

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

Teze bakalářské práce

Stres management a coping ve zpracovatelském průmyslu

Vypracovala: Kamila Němečková

Vedoucí práce: Ing. Markéta Kocourková, Ph.D.

České Budějovice

2023

1

Klíčová slova: stres, eustres, distres, analýza stresové hladiny, strategie copingu

JEL Classification: M12

Anotace: Bakalářská práce se zaměřuje na stres management a coping ve zpracovatelském průmyslu. V práci jsou vysvětleny základní pojmy, které se vztahují k tématu stresu a copingu. Dále je zde nastíněn vztah výše hladiny stresu s emoční inteligencí a vztah copingu a charakteru člověka, a to zvláště ve spojitosti s vlastnostmi Big five. V práci je také vyložena kompatibilita teorie P-E se stres managementem. Současný stav je analyzován za pomoci dotazníkového šetření a následně zpracován za pomoci statistických metod. Z analýzy současného stavu jsou následně stanovena opatření, která mohou zavádět zaměstnavatelé, ale i opatření, která mohou zavádět zaměstnanci sami.

Úvod a přehled literatury

Stres management

Stres je reakce na určitou změnu stavu, kterou mozek vyhodnotí jako nebezpečnou. Tato reakce bývá psychická, emocionální i fyzická.

Se stresem musí člověk umět pracovat a vyrovnat se s ním. Proto také je definován pojem stres management neboli řízení stresu. Stres management dlouhodobě snižuje hladinu stresu a způsobuje to, že hladina stresu není stále na vysoké úrovni, což by mohlo snížit psychické zdraví člověka. Při dlouhodobé vysoké hladině stresu, která není aktivně snižována je možný výskyt psychických onemocnění jako jsou úzkosti, deprese či vyhoření. Je zde i zvýšená pravděpodobnost kardiovaskulárních onemocnění.

Za prvního, kdo v roce 1965 definoval a demonstroval stres a jeho existenci, je považován Hans Selye, kanadský endokrinolog. Selye dále definoval negativní stres jako distres a pozitivní stres jako eustres.

Kumar a kolektiv (2013) definují eustres jako pocit, který je krátkodobý, ale dává nám dispozice k podání výborného výkonu. Tento stres vyvolává v jedinci klid, pocit naplnění či radost ze života.

Dále je možné rozdělit stres na Hyper stres a Hypo stres. Kumar a kolektiv (2013) definují Hyper stres jako stres, který jedinec pocítuje ve velice zátěžových situacích. Tento stres se nejčastěji vyskytuje, když je jedinec krajně přepracovaný. Hypo stres je opak hyper stresu. Tento stres zažívají jedinci, kteří nemají práci, která by je stavěla před důležitá rozhodnutí nebo před zátěžové situace.

Dle Josepha (2013) je stres, který je spojený s pracovní pozicí a náplní práce zaměstnance, jeden z mnoha problémů, který je řešen nejen psychology, ale i zaměstnavateli a zaměstnanci. V důsledku toho, že zaměstnanci často pracují přesčas a pod stresem, roste počet případů nemocí, které způsobuje stres na pracovišti.

Dále Joseph (2013) rozděluje stresory na tři základní kategorie: katastrofální události, velké životní změny a denní spory. Pracovní stres zařazuje do kategorie denních sporů.

Dle Pauknerové (2006) je každý jedinec psychicky vybaven odlišně pro reakci na stres. Tato psychická vybavenost jedince se odvíjí od událostí v jeho dosavadním životě, ale je dána také tím, jaké má dědičné vlastnosti.

Dle Deweho a Coopera (2017) teorie, která je pro stres management stěžejní, pochází od jednoho z nejvýznamnějších vědců sociální sféry, Kurta Lewina.

Lewin vytvořil teorii, která se nazývá Person-environment fit (také P-E fit). Tato teorie se zabývá vzorcem, který definuje B neboli „behaviour“ (do českého jazyka lze přeložit jako „chování“), které označuje funkci znázorňující interakci mezi veličinami označenými jako *e* (environment) – prostředí, a *p* (person) - člověk. Tato funkce prokazuje, že pokud jsou obě veličiny identifikovány, je možné zjistit, jak se subjekty v prostředí chovají a jaká opatření je možné provést, aby subjekty změnily vzorec svého chování v daném prostředí.

Kumar a kolektiv (2013) vytvořili studii, která popisuje souvislost mezi stresem a emoční inteligencí. Jako součást měření byl zvolen faktor vlastní účinnosti neboli sebedůvěry ve vlastní schopnosti, jejíž velikost zjišťovali u 59 zaměstnanců. Výsledek této studie udává vztah mezi stresem a vlastní účinností tak, že čím vyšší má subjekt vlastní účinnost, tím lépe se vyrovnává se stresem. Toto platí i pro interpersonální a intrapersonální účinnost.

Coping

Erdmana a Janke (2008) říkají, že coping je individuální přístup k reakci na jednotlivé stresory a následné vytvoření strategie jedincem. Tyto strategie je možné dělit na pozitivní a negativní.

Coping lze dělit dle několika faktorů. Je možné ho rozlišovat na pozitivní a negativní či na coping zaměřený na problém nebo zaměřený na emoce. Dále lze v rámci těchto obecných dělení specifikovat další strategie, jako například náboženský coping, který se zařazuje do copingu emocionálního.

Krohne (2001) zmiňuje dělení dle parametrů a coping člení na přístupy mikroanalytické a makroanalytické. Dále také rozděluje coping na coping zaměřený na vlastnosti a coping zaměřený na situaci.

Pozitivní coping se vyznačuje tím, že subjekt využívá nástroje, které vyvolávají pozitivní pocit a tím snižují stresovou hladinu. Příkladem pozitivního copingu může být pravidelné cvičení, meditace či rozhovor s blízkou osobou.

Negativní coping je opakem copingu pozitivního. Nástroje specifické pro tento coping jsou například kouření, pití alkoholu, gambling či nechut' nebo odpor ke komunikaci.

Dle Çelikkaleliho a Gündüze (2019) je coping zaměřený na problém strategií, která řeší stresové situace racionálně a vytváří alternativy, které eliminují stresovou situaci a stresor.

Strategie copingu zaměřeného na emoce jsou podle Ojalové (2012) zaměřeny na zbavení se negativních emocí, které vyvolávají stresové situace a stresory jako takové. Subjekt se zbavuje negativní emoce tak, že se stresoru či stresové situaci vyhýbá, odprošťuje se od ní či ji přímo zamítá.

Náboženský coping je součástí copingu zaměřeného na emoce a je založen na víře člověka v určité náboženství, a proto už v dávné minulosti se lidé vyrovnávali se svými problémy tím, že jejich vysvětlením pro specifický problém byl Bůh.

Dle Pargamenta a kolektivu (2000) má tento styl copingu teoretický i funkcionální základ. Teoretický základ je založen na hledání významu ve stresových situacích a aplikování tohoto do funkcionální sféry.

Folkmanová (2008) definuje coping zaměřený na význam jako coping, který je zaměřený na víru, ať už je to víra v náboženství, spiritualismus či víra v právo, dále na existenční cíle a hodnoty. Proto je možné náboženský coping zařazovat také do copingu zaměřený na význam.

Studie, kterou vytvořili Kato a Pedersenová (2004) zjistila, že se nachází určitá souvislost mezi tím, jaký coping subjekt využívá a tím, jaké má vlastnosti.

Coping zaměřený na zátěž je často navázaný na extroverzi a toleranci na frustraci, zatímco na emocionálně zaměřený coping se navazují vlastnosti jako například neurotismus. Některé tyto vlastnosti patří do tzv. Big five.

Shi a Wang (2007) v jejich studii tvrdí, že osobnostní dimenze z Big five mají souvislost se zvoleným stylem copingu. Jedním z výsledků ve studii bylo, že extraverte a svědomitost mají přímou souvislost s copingem zaměřeným na problém. S emocionálním copingem měla souvislost předně dimenze přívětivosti.

Cíl práce

Cílem práce je analýza stresorů, hladiny stresu a využívaných metod copingu zaměstnanců zpracovatelského průmyslu a následný návrh opatření, která povedou ke snížení stresové hladiny zaměstnanců tohoto průmyslu.

Cíle bylo dosaženo splněním dílčích cílů. Mezi tyto dílčí cíle patří analýza dostupné literatury k tématu copingu a stresu a rozpracování výzkumných otázek na podrobnější hypotézy.

Metodika

Předtím, než bylo zahájeno sestavování literární rešerše, musela být prostudována odborná literatura a připravený předběžný plán, jak budou kapitoly na sebe navazovat. která se zabývá psychologií pro manažery či stres managementem a copingem. Na základě prostudované literatury byla sestavena literární rešerše.

Dalším krokem bylo provedení analýzy současného stavu. Pro tento krok byla stanovena metoda kvantitativní, a to konkrétně dotazníkové šetření.

Dotazník byl zpracován do grafické podoby za pomoci Microsoft office Excel a slouží k analýze současného stavu. Je složen z 29 otázek, které se týkají stresu, stres managementu a copingu. Dotazy jsou děleny do 11 sekcí.

Zúčastnilo se celkem 110 respondentů z nichž muselo být 5 odstraněno z důvodu neúplnosti dotazníku. Složení dle pohlaví udává zúčastnění 44 mužů a 61 žen různých věkových kategorií.

V rámci analýzy současného stavu je třeba stanovit následující výzkumné otázky:

Výzkumná otázka 1: Jaký je současný stav stresu a copingu ve zpracovatelském průmyslu?

Výzkumná otázka 2: Má pracovní zařazení vliv na stres a jeho hodnocení ve zpracovatelském průmyslu?

Dále v rámci statistické části byla provedena deskriptivní statistika a Kruskal-Wallisův test. Před provedením samotného Kruskal-Wallis testu bylo důležité provést testy na normalitu dat. Pro ověření tohoto faktoru byl využit Shapiro-Wilkův test a byla zjištěna nenormalita dat.

Po provedení analýzy současného stavu ve zpracovatelském průmyslu, jsou stanovena opatření, která napomůžou v budoucím managementu stresu v podnicích. Tato opatření jsou stanovena na základě statistické analýzy.

Výsledky

Analýza současného stavu zpracovatelského průmyslu prokázala, že respondenti mají nejčastěji ke své pracovní pozici neutrální postoj či jsou s ní mírně nespokojeni. Přibližně polovina respondentů je také v práci ve stresu. Výsledky dotazníku ukazují, že jsou v práci stresem zatíženi v rozmezí střední až vysoké stresové zátěže a stresu jsou v práci vystaveni průměrně polovinu času stráveného v práci. Stres motivuje pouze 26,7 %.

Dělníky nejvíce stresují vztahy na pracovišti, zatímco THP pracovníky a vedení firem nejvíce stresuje časová zátěž a pracovní odpovědnost. Pro obchodní zástupce je nejvíce stresující rovněž pracovní odpovědnost.

Nejčastějšími příznaky stresu jsou podrážděnost, špatná nálada a bolest hlavy. Zároveň 30 % respondentů nemá při vysoké hladině stresu chuť pracovat, což snižuje jejich pracovní výkon.

Pojem coping je znám pouze 14,3 % respondentů, kteří zastávají z většiny pozice ve vedení firmy, THP pracovníci či obchodní zástupci.

81 % respondentů však využívá pozitivní coping. Nejčastěji je využívána promluva s blízkým. 76 % respondentů využívá alespoň jednu metodu negativního copingu. Bezmála polovina (48,6 %) respondentů kouří, což dělá kouření nejen nejčastější využívanou metodou negativního copingu.

Tabulka 1: Shrnutí výsledků

Hypotéza	Výsledek
Pracovník, který je vystaven vyšší úrovni stresu není v práci více nespokojen.	Nepotvrzeno
Pracovníci, kteří mají vysokou stresovou hladinu nejsou ve stresu častěji než zaměstnanci s nižší stresovou hladinou.	Nepotvrzeno
Ženy využívají více pozitivní coping než muži.	Potvrzeno
Pracovníci v textilním průmyslu využívají častěji pozitivní coping než negativní.	Potvrzeno
THP pracovníci jsou skupinou s nejvyšší stresovou hladinou.	Potvrzeno

Zdroj: vlastní zpracování

Milczrareková a kolektiv (2009) tvrdí, že stres více převládá u mužů než u žen na úrovni EU. Tato práce poukazuje na shodu v tomto tvrzení, že více jsou ve stresu muži.

Sariová a kolektiv (2020) ve své studii uvádějí, že významnou položkou pro zvyšování stresu je časová zátěž, která se ukazuje být jako závažný stresor i v této práci. Dále poukazují na pracovní podmínky, které významně zvyšují stres u zaměstnanců. Toto, ale v této práci nebylo prokázáno.

Dále Molek-Winiarská (2016) zmiňuje intervence na individuální úrovni, kam řadí workshopy či školení, která se týkají copingu či relaxace. Tyto opatření zavádí dle Molek-Winiarské 62,1 % respondentů. Procento je vypočítáno pouze z respondentů, kteří zavádí určitý typ opatření. Tato práce vykazuje pouze 22,9 % respondentů, kteří uvedli, že jejich zaměstnavatel implementuje coping na individuální úrovni.

Každá firma má individuální fungování a také individuální stresory, proto je vhodné vytvořit obecný plán, který bude vzorem pro firmy, které chtějí snižovat stresovou hladinu svých zaměstnanců.

Pro obecný plán jsou zavedeny následující kroky: identifikace stresorů na pracovišti, měření stresové hladiny dle pracovních pozic či oddělení, zavedení vhodných opatření, vyhodnocení efektivity opatření, úprava opatření

Na tento obecný plán navazují následující kapitoly, které navrhuji konkrétní možná opatření, která se do plánu mohou implementovat.

Opatření jsou v práci dělena na ta, která může implementovat zaměstnavatel a ta, která provádí zaměstnanec sám.

Návrh opatření organizací v rámci podpory copingu pracovníků

Prvním krokem ke snížení stresové hladiny pracovníků je pro firmu zavést firemního psychologa. Dále je možné zavedení workshopu, který přímo informuje o možnostech snižování stresu. Z hlediska aktivit, které lze přímo aplikovat na pracovníky, je zde možnost flexibilní pracovní doby. Z hlediska prostředí může zaměstnavatel zasahovat do stresové hladiny pracovníků tak, že jim vytvoří přehledné a uklizené prostředí, které bude pracovníkům napomáhat k nižší stresové hladině. Jako další opatření bude uvedeno volnější uspořádání pracovních aktivit, které je založeno na seznamu aktivit, které zaměstnanec musí za daný pracovní den stihnout, ale může si je seřadit dle svého uvážení.

Jako největší stresor se v dotazníkovém šetření jeví časová zátěž. Tento problém je možné řešit za pomoci zavedení pracovní pozice backoffice administrátora v rámci THP pracovníků. U dělnických prací je v tomto případě nutný nábor nových pracovníků nebo brigádníků z řad studentů.

Průměrné náklady zaměstnavatele na pracovníky byly vypočítány dle průměru z rozmezí mezd na portálu Národní soustavy povolání. Náklady na psychologa vycházejí průměrně na 60 879 Kč na měsíc, u administrativního pracovníka toto činí 53 520 Kč a u dělníka 32 781 Kč. Všechny částky jsou uvedeny bez benefitů.

Coping implementovaný zaměstnanci

Pozitivní coping by měl provádět každý jedinec v podobě, kterou si určí sám, alespoň jedenkrát denně. Pro snížení stresové hladiny je kromě copingu také dobré vedení zápisníku, který bude sloužit pro účely time managementu. Skládání pracovních úloh a zapisování si

důležitých pracovních událostí na jedno místo je důležitým faktorem. Pracovník by si také měl dopřávat pravidelné krátké pětiminutové přestávky od své práce, které mají za cíl uklidnit výkyvy stresu.

Na pracovním stole je také vhodné mít post-it papírky, jež budou sloužit pro náhodné myšlenky, které nesmí pracovník zapomenout a napadnou ho během právě probíhajícího pracovního úkolu, od kterého nemůže odejít.

U pracovníků, kteří mají své zázemí v kanceláři, je možné upravit své prostředí tak, aby se cítili ve své práci lépe. Z hlediska životosprávy je důležité pít dostatek vody a nemít příliš vysokou hladinu kofeinu v systému. Z hlediska jídelníčku je doporučené mít během dne menší dopolední svačinu a následně oběd. Pocit prázdného žaludku je také stresorem.

Náklady spojené s opatřeními

Vzhledem ke zvyšující se stresové vyčíženosti pracovníků je možné, že se v budoucnosti zvýší i počet pracovníků, kteří půjdou na nemocenskou dovolenou právě kvůli vysoké stresové hladině a zdravotním problémům, které jsou se stresem spojeny.

Hassardová a kolektiv (2014) tvrdí, že přímé finanční náklady v EU jsou firmám hrazeny skrze veřejné zdravotnictví a náklady, které společností vznikají, jsou spojené právě s fluktuací zaměstnanců či absencí. Hlavní příčiny těchto nákladů poté vznikají z poškození zdraví, snížené kvality života či úmrtnosti. Z tohoto hlediska lze tvrdit, že náklady, které firma vynaloží do kvalitní prevence proti vysoké hladině stresu na pracovišti, mají vysokou návratnost.

Závěr

Práce byla rozdělena na dvě hlavní části, a to metodická a praktická. V první části byly vysvětleny pojmy a provedena literární rešerše na téma stres, stres management a coping.

Byla zde vysvětlena i souvislost mezi EQ jedince a jeho hladinou stresu. Dále bylo rozebráno, jaké typy stresu může jedinec prožívat a z jakého důvodu. Definován byl i pracovní stres, stresory, se kterými se pracovník může v práci setkat a jak s nimi pracovat.

Druhá polovina metodické části byla zaměřena na coping. Zde byl definován coping jako takový z několika úhlů pohledu, následně byl coping rozdělen do několika základních strategií a metod.

V praktické části proběhla analýza zpracovatelského průmyslu a analýza současného stavu, která proběhla za pomoci dotazníkového šetření. V analýze bylo využito deskriptivní

statistiky a také Kruskal-Wallis testu. Součástí analýzy je shrnutí, které sumarizuje všechny výsledky dosažené analýzou.

V další kapitole proběhla diskuse, která srovnává dosažené výsledky s výsledky z odborných článků. Dále je zde nastíněna problematika technostresu.

V poslední kapitole jsou stanovena opatření, která mají za cíl snížit stres ve zpracovatelském průmyslu. Tato opatření jsou rozdělena na ty, která aplikuje zaměstnavatel a ty která aplikuje zaměstnanec.

Seznam literatury

Çelikkaleli, Ö., & Gündüz, B. (2019). Direct and Indirect Relationships between Personality Types and Problem-Focused Coping Style in Adolescents: Mediation Role of Cognitive Flexibility. *Cukurova University Faculty of Education Journal*, 48(1), 73-99. <https://doi.org/10.14812/cufej.483079>

Dewe, P. J., & Cooper, C. L. (2017). *Work Stress and Coping: Forces of Change and Challenges* (1st ed.). SAGE Publications.

Erdmann, G., & Janke, W. (2008). *Stressverarbeitungsfragebogen SVF: Stress, Stressverarbeitung und ihre Erfassung durch ein mehrdimensionales Testsystem* (4 ed.).

Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, stress, and coping*, 21(1), 3-14.

Joseph, T. D. (2013). Work related stress. *European Journal of Business and Social Sciences*, 1(10), 73-80. <https://ejbss.org/index.php/ejbss/index>

Kato, K., & Pedersen, N. L. Personality and Coping: A Study of Twins Reared Apart and Twins Reared Together. *Behavior Genetics*, 35(2). <https://doi.org/0001-8244/05/0300-0147/0>

Krohne, H. W. (2001). Stress nad Coping Theories. *The International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 22. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/03817-1>

Kumar, J. S., Kumar, E. G. R., & Abdulla, U. V. (2013). *Role of Emotional Intelligence in Managing Stress at Workplace*. LAP LAMBERT Academic Publishing.

Ojala, M. (2012). How do children cope with global climate change?: Coping strategies, engagement, and well-being. *Journal of Environmental Psychology*, 32(3), 225-233. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2012.02.004>

Pargament, K. I., Koenig, H. G., & Perez, L. M. (2000). The Many Methods of Religious Coping: Development and Initial Validation of the RCOPE. *Journal of Clinical Psychology*, 56(4), 519-543. [https://doi.org/https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(200004\)56:4%3C519::AID-JCLP6%3E3.0.CO;2-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(200004)56:4%3C519::AID-JCLP6%3E3.0.CO;2-1)

Pauknerová, D., Hubinková, Z., Francová, T., & Šindelářová, H. (2006). *Psychologie pro ekonomy a manažery* (2.nd ed.). Grada Publishing.

Shi, J., & Wang, L. (2007). Validation of Emotional Intelligence Scale in Chinese University students. *Personality and Individual Differences*, 43(2), 377-387. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2006.12.012>

Plný seznam použité literatury je uveden v textu bakalářské práce.

Další bibliografické údaje

Type of thesis: bachelor

Author: Kamila Němečková

Academic Year: 2022/2023

Department: Management Department, Faculty of Economics, University of South Bohemia in Ceske Budejovice, Czech Republic

Thesis supervisor: Ing. Markéta Kocourková, Ph.D.

Language of thesis: CZ

Title of thesis: Stress Management and Coping in Manufacturing Industry

Annotation: The Bachelor's thesis is focussing on stress management and coping in manufacturing industry. In the theses are explained basic terms which are related to the topic of stress and coping. Subsequently there is explained the relationship between stress levels and emotional intelligence and the relationship between coping and the character of a person, mainly in connection with Big five traits. In the thesis is also interpreted the compatibility of the P-E theory with stress management. The current situation is analysed by survey and subsequently processed with various statistical methods. Next from the current situation analysis are layed down precautions which can be implemented by employers, however there are also set precautions which can be implemented by employees themselves.

Key Words: stress, eustress, distress, analysis of stress levels, coping strategy