUICK účetnictví, za ochotu a spolupráci. A v neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině a přátelům za podporu po celou dobu studia.

Obsah

1 ÚVOD	7
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE	9
2.1 Stres.....	9
2.1.1 Typy stresu	10
2.1.2 Stresové faktory (stresory)	11
2.1.3 Rizikové skupiny.....	13
2.1.4 Fáze stresu	13
2.1.5 Příznaky stresu	14
2.1.6 Psychická odolnost a zvládnání stresu	17
2.1.7 Duševní hygiena – způsob, jak zvládat stres.....	19
2.2 Osobnost a její rozvoj	23
2.2.1 Osobnost.....	23
2.2.2 Rozvoj osobnosti.....	24
2.2.3 Metody rozvoje osobnosti	26
3 METODICKÝ POSTUP.....	28
3.1 Cíl bakalářské práce.....	28
3.2 Sběr dat.....	28
3.2.1 Fáze sběru dat.....	29
3.2.2 Pracovní postup při sběru dat.....	30
3.3 Zpracování dat	30
4 VÝSLEDKY PRŮZKUMU	31
4.1 O společnosti.....	31
4.2 Výsledky průzkumu.....	32
4.3 Stručný návrh opatření	78
4.4 Návrhy k zavádění stresmanagementu ve finančním vyjádření	78
5 ZÁVĚR	81
I. SUMMARY	86
II. SEZNAM LITERATURY	87
III. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK	90
IV. PŘÍLOHY	94

1 Úvod

Motto:

„Stres je jedním ze symbolů naší současnosti. Být stresován se stalo, alespoň to tak vypadá, skutečným požadavkem dnešní doby. Nebýt stresován je naopak poněkud podezřelé.“

(J. Plamínek, 2013, str. 124)

Stres je v dnešní době čím dál častěji skloňovaným slovem ve všech možných souvislostech. Na zaměstnance jsou kladeny mimořádné nároky a jsou neustále vystavováni velmi stresujícím situacím, které není lehké zvládat. Zaměstnanci jsou tlačeni ke špičkovým výkonům a očekává se od nich mnohdy i nemožné. Pod takovýmto tlakem ale jejich výkony kolísají nebo se dokonce zhoršují a zaměstnanci častěji chybují, čímž se dostávají do bludného kruhu.

Je od přírody dané, že každý jedinec je jinak psychicky odolný a odolnost vůči stresu se může u jednotlivců velmi lišit. Není však pochyb o tom, že je nutné se stresu umět postavit a efektivně se mu bránit. To se však může stát během na velmi dlouho trať, mnohdy i během na celý život.

Podniky si tuto skutečnost čím dál častěji uvědomují a snaží se svým zaměstnancům vycházet vstříc, snaží se omezit stresory na pracovišti vytvořením příjemného a útulného pracovního prostředí, různými team-buildingy nebo home-office. Stresory ale nelze vždy efektivně omezit, proto se dnes na pracovištích nezdá objevují i relaxační koutky a až 69 % zaměstnavatelů podporuje své zaměstnance příspěvkem na kulturu a volný čas, aby měli možnost si odpočinout.

Co ale jít ještě dál a pomoci zaměstnancům stres efektivně zvládat a to tak, že je naučí efektivně stresu čelit? Mohou zaměstnanci pracovat na svém osobním rozvoji a stát se tak odolnějšími vůči stresu?

Cílem této práce je zkoumání stresových faktorů a vlivu stresu v souvislosti s osobnostním rozvojem včetně návrhů na změny v současném stresmanagementu.

První část práce, literární rešerše, je zaměřena na současné poznatky z literárních pramenů zaměřených na stres, jeho příčiny v souvislosti s rozvojem osobnosti. V praktické části byl zjišťován současný stav stresových faktorů a jejich vliv v souvislosti s rozvojem osobnosti na základě dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření bylo

doplněné nestrukturovanými rozhovory ve vybrané organizaci, které byly využity při diskuzi.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na organizaci QUICK účetnictví s.r.o., která podporuje své zaměstnance v osobním rozvoji a snaží se tak bojovat s negativními následky stresu, jako je syndrom vyhoření, zvýšená nemocnost, vysoká fluktuace a spousta dalších.

2 Literární rešerše

2.1 Stres

K bližšímu pochopení slova stres, je dobré se podívat na jeho původ. Slovo stres proniklo do češtiny z anglického „stress“. Původ slova ale sahá až do latiny a vzniklo z latinského slovesa „stringo“, což lze přeložit jako stahovat nebo utahovat. Slovo stres se také blíží významu slova „pres“, neboli působení tlaku. A v této souvislosti se slovo používá běžně – „být ve stresu“ se rovná „být pod tlakem“ (Křivohlavý, 2010).

Truckenbrodt (2006) uvádí stres jako synonymum toho, že je něco dlouhodobě v nepořádku, něco není v rovnováze nebo někomu něco přerůstá přes hlavu. Stres nastává v momentě, kdy jsou na člověka kladeny vysoké nároky, mnoho požadavků, obvykle ve spěchu a setkává se přitom s konflikty.

O stresu jako o souhrnu nároků vnějšího světa na náš organismus, který ve své podstatě není špatný a pomáhá stimulovat náš organismus a zajišťovat včasné reakce hovoří Cimický (1996). Problém nastává až ve chvíli, kdy už stres pominul, ale stresové příznaky stále přetrvávají. Tyto příznaky bychom měli vnímat jako kontrolky, které nám říkají, že bychom se měli zastavit.

Stres můžeme použít také jako označení pro stav organismu, kdy organismu hrozí ztráta rovnováhy pod vlivem faktorů, které ohrožují jeho mechanismy. (Sillamy, 2001) Sillamy též označuje slovem stres jak působení stresových činitelů na náš organismus, tak reakci organismu na tyto činitele.

Stres je nutné nezaměňovat se strachem, či úzkostí, protože nemusí být vždy negativní. Někdy naopak člověku může pomoci dosáhnout cíle. Takový stres nazývá jako pozitivní stres neboli eustres. (Melgosa, 1999). Více o eustresu v kapitole 2.1.1.

Dle Paulíka (2017) je nutné chápat člověka jako bytost, která je spojena z psycho-bio-socio-spirituálně-ekologických systémů a je proto nutno uvažovat všechny tyto aspekty. Stres chápe jako míru zátěže, na kterou se jedinec není schopný adaptovat a tato zátěž tak převyšuje osobnostní předpoklady jedince pro zvládnání nároků, které jsou na něj kladeny.

2.1.1 Typy stresu

Eustres a distres

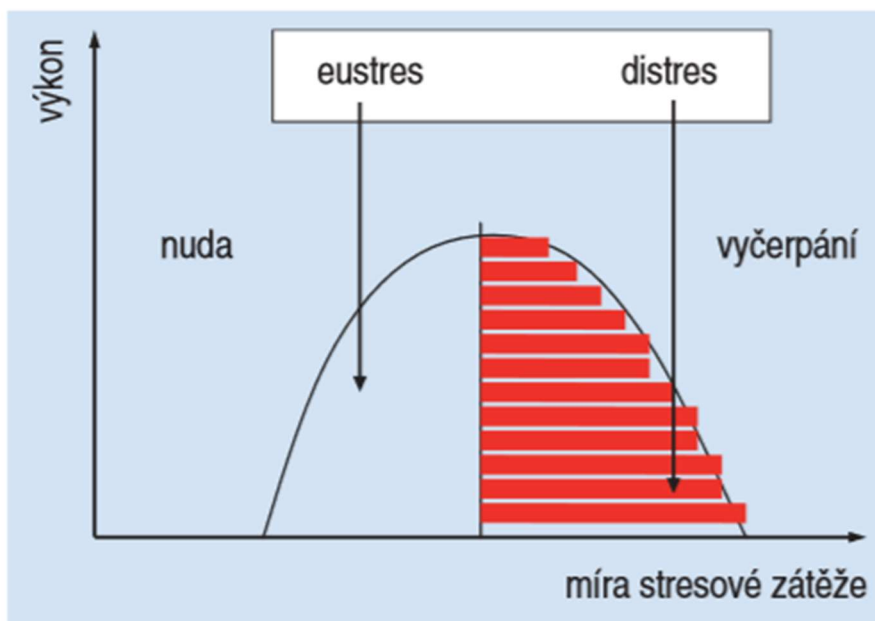
Slovo stres se v běžném hovoru většinou používá v negativním slova smyslu. Je ale nutné podotknout, že stres nemusí být prezentován pouze jako negativní jev, a ne vždy má stres nepříznivé účinky na lidský organismus (Rheinwaldová, 1995).

Nakonečný (2015) typicky rozlišuje stres na distres a eustres. Distres je chápán jako nepříjemná situace či činitel, který fyzicky nebo psychicky zatěžuje psychiku člověka. Příkladem může být konflikt na pracovišti, hlučné a nepříjemné pracovní prostředí, smrt blízkého či partnerské neshody.

Eustres ve srovnání s distresem sice představuje psychickou či fyzickou zátěž, jedná se ale o příjemnou situaci. Jako příklad můžeme uvést například těhotenství, narození potomka či uzavření manželství (Nakonečný, 2015).

Plamínek (2013) označuje distres za pustošivý, vyčerpávající a ničivý, zatímco eustres vnímá jako posilující a pomáhající nám nalézt stabilitu a rovnováhu.

Obrázek 1: Eustres a distres



Zdroj: Večeřová – Procházková, Honzák (2018)

Hyperstres a hypostres

Stres také může nabývat různé intenzity. Křivohlavý (1994) hovoří o takzvaném hyperstresu a hypostresu. Za hyperstres považuje stres, který přesahuje hranice přizpůsobivosti a je velice obtížné se s ním vyrovnat. Naopak v souvislosti s hypostresem můžeme hovořit o nízké úrovni stresu, která se způsobena monotónností, nudou, či monotónností.

2.1.2 Stresové faktory (stresory)

Za stresor považuje Wilkinson (2001) cokoliv, co lidem způsobuje nervozitu, vztek, frustruje je nebo je prostě činí nešťastnými.

Paulík (2017) označuje jako stresory podněty, které výrazně přesahují psychickou odolnost jedince, a to jak dlouhodobě, tak krátkodobě.

Tyto stresory neboli činitelé vyvolávající stres mohou být různé povahy. V zásadě můžeme hovořit o stresorech fyzických, sociálních nebo psychických. Může být obtížné od sebe tyto stresory odlišit, neboť fyzické i sociální stresory se zároveň stávají i stresory psychickými (Nakonečný, 2015).

Fyzické stresory:

- hlučné pracoviště,
- velmi vysoká nebo naopak velmi nízká teplota,
- bolest.

Sociální stresory:

- nesnesitelný nadřízený,
- konflikt v rodině,
- vyloučení z komunity.

Psychické stresory:

- nezaměstnanost,
- dluhy,
- úmrtí blízké osoby.

Podle Rheinwaldové (1995) dále hrají důležitou roli stresory chemické. Mezi chemické stresory staví například kávu a kofein, který káva obsahuje, nikotin v cigaretách, alkohol, drogy, různá umělá sladidla, rafinovaný cukr, chemické konzervanty, různé druhy léků nebo chemikálií, které potkáváme všude okolo nás – ve vodě, v jídle či ovzduší.

Další členění stresorů přidává Paulík (2017), který zmiňuje také stresory reálné a potenciální. Zatímco stresory reálně představují aktuální, skutečně ohrožující situaci nebo faktor působící na jedince, stresory potenciální jsou pouze faktory, které jedince akutně neohrožují, ale mohou vyvolat stres při dosažení určité frekvence či intenzity. Jako příklad lze uvést nahromadění školních či pracovních povinností v krátkém čase.

Stresory také mohou nabývat různé intenzity. Ilustraci intenzity žebříčku stresorů vyjadřuje obrázek č. 2 níže. Žebříčkem stresorů je sestaven z dvaceti tří situací, přičemž bylo důležité, které situace jsou pro lidi více a které méně stresující. Tento žebříček je samozřejmě pouze ilustrativní, neboť každý jedinec může vnímat situaci odlišně a s jinou intenzitou.

Obrázek 2: Žebříček stresorů

Stresor	Body	Stresor	Body
smrt manžela či manželky	100	negativní změna příjmů (snižování výdělku)	38
rozvod	73	smrt přítele	37
rozpad manželství	65	změna zaměstnání	36
věznění	63	manželský spor	36
smrt blízkého člena rodiny	63	odchod dítěte z domova	29
lehčí nehoda nebo choroba	53	konflikt s tchýní	29
sňatek	50	nástup do nového zaměstnání	28
ztráta zaměstnání	47	konflikt s představeným	23
odchod do důchodu	45	změna bydliště	20
choroba blízké osoby	44	změna rytmu spánku a bdění	15
těhotenství	40	dopravní přešestupek	10
narození dítěte	39		

Zdroj: vlastní tvorba autora, převzato od Krivohlavý (1994)

2.1.3 Rizikové skupiny

Podle Cimického (1996) jsou nejvíce ohrožené profese například učitelé, piloti, lékaři, novináři, podnikatelé, ale také například ženy v domácnosti, sekretářky či dělníci u pásu. Proč právě tyto povolání? Rozhodně se můžeme domnívat, že jsou vystavena mnohem větším nárokům na psychiku a může tak dojít k rychlému „opotrebení“. Nicméně stresové selhání může potkat i další profese, proto je nutné vědět, jak se stresu bránit.

V souvislosti se stresovou zátěží považuje Melgosa (1999) za náročné také povolání makléře, obchodníka, policejního inspektora, dozorce ve věznici, simultánního překladatele, horníka či telefonního operátora.

2.1.4 Fáze stresu

Melgosa (1999) hovoří o třech fázích stresu:

- 1. Varovná fáze.**
- 2. Fáze odolávání.**
- 3. Fáze vyčerpání.**

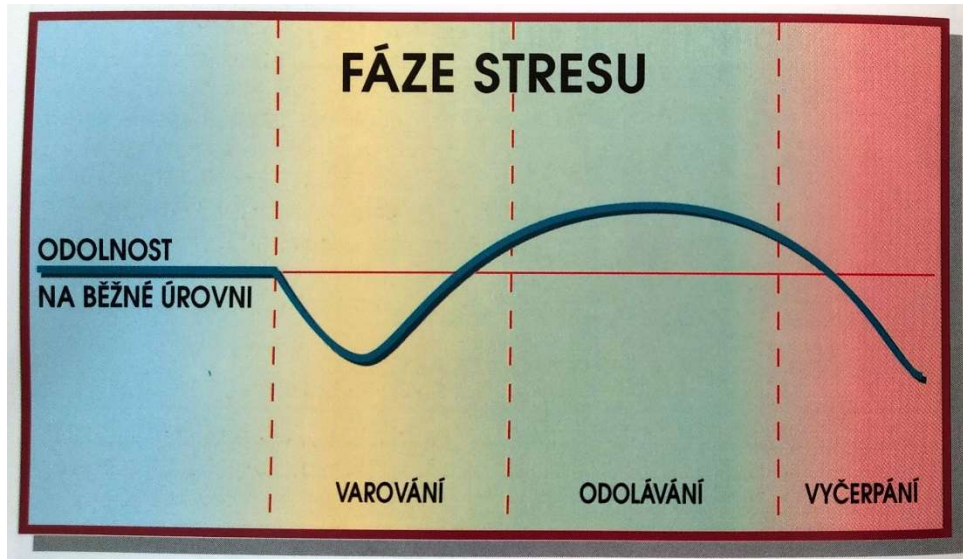
V první varovné fázi přichází varování na přítomnost stresového faktoru, můžeme pozorovat tělesné reakce, např. bolest hlavy, náladovost nebo zrychlené a nepravidelné bušení srdce, které by pro nás měli být varováním. Ideální je si vznik stresové situace uvědomit, celou situaci posoudit a nalézt řešení, čímž zabráníme tomu, že stres převezme velení a pak zjistíme, že už nemáme dostatek síly. Teprve tehdy člověk pocítí skutečný stres.

Fáze odolávání nastává ve chvíli, kdy jedinec překročí fázi varovnou. Postupně zjišťuje, že nemá dostatek sil, není produktivní, neví, co dělat a postupně se dostává do bludného kruhu. Dostavují se obavy z možného neúspěchu a pocity frustrace.

Třetí a poslední fází je fáze vyčerpání. Pro tu je typická deprese, únava a úzkost. Jedinec trpí nespavostí, neprožívá radost, je pesimistický, nervózní, podrážděný a velmi úzkostlivý, a to v situacích, které by za normálních okolností úzkost nezpůsobily. Únava je velmi silná a nelze se z ní vyspat dobrým spánkem a je tudíž dlouhodobějšího charakteru, velmi odlišná od běžné únavy z fyzické práce. Na rozdíl od předchozích fází, kde byl ještě jedinec schopný podnikat kroky k osvobození od stresu, zde je již naprosto

stresem pohlcen. Uniknout z této fáze není vůbec jednoduché a ve většině případů je nutnost pomoci zvenku, tedy od rodiny, psychologa, psychiatra či jiného odborníka.

Obrázek 3: Fáze stresu



Zdroj: Melgosa (1999)

2.1.5 Příznaky stresu

V případě, kdy nastane zátěžová situace, má jedinec v zásadě dvě možnosti, v první řadě se může se zátěží vyrovnat, jinak řečeno, adaptuje se na ni. V druhém případě, se se zátěží vyrovnat nezvládne a proběhne zde stresová reakce hned v několika rovinách (Paulík, 2017).

Křivohlavý (1994) popisuje příznak stresu nebo také symptom jako to, co se děje s jedincem, pokud je ve stresu. Takovýchto příznaků může být celá řada, proto je členíme začlenit do třech kategorií:

1. *Fyziologické příznaky stresu.*
2. *Emocionální neboli citové příznaky stresu.*
3. *Behaviorální příznaky stresu neboli jak se lidé chovají a jednají ve stresu.*

Dle Křivohlavého (1994) rozlišujeme následující příznaky:

Fyziologické příznaky:

- bušení srdce – nepravidelné, silnější a zrychlená činnost srdce,
- sevření a bolest hrudníku,
- plynatost v břišní oblasti a nechutenství,
- časté nucení k močení,
- sexuální impotence, nedostatek sexuální touhy,
- u žen změny v menstruačním cyklu,
- bolesti zad, svalové napětí v oblasti krční páteře a dolní části páteře,
- úporné bolesti hlavy, migrény,
- dvojitě vidění, obtížné soustředění na jeden bod (tzv. fokusace).

Emocionální (citové) příznaky:

- rychlé a prudké změny nálad (od velkého smutku k velké radosti nebo opačně),
- nadměrné trápení a starosti s nedůležitými věcmi,
- neschopnost projevení emociální náklonnosti nebo sympatizování s druhými,
- nadměrné starosti o vlastní zdravotní stav a vzhled,
- omezení sociálního kontaktu, nadměrné snění,
- obtížné soustředění, nadměrná únava,
- úzkostnost, popudlivost, podrážděnost.

Behaviorální příznaky stresu

- nerozumné nářky, nerozhodnost,
- časté nemoci, pomalá rekonvalescence po nemoci, nehodách či úrazech,
- zvýšená absence,
- nepozornost při řízení auta a dalších činnostech,

- výmluvy, vyhýbání se odpovědnosti, podvádění, snaha se vyhnout úkolům,
- zhoršení pracovních výkonů – jak množství, tak kvalita práce,
- ztráta chuti k jídlu nebo přejídání,
- zvýšená konzumace alkoholu, cigaret nebo léků a drog,
- změna životního rytmu – problémy s usínáním, noční bdělost, pozdní vstávání.

Navíc k těmto příznakům Wilkinson (2001) přidává také nadměrné pocení, zrychlené a mělké dýchání, celkovou slabost a únavu, ale například také vyschlost v ústech.

Tyto příznaky se v zásadě objevují bezprostředně po nadměrné zátěži, pokud je však zátěž opravdu masivní, reakce na ni obvykle nastupuje opožděně, a to až za několik týdnů či měsíců. Reakce na masivní zátěž je pak součástí posttraumatické stresové poruchy a může přinést trvalé nebo dlouhodobé následky (Paulík, 2017).

Důsledky dlouhodobé stresové zátěže

Není pochyb o tom, že stresová zátěž, a to i krátkodobá, neprospívá lidskému organismu. V současné době existují stovky studií, které prokazují negativní vliv stresu na lidské zdraví. Studie se shodují v tom, že stres může významně přispívat ke vzniku či rozvoji různých nemocí. Tyto nemoci jsou označovány za tzv. nemoci ze stresu. Mezi ně Křivohlavý (1994) řadí například:

- choroby srdce (například infarkty myokardu),
- hypertenzi (chorobně vysoký krevní tlak),
- vředovou nemoc (vředy na dvanácterníku),
- alergie, tuberkulózu a mnoho dalších.

S pojmem stres je také často zmiňován syndrom vyhoření. Syndrom vyhoření, taktéž burn-out syndrom Bedrnová (2015) vymezuje jako prožitek vyčerpání spojený s celkovou únavou, emocionálním opotřebením a výrazným poklesem pracovní výkonnosti. Tento syndrom přichází ve chvíli, kdy vnější zátěž výrazně převyšuje schopnosti a možnosti jedince. Jedinec se pak cítí, že svou práci nestíhá, ztrácí systém a postupně se dostává do úzkosti a ztrácí nadšení a radost ze života, přičemž je přesvědčen, že zklamal.

2.1.6 Psychická odolnost a zvládání stresu

V momentě, kdy se jedinec dostane do stresu, existuje několik možností, jak se se zátěží vyrovnat. Tyto způsoby jsou obecně označovány za coping, počestěle koupink. Přičemž samotné zvládání lze rozdělit do několika fází (Bedrnová, 2015).

Bedrnová (2015) zmiňuje tyto fáze:

1. *Poplachová reakce.*
2. *Vyvažování emocí a hledání racionálního přístupu k zátěži.*
3. *Analýza zátěžové situace.*
4. *Získání motivace k řešení dané situace či problému.*
5. *Vlastní řešení zátěžové situace.*

Dále už záleží na jedinci, zda ve finální fázi zvládne zátěž a nabude sebejistotu spojenou s kladným sebehodnocením, či v zátěži selže, což má za následek negativní změny spojené s nespokojeností, nejistotou a snížením sebedůvěry (Bedrnová, 2015).

Coping je všeobecně chápán jako zvládnutí zátěže, která přesahuje míru schopnosti adaptace jedince. Proto je nutné rozlišit pojmy adaptace a coping. Zatímco pojmem adaptace je myšleno zvládání, přizpůsobení se nebo vyrovnání se se zátěží či situacemi, které jsou běžné a lze je poměrně snadno zvládnout, coping je reakcí na nadměrnou zátěž či nezvladatelnou situaci. Proto o copingu můžeme hovořit jako o vyšším stupni adaptace. Přitom je nutné zdůraznit, že pojem coping se váže k distresu, který představuje vyšší úroveň zátěže vyvolanou nepříznivou situací (Křivohlavý, 1994).

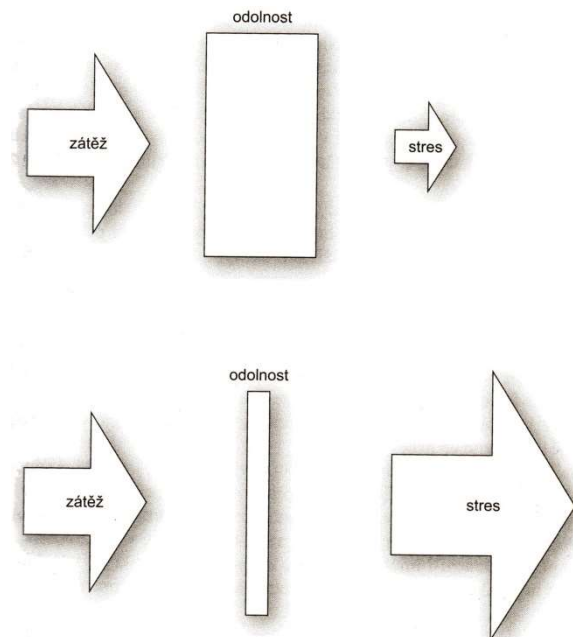
Zvládání stresu zahrnuje mnoho různých technik a postupů, které pomáhají lidem vypořádat se se stresem. Ideálním stavem je získat schopnost stresu předcházet a uvědomit si důležitost odpočinku a relaxace. (Prukner, 2014)

Odolnost vůči stresu

V souvislosti s copingem zmiňuje Plamínek (2004) také odolnost vůči stresu. Odolnost vůči stresu můžeme chápat jako schopnost jedince zvládat zátěž. Při zvládání stresu tedy máme v zásadě dvě možnosti, buď ovlivňovat naše okolí a eliminovat stresory, nebo ovlivnit sebe a zvýšit svou odolnost vůči stresu. Je tedy nutné nezaměňovat pojmy zátěž

a stres. Z obrázku 4 níže je patrné, že ačkoliv je zátěž stále stejně velká, odolnost významně ovlivňuje míru následného stresu.

Obrázek 4: Vliv odolnosti na stres



Zdroj: Plamínek (2004)

Franklin a Downing in Paulík (2017) hovoří o vymezení odolnosti prostřednictvím tří charakteristik, a to:

- 1. rozsah změn, které subjekt nebo systém může podstoupit, aniž by se výrazným způsobem změnila jeho struktura, funkce nebo identita,*
- 2. rozsah schopnosti sebeorganizace systému,*
- 3. rozsah, v němž je systém ještě schopen uplatnit kapacitu pro učení a adaptaci.*

Odolnost vymezuje Paulík (2017) jako osobnostní rys. A to za předpokladu, že odolnost je charakteristika relativně stabilní a individuální. Může být jak vrozená, tak získaná. Přitom rozlišuje odolnost fyzickou a psychickou. Odolností fyzickou jsou myšlené dispozice, které jsou nutné ke zvládnání nároků kladené na lidský organismus především kosterní, svalovou a oběhovou soustavu. Zatímco o psychické odolnosti hovoří jako o kvalitě lidské psychiky, tedy schopnosti nenechat se vyvést z míry a po odeznění zátěže se vrátit zpět do původního stavu.

2.1.7 Duševní hygiena – způsob, jak zvládat stres

Duševní hygiena je soubor technik a zásad, které pomáhají redukovat důsledky působení stresových podnětů, připravit se na různé stresové životní situace, zvyšují odolnost vůči nim anebo umožní se takovým situacím úplně vyhnout. Duševní hygiena je prostředkem pro udržování psychického zdraví. Psychické zdraví můžeme popsat jako stav psychické či sociální pohody. Duševní hygienu můžeme chápat v užším či širším pojetí. V širším pojetí můžeme říct, že cílem duševní hygieny je nalézt optimální cestu životem s ohledem na subjektivní potřeby. Naopak v užším smyslu je duševní hygiena popisována jako obor, který se zabývá udržováním psychického zdraví. Součástí duševní hygieny je celá řada technik, které jsou členěny do různých kategorií, které se v závislosti zkušeností autorů mohou lišit (Švamberg Šauerová, 2018).

Relaxace

Další možností zvládnání stresu je relaxace, jejíž význam pro zdraví je nevyvratitelný. Podstatou relaxace je plná soustředěnost na určitou věc, například dech, pocity, a naopak vypuštění ostatních okolních podnětů. Cílem je fyzické i psychické uvolnění tak, aby se dostavili pocity vnitřní pohody, klidu a harmonie. Někteří lidé relaxaci využívají zcela nevědomě jen tím, že zvolní tempo nebo prohloubí svůj dech, a dostaví se pocit úlevy. Někdy je ale potřeba relaxaci trénovat, připravit se na ni nebo využít pomoci odborníka (Paulík, 2017).

Dechová cvičení

Pod pojem relaxace můžeme zařadit také různá dechová cvičení. Stres totiž bývá mnohdy doprovázen zrychleným a nepravidelným dýcháním, proto lze považovat dechová cvičení za velice efektivní a často využívanou metodu. Správným dýcháním člověk nejen okysličuje organismus, ale také relaxuje. Nelze obecně říct, který z typů dechových cvičení je nejlepší, ale existuje jich celá řada. Zmínit tak můžeme například hluboké kontrolované dýchání nebo nádech, zadržování dechu a výdech. Každý by měl naslouchat svému organismu a jeho rytmu, bude odměněn pocitem uvolnění (Štěpáník, 2008).

Podle Křivohlavého (2010) je potřeba čerstvého vzduchu nejzákladnější potřebou každého jedince. Bez kyslíku by lidský organismus nebyl schopen fungovat. Když je však jedinec ve stresu, jeho dech se zrychlí a stane se mělkým. Dechová cvičení ale prostřednictvím pomalého, vědomého a kontrolovaného dechu pomohou navodit pocit uvolnění.

Meditace

Slovo meditace bylo odvozeno od latinského „meditari“ neboli „uvažovat“. Meditací pak můžeme označit přemítání, hloubání či rozjímání. Meditaci tak můžeme definovat jako stav uvolnění a klidu, při němž se jedinec snaží dosáhnout sjednocení prostřednictvím myšlenek či představ cílů. Při meditaci splývá jedinec s okolím, vytrácí se vnitřní konflikty, pocity úzkosti a mizí ohraničení času. Meditace také umožňuje jedinci nahlížet na svůj život uceleněji, smysluplněji a s nadhledem (Křivohlavý, 1994).

Štěpáník (2008) uvádí, že prvním krokem je tělesné uvolnění, čemuž můžeme napomoci šerem nebo pološerem a prostředím bez rušivých elementů. Někdo upřednostňuje také nejružnější vonné esence a uklidňující hudbu, či dokonce pobyt v přírodě. Když je jedinec uvolněný tělem, mělo by následovat také uvolnění mysli a oproštění se od každodenních starostí.

Imaginace

Imaginace je relaxační technikou, při které si představujeme zpravidla něco příjemného a díky tomu jsme schopni dosáhnout tělesného i psychického uvolnění. Můžeme si představovat různé smyslové vjemy, jako jsou například různé chutě, vůně, příjemné zvuky, lehkost, teplo apod (Paulík, 2017).

Jóga

Jógu dnes můžeme zařadit mezi jednu z nejoblíbenějších relaxačních a meditačních metod. Ačkoliv si získává místo až v posledních letech, je ale stará asi 5000 let a pochází z Indie. V Indii, místě svého vzniku, je ale jóga více než jen relaxační cvičení a jedná se o celé filozofické učení, jehož cílem je sebepoznání a oproštění se od tělesnosti. Jóga je založena na principech uvolnění napjatých svalů, úzkosti a vytvoření nové

energie, rytmickém dýchání, protažení všech svalů, vyvážené stravě, uklidnění ducha a opuštění negativních myšlenek (Huber, Bankhofer, & Hewson, 2009).

Tělesné cvičení a sportovní aktivity

Na základě různých studií dnes není pochyb o tom, že cvičení je vynikající prevencí celé škály onemocnění. Krivohlavý (2010) zmiňuje, že jakékoliv tělesné cvičení je skvělým způsobem, jak bojovat se stresem a napětím. V souvislosti s tělesným cvičením ale také zmiňuje zvýšenou míru sebeovládání, protože pravidelné tělesné cvičení vypovídá o silné vůli jedince.

Paulík (2017) navíc uvádí, že tělesné cvičení nebo jakákoliv fyzická aktivita snižuje reaktivitu těla na celou řadu faktorů a může tak snížit negativní vliv na zdraví člověka. Zároveň při fyzické aktivitě jedinec zaměřuje pozornost na danou aktivitu, a ne na problémy a stresory, odreaguje se a pravidelným cvičením se utvrzuje ve svém životním řádu.

Autogenní trénink

Autogenní trénink byl vyvinut v roce 1932 prof. Dr. J. H. Schultzem a jedná se o jednu z neznámějších uvolňovacích metod. Při autogenním tréninku na sebe jedinec sám působí, aby docílil hlubokého klidového stavu, který je předpokladem pro koncentraci. Autogenní trénink je potřeba cvičit, jeho nácvik ale není nikterak časově, fyzicky ani psychicky náročný. Uvolnění lze dosáhnout v šesti krocích prostřednictvím šesti základních cviků. V první řadě se jedinec položí pohodlně na zem, zavře oči a představuje si, jak jeho končetiny těžkou. Poté si představuje, jak jsou jeho končetiny teplé, pokračuje se představou, že srdce bije pravidelně a klidně, to stejné následuje i s dechem. Pátá fáze je zaměřena na solar plexus, tedy svazek nervů ležící mezi prsními bradavkami a pupíkem na dolním konci hrudní kosti. Jedinec by měl cítit, jak solar plexus vyzařuje teplo. A v poslední fázi se zaměřuje na chladné čelo. Během celého tréninku je nutné dodržovat popsání postupy a provádět je správně. Pozor by si měli dát jedinci s nízkým krevním tlakem, neboť toto cvičení krevní tlak ještě snižuje (Velká kniha technik učení, tréninku paměti a koncentrace, 2009).

Nevhodné způsoby zvládnání stresu

Technik na zvládnání stresu existuje celá řada. Než se ale dostaneme k technikám, které jsou přínosné a doporučené, je dobré si zmínit, jaké způsoby či techniky jsou nevhodné.

Dle Krivohlavého (2010) jsou nevhodné způsoby zvládnání stresu například cigarety, alkohol či drogy neboli psychotropní látky. Ty považuje za prostředek rychlé úlevy, které jsou oblíbené právě kvůli své rychlosti. Jedinci tak přinesou „zázračný lék“ v podobě rychlé úlevy, uvolnění či stavu povznesenosti, ze kterého se však jedinec rychle vrátí do reality a později se i tyto látky mohou sami stávat stresorem.

Další možnosti prevence stresu

Ačkoliv není vždy možné stresu předejít a lze říct, že by to ani nebylo zdravé a život by mohl být jednostranný a zmizelo by spoustu zajímavých podnětů, existuje ještě celá řada možností, jak stresu předcházet. Důležitou prevencí stresu je začít už od raného věku výchovou v rodině, a to zajištěním vhodných zdravotních, hygienických, sociálních a ekonomických podmínek. Lze také omezit nežádoucí stresory ve formě nadměrného hluku, prachu, vibrací či vyhýbání se konfliktům (Paulík, 2017).

Dalším možným způsobem prevence stresu je humor, kterému věnoval pozornost i Sigmund Freud. Příznivé účinky humoru na lidský organismus v souvislosti se stresem potvrzuje celá řada studií. Jednou z nich je také studie provedená v nemocnici v Pereiře v Kolumbii, kde kolektiv lékařů sledoval účinky terapie humorem a byl prokázán příznivý vliv na stres a snížení kortizolu¹ v krvi (Sánchez et al., 2017).

K humoru se přiklání také Rheinwaldová (1995), která zmiňuje, že humor pomáhá měnit negativní pocity na pozitivní a pomáhá nám vymanit se z bludného kruhu mnohdy neopodstatněných starostí a uvádí nás do optimismu, radosti a naděje.

¹ hormon, který zvyšuje pohotovost organismu během stresu, vysoké fyzické námahy a dalších zátěžových situací

2.2 Osobnost a její rozvoj

2.2.1 Osobnost

Podle Sillamyho (2001) je osobnost souborem stálých prvků chování jedince, které ho charakterizuje a odlišuje od druhých. Vychází také z toho, že každý jedinec disponuje určitými emočními, intelektovými či konativními² zvláštnostmi, jejichž celek určuje právě osobnost člověka.

Prokopenko & Kubr (1996) chápe osobnost jako velice složitý celek našich vlastností, rysů a znaků.

Osobnost je dle Nakonečného (2015) charakterizována třemi základními psychickými vlastnostmi a to

1. relativní stabilitou v čase,
2. konzistencí svých projevů v různých situacích,
3. navenek se projevuje svou souvislostí, spojitostí.

V literatuře nalezneme přes dvě stě odlišných teorií, představ, modelů či pojetí osobnosti. Vždy ale uvažujeme o tom, čím se člověk po psychické stránce odlišuje od ostatních, jak jedná, na co se zaměřuje, čemu se naopak vyhýbá, jak zvládá jednotlivé životní situace, řeší odlišné problémy, jaké má schopnosti a dovednosti, co je smyslem jeho života nebo jak jedná s druhými lidmi. Navíc je třeba brát v potaz další faktory, např. biologické, sebe regulační, sociální či environmentální (Smékal & Macek, 2002).

Cakirpaloglu (2012) zdůrazňuje, že v mnoha definicích osobnosti chybí vědomí o naší vlastní totožnosti a sociální zkušenost, která velmi výrazně vyjadřuje bytí každého jedince. Přičemž osobnost člověka je utvářena během celého života a ovlivněna kulturou, společností, a především primární skupinou, ve které jedinec žije. Během života se jedinec socializuje a získává vědomosti, postoje, dovednosti nebo normy a z prvotního biologického jádra se postupně vyvíjí v jedinečnou osobnost.

Podle Cakirpaloglu (2012) je jádro každé osobnosti tvořeno sebevědomím a vědomím, které určuje duševní zdraví, zralost a psychickou pohodu jedince. Takovou osobnost

²činný, aktivní, behaviorální, snahový, volní, jednající

považuje za sebeurčující, etickou a schopnou shrnout jednotlivé procesy a vlastnosti v plně funkční jedinečný systém.

2.2.2 Rozvoj osobnosti

Rozvoj lze obecně považovat za proces kvalitativních změn, který směřuje ke vzniku lepších podmínek. Rozvoj osobnosti pak můžeme definovat jako zkoumání a „vylepšování“ stránek naší osobnosti. Každý jedinec se zaměřuje na jiné stránky své osobnosti a rozvíjí stránky, které považuje za slabé či důležité (Prokopenko & Kubr, 1996).

Podle Koubka (2015) je rozvoj naší osobnosti velmi důležitý a považuje ho za klíčový, abychom byli i nadále zaměstnatelní, neboť moderní společnost se neustále rozvíjí a požadavky na znalosti člověka se v průběhu času mění. Zmiňuje také, že vzdělávání se je celoživotním procesem.

Krninská (2012) souhlasně říká, že vzhledem ke změnám ve vnějším světě je potřeba reagovat na průběh globalizačních procesů a potenciál a schopnosti jedince by měl být dále rozvíjen. Vše se odvíjí od sebepoznání, které je základem k nastartování vlastní sebmotivace a seberozvoje, který směřuje k celoživotnímu učení, to může být následně završeno seberealizací.

Sebepoznání

Sebepoznání by vždy mělo být na počátku našeho sebezdokonalovacího procesu, protože jedině díky němu jsme schopni najít počáteční pevný bod, který nám pomůže v orientaci našich nedostatků či rezerv a pomůže nám v našem seberozvoji (Krninská, 2012).

Mikuláščík in Krninská (2012) upozorňuje na obtížnost celého procesu sebepoznání, jelikož pochopit, jaké všechny podněty na nás působí, není vůbec snadné, jelikož spousta mechanismů je nevědomých. Dále máme spoustu rutinních činností a návyků, které mohou sebepoznání zkreslit či úplně blokovat.

Že nejen pro lidskou odolnost vůči zátěži je sebepoznání a sebepoznávání velice důležité, zmiňuje Paulík (2017). Měli bychom znát své schopnosti a dovednosti, abychom nepřeceňovali vlastní schopnosti, z čehož by mohlo pramenit zklamání či pocity

méněcennosti, nebo naopak nepodceňovali naše schopnosti a nevyhýbali se tak řešení problémům, což by vedlo jen ke snížení sebedůvěry.

Kříž (2005) zdůrazňuje, že informace, které jsou nutné pro sebepoznání, bychom měli získávat především sebereflexí. Měli bychom tedy vnímat a vyhodnocovat to, co zažíváme v běžném životě, hledat naše limity a ty sebepoznáním rozšiřovat. Jako druhý zdroj informací pro sebepoznání Kříž zmiňuje poznatky či postřehy druhých. Schopnost tyto poznatky přijímat přitom pokládá za znak zralé osobnosti.

Sebemotivace

Podle Stritzelbergera (2014) je sebemotivace schopnost člověka vyvinout určité úsilí, a to samostatně, z vlastní iniciativy a bez nátlaku druhých osob. Zároveň je důležité odhodlání věnovat se úsilí důsledně a pečlivě, dokud nedosáhneme vytouženého cíle.

Dále Stritzelberger (2014) říká, že sebemotivace je naše vlastní vědomé rozhodnutí, za kterým se ale ukrývá proces, který je možné se naučit a zároveň i zdokonalovat. Sebemotivovaní jsme, když víme, že uděláme vše potřebné pro dosažení našeho cíle, překonáme sebevětší překážky.

Seberozvoj

Jako seberozvoj můžeme označit celou škálu cest a možností, jak řídit a přistupovat ke svému životu. Seberozvojem rozumíme rozvíjení našeho potenciálu na základě sebepoznání, kdy si stanovíme cíle a určíme oblasti, které chceme rozvíjet a řídit. Abychom byli schopni seberozvoje, musíme však nejprve poznat a určit stránky naší osobnosti, které máme v plánu rozvíjet a řídit, bez sebepoznání se tedy neobejdeme. Je možné rozvíjet různé stránky naší osobnosti – můžeme například zlepšovat koncentraci pozornosti, rozvíjet naši kreativitu či vylepšit zvládání vlastních negativních emocí (Paulík, 2017).

Haasen (2005) označuje seberozvoj jako aktivní a cílené zvládání různorodých situací nepříjemných i příjemných v našem každodenním životě. Naším cílem by podle ní mělo být naučit se řešit různé situace zodpovědně, konstruktivně, v nutnosti umět mobilizovat naše síly, dokázat se rozhodnout, zda je nutná pomoc, a přitom si udržet motivaci a nepřijít tak o velké množství drahocenné energie.

Švamberk Šauerová (2018) hovoří o osobnostním rozvoji jako o komplexním procesu, který působí po celý život na všechny stránky naší osobnosti a velmi úzce souvisí s celoživotním vzděláváním. Cílem rozvoje osobnosti je směřovat ke zlepšení kvality života, plnému využití lidského kapitálu, nalézt smysl života a dosáhnout harmonie, moudrosti, sebeuvědomění a zralosti. Maximálně bychom tak měli rozvíjet své schopnosti a dovednosti ale také mravní hodnoty a ctnosti. Rozvíjet můžeme například sebedůvěru, kreativitu, komunikaci, rozhodovací dovednosti, kooperaci, hodnoty a postoje, poznání sebe sama, sebekontrolu nebo psychohygienu či mezilidské vztahy.

Prince (2016) vysvětluje, že každý z nás by se měl naučit rozvíjet naše dovednosti, protože nám pomáhají dosahovat lepších pracovních výkonů, který může být i náležitě finančně ohodnocen, využít svůj potenciál a umožňují přispívat společnosti. Každý jedinec by měl převzít odpovědnost za svůj život a rozvíjet kompetence, které mu umožňují, aby se mu v dnešní době dařilo.

V souvislosti s osobním rozvojem hovoří Covey (2016) o proaktivitě. Proaktivitu označuje jako schopnost převzetí odpovědnosti za vlastní život a iniciativní jednání. Převzetí odpovědnosti za život je velmi důležité, je totiž nutné si uvědomit, že naše chování není funkcí okolního dění, ale je závislé na našem rozhodnutí. Člověk, který je proaktivní vyhledává nové možnosti a příležitosti a nečeká na změnu okolností.

2.2.3 Metody rozvoje osobnosti

Koučování

Fischer-Epe (2006) chápe koučování jako „kombinaci individuálního poradenství, osobní zpětné vazby a prakticky orientovaného tréninku.“ Přičemž snaha kouče spočívá v tom, pomoci najít klientovi řešení, dosahovat cílů, aniž by mu sám hotová řešení předkládal. Kouč by měl klientovi umožnit rozvinout různé alternativy jeho jednání a stát se tak tvůrcem všech svých rozhodnutí. Kouč i koučovaný jsou rovnocennými partnery a vedou dialogy, ve kterých kouč pomáhá klientovi v osobním vývoji a stanovení vhodných cílů a možných řešení.

Švamberk Šauerová (2018) o koučinku říká, že by jeho cílem mělo být motivovat koučovaného k lepším a lepším výkonům a naučit ho hledat zdroje k dalšímu seberozvoji. Koučování by se mělo řídit jasně a předem stanovenými pravidly, například nutností je

dostatečná důvěra mezi koučem a koučovaným. Při koučování koučovaný hledá odpověď na otázky například, jaké dovednosti či schopnosti potřebuje rozvinout, jaké činnosti mu k tomu mohou pomoci nebo jaké jsou jeho schopnosti v danou chvíli. Je proto potřeba nejen přesně a přehledně naplánovat činnosti a prostředky, ale také způsoby, jak dovednosti změřit.

Mentoring

Jako mentoring můžeme označit individuální a zpravidla velmi blízký vztah zkušenějšího (někdy i staršího, což ovšem nemusí být podmínkou) mentora, který chce předat vědomosti nebo zkušenosti méně zkušenému svěřenci (v angličtině mentee). Mentor tak prostřednictvím tohoto vztahu pomáhá mladšímu svěřenci rozvíjet své schopnosti a dovednosti a rozvíjí ho po vědomostní, osobnostní i sociální stránce (Brumovská & Málková, 2010).

Urbancová (2013) také zdůrazňuje důležitost mentoringu pro organizaci, neboť může usnadnit předávání a uchování znalostí v dané organizaci. Mimo jiné říká, že lidé, kteří jsou úspěšní, měli většinou za dobu své kariéry minimálně jednoho mentora.

Workshopy, přednášky

Workshop (někdy také nazýván skupinovým cvičením) je zaměřený na praktické řešení problémů většinou ve větších skupinách lidí. Jeho cílem je podělit se o různé nápady a přístupy a posoudit je z různých úhlů pohledu. Na rozdíl od workshopu je přednáška obvykle zaměřena pouze na podání teoretických znalostí a faktických informací, což je i její hlavní nevýhodou, neboť se jedná zpravidla o jednostranný tok informací a účastníci tyto informace pouze pasivně přejímají (Koubek, 2015).

Studium literatury

Covey (2016) označuje čtení a studium literatury za výborný způsob rozšiřování a prohlubování našich znalostí a myšlení a pravidelnou četbu považuje za možnost seznámení se s myšlenkami a znalostmi různých autorů. Díky studiu literatury jsme schopni rozšířit si nejen všeobecný přehled, ale také znalost konkrétní problematiky.

3 Metodický postup

3.1 Cíl bakalářské práce

Cílem této bakalářské práce s názvem „Stresmanagement a osobní rozvoj“ je zkoumání stresových faktorů a vlivu stresu v souvislosti s rozvojem osobnosti, včetně návrhů na změny v současném stresmanagementu.

Při prostudování odborné literatury docházelo k zaměření na stres, jeho příčiny v souvislosti s rozvojem osobnosti. Dále byl zjišťován současný stav stresových faktorů a jejich vliv v souvislosti s rozvojem osobnosti na základě dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření bylo doplněné nestrukturovanými rozhovory ve vybrané organizaci, které byly využity při diskuzi.

3.2 Sběr dat

Jako sběr dat nazýváme proces shromažďování informací o zkoumaném souboru pomocí různých metod, například dotazníku či rozhovorů. Pro sběr dat bylo využito dotazníkového šetření a nestrukturovaných rozhovorů. Dotazníkové šetření bylo provedeno ve vybrané organizaci, viz část 4.1.

Metodologické postupy sběru dat:

Dotazníky

Dotazník je formalizovaná písemná forma dotazování, která má určitou logickou strukturu. Při sestavování dotazníku je důležité správně formulovat otázky, protože není možné otázky dále rozvádět. Otázky by měly být stručné, jasně formulované, a především srozumitelné pro respondenta. Na formulaci otázek závisí výsledky celého výzkumu. Mezi výhody dotazníku patří poměrně snadné zpracování statistickými postupy – především uzavřených otázek. Naopak nevýhodou může být nízká návratnost, způsobena neochotou strávit čas vyplněním dotazníku, nebo nevhodnost odpovědi některých respondentů (Kozel, 2005).

Nestrukturovaný rozhovor

Rozhovor lze obecně označit za proces, jehož cílem je získat potřebné informace prostřednictvím vzájemné interakce mezi tázaným a tazatelem. Tyto informace mohou být důležité pro bližší pochopení některých souvislostí. Nestrukturovaný rozhovor má stanoveny rámcové cíle, vše ostatní, včetně volby otázek záleží na rozhodnutí tazatele. Výhodou nestrukturovaného rozhovoru jsou nižší nároky na přípravu. Naopak mezi nevýhody lze zařadit možnost získání zkreslených či neúplných informací (Kocianová, 2010).

3.2.1 Fáze sběru dat

Pro získání dat do této bakalářské práce bylo využito těchto metod sběru dat:

Dotazníky

Dotazník byl využit jako hlavní metoda sběru dat. Dle přání ředitelky podniku byl dotazník zaměstnancům rozeslán v elektronické podobě. Respondent odpovídal elektronicky na stanovené otázky. Při tvorbě dotazníku bylo použito uzavřených a polouzavřených otázek. Dotazník, který je součástí této práce v Příloze 1, byl vypracován v souladu s požadavky vedení firmy a obsahuje celkem 24 otázek, z toho 20 otázek uzavřených a 4 otázky polouzavřené s možností jiné odpovědi. U 20 otázek mohli respondenti vybrat pouze jednu odpověď, u 4 otázek mohli označit více odpovědí. V rámci dotazníkového šetření byl dotazník zaslán v elektronické podobě všem pracovníkům vybrané organizace. Otázky v první části dotazníku jsou zaměřeny na stresové faktory, vnímání těchto stresových faktorů zaměstnanci a zjištění nejen pocíťovaných příznaků stresu, ale také způsobů, které pracovníci využívají při zvládnání stresu. Dále se otázky zaměřují na znalost a využívání technik duševní hygieny či účast zaměstnanců na seminářích zaměřených na zvládnání stresu. Ve druhé části dotazníku jsou otázky zaměřeny na osobní rozvoj – zda zaměstnanci pracují s osobním rozvojem, jaké techniky osobního rozvoje praktikují, a zda v osobním rozvoji vidí pomoc při odolnosti vůči stresu a při zvládnání stresu. Závěrečná část dotazníků čítá otázky určené k identifikaci pohlaví, nejvyššího dosaženého vzdělání a věku.

Nestrukturované rozhovory

Rozhovory byly doplňkovou metodou sběru dat. Rozhovory byly vedeny osobně se zaměstnanci a ředitelkou vybrané organizace. Připravené otázky se týkaly zkoumané problematiky. Cílem rozhovorů bylo dovysvětlení odpovědí otázek v dotazníku. Výsledky rozhovorů byly dále využity při vyhodnocení a diskuzích u výsledků dotazníkového šetření.

3.2.2 Pracovní postup při sběru dat

Dotazníkové šetření bylo provedeno v prosinci roku 2018. Dotazník byl rozeslán v elektronické podobě všem 92 pracovníkům. Návratnost byla 88 dotazníků, 4 pracovníci dotazník nedokončili. Procentuální návratnost dotazníků byla téměř 96 %. Všechny navrácené dotazníky byly validní, což je i díky elektronické formě dotazníku, která nedovoluje odeslat dotazník, pokud není zcela vyplněný. Na vysoké validitě měla podíl také absence otevřených otázek.

3.3 Zpracování dat

K vypracování a formátování dotazníku byl využit server survio.com. Získaná data byla poté převedena a následně zpracována v Microsoft Office Excel do tabulek a grafů pro lepší znázornění. Nestrukturované rozhovory byly využity k diskuzi u jednotlivých otázek dotazníku. Celá práce byla vypracována v programu Microsoft Office Word.

4 Výsledky průzkumu

4.1 O společnosti

Společnost QUICK účetnictví s. r. o., vystupující na trhu pod názvem Účetnictví on-line, vstoupila na trh v roce 2005. Zabývá se poskytováním služeb v oblasti vedení účetnictví, daňového poradenství ale také zajištěním mzdové agendy a personalistiky. V současné době má 17 poboček po celé České republice – Praha, Plzeň, Ústí nad Labem, České Budějovice, Jihlava, Zlín, Brno, Brandýs nad Labem, Pardubice, Ostrava, Benešov, Karlovy Vary, Příbram, Olomouc, Hradec Králové a Liberec a nově také na Slovensku, a to v Bratislavě, Trenčíně a Košicích. Společnost zajišťuje vedení účetní agendy přibližně 3000 zákazníkům, a to jak fyzickým, tak právnickým osobám.

Obrázek 5: Logo Účetnictví online



Zdroj: www.uol.cz

V současné době zaměstnává přibližně 90 pracovníků včetně brigádníků. Stálých zaměstnanců je přibližně polovina. Firma se dlouhodobě potýká s velkou fluktuací, takže se stav zaměstnanců neustále mění. V době dotazníkového šetření měla společnost evidováno 92 zaměstnanců.

Mezi konkurenci můžeme zařadit spoustu lokálních poskytovatelů účetních služeb, převážně fyzických osob, ale také např. společnosti Křída s. r. o., apod.

Společnost se vyznačuje maximální orientací na zákazníka a zajištěním komplexního zákaznického servisu. Na trhu těchto služeb vyčnívá například zajištěním svozu dokladů, to znamená, že kurýři společnosti vyzvednou doklady přímo u klienta, dále zastupují společnost nejen před finančním úřadem, ale také před zdravotními pojišťovnami či institucemi sociálního zabezpečení. Společnost se snaží neustále zlepšovat procesy a vyvíjet propracované systémy. Aktuálně pracuje na projektu „Vývoj komplexního účetního cloudového systému Fantozzi“, který je spolufinancován Evropskou unií.

4.2 Výsledky průzkumu

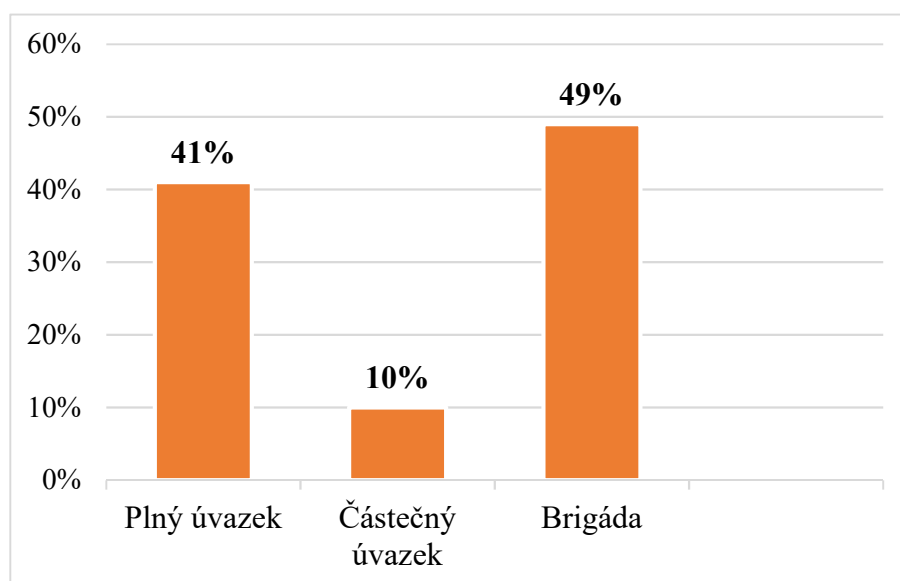
Data byla nasbírána prostřednictvím dotazníku, viz Příloha 1. Celkem bylo zpracováno 88 dotazníků od pracovníků vybraného podniku.

Otázka č. 1: *Jakou formu má Váš pracovní úvazek?*

Tabulka 1: Forma pracovního úvazku

	Počet	%
Plný úvazek	36	41
Částečný úvazek	9	10
Brigáda	43	49
Celkem	88	100

Graf 1: Forma pracovního úvazku v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

V součtu 41 % dotazovaných je v organizaci zaměstnáno na plný úvazek, 10 % dotazovaných pracuje na částečný úvazek a 49 % dotazovaných je zaměstnáno formou brigády.

U dotazovaných převažuje forma brigády, dále plný úvazek a nejméně respondentů je zaměstnáno na částečný úvazek.

Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že brigádníci jsou nepostradatelnou součástí firmy a tvoří téměř polovinu pracovníků podniku. Brigádníci ve společnosti zajišťují zpracování účetních dokladů – doklady roztřídí a zadají do účetního systému, kde si je teprve poté zaúčtuje finanční účetní. Jejich role je tedy ve firmě nenahraditelná. Nejčastěji jsou brigádníky studenti vysokých škol, kteří ve firmě pracují dlouhodobě a v průběhu celého roku.

Pracovníci zaměstnaní na plný úvazek uzavírají se společností pracovní smlouvu dle Zákoníku práce v rozsahu 40 hodin týdně, a to na dobu určitou nebo neurčitou.

Zaměstnanci, kteří mají se společností uzavřenou pracovní smlouvu v rozsahu méně než 40 hodin týdně, jsou zaměstnaní na částečný pracovní úvazek.

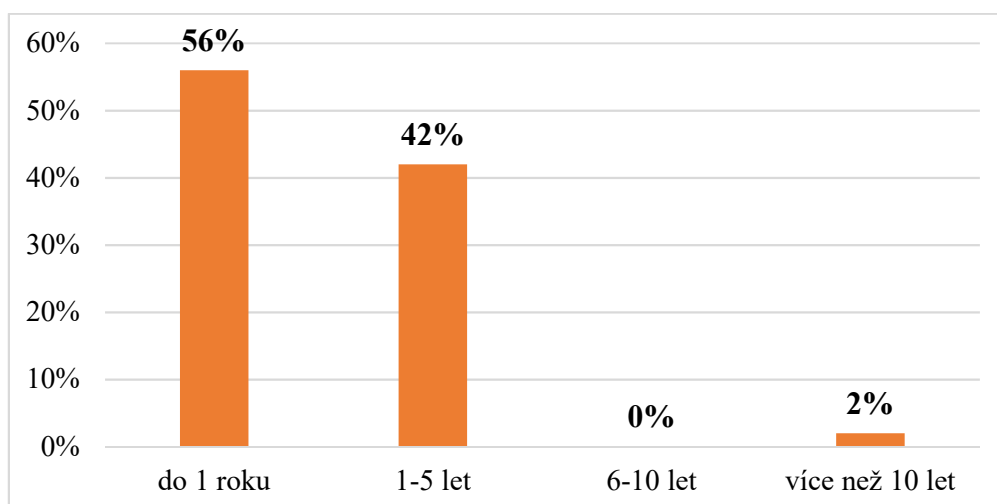
Brigáda je sjednána buď formou Dohody o provedení práce, nebo Dohodou o pracovní činnosti. Dohoda o provedení práce může být sjednána v maximálním rozsahu 300 hodin za rok, odvody pojistného na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění jsou odváděné při výdělku nad 10 000,- Kč. Rozsah práce u dohody o pracovní činnosti nesmí přesáhnout 20 hodin týdně a pojistné je odváděno při výdělku nad 2 500,- Kč.

Otázka č. 2: *Jak dlouho pracujete v této organizaci?*

Tabulka 2: Počet odpracovaných let v organizaci

	Počet	%
do 1 roku	49	56
1-5 let	37	42
6-10 let	0	0
více než 10 let	2	2
Celkem	88	100

Graf 2: Počet odpracovaných let v organizaci %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 56 % dotázaných uvedlo, že ve společnosti pracují méně než jeden rok, 42 % respondentů je zde zaměstnáno od jednoho roku do pěti let, žádný respondent ve společnosti nepracuje v rozmezí od šesti do deseti let a pouze 2 % respondentů ve společnosti pracují více než deset let.

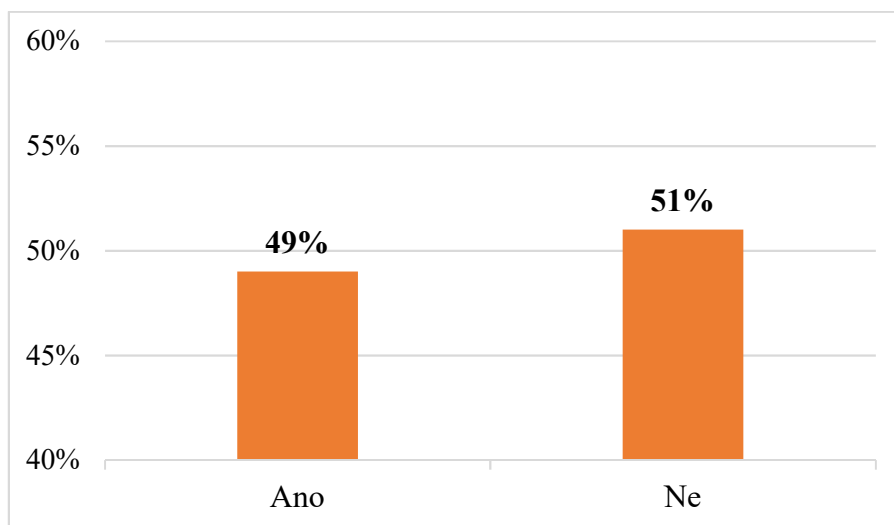
Ve společnosti pracují déle než 10 let pouze 2 respondenti – vedení podniku. Více než polovinu všech pracovníků tvoří brigádníci, kteří zde pracují většinou méně než 1 rok. Firma také v posledních 3 letech rozšířila síť svých poboček včetně řad zaměstnanců. Firmu trápí vysoká fluktuace zaměstnanců, kdy pracovníci odchází z osobních důvodů či za vyššími pozicemi do jiných firem.

Otázka č. 3: *Jste během výkonu své práce v kontaktu se zákazníky? (osobní kontakt, telefonní kontakt)*

Tabulka 3: Kontakt se zákazníky

	Počet	%
Ano	43	49
Ne	45	51
Celkem	88	100

Graf 3: Kontakt se zákazníky v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

V součtu 49 % respondentů uvedlo, že jsou při výkonu své práce v kontaktu se zákazníky a 51 % respondentů v kontaktu se zákazníky při výkonu své práce není.

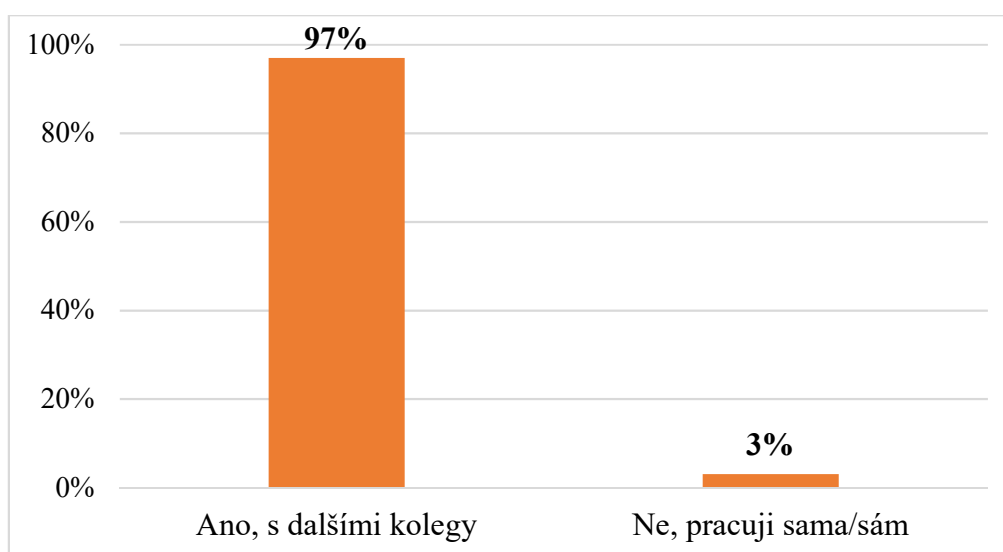
Při nestrukturovaných rozhovorech bylo zjištěno, že v kontaktu se zákazníky jsou především pracovníci zaměstnaní na základě pracovní smlouvy. Naopak brigádníci v kontaktu se zákazníky spíše nejsou. Pracovníci nejčastěji komunikují se zákazníky telefonicky, případně emailem. Do osobního kontaktu přicházejí spíše ojediněle při řešení neobvyklých a náročných situací – zahájení spolupráce s novým klientem, kontroly ze státních institucí nebo velkých změnách ve struktuře zákazníka. Se zákazníky primárně komunikují zaměstnanci klientského servisu, kteří se snaží dbát na spokojenost zákazníka, neboť spokojený zákazník je cílem všech aktivit společnosti. Všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do kontaktu se zákazníky, do vysoké míry ovlivňují, zda bude zákazník spokojený a doporučí organizaci ostatním.

Otázka č. 4: Sdílette Vaše pracoviště s někým jiným?

Tabulka 4: Sdílení pracoviště

	Počet	%
Ano, s dalšími kolegy	85	97
Ne, pracuji sama/sám	3	3
Celkem	88	100

Graf 4: Sdílené pracoviště v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

V součtu 97 % respondentů uvedlo, že své pracoviště sdílí s dalšími kolegy a jen 3 % respondentů uvedli, že pracují sami.

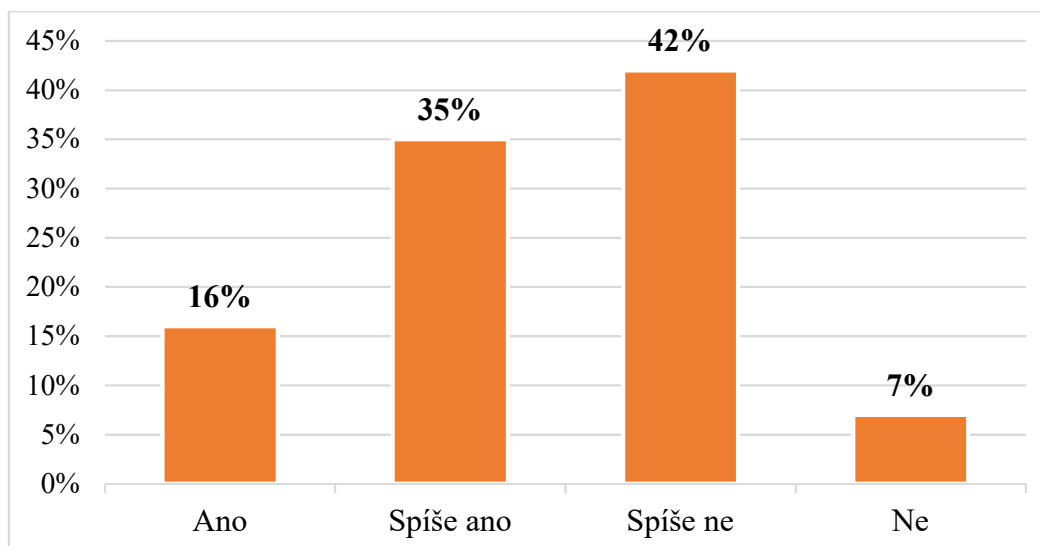
V rámci nestrukturovaných rozhovorů bylo zjištěno, že každá pobočka má podobu velkého otevřeného prostoru, kde je vždy sdruženo několik stolů. Tyto stoly jsou pak odděleny od ostatních stolů například skříňkami se šanony. Většina zaměstnanců tak sdílí své pracoviště s ostatními kolegy. Odděleně pak pracuje pouze například ředitelka, provozní manažerka nebo obchodní ředitel společnosti.

Otázka č. 5: Považujete Vaši práci za stresovou?

Tabulka 5: Hodnocení stresovosti zaměstnání

	Počet	%
Ano	14	16
Spíše ano	31	35
Spíše ne	37	42
Ne	6	7
Celkem	88	100

Graf 5: Hodnocení stresovosti zaměstnání v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 16 % dotazovaných uvedlo, že považuje svou práci za stresovou, 35 % respondentů ji vnímá spíše jako stresovou, 42 % dotazovaných spíše nevnímá práci jako stresovou a 7 % respondentů ji nevnímá jako stresovou vůbec.

Práci považuje za stresovou či spíše stresovou více než polovina dotazovaných. Celkem 48 % pak práci hodnotí jako spíše nestresovou nebo nestresovou. To také souvisí s tím, že necelá polovina respondentů jsou brigádníci, jejichž náplň práce spočívá v třídění dokumentů, skenování nebo zadávání dokladů do účetního systému, a je tak téměř nestresová.

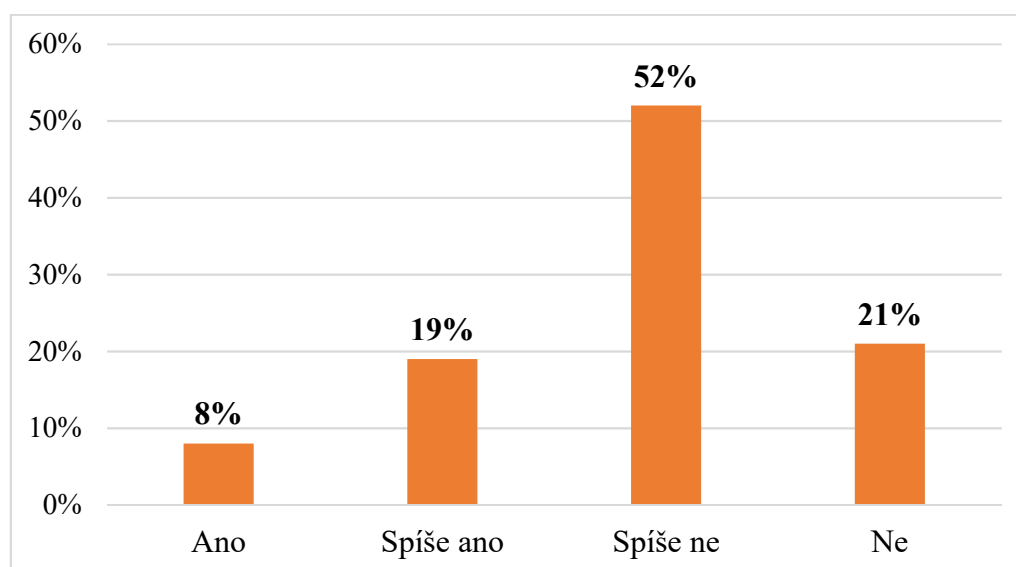
Stres na pracovišti bývá nejčastěji spojený s konflikty na pracovišti či kontaktu se zákazníky. Stresorů v práci nalezneme celou řadu, například nepříznivé pracovní podmínky, mnoho pracovních úkolů nebo chaotická organizace práce. Práce účetních je pak velmi specifická přísným dodržováním termínů a je spojena s nadměrnou stresovou zátěží. Na pracovišti pak může panovat nervozita a chaos a jedinci méně odolní vůči stresu pak zaměstnání opouštějí a organizace trpí vysokou fluktuací.

Otázka č. 6: *Máte pocit, že se Vám s přibývajícím lety v zaměstnání zhoršují reakce na stresové situace??*

Tabulka 6: Vliv přibývajících let v zaměstnání na stresové reakce

	Počet	%
Ano	7	8
Spíše ano	17	19
Spíše ne	46	52
Ne	18	21
Celkem	88	100

Graf 6: Vliv přibývajících let v zaměstnání na stresové reakce v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 8 % respondentů odpovědělo ano, 19 % dotázaných uvedlo, že spíše ano. Spíše ne pak odpovědělo celkem 52 % respondentů a ne uvedlo 21 % respondentů.

V součtu pak téměř tři čtvrtiny respondentů uvedly, že s přibývajícím věkem v zaměstnání nepocítují nebo spíše nepocítují, že hůře reagují na stresové situace. To může být dáno tím, že ve společnosti pracuje 90 % respondentů ve věku do 35 let. V tomto věku se ještě nemusí zhoršující se reakce na stresové situace projevovat.

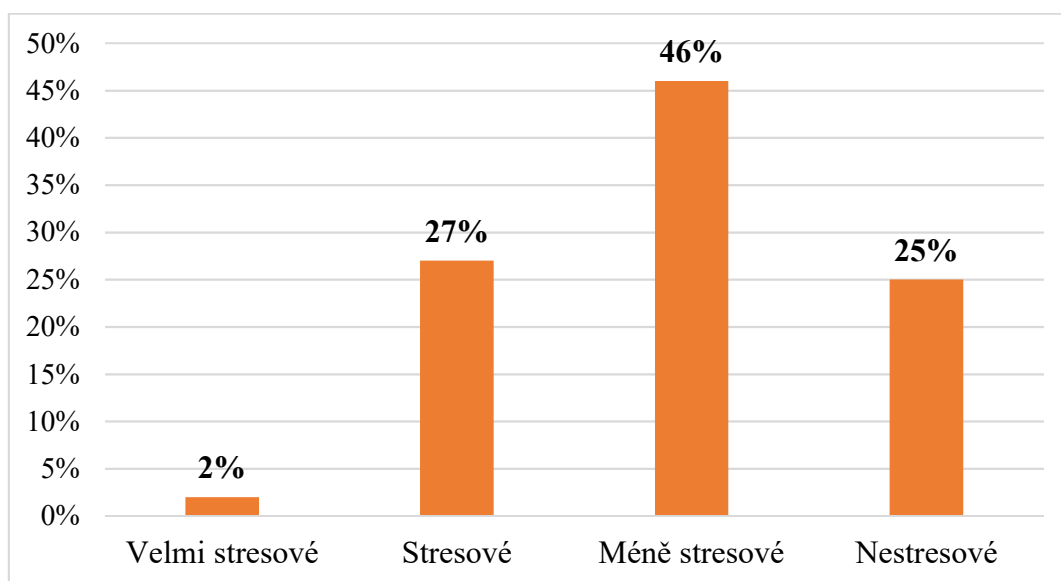
Otázka č. 7: Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?

a) pracovní podmínky

Tabulka 7a: Hodnocení stresoru pracovní podmínky

	Počet	%
Velmi stresové	2	2
Stresové	24	27
Méně stresové	40	46
Nestresové	22	25
Celkem	88	100

Graf 7a: Hodnocení stresoru pracovní podmínky v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Jen 2 % respondentů v dotazníku uvedli, že považují pracovní podmínky za velmi stresující faktor. Za stresové považuje pracovní podmínky 27 % respondentů, za méně stresové pak 46 % respondentů a nestresovým faktorem jsou pracovní podmínky pro 25 % respondentů.

Z výsledků dotazníku jasně vyplývá, že velmi stresovým, stresovým nebo méně stresovým faktorem jsou pracovní podmínky pro tři čtvrtiny respondentů. Za úplně nestresový je považuje pouze jedna čtvrtina dotazovaných.

Zajištění dobrých pracovních podmínek je pro podnik klíčové, protože jen za dobrých pracovních podmínek mohou zaměstnanci podávat dobré výkony.

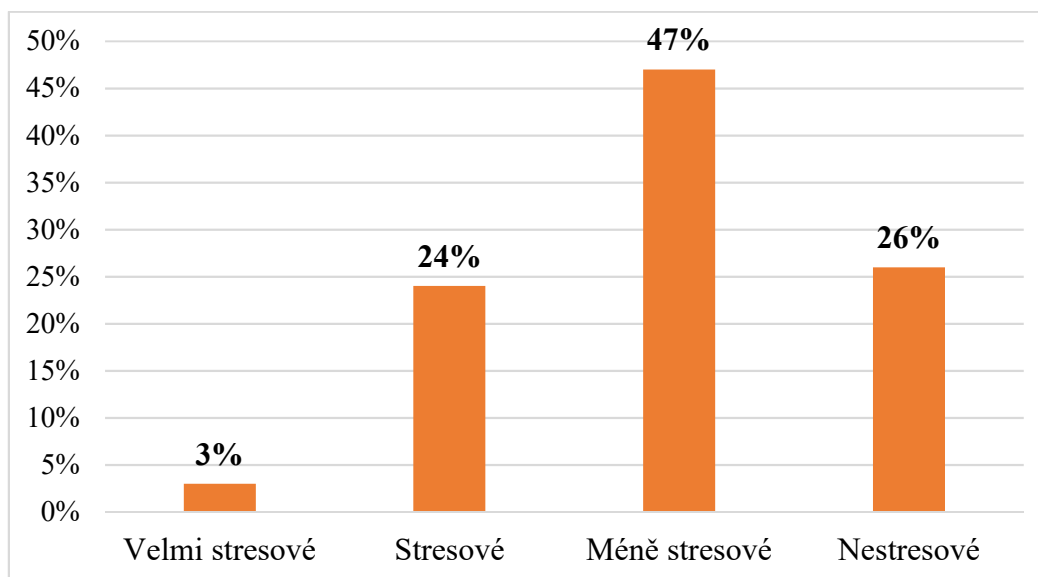
Otázka č. 7: Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?

b) pracovní doba

Tabulka 7b: Hodnocení stresoru pracovní doba

	Počet	%
Velmi stresové	3	3
Stresové	21	24
Méně stresové	41	47
Nestresové	23	26
Celkem	88	100

Graf 7b: Hodnocení stresoru pracovní doba v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Za velmi stresovou pracovní dobu označila 3 % respondentů, za stresový faktor ji považuje 24 % respondentů, jako méně stresový faktor ji vnímá 47 % dotázaných a za na nestresový faktor ji označilo 26 % respondentů.

Jako velmi stresující, stresující či méně stresující označily pracovní dobu necelé tři čtvrtiny dotázaných a za nestresující faktor považuje pracovní dobu necelá jedna čtvrtina dotázaných. Zde vidíme, že faktor pracovní doba vnímají respondenti velice obdobně jako předchozí faktor pracovní podmínky.

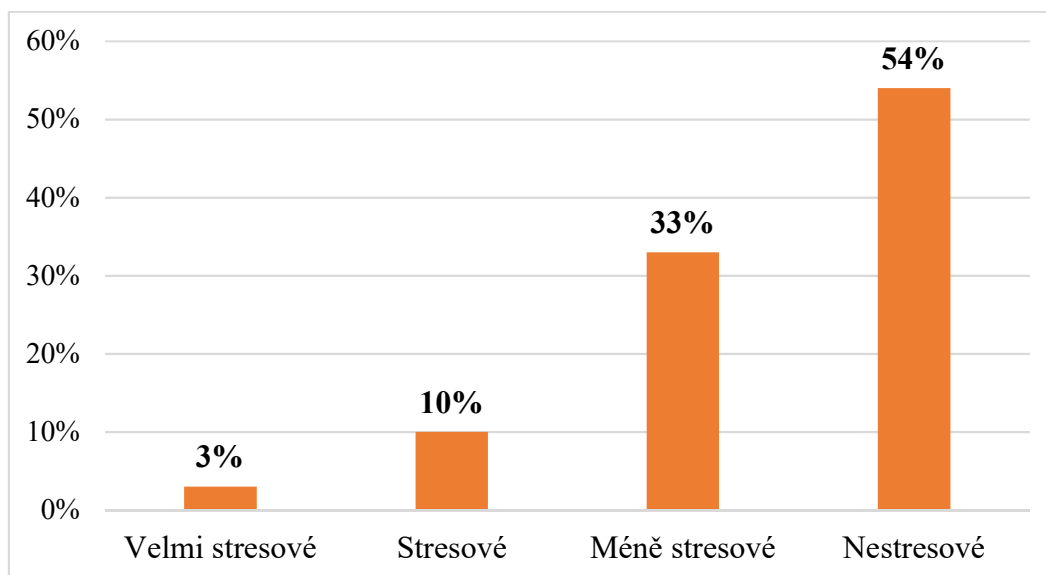
Otázka č. 7: *Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?*

c) *komunikace s kolegy*

Tabulka 7c: Hodnocení stresoru komunikace s kolegy

	Počet	%
Velmi stresové	3	3
Stresové	9	10
Méně stresové	29	33
Nestresové	47	54
Celkem	88	100

Graf 7c: Hodnocení stresoru komunikace s kolegy v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Za velmi stresovou považují komunikaci s kolegy pouze 3 % respondentů, jako stresovou ji vnímá 10 % respondentů, méně stresová je pro 33 % respondentů a nestresovým faktorem je pro 54 % dotázaných.

Jako velmi stresovou, stresovou či méně stresovou vnímá komunikaci s kolegy necelá polovina dotázaných, nestresovým faktorem je pak pro více než polovinu dotázaných.

Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že ve společnosti panuje poměrně přátelská atmosféra, takže pro pracovníky komunikace s kolegy nepředstavuje velkou zátěž. Zaměstnanci nejsou nuceni soutěžit s ostatními kolegy a mohou se tak soustředit na svůj pracovní výkon.

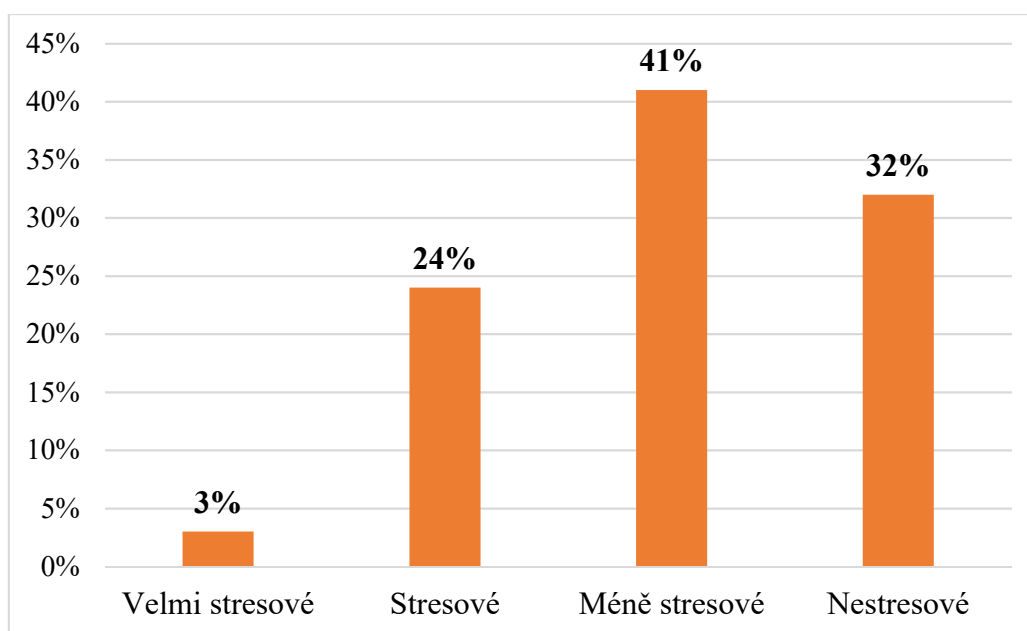
Otázka č. 7: *Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?*

d) *komunikace s nadřízenými*

Tabulka 7d: Hodnocení stresoru komunikace s nadřízenými

	Počet	%
Velmi stresové	3	3
Stresové	21	24
Méně stresové	36	41
Nestresové	28	32
Celkem	88	100

Graf 7d: Hodnocení stresoru komunikace s nadřízenými v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Komunikace s nadřízenými představuje velmi stresový faktor pro 3 % respondentů, stresovým faktorem je pro 24 % dotázaných, za méně stresový faktor ho považuje 41 % respondentů a nestresovým faktorem je pro 32 % dotázaných.

Za velmi stresový, stresový a méně stresový faktor považuje komunikaci s nadřízenými 68 % dotázaných, nestresovým faktorem je pro téměř jednu třetinu respondentů.

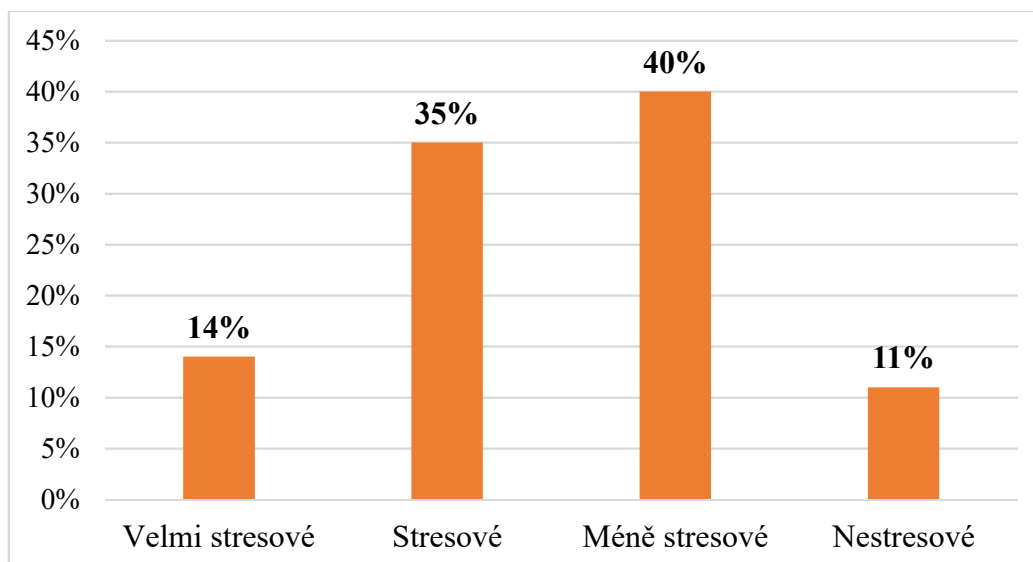
Otázka č. 7: *Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?*

e) *komunikace se zákazníky*

Tabulka 7e: Hodnocení stresoru komunikace se zákazníky

	Počet	%
Velmi stresové	12	14
Stresové	31	35
Méně stresové	35	40
Nestresové	10	11
Celkem	88	100

Graf 7e: Hodnocení stresoru komunikace se zákazníky v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Komunikace se zákazníky je velmi stresová pro 14 % respondentů, za stresovou ji považuje 35 % respondentů, jako méně stresovou ji vnímá 40 % dotázaných a nestresovým faktorem je pro 11 % dotázaných.

Komunikace se zákazníky představuje velmi stresový, stresový a méně stresový faktor pro 89 % dotázaných a nestresovým faktorem je pro pouhých 11 % respondentů.

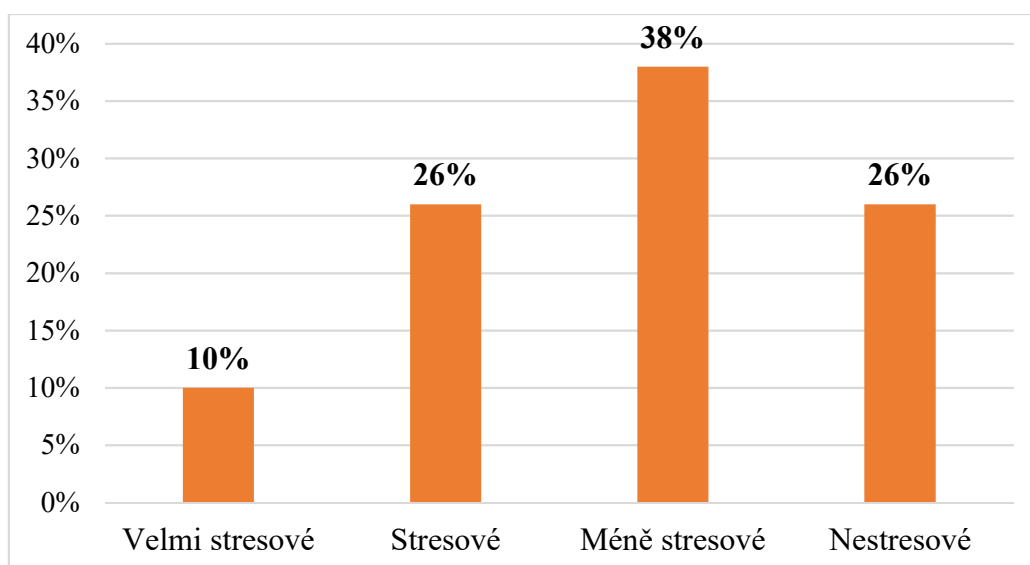
Otázka č. 7: *Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?*

f) *obavy ze ztráty zaměstnání*

Tabulka 7f: Hodnocení stresoru obavy ze ztráty zaměstnání

	Počet	%
Velmi stresové	9	10
Stresové	23	26
Méně stresové	33	38
Nestresové	23	26
Celkem	88	100

Graf 7f: Hodnocení stresoru obavy ze ztráty zaměstnání v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Obavy ze ztráty zaměstnání jsou velmi stresovým faktorem pro 10 % respondentů, jako stresový faktor je vnímá 26 % dotazovaných, méně stresový faktor představují pro 38 % respondentů a jako nestresový faktor je vnímá 26 % respondentů.

Velmi stresové, stresové či méně stresové jsou obavy ze ztráty zaměstnání pro téměř tři čtvrtiny respondentů.

Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že se zaměstnanci obávají především z důvodu budoucí ekonomické krize, o které se v médiích hovoří. V únoru roku 2019 byla

míra nezaměstnanosti pouhých 3,2 % a řadí se tak mezi nejnižší za posledních několik let. Oproti říjnu 2018, kdy míra nezaměstnanosti činila 2,8 %, však míra nezaměstnanosti opět začíná pomalu růst.

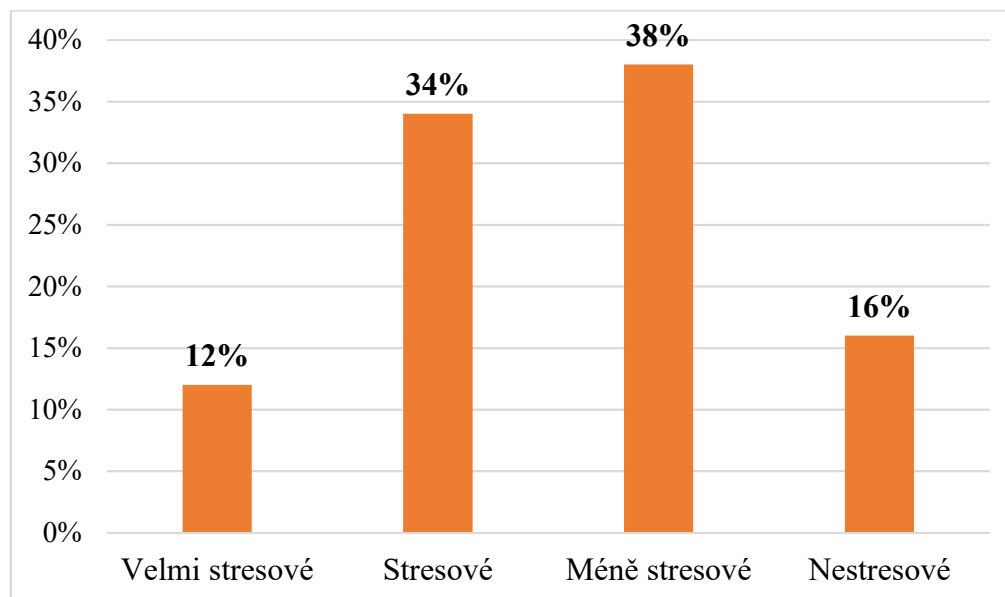
Otázka č. 7: *Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?*

g) rychlé tempo práce

Tabulka 7g: Hodnocení stresoru rychlé tempo práce

	Počet	%
Velmi stresové	11	12
Stresové	30	34
Méně stresové	33	38
Nestresové	14	16
Celkem	88	100

Graf 7g: Hodnocení stresoru rychlé tempo práce v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Rychlé tempo práce představuje velmi stresový faktor pro 12 % respondentů, stresovým faktorem je pro 34 % dotazovaných, jako méně stresový faktor vnímá rychlé tempo práce 38 % respondentů a stres nepředstavuje pro 16 % dotazovaných.

Velmi stresovým, stresovým či méně stresovým faktorem je rychlé tempo práce pro 84 % respondentů. Jen pro 16 % zaměstnanců nepředstavuje rychlé tempo práce stresový faktor.

Dnešní doba je specifická svou hektičností a vysokými nároky na pracovníky, kteří jsou nuceni pracovat ve velmi rychlém tempu. To vede k rychlému vyčerpání a následnému snížení pracovního výkonu. Proto je důležité práci dobře zorganizovat a zároveň je vhodné zavádět krátké přestávky k obnově tělesných i duševních sil. Přestávky jsou také dané Zákoníkem práce, dle kterého má zaměstnanec nárok na 30minutovou přestávku po nejdéle 6 hodinách nepřetržité práce, u mladistvých je to pak po 4,5 hodinách.

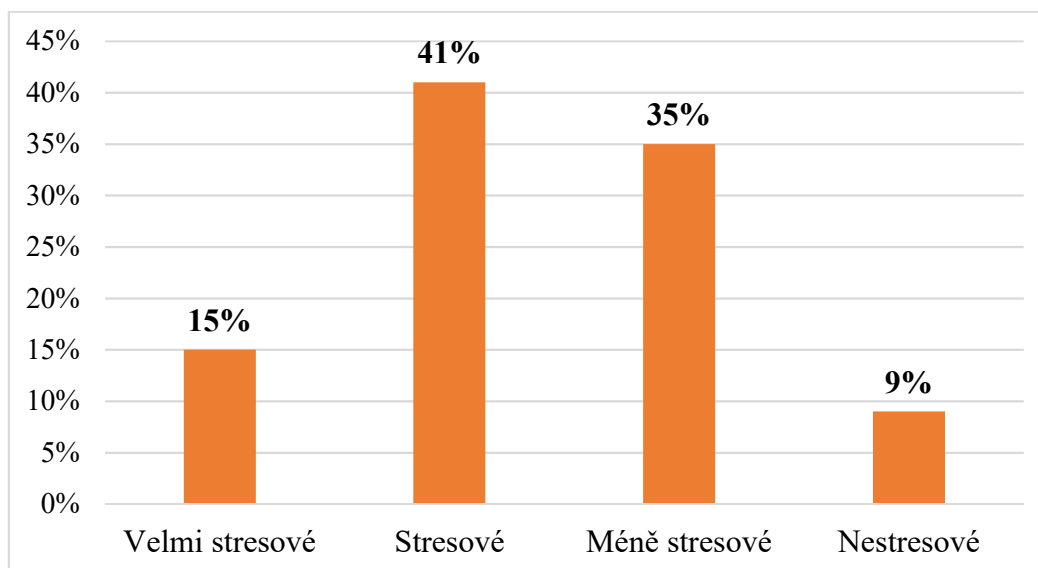
Otázka č. 7: Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?

h) množství vykonané práce

Tabulka 7h: Hodnocení stresoru množství vykonané práce

	Počet	%
Velmi stresové	13	15
Stresové	36	41
Méně stresové	31	35
Nestresové	8	9
Celkem	88	100

Graf 7h: Hodnocení stresoru množství vykonané práce v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Jako velmi stresový faktor vnímá množství vykonané práce 15 % respondentů, stresový faktor představuje pro 41 % dotazovaných, méně stresovým faktorem je pro 35 % respondentů a jako nestresový faktor ho vnímá jen 9 % respondentů.

Množství práce představuje velmi stresový, stresový či méně stresový faktor pro 91 % respondentů, což je alarmující.

Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že se zaměstnanci často cítí přetížení a nestíhají, obzvláště v termínech před odesláním daňových přiznání k dani z přidané hodnoty nebo účetní závěrky. Každá účetní vede účetnictví průměrně 35-40 firmám. Často tak zaměstnanci pracují i o víkendech či v pozdních večerních hodinách.

Otázka č. 8: *Projevují se u Vás v souvislosti se stresem některé z uvedených příznaků?*

Tabulka 8: Pociťované příznaky stresu

	Počet	%
Nepociťuji žádné stresové příznaky	15	17
Bolest hlavy	33	38
Zrychlené bušení srdce	15	17
Zvýšené pocení	20	23
Agresivita a podráždění	24	27
Zažívací obtíže	27	31
Jiná	7	8
Celkem	141	161

Respondenti mohli u této otázky označit více než jednu odpověď, proto mohou procenta přesahovat 100 %.

Graf 8: Pociťované příznaky stresu (počet odpovědí respondentů)



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Žádné příznaky stresu nepociťuje jen 15 respondentů, bolest hlavy trápí 33 respondentů, zrychlené bušení srdce uvedlo 15 dotázaných, zvýšené pocení zaznamenalo 20

respondentů, agresivitu a podráždění pociťuje 24 respondentů, zažívací potíže trápí v souvislosti se stresem 27 dotázaných a 7 respondentů označilo jinou odpověď.

Jako další pociťované příznaky stresu uvedli respondenti například tiky v oku, těžkosti na hrudi, roztržitost, vyrážky, dýchací obtíže a dále únavu.

Je alarmující, že zdravotní obtíže v souvislosti se stresem pociťuje 89 % dotazovaných.

Příznaků stresu je však celá řada a je možné, že si někteří zaměstnanci souvislost se stresem neuvědomují. Jako další příznaky stresu můžeme uvést například nechutenství, snížení sexuálního apetitu, ztrátu koncentrace, snížení produktivity i kvality odvedené práce a mnoho dalších.

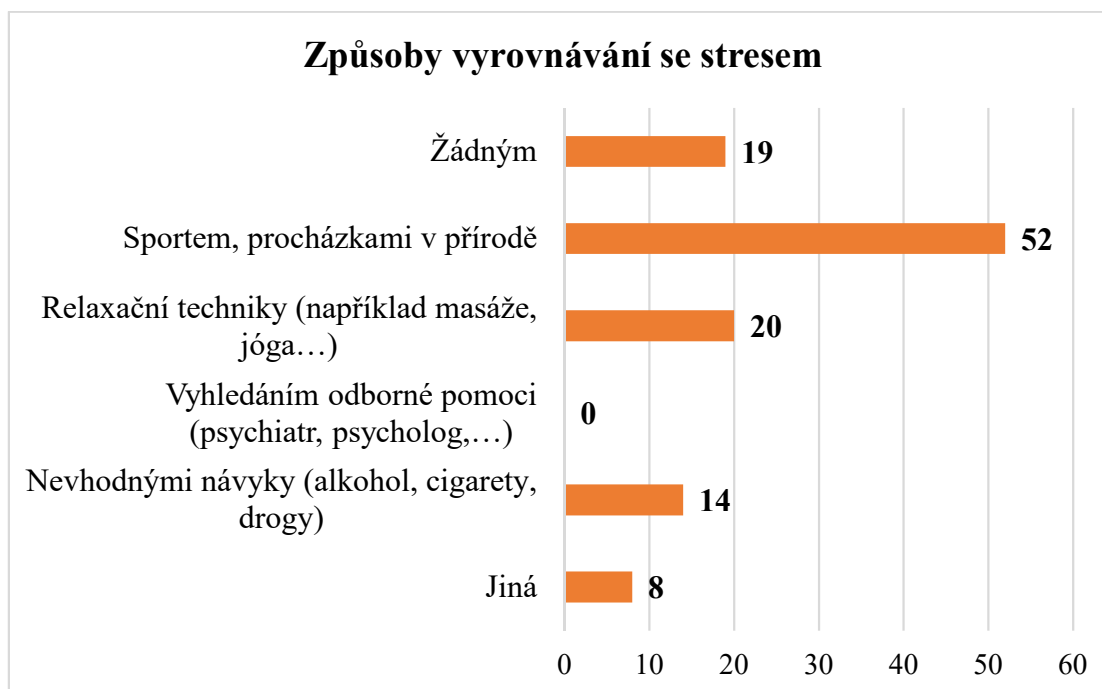
Otázka č. 9: *Jak se snažíte zbavovat stresu ze zaměstnání?*

Tabulka 9: Způsoby vyrovnávání se stresem

	Počet	%
Žádným	19	22
Sportem, procházkami v přírodě	52	59
Relaxační techniky (například masáže, jóga...)	20	23
Vyhledáním odborné pomoci (psychiatr, psycholog, ...)	0	0
Nevhodnými návyky (alkohol, cigarety, drogy)	14	16
Jiná...	8	9
Celkem	113	129

Respondenti mohli u této otázky označit více než jednu odpověď, proto mohou procenta přesahovat 100 %.

Graf 9: Způsoby vyrovnávání se stresem (počet odpovědí respondentů)



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 19 respondentů uvedlo, že se se stresem nesnaží žádným způsobem vyrovnat, 52 respondentů se zbavuje stresu sportem či procházkami v přírodě, 20 dotázaných využívá ke zvládnání stresu různé relaxační techniky, jako jsou masáže nebo jóga, žádný z dotázaných nevyhledává odbornou pomoc v podobě psychologa či psychiatra, 14 respondentů se vyrovnává se stresem pomocí nevhodných návyků – alkoholu, cigaret či drog a 8 respondentů odpovědělo, že se stresu ze zaměstnání snaží zbavit jiným způsobem.

Respondenti, kteří zvolili možnost jiná odpověď, uvedli, že se stresu ze zaměstnání zbavují například trávením času s rodinou či přáteli, dobrým jídlem, četbou oblíbených knížek a časopisů, jízdou v autě, kouřením vodní dýmky a nejčastěji zmíněnou aktivitou bylo sledování filmů a seriálů, celkem u 4 respondentů.

Je pozitivní, že 82 % dotázaných volí možnost procházek, sportu či relaxačních technik, které jsou rozhodně vhodným způsobem zvládnání stresu. Co je ovšem alarmující, že téměř jedna čtvrtina respondentů se stresu ze zaměstnání nesnaží zbavit a stres se tak může v jedinci kumulovat a způsobit závažné psychické problémy. Dále není úplně optimistické, že nevhodné návyky jako jsou alkohol, cigarety či drogy volí 16 %

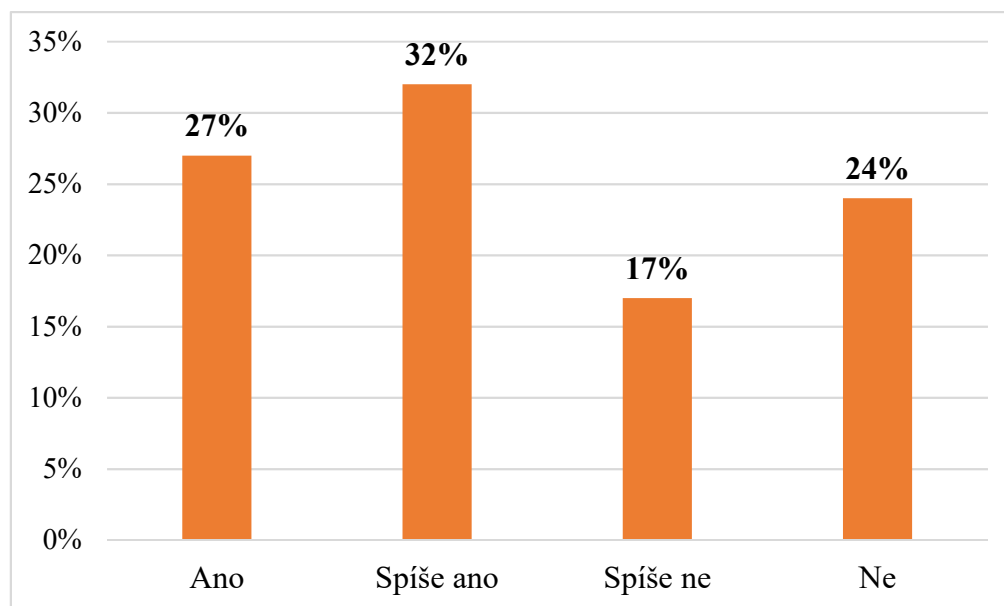
respondentů. Dle Křivohlavého (2010) jsou tyto způsoby sice prostředkem rychlé úlevy, později se však i tyto látky mohou samy stávat stresorem.

Otázka č. 10: *Je Vám známý pojem duševní hygiena?*

Tabulka 10: Znalost pojmu duševní hygiena

	Počet	%
Ano	24	27
Spíše ano	28	32
Spíše ne	15	17
Ne	21	24
Celkem	88	100

Graf 10: Znalost pojmu duševní hygiena v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Pojem psychohygiena zná 27 % respondentů a spíše známý je pro 32 % dotazovaných. Psychohygienu spíše nezná 17 % respondentů a neznámý je pro 24 % dotazovaných.

Na otázku, zda respondenti znají pojem psychohygiena, odpovědělo více než polovina dotazovaných, že tento pojem znají či spíše znají. Pro 41 % respondentů je ale tento pojem stále více či méně neznámý.

Psychohygiena by však měla být součástí života každého člověka. Lidé si často myslí, že o duševní zdraví není nutné pečovat, pokud netrpí žádným psychickým onemocněním. Duševní zdraví člověka je však neméně důležité než zdraví tělesné a může být narušeno nadměrnou stresovou zátěží. Zaměstnanci by si měli být důležitosti psychohygieny nejen v pracovním rovině vědomi.

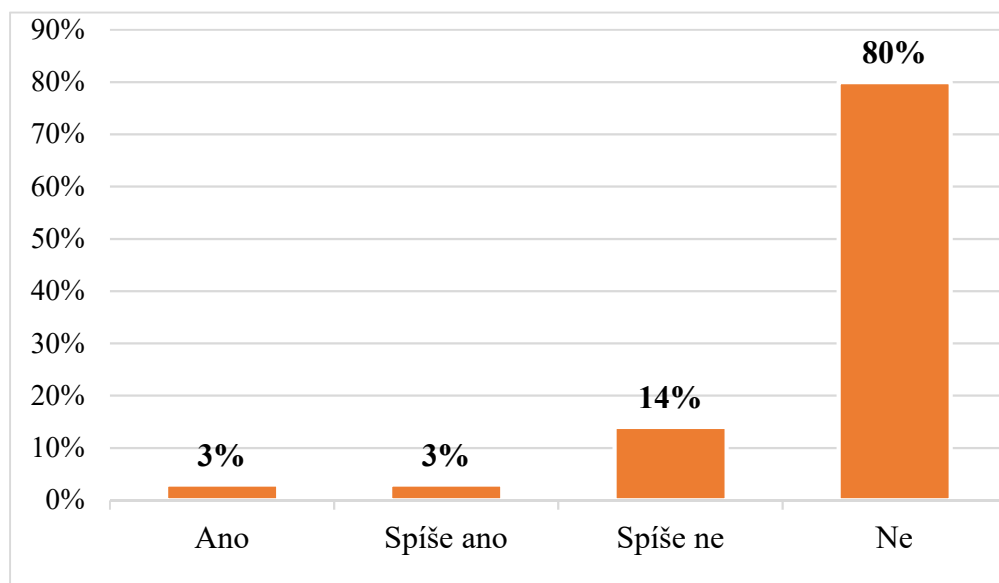
Otázka č. 11: *Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?*

a) *arteterapie*

Tabulka 11a: Znalost techniky arteterapie

	Počet	%
Ano	3	3
Spíše ano	3	3
Spíše ne	12	14
Ne	70	80
Celkem	88	100

Graf 11a: Znalost techniky arteterapie v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Pouze 3 % respondentů uvedli, že znají arteterapii. Stejný počet respondentů uvedl, že tuto techniku spíše zná. Celkem 14 % respondentů zodpovědělo, že tuto techniku spíše neznají. Naopak 80 % dotazovaných uvedlo, že tuto relaxační techniku vůbec nezná.

Většina respondentů tuto relaxační techniku na zvládnání stresu nezná, což může být způsobeno i tím, že obecně vyhledávají spíše pasivní aktivity jako jsou masáže nebo odpočinek.

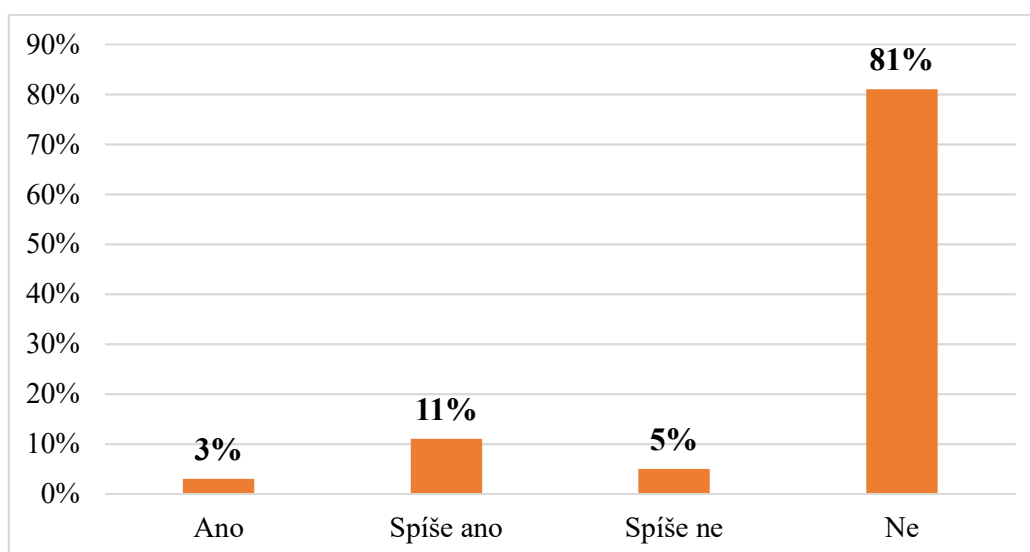
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

b) autogenní trénink

Tabulka 11b: Znalost techniky autogenní trénink

	Počet	%
Ano	3	3
Spíše ano	10	11
Spíše ne	4	5
Ne	71	81
Celkem	88	100

Graf 11b: Znalost techniky autogenní trénink v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Na otázku, zda znají autogenní trénink, odpověděli ano 3 % respondentů, spíše ho zná 11 % respondentů, spíše ho neznají 4 % respondentů a 81 % dotazovaných zodpovědělo, že ho neznají vůbec.

Relaxační techniku autogenní trénink zná nebo spíše zná jen 14 % respondentů.

Autogenní trénink je jedna z neznámějších uvolňovacích metod, při které na sebe jedinec sám působí, aby docílil hlubokého klidového stavu, který je předpokladem pro koncentraci. Tato technika by měla být prováděna v naprostém klidu, nejlépe tedy v domácím prostředí. Při pravidelném praktikování je jedinec schopný uvolňovat napětí a obnovit ztracené síly.

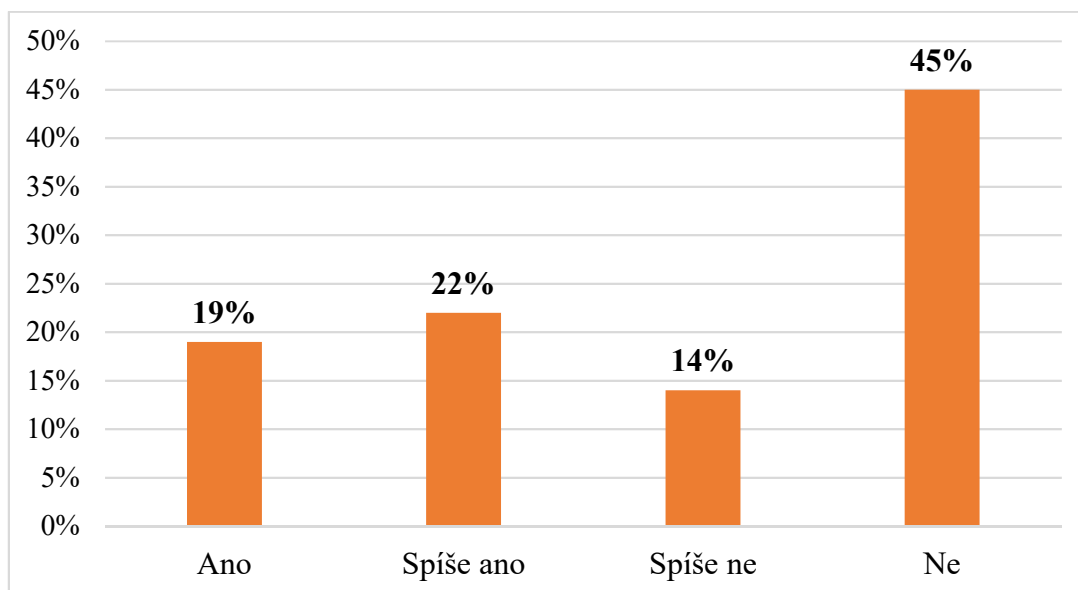
Otázka č. 11: *Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?*

c) Autosugesce

Tabulka 11c: Znalost techniky autosugesce

	Počet	%
Ano	17	19
Spíše ano	19	22
Spíše ne	12	14
Ne	40	45
Celkem	88	100

Graf 11c: Znalost techniky autosugesce v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 19 % respondentů odpovědělo na otázku, zda znají techniku autosugesce ano, 22 % dotázaných uvedlo, že tuto techniku spíše znají, 14 % respondentů odpovědělo spíše ne a 45 % dotazovaných odpovědělo ne.

Relaxační techniku autosugesce zná necelá polovina respondentů.

Autosugesce je technika založená na častém opakování předem zvolené formule, přičemž se tato formule dostane do podvědomí, které ji po čase přijme za skutečnost. Aby byla autosugesce úspěšná, je potřeba správně zvolit formuli a vyhnout se v ní záporům. Na principu autosugesce je založený také výše zmíněný autogenní trénink, viz otázka 11b.

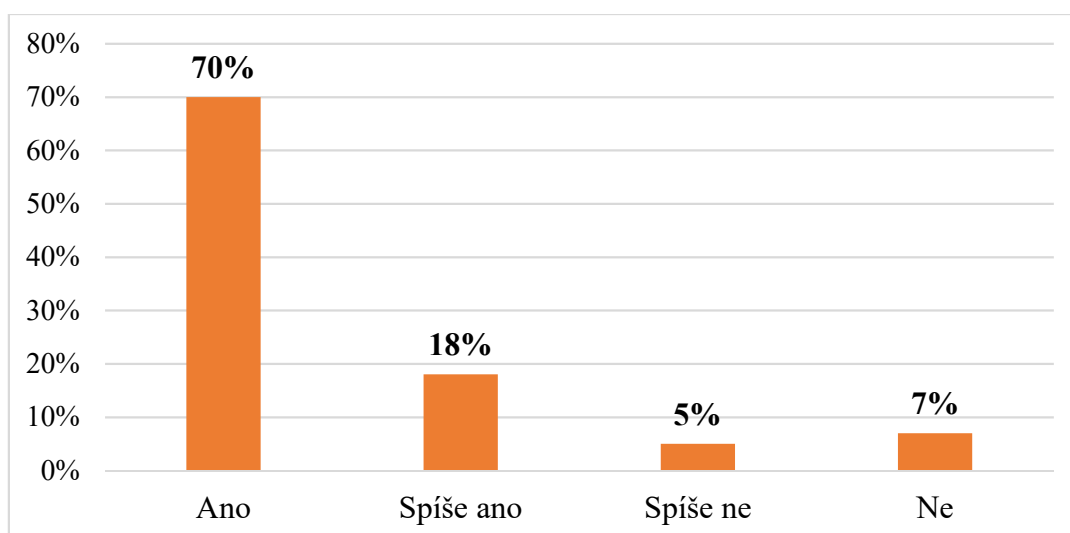
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

d) dechová cvičení

Tabulka 11d: Znalost techniky dechová cvičení

	Počet	%
Ano	62	70
Spíše ano	16	18
Spíše ne	4	5
Ne	6	7
Celkem	88	100

Graf 11d: Znalost techniky dechová cvičení v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Dechová cvičení jako relaxační techniku zná 70 % respondentů, spíše je zná 18 % respondentů, spíše ne na tuto otázku odpovědělo 5 % respondentů a ne odpovědělo 7 % dotazovaných.

Vzhledem k tomu, že stres bývá často doprovázen zrychleným a nepravidelným dýcháním, jsou dechová cvičení považována za velice efektivní a využívanou metodu. Relaxační technika v podobě dechových cvičení umožňuje převzetí kontroly nad dechem a rychlé uvolnění od napětí.

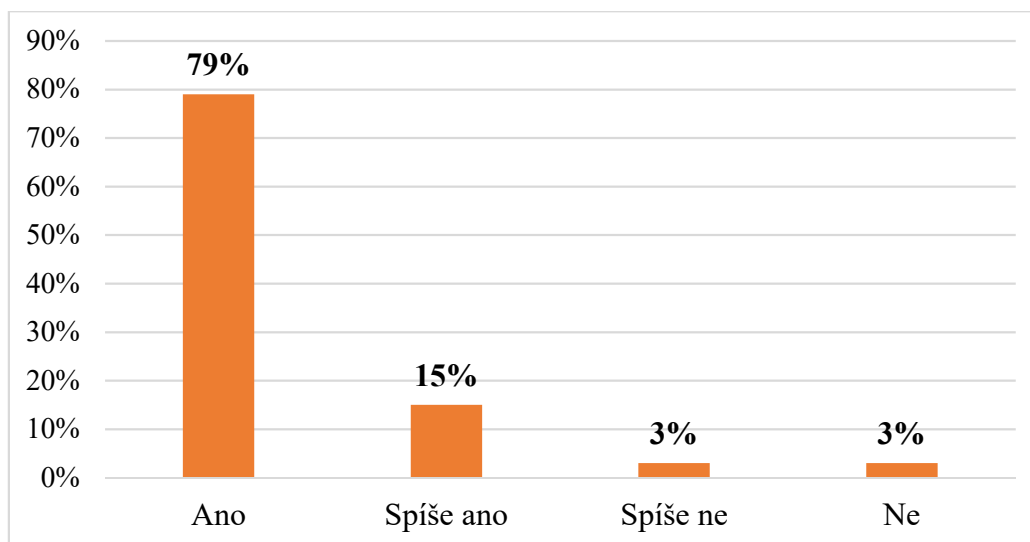
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

e) jóga

Tabulka 11e: Znalost techniky jóga

	Počet	%
Ano	69	79
Spíše ano	13	15
Spíše ne	3	3
Ne	3	3
Celkem	88	100

Graf 11e: Znalost techniky jóga v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 79 % respondentů odpovědělo na otázku, zda znají jógu jako relaxační techniku, ano, 15 % respondentů uvedlo, že tuto techniku spíše zná, 3 % dotazovaných odpověděla spíše ne, a 3 % respondentů odpověděla ne.

Jógu jako techniku relaxace na zbavení se stresu zná či spíše zná 94 % respondentů.

Jóga se v dnešní době těší velké oblibě, ačkoliv se jedná o cvičení z Indie staré více než 5000 let. Jóga je celé filozofické učení, jehož cílem je mimo jiné sebepoznání a opuštění negativních myšlenek. Při cvičení se rytmicky dýchá a uvolňují se svaly a napětí.

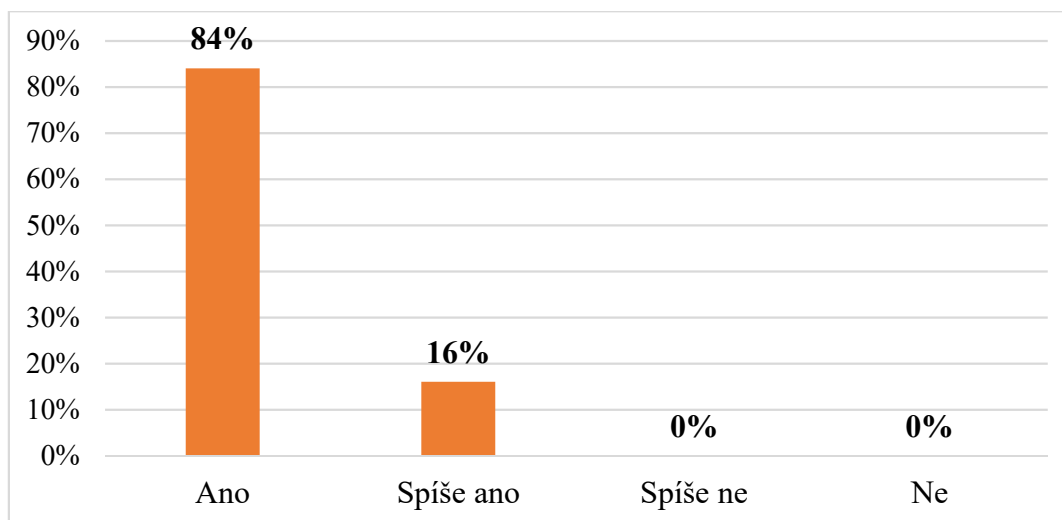
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

f) masáže

Tabulka 11f: Znalost techniky masáže

	Počet	%
Ano	74	84
Spíše ano	14	16
Spíše ne	0	0
Ne	0	0
Celkem	88	100

Graf 11f: Znalost techniky masáže v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Relaxační techniku masáže zná 84 % respondentů, spíše ji zná 16 % respondentů a žádný z respondentů nevedl, že by techniku spíše neznal nebo vůbec neznal.

Zná nebo spíše zná relaxační techniku masáží 100 % respondentů.

Masáže jsou velmi populární a také velmi účinnou technikou na zvládnání stresu. Při masáži dochází k uvolnění nejen svalů, ale také celého těla včetně mysli. Účinnost masáže bývá zvýšena používáním speciálních masážních bylinných olejů – například oleje z levandule či konopí, které podpoří uvolnění napětí. Masážních technik je celá řada, zmínit lze například thajskou, ajurvédskou masáž nebo masáž lávovými kameny.

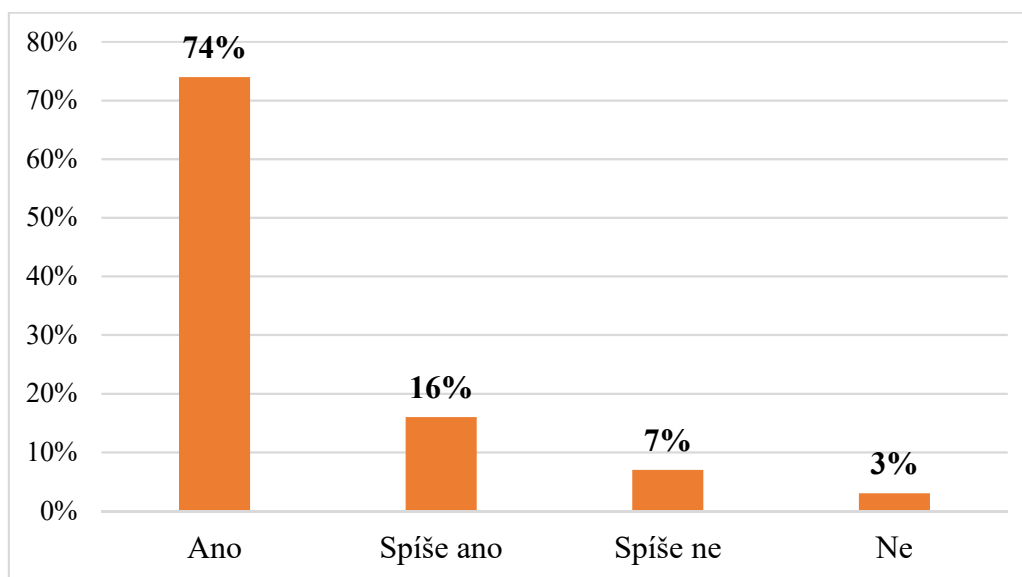
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

g) meditace

Tabulka 11g: Znalost techniky meditace

	Počet	%
Ano	65	74
Spíše ano	14	16
Spíše ne	6	7
Ne	3	3
Celkem	88	100

Graf 11g: Znalost techniky meditace v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Meditace jako relaxační technika je známa 74 % respondentům, spíše ji zná 16 % respondentů, spíše neznámá je pro 7 % dotazovaných a neznají ji 3 % respondentů.

Meditaci jako relaxační techniku na zvládnání stresu zná nebo spíše zná 90 % respondentů.

Meditaci lze označit za stav klidu a uvolnění, při němž se jedinec snaží dosáhnout sjednocení prostřednictvím myšlenek a odstranění vnitřních konfliktů. Při meditaci se vytrácí pocity úzkosti a mizí ohraničení času.

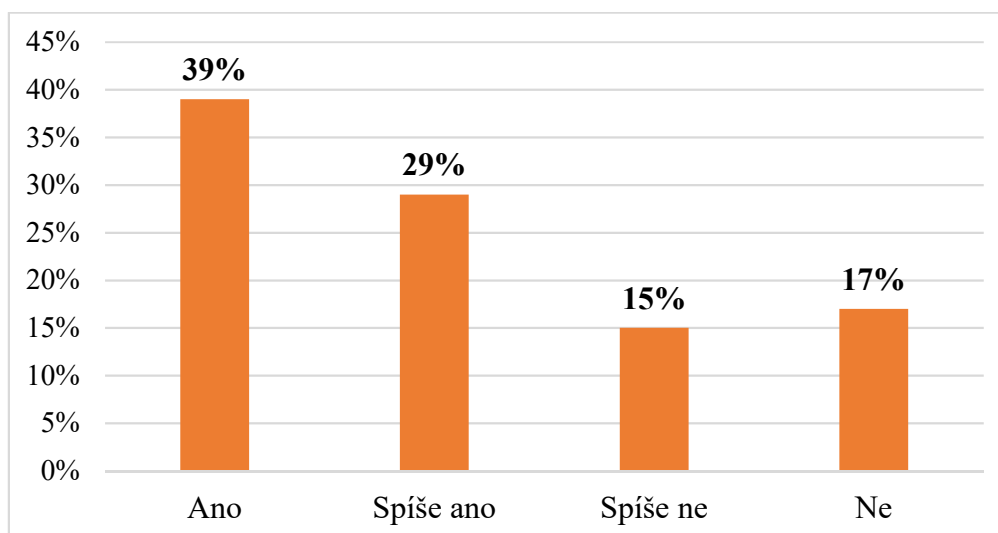
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

h) muzikoterapie

Tabulka 11h: Znalost techniky muzikoterapie

	Počet	%
Ano	34	39
Spíše ano	26	29
Spíše ne	13	15
Ne	15	17
Celkem	88	100

Graf 11h: Znalost techniky muzikoterapie v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Muzikoterapii jako techniku na zvládnání stresu zná 39 % respondentů, spíše ji zná 29 % respondentů, spíše neznámá je pro 15 % respondentů a nezná ji 17 % dotazovaných.

Muzikoterapie jako relaxační technika je známá či spíše známá pro 68 % respondentů.

V muzikoterapii je využíváno toho, že hudba je schopna ovlivňovat vegetativní funkce jako je dýchání, srdeční rytmus či krevní tlak. Dále se používá ke zmírnění bolesti, úzkosti či strachu. Při muzikoterapii je využívána především vážná hudba, která vyvolává intenzivní citové prožitky a reakce.

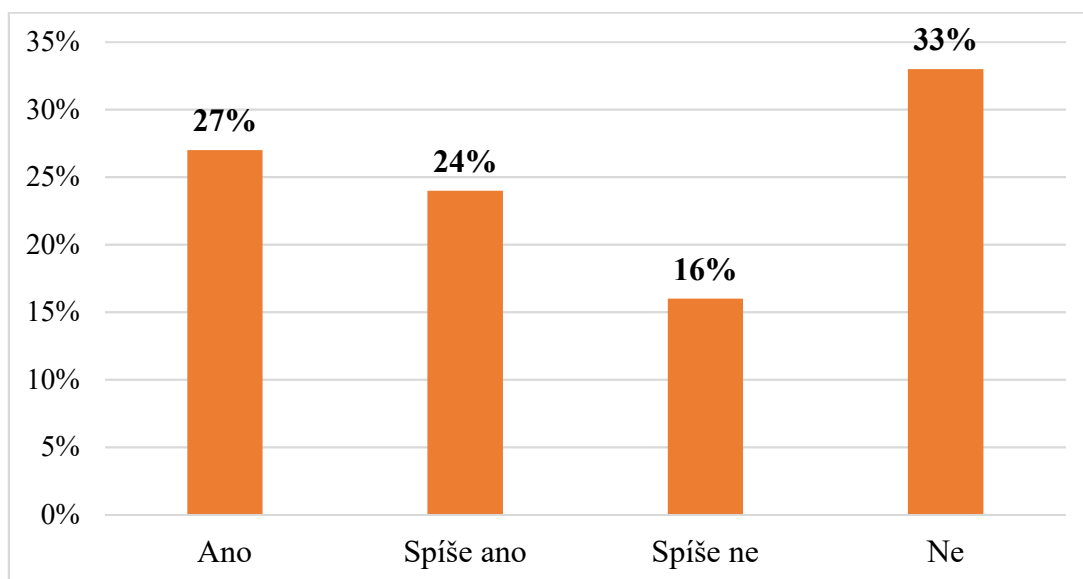
Otázka č. 11: Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

i) *pozitivní seberozhovory (deník)*

Tabulka 11i: Znalost techniky pozitivní seberozhovory (deník)

	Počet	%
Ano	24	27
Spíše ano	21	24
Spíše ne	14	16
Ne	29	33
Celkem	88	100

Graf 11i: Znalost techniky pozitivní seberozhovory (deník) v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Relaxační techniku pozitivních seberozhovorů neboli deníku zná 27 % respondentů, spíše známá je pro 24 % respondentů, spíše ji nezná 16 % respondentů a neznámou relaxační technikou na zvládnání stresu je pro 33 % dotazovaných.

Techniku pozitivních seberozhovorů jako relaxační techniku na zvládnání stresu zná nebo spíše zná přibližně polovina dotazovaných.

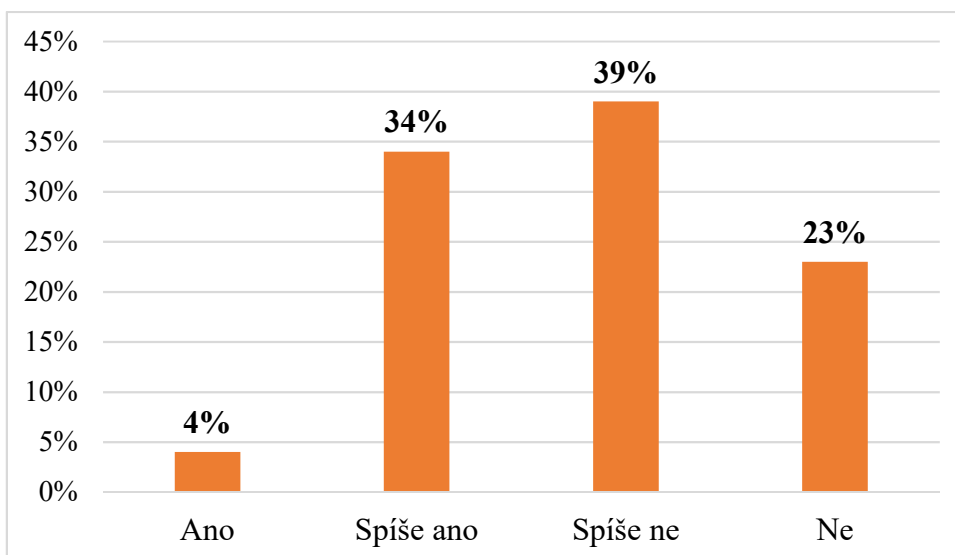
Metoda pozitivních seberozhovorů je založena na komunikaci člověka se sebou samým. Při této metodě je možné využít například deník, do kterého si člověk zapisuje pozitivně laděné myšlenky, prostřednictvím kterých si dodává odvahy a které mu umožňují lépe zvládnout stresovou situaci. Tato technika však může mít různou podobu, neboť každý člověk je jedinečný a vyhovuje mu jiná forma (Huber, Bankhofer, & Hewson, 2009).

Otázka č. 12: *Máte pocit, že se Váš zaměstnavatel dostatečně věnuje prevenci stresu na pracovišti?*

Tabulka 12: Hodnocení prevence stresu na pracovišti

	Počet	%
Ano	4	4
Spíše ano	30	34
Spíše ne	34	39
Ne	20	23
Celkem	88	100

Graf 12: Hodnocení prevence stresu na pracovišti v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 4 % respondentů uvedla, že se zaměstnavatel dostatečně věnuje prevenci stresu na pracovišti, 34 % respondentů si myslí, že se zaměstnavatel spíše dostatečně věnuje prevenci, 39 % dotazovaných vnímá prevenci stresu na pracovišti spíše za nedostatečnou a 23 % dotazovaných nepovažuje prevenci stresu na pracovišti za dostatečnou.

Z výsledků je patrné, že jen něco málo přes jednu třetinu respondentů vnímá prevenci stresu jako dostatečnou. Naopak necelé dvě třetiny dotazovaných vnímá prevenci stresu jako nedostatečnou.

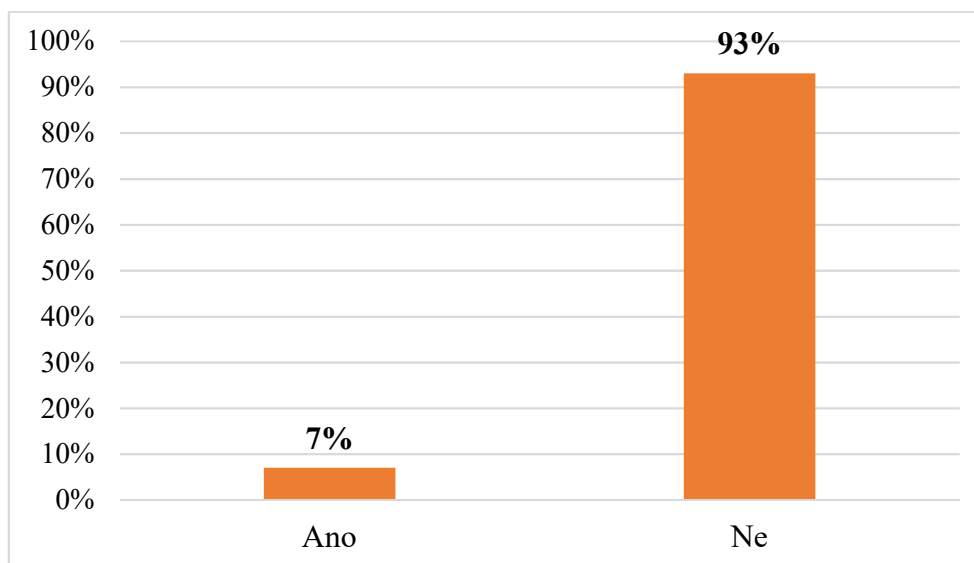
Prevence stresu na pracovišti hraje přitom velice důležitou roli a zaměstnavatel by jí měl věnovat pozornost. Stresu na pracovišti lze předcházet například vytvořením příjemného pracovního prostředí, lepším uspořádáním pracovních úkolů či zlepšením a posílením vnitropodnikové komunikace.

Otázka č. 13: *Absolvoval/a jste někdy trénink či seminář na zvládnání stresu?*

Tabulka 13: Absolvování semináře na zvládnání stresu

	Počet	%
Ano	6	7
Ne	82	93
Celkem	88	100

Graf 13: Absolvování semináře na zvládání stresu v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 7 % dotazovaných uvedlo, že v minulosti absolvovali seminář na zvládání stresu, naopak 93 % respondentů podobný seminář nikdy neabsolvovalo.

Z výsledků je jasně vidět, že 93 % respondentů nikdy neabsolvovalo seminář či trénink na zvládání stresu.

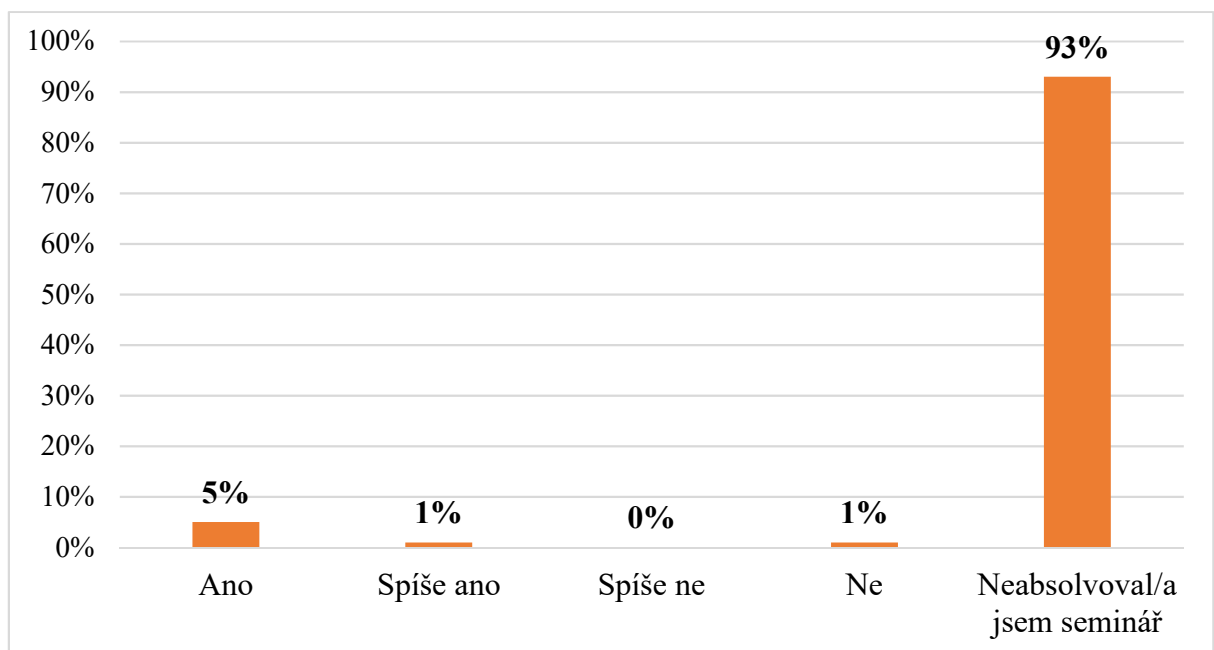
Přitom téměř polovina dotazovaných je v denním kontaktu se zákazníky. Kontakt se zákazníky navíc patří mezi největší stresory a je stresový pro 89 % respondentů. Takový seminář či trénink by měl být rozšířený mezi pracovníky, tak aby pracovníkům pomohl naučit se zvládat stres plynoucí především z komunikace se zákazníky či množství vykonané práce. Nabídka tréninků, seminářů či školení na zvládání stresu je přitom velmi široká a je možné nalézt semináře ušité přímo na míru konkrétní profesi a přizpůsobené potřebám organizace.

Otázka č. 14: *Považoval/a jste tento seminář, trénink za užitečný?*

Tabulka 14: Hodnocení užitečnosti semináře

	Počet	%
Ano	4	5
Spíše ano	1	1
Spíše ne	0	0
Ne	1	1
Neabsolvoval/a jsem ho	82	93
Celkem	88	100

Graf 14: Hodnocení užitečnosti semináře v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Za přínosný označili seminář na zvládnání stresu 5 % respondentů, spíše užitečný byl pro 1 % respondentů, jako spíše neúčinný ho neshledal žádný respondent a jako neúčinný ho vnímalo 1 % respondentů.

Jako užitečný nebo spíše užitečný označilo seminář 6 % respondentů a nepřínosný byl pro 1 % dotazovaných. Celkem 93 % dotazovaných žádný seminář nikdy neabsolvovalo.

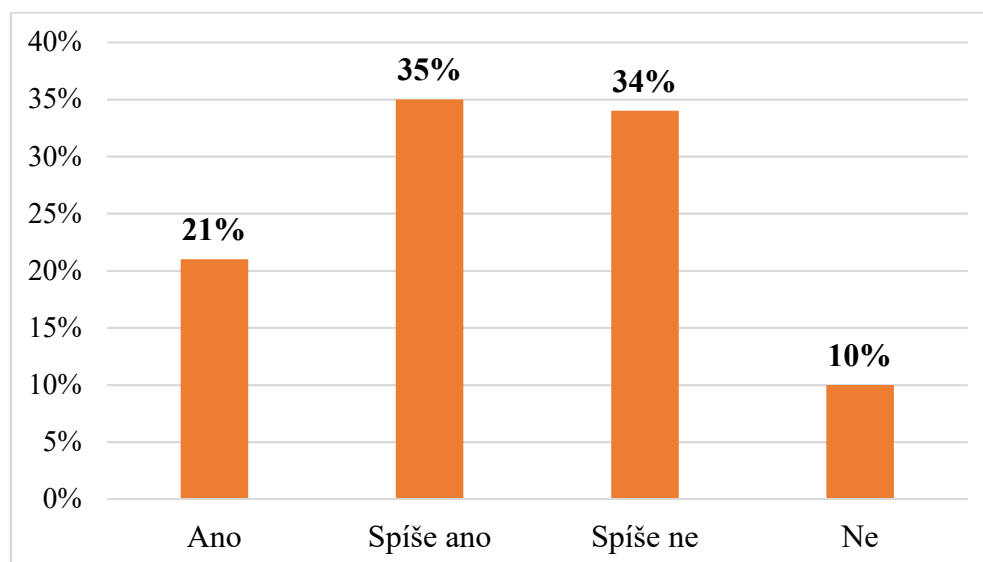
Rozdíl mezi užitečností a neužitečností není velký, což mohlo být zapříčiněno i způsobem vedení semináře.

Otázka č. 15: *Uvítal/a byste ve svém současném zaměstnání seminář, trénink na zvládnání stresu?*

Tabulka 15: Zájem o seminář na zvládnání stresu

	Počet	%
Ano	18	21
Spíše ano	31	35
Spíše ne	30	34
Ne	9	10
Celkem	88	100

Graf 15: Zájem o seminář na zvládnání stresu v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Zájem o seminář na zvládnání stresu by mělo 21 % respondentů, spíše zájem projevilo 35 % dotazovaných, naopak spíše bez zájmu je 34 % dotázaných a zájem by nemělo 10 % respondentů.

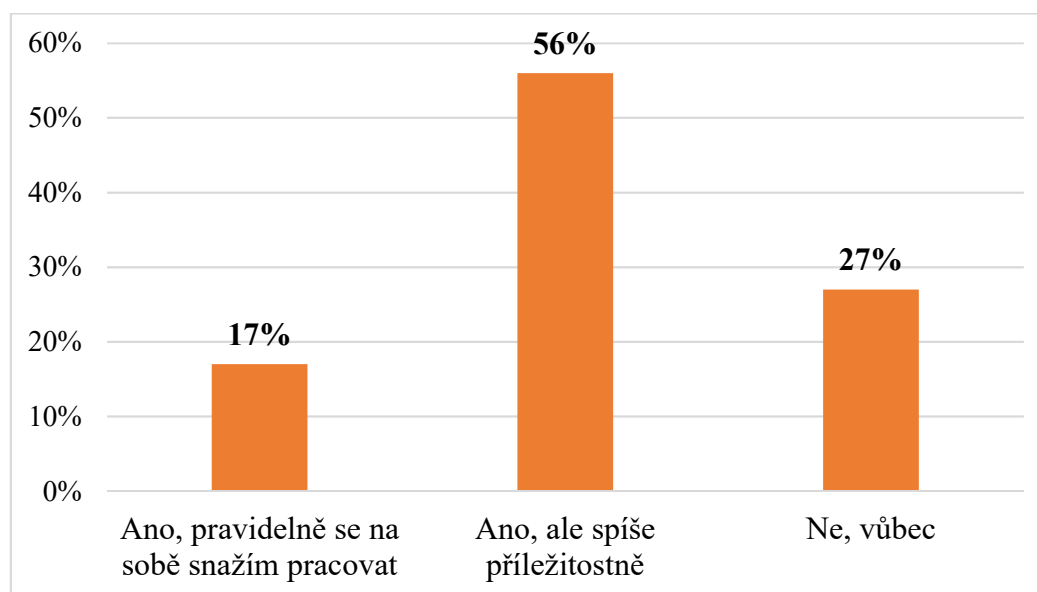
Seminář na zvládnání stresu by uvítala více než polovina respondentů, z dotazníků je tedy zřejmé, že ze strany pracovníků by zájem o seminář na zvládnání stresu byl.

Otázka č. 16: *Věnujete se osobnímu rozvoji (péče o rozvoj svých schopností - např. tvůrčích nebo odolnosti vůči stresu apod.)?*

Tabulka 16: Péče o osobní rozvoj

	Počet	%
Ano, pravidelně se na sobě snažím pracovat	15	17
Ano, ale spíše příležitostně	49	56
Ne, vůbec	24	27
Celkem	88	100

Graf 16: Péče o osobní rozvoj v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

V součtu 17 % respondentů v dotazníku uvedlo, že se pravidelně věnují osobnímu rozvoji, 56 % respondentů zodpovědělo, že se věnují osobnímu rozvoji spíše příležitostně a 27 % dotázaných se osobnímu rozvoji nevěnuje vůbec.

Necelé tři čtvrtiny dotázaných se příležitostně či pravidelně věnuje osobnímu rozvoji, více než jedna čtvrtina respondentů se osobnímu rozvoji nevěnuje vůbec. Vzhledem k tomu, že u otázky č. 19 uvedlo velmi vysoké procento dotázaných, že považují osobní rozvoj za přínosný při zvyšování odolnosti vůči stresu, je znatelné, že se respondenti nejen osobnímu rozvoji věnují, ale také je jim přínosem.

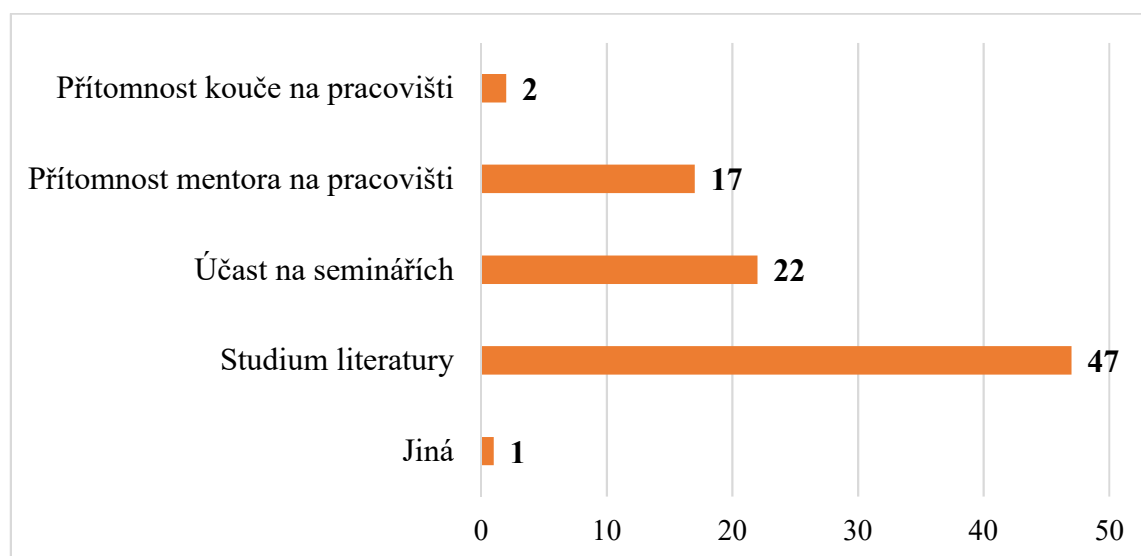
Otázka č. 17: *Jaké metody osobního rozvoje využíváte?*

Tabulka 17: Využívané metody osobního rozvoje

	Počet	%
Přítomnost kouče na pracovišti	2	2
Přítomnost mentora na pracovišti	17	19
Účast na seminářích, přednáškách či workshopech	22	25
Studium literatury	47	54
Jiná	1	1
Celkem	89	101

Respondenti mohli u této otázky označit více než jednu odpověď, proto mohou procenta přesahovat 100 %.

Graf 17: Využívané metody osobního rozvoje (počet odpovědí respondentů)



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Přítomnost kouče na pracovišti využívají 2 % respondentů, přítomnost mentora na pracovišti uvedlo 19 % respondentů, seminářů a workshopů se účastí celkem 25 % respondentů, studiu literatury se věnuje 54 % respondentů a 1 % respondentů uvedlo jinou odpověď, a to konkrétně kurzy malby zaměřené na rozvoj kreativity.

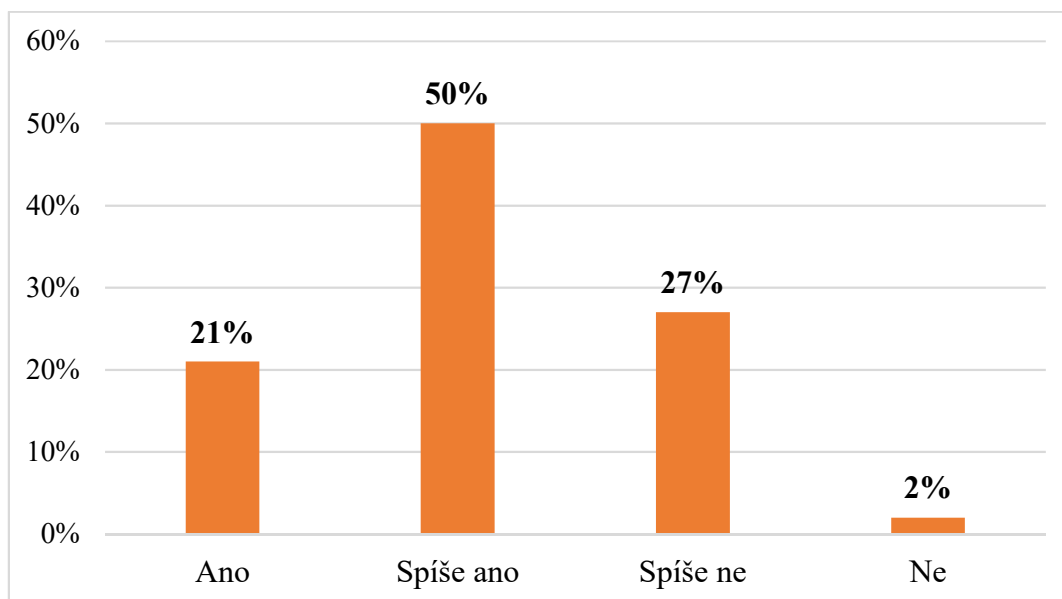
Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že v rámci své profese se zaměstnanci nejčastěji vzdělávají studiem odborné literatury, a to zejména daňových a účetních zákonů. Dále často zaměstnanci využívají podporu zkušeného mentora na pracovišti, který jim pomáhá při plnění úkolů, a účastní se firemních workshopů zaměřených za účetní a daňovou problematiku.

Otázka č. 18: *Myslíte si, že by Vám osobní rozvoj pomohl/pomáhá být odolnějšími vůči stresu?*

Tabulka 18: Přínosnost osobního rozvoje

	Počet	%
Ano	18	21
Spíše ano	44	50
Spíše ne	24	27
Ne	2	2
Celkem	88	100

Graf 18: Přínosnost osobního rozvoje v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Dohromady 21 % respondentů si myslí, že by jim osobní rozvoj pomohl nebo pomáhá být odolnějšími vůči stresu, 50 % respondentů uvedlo, že považují osobní rozvoj spíše za přínosný v oblasti odolnosti vůči stresu, 27 % respondentů si myslí, že by jim osobní rozvoj spíše nepomohl nebo nepomáhá být odolnějšími vůči stresu a 2 % respondentů nepovažují osobní rozvoj za přínosný v odolnosti vůči stresu.

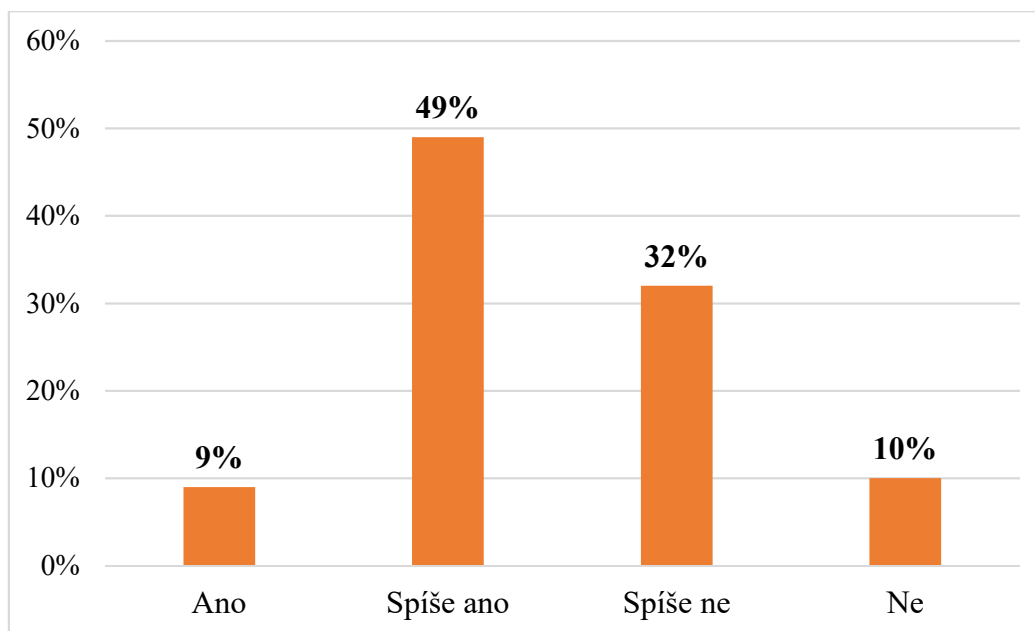
Necelé tři čtvrtiny dotázaných si myslí, že by jim osobní rozvoj pomohl nebo spíše pomohl nebo pomáhá být odolnějšími vůči stresu, a více než jedna čtvrtina respondentů si myslí přesně opak. Z toho jasně vyplývá, že zaměstnanci považují osobní rozvoj za přínosný při zvyšování odolnosti vůči stresu, a zaměstnavatel by měl zaměstnance v osobním rozvoji podporovat. Zaměstnanci, kteří uvedli, že osobní rozvoj nepovažují za nápomocný, mohli považovat osobní rozvoj pouze za rozvoj profesní, a proto odpověděli na otázku záporně.

Otázka č. 19: *Máte pocit, že Vás zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji?*

Tabulka 19: Podpora v osobním rozvoji ze strany zaměstnavatele

	Počet	%
Ano	8	9
Spíše ano	43	49
Spíše ne	28	32
Ne	9	10
Celkem	88	100

Graf 19: Podpora v osobním rozvoji ze strany zaměstnavatele v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Na otázku, zda mají respondenti pocit, že je zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji, zodpovědělo 9 % respondentů, že ano, 49 % respondentů uvedli, že spíše ano. Dále pak 32 % respondentů uvedlo, že je zaměstnavatel spíše nepodporuje v osobním rozvoji a 10 % respondentů zodpovědělo, že je zaměstnavatel nepodporuje v osobním rozvoji.

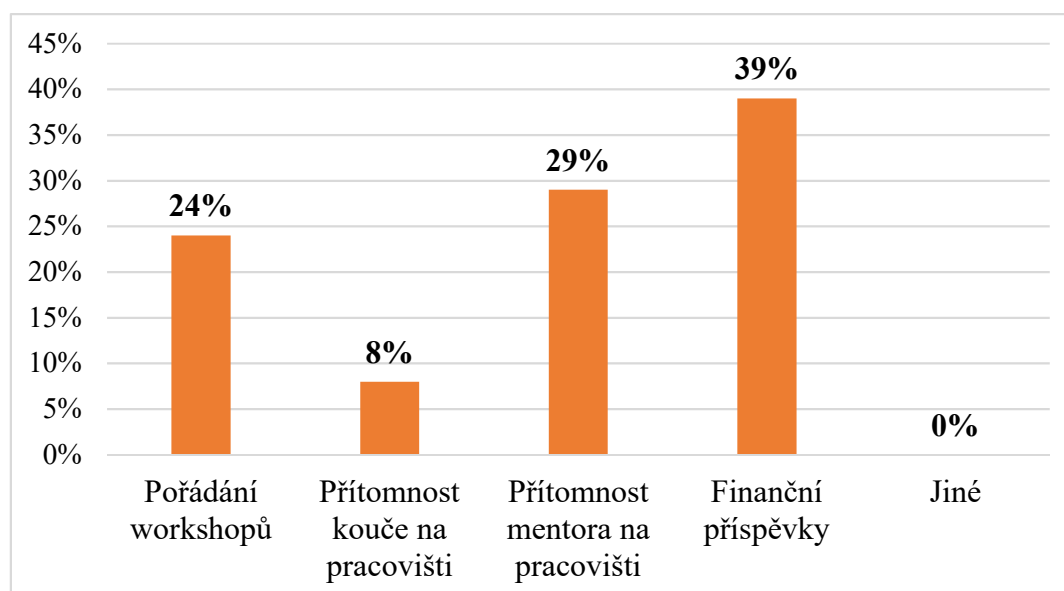
Více než polovina respondentů má pocit, že je zaměstnavatel podporuje nebo spíše podporuje v osobním rozvoji. Naopak 42 % dotázaných nemá nebo spíše nemá pocit podpory ze strany zaměstnavatele.

Otázka č. 20: *Jakým způsobem Vás zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji?*

Tabulka 20: Způsob podpory zaměstnavatele v osobním rozvoji

	Počet	%
Pořádání workshopů, seminářů	12	24
Přítomnost kouče na pracovišti	4	8
Přítomnost mentora na pracovišti	16	29
Finanční příspěvky na aktivity osobního rozvoje	20	39
Jiné	0	0
Celkem	51	100

Graf 20: Způsob podpory zaměstnavatele v osobním rozvoji v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 29 % respondentů uvedlo, že je zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji prostřednictvím pořádání různých workshopů či seminářů, 10 % respondentů uvedlo, že

využívají podporu v přítomnosti kouče na pracovišti, 37 % respondentů má podporu v přítomnosti mentora na pracovišti, 49 % respondentů využívá podporu v podobě finančních příspěvků na aktivity osobního rozvoje a žádný respondent neoznačil jinou odpověď.

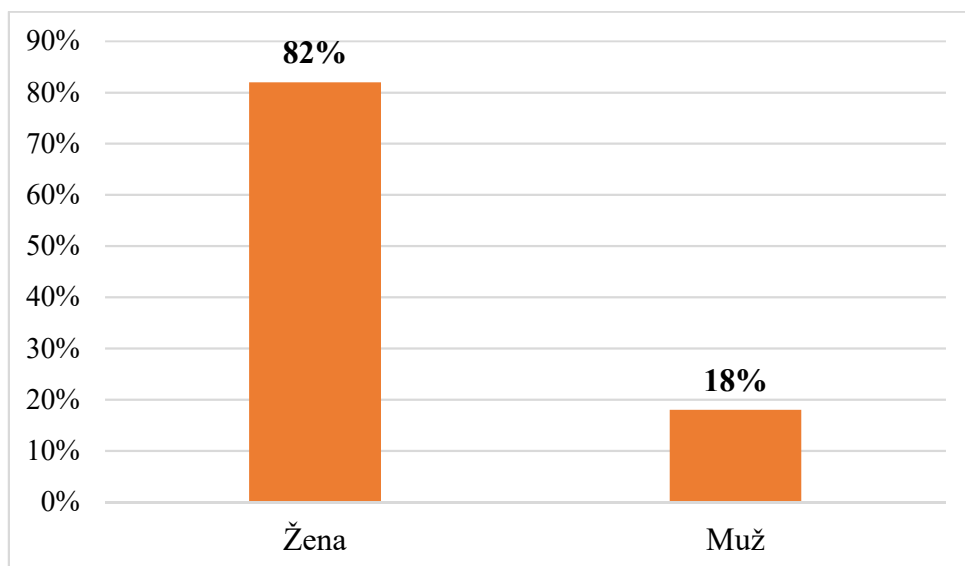
V rámci nestrukturovaných rozhovorů bylo zjištěno, že firma pravidelně pořádá různé semináře či workshopy pro své zaměstnance i veřejnost. Zaměstnanci tak mají možnost se zúčastnit workshopů či seminářů zaměřených na účetní či daňovou problematiku, např. novely zákonů. Zaměstnavatel se dále snaží zaměstnance podporovat prostřednictvím kouče a mentora na pracovišti. Přítomnost kouče na pracovišti využívají především zaměstnanci v manažerských pozicích, přítomnost mentora na pracovišti je určena spíše pro nové pracovníky. Při nástupu do práce je primárně účetním vždy při ruce mentor, který jim pomáhá s nezažitými úkoly. Na finanční příspěvek na aktivity osobního rozvoje má nárok každý zaměstnanec po zkušební lhůtě, jeho výše je pak závislá na počtu odpracovaných let ve společnosti.

Otázka č. 21: *Jakého jste pohlaví?*

Tabulka 21: Zastoupené pohlaví

	Počet	%
Žena	72	82
Muž	16	18
Celkem	88	100

Graf 21: Zastoupené pohlaví v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 82 % respondentů byly ženy a 18 % respondentů byli muži.

Na první pohled lze vidět, že respondenti byly většinou ženy. To může být dáno i tím, že jsou obecně v oblasti daní a účetnictví zaměstnané spíše ženy.

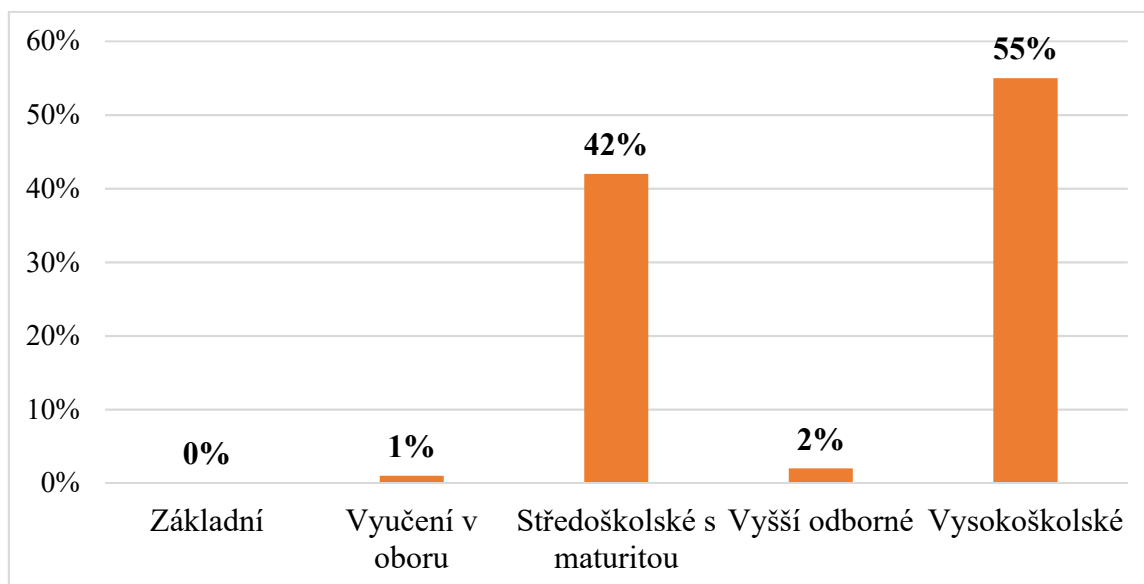
Z nestrukturovaných rozhovorů dále vyplynulo, že muži jsou ve firmě zaměstnaní převážně na IT pozicích. Naopak na pozici účetních jsou zaměstnány většinou ženy.

Otázka č. 22: *Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

Tabulka 22: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

	Počet	%
Základní	0	0
Vyučení v oboru	1	1
Středoškolské s maturitou	37	42
Vyšší odborné	2	2
Vysokoškolské	48	55
Celkem	88	100

Graf 22: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Žádný z respondentů nemá pouze základní vzdělání, vyučení v oboru uvedlo pouze 1 % respondentů. Naopak středoškolské vzdělání s maturitou uvedlo 42 % dotázaných, vyšší odborné vzdělání mají 2 % respondentů a úplné vysokoškolské vzdělání uvedlo 55 % dotázaných.

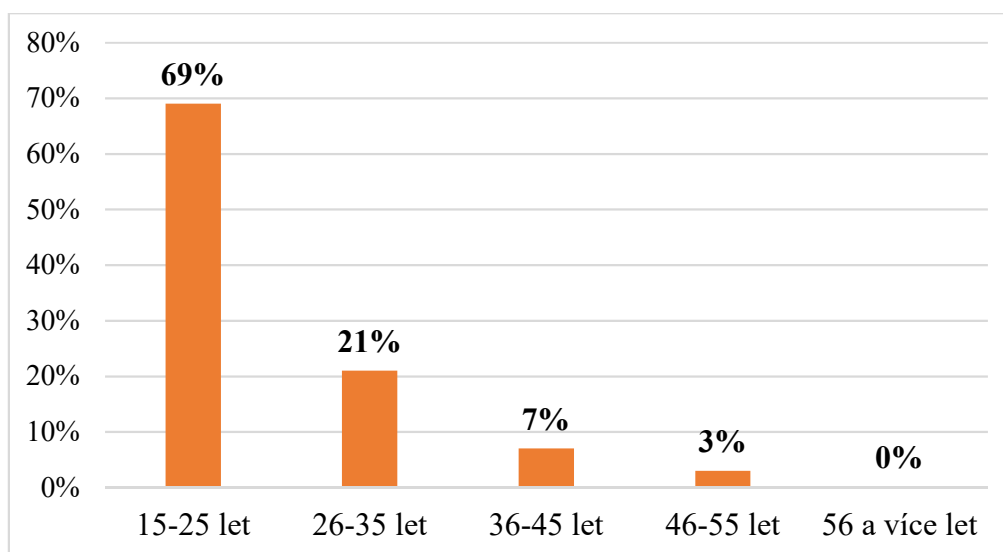
Nejvíce zastoupenou skupinou ve společnosti jsou vysokoškolsky vzdělaní zaměstnanci, kteří tvoří více než polovinu dotazovaných. Druhou nejpočetnější skupinou jsou pak lidé se středoškolským vzděláním. Takové vzdělání může do určité míry svědčit o odbornosti pracovníků. V oblasti daní a účetnictví může hrát vzdělání velice důležitou roli a je proto nezbytné neustále sledovat aktuální změny a dále se vzdělávat.

Otázka č. 23: Kolik je Vám let?

Tabulka 23: Věkové složení

	Počet	%
15-25 let	61	69
26-35 let	18	21
36-45 let	6	7
46-55 let	3	3
56 a více let	0	0
Celkem	88	100

Graf 23: Věkové složení v %



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky a diskuze:

Celkem 69 % dotázaných je ve věkovém rozmezí od 15–25 let, 21 % dotázaných patří do věkové kategorie 26–35 let, 7 % respondentů lze zařadit do věkové kategorie 36–45 let a pouze 3 % respondentů patří do věkové kategorie 46–55 let. Žádný z respondentů není starší 56 let.

4.3 Stručný návrh opatření

Stručný návrh opatření ve stresmanagementu firmy:

- snaha o vyhledávání a eliminování stresorů na pracovišti,
- důkladné proškolení zaměstnanců v profesní oblasti,
- zařadit školení či semináře na zvládání stresu jako běžnou součást školení BOZP,
- snížení počtu klientů připadajících na účetní, aby byla schopna práci vykonávat v rámci běžné pracovní doby,
- lepší organizace kancelářských prostor a vyhnutí se kanceláři typu „open space“, aby zaměstnanci mohli v klidu a nerušeně pracovat,
- informování zaměstnanců o veškerých rizicích, která jsou spojena s výkonem jejich práce a eliminování pracovního stresu v co největší míře,
- podporovat zaměstnance v osobním rozvoji prostřednictvím finančních příspěvků na aktivity osobního rozvoje či nákup literatury,
- bezplatné poskytnutí odborné literatury na pracovišti,
- i nadále pořádání seminářů či workshopů s odborným zaměřením a rozšíření o semináře či workshopy zaměřené na problematiku zvládání stresu na pracovišti.

4.4 Návrhy k zavádění stresmanagementu ve finančním vyjádření

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že téměř dvě třetiny zaměstnanců nevnímají stresmanagement firmy za dostatečný a necelá polovina zaměstnanců necítí ze strany zaměstnavatele dostatečnou podporu v osobním rozvoji. Pokud by se firma rozhodla zavést nová opatření, mělo by to následující finanční dopady.

V první řadě může firma zaměstnancům poskytnout kurz na zvládání stresu, který by zahrnoval například představení stresorů v zaměstnání, základy duševní hygieny, první pomoc při stresových situacích včetně praktického nácviku vybraných technik.

Dále by firma mohla zaměstnancům přispívat například 100,- Kč měsíčně na nákup literatury s obsahem zaměřeném k osobnímu rozvoji, jak odbornému, tak osobnostnímu.

V současné době firma přispívá zaměstnancům po zkušební době 200,- Kč měsíčně na kulturu, sport a osobní rozvoj.

Pokud by se firma rozhodla trénink na zvládání stresu zařadit, bylo by, vzhledem k průměrnému počtu 90 pracovníků, vhodné rozdělit je do pěti skupiny o přibližně 18 členech. Každá skupina by pak mohla kurz absolvovat v jiný den, aby kurz nepřerušil fungování organizace. Celkově by pak takový kurz organizaci stál přibližně 148 500,- Kč, v částce 1 650,- Kč na osobu, což je cena, za kterou je takový kurz běžně dostupný.

V případě příspěvku na literaturu ve výši 100,- Kč měsíčně by firma měsíčně vynaložila náklady ve výši 9 000 Kč za měsíc. Ročně by to pro ni znamenalo dodatečné náklady ve výši 108 000,- Kč.

Tabulka 24: Výpočet nákladů na zavedení nových opatření

	Na 1 pracovníka	Celkem
Cena kurzu na zvládání stresu	1 650 Kč	148 500 Kč
Příspěvek na literaturu (za rok)	1 200 Kč	108 000 Kč
Náklady na nová opatření	2850 Kč	256 500 Kč

Zdroj: Vlastní tvorba autora

Celkové roční náklady na zavedení nových opatření ve stresmanagementu by činily 256 500,- Kč.

Podle výzkumu Sainsbury Centre for Mental Health, který zveřejnila European Agency for Safety and Health at Work, neboli Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, náklady zaměstnavatelů ve spojení se stresem, úzkostí a depresí činí v průměru 1 220 EUR ročně na jednoho zaměstnance. Když tuto částku přepočteme na 90 zaměstnanců, dostaneme se v průměru na částku necelých 2 900 000,- Kč (Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks, 2014).

K této částce musíme dále připočítat náklady spojené s fluktuací pracovníků, které dle Branham (2004) činí v průměru 25-200 % roční mzdy zaměstnanců. Pokud bychom náklady na fluktuaci chtěli vypočítat ve výši 25 % roční mzdy všech pracovníků, která dle vedení společnosti činí v průměru 216 000,- Kč, dostaneme se na částku 54 000,- Kč na jednoho pracovníka. Při počtu 90 pracovníků je to pak 4 860 000,- Kč.

Tabulka 25: Výpočet nákladů spojených se stresem a fluktuací

	Na 1 pracovníka	Celkem
Roční náklady spojené se stresem, úzkostí a depresí	31 720 Kč	2 854 800 Kč
Roční náklady spojené s fluktuací	54 000 Kč	4 860 000 Kč
Celkem	85 720 Kč	7 714 800 Kč

Zdroj: Vlastní tvorba autora

Celkové roční náklady spojené se stresem a fluktuací činí 7 714 800,- Kč. Tyto náklady však mohou být ve skutečnosti ještě vyšší.

Tabulka 26: Porovnání nákladů

	Na 1 pracovníka	Celkem
Náklady na nová opatření	2850 Kč	256 500 Kč
Náklady spojené se stresem a fluktuací	85 720 Kč	7 714 800 Kč
Úspora	82 870 Kč	7 458 300 Kč

Zdroj: Vlastní tvorba autora

Z tabulky č. 26 je jasně zřejmé, že zavedením nových opatření by firma mohla ušetřit téměř 7 500 000,- Kč.

5 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zkoumání stresových faktorů a vlivu stresu v souvislosti s osobnostním rozvojem, včetně návrhů na změny v současném stresmanagementu. Ke zjištění výsledků bylo využito dotazníkové šetření doplněné o nestrukturované rozhovory se zaměstnanci i ředitelkou společnosti. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na znalosti technik relaxace a psychohygieny a dále znalosti a využívání metod rozvoje osobnosti. Nestrukturované rozhovory byly dále využity v diskuzích k jednotlivým otázkám dotazníku.

Dotazníkové šetření bylo provedeno ve vybrané společnosti, která se zabývá poskytováním účetních a daňových služeb. Dotazník vyplnilo 96 % zaměstnanců podniku, tedy 88 respondentů, z toho 72 žen a 16 mužů. Mezi respondenty bylo 55 % vysokoškoláků a 90 % dotázaných patřilo do věkové skupiny od 15 do 35 let. Celkem 49 % respondentů bylo zaměstnáno ve firmě na plný pracovní úvazek, významně zastoupeni byli však také brigádníci, kteří tvořili 41 % dotázaných. Ve firmě pak pracovalo do 1 roku 56 % dotázaných, což bylo způsobeno tím, že společnost v posledních 3 letech rozšířila síť svých poboček a proběhl velký nábor nových pracovníků. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že 51 % respondentů považuje svou práci za stresovou nebo spíše stresovou. Zaměstnanci vnímají jako nejvíce stresové následující faktory:

Tabulka 27: Pořadí stresových faktorů dle dotazníkového šetření

Pořadí	Stresový faktor	%
1.	Množství práce	91
2.	Komunikace se zákazníky	89
3.	Rychlé tempo práce	84
4.	Pracovní podmínky	75
5.	Pracovní doba	74
6.	Obavy ze ztráty zaměstnání	74
7.	Komunikace s nadřízenými	68
8.	Komunikace s kolegy	46

Zdroj: Vlastní práce

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že největším stresorem je pro pracovníky množství práce a to pro 91 % pracovníků. Z nestrukturovaných rozhovorů vyplynulo, že zaměstnanci se cítí přetížení. Jednotliví účetní uvedli, že vedou účetnictví přibližně 35-40 klientům, a nestíhají plnit povinnosti včas, zvláště před termíny podání daňových priznání nebo účetní závěrkou. Jsou tak nuceni pracovat i o víkendech nebo v pozdních večerních či nočních hodinách, aby zvládli vše odevzdat včas. Navíc v některých věcech ještě nejsou úplně zaběhlí a některá práce jim trvá i několikanásobek času. S tím souvisí i faktor v pořadí třetí: „Rychlé tempo práce“, které je stresující pro 84 % respondentů.

Návrh změny: Snížit počet klientů na množství, které je účetní schopna zvládnout v termínu i bez víkendových a nočních přesčasů, a řádně pracovníky proškolit po odborné stránce.

Dalším velmi stresujícím faktorem je pro zaměstnance komunikace se zákazníky. Zaměstnanci v nestrukturovaných rozhovorech uvedli, že komunikace se zákazníky je pro ně stresující, protože jsou nuceni vyhovět velkému množství jejich požadavků. Ty jsou často nereálné nebo časově nezvládnutelné. To se váže i k předchozímu stresoru množství práce. **Návrh změny: Proškolit zaměstnance z hlediska správné komunikace se zákazníky spolu s výše uvedeným snížením počtu klientů na jednu účetní.**

Rovně tři čtvrtiny pracovníků považují za stresující také pracovní podmínky. Valná většina zaměstnanců pracuje v kanceláři typu „open space“, tedy ve velkém společném prostoru s kolegy, a jsou tak vystavováni hluku, který je pro ně nepříjemný a nemohou se na práci pořádně soustředit. **Návrh změny: Lepší organizace kancelářských prostor.**

Tabulka 28: Pořadí stresových příznaků pocíťovaných respondenty dle dotazníkového šetření

Pořadí	Příznaky stresu	Počet respondentů
1.	Bolest hlavy	33
2.	Zažívací potíže	27
3.	Agresivita a podráždění	24
4.	Zvýšené pocení	20
5.	Zrychlené bušení srdce	15

Zdroj: Vlastní práce

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 89 % dotázaných pociťuje v souvislosti se stresem nějaké zdravotní obtíže, což je alarmující. Mnoho zaměstnanců se navíc stresu ze zaměstnání nesnaží nikterak zbavit nebo se stresu zbavují nevhodnými způsoby. Je potřeba, aby zaměstnanci, obzvláště ti, jejichž práce je stresová, věděli, jak se stresu mohou efektivně zbavit.

Tabulka 29: Pořadí využívaných metod na zbavování se stresu

Pořadí	Využívané metody na zbavování se stresu respondenty	Počet respondentů
1.	Sport, procházky v přírodě	52
2.	Relaxační techniky	23
3.	Nevhodné návyky	16

Zdroj: Vlastní práce

Celkem 16 respondentů uvedlo, že využívá ke zvládnání stresu nevhodné návyky jako jsou cigarety, alkohol nebo drogy. Relaxační techniky využívá jen 23 dotazovaných. Navíc z dotazníků vyplynulo, že pojem duševní hygiena je více či méně neznámý pro 41 % respondentů. **Pracovníci by tak měli být seznámeni s relaxačními technikami a základy duševní hygieny. Toto školení by mohlo probíhat přímo na pracovišti v rámci pravidelných školení či seminářů, které v podniku probíhají.**

V dnešní době se stresmanagement čím dál častěji stává součástí BOZP. Každoročně je 28. duben Světovým dnem bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, den věnovaný obětem pracovního úrazu či nemoci z povolání. V roce 2016 byl tento den poprvé věnován stresu na pracovišti, kdy byl kladen důraz na především na rizika a nemoci zapříčiněné stresem. WHO neboli Světová zdravotnická organizace také zdůrazňuje, že duševní zdraví není méně důležité než zdraví fyzické, a proto by mu měla být věnována patřičná pozornost (World Health Organization. Work Organization & Stress, 2004).

Z dotazníkového šetření dále vyplynulo, že 62 % pracovníků nemá pocit, že by se zaměstnavatel stresmanagementu dostatečně věnoval. Z nestrukturovaných rozhovorů bylo zjištěno, že žádný seminář zaměřený na stres ve firmě neproběhl ani neprobíhá. Takový seminář či školení absolvovalo v minulosti jen 7 % zaměstnanců, ale 56 % respondentů by takové školení uvítalo. **Ze strany pracovníků by zájem o seminář na**

zvládání stresu byl. Proto by bylo vhodné zařazení seminářů či školení na zvládání stresu, kde by se zaměstnanci naučili základní techniky zvládání stresu na pracovišti. Je žádoucí stresmanagement zařadit jako nepostradatelnou součást BOZP, tedy Bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (viz kapitola 4.3.).

Trénink na zvládání stresu dnes na trhu nabízí spoustu firem, které „ušijí“ kurz přímo na míru konkrétní organizaci se všemi jejími specifiky. V tomto případě by kurz zahrnoval například představení stresorů v zaměstnání, základy duševní hygieny, první pomoc při stresových situacích včetně praktického nácviku vybraných technik a dále by mohl být doplněn o základy asertivní komunikace. Tyto základy by pak mohli pracovníci využít například při komunikaci s klienty, která pro vysoké procento dotazovaných představuje stresový faktor. Kurzy na zvládání stresu většinou trvají 8 hodin včetně 30minutové pauzy na oběd. Probíhají ve skupině maximálně 20 lidí tak, aby byl pro účastníky maximálně přínosný. Vhodné by bylo kurz zařadit do pracovní doby, aby ho zaměstnanci nevnímali jako odepírání volného času.

Tabulka 30: Pořadí využívaných metod osobního rozvoje

Pořadí	Využívané metody osobního rozvoje respondentů	Počet respondentů
1.	Studium literatury	54
2.	Účast na seminářích, přednáškách či workshopech	25
3.	Přítomnost mentora na pracovišti	19
4.	Přítomnost kouče na pracovišti	2

Zdroj: Vlastní práce

Dohromady 73 % dotázaných se příležitostně či pravidelně věnuje osobnímu rozvoji a téměř tři čtvrtiny dotázaných považuje osobní rozvoj za přínosný v oblasti odolnosti vůči stresu. Nejčastěji zaměstnanci využívají studium literatury, kdy v nestrukturovaných rozhovorech často uváděli literaturu zaměřenou na osobní rozvoj a dále odbornou literaturu s účetní a daňovou problematikou. Dále se pracovníci účastní různých seminářů, workshopů či přednášek, např. těch, které firma pravidelně pořádá nejen pro své zaměstnance, ale také pro širokou veřejnost. Zaměstnanci také využívají přítomnost mentora na pracovišti, kdy mají možnost konzultovat s ním svůj pracovní

postup.

Je jasně zřetelné, že zaměstnanci mají zájem rozvíjet svůj osobní potenciál a starat se o svůj osobní rozvoj.

Celkem 58 % respondentů má pocit, že je zaměstnavatel podporuje nebo spíše podporuje v osobním rozvoji. **Zaměstnavatel by měl zaměstnance v jejich rozvoji tedy i nadále podporovat, např. formou finančních příspěvků na nákup literatury nebo bezplatným poskytnutím odborné literatury na pracovišti. Nadále by měl určitě pokračovat v pořádání seminářů či workshopů, které pracovníci využívají.**

Závěrem lze konstatovat, že stres ovlivňuje chod organizace, a navíc může mít negativní dopad na pracovní výkon, kvalitu odvedené práce a celkově na služby poskytované zákazníkům. Mimo jiné tento stres přispívá ke zvýšení absence zaměstnanců a vysoké fluktuaci, které firma dlouhodobě čelí. To firmě přináší dodatečné vysoké náklady a tím negativně ovlivňuje i její ekonomickou oblast. Je nezbytné zařadit náležitou prevenci stresu jako běžnou součást BOZP, jelikož dle současných poznatků stres velkou mírou přispívá ke vzniku a rozvoji vážných onemocnění a negativně tím ovlivňuje právě i ekonomickou stránku podniku.

Důležitost stresmanagementu je nezpochybnitelná stejně jako nezbytnost rozvoje osobnosti. Podle Krninské (2012) cesta vedoucí od sebepoznání a seberozvoje až k sebemotivaci a seberealizaci může být velmi náročná. Avšak jen člověk, který je schopen porozumět sám sobě a umí využívat své schopnosti a dovednosti, dokáže uplatnit svou jedinečnost ve společnosti a realizovat se. Takový jedinec „nevyhoří“ a efektivně zvládá stresovou zátěž, a to by mělo být cílem každého z nás.

I. Summary

The main aim of this bachelor's thesis, which is called Stress management and personal growth in an Organization, is to explore stress factors in the organization. In the theoretical part of this thesis were summarized symptoms of stress, stress symptoms, stressors types, stress issues, stress factors in the workplace and stress management as well as methods of personal growth and personal growth in general.

The chosen research methodology was a questionnaire survey, which was focused on the stress management and personal growth of respondents. The questionnaire survey was supplemented by unstructured interviews with the employees and management of the chosen company. The questionnaire was filled in by a total of 88 respondents. The data were evaluated overall and organized into the graphs and tables. The graphs and tables were followed by proper results and discussions.

Based on the results we can say that many work factors contribute to work stress. Main factors were an excessive amount of work, poor working conditions, communication with customers and fast work pace. The personal growth plays an important role in coping with stress and many employees take care of their personal growth.

In conclusion workplace stress is hard to handle with. The work stress has effect on our health as well as health of organization and it is necessary to prevent the stress and to teach employees how to cope with it more effectively.

Key words: coping with stress, stress factors, benefit of personal growth, stress management

II. Seznam literatury

1. Bedrnová, E., & Pauknerová, D. (2015). *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení, efektivní životní styl*. Praha: Management Press.
2. Branham, L. (2004). *Jak si udržet nejlepší zaměstnance*. Brno: Computer Press.
3. Brumovská, T., & Málková, G. (2010). *Mentoring: výchova k profesionálnímu dobrovolnictví*. Praha: Portál.
4. Cakirpaloglu, P. (2012). *Úvod do psychologie osobnosti*. Praha: Grada.
5. *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks* [Online]. (2014) (- ed.). Luxembourg: Publications Office of the European Union. Dostupné z: https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks
6. Cimický, J. (1996). *Minimum proti stresu*. Praha: Olympia.
7. Covey, S. R. (2016). *7 návyků skutečně efektivních lidí: zásady osobního rozvoje, které změni váš život*. Praha: FC Czech, zastoupení Franklin Covey v ČR a SR.
8. Fischer-Epe, M. (2006). *Koučování: zásady a techniky profesního doprovázení*. Praha: Portál.
9. Haasen, G. (2005). *Sebeřízení pro ženy*. Praha: Grada.
10. Huber, J., Bankhofer, H., & Hewson, E. (2009). *30 způsobů, jak se zbavit stresu*. Praha: Grada.
11. Kocianová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada.
12. Koubek, J. (2015). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press.
13. Kozel, R. (2005). *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada.
14. Krninská, R. (2012). *Motivace a stimulace pracovního jednání*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta.
15. Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada.
16. Křivohlavý, J. (2010). *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada.
17. Kříž, P. (2005). *Kdo jsem, jaký jsem: aktivity pro osobnostní a sociální výchovu k podpoře sebepoznání a sebepojetí*. Kladno: AISIS.

18. Melgosa, J. (1999). *Zvládni svůj stres!: kniha o duševním zdraví*. Praha: Advent-Orion.
19. Nakonečný, M. (2015). *Obecná psychologie*. Praha: Stanislav Juhaňák – Triton.
20. Prukner, M. V. (2014). Manažerské dovednosti [Online]s. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Dostupné z: <https://publi.cz/books/114/Cover.html>
21. Paulík, K. (2017). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada.
22. Plamínek, J. (2013). *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnutí*. Praha: Grada.
23. Prince, E. -S. (2016). *7 měkkých dovedností, které vás posunou kupředu*. Brno: BizBooks.
24. Prokopenko, J., & Kubr, M. (1996). *Vzdělávání a rozvoj manažerů*. Praha: Grada.
25. Rheinwaldová, E. (1995). *Dejte sbohem distresu*. Praha: Scarabeus.
26. Sánchez, J. C., Echeverri, L. F., Londoño, M. J., Ochoa, S. A., Quiroz, A. F., Romero, C. R., & Ruiz, J. O. (2017). *Effects of a humor therapy program on stress levels in pediatric inpatients*. [online]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1542/hpeds.2016-0128>
27. Sillamy, N. (2001). *Psychologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
28. Smékal, V., & Macek, P. (Eds.). (2002). *Utváření a vývoj osobnosti: psychologické, sociální a pedagogické aspekty*. Brno: Barrister & Principal.
29. Stritzelberger, R. (2014). *Tajemství sebemotivace: jak dosáhnout všeho, co chcete*. Praha: Grada.
30. Štěpaník, J. (2008). *Umění jednat s lidmi 3: stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada.
31. Švamberk Šauerová, M. (2018). *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Praha: Grada.
32. Truckenbrodt, N. (2006). *Stres? Neznám!: jak si efektivně zorganizovat práci a nepodlehnout stresu*. Praha: Grada.
33. Urbancová, H. (2013). *Kontinuita znalostí: jak uchovat znalosti klíčových pracovníků v organizaci*. Praha: Adart.
34. Večeřová – Procházková, A. a Honzák R. (2008). Stres, eustres a distres. Interní medicína v praxi. [online]. Dostupné z: <http://www.internimedicina.cz/pdfs/int/2008/04/09.pdf>

35. *Velká kniha technik učení, tréninku paměti a koncentrace*. (2009). Praha: Grada.
36. Wilkinson, G. (2001). *Stres*. Praha: Grada.
37. World Health Organization. *Work Organization & Stress* [Online]. (2004). Nottingham: Dostupné z:
https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf?ua=1
38. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Internetové zdroje:

1. www.uol.cz

III. Seznam obrázků, grafů a tabulek

Seznam obrázků

Obrázek 1: Eustres a distres	10
Obrázek 2: Žebříček stresorů.....	12
Obrázek 3: Fáze stresu	14
Obrázek 4: Vliv odolnosti na stres	18
Obrázek 5: Logo Účetnictví online	31

Seznam grafů

Graf 1: Forma pracovního úvazku v %.....	32
Graf 2: Počet let na pracovišti v %	34
Graf 3: Kontakt se zákazníky v %	35
Graf 4: Sdílené pracoviště v %	36
Graf 5: Hodnocení zaměstnání dle stresovosti v %	37
Graf 6: Vliv počtu let strávených v zaměstnání na pociťování stresu v %.....	38
Graf 7a: Hodnocení stresoru pracovní podmínky v %	39
Graf 7b: Hodnocení stresoru pracovní doba v %.....	41
Graf 7c: Hodnocení stresoru komunikace s kolegy v %.....	42
Graf 7d: Hodnocení stresoru komunikace s nadřízenými v %.....	43
Graf 7e: Hodnocení stresoru komunikace se zákazníky v %.....	44
Graf 7f: Hodnocení stresoru obavy ze ztráty zaměstnání v %.....	45
Graf 7g: Hodnocení stresoru rychlé tempo práce v %.....	46
Graf 7h: Hodnocení stresoru množství vykonané práce v %.....	48
Graf 8: Pociťované příznaky stresu (počet odpovědí respondentů)	49
Graf 9: Způsoby vyrovnávání se stresem (počet odpovědí respondentů).....	51
Graf 10: Znalost pojmu psychohygiena v %	52
Graf 11a: Znalost techniky arteterapie v %.....	53
Graf 11b: Znalost techniky autogenní trénink v %.....	54

Graf 11c: Znalost techniky autosugesce v %.....	56
Graf 11d: Znalost techniky dechová cvičení v %.....	57
Graf 11e: Znalost techniky jóga v %.....	58
Graf 11f: Znalost techniky masáže v %.....	59
Graf 11g: Znalost techniky meditace v %.....	60
Graf 11h: Znalost techniky muzikoterapie v %.....	61
Graf 11i: Znalost techniky pozitivní seberozhovory (deník) v %.....	62
Graf 12: Hodnocení prevence stresu na pracovišti v %.....	63
Graf 13: Absolvování semináře na zvládnání stresu v %.....	65
Graf 14: Hodnocení užitečnosti semináře v %.....	66
Graf 15: Zájem o seminář na zvládnání stresu v %.....	67
Graf 16: Péče o osobní rozvoj v %.....	68
Graf 17: Využívané metody osobního rozvoje (počet odpovědí respondentů).....	69
Graf 18: Přínosnost osobního rozvoje v %.....	71
Graf 19: Podpora v osobním rozvoji ze strany zaměstnavatele v %.....	72
Graf 20: Způsob podpory zaměstnavatele v osobním rozvoji v %.....	73
Graf 21: Zastoupené pohlaví v %.....	75
Graf 22: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů v %.....	76
Graf 23: Věkové zastoupení v %.....	77

Seznam tabulek

Tabulka 1: Forma pracovního úvazku.....	32
Tabulka 2: Počet odpracovaných let v organizaci.....	33
Tabulka 3: Kontakt se zákazníky.....	34
Tabulka 4: Sdílení pracoviště.....	36
Tabulka 5: Hodnocení stresovosti zaměstnání.....	37
Tabulka 6: Vliv přibývajících let v zaměstnání na stresové reakce.....	38
Tabulka 7a: Hodnocení stresoru pracovní podmínky.....	39
Tabulka 7b: Hodnocení stresoru pracovní doba.....	40
Tabulka 7c: Hodnocení stresoru komunikace s kolegy.....	41
Tabulka 7d: Hodnocení stresoru komunikace s nadřízenými.....	43

Tabulka 7e: Hodnocení stresoru komunikace se zákazníky.....	44
Tabulka 7f: Hodnocení stresoru obavy ze ztráty zaměstnání.....	45
Tabulka 7g: Hodnocení stresoru rychlé tempo práce.....	46
Tabulka 7h: Hodnocení stresoru množství vykonané práce.....	47
Tabulka 8: Pociťované příznaky stresu	49
Tabulka 9: Způsoby vyrovnávání se stresem	50
Tabulka 10: Znalost pojmu duševní hygiena	52
Tabulka 11a: Znalost techniky arteterapie	53
Tabulka 11b: Znalost techniky autogenní trénink.....	54
Tabulka 11c: Znalost techniky autosugesce.....	55
Tabulka 11d: Znalost techniky dechová cvičení.....	57
Tabulka 11e: Znalost techniky jóga.....	58
Tabulka 11f: Znalost techniky masáže.....	59
Tabulka 11g: Znalost techniky meditace.....	60
Tabulka 11h: Znalost techniky muzikoterapie.....	61
Tabulka 11i: Znalost techniky pozitivní seberozhovory (deník).....	62
Tabulka 12: Hodnocení prevence stresu na pracovišti.....	63
Tabulka 13: Absolvování semináře na zvládání stresu	64
Tabulka 14: Hodnocení užitečnosti semináře	66
Tabulka 15: Zájem o seminář na zvládání stresu	67
Tabulka 16: Péče o osobní rozvoj	68
Tabulka 17: Využívané metody osobního rozvoje.....	69
Tabulka 18: Přínosnost osobního rozvoje	70
Tabulka 19: Podpora v osobním rozvoji ze strany zaměstnavatele	72
Tabulka 20: Způsob podpory zaměstnavatele v osobním rozvoji.....	73
Tabulka 21: Zastoupené pohlaví	74
Tabulka 22: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů.....	75
Tabulka 23: Věkové složení.....	77
Tabulka 24: Výpočet nákladů na zavedení nových opatření.....	79
Tabulka 25: Výpočet nákladů spojených se stresem a fluktuací.....	80
Tabulka 26: Porovnání nákladů.....	80
Tabulka 27: Pořadí stresových faktorů dle dotazníkového šetření	81
Tabulka 28: Pořadí stresových příznaků pociťovaných respondenty dle dotazníkového šetření.....	82

Tabulka 29: Pořadí využívaných metod na zbavování se stresu.....	83
Tabulka 30: Pořadí využívaných metod osobního rozvoje	84

IV. Přílohy

Dotazník

Dobrý den,

jsem studentka Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a ráda bych Vás tímto požádala o vyplnění dotazníku, který se váže k mé bakalářské práci s názvem **Stresmanagement a osobní rozvoj ve vybrané organizaci**. Dotazník je zcela anonymní a údaje z něj použiji pouze pro svou bakalářskou práci, proto Vás prosím o zcela upřímné odpovědi. Děkuji Vám za čas, který věnujete vyplnění dotazníku.

Jana Kašparová

1) Jakou formu má Váš pracovní úvazek?

- a) Plný úvazek
- b) Částečný úvazek
- c) Brigáda

2) Jak dlouho pracujete v této organizaci?

- a) do 1 roku
- b) 1-5 let
- c) 6-10 let
- d) více než 10 let

3) Jste během výkonu své práce v kontaktu se zákazníky? (telefonní kontakt, osobní kontakt)

- a) Ano
- b) Ne

4) Sdílíte Vaše pracoviště s někým jiným?

- a) Ano, s dalšími kolegy
- b) Ne, pracuji sama/sám

5) Považujete Vaši práci za stresovou?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

6) Máte pocit, že se Vám s přibývajícím věkem v zaměstnání zhoršují reakce na stresové situace?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

7) Jak ze své strany hodnotíte následující stresové faktory?

	Velmi stresové	Stresové	Méně stresové	Nestresové
Pracovní podmínky (například hluk, klimatizace, teplota, osvětlení apod.)				
Délka pracovní doby				
Komunikace s kolegy				
Komunikace s nadřízenými				
Komunikace se zákazníky				
Obavy ze ztráty zaměstnání				
Rychlé tempo práce				
Množství vykonané práce				

8) Projevují se u Vás v souvislosti se stresem některé z uvedených příznaků? (Můžete označit jednu nebo více možností)

- a) Nepocítuji žádné stresové příznaky
- b) Bolest hlavy
- c) Zrychlené bušení srdce
- d) Zvýšené pocení
- e) Agresivita a podráždění
- f) Zažívací obtíže
- g) Jiné (Uveďte prosím

9) Jak se snažíte zbavovat stresu ze zaměstnání? (Můžete označit jednu nebo více možností)

- a) Žádným
- b) Sportem, procházkami v přírodě
- c) Relaxační techniky (například masáže, jóga...)
- d) Vyhledáním odborné pomoci (psychiatr, psycholog, ...)
- e) Nevhodnými návyky (alkohol, cigarety, drogy)
- f) Jiným způsobem (Uveďte prosím.....)

10) Je Vám známý pojem duševní hygiena?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

11) Jsou Vám známy tyto techniky relaxace na zvládnání stresu?

	Ano		Spíše ano	Spíše ne	Ne
Arteterapie					
Autogenní trénink					
Autosugesce					
Dechová cvičení					
Jóga					
Masáže					
Meditace					
Muzikoterapie					
Pozitivní seberozhovory (deník)					

12) Máte pocit, že se Váš zaměstnavatel dostatečně věnuje prevenci stresu na pracovišti?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

13) Absolvoval/a jste někdy trénink či seminář na zvládnání stresu?

- a) Ano
- b) Ne (přeskočte na otázku č. 17)

14) Považoval/a jste tento seminář, trénink za užitečný?

- a) Ano
- b) Ne

15) Uvítal/a byste ve svém současném zaměstnání seminář, trénink na zvládnání stresu?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

16) Věnujete se osobnímu rozvoji (péče o rozvoj svých schopností – např. tvůrčích nebo odolnosti vůči stresu apod.)?

- a) Ano, pravidelně se na sobě snažím pracovat
- b) Ano, ale spíše příležitostně
- c) Ne, vůbec

17) Jaké metody osobního rozvoje využíváte? (Vyplňte jen v případě kladné odpovědi u otázky č. 18, můžete označit více možností)

- a) přítomnost kouče na pracovišti (člověk, který podporuje klienta v rozvoji)
- b) přítomnost mentora na pracovišti (zkušenější člověk, který se stará o svěřence)
- c) Účast na seminářích, přednáškách či workshopech (např. seminář na zvládnání stresu)
- d) Studium literatury
- e) Jiné (uveďte prosím

18) Myslíte si, že by Vám osobní rozvoj pomohl/pomáhá být odolnějšími vůči stresu?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

19) Máte pocit, že Vás zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne

20) Jakým způsobem Vás zaměstnavatel podporuje v osobním rozvoji? (Vyplňte jen v případě kladné odpovědi u otázky č. 20, můžete označit více odpovědí)

- a) Pořádání workshopů, seminářů
- b) Přítomnost kouče na pracovišti
- c) Přítomnost mentora na pracovišti
- d) Finanční příspěvky na aktivity osobního rozvoje
- e) Jiné (uveďte prosím

21) Jakého jste pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

22) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní
- b) Vyučení v oboru
- c) Středoškolské s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

23) Kolik je Vám let?

- a) 15–25
- b) 26–35
- c) 36–45
- d) 46–55
- e) 56 a více