

STRES NA PRACOVIŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE

Doba řešení: 1. 10. 2008 – 31. 10. 2009

(číslo úkolu VÚBP, v.v.i.: 6043; číslo projektu MPSV:HR 173/08)

Závěrečná zpráva

Ředitel ústavu: RNDr. Stanislav Malý, Ph.D.
Odpovědný řešitel: Ing. Lenka Svobodová
Řešitelský tým: Ing. Miloš Paleček, CSc., MUDr. Eva Hanáková, Mgr. Jaroslav Uzel/PhDr. Bohuslav Švec, Mgr. Alena Horáčková, Ludmila Chromá, PhDr. Lenka Svobodová/PhDr. David Michalík, Ph.D., Hana Hlavičková, Ing. Oldřich Kolínský, Eva Křížková
Spolupráce: CVVM Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.,
.....Odbor efektivní veřejné správy MV ČR,
.....Odborový svaz státních orgánů a organizací ČMKOS,
.....Oblastní inspektorát práce pro hlavní město Prahu,
.....Oblastní inspektorát práce pro Středočeský kraj,
.....Oblastní inspektorát práce pro Jihomoravský a Zlínský kraj
Odborný garant: JUDr. Anna Samková, MPSV ČR

Praha 2009

Obsah:

1. ÚVOD	4
1.1 Zadání úkolu	4
1.2 Cíl úkolu	4
1.3 Výstupy	5
2. CHARAKTERISTIKA PROBLÉMU	5
3. POSTUP ŘEŠENÍ	6
3.1 Použité prostředky a metody	7
3.2 Popis a komentář o průběhu plnění	9
3.2.1 Příspěvek k českému předsednictví v Radě EU	9
3.2.2 Postup prací na řešení projektu	10
4. VÝSLEDKY	12
4.1 Vztah stresu a jeho účinků na zdraví a pracovní neschopnost	15
5. ZÁVĚR	26
6. PŘÍLOHY	27
Příloha č. 1: Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu	27
Příloha č. 2: Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy factory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)	27
Příloha č. 3: Inspekce práce – kvalitativní a kvantitativní šetření	27
Příloha č. 4: Kvalitativní šetření – FOCUS GROUPS	27
Příloha č. 5: Kvantitativní šetření v ČR mezi zaměstnanci ve věku 18 - 65 let	27
Příloha č. 6: Seminář „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ – prezentace	27
Příloha č. 7: Metodiky, návody a infolisty (správná praxe)	27
7. LITERATURA	28

Anotace

Předmětem výzkumné a vývojové činnosti řešení projektu je zaměření na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovišti, na hodnocení závažnosti včetně návrhu opatření k omezení jejich vlivu či eliminaci. Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňujících vedle zdraví pracovníků i produktivitu a kvalitu práce. Řešení projektu a výzkumné aktivity reagují na přijaté závazky vyplývající z českého předsednictví v Radě EU v roce 2009. Priorita a příspěvek české strany je orientován na identifikování a rozpracování problematiky stresu, neúměrné zátěže, dalších negativních jevů (násilí, obtěžování) na pracovištích ve veřejné správě. Cílem je zmapování dané problematiky nejen ve veřejné správě, ale i navíc v celé ČR.

Anotation

The research and development activities pertaining to the project focus on identification of the most frequent and significant stressors in the workplace, importance evaluation which includes a recommendation of some measures that restrict or abolish stressor influence. Workplace stress is one of the relevant phenomena influencing apart from workforce health also labour productivity and work quality. The project reacts to the obligations stemming from the Czech Presidency of the European Union Council in 2009. The priority and the cooperation of the Czech part is oriented to identify and figure out the stress feature, excessive mental load and other negative phenomena (violence, harassment) in the public administration. The project aim is to map out the issue not only in the public administration but also in the Czech Republic.

Klíčová slova

Pracovní podmínky, stres, násilí, obtěžování, mobbing, negativní projevy chování a jednání, veřejná správa, inspekce práce, dotazníkové šetření

Key words

Working conditions, stress, violence, harassment, mobbing, negative behavioural manifestation and practice, public administration, labour inspection, questionnaire survey

1. Úvod

1.1 Zadání úkolu

Projekt byl zpracován jako nabídka VÚBP, v.v.i. na výzvu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV); kdy v zájmu zajištění potřeb MPSV a v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, a zákona č. 130/2002 Sb., o podpoře výzkumu a vývoje z veřejných prostředků a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o podpoře výzkumu a vývoje), ve znění dalších předpisů vyzvalo MPSV dodavatele k podání nabídky na řešení projektu výzkumu pro potřeby státu uvedeného v bodu 1. Ve výzvě MPSV byla uvedena následná charakteristika problému, specifikace zadání, cíl řešení a předpokládané výsledky řešení (očekávané výstupy):

Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňujících vedle zdraví pracovníků i produktivitu a kvalitu práce. Proto byla tato problematika zařazena mezi priority výzkumu 7. rámcového programu VaV zemí EU a je prioritou č. 4 výzkumu BOZP v ČR. Řešení problému je zaměřeno na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích, na hodnocení závažnosti a na návrh opatření k omezení jejich vlivu či eliminaci. Výstupem úkolu bude:

- *přehled typologie stresorů*
- *metodika pro identifikaci stresorů inspekcí práce*
- *návod na vyrovnání se s působením stresorů*
- *doporučení pro management a řízení podniku*
- *doporučení pro úpravu právních předpisů BOZP.*

Řešení projektu bude obsahovat terénní šetření prováděné ve spolupráci s vybranými pracovníky oblastních inspektorátů inspekce práce. Předpokládanými výstupy řešení budou metodiky pro prevenci a zvládání stresu na pracovišti a pro inspekci práce v oblasti pracovních podmínek i podklady pro úpravu právních předpisů v oblasti BOZP. Hlavní přínosy výsledků projektu budou ve zlepšení zdravotního stavu pracovníků, snížení nákladů na zdravotní péči, zkvalitnění zdravotního stavu populace a budoucích generací, zvýšení produktivity a kvality práce. Nezanedbatelným přínosem je i zvýšení image MPSV jasným posílením sociální odpovědnosti.

Celková doba řešení projektu byla stanovena na období od 10/2008 do 31. 10. 2009. Řešení projektu probíhalo v souladu s uzavřenou smlouvou mezi VÚBP, v.v.i. a MPSV č. **GK MPSV-01-173/08.**

1.2 Cíl úkolu

Hlavním cílem řešení bylo identifikování stresorů působících na pracovištích, na hodnocení jejich závažnosti včetně návrhu opatření k jejich eliminování či omezení vlivu.

K dalším dílčím cílům řešení projektu patří:

- a) Identifikování a zmapování výskytu konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu na pracovišti ve veřejné správě (zejména v ústřední státní správě), včetně navržení způsobů, metod a možností řešení.
- b) Identifikování nejčastějších stresorů působících na inspektory práce, včetně zpracování návrhu doporučení pro zvýšení jejich ochrany před neúměrným stresem, ohrožením agresí a násilím při výkonu kontrolní a poradenské činnosti.

- c) Identifikace nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích pro potřeby výkonu inspekční práce, tj. pro posuzování a vyhodnocování pracovních podmínek v organizacích včetně zpracování návrhu příslušné metodiky.
- d) Zmapování dané problematiky v celé ČR a získání aktuálních poznatků o nejvíce ohrožených oblastech lidské pracovní činnosti z hlediska uvedených rizik.

1.3 Výstupy

Předpokládané výsledky (výstupy řešení) a očekávané přínosy pro resort nebo společnost byly vymezeny výzvou MPSV a jsou uvedeny v předcházejícím bodu 1.1 této zprávy. Výsledky řešení projektu byly upřesněny uzavřenou smlouvou č. GK MPSV-01-173/08 mezi VÚBP, v.v.i. a MPSV, kdy v článku 1, odst. 2 jsou požadovány následující výsledky:

- **metodika pro zaměstnavatele k identifikaci stresorů na pracovištích,**
- **návody pro zaměstnance na zvládání stresu na pracovištích,**
- **správná praxe na omezování vlivu stresu a ke zvládání stresu na pracovištích.**

Konkrétní výstupy (materiály) zpracované řešitelským týmem a předávané zadavateli

Pro celkové zdokumentování výstupů, celkovou přehlednost a potřebnou administraci v přílohách předkládáme zadavateli úplný seznam i plné znění zpracovaných materiálů vzniklých v rámci řešení projektu (kromě průběžné zprávy za rok 2008).

Pozn.: Průběžná zpráva o řešení projektu včetně příloh (dotazník, prezentace a článek pro www.BOZPinfo) a vyúčtování za rok 2008 byla předána MPSV v požadovaném termínu do 10. 1. 2009. K této závěrečné zprávě není průběžná zpráva již přikládána.

Závěrečná zpráva o řešení projektu, jejíž nedílnou součástí jsou následující přílohy:

Příloha č. 1	Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu
Příloha č. 2	Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)
Příloha č. 3	Inspekce práce – kvalitativní a kvantitativní šetření
Příloha č. 4	Kvalitativní šetření – FOCUS GROUPS
Příloha č. 5	Kvantitativní šetření v ČR mezi zaměstnanci ve věku 18 - 65 let
Příloha č. 6	Seminář „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ - prezentace
Příloha č. 7	Metodiky, návody a infolisty (správná praxe)

2. Charakteristika problému

Projekt je zaměřen na řešení problematiky neúměrného stresu na pracovišti, který se stále více stává nedílnou součástí soutěživého globálního prostředí. Ve společnosti sílí tendence k individualizaci, soutěživosti a konkurenceschopnosti, stoupají nároky na pracovní výkon a na schopnost v těchto permanentních soutěžích obstát. Největší problém zejména souvisí s objemem pracovní činnosti a s časovým tlakem. Stále více se pracuje přesčas, o víkendech a o svátcích.

Flexibilita a schopnost adaptace na změny vyžadovaná zaměstnavateli u většiny pracovníků, různé typy nadúvazků nebo práce na směny, hrozba ztráty pracovního místa přinášejí do života lidí celou škálu stresujících podnětů. Člověk se musí často a rychle přizpůsobovat, adaptovat, flexibilně přijímat pracovní nabídky. Fluktuace již není negativní jev, ale považuje se za schopnost přizpůsobení se požadavkům trhu práce. V průběhu pracovní kariéry se

musí počítat nejen se změnou firmy či instituce, ale dokonce i se změnou profese, a to třeba i několikrát během života. Potenciální zdravotní riziko v případě stresu se týká chronicky, dlouhodobě působících stresorů, s kterými si člověk neumí poradit.

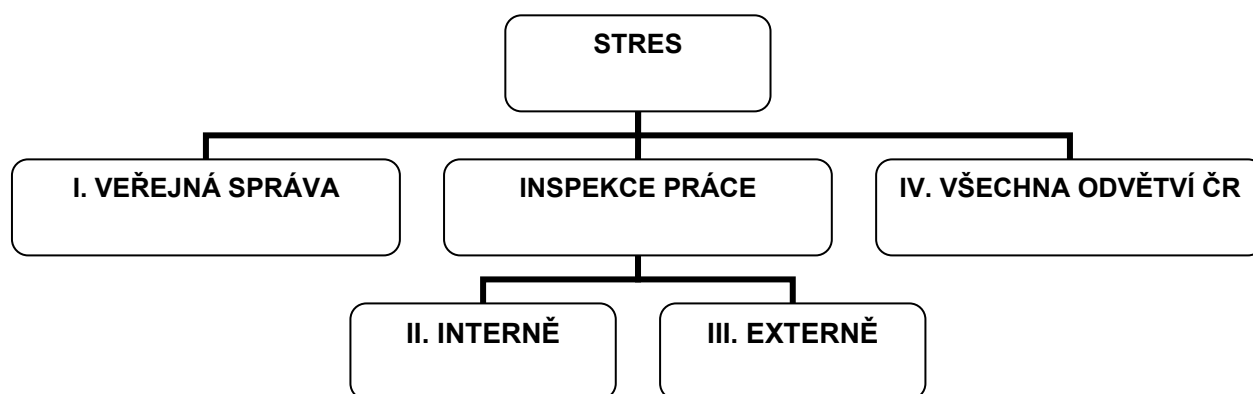
V moderním světě práce se stal neúměrný stres velkým zdravotním rizikem. Vyplynulo to z výsledků řady celosvětových šetření včetně členských států EU. Přispívá k tomu mimo jiné stále rostoucí intenzita výkonu, rychlost práce a časový tlak. Každý třetí pracovník v EU již dnes trpí syndromy stresu. Nepoměr mezi požadavky práce a možnostmi pracovníka (výkonnost, čas, očekávání) způsobuje stres. Přirozený adaptační proces na stresory není v rovnováze. Je zřejmé, že to zda ohrožení stresem povede k fyzickým následkům na člověka, záleží nejen na četnosti, délce a intenzitě ohrožení, ale též na fyzické a duševní kondici samotného člověka. Stres způsobuje úzkost, tenzi, podrážděnost až zoufalství, což může paradoxně vést k agresi a násilí. Jestliže se stres a násilí kombinují na pracovišti, pak se jejich negativní účinky kumulují exponenciálním způsobem a mohou vést až tragickým důsledkům. Proto je důležité prevenci zaměřit na stres a násilí společně.

Násilí ohrožuje bezpečnost zaměstnanců, zdraví i jejich celkovou duševní pohodu. Agresivní činy (nezdvořilé, hrubé, urážlivé chování, verbální agrese, napadení, fyzické ublížení, tělesné poškození, ...) a násilí mohou mít řadu podob aspektů včetně rasových a sexuálních. Fyzické a psychické násilí na pracovišti má negativní dopady jak na jednotlivé osoby (strach, fobie, poruchy spánku, nemoc, úraz, ...), tak i na organizace (ztrátové časy, absentismus, snížení výkonnosti, produktivity, kvality práce a služeb, zhoršení pracovních vztahů, apod.) a v neposlední řadě i na celou společnost (např. náklady a ztráty z titulu nemocnosti a úrazovosti).

3. Postup řešení

Plnění úkolů probíhalo ve čtyřech oblastech dle následujícího schéma:

Schéma č. 1 – zaměření a rozdělení výzkumné činnosti do čtyř vzájemně věcně provázaných oblastí:



I. Veřejná správa (předsednictví ČR v Radě EU – EUPAN/TUNED – Sociální dialog)

Obsahem byl stres, neúměrná zátěž a další negativní jevy (násilí, obtěžování) na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě.

II. Inspekce práce (interně – inspektoři)

Tato oblast byla zaměřena na samotné inspektory, kteří pracují v terénu a přicházejí do bezprostředního kontaktu se zaměstnavateli a zaměstnanci firem. Kontrolní činnost v oblasti BOZP i pracovně právních vztazích se ve světě, ale i v ČR obecně potýká s agresí vůči inspektorům. Výzkum a z něho vzešlé náměty týkající se zejména zvýšení komunikačních dovedností (systematická příprava a výcvik stávajících i nových inspektorů čekatelů) by mohly přispět k snížení ohrožení osob provádějící kontrolní i poradenskou činnost před agresivními jedinci, k ochraně inspektorů před případy násilí a agrese.

III. Inspekce práce (externě – výkon)

Třetí oblast byla určena pro výkon inspekce práce (provádění kontroly a poradenské činnosti) a byla zaměřena na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích. K posuzování a vyhodnocování pracovních podmínek v organizacích byla na základě výzkumné činnosti zpracována metodika pro identifikaci konkrétních stresorů na pracovištích.

IV. Rizikové pracovní prostředí s výskytem stresorů, agrese a násilí

Čtvrtá tematická oblast řešení projektu byla zaměřena na zmapování (reprezentativní šetření) výskytu dané problematiky v celé ČR a na získání aktuálních poznatků o nejvíce ohrožených oblastech lidské pracovní činnosti (sektory, odvětví, profese) z hlediska rizika neúměrné pracovní zátěže a subjektivně vnímaného stresu.

3.1 Použité prostředky a metody

Při své práci řešitelský tým využíval širokou paletu nástrojů a metod. Jednalo se o rešeršní práce a sekundární analýzu existujících dat k dané problematice; přípravu, tvorbu výzkumného nástroje a realizaci empirického šetření na populaci, zpracování dat a analýzu výsledků. Využity byly dále nástroje pro kvalitativní šetření – pro realizaci řízených rozhovorů s managementem MSP. Konkrétně se jednalo o následující metody a rámcové postupy:

• Sekundární analýza dostupných zdrojů

Při řešení byly využity a analyzovány dostupné zdroje (provedená šetření a jejich výsledky, dílčí informace, poznatky, existující návody a metodiky pro vybrané profese či obdobné činnosti v ČR a v zahraničí)¹. Jednalo se o soustředění dostupných informačních zdrojů, studium, analýzu a vyhodnocení relevantních dokumentů, zpráv, statistik, datových souborů z výzkumů a šetření zaměřených na kvalitu pracovního života, na pracovní podmínky a bezpečnost a ochranu zdraví při práci, nemocnost a pracovní úrazovost; (výběr těch aspektů práce, které se váží na stres, psychosociální rizika).

¹ Zdravotnictví a sociální služby

- Výsledky šetření násilí DOT – ILO + metodika
- Výsledky šetření záchranné služby ČR (SZÚ)
- Evropský projekt – Evropa v pohybu (DOT) ...
- Podnik podporující zdraví (MZ ČR) ...

Ostatní

- Průzkumy a šetření VÚBP (+ CVVM SOÚ AV ČR)
- Odbory
- MV ČR ...

- **Terénní šetření (kvantitativní i kvalitativní)**

Zahrnovalo zejména přípravu dotazníku, jeho úpravu do vhodného formátu, realizaci šetření, převedení a zpracování dat, třídění prvního a druhého stupně, zprávu ze šetření a zpracování tabulkových příloh.

Řešení projektu v části I. obsahovalo kvantitativní šetření (formou dotazníku) zaměstnanců veřejné správy „**Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek**“ se zaměřením na různé aspekty výkonu a podmínek práce.

V části II. bylo realizováno **kvalitativní a kvantitativní šetření u inspektorů práce**. Byly objektivizovány psychologické aspekty osobnosti jednotlivých inspektorů práce, vypracovány jejich individuální charakteristiky, zátěžové vnímání, adaptabilita k pracovnímu stresu.

V části III. bylo a ve spolupráci s vybranými pracovníky oblastních inspektorátů inspekce práce připraveno a realizováno **terénní šetření (průzkumná sonda) v malých a středních podnicích** k identifikování nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích. Na základě vyhodnocení výsledků byl sestaven návrh metodiky pro inspektory práce k jednoduché objektivizaci stresových faktorů na kontrolovaných pracovištích.

Vzhledem k náročnost na technické zpracování některých výstupů bylo řešení v části IV. projektu zajištěno dodavatelsky (Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i.). Jednalo se **terénního šetření zaměstnanců ve věku 18 – 65 let** (červen 2009). V přípravné fázi šetření byla realizována **kvalitativní metoda šetření**, a to dva skupinové rozhovory v Mostě a v Praze (Focus groups). Získány tak byly aktuální informace a poznatky o vnímání a výskytu stresu na pracovištích v ČR.

- **Výzkumné a vývojové práce**

Dále byly provedeny výzkumné a vývojové práce zaměřené na vyhodnocování analýz, podkladových studií, zpracování prezentací na dané téma, doporučení a **metodik** včetně zpracování souhrnného materiálu o problematice.

- **Expertní činnost a konzultace**

Probíhala konzultace s odborníky na problematiku při tvorbě instrumentů pro šetření, dále k souhrnným výsledkům analýz a šetření, k námětům a návrhům konkrétních opatření.

V oblasti realizace řešení projektu i jeho věcné/obsahové náplně výstupů proběhla spolupráce řešitelského týmu v části I. zejména se členy expertní skupiny EUPAN/TUNED (zástupci MV, MPSV, MZ, SZÚ, OS státních orgánů a organizací); v části II. a III. s pracovníky SUIP (oblastní inspektoráty práce); v části IV., jak již bylo uvedeno, s pracovníky CVVM, SOÚ AV ČR, v.v.i. Další spolupráce bude zajištěna s několika externími spolupracovníky (J. Mleziva - zpracování dat; doc. PhDr. Vladimír Kebza, CSc. a JUDr. P. Pour, CSc. – expertní služby; apod.).

- **Realizace semináře (spojení se závěrečným kontrolním dnem projektu, 22. 10. 2009)**
- **Zpracování závěrečné zprávy**
- **Publikační činnost** (rozhodující kritérium pro hodnocení výzkumu a vývoje). Bude žádáno o souhlas MPSV prostřednictvím odborného garanta.

3.2 Popis a komentář o průběhu plnění

V souladu se schváleným projektem a v něm uvedeným harmonogramem prací byly všechny deklarované činnosti a úkoly v roce 2008 a 2009 řešitelským týmem splněny. Činnosti byly koordinovány zejména na pracovních setkáních týmu. Aktuální stav řešení byl za účasti odborného garanta MPSV, JUDr. Anny Samkové prezentován na třech kontrolních dnech 16. 12. 2008, 22. 6. 2009 a 22. 10. 2009.

3.2.1 Příspěvek k českému předsednictví v Radě EU

První ze čtyř uvedených částí projektu byly řešitelským týmem plněny přijaté závazky ČR vyplývající ze střednědobého programu EUPAN (European Public Administration Network) pod gescí odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV (nyní odbor efektivní veřejné správy MV). Priorita a příspěvek české strany byl orientován na identifikování a zmapování výskytu konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů jako je násilí či obtěžování na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě včetně způsobů, metod a možností řešení. Cílem bylo získané poznatky rozšířit a využít je v prevenci stresu v jednotlivých členských zemích EU.

Střednědobý program EUPAN na léta 2008 a 2009 byl také zaměřen na zkušební fázi sociálního dialogu (EUPAN/TUNED - Trade Unions Delegation for National and European Administration) v oblasti ústřední státní správy. Dialog byl zaměřen na dvě hlavní témata: a) udržení výkonnosti administrativy s ohledem na demografické a další změny, b) pracovní podmínky a problematiku stresu, násilí, obtěžování a dalších negativních projevů chování a jednání na pracovištích zejména způsobených třetí stranou.

Realizací první části projektu – dotazníkovým šetřením 5 150 zaměstnanců veřejné správy ČR se VÚBP, v.v.i. podařilo získat velký soubor dat, která vypovídají o aktuálním stavu problematiky stresu, neúměrné zátěži a výskytu dalších negativních jevů na pracovišti. Zpracované výsledky byly postupně na setkáních a mezinárodních akcích českého předsednictví prezentovány a diskutovány.

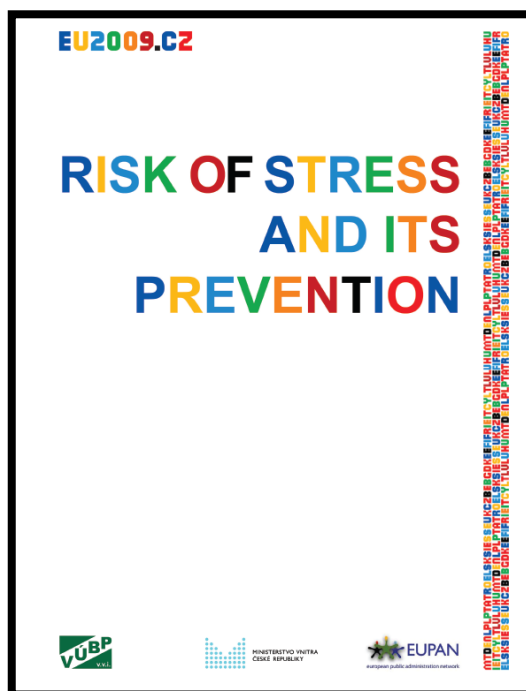
Švédská strana při předávání předsednictví projevila velký zájem nejen o celkové výsledky českého projektu, ale i deklarovala zájem o zkoumání a prohlubování dané problematiky ve svém předsednickém období.

Hlavní aktivity realizované v rámci předsednictví

V průběhu listopadu a prosince 2008 proběhly přípravné práce. Zpracován byl dotazník „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ (ČJ, AJ) čítající cca 100 otázek; proběhly k němu konzultace s vybranými experty včetně profesora A. Dômonta, předního francouzského odborníka na psychosociální rizika při práci (Université Paris Descartes, Faculté de medecine). Šetření proběhlo na přelomu roku 2008/2009 a bylo pojata jako plošné a anonymní. Respondentům bylo umožněno vyplnění tištěného dotazníku – distribuci zajistil Odborový svaz státních orgánů a organizací ČMKOS a odbor LZ MV – a také online vyplnění na stránkách www.BOZPinfo.cz. Celkem bylo získáno 5 150 vyplněných dotazníků.

Dne 1. 12. 2008 proběhlo mezinárodní jednání Steering committee k CZ PRES na MV k realizaci projektu VÚBP, v.v.i. za účasti mimo jiné i prof. Dômonta z Francie (referovala Ing. Svobodová L. Chromá).

První průběžné výsledky ze šetření byly prezentovány dne 20. 1. 2009 „TUNED/EUPAN 5th social dialogue steering group meeting“. Na základě výsledků tohoto jednání byl VÚBP, v.v.i. zpracován blok „Správná praxe“ (FÓRUM DOBRÉ PRAXE) a od 2. 2. do 6. 2. 2009 bylo na [www. BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz) provedeno šetření se zaměřením na aktivity, které v prevenci stresu realizují zaměstnavatelé (tato aktivita však v ČR neměla odezvu). Průběžné výsledky a postup projektu byly prezentovány jako významný výstup českého předsednictví EU na jednání 27 zemí EU - TUNED/EUPAN 6th social dialogue working group, 3. 2. 2009, Brussels, European Economic and Social Committee; dále na mezinárodním kongresu „Lidské zdroje ve veřejné správě“, Praha 27. – 28. dubna 2009. Vrcholné jednání českého předsednictví Radě EU v rámci celé Sekce veřejné správy se uskutečnilo 17. – 18. 6. 2009, zde byla provedena prezentace základních výsledků šetření. Všichni účastníci obdrželi příručku „RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION“ zpracovanou v rámci projektu řešeného VÚBP, v.v.i.



3.2.2 Postup prací na řešení projektu

Postup prací na řešení projektu je zachycen v bodech dle chronologické posloupnosti:

- založení dokumentace a zpracování povinností ze Smlouvy, která byla uzavřena 19. 9. 2008; zpracování podkladů pro hlášení do systému IS VaV (MPSV) 29. 9. 2008, zřízení účtu, zpracování dodatků k popisu pracovní činnosti; písemné oznámení OG (JUDr. Samková) o zahájení řešení projektu dne 1.10. 2008,
- zpracování podkladového materiálu o projektu pro členy týmu, pracovní schůzka č. 1 týmu dne 2.10. 2008, projednání konkrétní spolupráce, zpracování a uzavření dohod o provedení práce,
- projednání a příprava smlouvy o dílo s SOÚ AV ČR, v.v.i. - uzavření 3. 10. 2008 (2 focus groups, zpracování dotazníku, empirické šetření na populaci),
- postupné soustředění dostupných informačních zdrojů, studium, analýza a vyhodnocení relevantních dokumentů, zpráv, statistik, datových souborů z výzkumů a šetření zaměřených na kvalitu pracovního života, na pracovní podmínky a bezpečnost a ochranu zdraví při práci, nemocnost a pracovní úrazovost; (výběr těch aspektů práce, které se váží na stres, psychosociální rizika),
- v průběhu října – listopadu zpracování návrhu dotazníku „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“; 13. 10. 2008 byl MV ČR odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě předán návrh dotazníku – dr. Recinová, dr. Holubová (15. 10. 2008 odbor bez připomínek dotazník schválil); projednávání dotazníku s doc. PhDr. V. Kebzou, CSc., s A. Vondrovou, předsedkyní OS státních orgánů a organizací ČMKOS (formulace a vložení několika dalších otázek), dr. Svobodová začlenila soubor otázek na téma mobbing,
- řada pracovních jednání k zajištění distribučních cest šetření MV, OS stát. orgánů a organizací),
- uzavření smlouvy o dílo s JUDr. Pourem, CSc., (22.10.2008) - spolupráce při řešení projektu, a to na přípravě šetření, tvorbě dotazníků; dále zpracování návrhu systému prevence stresu, agresivity a dalších negativních projevů jednání a chování na pracovištích včetně psychického a fyzického ohrožení třetí stranou.

- 3.11. 2008 – připsání financí na projektový účet,
- jednání s dr. Kebzou (19.11. 2008),
- převod dotazníku do formátu pro skenování a elektronické zpracování,
- tisk 2 500 ks dotazníků, předání MV, OS,
- 1. 12. 2008 mezinárodní jednání na MV - referovala Ing. Svobodová L. Chromá o projektu na steering committee k CZ PRES za účasti experta na stres, prof. Domonta z Francie,
- 3. 12. 2008 předáno M. Holubové 500 dotazníků v tištěné formě,
- 8. 12. 2008 podepsal vrchní ředitel MV sekce veřejné správy doprovodný dopis k dotazníkům, který byl elektronickou poštou distribuován - dotazníky v tištěné formě spolu s vysvětlujícím dodatkem a dopisem vrchního ředitele rozeslány jednotlivým odborům Ministerstva vnitra , odboru územní veřejné správy na všechny krajské úřady a na obce II. typu. Zároveň byly stejnou formou kontaktováni personalisté ústředních orgánů státní správy.
- 9. 12. 2008 byla v budově MV - Centrotex instalována sběrná schránka na vyplněné dotazníky. Stejná schránka je instalována i v budově ministerstva Nad štolou.
- zpracování článku pro www. BOZPinfo a instalace online dotazníku – spuštění 8.12 – 31.12. 2008,
- překlad dotazníku do AJ (požadavek Švédska a Francie),
- 11.-12.12.2008 příprava žádosti o schválení změny projektu (Mgr. Uzel, PhDr. Švec, Růžička); žádost nebyla odbornou garantkou schválena; přepracování žádosti a její předložení v požadovaných formách (písemně, elektronicky, na CD),
- příprava a realizace 2. pracovní schůzky a kontrolního dne č. 1 v termínu 16. 12. 08; zpracování zápisu a jeho rozeslání.
- předání průběžné zprávy o řešení projektu za rok 2008, včetně vyúčtování MPSV (9. 1. 2009),
- na stránkách www. BOZPinfo.cz pokračovalo dotazování a dokončován byl sběr dat (dotazníků); proběhlo soustředění všech dotazníků v tištěné podobě, zejména z odborů; postupně byla provedena kontrola dotazníků, kódování i převod dotazníků (zaslaných v nevhodné formě) do skenovatelné či přímo do elektronické podoby,
- předání dotazníků ke skenování a k statistickému zpracování (služby. J. Mleziva); provedení kontroly a zpracování předběžných statistických údajů (pro potřebu prezentací průběžných výsledků v rámci schůzek a mezinárodních jednání českého předsednictví EU),
- zpracováno bylo základní statistické vyhodnocení dotazníkového šetření „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“. Celkem bylo zpracováno 5 129 obdržených dotazníků (online 3 142 a 1987 tištěných, distribuovaných zejména prostřednictvím OS státních orgánů a organizací). MUDr. E. Hanáková dodala dalších 27 dotazníků z šetření na OIP JM Brno. Tyto dotazníky byly dodatečně zpracovány a zahrnuty do celkové databáze. Tím se upravil celkový počet respondentů na 5 156 a po věcné a formální kontrole na konečných 5 150 respondentů,
- průběžné výsledky ze šetření byly prezentovány v rámci akcí našeho předsednictví dne **20. 1. 2009**, Praha MV ČR odbor lidských zdrojů (mezinárodní akce: Sociální dialog /předsednictví ČR v EU/ „TUNED/EUPAN 5th social dialogue steering group meeting“),
- na základě výsledků jednání 20. 1. 2009 byl zpracován blok „**Správná praxe**“ (**FÓRUM DOBRÉ PRAXE**), od **2. 2. 2009 do 6. 2. 2009** bylo na www. BOZPinfo.cz provedeno šetření (na základě dobrovolné účasti) se zaměřením na aktivity, které v prevenci stresu realizují zaměstnavatelé (nulová odezva),
- průběžné výsledky a postup projektu byly prezentovány jako významný výstup českého předsednictví EU na jednání 27 zemí EU - TUNED/EUPAN 6th social dialogue working group, **3. 2. 2009, Brussels**, European Economic and Social Committee,
- vedle řady průběžných jednání členů týmu se **23. 2. 2009** uskutečnila 3. schůzka celého řešitelského týmu (zápis č. 3/2009), kde byl projednán a upřesněn další postup řešení projektu,

- dle specifických požadavků (vybraná témata) byla zpracována **literární rešerše** stres, agresivita, násilí na pracovišti (klíčová slova: stres na pracovišti, eliminace stresu, prevence stresu, identifikace stresorů, indikátory stresu, státní a veřejná správa, úřednická, kancelářská práce),
- **v březnu 2009** byl zpracován informativní článek o projektu do internetového odborného časopisu JOSRA,
- **v dubnu 2009** byl projekt (část týkající se plnění úkolů v rámci českého předsednictví v Radě EU) prezentován v Německu na jednání mezinárodní skupiny států sdružených v PEROSH (spolupráce při řešení výzkumných úkolů),
- zpracovány byly materiály a prezentace problematiky stresu (průběžné výsledky řešeného projektu) pro konání mezinárodního kongresu „Lidské zdroje ve veřejné správě“, **27. – 28. dubna 2009** (předsednictví ČR v EU),
- ve spolupráci s Centrem pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i. (CVVM SOÚ AV ČR) proběhla příprava zaměření a zpracování scénáře pro dvě focus groups (Praha, Most, květen 2009),
- ve spolupráci s CVVM SOÚ AV ČR proběhla příprava instrumentu (konstrukce dotazníku) pro reprezentativní šetření stresu napříč ČR (realizace **šetření od 22. 6. do 29. 6. 2009**),
- **17. – 18. 6. 2009** završení českého předsednictví EU 27 ve sledované oblasti, příprava a realizace prezentace výsledků a dalších aktivit (zpracování příručky),
- MUDr. Hanáková a PhDr. Švec připravili a postupně realizovali šetření v oblasti inspekce práce. První oblast se týkala samotných inspektorů práce, jejich psychické zátěže a míry stresovanosti (hloubková sonda k posouzení psychologických aspektů, individuálních charakteristik, zátěže, motivace, přístupu managementu a stavu firemní kultury), druhá se týkala identifikování nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na zaměstnance ve firmách a kontrolovaných pracovištích (šest MSP). Spolupráce byla dohodnuta se třemi oblastními inspektoráty práce, a to Oblastním inspektorátem práce pro hlavní město Prahu, Oblastním inspektorátem práce pro Středočeský kraj a s Oblastním inspektorátem práce pro Jihomoravský a Zlínský kraj.
- příprava a realizace 2. kontrolního dne projektu (**22. 6. 2009**); podání žádosti o schválení personální změny ke dni 1. 7. 2009 v projektu v důsledku ukončení pracovního poměru PhDr. Lenky Svobodové ve VÚBP, v.v.i. (nový pracovník – PhDr. David Michalík, Ph.D.).
- v závěrečné etapě bylo řešení projektu zaměřeno na zpracování a vyhodnocení získaných dat, postupné zpracování požadovaných výstupů; zpracování dokumentace a závěrečné zprávy včetně vyúčtování. Tématicky a organizačně byl připraven a 22. 10. 2009 realizován **seminář (3. závěrečný kontrolní den projektu)**.
- 31. 10. 2009 bylo ukončeno řešení projektu a závěrečná zpráva o řešení projektu byla dne 13. 11. 2009 předána MPSV.

4. Výsledky

Všechny úkoly a zadání specifikované uzavřenou smlouvou mezi VÚBP, v.v.i. a MPSV č. **GK MPSV-01-173/08** o poskytnutí účelové podpory z veřejných prostředků na řešení projektu výzkumu č. HR173/08 byly řešitelským týmem splněny.

V příloze č. 1 této závěrečné zprávy je charakterizována problematika pracovní zátěže a pracovního stresu.

V první věcné části řešení projektu týkající se našeho předsednictví v Radě EU byly aktivity, požadované výstupy a prezentace plněny dle výsledků jednání mezinárodní pracovní skupiny pod vedením zástupců odborného útvaru Ministerstva vnitra ČR. Významným výstupem pro tuto část projektu jsou výsledky dotazníkového šetření více než pěti tisíc zaměstnanců veřejné správy. Většinu pracovní doby stráví 87 % zaměstnanců veřejné

správy u počítačů. Ze subjektivního hodnocení jejich pracovních podmínek vyplývá, že velká část respondentů (74 %) při své práci pociťuje zvýšenou únavu očí a 70 % má problémy s pohybovým aparátem (muskuloskeletální systém – MSD). Stesky se také týkaly častých reorganizací, snižování počtu zaměstnanců, kdy zaměstnancům narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťují permanentní přetížení. S tím také souvisí plnění úkolů pod vysokým časovým tlakem. Zátěžovým faktorem je pro 38 % dotazovaných zaměstnanců veřejné správy časté řešení konfliktních situací se žadateli, uživateli, klienty apod. V souvislosti s hodnocením vykonávané práce je třeba uvést zjištění, že na tvrzení „V současné době mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje“ 55,1 % zaměstnanců odpovědělo rozhodně a spíše ne a 26,6 % uvedlo, že neví. Pouze 18,3 % zaměstnanců státní a veřejné správy se domnívá, že má dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje. Velké rezervy a výzvy jsou směrem k zaměstnavatelům, a to v prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže zaměstnanců (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek apod.). Na tvrzení, že zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže zaměstnanců, kladně odpovědělo pouze 20,7 % respondentů, 24,4 % nevědělo a 54,9 % uvedlo, že rozhodně a spíše ne. Další vybrané výsledky a základní statistické údaje o výsledcích šetření jsou obsaženy v **příloze č. 2** „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)“ této závěrečné zprávy.

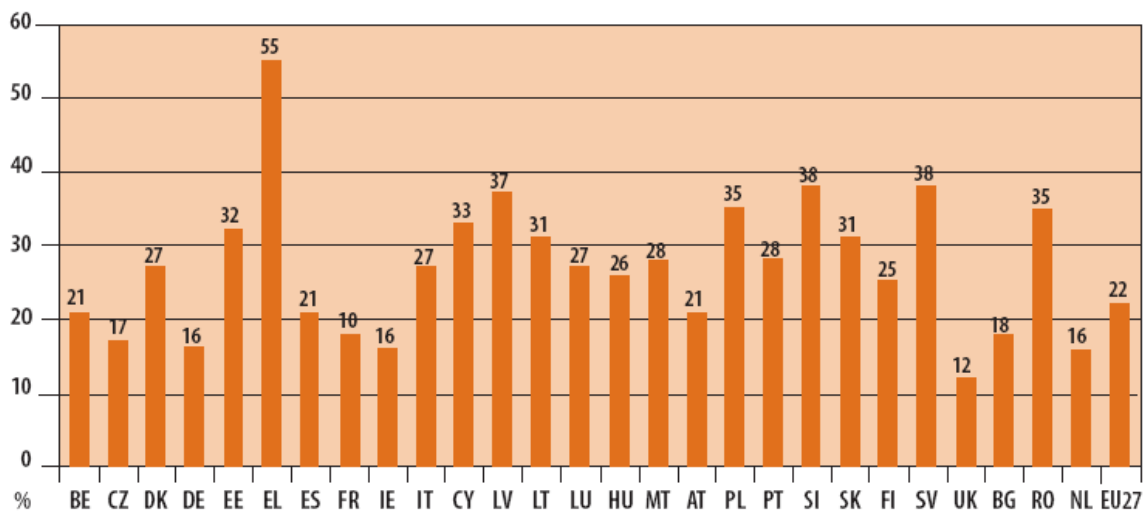
Výsledky řešení druhé a třetí části projektu zaměřené na inspekci práce (interně a externě) jsou obsaženy v **příloze č. 3** „Inspekce práce - kvalitativní a kvantitativní šetření u inspektorů práce“. V této části byly mimo jiné objektivizovány psychologické aspekty osobnosti jednotlivých inspektorů práce, vypracovány jejich individuální charakteristiky, zátěžové vnímání, adaptabilita k pracovnímu stresu. V rámci této části navíc bylo realizováno šetření v šesti zejména malých a středních organizacích (management, zaměstnanci), u kterých byla provedena inspekce práce. Všechny výsledky, komentáře, zpracované statistiky jsou součástí této přílohy č. 3.

Čtvrtá část projektu v **příloze č. 4 a v příloze č. 5** přináší výsledky terénního šetření napříč NH ČR, které postihují subjektivně vnímanou zátěž a stres na pracovišti zaměstnanci ve věku 18 – 65 let. K tomu jako součást předvýzkumu byly realizovány dvě focus groups. Ve stručném souhrnu lze uvést nejdůležitější výsledky a zjištění. Čeští zaměstnanci jsou ve velké míře se svým současným zaměstnáním spokojeni, přesvědčivě převažují kladná hodnocení nad zápornými (61 % : 14 %). Čtvrtina pracovníků k vyjádření spokojenosti se svou prací volí neutrální variantu „ani spokojen, ani nespokojen“. S ohledem na míru pociťovaného pracovního stresu se pracovníci rovnoměrně rozdělili na ty více a méně stresované. Necelá pětina (18 %) vykazuje velmi nízkou míru pracovního stresu. U ostatních zaměstnanců lze konstatovat, že je u nich přítomna nějaká míra zatížení, byť u dalších 18 % je to poměrně nízká úroveň a necelá čtvrtina (23 %) deklaruje střední míru pracovního stresu. Za velmi pracovně stresovanou lze považovat pětinu pracovníků a i další pětina (**21 %**) **uvádí spíše vysoké zatížení**.

Poznámka:

O několik procentních bodů nižší výsledek ve výskytu stresu jsme zaznamenali u mezinárodního šetření agenturou OSHA. Ekonomická krize, zvýšená nejistota pracovního místa (vedle rozdílných metodik) se zřejmě podepsala na aktuálně zjištěném (2009) vyšším procentu zasažených stresem v ČR. V aktuálně vydané publikaci OSH in figures: stress at work – facts and figures vydané evropskou agenturou pro BOZP je uvedeno srovnání všech členských zemí EU (sběr dat byl proveden v r. 2005), kde **17 %** zaměstnanců České republiky vykazuje zatížení pracovním stresem (průměr EU27 je 22 %).

Graf. č. 1 – Výskyt pracovního stresu v EU (v %)



Zdroj: OSH in figures: stress at work – facts and figures. 2009

Z jednotlivých zkoumaných faktorů stresu se jako problematičtější ukázala být **časová dimenze práce, a to jak z hlediska rychlosti, tak i délky**. Více než polovina (56 %) zaměstnanců považuje za platné, že rychlost práce je v jejich práci příliš vysoká, a více než dvě pětiny (44 %) odpovídají, že **příliš často pracují přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech**. Pro značný podíl (57 %) pracovníků je nepohodlná i **nárazovost práce**, deklarují, že se v jejich práci pro ně nepříjemně střídají období, kdy je práce moc, a období, kdy je práce málo. V této souvislosti přibližně polovina (51 %) zaměstnanců uvádí, že v jejich zaměstnání jsou **příliš časté změny důležitosti pracovních úkolů a termínů**. K pocitu pracovního stresu může výrazně přispět **pracovní prostředí**. **Nejvíce zaměstnance** podle jejich vyjádření **obtěžuje nevyhovující teplota na pracovišti (41 %) a hluk (38 %)**. Kolem třetinového podílu těch, kteří se jimi cítí být obtěžováni, dosáhly i položky jako mikroklima – průvan, vlhko (35 %), zvýšené pracovní riziko a nebezpečí (31 %) a prašnost na pracovišti (31 %). Vzhledem k tomu, jak důležité celospolečenské téma pracovní stres je, měly by při jeho řešení být aktivní i zaměstnavatelé, koneckonců neúměrná pracovní zátěž má ve svém důsledku negativní vliv na pracovní výkon zaměstnanců. Pracovníci proto měli zhodnotit, zda se jejich zaměstnavatel problematice pracovního stresu věnuje či nikoliv. Přibližně **dvě třetiny pracovníků (65 %) uvádějí, že se jejich zaměstnavatel tímto problémem nezabývá**, naopak čtvrtina aktivitu své firmy/organizace v této oblasti zaznamenává. Zjištění výskytu negativních jevů na pracovištích bylo jedním ze základních cílů provedeného šetření. Celkem **rozšířené jsou v pracovním prostředí jisté, možná méně závažné, projevy nevraživosti či šikany v podobě drobných intrik a zlomyslností (47 %)**. **Poměrně velký podíl zaměstnanců rovněž potvrzuje výskyt slovního napadení kolegy kolegou (37 %)**. **Necelá třetina (31 %) také uvádí sociální izolaci některého z kolegů, tedy jeden z projevů šikany, podobný podíl (30 %) také musí řešit slovní nebo fyzické napadání ze strany zákazníků**. Jak z kvantitativního, tak i z kvalitativního (skupinové rozhovory) šetření se ukazuje značně vysoká tolerance české populace k výskytu negativních projevů chování a jednání na pracovištích (

Příloha č. 6 této závěrečné zprávy obsahuje soubor prezentací výsledků řešení projektu, které zazněly na semináři VÚBP, v.v.i. dne 22. 10. 2009.

Příloha č. 7 této závěrečné zprávy obsahuje požadované konkrétní výstupy – návrhy metodik, návodů, infolistů (správná praxe)

4.1 Vztah stresu a jeho účinků na zdraví a pracovní neschopnost

Řešení projektu nebylo zaměřeno na zkoumání vztahu výskytu pracovního stresu a jeho objektivních dopadů na zdraví a pracovní neschopnost (nemocnost). Nicméně na základě požadavků odborného garanta, JUDr. A. Samkové, oponentů (PhDr. O. Matoušek, CSc., PhDr. A. Hladký, CSc.) a Aleny Vondrové, předsedkyně OS státních orgánů a organizací vznesených na 3. kontrolním dnu (22. 10. 2009) byla do závěrečné zprávy rámcově, pro přiblížení a základní orientaci zpracována tato tématica pouze ze sekundárních, veřejně dostupných dat, která vykazují vysokou míru agregace. Konkrétní údaje o počtu práce neschopných a jejich diagnózách pro hlubší analýzu jsou řešitelskému týmu nedosažitelné.

Vztah stresu a jeho účinků na zdraví člověka nelze výzkumnou prací řešitelského týmu tohoto projektu objektivně zkoumat, neboť je předmětem zejména medicínských vědních oborů (fyziologie, endokrinologie apod.). Předmětem řešení bylo zejména prostřednictvím terénních šetření přinést aktuální či dosud v ČR nezmapované údaje o subjektivně vnímaném stresu vymezených cílových skupin. Pro jiné zaměření zkoumání by se musela změnit metodologie, neboť metodologické důvody pro užití objektivních měř zátěže jsou determinovány vztahem mezi subjektivními mírami zátěže a konkrétním zdravotním stavem. Potom by bylo možné zvolit experimentální nebo epidemiologický přístup. Hlavní závěry experimentálního výzkumu stresu mohou být:

- Akutní stres vede primárně k ovlivnění dvou systémů - autonomního nervového a endokrinního, které ovlivňují další funkce.
- Změny se mohou projevit v patofyziologických procesech, vedoucích k organickým změnám nespecifického charakteru.
- Účinky akutního stresu jsou závislé na řadě okolností, zejména na intenzitě a trvání stresové situace, genetických faktorech, osobnostních vlastnostech, duševním a somatickém zdraví, věku, na cirkadiálním (biologickém) rytmu apod.

Epidemiologický výzkum je zaměřen na zkoumání důsledků prodělaných stresových situací v přirozených podmínkách. Pozornost zaměřena spíše na dlouhodobější účinky chronického stresu, popř. opakovaných akutních stresových situací (prospektivní formou nebo retro formou). Hlavní závěry epidemiologického výzkumu stresu mohou být:

- Situace extrémního stresu vedou k závažným nespecifickým zdravotním důsledkům. V oblasti duševního zdraví se mohou manifestovat krátkou reaktivní psychózou, posttraumatickou stresovou poruchou, poruchami přizpůsobení či neurotickými poruchami. V somatické oblasti jsou nejčastější a nejnapadnější projevy ICHS (ischemická choroba srdeční).
- Situace se závažným, avšak ne extrémním stresem, popř. kumulace více stresových situací v čase mohou u některých osob vést k závažným zdravotním poruchám (u jiných ne).

Pro objektivní měření úrovně zátěže a stresu je tedy třeba zkoumat odezvy organismu. Tyto odezvy se zjišťují zejména pomocí metod měření změn vegetativního systému: srdeční frekvence, změn tělesné teploty, plicní ventilace (ventilometrie), změn zrakových funkcí, sluchové citlivosti (audiometrie), elektromiografických změn svalových potenciálů, změn energetického metabolismu pomocí nepřímé kalorimetrie (kdy je spotřeba nutričních substrátů vypočítána ze spotřeby kyslíku a výdeje oxidu uhličitého) atd. Sledována je také produkce hormonů při vzniku a vývoji stresové reakce, která je řízena neurohumorálně (mechanizmy nervového řízení, stimulace sympatiku neovládaného vřítí a mechanizmy hormonálního řízení, kdy mozek aktivuje osu hypotalamus – hypofýza – nadledvinky). Odpovědí na akutní fyzický nebo psychický stres je aktivace hypotalamu, podvěsku mozkového a nadledvinek. Výsledkem je uvolnění glukokortikoidních hormonů, což je reakce zachraňující život, zejména proto, že vede ke zvýšení hladiny glukózy v krvi. Hlavním cílem

reakce je tedy mobilizace energetických zdrojů k řešení ohrožení. Přitom je produkováno několik desítek hormonů. K hlavním patří zejména kortikotropin regulační hormon (CRH), který řídí produkci ústředního stresového hormonu organismu adrenokortikotropin (ACTH), jehož působením na kůru nadledvin se spouští další skupiny hormonů včetně kortizonu. Pro orientaci uvádíme rámcový význam „stresových“ hormonů. Adrenalin způsobuje zrychlení srdečního rytmu a zvyšuje frekvenci dechu (zvýšení přísunu krve a kyslíku podporuje prokrvení svalů, zvyšuje bdělost a schopnost reagovat), pomáhá štěpit lipidy, štěpit glykogen na jednoduché cukry. Kortizol umožňuje větší využití tělesné energie, čímž se organismus lépe brání nebezpečí. Při stresové zátěži snižuje imunitní reakci (člověk může onemocnět, až když se dostaneme do klidu). Kortizol zvyšuje množství aminokyselin v krvi, rozkládá tkáňové bílkoviny a tuky, působí proti inzulínu, zabraňuje vylučování sodíku, zvyšuje svalovou výkonnost, činnost srdce a centrální nervové soustavy. Serotonin (tkáňový hormon, krevní destičky) zajišťuje udržení akceschopnosti psychiky stabilizací efektivity. V centrálním nervovém systému se serotonin účastní především procesů, které se podílejí na vzniku nálad. Jeho nedostatek způsobuje snížení přenosu nervových vzruchů, způsobuje tak změny nálady, celkovou depresi, případně poruchy spánku, podrážděnost až agresivitu. Některé serotoninové receptory se mohou stát příčinou vzniku migrény, jiné ji naopak potlačují. Změny v jeho metabolismu mohou být odpovědné i za určité psychické poruchy; mj. mohou vyvolávat schizofrenii, maniodepresivní psychózu, chorobnou úzkost aj. Serotonin má také silný vliv na tonus svalů, podporuje zejména kontrakce hladkého svalstva a krevní srážlivost. Na syntézu serotoninu v těle má velký vliv hladina světelného záření. Proto se jeho nedostatek projevuje zejména v zimě, kdy je méně slunečního záření a proto lidé častěji v tomto období trpí úzkostnými stavy, depresemi a jsou podrážděni a útoční. Endorfin jako endogenní opioid při uvolnění způsobuje dobrou náladu, pocity štěstí, tlumí a snižuje vnímavost na bolest, ovlivňuje výdej dalších hormonů, vyplavuje se při stresu a svalové zátěži.

Vedle medicínských metod zjišťování odezvy na pracovní zátěž a stres mohou být na jedince či vybranou cílovou skupinu aplikovány psychologické metody (laboratorní zjišťování zátěžové tolerance, dotazníkové šetření, individuální a skupinové rozhovory). Psychologické metody byly při řešení úkolu částečně použity v části týkající se profilu a osobnostních předpokladů inspektora práce (osobnostní vlastnosti a odolnost vůči stresu). Jádrem získávání poznatků v rámci tohoto projektu spočívalo především v aplikaci sociologických metod (kvantitativní a kvalitativní šetření), neboť se mapovalo na populaci či vybrané cílové skupině subjektivní vnímání zátěže a stresu na pracovišti. Tyto výsledky mají nepochybně svou výzkumnou hodnotu a nelze je bagatelizovat. Subjektivní pocit zaměstnanců ze současných pracovních podmínek a pracovního prostředí přináší řadu signálů, na které bude třeba přinejmenším upozorňovat. Zjišťování odezvy na pracovní zátěž a stres v rámci reprezentativního vzorku populace ČR pomocí objektivních medicínských metod je de facto prakticky i ekonomicky „utopistické“. Proto se vraťme k splnění požadavků. Nepřímo, tj. prostřednictvím sekundární analýzy dostupných dat můžeme odhadovat, že stoupající pracovní nároky (zvyšování intenzity práce, nejistoty práce, rychle se měnící podmínky práce a minimální adaptační doby na tyto podmínky apod.) se také mohou odrážet v míře absence pro nemoc a úrazy, v nárůstu počtu případů vybraných diagnóz (zaměřili jsme se pouze na diagnózy duševních poruch a poruch chování – neurotické poruchy). Neúměrná dlouhodobá zátěž nezvládnutá jedincem může mít dramatické biologické účinky pro jeho organismus a může se odrazit v širokém spektru onemocnění (oběhová, trávicí, muskuloskeletální soustava, nádorová onemocnění atd.). Činit jednoznačné závěry z níže uvedených faktů a dat by bylo nanejvýš spekulativní a neseriózní.

Zdrojem informací pro zpracování této kapitoly byl Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (UZIS ČR; www.uzis.cz). Pracovní neschopnost je statisticky v obecné rovině vykazována jednak jako nově hlášené případy pracovní neschopnosti a jednak jako ukončené případy pracovní neschopnosti.

Zdrojem dat pro Informační systém Pracovní neschopnost vedený ÚZIS ČR jsou anonymizované údaje o pracovní neschopnosti poskytované Českou správou sociálního zabezpečení (ČSSZ). Tato data jsou získávána na základě tiskopisu „Potvrzení pracovní neschopnosti“ vypisovaného lékařem. Statistika pracovní neschopnosti (PN) zachycuje veškerá onemocnění a úrazy, které zapříčinily alespoň jednodenní pracovní neschopnost u nemocensky pojištěných osob (na nemocenském pojištění jsou povinně účastní zaměstnanci a dobrovolně osoby samostatně výdělečně činné) ukončenou v daném roce. Nezahrnuje tedy onemocnění a úrazy, u nichž pracovní neschopnost přesahovala do dalšího roku, ani ty případy, kdy nebylo vystaveno Potvrzení pracovní neschopnosti.

v Českém statistickém úřadu vedena statistika nově hlášených případů pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz, vycházející ze státního statistického výkazu „Nem Úr 1-02“, vyplňovaného zaměstnavatelskými subjekty (za ty organizace, které samy nelikvidovaly nemocenské pojištění, předkládaly sumáře Okresní správy sociálního zabezpečení). Statistika hlášených případů PN je zveřejněna na webových stránkách Českého statistického úřadu (ČSÚ: <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3305-08>).

Základní vykazované údaje z obou systémů za roky 2006 – 2008 uvádíme v níže uvedených tabulkách.

Tabulka č. 1 - Celkový přehled pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz

Pracovní neschopnost pro nemoc a úraz (ČSÚ) v letech 2006 až 2008

Rok	Pohlaví	Nově hlášené případy PN	Kalendářní dny PN	Případy PN na 100 pojištěnců	Průměrné procento PN	Průměrná délka PN ve dnech	Průměrný denní stav PN
Pracovní neschopnost pro nemoc							
2006	muži	1 209 253	39 246 125	50,61	4,500	32,45	107 524
	ženy	1 273 031	45 919 084	60,40	5,969	36,07	125 806
	celkem	2 482 284	85 165 209	55,20	5,189	34,31	233 329
2007	muži	1 215 525	38 272 627	49,92	4,306	31,49	104 857
	ženy	1 303 350	46 468 602	60,29	5,889	35,65	127 311
	celkem	2 518 875	84 741 229	54,79	5,050	33,64	232 168
2008	muži	960 975	34 155 818	39,65	3,850	35,54	93 322
	ženy	1 076 849	43 491 450	50,12	5,530	40,39	118 829
	celkem	2 037 824	77 647 268	44,57	4,640	38,10	212 151
Pracovní neochopnost pro pracovní úraz							
2006	muži	60 990	2 779 873	2,55	0,319	45,58	7 616
	ženy	21 306	986 440	1,01	0,128	46,30	2 703
	celkem	82 296	3 766 313	1,83	0,229	45,77	10 319
2007	muži	57 311	2 675 636	2,35	0,301	46,69	7 331
	ženy	19 922	924 945	0,92	0,117	46,43	2 534
	celkem	77 233	3 600 581	1,68	0,215	46,62	9 865
2008	muži	52 286	2 594 666	2,16	0,292	49,62	7 089
	ženy	18 995	953 689	0,88	0,121	50,21	2 606
	celkem	71 281	3 548 355	1,56	0,212	49,78	9 695
Pracovní neochopnost pro ostatní úrazy							
2006	muži	99 589	4 383 017	4,17	0,503	44,01	12 008
	ženy	42 556	2 113 538	2,02	0,275	49,66	5 791
	celkem	142 145	6 496 555	3,16	0,396	45,70	17 799
2007	muži	93 401	4 129 068	3,84	0,465	44,21	11 313
	ženy	37 125	1 803 130	1,72	0,229	48,57	4 940
	celkem	130 526	5 932 198	2,84	0,354	45,45	16 253
2008	muži	79 309	3 814 331	3,27	0,430	48,09	10 422
	ženy	33 325	1 746 611	1,55	0,222	52,41	4 772
	celkem	112 634	5 560 942	2,46	0,332	49,37	15 194
Pracovní neochopnost celkem							
2006	muži	1 369 832	46 409 015	57,33	5,321	33,88	127 148
	ženy	1 336 893	49 019 062	63,43	6,372	36,67	134 299
	celkem	2 706 725	95 428 077	60,19	5,814	35,26	261 447
2007	muži	1 366 237	45 077 331	56,11	5,072	32,99	123 500
	ženy	1 360 397	49 196 677	62,93	6,235	36,16	134 785
	celkem	2 726 634	94 274 008	59,31	5,619	34,58	258 285
2008	muži	1 092 570	40 564 815	45,08	4,573	37,13	110 833
	ženy	1 129 169	46 191 750	52,55	5,874	40,91	126 207
	celkem	2 221 739	86 756 565	48,59	5,184	39,05	237 040

Zdroj: ÚZIS ČR, Aktuální informace č. 44/2009 (na základě údajů ČSÚ)

Uvedená data jsou ze státního statistického výkazu Nem Úr 1-02 o pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz ČSÚ. Zpravodajské jednotky pro účely evidence a statistického vykazování hlášených případů PN představují všechny podniky a instituce, které samostatně provádějí agendu nemocenského pojištění. Sběr údajů probíhá pololetně a publikování výsledků včetně metodiky pak i kumulativně za celý rok na internetových stránkách ČSÚ.

Data jsou členěna podle krajů, okresů, velikosti podniku a dle klasifikace OKEČ v platnosti do roku 2008. Od roku 2008 bylo zrušeno publikování dat dle institucionálních sektorů.

V roce 2008 oproti předchozímu roku 2007 došlo k poklesu pracovní neschopnosti v počtu hlášených případů na pojištěnce o 18 % z 59 případů na 49 případů PN na 100 pojištěnců. V těchto letech byl zaznamenán meziroční pokles průměrného procenta práce neschopných, a to z 5,6 na **5,2 procenta**. Došlo tak k přiblížení k pěti procentní hranici intenzity PN, pod kterou se dlouhodobě pohybovala úroveň PN před rokem 1990. Důvodem mírnějšího poklesu průměrného procenta PN v roce 2008 byl výraznější nárůst průměrné délky jednoho případu PN, a to nejen u nemocí, ale i u úrazů. Celkově **vzrostla průměrná délka případu PN o 4,5 dne (13 %) z téměř 35 na 39 dnů, což představuje historické maximum.**

Tento vývoj pracovní neschopnosti v roce 2008 výrazně ovlivnily legislativní změny směřující ke snižování hodnoty dávek nemocenského pojištění za dobu PN, které v tomto roce vešly v účinnost. Působení zmiňovaných změn se dá rozdělit do tří období. Od 1. 1. 2008 platila úprava snižující dobu ochranné lhůty, po kterou je nezaměstnaná osoba po skončení pracovního poměru ještě nemocensky pojištěná z 42 na 7 dní. Procentní sazba náhrady mzdy byla z jednotných 69 % snížena a odstupňována počínaje od 60 % vyměrovacího základu za prvních 30 dní trvání PN. Částka denního vyměrovacího základu náhrady mzdy nepřesahující první redukční hranici se po prvních 14 dnech trvání PN od 1. 1. 2008 již nezapočítávala v plné výši vyjma případů mateřské dovolené. Dále do 29. 6. platila úprava ustavující nárok na pobírání nemocenské dávky až od čtvrtého dne trvání pracovní neschopnosti. Toto ustanovení bylo s účinností od 30. 6. zrušeno rozhodnutím ústavního soudu a od 1. 9. byla pro první tři dny pracovní neschopnosti následně zákonem č. 305/2008 Sb. snížena procentní sazba na 25 % vyměrovacího základu nemocenské dávky jak tomu bylo před rokem 2008. Výše zmiňovaný novelizovaný zákon 54/1956 Sb. byl pak s účinností od 1. 1. 2009 zcela nahrazen novým zákonem o nemocenském pojištění č. 187/2006 Sb., který kromě jiných změn opět zavádí tři denní karenční dobu bez nároku na náhradu mzdy plynoucí z nemocenského pojištění.

Ukončené případy pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz v České republice v letech 2006 - 2008

Kromě statistiky nově hlášených případů PN z dat ČSÚ jsou z evidence České správy sociálního zabezpečení zpracovávány a publikovány údaje o ukončených případech pracovní neschopnosti. Na rozdíl od nově hlášených případů PN zaznamenává statistika PN z dat ČSSZ pouze případy ukončené ve sledovaném roce, poskytuje údaje o příčinách pracovní neschopnosti dle mezinárodní klasifikace nemocí MKN-10 a v členění dle klasifikace KZAM. Rozdíly v počtech případů PN mezi oběma zdroji pak vyplývají z odlišné metodiky sběru dat.

Ve statistice pracovní neschopnosti se zachycují všechna onemocnění a úrazy, které zapříčinily alespoň jednodenní pracovní neschopnost u nemocensky pojištěných osob ukončenou v daném roce. Data jsou získávána z evidence Okresních správ sociálního zabezpečení (tiskopis ČSSZ 89 611 0 „Potvrzení pracovní neschopnosti“).

Celkový přehled o ukončených případech pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz v letech 2006 - 2009 udává následující tabulka:

Tabulka č. 2 – Ukazatelé pracovní neschopnosti v letech 2006 - 2009

Ukazatel	Rok			
	2006	2007	2008	K 30.9.2009
Počet ukončených případů PN	2 870 261	2 865 201	2 223 914	1 140 260
Počet prostonaných dnů	104 747 532	100 586 119	87 851 038	57 534 313
Průměrná doba trvání 1 případu PN	36,49	35,11	39,50	50,46

Zdroj: ČSSZ, Ukazatelé pracovní neschopnosti v letech 1993 – 2009

(<http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/F35FD19A-4A74-457C-8F5E-F8E13E52DB0C/0/k3092009UKAZATELEPRACOVNINESCHOPNOSTIVLETECH19932009.pdf>)

Pro řešitelský tým byla **zjistitelná (veřejně dostupná) data o ukončené pracovní neschopnost pouze souhrnně dle diagnóz pod číslem kapitoly V. poruchy duševní a poruchy chování.** Tato kapitola však zahrnuje 11 oddílů klasifikačních diagnóz, které jsou dále členěny. Složitost zjištění diagnózy PN v určité vazbě na stres je evidentní z následujícího klasifikačního členění:

Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů (MKN-10)²

KAPITOLY MKN-10

I.	A00–B99 Některé infekční a parazitární nemoci
II.	C00–D48 Novotvary
III.	D50–D89 Nemoci krve, krevtovorných orgánů a některé poruchy týkající se mechanismu imunity
IV.	E00–E90 Nemoci endokrinní, výživy a přeměny látek
V.	F00–F99 Poruchy duševní a poruchy chování
VI.	G00–G99 Nemoci nervové soustavy
VII.	H00–H59 Nemoci oka a očních adnex
VIII.	H60–H95 Nemoci ucha a bradavkového výběžku
IX.	I00–I99 Nemoci oběhové soustavy
X.	J00–J99 Nemoci dýchací soustavy
XI.	K00–K93 Nemoci trávicí soustavy
XII.	L00–L99 Nemoci kůže a podkožního vaziva
XIII.	M00–M99 Nemoci svalové a kosterní soustavy a pojivové tkáně
XIV.	N00–N99 Nemoci močové a pohlavní soustavy
XV.	O00–O99 Těhotenství, porod a šestinedělí
XVI.	P00–P96 Některé stavy vzniklé v perinatálním období
XVII.	Q00–Q99 Vrozené vady, deformace a chromozomální abnormality
XVIII.	R00–R99 Příznaky, znaky a abnormální klinické a laboratorní nálezy nezařazené jinde
XIX.	S00–T98 Poranění, otravy a některé jiné následky vnějších příčin
XX.	V01–Y98 Vnější příčiny nemocnosti a úmrtnosti
XXI.	Z00–Z99 Faktory ovlivňující zdravotní stav a kontakt se zdravotnickými službami
XXII.	U00–U99 Kódy pro speciální účely

² <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

Oddíl kapitoly V. PORUCHY DUŠEVNÍ A PORUCHY CHOVÁNÍ (F00–F99)

F00–F09	Organické duševní poruchy včetně symptomatických
F10–F19	Poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek
F20–F29	Schizofrenie, poruchy schizotypální a poruchy s bludy
F30–F39	Afektivní poruchy (poruchy nálady)
F40–F48	Neurotické, stresové a somatoformní poruchy
F50–F59	Syndromy poruch chování, spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory
F60–F69	Poruchy osobnosti a chování u dospělých
F70–F79	Mentální retardace
F80–F89	Poruchy psychického vývoje
F90–F98	Poruchy chování a emocí se začátkem obvykle v dětství a v dospívání
F99	Neurčená duševní porucha

Neurotické, stresové a somatoformní poruchy (F40–F48)

- Reakce na těžký stres a poruchy přizpůsobení

Tato kategorie se liší od jiných tím, že zahrnuje poruchy, které lze identifikovat nejen na základě symptomologie a průběhu, ale též na základě jednoho nebo druhého ze dvou příčinných vlivů, a to výjimečně zatěžující životní události, vyvolávající akutní reakci na stres nebo významné životní změny, vedoucí k trvale nepříznivým okolnostem, které vedou k poruše adjustace. Ačkoliv méně závažné psychosociální stresy („životní události“) mohou vyvolat začátek nebo přispět k obrazu širokého okruhu poruch, zařazených v této kapitole na jiném místě. Důležitost těchto stavů pro etiologii není vždy jasná. V každém konkrétním případě lze zjistit závislost na individuální, často idiosynkratické citlivosti a zranitelnosti. To znamená, že životní události nejsou ani nezbytným, ani dostatečným faktorem k vysvětlení vzniku onemocnění a jeho typu. Naproti tomu o chorobách, zmíněných v této kapitole, se domníváme, že vznikají vždycky jako přímý důsledek akutního těžkého stresu nebo trvalého traumatu. Stresová událost nebo trvalé nepříznivé okolnosti jsou prvotním a nejdůležitějším příčinným faktorem, a toto onemocnění by bez tohoto vlivu nemělo vzniknout. Onemocnění v tomto oddíle tak mohou být považována za maladaptivní odpovědi na těžký nebo trvalý stres, kde selhaly mechanismy úspěšného vyrovnání s ním, což vede k narušení sociálního fungování nemocného.

- Akutní stresová reakce

Tato kategorie se liší od jiných tím, že zahrnuje poruchy, které lze identifikovat nejen na základě symptomologie a průběhu, ale též na základě jednoho nebo druhého ze dvou příčinných vlivů, a to výjimečně zatěžující životní události, vyvolávající akutní reakci na stres nebo významné životní změny, vedoucí k trvale nepříznivým okolnostem, které vedou k poruše adjustace. Ačkoliv méně závažné psychosociální stresy („životní události“) mohou vyvolat začátek nebo přispět k obrazu širokého okruhu poruch, zařazených v této kapitole na jiném místě. Důležitost těchto stavů pro etiologii není vždy jasná. V každém konkrétním případě lze zjistit závislost na individuální, často idiosynkratické citlivosti a zranitelnosti. To znamená, že životní události nejsou ani nezbytným, ani dostatečným faktorem k vysvětlení vzniku onemocnění a jeho typu. Naproti tomu o chorobách, zmíněných v této kapitole, se domníváme, že vznikají vždycky jako přímý důsledek akutního těžkého stresu nebo trvalého traumatu. Stresová událost nebo trvalé nepříznivé okolnosti jsou prvotním a nejdůležitějším příčinným faktorem, a toto onemocnění by bez tohoto vlivu nemělo vzniknout. Onemocnění v tomto oddíle tak mohou být považována za maladaptivní odpovědi na těžký nebo trvalý stres, kde selhaly mechanismy úspěšného vyrovnání s ním, což vede k narušení sociálního fungování nemocného. Akutní: krizová reakce, reakce na stres. Únava z boje, krizový stav, psychický šok.

- Posttraumatická stresová porucha

Začíná jako opožděná nebo protrahovaná odpověď na stresovou událost nebo situaci (krátkého nebo dlouhého trvání) mimořádně ohrožující nebo katastrofické povahy, která je sto způsobit silné rozrušení téměř u každého. Predisponující faktory, jako rysy osobnosti (nutkavé, astenické) nebo neuróza v anamnéze, mohou snižovat práh vzniku tohoto syndromu nebo zhoršovat jeho průběh, ale pro

vysvětlení jeho vzniku nejsou nutné ani dostačující. Typické jsou epizody znovuožívání traumatu v neodbytných vzpomínkách („flashbacks“), snech nebo nočních můrách, které se objevují na přetrvávajícím pozadí pocitu tuposti a emoční oploštělosti, stranění se od lidí, netečnosti vůči okolí, anhedonie a vyhýbání činnostem a situacím, upomínajícím na traumatický zážitek. Obvykle se objevuje vegetativní hyperreaktivita a zvýšená bdělost, zesílené úlekové reakce a nespavost. S uvedenými příznaky je obvykle spojena úzkost a deprese a nejsou řídké ani suicidální myšlenky. Začátek následuje po traumatu s latencí od několika týdnů do několika měsíců. Průběh je kolísavý, ale ve většině případů dochází k úpravě. V malém počtu pacientů může nastat chronický průběh po léta a trvalá změna osobnosti. Traumatická neuróza.

- Poruchy přizpůsobení

Stavy subjektivních obtíží a emoční poruchy, které obvykle zasahují do sociální oblasti funkce i výkonu. Začínají v období adaptace na výraznou změnu životní situace nebo stresovou životní událost. Stresor může narušit integritu sociální sítě pacienta (úmrtí v rodině, bolestná ztráta drahé osoby, osamocení), široký systém sociálních opor a hodnot (stěhování, emigrace) nebo reprezentující velké vývojové přechody nebo krize (chození do školy, stát se rodiči, selhání v získání žádaného osobního postavení, důchod). Individuální predispozice nebo zranitelnost hraje důležitou roli v riziku vzniku a způsobu manifestace choroby z poruchy přizpůsobivosti, ale nicméně se předpokládá, že tato porucha nemůže vzniknout bez stresoru. Příznaky jsou různé, jako depresivní nálada, úzkost, strach (nebo jejich kombinace): pocit neschopnosti řešit situace, plánovat dopředu nebo pokračovat v současné situaci: určitý stupeň poruchy v provádění 9 běžných denních zvyklostí. Poruchy chování mohou být také přítomny, zvláště v dospívání. Dominující vlastností může být krátká nebo prolongovaná depresivní reakce nebo porucha jiných emocí a poruchy chování. Kulturní šok. Reakce na hoře.

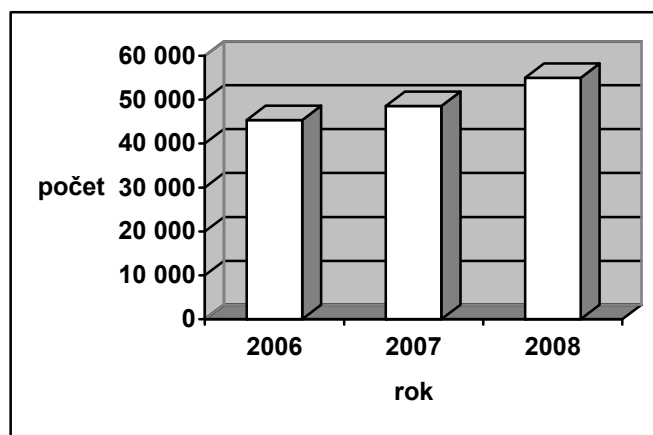
Přehled o ukončených případech pracovní neschopnosti pro nemoc a úraz v letech 2006 - 2008 z hlediska příčin pracovní neschopnosti dle vybrané diagnózy (podle MKN-10) je uveden v následujících tabulkách č. 3 až č. 5 a grafu č. 2

Tabulka č. 3 – Počet ukončených případů PN podle kapitoly V. Poruchy duševní a poruchy chování MKN-10 v letech 2006 – 2008

Rok	Počet případů			Počet prostonaných dnů		
	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem
2006	17 136	28 209	45 345	1 123 321	1 975 317	3 098 638
2007	18 262	30 290	48 552	1 185 782	2 108 286	3 294 068
2008	21 766	33 215	54 981	1 457 073	2 404 718	3 861 791
2008/2006	1,27	1,18	1,21	1,29	1,22	1,25

Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č. 32/2007, č. 43/2008, č. 59/2009

Graf č. 2 - Počet ukončených případů PN dle diagnóz V. Poruchy duševní a poruchy chování celkem v letech 2006 – 2008



Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č. 32/2007, č. 43/2008, č. 59/2009

Tabulka č. 4 – Počet ukončených případů PN podle kapitoly V. **Poruchy duševní a poruchy chování** MKN-10 v letech 2006 – 2008

Rok	Počet případů na 100 000 pojištěnců			Průměrné trvání 1 případu ve dnech		
	muži	ženy	celkem	muži	ženy	celkem
2006	717	1 338	1 008	65,6	70,0	68,3
2007	750	1 401	1 056	64,9	69,6	67,8
2008	898	1 546	1 202	66,9	72,4	70,2

Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č. 32/2007, č. 43/2008, č. 59/2009

Tabulka č. 5 – Počet ukončených případů PN podle kapitoly V. **Poruchy duševní a poruchy chování** MKN-10 v letech 2006 – 2008

Rok	Průměrný denní stav práce neschopných na 100 000 pojištěnců		
	muži	ženy	celkem
2006	129	257	189
2007	133	267	196
2008	164	306	231

Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č. 32/2007, č. 43/2008, č. 59/2009

Statistické údaje o psychiatrické péči

Celkem bylo na odděleních a pracovištích psychiatrie provedeno 2 550 180 vyšetření, z toho bylo prvně ošetřeno 466 352 pacientů (o 1 516 více než v roce 2007). Při porovnání s rokem 2000 dochází u dospělé populace k nárůstu počtu pacientů o více než třetinu (34 %) a rychleji roste počet žen než mužů.

Stejně jako v předešlých letech i v roce 2008 vyhledaly psychiatrickou péči častěji ženy než muži. Jejich podíl na celkovém počtu vyšetření i na počtu prvních vyšetření činil přibližně 60 % a jejich podíl byl téměř stejný i při srovnání v jednotlivých krajích. Statisticky je sledována prevalence (počet léčených pacientů v daném roce) u vybraných skupin diagnóz. Nejčastějšími vyšetřeními u pacientů byly stejně jako v předešlých letech neurotické poruchy (38,6 %) a afektivní poruchy (19,1 %). Dalšími častými poruchami, které byly u pacientů diagnostikovány, byly organické duševní poruchy a schizofrenie, i když jejich výskyt byl v porovnání s předchozími skupinami diagnóz již nižší a podíl ošetření pro tato onemocnění byl u organických duševních chorob 10,6 % a u schizofrenie 8,8 %. Proti předchozímu roku nedošlo u většiny sledovaných diagnóz k významnějšímu nárůstu či úbytku pacientů.

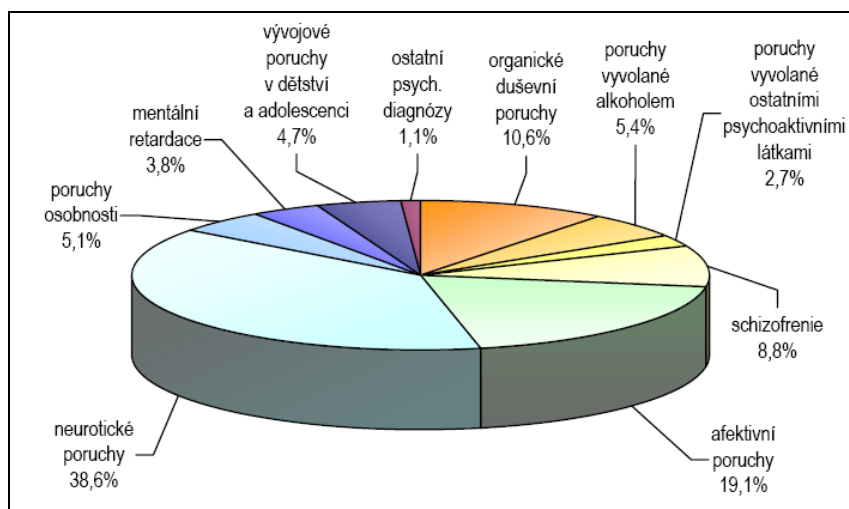
K většímu nárůstu počtu pacientů došlo pouze u neurčených duševních poruch, a to o téměř 14 % (o 262 pacientů) a u patologického hráčství (o téměř 11 %, tj. o 97 pacientů). Nejvyšší míra prevalence u vybraných psychiatrických diagnóz byla zjištěna, stejně jako v předchozích letech, u skupin diagnóz neurotické poruchy (173,8 ošetření na 10 tisíc obyvatel), afektivní poruchy (85,8 ošetření) a organické duševní poruchy (47,8 ošetření). Celková míra prevalence byla nejvyšší v Hlavním městě Praze, a to o 78 % vyšší než průměr za republiku a v Olomouckém kraji (o 36 % vyšší). Hluboko pod celorepublikovým průměrem byl tento ukazatel v Karlovarském kraji (o 39 %) a ve Středočeském kraji, a to o téměř 31 %.

Tabulka č.6 - Počet případů v roce 2008 dle vybraných psychiatrických diagnóz

Vybrané diagnózy	Celkem
organické duševní poruchy (F00–F09)	49 901
poruchy vyvolané alkoholem (F10)	25 347
poruchy vyvolané ostatními psychoaktivními látkami (F11–F19)	12 800
schizofrenie (F20–F29)	41 558
afektivní poruchy (F30–F39)	89 523
neurotické poruchy (F40–F48, F50–F59)	181 242
z toho sexuální dysfunkce (F52)	8 981
poruchy osobnosti (F60–F63, F68–F69)	23 888
z toho patologické hráčství (F63.0)	1 383
sexuální poruchy/deviace (F64–F66)	3 006
mentální retardace (F70–F79)	17 992
vývojové poruchy v dětství a adolescenci (F80–F98)	22 260
neurčená duševní porucha (F99)	2 148
neplodnost (N46,N97)	2 497
vývojové poruchy mužských pohlavních orgánů (Q53–Q55)	96

Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č.17/2009

Graf č. 3 - Struktura počtu prvních ošetření v ambulantních psychiatrických zařízeních v roce 2008 - skupiny psychiatrických diagnóz



Zdroj: ÚZIS, Aktuální informace č.17/2009

Psychiatrická péče je v České republice zajišťována kromě ambulantních oddělení také na psychiatrických odděleních nemocnic a v psychiatrických léčebnách. V roce 2008 bylo zaznamenáno 16 439 hospitalizací na psychiatrických odděleních nemocnic a 37 374 hospitalizací v psychiatrických léčebnách. Na 100 tisíc obyvatel připadlo celkem 516 hospitalizací pacientů. Stejně jako v předchozím roce i letos došlo k nepatrnému poklesu počtu hospitalizací, a to o 1 % na psychiatrických odděleních nemocnic a o 2 % i v psychiatrických léčebnách. V porovnání s rokem 2000 poklesl počet hospitalizací téměř o 8 % (10 % na psychiatrických odděleních nemocnic a necelých 7 % v psychiatrických léčebnách). Stejně jako v předchozích letech byla ve sledovaném roce nejčetnější skupinou

diagnóz, pro kterou byli pacienti hospitalizováni v psychiatrických zařízeních, léčba schizofrenie, poruch schizotypálních a poruch s bludy (skupina dg. F20–F29), a to jedna pětina z celkového počtu hospitalizací (101,5 hospitalizací na 100 tisíc obyvatel). Druhou nejčtenější příčinou hospitalizace byla léčba poruch způsobených užíváním alkoholu (dg. F10), kvůli ní bylo léčeno téměř 18 % z celkového počtu případů hospitalizace (91,7 hospitalizací na 100 tisíc obyvatel). Další nejčtenější diagnózou byla diagnóza reakce na těžký stres poruchy přizpůsobení (dg. F43, 4 491 hospitalizací), která vyžadovala v průměru ošetrovací dobu 21,5 dne.

Muži byli nejčastěji hospitalizováni s poruchami vyvolanými alkoholem, a to téměř jedna čtvrtina z celkového počtu hospitalizací u mužů, a z důvodu léčby schizofrenie, poruch schizotypálních a poruch s bludy jedna pětina všech hospitalizací mužů. Pro ženy byly nejčastějším důvodem hospitalizace neurotické poruchy (skupina dg. F40–F48 a F50–F59) a léčba schizofrenie, poruch schizotypálních a poruch s bludy a každá zaujímala cca pětinu z celkového počtu hospitalizací žen. Průměrná ošetrovací doba na psychiatrických odděleních nemocnic a v psychiatrických léčebnách dosáhla 65,1 dne a proti předchozímu roku se zvýšila o 2,5 dne. Trvalou ambulantní péčí po propuštění nejčastěji potřebovali pacienti, kteří byli léčeni na schizofrenii, poruchy schizotypální a poruchy s bludy, a to více než 72 % z celkového počtu hospitalizací na tuto diagnózu, a dále pacienti léčeni na afektivní poruchy a mentální retardace (63 % resp. 51 %). Další ústavní léčbu po propuštění vyžadovali pacienti u 34 % případů hospitalizace na sexuální poruchy a ústavní sociální službu u téměř pětiny hospitalizací na mentální retardace.

V posledních deseti letech stoupal počet provedených ošetření - vyšetření i počet ošetřených pacientů. Největší nárůst míry prevalence a incidence byl zaznamenán u skupin diagnóz neurotické a afektivní poruchy, kam patří řada onemocnění vyvolaná stresem a zvyšujícími se nároky a tlakem společnosti. Je tedy otázkou zda je uvedený vývoj ovlivněn postupnou destigmatizací duševně nemocných pacientů, kteří se již v případě potřeby nebojí vyhledat odbornou pomoc, větší informovaností veřejnosti a zájmem o své zdraví, zlepšením diagnostických metod, nebo skutečným rozšířením psychických obtíží v populaci v souvislosti s měnícím se životním stylem a narůstajícími požadavky na jedince. Je zřejmé, že působí více faktorů - větší pozornost praktických a odborných lékařů k projevům deprese, celková destigmatizace deprese a úzkostných poruch, především ve velkých městech (vliv médií - známé osobnosti otevřeně hovoří o svých depresivních potížích a léčbě) a možná i ekonomické chování (velký počet pracovních neschopností pro depresivní potíže u osob v předdůchodovém věku).

Každý silný zážitek, tragická událost, otřesná příhoda, která změní životní běh, zanechá v psychice člověka nesmazatelnou stopu. Mozek takového jedince selhává, nedokáže adekvátně filtrovat a hodnotit přemíru podnětů z okolního světa i z vlastního organismu a cesta k duševní poruše je otevřena. Člověka může zlomit neúměrné, dlouhodobé působení různých negativních faktorů či událost, která se tak nemusí jevit jeho okolí. Může být prožívána jen subjektivně, když člověk nemá úniku z těžké konfliktové situace nutící ho změnit radikálně hierarchii hodnot. O. Vinař (1998) k příčinám duševních chorob uvádí: „Dnes se smývá hranice mezi funkčním a organickým, mezi psychogenním a biologicky nebo geneticky podmíněným. Zdá se, že všechno je jak organické, tak funkční, jedno přechází v druhé podle stadia rozvoje nemoci, téměř vždy lze uvažovat o genetické dispozici, která se může nebo nemusí projevit podle toho, zda dojde k psychotraumatizaci. **Společným jmenovatelem mnohých choroboplodných procesů je závažný déletrvající stres a jeho neurohormonální projevy.** Dlouhodobě a beze změny přetrvávající vysoká hladina hormonů nadledvinek může totiž poškozovat mozek organicky.“

5. Závěr

Většina autorů publikací o stresu posuzuje tento fenomén jako děj, který lze snadno identifikovat, studovat a řídit stejně jako jiné procesy, související s myšlením a vnímáním člověka. Do určité míry tomu tak není. Je to stejné jako kdybychom chtěli řídit to, kdo nám bude sympatický a kdo ne. Co však přeci jenom definovat můžeme je skutečnost, že stres je pocit, který vyvolává určitá zátěž. Chceme-li hovořit o stresu na pracovišti, vzniká skutečně zcela průkazně za určitých podmínek (při nadměrném hluku, špatném větrání, při ohrožení nějakým toxinem etc.) Může sem však patřit i nevhodné sociální prostředí, nepříjemný management etc.) To vše je však pouze jen jedna rovina pohledu. Jestliže správně vycházíme z toho, že stres úzce souvisí s emocemi, s pocity, rázem se dostaneme do oblasti tak široké, že samotné poznání šíře působení tohoto jevu náš náhled na problém podstatně rozšíří. Každý stres je záležitost počítková a jako takový má velmi individuální rozměr a kontury. Jen těžko lze si vzájemně sdělit barvu i velikost emocí, vůbec už nemluvíme o jejich podobě. Stejně tak obtížně je postihnout pojem počítku, kterému říkáme stres. Existuje řada definicí, od nejprimitivnějších až po velmi hluboce propracované, ale zatím žádná z nich nedokázala beze zbytku tento fenomén detailně a zcela výstižně popsat. Faktem je, že se ve velmi krátkém časové období lidstva zásadně mění způsob života, komunikace, charakter a způsob práce atp. Adaptační systém člověka ne vždy a v potřebný čas dokáže pozitivně reagovat. Problém stále narůstajícího (ať subjektivně vnímaného či objektivně změřeného) stresu či neúměrné, dlouhotrvající zátěže bychom neměli podceňovat. Jediný, kdo z této situace profituje a vychází z toho jako vítěz je farmaceutický průmysl a jeho vlastníci.

6. Přílohy

Celkové vyúčtování řešení projektu je zadavateli předkládáno v samostatní příloze

Příloha č. 1: Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu

Příloha č. 2: Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)

Příloha č. 3: Inspekce práce – kvalitativní a kvantitativní šetření

Příloha č. 4: Kvalitativní šetření – FOCUS GROUPS

Příloha č. 5: Kvantitativní šetření v ČR mezi zaměstnanci ve věku 18 - 65 let

Příloha č. 6: Seminář „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ – prezentace

Příloha č. 7: Metodiky, návody a infolisty (správná praxe)

7. Literatura

Aktuální informace č. 17/2009 č. 32/2007, č. 43/2008, 44/2009, č. 59/2009, ÚZIS
http://www.uzis.cz/download.php?ctg=20&search_name=psychiatr®ion=100&kind=21&menu_id=6200

Mezinárodní klasifikace nemocí a souvisejících zdravotních problémů (MKN-10)
<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>

OSH in figures: stress at work – facts and figures. 2009. Evropská agentura pro BOZP.
http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work

Ukazatelé pracovní neschopnosti v letech 1993 – 2009, ČSSZ,
(<http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/F35FD19A-4A74-457C-8F5E-F8E13E52DB0C/0/k3092009UKAZATELEPRACOVNINESCHOPNOSTIVLETECH19932009.pdf>)

VINAŘ, O.: Schizofrenie – daň za řeč? Možnosti prevence schizofrenie. Vesmír 77, p. 307, r.1998/6

www.uzis.cz
www.cssz.cz
www.czso.cz

PŘÍLOHA Č. 1

Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu

Obsah

1. Východiska, souvislosti a trendy.....	3
1.1 Kvalita pracovního života	3
1.2 Modely a měření.....	4
1.3 Globalizace, revoluční technologie, individualizace, nejistota	6
2. Přístup Evropské unie k řešení problematice pracovního stresu, pracovní zátěže, násilí a obtěžování na pracovišti.....	8
2.1 Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací.....	8
2.2 Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti.....	9
2.3 Násilí a další negativní projevy chování a jednání na pracovišti	11
3. Stav, vývoj koncepce stresu a zátěže, pojmy	13
4. Vybraná literární rešerše	26
Literatura	33

1. Východiska, souvislosti a trendy

Smyslem a cílem snažení rozvoje společnosti by mělo být zvyšování kvality pracovního života, respektive kvality života ve své celistvosti. Jsme svědky toho, že dochází k všeobecné restrukturalizaci světa, nové technologie se prosazují jako hlavní akcelerátor. Důležitými aspekty jsou akceschopnost, rychlost, pohyblivost, přizpůsobivost a pružnost. Fyzická infrastruktura je revolučními technologiemi vytlačována do virtuálního světa. Procesy směřují od přetváření hmoty k práci s informacemi. Nejvýznamnějším trendem je přechod od fyzické námahy k psychické zátěži, od reálného světa práce ke kyberprostoru. Je nastolován informační věk lidské civilizace otevírající prostor nové vědomostní éře. Podpora systémů celoživotního učení a vzdělávání je výzvou pro všechny rozhodující aktéry na trhu práce. Z pohledu zaměstnanosti se těžiště ekonomik přesouvá do sféry práce ve službách. Vlna deregulací, privatizací, liberalizací kapitálových pohybů, otevírání prostorů a ekonomik umožňují svobodnější pohyb lidí, kapitálu, zboží a služeb, vytváří lepší podmínky pro rozvoj malého a středního podnikání a ve svém důsledku i pro zvyšování počtu pracovních příležitostí. Prodlužování fyzického věku, ekonomicky aktivního života, celkové stárnutí evropské populace, rostoucí počet zaměstnaných žen, regionální nerovnosti a mnoho dalších obdobných problémů a výzev stojí před společností, aby se co možná nejrychleji a přitom velmi uvážlivě vyrovnala s těmito skutečnostmi, aby změnila přístupy a pozitivně ovlivňovala rýsující se převratné trendy světa práce.

Je zřejmé, že problematika práce má mnoho aspektů a ovlivňujících faktorů, které se na různých úrovních vzájemně střetávají, prolínají, zesilují či vylučují. Omezenost našeho současného poznání nám nedovoluje vyslovit kategorické soudy a přesné predikce, jak se bude proměňovat práce. Na mnoho otázek stále ještě neznáme „správné“ odpovědi. Znalost určitého jevu ještě neznamená, že chápeme jeho základní příčiny a že víme, jak ho můžeme pozitivně ovlivňovat nebo s ním bojovat. Přesto existují ověřená fakta i řada indicií, kterými můžeme nastínit některé trendy, podhalit nejen negativní jevy, narůstající hrozby, ale i příležitosti k pozitivnímu vývojovému směru lidské práce, kvality pracovního i celkového života člověka.

1.1 Kvalita pracovního života

Lepší kvalita pracovního života je úzce spojena s pohybem směrem k udržitelnému rozvoji, ke konkurenceschopné a na znalostech založené ekonomice. Kvalita pracovního života je vícedimenzionální koncepce týkající trhu práce, zaměstnanosti, nezaměstnanosti, charakteristik pracovních míst, vnitřní kvality práce, dovedností, celoživotního vzdělávání, rozvoje kariéry, rovnosti a nediskriminace, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, organizace práce, rovnováhy mezi životem a prací, kultury práce, flexibility, sociálního dialogu a aktivního zapojení všech zúčastněných aktérů do procesu podporujícího na jedné straně celkovou spokojenost a pohodu pracovníků, na druhé straně zvyšujícího kvalitu, výkonnost a konkurenceschopnost ekonomiky.

Kvalita života je složitý a velmi široký pojem. Je těžko uchopitelný pro svou multidimenzionalitu a komplexnost. Dotýká se pochopení lidské existence, smyslu života a samotného bytí. Zahrnuje hledání klíčových faktorů bytí a sebepochopení. Zkoumá materiální, psychologické, sociální, duchovní a další podmínky pro zdravý a šťastný život člověka. Komplexní pohled na život postihuje jak vnější podmínky, tak i vnitřní rozměry člověka. Koncept kvality života je velmi abstraktní, ovlivněn mnoha faktory, které navíc působí dlouhodobě a někdy i rozporně. Dodnes není shoda na jednotné vymežující definici. Ve světě existuje mnoho pokusů o její vystižení, zahrnující takové objektivní aspekty života, jako je dostupnost vody, potravy, bydlení či délka života prožitého ve zdraví. Zahrnuje i subjektivní vnímání života (pocit dobrého života a seberealizace, spokojenost se životem).

Při vymezování pojmu kvality života, postihování existencionálních a sociálních, subjektivních a objektivních stránek zcela zřetelně chybí obecně přijímaný a teoreticky propracovaný model, univerzálně platná definice, metodologická shoda. Nicméně se kvalita života (jako sousloví) stává celostním pojmem a zaznamenáváme vzrůstající intenzivní snahy o komplexní definování jejího obsahu. Přístupy a způsoby zkoumání jsou velmi rozmanité. K hlavním a nejužívanějším za prvé patří studium souhrnu dílčích komponent objektivně existujícího, skutečného stavu včetně subjektivní dimenze – spokojenosti s daným stavem. Druhým krajním způsobem je holistické zkoumání celku s vlastní strukturou a významem. Kvalita života je zkoumána ve smyslu celostního pojmu, ale také bývá pojem fragmentován s ohledem na empirickou pozorovatelnost a měřitelnost.

1.2 Modely a měření

Kvalita života je předmětem zájmu medicíny, psychologů, sociologů, environmentalistů, politologů, techniků, ekonomů apod. Pozornost byla v minulosti věnována odstraňování a zmírňování útrap nemocných, chudých; později byla zkoumána spokojenost s prací a životem; nyní je středobodem zájmu měření a analýza pohody, kvality života (štěstí). Kvalita života lidí se hodnotí především z ekonomického pohledu (výší hrubého domácího produktu na obyvatele, cenou spotřebního koše apod.). Západní kultury tak vyzvedávají hodnotu peněz, vlastnění materiálních statků a civilizačních vymožeností (vedle dobrého zdraví a funkční rodiny). OSN propracovává Index lidského rozvoje (Human Development Index). Ve všech prozkoumaných aktivitách v postižení kvality života (indexy, indikátory, faktory ...) zjevně chybí souhrnné a systémové postižení a měření kvality pracovního života jako takového i jeho významu v celé komplexnosti kvality žití. Kvalita života je také o potřebách, jejich uspokojování, o hodnotách, o individuálním žebříčku hodnot. K zřejmě nejneznámějším a nejvíce citovaným patří model vyvinutý Centrem pro podporu zdraví při Univerzitě Toronto v Kanadě. Tento vícerozměrný model vychází z holistického pojetí kvality života a zahrnuje tři základní domény a devět dílčích domén. Skutečná kvalita života u konkrétního jedince je určena osobním významem jednotlivých domén a rozsahem, v jakém u něj dochází k jejich naplňování v reálném životě. Zdůrazňovány jsou možnosti, příležitosti a omezení, které každý člověk ve svém životě má a tyto jsou odrazem interakce mezi ním a prostředím. Obdobný model publikoval již v roce 1978 J. C. Flanagan.

Obr. č. 1 - Model kvality života Centra pro podporu zdraví Univerzity Toronto

BÝT (BEING) – osobní charakteristiky člověka	
Fyzické bytí	Zdraví, hygiena, výživa, pohyb, odívání, celkový vzhled
Psychologické bytí	Psychologické zdraví, vnímání, cítění, sebeúcta, sebekontrola
Spirituální bytí	Osobní hodnoty, přesvědčení, víra
PATŘIT NĚKAM (BELONGING) - spojení s konkrétním prostředím	
Fyzické napojení	Domov, škola, pracoviště, sousedství, komunita
Sociální napojení	Rodina, přátelé, spolupracovníci, sousedé (užší napojení)
Komunitní napojení	Pracovní příležitosti, odpovídající finanční příjmy, zdravotní a sociální služby, vzdělávací, rekreační možnosti a příležitosti, společenské aktivity (širší napojení)
REALIZOVAT SE (BECOMING) – dosahování osobních cílů; naděje a aspirace	
Praktická realizace	Domácí aktivity, placená práce, školní a zájmové aktivity, péče o zdraví, sociální začleňování
Volnočasové realizace	Relaxační aktivity podporující redukci stresu
Růstová realizace	Aktivity podporující zachování a rozvoj znalostí a dovedností, adaptace na změny

Zdroj: The quality of life model, University Toronto, Canada: <http://www.utoronto.ca/qol/concepts.htm>

Jestliže má kvalita života dva základní rozměry – objektivní a subjektivní, pak pro její objektivní rozměr lze odvodit objektivní ukazatele (míry, standardy, kritéria, normy) z rozmanitých oblastí týkajících se lidského života a jeho kvality (ekologie, medicína, ekonomie, demografie atd.). Pomocí těchto ukazatelů, v současnosti velmi systémově propracovaných indikátorů (index lidského rozvoje)¹ je kvalita života člověka (společnosti) mapována a směřována především do podmínek života. Prostřednictvím nich lze zejména porovnávat kvalitu života různých skupin obyvatelstva, národů, regionů apod.

Postižení a měření subjektivní stránky kvality života je o něco složitější, neboť lidský život je jedinečný a mnohorozměrný a každý člověk má své individuální pojetí kvality života. Subjektivní stránka kvality života člověka je určována jeho celkovou spokojeností se životem – s kognitivním (do určité míry relativně racionálním) ohodnocením vlastního života a jeho konkrétním emocionálním prožíváním. Spokojenost v sobě zahrnuje hodnotící moment (příznivý – nepříznivý, pozitivní – negativní) s odpovídajícím emočním nábojem libosti či nelibosti a očekávání spojené s velmi rozmanitými konkrétními potřebami, zájmy, aspiracemi, hodnotami apod. V subjektivní spokojenosti je reflektována globální a holistická míra vnímané kvality života jedince.

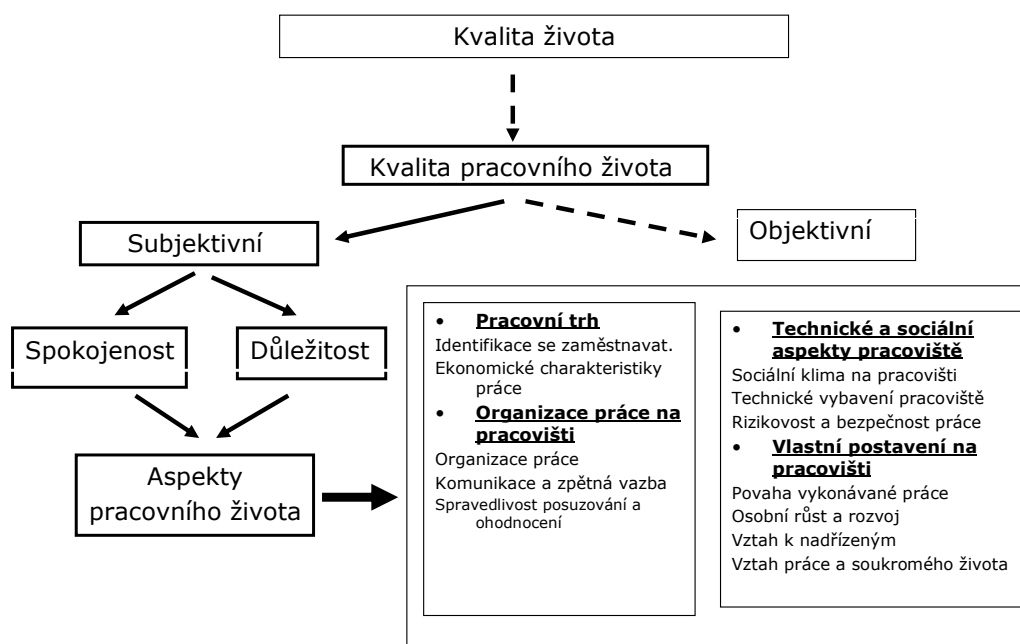
Skutečnou subjektivní spokojenost nejlépe „objektivně“ vystihuje psychologie, její metody a její zjišťovací instrumenty. Složitost a náročnost použití však do jisté míry brání v „hromadném“ zjišťování a měření. Samozřejmě, že na mezinárodní poli existují a sledují se ukazatele spokojenosti s vlastním životem (Eurobarometr), ukazatele zachycující pocit štěstí (World Database of Happiness, Happy Life Expectancy).

V souvislosti s tím je třeba uvést, že jsme v ČR postrádali propracovaný, odzkoušený a všeobecně přijímaný indikátor subjektivního vnímání kvality pracovního života. Proto se VÚBP, v.v.i. v úzké spolupráci s Centrem pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i. soustředil na výzkum a návrh vhodného instrumentu (model je zachycen na obrázku č. 2), včetně založení standardizovaného šetření v určitých pravidelně se opakujících časových intervalech, což by do budoucna umožnilo mimo jiné sledovat účinnost či bezprostřední reakce občanů, zaměstnanců a dalších kategorií obyvatel opatření, legislativních a dalších aktů vztahujících se k oblasti práce, zaměstnání, pracovních podmínek, BOZP apod. Šetření Kvalita pracovního života realizované CVVM v ČR v letech 2005 - 2007 mělo za cíl odzkoušet navržený instrument² (testováno bylo přitom 66 položek aspektů práce).

¹ V Centru pro sociální a ekonomické strategie FSV UK (CESES) byl v letech 2001–2002 vyvinut alternativní ukazatel k Human Development Index tzv. Index kvality a udržitelnosti života (IKUŽ), který lépe pokrývá čtyři hlavní oblasti stavu a vývoje společnosti – společensko-politickou, sociální, ekonomickou a environmentální. Do hodnocení Indexu KUŽ bylo zahrnuto cca 100 indikátorů z různých oblastí lidského rozvoje.

² Příprava a realizace šetření proběhla (pro opakované a možné dlouhodobé sledování) s využitím výsledků žebříčku hodnot KPŽ (na základě řízených rozhovorů s experty; analýzy sociologických výzkumů a výzkumů veřejného mínění z hlediska pokrytí základních oblastí kvality pracovního života, jak byly identifikovány při řízených skupinových rozhovorech expertů). Výsledkem tohoto postupu byly vymezeny oblasti kvality pracovního života, které byly následně zakomponovány do dotazníku použitého v reprezentativních šetření KPŽ 2005, 2006, 2007.

Obr. č. 2 – Tvorba modelu indikátoru – indexu subjektivně vnímaní KPŽ



Zdroj: VÚBP, v.v.i., projekt „Vliv změn světa práce na kvalitu života“

Pozn.:

Tyto skutečnosti uvádíme zejména proto, abychom předešli spekulacím a nejasnostem vztahujících se k výběru faktorů (aspektů) práce, pracovních podmínek a pracovního prostředí při tvorbě instrumentů k šetření zátěže a stresu na pracovišti při řešení tohoto projektu. Realizované focus groups, sociologické terénní šetření a další šetřící aktivity projektu „stres na pracovišti“ se do značné míry opíraly o poznatky a o výsledky vzniklé výše uvedeným přístupem.

1.3 Globalizace, revoluční technologie, individualizace, nejistota

Globalizace vnesla do světa práce více nejistoty a ptažmo i nedůvěry, které nevyhnutelně tvoří doplněk k flexibilitě. Na úrovni zaměstnance se projevuje tak, že pracovník neví, zda a kdy bude čelit další změně (v různé podobě až po ztrátu zaměstnání). Na úrovni organizací nejistota vysvětluje i jejich úsilí o vlastní minimalizaci. S velikostí firmy může růst riziko nepředpokládaných událostí a jejich multiplikace. Ve velkých organizacích také klesá efektivita, a proto s velikostí organizace roste potřeba kontroly, tedy i náklady.

Standing (1999) jmenuje 7 typů jistot, které z dnešního světa práce mizí a které jsou v současnosti jsou významně narušovány:

- Jistota pracovního trhu – garance pracovních příležitostí, ze které vyplývá politika plné zaměstnanosti.
- Zaměstnanecké jistoty – požadavky ohledně najímání/propouštění pracovníků, stanovení poplatků za ně – pojištění.
- Jistota, která se váže na pracovní výkon – jisté kvalifikace a z nich vyplývající ohodnocení, ochrana před „podceněním“ kvalifikace.
- Jistota určité bezpečnosti práce – zákonem povolený počet odpracovaných hodin, fyzické podmínky prostředí, aj.
- Garance možností rozvíjet svoji kvalifikaci.

- Jistota příjmu – garance určité výše platu.
- Reprezentační jistota – možnost organizace odborů a využití jejich ochrany.

V dnešní formě individualismu je člověk sám sobě cílem, sám sobě smyslem života, všechno ostatní je podružné. V nejistém, nestálém, turbulentním a riskantním světě jakoby jedinou jistotou zůstávám já sám, co pro sebe získám, to mi zůstane. Prvním cílem je úspěch ve škole, v zaměstnání, v životě; druhým cílem je osobní rozvoj člověka, seberealizace. Nalezení autonomní identity. Nezávislé a autentické individuum, které bude v harmonii se sebou samým a se světem a dokáže využívat všechny své zdroje. (Křížková, 2005)

Dnes se klade důraz na individuální přínos člověka, jeho samostatnost, dříve oceňovaná konformita a efektivita jsou střídaný kreativitou a flexibilitou. Proces individualizace je významným faktorem zvýšeného vnímání práce/zaměstnání jako zdroje svého „sebeuskutečnění“ a de facto stojí za stále rostoucím významem placené práce v našich životech. Změny na trhu práce společně s ekonomickými, politickými, kulturními změnami ovlivňují strukturu a dynamiku soukromého života. Trh práce nabyvá na stále větší společenské důležitosti a stává se klíčovým prostředkem k utváření vlastní identity člověka. Svět práce zásadním způsobem formuje a ovlivňuje utváření životních stylů a strategií. Individualizaci je nutno hodnotit jako pozitivní i negativní zároveň. Na jedné straně narůstají odlišnosti mezi jedinci, prosazují se jejich individuální zájmy na úkor zájmů kolektivních a na úkor konsenzu, na druhé straně narůstá prostor pro svobodná rozhodnutí a volby. S rostoucím významem a individualizovaného pojetí práce ovšem také dochází k tomu, že pokud něco neodpovídá silnému očekávání, tím zásadnější důsledky to pro člověka přináší. Nutno podotknout, že kromě posílení individuality v procesu práce, dochází totiž i k individualizaci problémů. Dnešní sociální problémy spojené se zaměstnáním (stres, sladění pracovní kariéry s životním cyklem, nezaměstnanost, aj.) jsou stále více vnímány pouze na individuální úrovni. Špatně se hledá „viník“, důvody k špatné situaci jakoby ležely „obecně“ ve společnosti. Také se hůře mobilizuje k jejich společnému řešení. (Beck, 2005)

Revoluční informační a komunikační technologie (IKT) pronikají do všech sfér života lidí – do domácností, na pracoviště, do škol, nemocnic, volnočasových aktivit apod. Přinášejí stále nové možnosti využití - teleshopping, distanční vzdělávání, e-banking, online zapojování do politického života, online zaměstnání z domova či jiného místa. IKT mění tradiční informační služby - vznikají virtuální knihovny, knihkupectví, telefonuje se po internetu. Aktuální informace, denní tisk, televize i rozhlas jsou šířeny internetem. Aplikace IKT v pracovním systému přináší na jedné straně obrovské možnosti pro automatizaci a organizaci pracovních činností, pro zdokonalování řízení, zrychlování vnitřní i vnější komunikace (zákazníci, dodavatelé), rozšiřuje možnosti uplatňování nových forem vzdělávání, zvyšuje uživatelský komfort pracovníka apod. Na druhé straně přináší samotným pracovníkům řadu nových problémů a rizik: muskuloskeletální problémy v systémech rameno-krk a ruka-paže, přetížení informacemi a psychologický stres při získávání nových dovedností, zátěž a problémy zrakového smyslového ústrojí. Tlak informačně intenzivní práce a proces učení mohou být stresující pro některé skupiny zaměstnanců. Přetížení informacemi a psychologický stres nejsou omezeny pouze na starší pracovníky nebo osoby s nižším vzděláním – zvýšené riziko psychologického vyčerpání se pozoruje i u předních odborníků v oboru IKT. Také nelze opomenout vzrůstající nedostatek přímých sociálních a osobních kontaktů. Stále více lidí je také pod elektronickou kontrolou. Britský týdeník The Economist si všímá například tří aspektů: soukromí a ochrany osobních údajů, autorského práva, a konečně bezprostředních politických důsledků nových technologií. Poukazuje na to, že každý krok virtuálním prostorem je monitorován, ukládán do databází. Totéž se ovšem děje i v reálném světě, kde stejnou úlohu hrají bezpečnostní kamery. Průměrného Brita zachytí prý třístokrát za den. Veškeré lidské aktivity budou čím dál více pod dohledem. Umožňuje to levná a výkonná digitální technika (Koubský, 2003). Elektronické a kamerové monitorování zaměstnanců v pracovním procesu může na jedné straně způsobovat psychický diskomfort, na druhé straně může účinně pomáhat proti vzrůstajícímu násilí na pracovištích.

2. Přístup Evropské unie k řešení problematice pracovního stresu, pracovní zátěže, násilí a obtěžování na pracovišti

2.1 Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací

Podle Rámcové směrnice č. 89/391/EHS o zavádění opatření k zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví zaměstnanců při práci mají všichni zaměstnavatelé zákonnou povinnost chránit bezpečnost a zdraví pracovníků. Tato povinnost se vztahuje rovněž na problémy stresu spojeného s prací za předpokladu, že představuje riziko pro zdraví a bezpečnost. Všichni pracovníci mají obecnou povinnost dodržovat ochranná opatření stanovená zaměstnavatelem. Řešení problémů stresu spojeného s prací lze realizovat v rámci celkového procesu hodnocení rizika, prostřednictvím zvláštní protistresové politiky a/nebo konkrétními opatřeními zaměřenými na identifikované stresory.

V Bruselu, 8. října 2004 byla evropskými sociálními partnery Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací (dále jen „Dohoda“). Dohoda zavazuje, v kontextu článku 139 Smlouvy, členy UNICE/UEAPME, CEEP a EOK (a kontaktní výbor EUROCADRES/CEC), aby ji zaváděli v souladu s postupy a praxí specifickou pro management a pracovníky v členských státech a zemích Evropského hospodářského prostoru. Dohodou byl stres spojený s prací na mezinárodní, evropské a národní úrovni uznán jako předmět zájmu zaměstnavatelů i pracovníků. Evropští sociální partneři zařadili tuto problematiku do pracovního programu sociálního dialogu. V Dohodě je uvedeno, že stres může postihnout kterékoli pracoviště a kteréhokoli pracovníka, bez ohledu na velikost podniku, oblast činnosti, či formu pracovní smlouvy či poměru. V praxi nejsou nezbytně postižena všechna pracoviště, ani všichni pracovníci. Řešení stresu při práci může vést k větší výkonnosti a zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví, s následným ekonomickým a sociálním přínosem pro podniky, pracovníky a společnost jako celek. Při řešení problémů stresu spojeného s prací je důležité vzít v úvahu různorodost pracovní síly. Cílem Dohody je:

- zvýšit u zaměstnavatelů, pracovníků a jejich zástupců povědomí a porozumění stresu spojeného s prací, zaměřit jejich pozornost na příznaky, které by mohly naznačovat problémy stresu spojeného s prací;
- poskytnout zaměstnavatelům a pracovníkům rámec pro identifikaci, prevenci a případně zvládnutí problémů stresu spojeného s prací (cílem není přenést zodpovědnost za stres při práci na jednotlivce).

Složitosti fenoménu stresu, vysoká míra absence či fluktuace pracovníků, časté mezilidské konflikty či stížnosti pracovníků jsou některými z ukazatelů problému stresu spojeného s prací. Zjišťování, zda jde o problém stresu spojeného s prací, může zahrnovat analýzu faktorů jako je organizace práce a pracovní postupy (uspořádání pracovní doby, stupeň autonomie, soulad mezi kvalifikací pracovníka a požadavky pracovního místa, pracovní zatížení apod.), pracovní podmínky a prostředí (vystavení hrubému chování, hluku, horku, nebezpečným látkám apod.), komunikace (nejistota ohledně toho, co se v práci očekává, perspektivy zaměstnání či nadcházející změny apod.) a subjektivní faktory (emocionální a sociální tlaky, pocit vlastní neschopnosti, vnímaný nedostatek podpory apod.). Je-li zjištěn problém stresu spojeného s prací, musí být podniknuty kroky k jeho prevenci, odstranění či zmenšení. Určení vhodných opatření je odpovědností zaměstnavatele. Tato opatření budou realizována s účastí a spoluprací pracovníků a/nebo jejich zástupců. Prevence, odstraňování či zmenšování problémů stresu při práci může obsahovat různá opatření. Tato opatření mohou být kolektivní, individuální, nebo obojí. Mohou být zaváděna formou konkrétních opatření zaměřených na identifikované stresory, nebo jako součást integrované protistresové politiky zahrnující jak preventivní, tak nápravná opatření. Jsou-li požadované odborné znalosti na pracovišti nedostatečné, lze v souladu s evropskou a národní legislativou,

kolektivními smlouvami a praxí povolát kompetentní externí odborníky. Zavedená protistresová opatření by měla být pravidelně přezkoumávána s cílem hodnocení efektivnosti, toho, zda optimálně využívají zdrojů a jsou stále vhodná či nezbytná. Mezi taková opatření může například patřit:

- manažerská a komunikační opatření jako je vyjasnění cílů podniku a role jednotlivých pracovníků, zajištění dostatečné manažerské podpory jednotlivcům a týmům, zajištění souladu odpovědnosti a kontroly práce, zlepšení organizace práce a pracovních postupů, pracovních podmínek a prostředí,
- školení manažerů a pracovníků s cílem zvýšit znalosti a chápání stresu, jeho možných příčin, toho, jak s ním zacházet a/nebo se přizpůsobit změnám,
- poskytování informací pracovníkům a konzultace s nimi a/nebo s jejich zástupci v souladu s legislativou EU a národní legislativou, kolektivními smlouvami a praxí.

V Dohodě je stres vymežován a definován:

Stres je stav, který je doprovázen fyzickými, psychickými či sociálními potížemi nebo dysfunkcemi a který je výsledkem toho, že se člověk necítí schopen vyrovnat se s požadavky či očekáváními do něj vkládanými.

Člověk je dobře přizpůsoben k tomu, aby se vyrovnal s krátkodobým vystavením se tlaku, který může být považován za pozitivní, ale má větší potíže vyrovnat se s dlouhodobým vystavením se intenzivnímu tlaku. Navíc mohou různí lidé reagovat na podobné situace rozdílně a stejný člověk může odlišně reagovat na podobné situace v různých obdobích svého života.

Stres není nemoc, ale dlouhodobé vystavení stresu může snížit efektivnost práce a může nemoc způsobit.

Stres vznikající mimo pracovní prostředí může vést ke změnám chování a snížení efektivnosti práce. Všechny projevy stresu v práci nelze považovat za stres s prací spojený.

Stres spojený s prací může být způsoben různými faktory, jako je náplň práce, organizace práce, pracovní prostředí, špatná komunikace apod.

2.2 Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti

Evropští sociální partneři jsou si vědomi toho, že obtěžování a násilí může negativně ovlivnit kterékoli pracoviště a kteréhokoli zaměstnance, bez ohledu na velikost firmy, obor činnosti nebo formu pracovní smlouvy či pracovního poměru. Některé skupiny a sektory však mohou být vystaveny většímu riziku. V praxi nejsou postihována všechna pracoviště a všichni zaměstnanci. Vzájemná úcta k důstojnosti druhých na všech úrovních na pracovišti je jednou z hlavních charakteristik úspěšných organizací. Proto je obtěžování a násilí nepřijatelné. BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP a EOK³ (a kontaktní výbor EUROCADRES/CEC) je odsuzují ve všech jejich formách. Soudí, že společným zájmem zaměstnavatelů

³ BUSINESSEUROPE – Konfederace evropského podnikání

UEAPME - Evropská asociace řemesel a malých a středních podniků

CEEP - Evropské centrum podniků veřejného sektoru

EOK – Evropská odborová konfederace

a zaměstnanců je vyrovnat se s tímto problémem, který může mít vážné sociální a ekonomické důsledky. V Bruselu, dne 26. dubna 2007 výše uvedení sociální partneři podepsali Autonomní rámcovou dohodu o obtěžování a násilí na pracovišti (dále jen „Dohoda“). Je třeba uvést, že právní předpisy EU⁴ i národní předpisy definují povinnost zaměstnavatelů chránit zaměstnance před obtěžováním a násilím na pracovišti. Cílem této Dohody je:

- zvýšit porozumění zaměstnavatelů, zaměstnanců a jejich zástupců problematice obtěžování a násilí na pracovišti a povědomí o ní,
- poskytnout zaměstnavatelům, zaměstnancům a jejich zástupcům na všech úrovních rámec činnosti zaměřených na rozpoznávání, předcházení a vypořádávání se s problémy obtěžování a násilí na pracovišti.

Pracoviště mohou nepříznivě ovlivňovat různé formy obtěžování a násilí. Mohou být tělesné, duševní a/nebo sexuální povahy; mohou být jednorázového charakteru nebo může jít o soustavnější vzory chování; mohou být mezi kolegy, mezi nadřízenými a podřízenými nebo ze třetí strany, například ze strany klientů, zákazníků, pacientů, žáků atd.; mohou představovat různé formy od drobných případů hrubosti, až po závažnější činy včetně trestných činů, které vyžadují zásah veřejného orgánu.

Zvyšování povědomí a náležité proškolení vedoucích zaměstnanců a zaměstnanců může snížit pravděpodobnost obtěžování a násilí na pracovišti. Podniky musí jasně prohlásit, že obtěžování a násilí nebude tolerováno. Toto prohlášení přesně stanoví postupy pro řešení případů, k nimž dojde. Mezi postupy může patřit neformální fáze, kdy osoba s důvěrou vedení i zaměstnanců bude k dispozici pro poskytování rad a pomoci. Pro vypořádání se s případy obtěžování a násilí mohou být vhodné i již dříve existující postupy. Vhodný postup bude založen na následujících bodech, aniž by se musel omezit jenom na ně:

- V zájmu všech stran je, aby postupovaly s nezbytnou diskrétností s cílem chránit důstojnost a soukromí všech zúčastněných.
- Stranám, které nejsou účastníky v daném případě, by neměly být poskytovány žádné informace.
- Stížnosti by měly být prošetřeny a řešeny bez zbytečného odkladu.
- Všechny zúčastněné strany by měly být nestranně vyslechnuty a mělo by s nimi být spravedlivě zacházeno.
- Stížnosti by měly být doloženy podrobnými informacemi.
- Nepravdivá obvinění by se neměla tolerovat a mohla by být disciplinárně potrestána.
- Vhodně zvolená pomoc z vnějšku může přispět k vyřešení situace.
- Zjistí-li se, že došlo k obtěžování a násilí, budou přijata náležitá opatření ohledně pachatele nebo pachatelů. Mezi ně mohou patřit opatření od disciplinárního řízení až po propuštění.
- Obětem se dostane podpory a, pokud to bude nutné, i pomoci s reintegrací.
- Zaměstnavatelé v konzultacích se zaměstnanci a/nebo jejich zástupci budou přezkoumávat a sledovat tyto postupy s cílem zajistit jejich účinnost při předcházení problémům i jejich zvládnutí.
- Tam, kde to bude vhodné, mohou být tato ustanovení použita k řešení případů externího násilí.

⁴ • Směrnice Rady 2000/43/ES ze dne 29. června 2000, kterou se zavádí zásada rovného zacházení s osobami bez ohledu na jejich rasový nebo etnický původ

• Směrnice Rady 2000/78/ES ze dne 27. listopadu 2000, kterou se stanoví obecný rámec pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání,

• Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/73/ES ze dne 23. září 2002, kterou se mění směrnice Rady 76/2007/EHS o zavedení zásady rovného zacházení pro muže a ženy, pokud jde o přístup k zaměstnání, odbornému vzdělávání a postup v zaměstnání a pracovní podmínky,

• Směrnice 89/391/EHS o zavádění opatření k zlepšení bezpečnosti a ochrany zdraví zaměstnanců

Obtěžování a násilí je způsobeno nepřijatelným chováním jedné nebo více osob a může nabývat různých forem, z nichž některé lze rozpoznat snáze než jiné. Pracovní prostředí může ovlivňovat vystavení lidí obtěžování a násilí.

K obtěžování dochází, je-li jednoho nebo více zaměstnanců nebo vedoucích zaměstnanců opakovaně a úmyslně zneužíváno, je jim vyhrožováno a/nebo jsou ponižováni za okolností souvisejících s prací.

K násilí dochází, je-li jeden nebo více zaměstnanců nebo vedoucích zaměstnanců napaden za okolností souvisejících s prací.

Obtěžování a násilí se může dopustit jeden nebo více vedoucích zaměstnanců nebo zaměstnanců za účelem nebo s účinkem narušení důstojnosti vedoucího zaměstnance nebo zaměstnance, negativního ovlivnění jeho/jejího zdraví a/nebo vytvoření nepřátelského pracovního prostředí.

2.3 Násilí a další negativní projevy chování a jednání na pracovišti

Je stále patrnější, že násilí na pracovišti má tragické dopady nejen na zdraví a důstojnost lidí v zaměstnání, ale i na produktivitu a úspěšnost organizace. Jakákoliv akce podniknutá proti násilí na pracovišti je důkazem účinné a odpovědné strategie vedení, které zajišťuje bezpečné pracovní prostředí a přispívá i k finančnímu zdraví organizace.

Násilí na pracovišti je silným zdrojem nerovnosti, diskriminace, stigmatizace, demoralizace, odcizení a konfliktů na pracovišti. Stále více se stává záležitostí problematiky základních lidských práv. Násilí na pracovišti se objevuje jako rostoucí a někdy i smrtelná hrozba pro výkonnost a úspěch organizací. Vzájemné propojení těchto problémů a zařazení prevence násilí jako nedílné součásti profesní kultury a růstu organizace je pro organizace výzvou, které by měly věnovat pozornost.

Násilí na pracovišti označily WHO, ILO, ICN, PSI⁵ za prioritní oblast svého zájmu a politiky intervence na mezinárodní úrovni. V České republice byly výzkumné aktivity i pozornost médií i zaměřeny zejména na násilí ve zdravotnictví a sociálních službách, částečně i na školách (šikanování). Níže uvedený popis typů a forem násilí je pro ilustraci převzat z publikace „Rámcový návod k řešení násilí na pracovišti ve zdravotnictví“ (ČMKOS, 2007).

Různá vyjádření a používané termíny k označení různých typů násilí (pokud existuje původní zahraniční zdroj, je pro orientaci uveden za textem v závorce):

Ostouzení, slovní napadání

Chování, které ponižuje, zahanbuje nebo jinak naznačuje nedostatek respektu k důstojnosti a hodnotě jedince. (*Alberta Association of Registered Nurses – Albertská asociace odborných sester*)

⁵ Mezinárodní kancelář práce (ILO), Mezinárodní rada sester (ICN), Světová zdravotnická organizace (WHO), Internacionála veřejných služeb (PSI)

Zahrnuje mezi jiným slovní poškozování, nadávky včetně kleteb, urážek nebo pokořujících výrazů; agresivní řeč těla naznačující zastrašování, opovržení nebo přezírání; obtěžování včetně šikanování, rasového a sexuálního obtěžování.

Útok, napadení, ublížení na těle

Záměrné jednání, které druhou osobu fyzicky poškozuje, včetně sexuálního zneužití. Zahrnuje mezi jiným: bití, kousání, fackování, pohlavkování, plivání, kopání, strkání, bodání, znásilnění, sexuální obtěžování, střílení, zabití.

Šikanování, bullying, mobbing

Opakované a v průběhu doby nesnesitelné jednání, zaměřené na ponížení nebo podryvání sebevědomí jednotlivce nebo skupiny zaměstnanců, prostřednictvím mstivých, krutých nebo zlomyslných poznámek a útoků. *(Podle: ILO: Násilí v práci)*

Může zahrnovat následující chování: ztěžování života tomu, kdo by mohl případně zastávat pracovní místo šikanujícího lépe než šikanující; trestání ostatních za to, že jsou příliš schopní, tím, že jsou neustále kritizováni nebo jsou jim odnímány pravomoci a často jsou jim zadávány primitivní úkoly; odmítání přesunu pravomocí pro naprostý nedostatek důvěry v kohokoliv jiného, hulákání na podřízené při plnění úkolů, neustálé peskování lidí před ostatními nebo v soukromí, trvání na tom, že správný je za všech okolností jeden jediný pracovní postup, držení lidí na místě a bránění v jejich zaslouženém profesním postupu; přetěžování lidí prací a zkracování termínů v očekávání jejich selhání; opětovné pokusy dokázat, aby se někdo projevil jako neschopný, znepríjemňování života někomu v naději, že bude propuštěn nebo odejde sám. *(UNISON, Guidance on bullying, 1996)*

Obtěžování

Jakékoliv jednání založené na věku, postižení, stavu HIV, domácím prostředí, pohlaví, sexuální orientaci, změně pohlaví, národnosti, barvě pleti, jazyce, náboženství, politickém, odborovém nebo jiném přesvědčení, etnickém nebo sociálním původu, příslušnosti k menšině, majetku, původu atd., které je neopětované a nevítané a negativně ovlivňuje důstojnost žen a mužů v práci. *(Zákon o lidských právech, Velká Británie)*

Rasové obtěžování

Jakékoliv ohrožující jednání, které je založeno na rase, etnickém původu, barvě pleti, jazyce, národnosti, náboženství, příslušnosti k menšině, původu atd., které je neopětované a nevítané a negativně ovlivňuje důstojnost žen a mužů v práci. *(Upraveno podle zákona o lidských právech, Velká Británie)*

Poznámka: Etnický původ a rasa jsou úzce spojené pojmy, „etnický původ“ se vztahuje ke společenským skupinám, vyznačujícím se společnou národností, kmenovou příslušností, náboženským přesvědčením, společným jazykem, kulturou a tradicemi společného původu, zatímco „rasa“ se vztahuje na biologickou klasifikaci poddruhů homo sapiens podle morfologických rysů jako je barva pokožky nebo rysy obličeje. *(Wikipedie, volná encyklopedie, <http://en.wikipedia.org/wiki/Ethnicity>)*

Zahrnuje: popichování, zesměšňování, povýšené vyjadřování nebo odsuzování způsobu, jakým někdo mluví nebo jak se obléká; vyloučení z debat nebo schůzek; urážky, posměšky, nápisy a graffiti; rasistické narážky, rasistické vtipy, stranění se někoho kvůli jeho rase, barvě pleti, národnosti nebo etnickému původu. *(CRE, Racial Harassment at Work: What Employers Can Do About It, 1995 – Rasové obtěžování v práci a co s ním může udělat zaměstnavatel)*

Sexuální obtěžování

Jakékoliv nežádoucí, neopětované a nevíтанé chování sexuální povahy, které je pro danou osobu nepříjemné a působí tak, že se daná osoba cítí ohrožená, ponížena nebo v rozpacích. (*Irská organizace sester*)

Zahrnuje: osobní obtěžování **fyzické** (záměrný a nevynucený fyzický kontakt, štípání, dotýkání, mazlení, hlazení, uchopení, líbání, masírování, šťouchání nebo tahání, nevynucené narušování osobního fyzického prostoru, přílišná fyzická blízkost, sledování ve fyzické blízkosti, neodbytným, i když nikoli zjevně násilným způsobem); **verbální** (opakované sexuálně zaměřené poznámky nebo gesta týkající se něčího těla, vzhledu nebo způsobu života, urážlivé telefonní hovory, otázky nebo narážky na soukromý život, sexuálně laděné vtipy a návrhy, neustálé zvaní na společenské akce, i když daná osoba dala jasně najevo, že ji to obtěžuje; nevíтанé komplimenty se sexuálním podtextem, sexuálně zbarvené poznámky, žertování, narážky, špičkování, nadávky; upozorňování na sexuální orientaci), **gestikulací** (opakovaná sexuálně laděná gesta týkající se těla, vzhledu nebo životního stylu dané osoby, kývání, mrkání, gesta prováděná prsty, rukama, nohama nebo pažemi a další projevy urážlivého chování s povahou sexuálního chování, vytrvalé žádostivé pohledy na danou osobu nebo některou část jejího těla), **písemné** (obtěžující dopisy nebo e-mailové zprávy). Násilnické chování zahrnuje: přímý nebo nepřímý příslib kariérního postupu jako odměny za sexuální služby, přímý nebo nepřímý příslib přijetí výměnou za sexuální služby, hrozba propuštění, nebudou-li sexuální služby poskytnuty; znepríjemňování života, když nejsou sexuální služby poskytovány. Chování sexuální povahy vytváří nepřátelské či nepříjemné prostředí pro zaměstnance. Sem patří předvádění sexuálně zaměřených grafických výtvorů, kreseb, obrázků, fotografií nebo internetových stránek; urážlivé vtipy se sexuálním obsahem, předvádění pornografických materiálů, graffiti, obrázků polonahých žen, předvádění intimních částí těla, používání oplzlých výrazů.

Vyhrožování

Přislíbené použití fyzické síly nebo moci (tj. psychické síly), které má za následek strach z fyzického, sexuálního nebo psychického napadení nebo z jiných negativních důsledků pro jednotlivce nebo skupiny, vůči kterým je vyhrožování použito. Vyhrožování zahrnuje mezi jiným výhrůžné chování, jako hrozba zařatou pěstí, ničení majetku, házení předměty. Slovní nebo písemné výhrůžky zahrnující přímou hrozbu: "Jestli se tu ještě jednou ukážeš, budeš toho litovat!"; podmíněnou hrozbu: "Jestli mne odmítneš, tak za to zaplatíš!"; skrytou hrozbu: "Myslíš, že by někomu vadilo, kdyby někdo napadl někoho takového, jako jsi ty?"

3. Stav, vývoj koncepce stresu a zátěže, pojmy

Dnes je již zcela jasné, že stres má mnoho podob a mnoho odlišných intenzit. V konečném dopadu může vznikat i tehdy, když podhoubí pro jeho vznik je zcela minimální, protože jeho odraz i obraz se děje na pozadí naší psychiky a ta je dosud jen velmi málo probádanou oblastí poznání. Stres, jakožto pocit frustrace, tísně, zmatku, nejistoty a paniky, mnohdy se silně odrážející v našem somatickém stavu, může vzniknout u jedince i zdánlivě bez jakékoliv příčiny a zjevného podnětu. V takových chvílích de v našem podvědomí sčítají některé nashromáždění drobné podněty stres vyvolávající, kterým my sami ani nepřičítáme žádnou zvláštní váhu, ale ony své stopy v našem podvědomí zanechávají a dokáží se kumulovat a později se odrazit jako neidentifikovatelný homogenní podnět, vyvolávající stres. Tak se může stát, že i ve chvílích, kdy se kolem nás nic zlého ani ohrožujícího neděje, máme pocit stresu, nevysvětlitelné úzkosti a mnohdy i jakéhosi smutku a zlých předtuch. Při bližší analýze sama sebe však takovýto určující podnět nenacházíme. Lidská mysl je velmi složitá

a stejně tak, jako si dovede pocit stresu vytvořit, dokáže stres nevnímat i při velmi silném podnětu. Vždy záleží na aktuálním stavu naší mysli a na našich momentálních schopnostech podněty vnímat.

Psychická zátěž, ani zájem o ni, není výhradním „produktem“ moderní doby, a nebudeme tedy mnohé ani objevovat, ani definovat, ani aplikovat jako první. Problematika psychické zátěže patří, podobně jako např. problematika osobnosti, k jakémusi průsečíku psychologické teorie a praxe. Atributem lidské (a nejen lidské) psychiky je to, že za určitých okolností vykazuje při svém fungování více či méně zjevné příznaky zatížení, popř. přetížení. Lze dokonce předpokládat, že právě průvodní jevy a důsledky psychické zátěže v lidském životě a činnosti zvyšovaly zájem lidí o psychické jevy a ovlivnily významně vznik psychologie a psychiatrie, duševní hygieny, psychoterapie. Počátky vědeckého zájmu o psychickou zátěž se objevují na přelomu 19. a 20. století. Obrovský impuls pro systematické zkoumání problematiky psychické zátěže znamenaly obě světové války. Po druhé sv. válce se objevuje první monografie věnovaná tzv. stresu (*Men under Stress*, 1945) a vzápětí rozsah prací o psychické zátěži roste doslova geometrickou řadou. Pojmy – „konflikt“, „frustrace“, „stress“ dostávají novou obsahovou náplň. Své vlastní přístupy k zátěži, resp. ke „stresu“ - vedle psychiatrie a psychologie – vypracovává i fyziologie, endokrinologie, psychofyziologie, pedagogika, věda o řízení, ergonomie atd. (Daniel, 1984; s. 9-39).

Problematika „fenoménu stresu“, je v různém rozsahu, obsahu a pod různým označením. Je tématem mnoha věd o člověku a o jeho činnosti. Strategie řešení projektu reflektuje ty z nich, které metodologicky a metodicky seriózním úsilím našly aspoň dílčí odpovědi na otázky, na které máme hledat odpovědi i my. Je třeba však poznamenat, že vzhledem k množství zadaných úkolů při řešení projektu a jeho vymezené pracovní i finanční kapacitě nemohly být využity a postiženy všechny poznatky, doporučení a inspirace psychologické metodologie, psychologie práce a organizace, lékařských věd, psychiatrie, duševní hygieny a psychoterapie, medicíny neodkladných stavů a katastrof, věd o komunikaci, kriminologie a sociální prevence, viktimologie (jako nauky o obětech trestných činů, nověji i obětech přírodních katastrof, velkých neštěstí a teroristických akcí), managementu podnikatelských i nepodnikatelských organizací (zejména problematiky, označované jako stres management a time management), teorie situací, psychologické teorie individuální a hromadné psychické zátěže, teorie spolehlivosti lidského výkonu.

V ČR, podobně jako v jiných zemích, existuje v současnosti několik pojetí psychické zátěže – ať již původních, nebo více či méně převzatých z koncepcí a modelů zahraničních. Tomu odpovídá nejen rozmanitá a svérázná terminologie, ale často také nesjednocená východiska poznávání a ovlivňování jevů, které jsou ve své podstatě psychickou zátěží, byť lokálně dostávají jiná označení.

Obecně lze využít pojetí „stresu na pracovišti“, které: vychází z dlouhodobého experimentálního rozpracování psychické zátěže; sjednocuje teorii a metodologii s vyvíjením adekvátních nástrojů studia psychické zátěže; ověřuje systematicky tyto nástroje v terénu a na základě této verifikace upravuje svá původní teoreticko-metodologická východiska koncipování a zvládnání problematiky psychické zátěže pro různé úseky společenské praxe. Takové koncepce v České republice reprezentují práce zejména zahájené v polovině šedesátých let a pokračující dodnes prof. O. Mikšíka, (Mikšík, 1969, 1980, 1982, 1985, 1986, 2000, 2006), dále prof. J. Křivohlavého (1994), dr. R. Honzáka, dr. A. Hladkého, dr. O. Matouška, doc. Kebzy (viz přehled literatury) atd. Díky bohaté tvorbě uvedených i dalších autorů bylo možné získat přehled o přístupech i možnostech řešení problému a jeho jednotlivých stránek. Zásadní význam má sjednocení se na chápání pojmů „pracovní zátěž“, resp. „psychická zátěž“, „stres“ a „stres na pracovišti“, „stresory“ a „stresory na pracovišti“ a sjednocení se na chápání vztahu mezi stresem a psychickou zátěží a mezi stresem (distresem, eustresem) a jinými dalšími negativními psychologickými, resp. sociálně-psychologickými jevy.

Řešitelský tým si je vědom, že výchozím a nezastupitelným krokem při snahách o identifikaci bio-psycho-sociálních jevů, spjatých s výkonem každé práce na jakýchkoliv pracovištích, musí být získání kvalitních informací o podstatě dané práce a o podmínkách, za nichž je, nebo má být prováděna (analýza činnosti, analýza práce). Splnění cílů projektu vyžaduje poznávání jevů, obecně známých i odjinud. Proto na tomto místě zdůrazňujeme, že přesné a vyčerpávající identifikování všech faktorů způsobujících neúměrnou zátěž a stres (objektivně existující i subjektivně vnímané) nelze z pozice řešitelů postihnout. Vždy je třeba realizovat jejich posuzování v jejich konkrétní podobě a přímo v prostředí pracovišť, na kterých lze určit či hodnotit jejich rozsah, strukturu a vliv. Ukazuje se, že vhodným nástrojem mohou být vedle hlavní metody bezpečnosti a ochrany zdraví při práci - hodnocení rizik, také například sociální audity (Pavlica, 2000; s.18-21), (Pour, 1999; s. 98-106), (Pour, 2000; s.137-138) Audity tohoto typu umožňují problematiku „stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů (násilí, obtěžování)“ i obav z nich, odkryt „méně čitelným“ nástrojem, který však nejen identifikuje širší souvislosti a vazby, ale i konkrétní kořeny a příčiny jevů, jejichž vliv má být omezen, popř. eliminován. Nástroj současně umožňuje v návrzích, doporučeních a jiných požadovaných výsledcích projektu, propojit management rizik, management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a management jakosti.

Při vykonávání pracovní činnosti může docházet k nesouladu mezi požadavky a podmínkami činnosti na jedné straně a způsobilostí (souborem znalostí, zkušeností, dovedností, osobních vlastností i aktuálních stavů člověka) příslušnou činnost v daných podmínkách zvládat. Pojem zátěž bývá užíván v trojím smyslu: jako prožitek, jako reakce a jako podnět. Termín psychická zátěž v sobě obsahuje hledisko interakce vnějších vlivů a vnitřních podmínek. Zatížen je vždy někdo (subjekt jako celek či některé jeho systémy) něčím (faktorem, elementem či komplexem působících vlivů). Pro psychickou zátěž je specifická individuálnost jejího prožívání, je pro ni typické prolínání reality a představ, její kumulování z rozmanitých zdrojů (souvisejících i nesouvisejících s prací) a eskalace, znamenající, že se zvyšující se mírou, lze očekávat i změnu její kvality. V tomto smyslu lze psychickou zátěž definovat jako proces psychického zpracování a vyrovnávání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí. Prostředím se přitom rozumí vše, co člověka obklopuje, včetně společenských vazeb, životních událostí, které zdánlivě s vykonávanou činností přímo nesouvisí a požadavků na pracovní a sociální chování. Zmíněný nesoulad mezi požadavky a podmínkami činnosti a způsobilostí (kompetencí) subjektu je integrovaně a efektivně zvládat, může být prožíván na několika subjektivních hladinách prožívání, které bývají označovány jako stupně psychické zátěže. V nejvyšším z nich - v tzv. extrémní psychické zátěži - se prosazují rozmanité struktury a obsahy desintegrace osobnosti a psychická selhání rozmanitého – situačně a osobnostně determinovaného typu. Mají podobu chybných úkonů, snížené spolehlivosti, nedostatečné efektivnosti výkonu aj. (Mikšík, 2000; s. 82-91), (Štikar, 2006; s.151-166), (Štikar, 1996; s. 68-76). Tato pojetí psychické zátěže umožňují rozlišit její obecné zdroje a popsat základní typy situací, schopných vyvolat psychickou zátěž různých stupňů. Obojí dovoluje efektivněji poznávat a ovlivňovat konkrétní sociálně psychologické a sociální jevy, významné pro pracovní chování jedinců i sociálních skupin, včetně těch, které bývají označovány jako stresory.

L. Kožená a O. Matoušek (2001) uvádí: „Každá pracovní činnost je spojena s určitou zátěží biologických systémů, jejichž aktivace je pro plnění úkolů nezbytná. Pokud výkonová kapacita člověka, požadavky a podmínky, v nichž pracovní činnost probíhá, jsou v rovnováze, člověk je v dobré psychofyziologické kondici, a dobře fungují biologické systémy, které se na výkonu podílejí, lze hovořit o přiměřené celkové pracovní zátěži. Nepřiměřená pracovní zátěž je porušením této rovnováhy.“ Informační přetížení, monotónní charakter či vnucený rytmus práce, nízká míra kompetence a rozhodování o způsobu výkonu své práce patří mezi nepříznivé faktory a mohou zejména při dlouhodobém působení vyvolávat nerovnováhu a neúměrně zatěžovat biologický systém člověka. Dále autoři charakterizují důsledky porušení rovnováhy: „Přetížení i nevytížení má za následek řadu

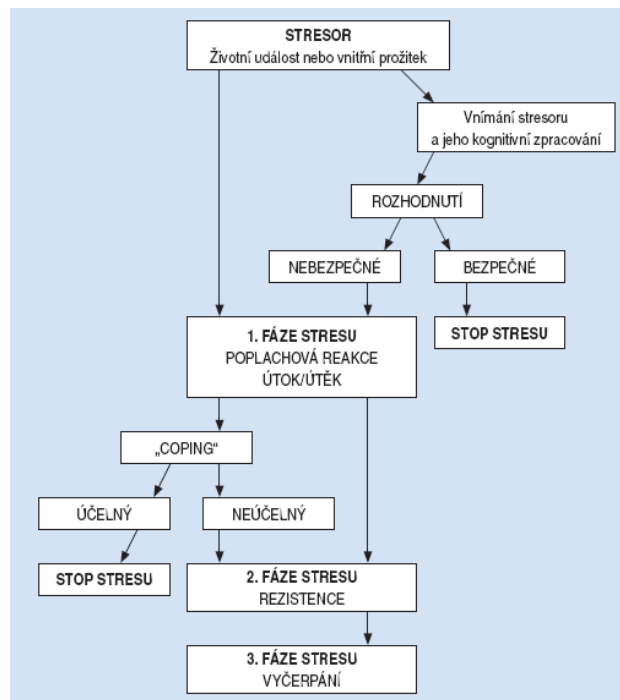
důsledků, které - s ohledem na prožitkovou oblast - jsou označovány jako stres. K těmto subjektivně pociťovaným zážitkům a postojům patří negativní emoční tenze, nechť pokračovat v činnosti, pocit naplněnosti, nasycení apod. Obvykle dochází též k výkonovým změnám, které jsou důsledkem snížené pozornosti, bdělosti, k poruchám pohybové koordinace, ke kolísající kvalitě práce, ke zvýšení výskytu pracovních úrazů. Všechny tyto změny obvykle bývají provázeny změnami ve fyziologické reaktivitě.“

Burnout syndrom (syndrom vyhoření). V dnešní, čím dál více se zrychlující době, můžeme registrovat narůstající specifickou skupinu osob. Jsou k smrti unavení, nemají do ničeho chuť a trpí řadou zdravotních potíží. Stali se obětí syndromu vyhoření. Jeho hlavní příčinou bývají přehnané ambice. „Pro syndrom vyhoření je příznačný pocit únavy až vyčerpání,“ říká MUDr. Radkin Honzák, CSc., psychiatr 1. lékařské fakulty UK v Praze. „Ale také bolesti hlavy, zad nebo žaludku, trávicí obtíže, nespavost, pocit zkráceného dechu a další problémy. Typickým psychickým příznakem je podrážděná reakce i na malé nebo neutrální podněty, plačtivost, záchvaty zlosti, které často nemají logiku, sklon ke smutku, k podezíravosti, ke vztahovačnosti a podobně.“ Příčinou syndromu podle něj bývá velká psychická i fyzická investice do určité věci a malá návratnost (finanční, emoční a vlastně jakákoli). Nebo minimální sociální odezva a podpora při řešení složitých a vyčerpávajících problémů. Případně velké nároky na člověka, který má malé kompetence. Ale ten zásadní důvod si postižení lidé obvykle nesou sami v sobě: přehnané nároky na sebe sama a na cíle, o kterých si myslí, že jich musí v životě dosáhnout. Musí, jinak nestojí za nic. V těchto dvou větách je většinou zakódován klíč k syndromu vyhoření. Více než deset let poutá v zahraničí tato problematika mnohé odborníky základního i aplikovaného výzkumu (např. vztahy syndromu vyhoření a nemocí). V. Kebza a I. Šolcová (2008) zpracovali významnou přehledovou studii o tomto tématu. V ní autoři zachycují vývoj problematiky, představují související konstrukty (vyčerpání životních sil – vital exhaustion), přináší přehled výzkumů, které se zabývaly vztahem syndromu vyhoření k různým tělesným funkcím a k nemoci. Zmiňují nové trendy rozpracování problematiky tohoto syndromu, zejména s ohledem na situační a interkulturní faktory.

Systematické sledování stresu zahájil v minulém století americký fyziolog W. B. Cannon (studie adrenergního autonomního systému). Pojem stresu je však nepochybně svázan se jménem fyziologa Hanse Selye. Jeho laboratorní výzkumy vyústily v poznání, že důsledky sledované zátěžové reakce představují celkovou snahu organismu adaptovat se na nově vzniklou situaci (srovnatelnou s procesem zánětu či imunitní reakcí). Tento syndrom označil jako všeobecný (nespecifický) adaptační GAS (General Adaptation Syndrome). Jeho koncept psychosociálního stresu vyšel z předpokladu, že pro člověka je psychosociální oblast stejně významná jako oblast biologická. Psycholog R. S. Lazarus rozlišil stres biologický, při kterém probíhá reakce organismu na vnější podněty bez kognitivního poznání jejich ohrožujícího charakteru, a stres psychologický, v němž je primárním zdrojem stresové reakce kognice člověka. Pokud člověk nehodnotí podnět jako ohrožující, jeho reakce nemá stresový charakter. Od Lazarusova vymezení (1966) je tudíž za psychologický stres pokládáno subjektivní hodnocení situace. Tuto koncepci rozvinul McGrath (1970). Stres podle něho vzniká interakcí tří prvků: vnímané nároky, vnímaná schopnost je zvládnout a vnímaná důležitost tohoto zvládnutí. Karasekův model stresu reflektuje tři faktory: náročnost úkolů, volnost v rozhodování (metod, postupů) a sociální oporu (1988). Pojem stres tedy můžeme vnímat v nejrůznějších kontextech. Na tuto skutečnost upozorňuje i Evropská unie (2000): „K vymezení a zkoumání stresu v zásadě existují tři odlišné, ale překrývající se přístupy. První přístup pojímá stres související s prací jako averzní či škodlivý rys pracovního prostředí a v souvisejících studiích s ním nakládá jako s nezávislou proměnnou environmentální příčinou poruch zdraví. Nazývá se „technický přístup“. Druhý přístup naopak definuje stres jako běžné fyziologické účinky široké řady averzních či škodlivých podnětů. Zachází s ním jako se závislou proměnnou: stres je pojímán jako specifická logická reakce na okolí, které člověka ohrožuje nebo poškozuje. Tento přístup byl pojmenován „fyziologický“. Třetí přístup pojímá pracovní stres jako dynamickou interakci

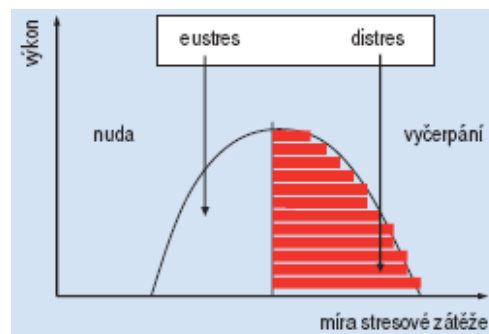
osoby a jejího pracovního prostředí. Nazývá se „psychologický“. Tyto přístupy doporučují zahrnout kontext fyziologický. A. Večeřová a R. Honzák (2008) se nad tím pozastavují: „uniklo nám, proč fyziologii odděluje od psychologie, když dnes je již jasné, že emoce jsou tělesné reakce.“ Oba autoři přibližují základní pojmy (stres, distres, eustres) a přinášejí schémata fáze stresu a reaktivity na stres. Eustres - působí jako tvůrčí a motivační síla k dosahování vysokých výkonů a cílů. Distres – chronický traumatický stres je potenciálně destruktivní a poškozuje psychické a tělesné zdraví a může ohrozit samotný život.

Obr. č. 3 – Fáze stresu



Zdroj: Večeřová, A., Honzák, R. (2008)

Obr. č. 4 – Reaktivita na stres



Zdroj: Večeřová, A., Honzák, R. (2008)

Podle A. Hladkého (2007) lze charakteru faktorů, které na organismus působí a podle způsobu odpovědi organismu na ně, odlišit tři základní druhy stresu:

- 1) Stres biologický, který probíhá bez účasti vědomí. Škodliviny fyzikálního, chemického či biologického charakteru působí přímo na organismus, což si člověk zpravidla neuvědomuje. Pokud ano, pak je zde přimíšen stres psychologický (obavy z poškození organismu).
- 2) Stres fyzický, spočívající ve výkonu tělesné práce. Jde o výdej energie, která je spotřebována užitečnou prací svalů. Účinkem tohoto druhu je námaha a únava.

Vědomé hodnocení tohoto účinku znamená spoluúčast psychologického stresu, který však nemusí (ale může) být primární z hlediska geneze námahy či únavy.

- 3) Stres psychologický, spočívající v kognitivně afektivní reakci, která je primární při genezi prožitku a má další důsledky pro prožívání a chování jedince.

Aleš Hladký (2007) v závěru své obsáhlé práci k problematice stresu uvádí: „Definice tak složitého jevu, jakým bezesporu stres je, nemůže být založena pouze na úzce vymezené oblasti života, jaký představuje pracovní činnost, nýbrž musí se týkat celé oblasti životních aktivit člověka. Nemůže se týkat pouze jednoho dílčího pohledu na člověka a jeho organismus, jaký představuje např. endokrinologie nebo psychologie, nýbrž musí brát do úvahy jedince jako celek. Z těchto premis pak vychází naše vymezení: obecně vzato, představuje termín „zátěž“ vztah mezi nároky prostředí a vlastnostmi, jimiž je organismus k jejich zvládnutí vybaven. „Stres“ je speciální případ zátěže, kdy škodlivý podnět vyvolává obranné jevy v organismu, tj. na ryze biologické úrovni aktivaci složek imunitního systému, na úrovni fyziologické zvýšený arousal, bolest a únavu, na úrovni psychologické negativní emoce. Jakákoli činnost či jakékoli požadavky na člověka představují zátěž. Je-li úměrná vlastnostem, lze ji označit za přiměřenou. Bez zátěže není život možný a není ani možný rozvoj organismu a jedince. Podněty ohrožující organismus vyvolávají stresovou reakci, která nemusí nutně vést k zabrzdění vývoje, nýbrž může být též pozitivní a vést k rozvoji vlastností organismu a jedince. Teprve chronické působení ohrožujících faktorů směřuje spíše k úpadku přirozených vlastností a k potlačení vývoje.“ Dále pokračuje: „Pojem „coping“ lze vztáhnout spíše k intermediárnímu a chronickému stresu, neboť naznačuje, jak se člověk vyrovnává s nastalou situací a se svým vlastním stavem v déle trvajících okolnostech.“ Podle O. Matouška mezi příčiny psychické zátěže lze zařadit:

- vnucené pracovní tempo (strojem, pohybem pásu),
- monotónní úkoly (monotonie pohybová, úkolová),
- časový tlak,
- vědomí rizika ohrožení zdraví,
- nežádoucí sociální klima na pracovišti,
- intenzivní jednání s lidmi,
- nerovnoměrné rozložení pracovních úkolů v průběhu směny,
- časté střídání úkonů, operací rozdílného typu,
- nežádoucí působení faktorů prostředí (hluk, mikroklima),
- práce v nepřetržitém provozu (způsob rotace směn),
- práce pouze v nočních směnách,
- vědomí rizika vzniku závažných událostí (havárie),
- izolovaná pracoviště (nedostatek sociálních kontaktů),
- pocity ztráty soukromí, nepřetržité sledování, kontrola,
- častá práce v prodloužených směnách apod.

Tým řešitelů se ve své práci především inspiroval bohatými celoživotní pracemi A. Hladkého a O. Matouška, využil při řešení zejména jejich přístupy k problematice a pojmové definice. Konkrétní znění hlavních definic jsou uvedeny v závěru této kapitoly. Pro podnikovou praxi, pro určení vhodnosti konkrétních pracovních podmínek vedle dotazování (subjektivní vnímání podmínek cílovou skupinou respondentů) doporučují A. Hladký a O. Matoušek použití techniky markerů pracovní zátěže. Jedná se o „znaky, kterými lze objektivně popisovat vlastnosti práce či pracovních úkolů, jejichž stresové působení bylo výzkumem ověřeno, například vnucené tempo, monotonie, šikanování, špatné vztahy mezi lidmi, častá časová tíseň, vyhrožování propuštěním z podniku.“ (Hladký, 2008)

K části „Inspekce práce – kvalitativní a kvantitativní šetření“ (viz příloha č. 3 závěrečné zprávy o řešení projektu) zpracovala MUDr. Eva Hanáková rámcový přehled typologie stresorů. Přístupy a pojmy tvořily teoretickou oporu a základ pro šetření i tvorbu návrhů metodik (viz příloha č. 7 závěrečné zprávy o řešení projektu).

Typologie stresorů

Stres definovaný podle H. Selye je nespecifická reakce organismu na každý požadavek, kterému je vystavený. Je to stav, kdy je organismus v nerovnováze se sebou samým i se svým okolím. Nadměrný stres zvyšuje riziko chybných výkonů a rozhodnutí,

Eustres (pozitivní stres) je reakce na zátěž, která je prožívána jako něco příjemného. Stresová reakce je provázená příjemnými vzrušujícími pocity s příjemným očekáváním.

Distres (negativní stres) – dlouhodobá negativní zátěž.

Stresor představuje souhrn událostí anebo okolností vedoucí k pocitu jednotlivce, že fyzické nebo psychologické nároky přesahují jeho schopnosti zvládnout je.

Pracovní stresor je zátěž vyplývající z pracovního prostředí.

Šikana nebo násilí na pracovišti je opakované a neodůvodněné chování namířené proti zaměstnanci anebo skupině zaměstnanců, které způsobuje riziko pro zdraví a bezpečnost. Od mobbingu se liší spíše fyzickou povahou.

Mobbing představuje řadu negativních komunikačních aktů, kterých se pravidelně dopouští jedinec anebo několik osob vůči určité osobě po určitou dobu. Na rozdíl od šikany jde o psychické, dlouhodobé a o to hůře prokazatelné a postihnutelné ústrky, ponižování a stresování zaměstnanců ze strany kolegů.

Stresory je možné klasifikovat jako:

- vnější: fyzikální (hluk, horko, nikotin, počasí, roční období);
sociální (tlaky od lidí – požadavky, kritiky, konflikty; úmrtí, rozvod – rozchod)
- vnitřní: tělesné (neuspokojené potřeby, nemoci, únava);
psychické (velká zodpovědnost, velká očekávání, negativní emoce – strach, nervozita, úzkost)

HSE⁶ uvádí tyto stresory spojené s prací:

- *Pracovní činnost* – opakovanou, rutinní práci, příliš málo nebo příliš mnoho supervize, vysokou pracovní zátěž, dlouhou pracovní dobu, malý plat, nedostatečný výcvik, časové omezení, příležitostnou práci;
- *Pracovní prostředí* – nevyhovující budovy, přeplněná a špatně řešená pracoviště, nadměrný hluk a vlhkost, špatné možnosti hygieny, stravování a odpočinku;
- *Organizaci práce* – příliš velká nebo naopak malá zodpovědnost, malá motivace, špatná komunikace, malá volnost v rozhodování, konfrontační styl řízení, šikana, harašení a všechny formy diskriminace.

Pracovní prostředí se vzhledem k vlivu nových technologií a měnících se hospodářských, sociálních a demografických podmínek neustále mění.

Společenství EU bylo na období 2002–2006 vyzváno k „ustavení observatoria rizik“ a k „předvídání nových a nastupujících rizik“. Cílem observatoria rizik je rozpoznat a předvídat evropské trendy týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), a tím umožnit lepší využití zdrojů a včasnější

⁶ <http://www.hse.gov.uk/stress/techpart2.pdf>

a efektivnější reakce na tyto trendy. Největší identifikovaným problémem v současnosti patří zejména stres související s objemem pracovní činnosti a s časovým tlakem. Stále více se pracuje přesčas, o víkendech a o svátcích. Flexibilita a schopnost adaptace na změny vyžadovaná zaměstnavateli u většiny pracovníků, různé typy nadúvazků nebo práce na směny, hrozba ztráty pracovního místa přináší do života lidí celou škálu stresujících podnětů.

Člověk se musí často a rychle přizpůsobovat, adaptovat, flexibilně přijímat pracovní nabídky. Fluktuace již není negativní jev, ale považuje se za schopnost přizpůsobení se požadavkům trhu práce. V průběhu pracovní kariéry se musí počítat nejen se změnou firmy či instituce, ale dokonce i se změnou profese, a to třeba i několikrát během života. Potenciální zdravotní riziko v případě stresu se týká chronicky, dlouhodobě působících stresorů, s kterými si člověk neumí poradit. Zaměstnání, která vyžadují rozhodování se na hranici života a smrti – např. lékaři, jsou vysoce riziková a je zde velké nebezpečí vyhoření. U ostatních zaměstnání je rizikovým faktorem práce v neustálém časovém napětí, práce, která vyžaduje stálou pozornost, práce, kde je zodpovědnost za druhé osoby, práce v oboru, který je lidmi špatně přijímán (např. daňoví úředníci, referenti sociálních dávek, pracovníci státního dozoru apod.).

Nevyhovující pracovní podmínky negativně působí na pracovní výkony

Společně s dalšími stresory tyto ještě více prohlubují stres a snižují výkonnost. Poznání obtěžujícího, rušivého a škodlivého vlivu pracovních podmínek na jedince je nezbytným předpokladem k vytvoření takového prostředí, kde jsou splněny optimální podmínky pro práci.

Hluk je asi nejčastěji se vyskytující stresor na pracovištích. Jde o rušivý a zároveň zdraví škodlivý faktor. Vysoká hladina hluku po delší dobu je jednou z příčin vzniku nemoci z povolání. Hluk na pracovišti po delší dobu, zejména nepravidelně střídající se intenzita hluku, negativně působí na průběh a přesnost pracovních pohybů a tím zvýšení pracovních úrazů a zhoršení kvality práce. Nadměrná hlučnost tedy ovlivňuje přesný a rychlý průběh činnosti člověka.

Extrémní teploty rovněž mohou působit na jedince do značné míry jako stresor. Zaměstnanci se rychleji unaví, v důsledku nízké teploty se snižuje racionální myšlení, cítí se nespokojeně. Extrémní teploty mají vliv na přesnost lidské činnosti, mohou být i příčinou pracovních úrazů. Při nízkých teplotách stoupá nervozita, zaměstnanec se nesoustřeďuje a může být až agresivní.

Nevhodné osvětlení je další příčinou únavy zaměstnance. Nedostatečné osvětlení nutí jedince k větší soustředěnosti se na objekt pozorování a mnohem rychleji se unavuje. Jedinec pociťuje pálení očí, slzení a může mít obavy o svůj zrak. Vliv osvětlenosti se projevuje i v nehodovosti.

Pracovní směny – práce v nočních hodinách narušuje přirozený biorytmus člověka, který je zvyklý na výkon ve dne a v noci odpočívá, regeneruje se a připravuje na další den. Méně adaptabilní na práci v noci jsou ženy. Hlavními příznaky špatné adaptace na směny a práci v noci jsou poruchy spánku, zažívací potíže a pocit celkové únavy v důsledku spánkového deficitu. Práce na směny vyžaduje přestávky na odpočinek. Jsou-li tyto přestávky příliš krátké, vzniká únava. Únava se projevuje postupným ubýváním výkonnosti, jež vzniká po určité době opakováním výkonu. Po delší pracovní době jednak klesá výkon, vyskytují se chyby. Stresující může být i omezení kulturních a sociálních aktivit (menší kontakt s rodinou, zanedbání zájmové činnosti, styk s přáteli apod.) jako důsledek práce na směny.

Vztahy na pracovišti – častá týmová práce (pracovní skupiny). Zde často závisí na komunikaci a vztazích mezi jednotlivými členy skupiny. Napjaté sociální klima a atmosféra často vyvolává konflikty vedoucí k nižšímu pracovnímu výkonu. Tyto situace mohou vznikat jako následek nesprávného řízení, nedostatečnou komunikací či rozdílnými typy osobností

v kolektivu. Dobrý pracovní kolektiv může jedince motivovat k vyššímu výkonu. V úspěšném týmu nepřevládá stres a jsou omezeny stresové faktory.

Jistý vliv mohou mít *mzdové podmínky*, za jakých pracovník vykonává činnost v podniku. To, jak je hodnocen výkon pracovníka, se odráží v jeho psychice.

Vliv stresu na pracovní výkon

„Pracovní výkon je výsledek pracovní činnosti vykonané v určitém čase za určitých podmínek“ (Pauknerová, 2006, s. 166). Stres může působit jak negativně, tak pozitivně na výkon zaměstnanců. Většinou se ovšem jedná o stres v negativním slova smyslu. Znamená to, že zaměstnanec je stresovaný nad únosnou míru a jeho výkonnost klesá. Objevují se u něj různé druhy stresu společně s doprovázejícími příznaky, jako je únava, svalové či psychické napětí, úzkost, bolesti hlavy, deprese apod. Často dochází ke ztrátě sebevědomí a nespokojenosti. Jedinci mají dojem, že jim vedení nerozumí, že je berou jako pouhé „položky“. Výkon klesá úměrně s přibývajícím stresem.

První příznak dlouhodobého působení stresových faktorů na lidský organismus je únava. Únava je známkou přirozené ochrany organismu před vyčerpáním nebo poškozením. Projevuje se pocitem podrážděnosti či malátnosti, špatnou náladou. Pracovník je nesoustředěný a roztěkaný. Unavenému jedinci kolísá výkon a jeho kvalita, má zhoršenou pozornost a může se vyskytovat zvýšená úrazovost, což není nikterak pozitivní. Na výkonu se tento stav může projevit také zvýšenou produkcí zmetků, která zvyšuje podnikové náklady. Působí-li po delší dobu stresory sociální, projevuje se duševní únava, která má často závažnější důsledky jak únava fyzická. Fyzická únava totiž bývá signalizovaná dříve bolestí, duševní únava je dlouhodobým procesem.

Psychické reakce na stresor

Stres vyvolává emoční reakce jedince. Ty mohou mít rozmezí mezi euforií až po úzkost, vztek, apatii. Pokud stresová situace přetrvává, emoce mohou kolísat v závislosti na úspěšnost zvládnání situace.

Úzkost

Patří mezi nejčastější reakce na stres. Rozumíme jí nepříjemnou emoci, pocity napětí, strachu, obavy.

Vztek a agrese

Vztek, který vede až k agresi, bývá nejčastější reakcí na stresovou událost.

Apatie a deprese

Opačnou, ale také často se vyskytující reakcí je apatie (uzavření se do sebe). Ta může vést až k depresi a to v případě, že jedinec nezvládá působící stresory. Zde je na místě uvést teorii naučené bezmocnosti.

Oslabení kognitivních funkcí

Jedinci pod vlivem silných stresorů mají podstatně oslabené kognitivní funkce. Mají potíže se soustředěním a logickým uspořádáním myšlenek. Výkon těchto jedinců se ve vypjatých situacích zhoršuje.

Základní definice pojmů (Hladký, 2008)

ZÁTĚŽ

Zátěž lze definovat jako obecnou kategorii. Je to vztah mezi úrovní požadavků na člověka a úrovní jeho možností tyto požadavky zvládnout. Mezi možnosti patří: míra schopností, dovedností, vycvičenosti, očekávání, potřeb člověka. Biologicky pak vlastnosti antropometrické (vzrůst, tělesná hmotnost atd.), vlastnosti tělesných orgánů, například možnost odolávat vnějším fyzikálním činitelům či chemickým vlivům a biologickým činitelům.

STRES

Stres je třeba chápat jako speciální případ zátěže, kdy je dosažena anebo je překročena hranice možností.

Zátěž a stres lze odlišit podle povahy vnějších činitelů, které na organismus působí.

BIOLOGICKÁ ZÁTĚŽ

Biologická zátěž tvořená biologickými či chemickými stresory. Stresem se tato zátěž stává tehdy, jestliže jsou dosaženy či překročeny meze normálního fungování organismu. Projevem biologického stresu je onemocnění, důsledkem může být smrt.

FYZICKÁ ZÁTĚŽ

Fyzická zátěž je vytvářena činností člověka prostřednictvím práce kosterních svalů. Stresem se fyzická zátěž stává opět při dosažení či překročení hranic možností organismu (vynakládání nadměrné tělesné síly, dlouhé trvání činnosti, úhlové možnosti kloubů apod.). Projevem fyzického stresu je bolest, vyčerpání, důsledkem mohou být chybné výkony, úrazy, onemocnění, popřípadě i smrt.

PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ

Psychická zátěž je tvořena komplexní činností člověka, na níž se účastní veškeré psychické procesy, tj. sensorické vnímání, paměť, představy, fantazie, hodnocení, myšlení, rozhodování, řešení problémů, motivace a emoce. Jako psychický stres je označováno prožívání člověka, které vzniká interakcí tří prvků: vnímané nároky, vnímaná schopnost je zvládnout a vnímaná důležitost tohoto zvládnutí.

PSYCHICKÝ STRES

Psychický stres je kategorií subjektivní, která je vytvářena prožíváním a hodnocením skutečnosti a spoluvytvářena představami, očekáváním a fantazií. Projevem psychické zátěže je nelibost, iritace, nespokojenost. Projevem psychického stresu jsou obavy, strach, rozčilení, vztek, nervozita, úzkost, deprese, zmatenost, vyhoření (burnout). Důsledkem psychického stresu mohou být chybné výkony a psychosomatická, somatická nebo psychická onemocnění.

AKUTNÍ A CHRONICKÝ STRES

Akutní a chronický stres. Tyto definice stresu jsou založeny na akutní formě stresu. Mírně odlišný pohled je však nutný při vymezování pojmů z hlediska jeho setrvalého působení. Vzhledem k psychické pracovní zátěži (nebo i stresu) je nejdůležitějším pojmem setrvalá expozice zátěžových podmínek, nikoli ojedinělý výskyt nějaké události. Předmětem hodnocení se tedy stávají pracovní podmínky jako relativně stálá entita se setrvalým působením. Nicméně i jednotlivá ojedinělá událost se silným stresovým obsahem může být důležitá pro posouzení dopadu na jednotlivce.

Schématická zobrazení stresu

Schématická zobrazení stresu v pracovním procesu zachycují následující dva obrázky (č. 5 a č. 6) převzaté od našich slovenských kolegů z informativních příruček. V rámci mezinárodní spolupráce byly vytvořeny pracovní skupiny, jejichž cílem je zpracování informativních a pracovních příruček pro hodnocení rizik v MSP (na různá témata a v různých jazykových mutacích). Tuto činnost zastřešuje ISSA (International Social Security Association). V roce 2008 byla v několika jazykových verzích vydána příručka Psychická zátěž (česká verze nebyla zpracována – pouze vyšla ve slovenštině). Její přeložení a vydání v ČR by bylo určitě dobrým počinem, neboť jak již bylo uvedeno na její tvorbě se podílel široký mezinárodní tým odborníků. Česká strana participuje na jiných tématech.



Obr. č. 5 – Proces působení pracovního prostředí na zdraví, bezpečnost a výkonnost

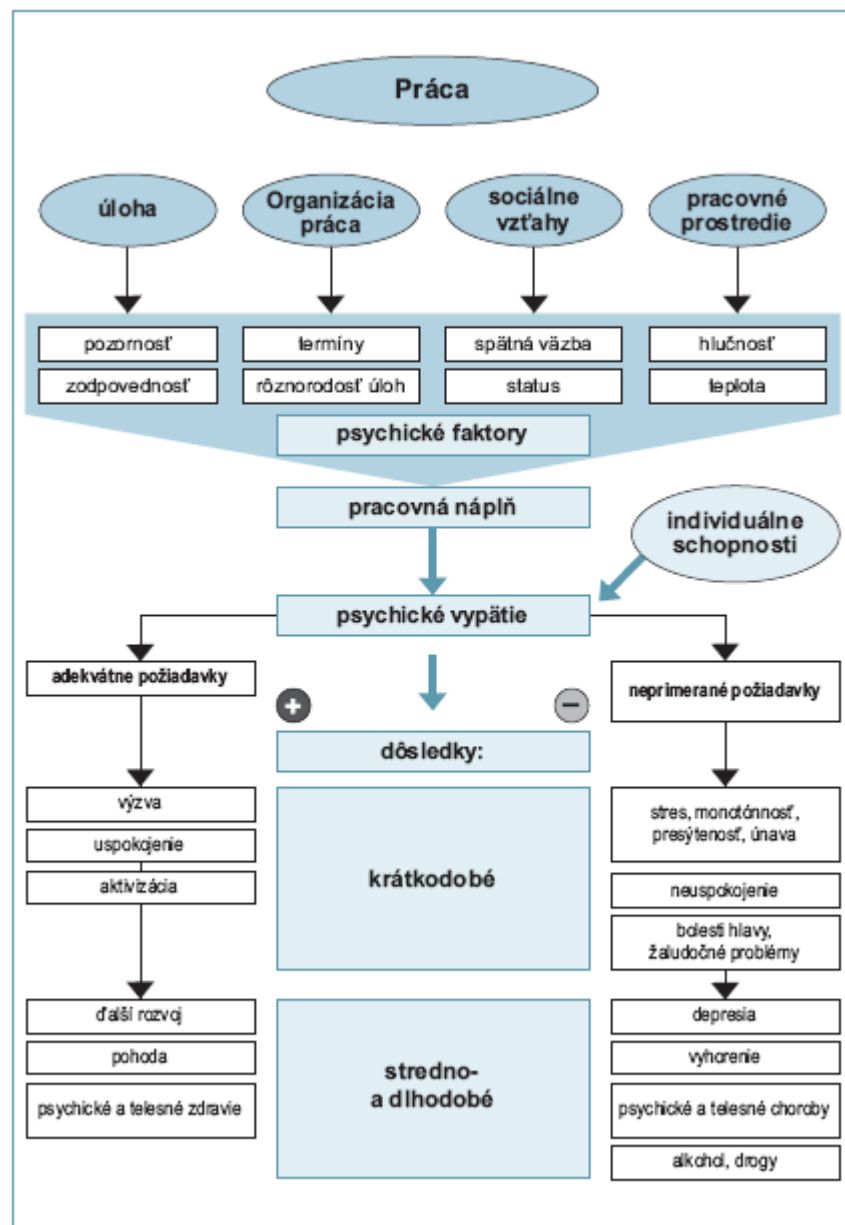


Překlad:

1. pracovní prostředí (hluk, osvětlení, ergonomické podmínky apod.)
2. orientace a bezpečnost na pracovišti
3. pracovní nároky

4. organizace práce
5. pracovní stresor
6. sociální klima na pracovišti
7. prostor pro pracovní činnost – tvorivý priestor
8. akce stresoru – miesto prijatie stresorov
9. reakce na stres
10. fyzická a psychická zátěž
11. vliv na bezpečnost práce
12. ohrožení zdraví
13. snížení výkonnosti

Obr. č. 6 – Souvislost mezi psychickou zátěží a psychickými požadavky



Zdroj: Psychická zátěž. ISSA, 2008.

4. Vybraná literární rešerše

Téma: Stres, agresivita, násilí (způsobené třetí stranou) na pracovišti

Zadání: Jedná se o rešerši k projektu 6043 „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Specificky je zaměřena na:

- výskyt nadměrného stresu a psychosociálních rizik na pracovištích,
- metodika pro zaměstnavatele k identifikaci stresorů na pracovištích,
- návody pro zaměstnance na zvládnání stresu na pracovištích,
- správná praxe na omezování vlivu stresu a ke zvládnání stresu na pracovištích,
- negativní projevy jednání a chování na pracovištích,
- psychosociální rizika,
- stres, neúměrná zátěž a další negativní jevy (násilí, obtěžování) na pracovištích ve veřejné a státní správě; ohrožení zaměstnanců při kontrolách, při výkonu státní a veřejné správy,
- návody a metodiky k eliminaci stresu, násilí pro vybrané profese či obdobné činnosti v ČR a v zahraničí.

Klíčová slova v ČJ: stres na pracovišti, eliminace stresu, prevence stresu, identifikace stresorů, indikátory stresu, státní a veřejná správa, úřednická, kancelářská práce

Klíčová slova v AJ: stress, mental workload, workplace, prevention, stressors, stress indicators, public administration, public service, government, officials, white-collar workers

Jazykové omezení: český, anglický, německý, francouzský jazyk

Teritoriální omezení: neomezeno

Pro: Ing. Lenka Svobodová (OAP)

DOKUMENTY DOSTUPNÉ V KNIHOVNĚ VÚBP

Články

Ergonomics and work organization : the relationship between tayloristic design and workes health in banks an credit cards companies. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1999, č. 2, .s.291-301.

V práci jsou uvedeny výsledky ergonomické analýzy, provedené u pracovníků podávajících informace. Jsou uvedeny situace a obtíže tohoto zaměstnání, nevhodné pracovní nástroje a pracovní místa, interakce mezi zaměstnancem a klientem a další příčiny, proč u zaměstnanců vzniká stres, psychická zátěž a z toho plynoucí zdravotní potíže. Uvedena některá doporučení, jak tuto činnost a pracovní prostředí, ve kterém se provádí, zlepšit.

- prostředí pracovní - zátěž psychická - ústavy peněžní - úřady - zaměstnanci - nemoci z povolání - ergonomie - stres - hygiena práce

Hodačová, Lenka...[et al.]. Hodnocení pracovní psychické zátěže u zaměstnanců různých profesí. *Československá psychologie*, 2007, 51, 4, 335-346.

Bylo provedeno anonymní dotazníkové šetření zaměřené na sledování subjektivní pracovní psychické zátěže u zaměstnanců vybraných profesí (lékař, učitel, sestra, úředník a dělník). Výzkumu pomoci Meisterova dotazníku se zúčastnilo celkem 784 respondentů. Výsledky byly statisticky zpracovány a porovnány s referenčními hodnotami stanovenými Meisterem, podrobnější analýza byla vzhledem k poměrně širokému věkovému rozmezí souboru omezena na věkovou skupinu 30 - 49 let. Soubory byly analyzovány stratifikovaně podle pohlaví. Pracovní psychická zátěž dotazovaných byla poměrně vysoká. Mezi profesními soubory však existují rozdíly v hodnocení jak některých položek, tak i jednotlivých faktorů (přetížení, monotonie, stresová reakce). Faktor 1 (přetížení) vnímají negativně zejména lékaři (muži i ženy), a to ve všech položkách daného faktoru. Faktor 2 (jednostrannost) je velmi negativně hodnocen u dělnických profesí, a to zejména položky neuspokojení a otupující práce. Faktor 3 (stresová reakce) se negativně uplatňuje zejména u učitelů základních a středních škol, kde jsou negativně hodnoceny zejména položky únava a dlouhodobá neúnosnost. Dotazník lze doporučit jako pomocnou metodu k zařazování prací v kategorii psychické zátěže.

Stroemberg, A.; Aronsson G. Work content and eye diskomfort in VDT work. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1995, č. 1, s. 1-13 : 10 tab.

Dotazníkový průzkum švédských zaměstnanců veřejného sektoru, kteří často pracují u různých typů obrazkových monitorů. Zkoumáno osm různých druhů zrakového diskomfortu, který se vesměs vztahoval k organizačním aspektům práce. Nejvyšší úroveň diskomfortu zjištěny u počítačového procesoru. Smíšené úkoly vykazovaly nižší stupeň diskomfortu. Zjištěna také výrazná interakce mezi stresem a délkou práce u obrazovky.

- zrak - diskomfort - spokojenost - obrazovky – stres

SOUBORNÝ KATALOG ČR

Morse, Nancy C. *Satisfactions in the white-collar job*. Ann Arbor : University of Michigan, c1953. viii, 235 s.

- uspokojení pracovní, práce, úředníci, studie

DATABÁZE EBSCO

Cieslak, Roman...[et al.]. Burnout predictors among prison officers: The moderating effect of temperamental endurance. *Personality & Individual Differences*, Nov2008, Vol. 45 Issue 7, p666-672.

The study investigates whether work stressors, coping styles, and work-related social support predict burnout among prison officers (N =476). It was hypothesized that coping and social support would mediate the effects of work stressors on burnout and that these effects would be moderated by temperamental endurance. Results of structural equation modeling showed that emotion-oriented coping was positively related to emotional exhaustion, and negatively to personal accomplishment. Task-oriented coping was positively related to personal accomplishment. Social support from work was negatively related to emotional exhaustion. The effects of work stressors on burnout were mediated by work-related social support and by emotion-oriented coping. Additionally, some of these mediating effects were moderated by endurance. Work-related social support was negatively related to depersonalization only among participants with strong endurance. High level of work stressors predicted high emotion-oriented coping only among individuals with weak endurance. [Copyright 2008 Elsevier]

- PRISONS -- Officials & employees, BURN out (Psychology), JOB stress, ADJUSTMENT (Psychology), SOCIAL support, STRUCTURAL equation modeling, MENTAL fatigue, DEPERSONALIZATION

Dowler, Kenneth; Arai, Bruce. Stress, gender and policing : the impact of perceived gender discrimination on symptoms of stress. *International Journal of Police Science & Management*, Summer2008, Vol. 10 Issue 2, p123-135.

Police work is inherently stressful. However, the traditionally male-dominated field of policing may create increased obstacles and stressors for female officers. Therefore, the purpose of this study is to examine gender differences in the perception of gender discrimination and in levels of stress. The results indicate that male and female officers have conflicting attitudes about the amount and nature of gender discrimination within police work. The findings further suggest that female officers experience higher levels of stress. In addition, the results indicate a weak relationship between perceptions of gender-related jokes and stress levels for females. Interestingly, male officers who report that females are held to a higher standard experience lower levels of stress. Nevertheless, the most important stressor for both males and females is the perception of job-related problems.

- POLICE, POLICE administration, SEX discrimination, POLICEWOMEN, POLICE -- Job stress, STRESS (Psychology), WORK -- Psychological aspects, WORK environment, discrimination, emotions, gender, jokes, police, stress

LaBeau, Joseph. Chronic Career Stress : what It Looks Like and What to Do About It. *Public Management*, Nov2003, Vol. 85 Issue 10, p8, 5p.

Relates the personal views of the author concerning chronic career stress. Need for the identification of one's career identity in public administration; Aid of identifying career identity in facing difficulties being encountered and how to overcome them; Role of stress in career development. INSET: The Faces of Chronic Stress.

- JOB stress, CAREER development, CAREER changes, PUBLIC administration
- dostupný plný text

Noblet, Andrew; Rodwell, John; Allisey, Amanda. Job stress in the law enforcement sector : comparing the linear, non-linear and interaction effects of working conditions. *Stress & Health : Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, Feb2009, Vol. 25 Issue 1, p111-120.

This study addresses a gap in much of the research involving stress among high-risk occupations by investigating the effects of linear, non-linear and interaction models in a law enforcement organization that has undertaken a series of efficiency-driven organizational reforms. The results of a survey involving 2085 police officers indicated that the demand-control-support model provided good utility in predicting an officer's satisfaction, commitment and well-being. In particular, social support and job control were closely associated with all three outcome variables. Although the demand × control/support interactions were not identified in the data, there was some support for the curvilinear effects of job demands. The results have implications for the organizational conditions that need to be addressed in contemporary policing environments where new public management strategies have had widespread effects on the social and organizational context in which policing takes place.

- JOB stress, ORGANIZATIONAL commitment, JOB satisfaction, SOCIAL support, LAW enforcement, INTERACTION model (Communication), PUBLIC administration, job satisfaction, job stress, law enforcement, job satisfaction, organizational commitment, well-being

Palmer, Kimberly. Generation Passion. *Government Executive*, Dec2006, Vol. 38 Issue 21, p50-57.

The article presents information on federal contracting, which is not the most tantalizing of career choices. Lot of details, paperwork and rules are involved in the work. Contracting officers are among the most scrutinized of government professionals as they spend the

government's money. The profession has a reputation of being boring, yet stressful. However, young acquisition professionals see an opportunity to be directly involved in executing agency missions in protecting the homeland.

- GOVERNMENT contractors, CAREER development, STRESS (Psychology), PAPERWORK (Office practice), PUBLIC administration, PROFESSIONAL employees

Sonnentag, Sabine; Niessen, Cornelia. Staying vigorous until work is over : the role of trait vigour, day-specific work experiences and recovery. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Sep2008, Vol. 81 Issue 3, p435-458.

Staying vigorous throughout the day is important for work-related behaviour, subjective well-being, and for effective functioning in the family domain. This study examined trait vigour (i.e. a person's general level of vigour), day-specific workload (time pressure, work hours), and recovery resulting from unwinding during leisure time as predictors of day-specific vigour as experienced at the end of the working day. Seventy-five individuals from service and public administration organizations completed one general survey and daily surveys two times per day for five working days. Trait vigour, demographic variables and control variables (e.g. job control, home workload) were assessed in the general survey. Day-specific level of vigour, day-specific workload, and day-specific recovery were measured in the daily survey. Analyses following a hierarchical linear modelling approach showed that trait vigour, day-specific workload and recovery accumulated during the preceding evenings predicted an individual's level of vigour at the end of the working day, after controlling for a range of other variables (gender, age, job control, and home workload). Trait vigour and accumulated recovery experiences interacted significantly to predict vigour at the end of the working day, indicating that individuals high on trait vigour benefit most from recovery experienced over the course of several days.

- VITALITY, PUBLIC administration, WORK-life balance, HOURS of labor, JOB stress

Ortega, Adriana; Brenner, Sten-Olof; Leather, Phil. Occupational stress, coping and personality in the police : an SEM study. *International Journal of Police Science & Management*, Spring2007, Vol. 9 Issue 1, p36-50.

This article explores the relationships among exogenous factors, such as gender, age, rank/grade, tenure and personality, occupational stress, coping strategies, well-being, organisational commitment and job satisfaction. The sample used for this study comprised 1,535 police officers from a British police force, 20.78 per cent of whom were female. It was expected that personality, gender, age, rank and tenure were associated with work-related stress; coping; well-being, and work attitudes. More specifically, it was predicted: (1) that there was a correlation among personality, wellbeing and work attitudes; and (2) that coping strategies were directly associated with well-being and work attitudes. Using LISREL 8.54 these relationships were examined. The resulting model yielded meaningful and significant relationships and fitted the observed data: $\chi^2(114) = 291.88$; $p \leq 0.01$; RMSEA = 0.032; AGFI = 0.96; CFI = 0.99; $n = 1510$. Personality traits were found to be directly related to work-related stress, coping strategies, tension and burn out as well as negatively related to overall job satisfaction. Gender, age and rank did not show meaningful relationship with any of the endogenous variables. Occupational stressors were associated with low organisational commitment and poor overall job satisfaction. Also coping strategies were directly associated with organisational commitment and job satisfaction.

- POLICE – Attitudes, JOB satisfaction, JOB stress, STRESS management, POLICE administration, WORK environment, PSYCHOLOGICAL aspects, coping, occupational stress, personality, SEM

Schafer, Walt. Managers Are Dealing with Stress--And Thriving! *Public Management*, Jun99, Vol. 81 Issue 6, p29.

Discusses the job challenges faced by local government managers based on the 1998 survey of California city managers. Personal characteristics of survey respondents; How the

city and county managers cope with stressful events; Attitudes and habits of managers who seemed to thrive under the pressures of a demanding profession.

- PUBLIC officers -- Job stress, LOCAL officials & employees
- dostupný plný text

ZAHRANIČNÍ ODBORNÉ ČLÁNKY

Bhalla, Santosh; Jones, Bill; Flynn, Deborah M. Role stress among Canadian white-collar workers. *Work & Stress*, 1991, volume 5, Issue 4, pages 289–299.

The incidence of various stressors at work and outside work was examined in a group of public service workers with a large Canadian federal government department. Workers were either in clerical, technical and supervisory ('officers'), or management positions. Measures of work stress included role stressors (load, insufficiency, conflict ambiguity and responsibility), as well as stress due to the physical environment. Both life events and daily hassles were included as measures of non-work stress. The consequences of stress were considered in terms of vocational, psychological, interpersonal, and physical strain, as well as in terms of job satisfaction and organizational commitment. Potential moderators of stress included social support and self-esteem. Among work stressors conflict, ambiguity and insufficiency were the more closely associated with vocational outcomes. MANCOVA followed by discriminant function analysis showed that clerical workers were distinguished by higher levels of insufficiency, officers by higher levels of conflict and the lowest levels of job satisfaction and organizational commitment, and managers by higher levels of perceived responsibility for others. The results are discussed in terms of social role theory.

- **Keywords:** Role stress; White collar workers; Strain; Job satisfaction; Social support; Self-esteem

Wu, Bei; Potekl, Frank. Job Characteristics and Leisure Physical Activity. *Journal of Aging and Health*, 2000, Vol. 12, No. 4, 538-559.

Objectives:This study employs a sample population of older workers to estimate an empirical model of leisure exercise activity. Alternative theories relating work and leisure attitudes relevant for understanding the exercise behavior of older workers are tested empirically. **Methods:**Responses of 6,433 full-time older workers (51 to 61 years old) from the 1992 Health and Retirement Study (HRS) are grouped into two white-collar and blue-collar worker categories and are analyzed to test whether self-reported levels of regular physical activity are associated with the physical demands and stress associated with one's job. **Results:**Although the white-collar workers, whose jobs involve more physical efforts, are more likely to do light physical activity, the blue-collar workers, whose jobs are more physically demanding, tend to engage in more vigorous exercise. **Discussion:**The empirical results are most supportive of the *generalization* theory, and they also illustrate the complexity of relationships between work and leisure physical activity.

West, Jonathan P.; West, Colleen M. Job Stress and Public Sector Occupations: implications For Personnel Managers. *Review of Public Personnel Administration*, 1989, Vol. 9, No. 3, p. 46-65.

Stress in public organizations can affect the health, well-being and productivity of the workforce This article examines three so-called "high stress" government jobs (nurses, police officers and air traffic controllers), identifies the sources, symptoms, and consequences of stress, and compares stress levels in these occupations with those in other populations Public personnel managers can work with others to prevent, detect, and manage stress in their work settings The authors discuss and illustrate various individual and organizational strategies relevant to stress management in each of the three occupations.

DOKUMENTY VOLNĚ DOSTUPNÉ NA INTERNETU

Amick, Benjamin C.; Östberg, Olov. Office automation, occupational stress and health. *Office, Technology and People*, 1987, no. 3, p. 191-209 [cit. 2009-02-24]. Dostupný na [www: <http://www.sph.uth.tmc.edu/2ABD4969-06F7-4C95-B837-64603D88F20B/FinalDownload/DownloadId-4A1D73974FA32280A9E2DF06D4E795E4/2ABD4969-06F7-4C95-B837-64603D88F20B/course/occupational_envHealth/bamick/home/office%20automation.pdf>](http://www.sph.uth.tmc.edu/2ABD4969-06F7-4C95-B837-64603D88F20B/FinalDownload/DownloadId-4A1D73974FA32280A9E2DF06D4E795E4/2ABD4969-06F7-4C95-B837-64603D88F20B/course/occupational_envHealth/bamick/home/office%20automation.pdf).

This paper reviews research examining how the use of new office technologies can contribute to the risk of stress-related health changes. Looking to the future of office work, the potential stressors associated with expert systems are discussed and the conditional nature of stress demonstrated.

Ohta, Atiko...[et al.]. Differences in Lifestyle and Perceived Health in Different Occupations in a Community. *Journal of Occupational Health*, 1998, no. 40, p. 325–333 [cit. 2009-02-24]. Dostupný na [www: <http://joh.med.uoeh-u.ac.jp/pdf/E40/E40_4_12.pdf>](http://joh.med.uoeh-u.ac.jp/pdf/E40/E40_4_12.pdf).

It has been reported that morbidity and mortality vary according to occupation. To clarify factors which account for these differences, lifestyle, social network, job satisfaction and perceived health were measured in 1,165 men 40–59 years old residing in a rural village in Gunma, Japan. Comparisons were made of four occupational groups: agricultural and forestry workers, the self-employed, blue-collar workers, and white-collar workers. Agricultural and forestry workers had less obesity, good social networks with relatives and local community, higher job satisfaction, and less subjective physical symptoms and psychological complaints. The self-employed had higher job satisfaction but felt their jobs were hard. Blue-collar workers had lower job satisfaction, felt that their job was hard, and had the most subjective physical symptoms and psychological complaints. White-collar workers were the most obese, ate more Western-style foods, had more physical exercise, higher job satisfaction, did not feel the job was hard, had stronger marriage ties, and had fewer subjective physical symptoms and psychological complaints. These differences may account for differences in morbidity and mortality by occupation, and will provide useful information for health care planning in the respective occupational group. For example, improved health care will be needed for blue-collar workers who had the poorest perceived health in the community.

- **Key words:** Occupation, Perceived health, Lifestyle, Social network, Community, The Today Health Index (THI), Blue-collar workers, White-collar workers, Agricultural and forestry workers

Stress and burnout : a growing problem for non-manual workers [online]. International Metalworkers' Federation. 127 s. [cit. 2009-02-24]. Dostupný na [www: <http://www.imfmetal.org/main/files/stress_english.pdf>](http://www.imfmetal.org/main/files/stress_english.pdf).

The present report regroups the presentations made at the IMF/SIF Seminář on "Stress and burnout – A growing problem for non-manual workers", which took place from April 23-25, 2001 near Stockholm in Sweden. It is hoped that this material can be used by unions for information and educational purposes with a view to raising awareness about this issue among their membership and giving it an international perspective.

Working environment risks and other job-related stress factors in Austria [online]. Dublin : European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007. 11 s. [cit. 2009-02-23]. Dostupný na [www: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/AT0503SR01/AT0503SR01.pdf>](http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/AT0503SR01/AT0503SR01.pdf).

The supplementary module of the Austrian Mikrozensus survey, carried out in June 1999, focused on working conditions. Employees and pensioners were asked about working

environment risks and other stress factors associated with work-related illness. The results of this module are comparable to those of the survey conducted in June 1994. While working environment risks remained at similar levels, other job-related stress factors rose significantly between 1994 and 1999, with most male and female employees facing exposure to multiple risks and other stress factors.

Literatura

- BABINČÁK, P. 2004. *Indikátory kvality života. Čo považujete za šťastný život?* Pp. 161-167 in ČMKOS, OS zdravotníctví a sociální péče ČR. 2007. Rámcový návod k řešení násilí na pracovišti ve zdravotnictví. Praha: EDUCA SERVICE. ISBN 978-80-903917-3-4.
- DŽUKA, J. (ed.) *Psychologické dimenzie kvality života*. Prešov: Prešovská univerzita, 2004 ISBN 80-8068-282-8.
- BECK, U. 2005. *Riziková spoločnosť*. Praha: Slon.
- BUCHTOVÁ, B. 2004. *Kvalita života dlhodobě nezaměstnaných*. Československá psychologie 2004, 48 (2):121 – 135.
- DANIEL, J. 1984. *Psychická záťaž v laboratórnych a terénnych podmienkach*. Bratislava: Veda.
- DANNA, K., GRIFFIN, R.W. 1999. *Health and Well-being in the Workplace*. A Review and Synthesis of the Literature.“ Journal of Management 1999, 3: 357 - 384.
- DVOŘÁKOVÁ, Z., DUŠKOVÁ, L., SVOBODOVÁ, L. a kol. 2006. *Svět práce a kvalita života*. Praha, VÚBP.
- FLANAGAN, J.C. 1978. *A research approach to improving our quality of life*. American Psychologist, 1978, 33:138-147.
- HLADKÝ, A. 2003. *Pracovní stres na přelomu tisíciletí*. Studie pro VÚBP
- HLADKÝ, A. 2004. *Zkušenosti z uplatňování prevence psychosociálního stresu v práci v evropských zemích*. Studie pro VÚBP
- HLADKÝ, A. 2005. *Kultura bezpečnosti podniku*. Studie pro VÚBP
- HLADKÝ, A. 2007. *Stres v práci*. Souhrnná studie pro VÚBP, v.v.i.
- HLADKÝ, A. 2008. *Hodnocení psychické pracovní zátěže*. Prezentace na konzultačním dni Centra pracovního lékařství SZÚ (17.1.2008).
- HNILICOVÁ, H., BENCKO, V. 2005. *Kvalita života - vymezení pojmu a jeho význam pro medicínu a zdravotnictví*. Praktický lékař 2005, č. 85 (11): 656-660.
- CHROMÝ, K., HONZÁK, R. a kol. 2005. *Somatizace a funkční poruchy*. 1.vydání. Praha, Grada. ISBN 80-247-1473-6
- JANOŮŠEK, J. 1988. *Sociální psychologie*. Praha. SPN.
- KARASEK, R.A. et al. 1988. *Job characteristics in relations to the prevalence of myocardial infarction in the United States*. American Journal of Public Health, Vol. 78, 910-918.
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. 2004. *Komunikace a stres*. Praha, Státní zdravotní ústav.

- KEBZA, V. 2007. *Hodnocení psychosociálních faktorů*. Praha, Státní zdravotní ústav.
- KOUBSKÝ, P. 2003. *Digitální naděje a hrozby*. Týdeník *Economist* sdílí překvapivě mnoho názorů s internetovými radikály. Respekt, březen 2003, č. 11
- KOŽENÁ, L., MATOUŠEK, O. 2001. *Důsledky psychického pracovního stresu pro výkonnost a zdravotní stav*. České pracovní lékařství, 3, 129–34.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada Avicenum.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2003. *Psychologie zdraví*. 2. vydání, Praha, Portál. ISBN 80-7178-774-4
- KŘÍŽKOVÁ, A., DUDKOVÁ, R., HAŠKOVÁ, H., MAŘÍKOVÁ, H. 2005. *Kombinace pracovního a rodinného života v ČR: politiky, čas, peníze a individuální, rodinné a firemní strategie*. Edice Sociologické studie 05/04
- LAZARUS, R.S. 1966. *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- MAREŠ, P. 2004. *Od práce emancipující k práci mizející*. Sociologický časopis 2004, 40 (1): 37-48.
- McGRATH, J.E. 1970. *A conceptual formulation for research on stress*. In J.E. McGrath (Ed.), *Social and psychological factors in stress*. New York: Rinehart & Winston.
- MIKŠÍK, O. 1980. *Psychologie hromadného chování*. Praha: Univerzita Karlova.
- MIKŠÍK, O. 1985. Zjišťování a hodnocení psychické integrovanosti, předpokladů a procesu desintegrace osobnosti. Praha: MNO SVŠ.
- MIKŠÍK, O. 2000. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Univerzita Karlova, Karolinum.
- MIKŠÍK, O. 2006. *Hromadné psychické jevy (Psychologie hromadného chování)*. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Karolinum.
- MIKŠÍK, O. 1982. *Úvod do psychologické metodologie – I. díl*. Praha: Univerzita Karlova.
- MIKŠÍK, O. 1986. *Úvod do psychologické metodologie - II. díl*. Praha: Univerzita Karlova.
- PAUKNEROVÁ, D. 2006. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada
- PAVLICA, K. a kol. 2000. *Sociální výzkum, podnik a management*. Praha: Ekopress.
- PAYNE, J. a kol. 2005. *Kvalita života a zdraví*. Praha: Triton, ISBN 80-7254-657-0.
- POUR, P. 1999. *Nové příležitosti pro starou metodu*. In: *Budoucnost českého vzdělávání a školské zákony*. Sborník z konference. Masarykova univerzita, Brno.
- POUR, P. 2000. *Problémy současných systémů práce s lidmi ve veřejné správě*. In: LANČA, J. (ed.) *Faktory úspěšnosti podniku*. Sborník referátů z mezinárodní konference Brno.
- SELYE, H. 1950. *The physiology and pathology of exposure to stress: A treatise based on the concept of the general-adaptation-syndrome and the diseases of adaptation*. Montreal: ACTA, Inc. Medical Publishers
- SCHREIBER, V. 2000. *Lidský stres*. 2. upravené vydání. Praha, Academia. ISBN 80-200-0240-5

STANDING, G. 1999. *Global Labour Flexibility. Seeking Distributive Justice*. London: Macmillan Press.

SVOBODOVÁ, L. 2003. *Vliv nových způsobů organizace práce na pracovní podmínky a pracovní pohodu*. Praha. VÚBP.

ŠTIKAR, J., HOSKOVEC, J., ŠMOLÍKOVÁ, J. 2006. *Psychologická prevence nehod (Teorie a praxe)*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum.

ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. 1996. *Základy psychologie práce a organizace*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum .

VEENHOVEN, R. 2000. *The Four Quality of Life. Ordering Concepts and Measures of the Good Life*. Journal of Happiness Studies 2000, 1: 1-39.

VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, A., HONZÁK, R. 2008. *Stres, eustres, distres*. Interní medicína pro praxi. Mezioborové přehledy. (www.intermedicina.cz)

VELKÝ SOCIOLOGICKÝ SLOVNÍK I, II Praha: Nakladatelství Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-164-1.

AUTONOMNÍ RÁMCOVÁ DOHODA O OBTĚŽOVÁNÍ A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI
RÁMCOVÁ DOHODA O STRESU SPOJENÉM S PRACÍ
VÝZKUM NA TÉMA STRES SPOJENÝ S PRACÍ. Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci Lucemburk: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství, 2000, 167 s.

Prameny z internetu:

<http://hdr.undp.org/>

www.eurofound.eu.int

www.osha.eu

www.tiscali.cz

www.cdc.gov/niosh/qwlquest.html

www.cchsa.ca

www.cozp.cuni.cz

www.cvvm.cz

www.cssz.cz

www.czso.cz

www.szu.cz

www.eis.cuni.cz

www.env.cz/pvs/spevvo

www.eur.nl/fsw/research/happiness

www.mapi-research.fr/

www.mercerhr.com

<http://www.portal.cz>

www.proqolid.org/

www.unicprague.cz

www.utoronto.ca/qol/concepts.htm

www.uzis.cz

www.who.int/en/

<http://www.hse.gov.uk/stress/techpart2.pdf>

http://osha.europa.eu/cs/topics/stress/index_html/advice_for_employers

<http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?r.l2=1074409641&r.l1=1073858>

[799&r.s=tl&topicId=1074427025](http://www.businesslink.gov.uk/bdotg/action/layer?r.l2=1074409641&r.l1=1073858799&r.s=tl&topicId=1074427025)

PŘÍLOHA Č. 2

Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)

OBSAH

1. Úvod	3
2. Informace pro jednání Rady vlády pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci k bodu „Zhodnocení aktivit z oblasti BOZP v průběhu českého předsednictví v Radě EU v 1. pololetí 2009“	4
3. Správná praxe	9
4. Anonymní dotazníkové šetření ve veřejné správě „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“	13
4.1 Hlavní výsledky a zjištění	14
4.1.1 Práce s počítačem je hlavním zdrojem diskomfortu zaměstnanců veřejné správy ČR	14
4.1.2 Negativní projevy jednání a chování na pracovišti	16
4.1.3 Nemocní v práci	21
5. Souhrnné pořadí subjektivně hodnocených aspektů a faktorů práce ve veřejné správě	25
6. Doplněk - Základní statistika dotazníkového šetření	28
7. Informativní příručka – RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION	36

1. Úvod

Řešení projektu se soustředilo na veřejnou správu zejména na pracoviště v ústřední státní správě. Pozornost se zaměřila na fenomén pracovní zátěže, resp. stres, především v ministerstvech a jiných ústředních orgánech státní správy, a dále ve správních úřadech s celostátní působností, které jsou buď jejich organizační jednotkou nebo jim jsou podřízeny. Rozmanitost jejich specializované věcné působnosti na vyhrazených úsecích státní správy se nepochybně promítá i ve struktuře a zvláštnostech jejich hlavních činností i v podmínkách jejich vykonávání. Vzhledem k tomu, že práce na projektu i návrhy na jejich předpokládané využití budou probíhat za existence a na pozadí vrcholící reformy veřejné správy, mohou se do zjišťovaných výsledků promítat nejen skutečnosti, související se standardním výkonem činností pracovníků různých úřadů a útvarů státní správy, ale i skutečnosti související s aktuálním reformním děním ve veřejné správě a jejich představy o něm. Reformní dění mělo odstranit nejzávažnější problémy české veřejné správy, jimiž byly:

- Problém zpolitizování výkonu veřejné správy. Za jeho projevy se považovalo nejasné definování, a příliš vysoký vliv aktuálního složení rozhodujících politických sil v ČR na personální obsazení, činnostní orientaci a pracovní chování státní správy i územní samosprávy.
- Nepochopení veřejné správy jako služby veřejnosti, a to jak částí veřejnosti, tak částí pracovníků úřadů veřejné správy.
- Nízká výkonnost a kvalita výkonu státní správy i územní samosprávy na některých úsecích a tomu odpovídající, snížená prestiž veřejnosprávních úřadů a jejich pracovníků.
- Nedostatečná a nízká účinnost kontrolování a posuzování kvality výkonu veřejné správy občanskou veřejností. Obtížné přivykání části pracovníků veřejné správy na oprávněnost kritizování jejich pracovních výkonů, na potřebnou participaci s veřejností ve věci fungování veřejné správy a na nezbytnost nahrazení vrchnostenského přístupu k uživatelům a adresátům veřejné správy tzv. klientským přístupem.
- Dozvuky dlouhodobé předchozí tendence k přísnému centralismu státní správy a soustředění výkonu státní správy v jejích ústředních orgánech, zejm. v ministerstvech.
- Dozvuky dlouholetého resortismu, projevujícího se zejména značnou vzájemnou izolovaností resortů státní správy, neodůvodněnými odlišnostmi v organizaci a způsobu řízení resortů, vážnou koordinací řízení a komunikace uvnitř státní správy.
- Nadměrné zabývání se ústřední státní správy operativními činnostmi na úkor rozsahu a kvality činností koncepčních a kontrolních. Podcenění koncepční a strategické práce na nižších úrovních řízení ve veřejné správě.
- Chybějící systém řízení a rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, a tím poznamenaný způsob práce s lidmi v úřadech státní správy i územní samosprávy. Zárukou úspěšnosti reformy se mělo stát řízení změn, a to především změn v lidech, kteří ve veřejné správě pracovali a pracují. Zřejmě však došlo k podcenění časové i odborné náročnosti tohoto procesu.
- Nízká efektivnost řízení ve veřejné správě. Předpokládalo se, že jde i o důsledek řádně nezjišťovaných a dlouhodobě málo rozvíjených manažerských kompetencí vedoucích zaměstnanců, a o důsledek jejich nedostatečné metodické a technické vybavenosti pro zvládání manažerských úkolů.

Komplexní charakter reformy spočíval ve třech prolínajících se reformních aktivitách, jimiž měly být: náprava všech výše uvedených, vesměs systémových nedostatků; vytvoření nových vyšších územněsprávních celků a jim odpovídajících nových správních úřadů, postupné rušení bývalých správních úřadů a přenos kompetencí mezi rušenými a vznikajícími subjekty veřejné správy; reforma ústředních orgánů státní správy - ministerstev a dalších ústředních orgánů ČR, které se měly stát dobře organizovanými, personálně i technicky kvalitně vybavenými úřady, vykazujícími vysokou efektivnost a kulturnost nové české veřejné správy. Východiskem pro práci řešitelské týmu v této části projektu byly materiály vlády ČR, zejména materiál „Efektivní veřejná správa a přátelské

veřejné služby“, schválený dne 11. července 2007 usnesením vlády ČR č. 757. Dále významné dokumenty EU. V návaznosti na to byly řešitelským týmem plněny přijaté závazky ČR vyplývající ze střednědobého programu EUPAN (European Public Administration Network) pod gescí odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV ČR (nyní odbor efektivní veřejné správy MV). Priorita a příspěvek české strany byl orientován na identifikování a zmapování výskytu konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů jako je násilí či obtěžování na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě včetně způsobů, metod a možnosti řešení. Cílem bylo získané poznatky rozšířit a využít je v prevenci stresu v jednotlivých členských zemích EU.

V tomto smyslu byly postupně plněny hlavní úkol tohoto projektu. Po široké odborné diskuzi byl sestaven instrument – dotazník v české a anglické verzi pro terénní šetření zaměstnanců ve veřejné správě. V České republice úspěšně proběhlo dotazníkové šetření na přelomu roku 2008/2009. V této příloze závěrečné zprávy o řešení projektu jsou níže v kapitole 4 prezentovány hlavní výsledky šetření. Zástupci jednotlivých zemí EU byli vyzváni, aby zjistili a uvedli příklady správné praxe v řešení prevence stresu. Řešitelský tým projektu proto počátkem roku 2009 připravil a realizoval online šetření (www. BOZPinfo.cz a webových stránek OS státních orgánů a organizací ČMKOS) „Fórum dobré praxe“. V Česku na tuto akci (šetření) nebyla žádná konkrétní odezva. Zpracována a distribuována do všech 27 zemí EU byla příručka „RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION“. Všechny přípravné jednání i zasedání v průběhu předsednictví se řešitelé týmu aktivně zúčastnili. V rámci nich byly prezentovány průběžné výsledky (zpracovávány byly informace a příslušné prezentace). Náročné aktivity v této oblasti vyvrcholily v červnu toho roku. Řešitelský tým k tomuto tématu podal rámcovou informaci Radě vlády pro BOZP, které předsedá ministr práce a sociálních věcí. Znění informace uvádíme v následující kapitole.

2. Informace pro jednání Rady vlády pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci k bodu „Zhodnocení aktivit z oblasti BOZP v průběhu českého předsednictví v Radě EU v 1. pololetí 2009“

Obsah

1. Předmět informace – přínos projektu k českému předsednictví
2. EUPAN – význam, struktura, poslání
3. Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ – stručný obsah
4. Přehled aktivit, akcí a prezentací výsledků včetně článků (Newsletter, časopis Veřejná správa)
5. Další projektové činnosti, jejichž výsledky budou obsaženy v závěrečné zprávě

1. PŘEDMĚT INFORMACE – PŘÍNOS PROJEKTU K ČESKÉMU PŘEDSEDNICTVÍ

Pozitivní hodnocení a kladný ohlas českého předsednictví v Radě EU měly aktivity realizované v rámci projektu MPSV „**STRES NA PRACOVIŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE**“ (Smlouva č. GK MPSV-01-173/08 o poskytnutí účelové podpory z veřejných prostředků na řešení projektu výzkumu č. HR 173/08); jehož řešitelem je VÚBP, v.v.i. a doba řešení je od 1. 10. 2008 do 31. 10. 2009.

Jednou ze čtyř částí projektu byly řešitelským týmem plněny přijaté závazky ČR vyplývající ze střednědobého programu EUPAN (European Public Administration Network) pod gescí odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV (nyní odbor efektivní veřejné správy MV). Priorita a příspěvek české strany byl orientován na identifikování a zmapování výskytu

konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů jako je násilí či obtěžování na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě včetně způsobů, metod a možnosti řešení. Cílem bylo získané poznatky rozšířit a využít je v prevenci stresu v jednotlivých členských zemích EU.

Střednědobý program EUPAN na léta 2008 a 2009 byl také zaměřen na zkušební fázi sociálního dialogu (EUPAN/TUNED - Trade Unions Delegation for National and European Administration) v oblasti ústřední státní správy. Dialog byl zaměřen na dvě hlavní témata: a) udržení výkonnosti administrativy s ohledem na demografické a další změny, b) pracovní podmínky a problematiku stresu, násilí, obtěžování a dalších negativních projevů chování a jednání na pracovištích zejména způsobených třetí stranou.

Realizací první části projektu – dotazníkovým šetřením 5 150 zaměstnanců veřejné správy ČR se VÚBP, v.v.i. podařilo získat velký soubor dat, která vypovídají o aktuálním stavu problematiky stresu, neúměrné zátěže a výskytu dalších negativních jevů na pracovišti. Zpracované výsledky byly postupně na setkáních a mezinárodních akcích českého předsednictví prezentovány a diskutovány.

Švédská strana při předávání předsednictví projevila velký zájem nejen o celkové výsledky českého projektu, ale i deklarovala zájem o zkoumání a prohlubování dané problematiky v dalším předsednickém období.

2.EUPAN - VÝZNAM, STRUKTURA, POSLÁNÍ

EUPAN (European Public Administration Network) je neformální síť generálních ředitelů (DG) zodpovědných za veřejnou správu v členských zemích Evropské unie, v Evropské komisi a v tzv. pozorovatelských zemích (Norsko, Chorvatsko, Albánie, Turecko). Celá síť funguje od 70. let a je organizována na třech úrovních. Jednak na úrovni politické (ministři vlád členských zemí a eurokomisař zodpovědný za veřejnou správu), na úrovni řízení (DG) a na úrovni technické, tj. pracovní skupiny. Posláním EUPANu je zlepšování výkonnosti, konkurenceschopnosti a kvality evropských veřejných správ vývojem nových nástrojů a metod založených na výměně názorů, zkušeností a příkladů dobré praxe zemí Evropské unie, Evropské komise a přičleněných zemí v oblasti ústředních orgánů státní správy. Současná struktura EUPANu je následující (tvoří ji tři stabilní pracovní skupiny + jedna nová):

- HRWG – pracovní skupina pro lidské zdroje,
- IPSG – pracovní skupina pro inovace ve veřejné správě,
- eGOV – pracovní skupina pro elektronizaci veřejné správy.
- SD - Během německého předsednictví (2007) byla ustanovena pracovní skupina pro sociální dialog, jejímiž členy jsou země EUPANu a zástupci TUNEDu (Trade Unions of National and European Administration). V této skupině je spojen aspekt jak zaměstnavatelský, tak zaměstnanecký, jak státní, tak odborářský.

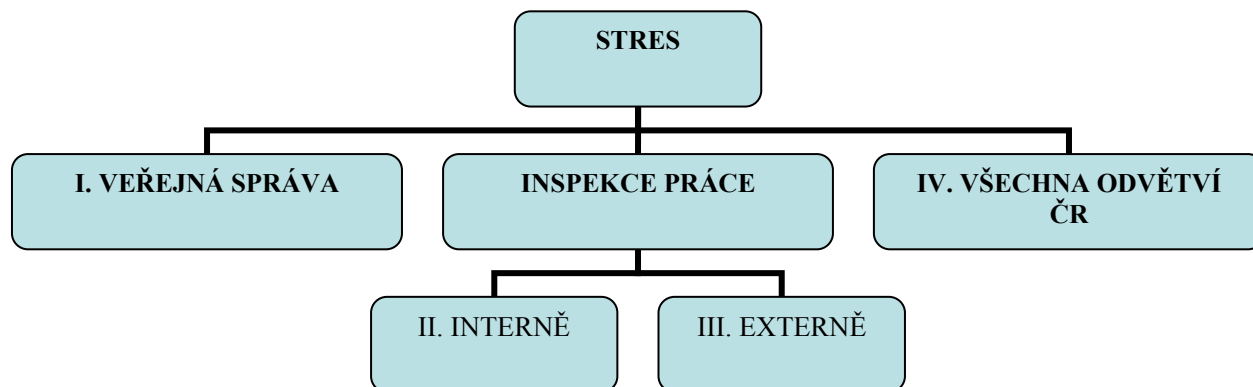
Výkonným, koordinačním a kontrolním orgánem je kromě předsednické země také tzv. TROIKA, tj. setkání zástupců země předešlého, současného a budoucího (popř. dvou budoucích) předsednictví. Každé předsednictví zakončuje a jeho vyvrcholením je jednání generálních ředitelů všech členských států Evropské unie. Během českého předsednictví to bylo 52nd DG Meeting (17. - 18. června 2009).

3.PROJEKT „STRES NA PRACOVIŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE“ – STRUČNÝ OBSAH

Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňujících vedle zdraví pracovníků i produktivitu a kvalitu práce.

Hlavním cílem řešení je identifikování stresorů působících na pracovištích, na hodnocení jejich závažnosti včetně návrhu opatření k jejich eliminování či omezení vlivu.

Schéma – zaměření a rozdělení výzkumné činnosti do čtyř vzájemně provázaných oblastí:



I. Veřejná správa (předsednictví ČR v Radě EU – EUPAN/TUNED – Sociální dialog)

Obsahem je stres, neúměrná zátěž a další negativní jevy (násilí, obtěžování) na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě.

II. Inspekce práce (interně – inspektoři)

Tato oblast je zaměřena na samotné inspektory, kteří pracují v terénu a přicházejí do bezprostředního kontaktu se zaměstnavateli a zaměstnanci firem. Kontrolní činnost v oblasti BOZP i pracovních právních vztazích se ve světě, ale i v ČR obecně potýká s agresí vůči inspektorům. Výzkum zaměřený na psychologické aspekty může přispět k snížení ohrožení osob provádějící kontrolní i poradenskou činnost před agresivními jedinci, k ochraně inspektorů před případy násilí a agrese. Záměrem je maximálně využít výsledků výzkumu v praxi inspektorů a zejména při systematické výchově a vzdělávání stávajících i nových inspektorů čekatelů.

III. Inspekce práce (externě – výkon)

Třetí oblast je určena pro výkon inspekce práce (provádění kontroly a poradenské činnosti) a je zaměřena na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích. K posuzování a vyhodnocování pracovních podmínek v organizacích bude na základě výzkumné činnosti zpracována metodika pro identifikaci stresorů, dále doporučení a návrhy k omezení vlivu či eliminaci.

IV. Rizikové pracovní prostředí s výskytem stresorů, agrese a násilí

Čtvrtá tematická oblast řešení projektu je zaměřena na zmapování (reprezentativní šetření) výskytu dané problematiky v celé ČR a na získání aktuálních poznatků o nejvíce ohrožených oblastech lidské pracovní činnosti (sektory, odvětví, profese) z hlediska uvedených rizik.

Výsledkem řešení projektu (požadované výstupy) bude dle uzavřené smlouvy č. GK MPSV-01-173/08 mezi VÚBP, v.v.i. a MPSV: metodika pro zaměstnavatele k identifikaci stresorů na pracovištích; návody pro zaměstnance na zvládání stresu na pracovištích; správná praxe na omezování vlivu stresu a ke zvládání stresu na pracovištích.

4.PŘEHLED AKTIVIT, AKCÍ A PREZENTACÍ VÝSLEDKŮ VČETNĚ ČLÁNKŮ (NEWSLETTER, ČASOPIS VEŘEJNÁ SPRÁVA)

V průběhu listopadu a prosince 2008 proběhly přípravné práce. Zpracován byl dotazník „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ (ČJ,AJ) čítající cca 100 otázek; proběhly k němu konzultace s vybranými experty včetně profesora A. Dômonta, předního francouzského odborníka na psychosociální rizika při práci (Université Paris Descartes, Faculté de medecine). Šetření proběhlo na přelomu roku 2008/2009 a bylo pojato jako plošné a anonymní. Respondentům bylo umožněno vyplnění tištěného dotazníku – distribuci zajistil Odborový svaz státních orgánů a organizací ČMKOS a odbor LZ MV – a také online vyplnění na stránkách www.BOZPinfo.cz. Celkem bylo získáno 5 150 vyplněných dotazníků.

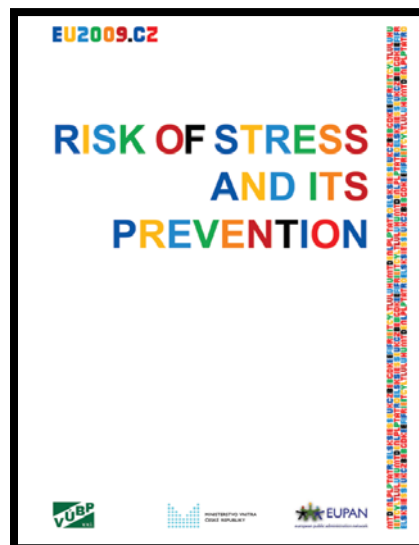
Dne 1. 12. 2008 proběhlo mezinárodní jednání Steering committee k CZ PRES na MV k realizaci projektu VÚBP, v.v.i. za účasti mimo jiné i prof. Dômonta z Francie (referovala Ing. Svobodová L. Chromá).

První průběžné výsledky ze šetření byly prezentovány dne 20. 1. 2009 „TUNED/EUPAN 5th social dialogue steering group meeting“. Na základě výsledků tohoto jednání byl VÚBP, v.v.i. zpracován blok „Správná praxe“ (FÓRUM DOBRÉ PRAXE) a od 2. 2. do 6. 2. 2009 bylo na www.BOZPinfo.cz provedeno šetření se zaměřením na aktivity, které v prevenci stresu realizují zaměstnavatelé (tato aktivita se v ČR však setkala s nulovou odezvou).

Průběžné výsledky a postup projektu byly prezentovány jako významný výstup českého předsednictví EU na jednání 27 zemí EU - TUNED/EUPAN 6th social dialogue working group, 3. 2. 2009, Brussels, European Economic and Social Committee; dále na mezinárodním kongresu „Lidské zdroje ve veřejné správě“, Praha 27. – 28. dubna 2009. Vrcholné jednání českého předsednictví Radě EU v rámci celé Sekce veřejné správy se uskutečnilo 17. – 18. 6. 2009, zde byla provedena prezentace základních výsledků šetření. Všichni účastníci obdrželi příručku „RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION“ zpracovanou v rámci projektu řešeného VÚBP, v.v.i.

Výňatky z Newsletter (časopis Státní správa)

„Ve dnech 27. – 28. dubna 2009 proběhlo v Praze v Kongresovém centru dvoudenní jednání pracovní skupiny EUPAN pro lidské zdroje (HRWG). Jednání se zúčastnili zástupci všech 27 členských států, Evropské komise, EIPA (European Institute of Public Administration) a pozvaných institucí: EGPA (European Group for Public Administration), OECD/GOV (Government Committee) a VÚBP Praha (Výzkumný ústav bezpečnosti práce). Program jednání by se dal rozdělit do dvou částí. Jednak byly prezentovány dílčí studie, které jsou vypracovávány během českého předsednictví, jednak se projednávala budoucnost celé sítě EUPAN a konkrétně pracovní skupiny pro lidské zdroje, jejíž postavení je v celé síti centrální (vedle IPSG a eGOV). Hlavní českou studií byla práce vytvořená VÚBP „Stres na pracovišti“ pod vedením ing. Lenky Svobodové. Jedná se o rozsáhlou studii vytvořenou na základě důkladného dotazníkového šetření (88 otázek zodpovězených přes 5100 respondenty, tj. zaměstnanci české veřejné správy). Vzhledem k šíři tohoto tématu se část studie prezentovala na SD 1 v Bruselu, část na HRWG 2 v Praze. Zde se jednalo především o vliv informačních technologií a elektronizace státní správy na lidské zdroje. Můžeme uvést některá zajímavá zjištění: téměř 49 % respondentů chodí do práce, i když jsou nemocní; 41 % respondentů si vybírá na nemoc dovolenou; 55 %



respondentů postrádá antistresový program na pracovišti. Přesto je téměř 90 % respondentů, tj. zaměstnanců veřejné správy, se svou prací spokojeno. Až 40 % respondentů ovšem mluví o velké pracovní zátěži. Důvodem jsou nadměrný stres (20 %), časový tlak (38 %), konflikty na pracovišti (38 %), vysoká zodpovědnost práce (25 %), nízké hodnocení (25 %) a špatná organizace práce a management (16 %). Většina zdravotních problémů zaměstnanců je způsobena prací na počítači, 29 % respondentů si nemyslí, že jim nové informační technologie usnadňují práci a že jsou přínosné. Výstupem studie pak bylo představení možného budoucího fóra pro dobré praxe z oblasti zvládnání stresu na pracovišti s ohledem na elektronizaci veřejné správy. Jako výzvy stojí před námi především zlepšování pracovních podmínek na pracovišti v nejšířším slova smyslu (od vybavení kancelářů, techniku až po management a vztahy s kolegy), spolupráce s institucemi, které nabízejí různé preventivní antistresové a team-buildingové programy, další vzdělávání úředníků, jejich připravenost na změnu atp.“

„Vrcholného jednání českého předsednictví Radě EU v rámci celé Sekce veřejné správy (52nd DG Meeting) se ve dnech 17. – 18. 6. 2009 zúčastnilo téměř 100 delegátů – jednak zástupci Sedmadvacítky (generální ředitelé), Evropská komise a dále zástupci Norska a také vědeckých institucí jako EIPA (European Institute for Public Administration), EGPA (European Group for Public Administration), OECD/GOV (Government Committee) a VÚBP, v.v.i. (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., Praha). Na část jednání k pracovní skupině k sociálnímu dialogu byli pozváni zástupci odborů zaměstnanců veřejné správy EU (TUNED). V rámci tohoto vrcholného jednání bylo prezentováno shrnutí základní a zásadní studie, která vznikla během českého předsednictví – Stres na pracovišti od VÚBP. Výsledná zpráva z projektu se finalizuje, nicméně delegáti byli seznámeni se základními výsledky, byla distribuována brožura Risk of Stress and its Prevention. Dílčí části této práce byly představeny na jednání pracovních skupin SD 1 a HRWG 2, kterýchžto se toto téma přímo týká.“

5. Další projektové činnosti, jejichž výsledky budou obsaženy v závěrečné zprávě:

Ve spolupráci s SOÚ AV ČR, v.v.i. proběhla příprava (skupinové rozhovory v Praze a Mostě) a realizace reprezentativního šetření stresu napříč ČR (od 22. 6. do 29. 6. 2009). Ve spolupráci se třemi oblastními inspektoráty práce (OIP pro hlavní město Prahu, OIP pro Středočeský kraj a s OIP pro Jihomoravský a Zlínský kraj) bylo realizováno další šetření. První oblast se týkala samotných inspektorů práce, jejich psychické zátěže a míry stresovanosti (hloubková sonda k posouzení psychologických aspektů, individuálních charakteristik, zátěže, motivace, přístupu managementu a stavu firemní kultury), druhá se týkala identifikování nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na zaměstnance ve firmách a kontrolovaných pracovištích. V poslední etapě je řešení projektu zaměřeno na zpracování a vyhodnocení získaných dat, postupné zpracování požadovaných výstupů; zpracování dokumentace a závěrečné zprávy. K výsledkům řešení projektu je plánován seminář (22. října 2009 ve VÚBP, v.v.i.). Závěrem doporučujeme zvážit další pokračování ve věcném zaměření výzkumu řešené problematiky stresu a psychosociálních rizik a jejich prevence ve vytypované oblasti, a to vzhledem k výtěžnosti velkého množství získaných dat a nových poznatků, k prioritám EU v oblasti výzkumu a prevence těchto nových rizik, ale i s ohledem na úkoly, které před ČR stojí v souvislosti s demografickou situací i ve veřejné správě, na které by bylo vhodné se připravit.

3. Správná praxe

V předchozí kapitole jsme uvedli, že na výzvu k uvádění příkladů péče zaměstnavatelů o zaměstnance v prevenci stresu nebylo v ČR reagováno. Pro informaci i zdokumentování aktivit řešitelů přinášíme celé znění uveřejněné výzvy (bez odkazů na tiskovou zprávu sociálních partnerů EU k problematice stresu).

Článek a výzva uveřejněná na [www. BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz)

STRES NA PRACOVIŠTI

V první řadě bychom rádi poděkovali těm, kteří se aktivně zúčastnili online dotazníkového šetření. Velmi si vážíme Vaší ochoty a času, který koncem roku řada z Vás věnovala vyplnění dotazníku zaměřeného na problematiku stresu ve veřejné správě. Dotazník zaměřený na problematiku stresu „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ vyplnilo on-line více než 3 tisíce osob, poštou zaslalo dalších téměř 2 tisíce osob.

Výzva

Při této příležitosti si Vás řešitelský tým Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v.v.i., dovoluje požádat o spolupráci. Jedná se o stručné sdělení příkladů dobré praxe v oblasti preventivních opatření zaměřených na snižování výskytu nežádoucího stresu (školení a vzdělávání pracovníků, opatření zamezující osobním konfliktům s klienty atp.). Jde o problematiku, které je v současné době věnována výrazná pozornost i v odborných kruzích Evropské unie, jíž nyní předsedáme. Východiskem pro toto doplňkové šetření je skutečnost, že 23 % dotázaných pracovníků státní a veřejné správy se kladně vyjádřilo k tvrzení „Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmíněk..)“. Pro stručné sdělení je k dispozici jednoduchý formulář, který po vyplnění můžete poslat elektronickou poštou na adresu chroma@vubp-praha.cz, poštou na adresu Ludmila Chromá, Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., Jeruzalémská 9, 116 52, Praha 1 (obálku označte heslem „dobrá praxe“).

NÁZEV AKCE (OPATŘENÍ)
DŮVODY REALIZACE (POČÁTEČNÍ STAV, PROBLÉMY)
POPIS AKCE (CO, KDY, KDE A JAK BYLO REALIZOVÁNO)
VÝSLEDKY (PŘÍNOSY, EFEKTY, NÁKLADY, POČET OSOB)
DOPORUČENÍ A KONTAKTY

Formulář k **online** vyplnění je také k dispozici na adrese: <http://www.vubp.cz/dotazniky/dobra-praxe.htm>.

Pozn.: Pokud nechcete uvádět přesnou identifikaci instituce, můžete použít obecné označení – ministerstvo, krajský úřad, finanční úřad apod.

Ještě jednou děkujeme za Váš čas a námahu a věříme, že poznatky, získané v průběhu řešení projektu, budou mít vliv i na pozitivní opatření, uskutečněná v budoucnu pro snížení zejména psychické zátěže pracovníků státní a veřejné správy.

FÓRUM DOBRÉ PRAXE

Je zaměřeno na eliminaci stresu, agresivity, násilí na pracovištích pro zvýšení efektivity výkonu státní (veřejné) správy, důvěry i kvality života občanů.

Stop stresu a násilí!



SPOLEČNĚ ZDRAVĚ, BEZPEČNĚ, KVALITNĚ, EFEKTIVNĚ VE STÁTNÍ A VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Prostor pro ověřené zkušenosti a zajímavé příklady z praxe (včetně případových studií) s cílem:

- šířit a podporovat prevenci,
- podporovat osvědčené postupy, které jsou přenosné a pomáhají řešit problematiku,
- prostřednictvím vzájemné spolupráce podporovat sdílení nápadů, ověřených zkušeností, odborných znalostí,
- dovědět se, co dělají ostatní,
- poskytovat zainteresovaným subjektům zpětnou vazbu.

KOMU JE PROSTOR URČEN

Prostor je určen zejména zaměstnavatelům ze státního a veřejného sektoru, řídicím pracovníkům, vedoucím útvarů lidských zdrojů, vedoucím týmů, zaměstnancům, odborovým organizacím a zástupcům zaměstnanců pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (BOZP) apod.

VÝCHODISKO

Zaměstnavatelé mají obecnou povinnost zaručit bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků ve všech aspektech souvisejících s prací. Neúměrnému stresu, agresivitě, násilí a dalším psychosociálním rizikům a faktorům, které souvisejí s výkonem práce, se při hodnocení rizik nevěnuje taková pozornost, jaká by této oblasti náležela.

Evropští sociální partneři podepsali v roce 2004 společnou dohodu o stresu na pracovišti. Tato dohoda navrhuje metody jak nalézat vzájemně přijatelná řešení, jak se vyrovnat se stresem zejména na podnikové úrovni. Jádrem této dohody je povinnost identifikovat problémy spojené se stresem na pracovišti, předcházet jim a vyrovnat se s nimi.

DOPADY A HROZBY

Dlouhodobý neúměrný stres, negativní projevy jednání a chování, špatná organizace práce, nevhodné pracovní podmínky a pracovní prostředí ve svém důsledku poškozují zdraví lidí a stojí peníze nás všech! Znamenají finanční zátěž pro pracovníky a jejich rodiny, pro organizace i pro celou společnost. Negativní dopady můžeme zaznamenat v produktivitě i v kvalitě práce, nemocnosti, úrazovosti, fluktuaci i demotivaci zaměstnanců. Výskyt zvýšeného a negativního stresu na pracovišti se projevuje u zaměstnanců vysokou podrážděností, napětím, obavami a v horším případě i depresí. Lidé, kteří jsou vystaveni nejméně polovinu své pracovní kariéry stresu, jsou náchylnější ke smrtelným zástávám srdce (pravděpodobnost infarktu se zvyšuje o 25 %) a k mozkovým příhodám.

PŘÍLEŽITOSTI A VÝZVY

Prátelské klima, důvěra, dobré vztahy a fungující vzájemná komunikace, vhodné pracovní podmínky, pracovní prostředí, dobrá organizace práce apod. napomáhají ke zvyšování kvality pracovního života. Pracovníci s vyšším stupněm motivace jsou produktivnější, výkonnější a také se u nich snižuje míra nežádoucí fluktuace. To vše napomáhá k zefektivnění výkonu státní a veřejné správy.

SPRÁVNÁ CESTA A SMĚR

Správná cesta a směr je nastavení trvalého procesu systematického sledování a posuzování všech pracovních aspektů, výskytu nebezpečí na pracovišti včetně psychosociálních rizik. Jedná se o proces hledání odpovědí na otázky, zda zaměstnanci pociťují permanentní a neúměrný stres, zda musí čelit projevům agrese a násilí; co je příčinou i co by mohlo být příčinou poškození zdraví nebo újmy; zda je možné nebezpečí zamezit, a pokud nikoli, jaká preventivní či ochranná opatření jsou nebo by měla být přijata, aby bylo možné zjištěná rizika odstranit či je mít pod kontrolou.

PROSTOR PRO PREZENTACI VAŠICH ZKUŠENOSTÍ Z PRAXE

Prevence, odstraňování či zmenšování problémů stresu při práci může obsahovat různá opatření. Tato opatření mohou být kolektivní, individuální či kombinovaná. Mohou být zaváděna formou konkrétních opatření zaměřených na identifikované stresory, nebo jako součást integrované protistresové politiky zahrnující jak preventivní, tak nápravná opatření. Mezi zavedená protistresová opatření může například patřit: manažerská a komunikační

opatření, jako je vyjasnění cílů podniku a role jednotlivých pracovníků, zajištění dostatečné manažerské podpory jednotlivcům a týmům, zajištění souladu odpovědnosti a kontroly práce, zlepšení organizace práce a pracovních postupů, pracovních podmínek a prostředí, školení manažerů a pracovníků s cílem zvýšit znalosti a chápání stresu, jeho možných příčin, toho, jak s ním zacházet a/nebo se přizpůsobit změnám, poskytování informací pracovníkům a konzultace s nimi a/nebo s jejich zástupci v souladu s legislativou EU a národní legislativou, kolektivními smlouvami a praxí.

■ Příklady otázek, které jsou tématicky zaměřeny na danou problematiku:

Jaké konkrétní akce (činnosti, aktivity, opatření – informační, technicko technologické, osvětové, výchovně vzdělávací, výcvikové, řídicí a organizační, personální) byly v organizaci, na Vašem pracovišti realizovány ke zlepšení kultury a efektivity práce, kvality pracovních míst a kvality pracovního života zaměstnanců? Jaká preventivní a ochranná opatření ke snížení stresu, agresivity, násilí (např. způsobované klienty, resp. třetí stranou) a dalších negativních jevů byla na pracovišti realizována? Jak získávají pracovníci potřebné dovednosti, aby mohli bez stresu a efektivně plnit své úkoly? Jak se podařilo snížit pracovní zátěž a expozice fyzikálním faktorům? Jak jsou zvládnuty strukturální reformy, organizační změny (snížování počtu zaměstnanců) a jak se o nich komunikuje? Jaká preventivní opatření byla zavedena ke snížení zátěže při práci s moderními informačními a komunikačními technologiemi (práce s PC, ergonomické aspekty sezení a práce se zobrazovací jednotkou, zraková zátěž, ergonomie softwaru apod.)? Zda a jakým způsobem jsou zaměstnanci podporováni ve výcviku (např. zaměřeného na zvyšování odolnosti proti stresu), v dalším vzdělávání a profesním růstu, získávání nových dovedností a znalostí?

NÁZEV AKCE

DŮVODY REALIZACE (POČÁTEČNÍ STAV, PROBLÉMY)

POPIS AKCE (CO, KDY, KDE A JAK BYLO REALIZOVÁNO)

VÝSLEDKY (PŘÍNOSY, EFEKTY, NÁKLADY, POČET OSOB)

DOPORUČENÍ A KONTAKTY

4. Anonymní dotazníkové šetření ve veřejné správě „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“

Projekt je zaměřen na řešení problematiky neúměrného stresu na pracovišti, který se stále více stává nedílnou součástí soutěživého globálního prostředí. Ve společnosti sílí tendence k individualizaci, soutěživosti a konkurenceschopnosti, stoupají nároky na pracovní výkon a na schopnost v těchto permanentních soutěžích obstát. Největší problém zejména souvisí s objemem pracovní činnosti a s časovým tlakem. Stále více se pracuje přesčas, o víkendech a o svátcích. Flexibilita a schopnost adaptace na změny vyžadovaná zaměstnavateli u většiny pracovníků, různé typy nadúvazků nebo práce na směny, hrozba ztráty pracovního místa přinášejí do života lidí celou škálu stresujících podnětů. Člověk se musí často a rychle přizpůsobovat, adaptovat, flexibilně přijímat pracovní nabídky. Fluktuace již není negativní jev, ale považuje se za schopnost přizpůsobení se požadavkům trhu práce. V průběhu pracovní kariéry se musí počítat nejen se změnou firmy či instituce, ale dokonce i se změnou profese, a to třeba i několikrát během života. Potenciální zdravotní riziko v případě stresu se týká chronicky, dlouhodobě působících stresorů, s kterými si člověk neumí poradit.

V rámci tohoto projektu bylo realizováno rozsáhlé šetření, a to prostřednictvím vytvořeného dotazníku s názvem „**Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek**“.

Realizované šetření je výsledkem spolupráce odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě Ministerstva vnitra ČR (MV ČR), Odborového svazu státních orgánů a organizací (OSSO), Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v.v.i. Projekt byl financován Ministerstvem práce a sociálních věcí.

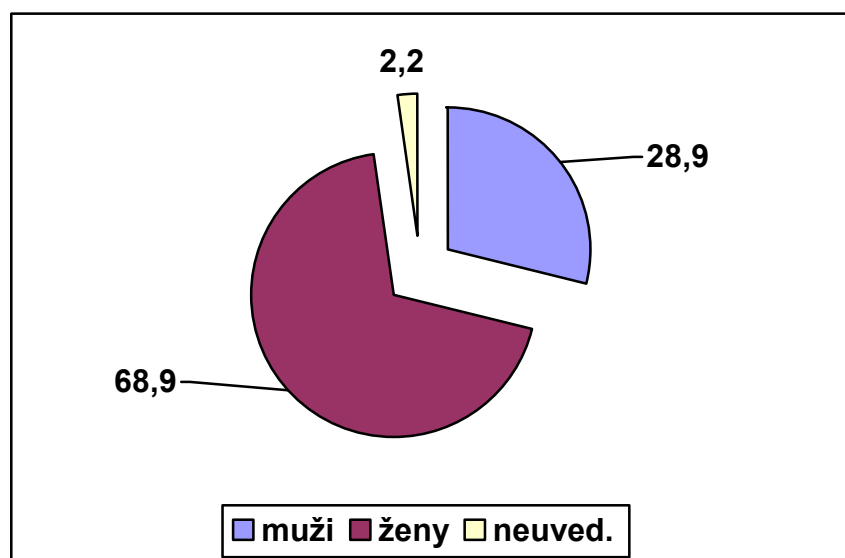
Dotazník obsahoval 88 otázek (z toho 15 na mobbing) + 5 otázek (úrazy, nemoc). Respondenti měli také možnost vybrat a uvést ze všech 88 položek tři v současnosti pociťované nejzávažnější problémy.

Šetření bylo anonymní (uváděn byl pouze věk, vzdělání a pohlaví) a proběhlo na přelomu roku 2008/2009. Dotazník byl k dispozici respondentům na stránkách oborového portálu www.BOZPinfo.cz k online vyplnění a v tištěné podobě byl distribuován na instituce veřejné správy prostřednictvím odboru lidských zdrojů MV ČR a zejména OSSO ČMKOS.

Vyhodnoceno bylo celkem **5 150** platných dotazníků.

Šetření se zúčastnilo a dotazník vyplnilo 5 150 respondentů z institucí státní a veřejné správy v České republice – 60 % vyplnilo dotazník elektronicky online a 40 % bylo zasláno v tištěné podobě. Z celkového souboru 5 150 respondentů bylo 1 486 mužů (28,9 %), 3 550 žen (68,9 %) a 114 (2,2 %) neuvadlo své pohlaví.

Graf č. 1 Složení respondentů (v %)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Tabulka č. 1

Věkové složení respondentů v %	Vzdělání respondentů v %
<i>18-24 let..... 2,6 %</i>	<i>Základní 0,1 %</i>
<i>25-35 let.....25,9 %</i>	<i>Vyučení..... 0,3 %</i>
<i>36-45 let.....27,0 %</i>	<i>Středoškolské.....51,7 %</i>
<i>46-55 let.....30,0 %</i>	<i>Vysokoškolské.....46,3 %</i>
<i>56-90 let.....12,9 %</i>	<i>Neuvedlo.....1,6 %</i>
<i>věk neuvedlo..... 1,6 %</i>	

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

4.1 Hlavní výsledky a zjištění

Zpracována byla data ze šetření pouze za celý soubor a pro potřeby tohoto projektu také za dílčí cílovou skupinu respondentů z inspekce práce (viz příloha č. 3 závěrečné zprávy).

4.1.1 Práce s počítačem je hlavním zdrojem diskomfortu zaměstnanců veřejné správy ČR

Podle výsledků dotazníkového šetření (n=5 150 respondentů) většinu pracovní doby stráví 87 % zaměstnanců veřejné správy u počítačů. Velká část respondentů (74 %) při své práci pociťuje zvýšenou únavu očí a 70 % má problémy s pohybovým aparátem (muskuloskeletální systém – MSD). Třetina zaměstnanců se také domnívá, že jim moderní technika neulehčuje práci.

Zaměstnanci státní a veřejné správy ČR pozitivně hodnotí svoji práci. Většina zaměstnanců ví, co se od nich v práci očekává. Svoji práci mají rádi a považují ji za zajímavou, i když se

jedná o práci náročnou na myšlení, pozornost a spolehlivost. Konkrétní údaje o odpovědích jsou uvedeny v následující tabulce č. 2

Tabulka č. 2

Č.	tvrzení	Odpovědi respondentů v % (n=5 150)		
		Rozhodně a spíše ANO	Rozhodně a spíše NE	Neodp.
1.	Vím, co se ode mě v práci očekává	90,9	3,0	6,1
2.	Nynější práce je pro mě zajímavá	81,1	5,2	13,7
3.	Svoji práci mám rád	81,1	4,4	14,5
4.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost, spolehlivost	84,9	5,8	9,3

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

V souvislosti s hodnocením vykonávané práce je třeba uvést zjištění, že na tvrzení „V současné době mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje“ 55,1 % zaměstnanců odpovědělo rozhodně a spíše ne a 26,6 % uvedlo, že neví. Pouze 18,3 % zaměstnanců státní a veřejné správy se domnívá, že má dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje.

Hlavní problém

Podle četnosti odpovědí na všech 88 aspektů práce (pracovních podmínek a pracovního prostředí) se jeví jako nejzávažnější problém práce s PC. Dvě třetiny zaměstnanců uvádějí zvýšenou únavu očí a další potíže muskuloskeletálního charakteru (MSD). Téměř třetina respondentů uvedla, že jim moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. nespoří čas, energii, ani neodlehčují od rutiny. Permanentní přetížení pociťuje v důsledku narůstání agend v souvislosti s reorganizacemi téměř 33 % respondentů.

Tabulka č. 3: PC – hlavní zdroj diskomfortu zaměstnanců veřejné správy

Č.	Hodnocení zátěže práce (otázka či tvrzení)	Odpovědi respondentů v % (n=5 150)		
		Rozhodně a spíše ANO	Rozhodně a spíše NE	Neodpovědělo
1.	Často pociťuji zvýšenou únavu očí	73,8	14,3	11,8
2.	Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, páteř,...)	69,7	17,5	12,7
3.	Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.	47,9	28,6	23,5
4.	Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	32,8	42,8	24,4

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

V rámci šetření se také zjišťovalo, zda zaměstnavatel realizuje preventivní opatření. V dotazníku na tvrzení „Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci

neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)“ kladně odpovědělo pouze 20,7 % respondentů, 24,4 % nevědělo a 54,9 % uvedlo, že rozhodně a spíše ne.

Z daných 88 otázek/tvrzení mohli respondenti uvést a vybrat **tři, pro ně nejzávažnější problémy**¹. Nejčteněji (v absolutním vyjádření nad 300 záznamů u jednoho tvrzení) byla respondenty uváděna následující tvrzení:

1. Často pociťuji potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, atd.) – uvedeno **820krát**.
2. Často pociťuji zvýšenou únavu očí – uvedeno **698krát**.
3. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení – uvedeno **619krát**
4. Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem) – uvedeno **551krát**.
5. Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...) – uvedeno **454krát**.
6. V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje – uvedeno **315krát**.
7. Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem – uvedeno **310krát**.

Kladně formulovaná tvrzení pod pořadovým číslem 5 a 6 jsou respondenty uváděna jako problém – tedy v negativním slova smyslu.

Tato zjištění zejména avizují rizika a budoucí možné problémy - muskuloskeletální poruchy související s prací (MSD), které jsou postižením tělesných soustav, například svalů, kloubů, šlach, vazů, nervů, kostí a lokalizovaného krevního oběhového systému. Náklady spojené s MSD jsou obrovské, vzniku MSD ovšem lze předcházet a je zapotřebí přijmout opatření, která usnadní návrat pracovníků do práce. Zásadní změna charakteru práce, životního stylu a omezování pohybových aktivit přináší nová rizika, jejichž neřešení účinnou prevencí již dnes znamenají velký problém jak pro samotné zaměstnance, tak i pro zaměstnavatele i celou společnost. Nemoci svalové a kosterní soustavy (MSD) představují druhou nejčastější příčinu pracovní neschopnosti (PN) v ČR. Na 100 tisíc obyvatel připadá 11 295 případů PN. Tyto nemoci zaujímají 20 % všech případů PN. Je zřejmé, že s průměrnou délkou 52 prostonaných dnů i z hlediska objemu prostonaných dnů s podílem téměř 28 % se jedná o nejvýznamnější skupinu příčin PN. V roce 2007 bylo hospitalizováno 175 tisíc osob a průměrně bylo každý den s nemocemi svalové a kosterní soustavy v pracovní neschopnosti 1 603 zaměstnanců. Významným negativním jevem je, že problém MSD má trendový růst, že za posledních deset let se sledované údaje zdvojnásobily. Vedle statistických dat lze závažnost problematiky uvést i na příkladu výstupů z řešeného tohoto projektu, kdy sami zaměstnanci veřejné správy nepříznivé důsledky převažujícího charakteru práce (práce s VT, dlouhodobá práce v sedě) si uvědomují.

4.1.2 Negativní projevy jednání a chování na pracovišti

Ve veřejné správě dotázaní respondenti nepociťují závažnější problémy z hlediska mobbingu, diskriminace, násilí, agresivity či šikany. Více než 5 % dotázaných respondentů však uvádí, že jsou výsledky jejich práce často bezdůvodně kritizovány a znevažovány. Asi nejdůležitějším problémem se však jeví odpírání či zamlčování důležitých informací pro

¹ Z celkového počtu 5 150 respondentů tuto část nevyplnilo 855 respondentů; 4 295 respondentů uvedlo vždy alespoň jeden pro ně nejzávažnější problém. Do vyhodnocení byla zařazena všechna uvedená tvrzení a seřazena podle absolutní četnosti výskytu.

výkon práce. Tuto skutečnost uvádí více než 8 procent dotázaných. Přehled výsledků šetření problematiky mobbingu je uveden v následující tabulce č. 4 a grafech č. 2 a č. 3.

MOBBING

Do dotazníku bylo zařazeno 15 otázek k problematice mobbingu.

Legenda k hodnocení (z dotazníku)

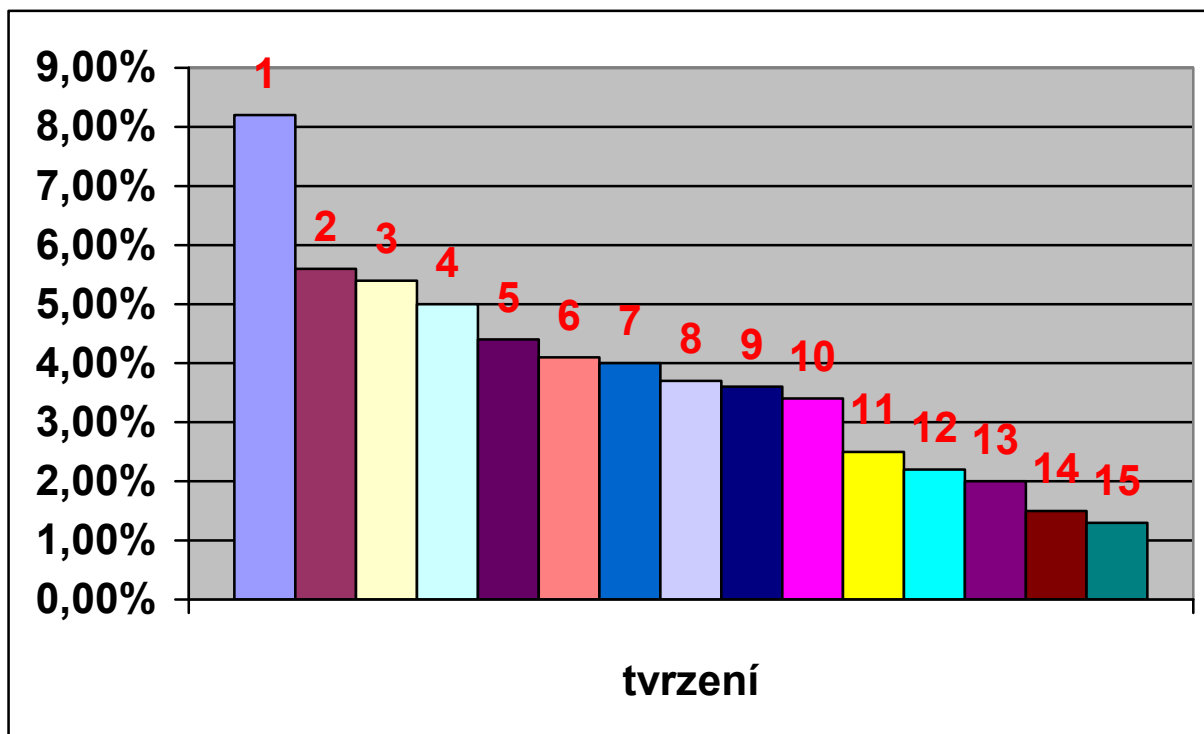
- | | |
|---|---|
| 1 | NE, NESOUHLASÍ, vůbec nevystihuje, zcela nesouhlasí |
| 2 | SPÍŠE NE, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí |
| 3 | ANI TAK ANI ONAK, částečně vystihuje, částečně ne |
| 4 | SPÍŠE ANO, spíše lze souhlasit, spíše vystihuje |
| 5 | ANO, PLNĚ SOUHLASÍ, plně vystihuje |

Tabulka č. 4: Výsledky – subjektivně vnímaný mobbing - seřazeno podle % kladných odpovědí (spolu odpovědi – spíše ano a ano plně souhlasí). Číslo otázky/tvrzení z dotazníku je uvedeno v prvním sloupci

Č.	Tvrzení (pořadí)	% klad. odpovědí
63.	1. Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací	8,2 %
56.	2. Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní	5,6 %
40.	3. Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje	5,4 %
48.	4. Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány	5,0 %
75.	5. Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány	4,4 %
22.	6. Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	4,1 %
47.	7. Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)	4,0 %
80.	8. Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	3,7 %
44.	9. Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či nářeků...	3,6 %
70.	10. Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	3,4 %
32.	11. Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce	2,5 %
53.	12. Jsem opakovaně očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	2,2 %
23.	13. Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	2,0 %
50.	14. Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	1,5 %
45.	15. Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	1,3 %

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

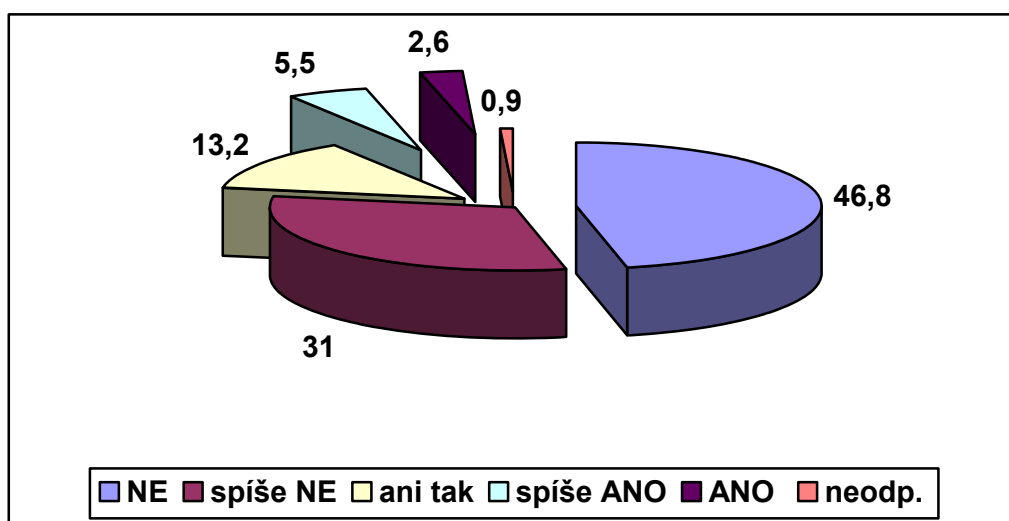
Graf č. 2: Výsledky – subjektivně vnímaný mobbing - seřazeno podle % kladných odpovědí (spolu odpovědi – spíše ano a ano plně souhlasí; pořadové číslo odpovídá tvrzení uvedenému v předchozí tabulce)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Z grafu č. 2 a č. 3 je patrné, že největší problém v této oblasti pociťují zaměstnanci veřejné správy v dostupnosti důležitých informací, které jsou jim odepřeny či zamlčeny.

Graf č. 3: „Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací“ (rozložení odpovědí v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

DALŠÍ NEGATIVNÍ PROJEVY JEDNÁNÍ A CHOVÁNÍ NA PRACOVÍŠTI

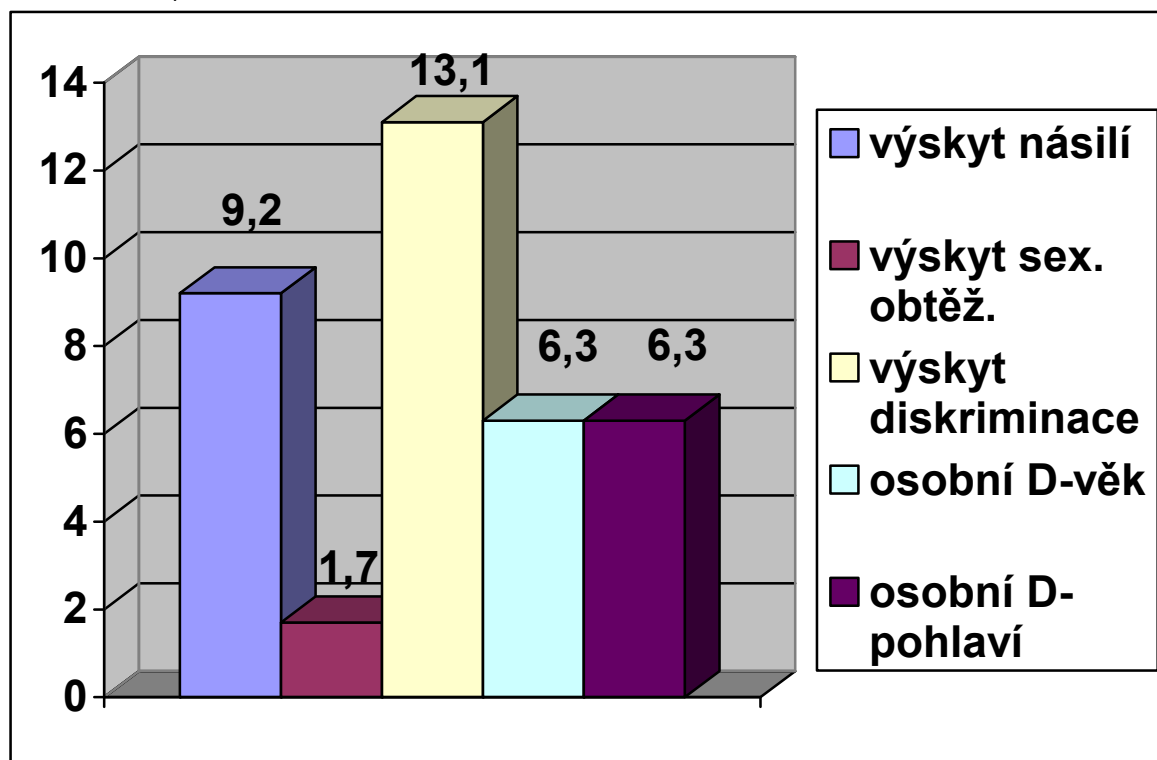
Zaměstnanci veřejné správy registrují na svém pracovišti projevy diskriminace (13,1 % rozhodně a spíše ano), projevy šikany, násilí a agresivity (9,2 % rozhodně a spíše ano). Výskyt sexuálního obtěžování na pracovišti uvedlo velmi nízké procento respondentů (1,7 %, tj. absolutně 41 respondentů uvedlo odpověď rozhodně ano, 45 spíše ano). Osobně pociťovanou diskriminaci uvedlo 6,3 % respondentů, a to jak z hlediska věku, tak i z hlediska pohlaví, přičemž z hlediska věku je větší počet krajních odpovědí (věk - absolutně 111 odpovědí rozhodně ano, oproti 97 rozhodně ano z hlediska pohlaví).

Tabulka č. 5: Pociťované projevy násilí a diskriminace

Č.	Tvzení	Odpovědi v %		
		NE	ANO	NEVÍ
NÁSILÍ				
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	82,7	9,2	8,1
20.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	95,1	1,7	3,2
DISKRIMINACE				
17.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	76,8	13,1	10,2
18.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	87,3	6,3	6,4
19.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	88,4	6,3	5,4

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 4: Výskyt negativních projevů na pracovišti (% kladných odpovědí rozhodně a spíše ano; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“. Vysvětlivka: písmeno D v legendě grafu znamená osobně pociťovanou diskriminaci dle pohlaví a věku

KONFLIKTY

Neshody a drobné konflikty jsou všudypřítomné, doprovázejí běžné činnosti člověka. Rozdílné potřeby, názory, hodnotové orientace, představy, pocity, postoje, zkušenosti, kompetence, vize, cíle vytvářejí mnoho třecích ploch, názorových různic a neshod. V běžném životě jsou snahy o trvalé zabránění vzniku střetů více méně nereálné. Je proto přirozené, že všude nevládne stále idylická atmosféra, ale občas dochází k menším či neshodám, třenicím, rozmlíškám, pnutím, sporům a střetům. Konflikt nastává v napjatých situacích, kdy strany si uvědomují, že jsou protivníci a snaží se jednat navzájem neslučitelnými způsoby. Jedná se o poruchy, které narušují běžné mezilidské vztahy, chod práce a způsobují dočasnou dezorientaci, vyvolávají napětí, jednání pod tlakem a stres. Konflikty mají sklon k eskalaci a nutí k řešení. Konflikt je většinou pocítován jako vysloveně nepříjemný, neboť je provázen nervovým vypětím, emocionálním zatížením, ztrátou energie a času. V negativním slova smyslu konflikt asociuje zejména: nepříjemnost, hádku, rozčílení, napadení, napětí, boj, destrukci, nejistotu, zátěž, stres, ztrátu optimismu, zhoršení sociálního klima, nepohodu a problémy. Závažná je neustálá nevraživost, silné sociální napětí, frustrace, negativní emocionální náboje a snaha o vybití se na jiné osobě. Kritické a nebezpečné je opětovné vyvolávání konfliktů, časté, cílené, systematické nepřátelské napadení.

Řešení běžných konfliktů vyžaduje aktivní přístup, řešení sporů přiměřenými silami, konstruktivně s cílem urovnat vzniklé spory způsobem akceptovatelným pro obě zúčastněné strany. Vyřešený konflikt, pokud obě strany prokáží určitou vůli, věcnou argumentaci, vzájemné porozumění, uvolní napětí, odstraní rozdělovací prvky a nastolí shodu. V pozitivním slova smyslu může konflikt asociovat diskusi, změnu, vývoj, inovaci, šanci, rozdíly, shody, nová řešení, nové perspektivy a poučení.

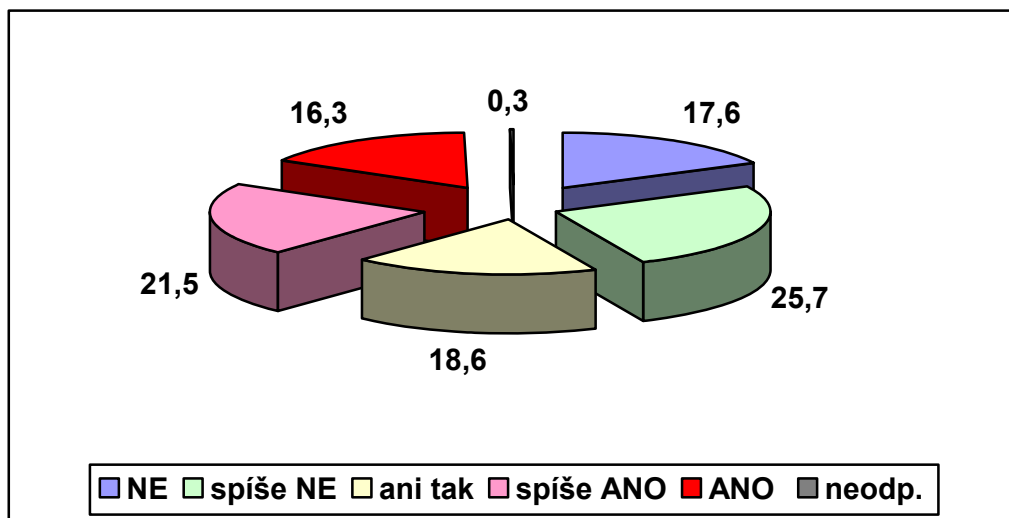
V realizovaném šetření jsme zaměstnancům veřejné správy předložili tvrzení týkající se výskytu konfliktů. Přehled odpovědí je uveden v následující tabulce č. 6 a podrobnějších grafech č. 5 a 6.

Tabulka č. 6: Konflikty

Č.	Tvrzení	Odpovědi v %		
		NE	ANO	NEVÍ
25.	Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	43,3	37,8	18,9
78.	V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostít ani po skončení pracovní doby	56,6	26,0	17,5

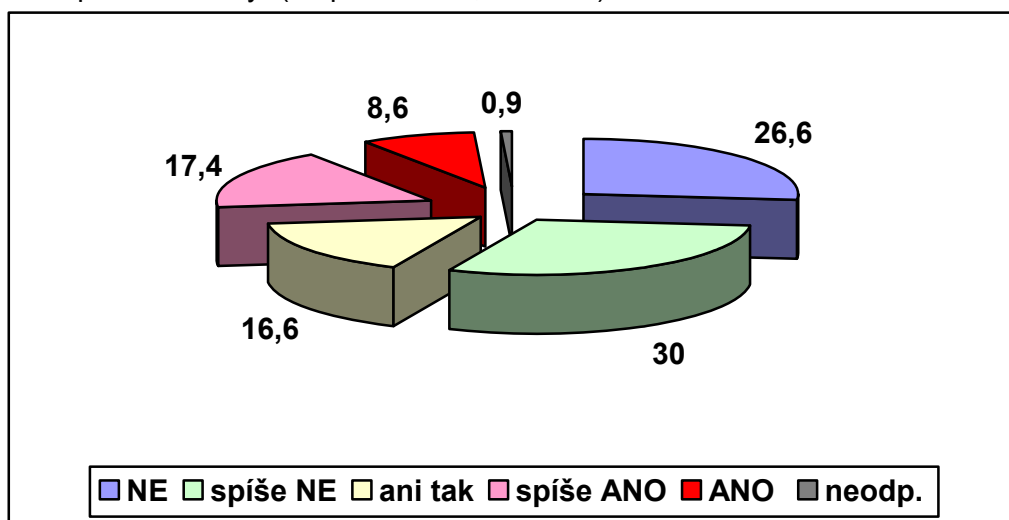
Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 5: „Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.“ (odpovědi v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 6: „V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby“ (odpovědi v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Konflikty s klienty musí řešit 38 % respondentů veřejné sféry. Přesah konfliktů a problémů do soukromé sféry uvádí celkem 26 % respondentů (z toho 9 % uvedlo krajní odpověď rozhodně ano).

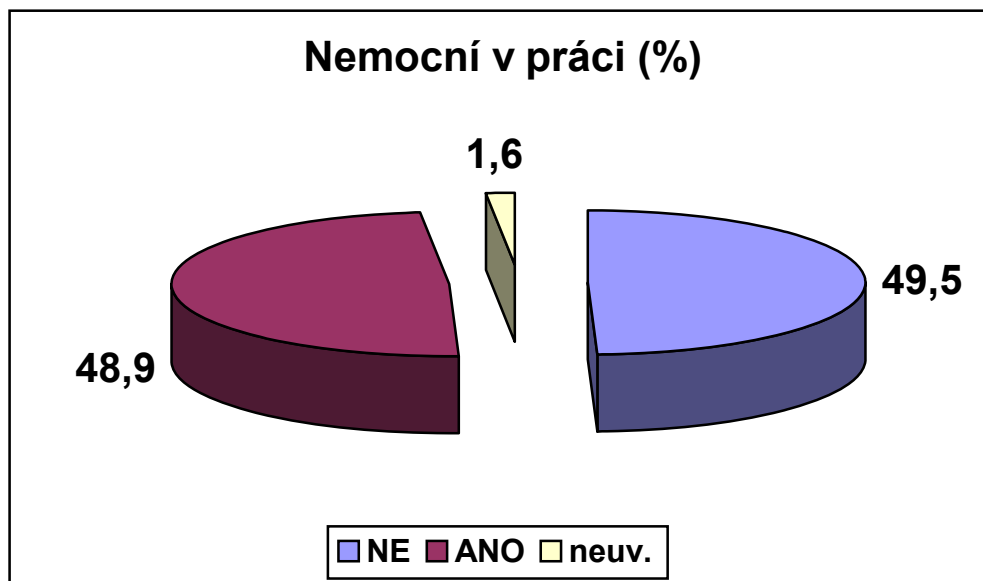
4.1.3 Nemocní v práci

V rámci šetření jsme také zjišťovali chování respondentů v době nemoci. Položili jsme jim následující otázky:

- „Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení pracovní neschopnosti?“
- „Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou?“
- „Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)?“

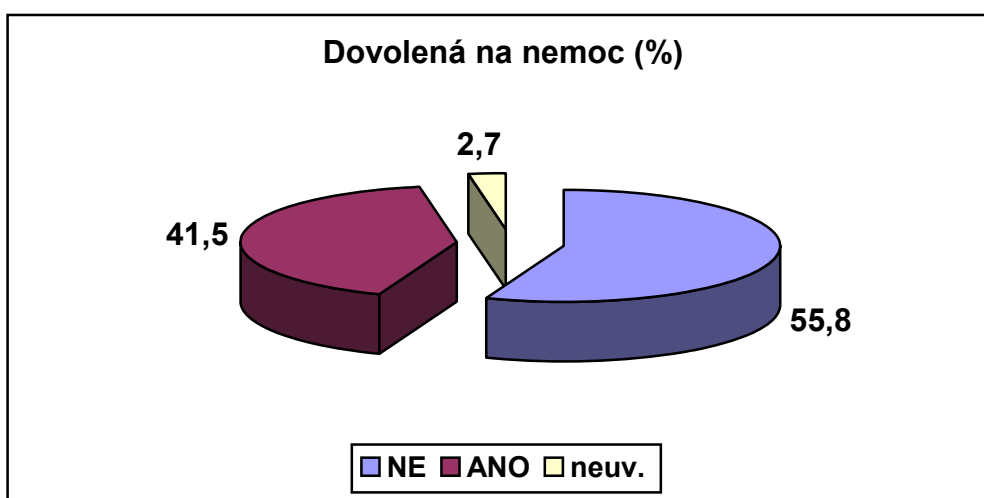
Odpovědi respondentů (v %) jsou znázorněny v následujících grafech.

Graf č. 7: Nemocní v práci



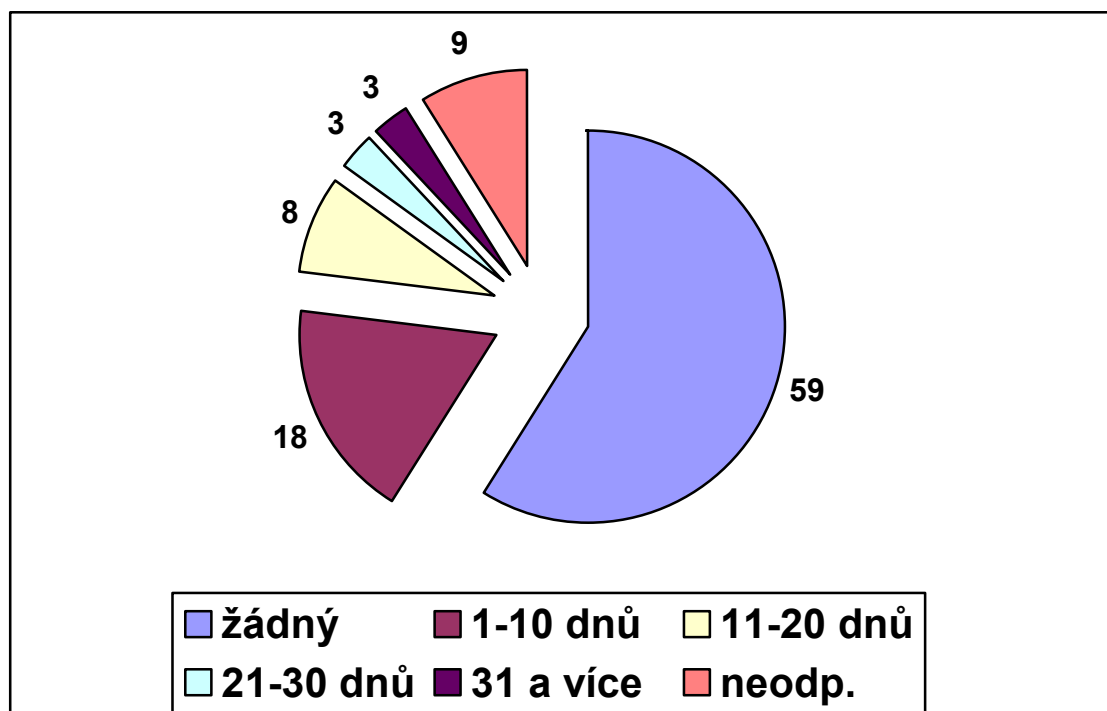
Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č.8: Dovolená na dobu nemoci



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č.9: Počet kalendářních dnů pracovní neschopnosti roce 2008



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Poslední údaj, který se dotazníkem zjišťoval ve vztahu ke zdraví zaměstnanců, byl výskyt pracovních úrazů. Ze šetřených 5 150 zaměstnanců veřejné správy uvedlo 25, že utrpěli v roce 2008 pracovní úraz a 345 mimopracovní úraz (tj. 6,7 % z celkového počtu).

„Neschopenku nechci, potřebuji jen nějaké léky, aby se mi ulevilo.“ Tyto prosby slychají lékaři od nemocných čím dál častěji. Vzhledem k nevysoké „nemocenské“ lidé raději volí k marodění dovolenou nebo nemoci přecházejí. Chodit do práce s chřipkou je naprosto běžné. Posílat děti do školky nebo školy s rýmou, kašlem i horečkou je samozřejmostí. Vedle vysoké odpovědnosti za svěřený úsek práce (nepřítomnost by mohla způsobit velké problémy různého druhu), existenční odpovědnosti a dalších velmi závažných problémů můžeme také nalézt širokou škálu individuálních zdůvodnění jako například:

- *Protože se nemoc se u nás v práci netoleruje.*
- *Nemám už dovolenou, kterou bych si vzal, a za nemocenskou nevyžiji, nezaplátím hypotéku apod.*
- *Protože se na mě šéf bude dívat jako na ulejšáka.*
- *Aby mě někdo nepředhonil v kariérním závodě a já třeba nepřišel o místo.*
- *Protože je to moderní a za nemoc v práci získám pomyslné "body".*
- *Už jsem letos byl jednou nemocný, už si to nemůžu dovolit.*
- *Co kdybych o něco přišel...atd.*

Pracovníci stockholmského vědeckého ústavu Karolinska Institutet zjistili, že zaměstnanci, kteří často chodí do práce, ačkoli se cítí nemocní (jev nazývaný "přítomnost v nemoci"), mají později kvůli onemocnění častější absence. Podle šéfa týmu autorů studie Gunnara

Bergströma² toto zjištění nasvědčuje tomu, že opatření s cílem snížit pracovní absence by mohla mít paradoxně zcela opačný efekt. Ukazuje, že oprávněná nemocenská může být ve svém důsledku pro zaměstnavatele přínosem. "Odrásování zaměstnanců od neschopenky, jsou-li opravdu nemocní, by mohlo vést k tomu, že budou chodit do práce za každou cenu, což může mít neblahé důsledky," uvádí G. Bergström. "Tento fakt podtrhuje závažnost „přítomnosti v nemoci“ (nemocní v práci) při hodnocení takových zásahů a při zvažování jejich dopadu v dlouhodobé perspektivě." Vědecká práce vycházela z výsledků sledování dvou skupin pracujících: 3750 zaměstnanců veřejného sektoru (převážně žen) a 2500 zaměstnanců soukromého sektoru (převážně mužů). V prvním roce výzkumu mělo 10 % pracovníků veřejného sektoru a 13 % pracovníků soukromého sektoru více než pět dní přítomnosti v nemoci (chodili do práce nemocní). V případě těchto lidí bylo riziko, že v následujícím roce promeškají kvůli onemocnění více než 30 dní, o 50 procent vyšší než u zaměstnanců, kteří strávili nemocní na pracovišti méně dní.

² Bergström, G.; Bodin, L.; Hagberg, J., Aronsson, G.; Josephson, M. 2009. *Sickness Presenteeism Today, Sickness Absenteeism Tomorrow? A Prospective Study on Sickness Presenteeism and Future Sickness Absenteeism*. Journal of Occupational and Environmental Medicine: June 2009 - Volume 51 - Issue 6 - pp 629-638.

Dostupné:http://journals.lww.com/joem/Abstract/2009/06000/Sickness_Presenteeism_Today,_Sickness_Absenteeism.1.aspx

5. Souhrnné pořadí subjektivně hodnocených aspektů a faktorů práce ve veřejné správě

V následné tabulce jsou seřazeny problémy podle všech tvrzení (uvedených v dotazníku) 5 150 respondentů (% negativních odpovědí či potvrzení negativních tvrzení dle výsledků šetření).

PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ – výsledky dotaz. šetření (n=5150) „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“		ROZHODNĚ A SPÍŠE ANO (ODPOVĚDI V %)
1.	Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)	86,9
33.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost	84,9
2.	Často pociťuji zvýšenou únavu očí	73,8
3.	Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)	69,7
64.	V současném zaměstnání nemám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje	55,1
86.	Můj zaměstnavatel dělá málo pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)	54,9
66.	Během posledních 7 dní jsem nebyl(a) pochválen(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci	46,8
25.	Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	37,8
31.	Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem	37,7
87.	Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	32,8
35.	V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby	31,8
73.	Při práci se často dostávám do časové tísně	31,7
58.	Nedostatečný pocit uspokojení a seberealizace (pouze zdroj příjmu)	30,1
42.	Moji spolupracovníci jsou stresováni , unavení a vyčerpáni	29,3
71.	Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)	29,0
88.	Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně nespořídá čas, energii, neodlehčují od rutiny apod.	28,6
39.	Cítím se přepracován(a)	27,5
78.	V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy , od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby	26,0
29.	K plnění úkolů nemám vždy a včas potřebné informace	25,7
76.	Psychická zátěž - vysoká odpovědnost, závažnost důsledků	24,9
65.	Zaměstnavatel nepodporuje můj pracovní a osobní rozvoj	23,9
37.	V poslední době se cítím častěji rozrušen(a) než obvykle	23,4
84.	Psychicky náročná práce, že ji nelze vydržet po léta se stejnou výkonností	22,6
43.	Bolí mě v práci hlava	21,5
26.	K vymezené odpovědnosti nemám potřebné rozhodovací pravomoci	21,3
21.	Myslím, že mě tato práce velmi stresuje	20,7
52.	Nemohu dodržovat správnou životosprávu	20,0
38.	V práci snadno ztrácím náladu	19,9
34.	Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech	19,9
61.	Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený se o mě nestará jako o "člověka"	19,6
15.	Časové nároky práce mně neumožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život	19,3
55.	Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)	18,7
83.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu	18,5
54.	Nadřazení bývají zdrojem mého stresu	18,3
36.	Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem	18,0

51.	Vnitropodniková komunikace je nedostatečná a velmi stresující	17,6
30.	Spolupráce a komunikace s ostatními útvary není na dobré úrovni	17,0
62.	Výkon práce postrádající smysl	17,0
68.	Můj nadřízený většinou nenaslouchá mým názorům a nápadům	16,6
28.	Na mém pracovišti není práce dobře organizována	16,4

81.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost	15,7
11.	Práce není zdravotně nezávadná	15,5
82.	Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného	15,4
49.	Na mém současném pracovišti se oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce	14,6
41.	Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci	14,5
7.	Práce není pestrá a proměnlivá	14,5
4.	Pracovní prostředí je nevyhovující	14,3
60.	V zaměstnání nemám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	14,2
17.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	13,1
14.	Pracovní doba nevyhovuje	13,0
85.	I v naší organizaci se vyskytuje korupce	12,9
13.	V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy	12,5
67.	Na tomto pracovišti nejsme „dobrý tým“	12,3
57.	Přímý nadřízený si opravdu nepovažuje moje pracovní schopnosti a odbornost	12,2
10.	Nejistá práce	11,8
24.	Málo kontaktů se spolupracovníky	11,3
77.	Nezajímavá, duševně spíše otupující práce	11,0
27.	Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována	10,9
74.	Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodím do práce často nerad(a)	10,8
72.	Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání	10,4
5.	Obtěžuje klimatizace	9,3
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	9,2
46.	Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu	8,6
12.	Práce není bezpečná	8,6
63.	Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací	8,2
9.	Práce pro sebe považuji jako nevhodnou	7,4
69.	Cítím, že na našem pracovišti nejsem brán(a) "do týmu"	6,5
18.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	6,3
19.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	6,3
56.	Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní	5,6
40.	Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje	5,4
79.	Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího	5,3
6.	Nezajímavá práce	5,2
48.	Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány	5,0
8.	Svoji práci nemám rád	4,4
75.	Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány	4,4
22.	Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	4,1
47.	Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)	4,0
80.	Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	3,7
44.	Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek...	3,6
70.	Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	3,4
59.	Nevím, co se ode mě v práci očekává	3,0
32.	Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce	2,5

53.	Jsem opakovaně očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	2,2
23.	Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	2,0
20.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	1,7
50.	Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	1,5
45.	Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	1,3

6. Doplněk - Základní statistika dotazníkového šetření

Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek

č.	Hodnocení zátěže práce	absolutní čísla						relativní čísla						relativní čísla		
		NE		ANI TAK	ANO		?	NE		ANI TAK	ANO		?	NE	ANO	NEVI
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1+2	4+5	3+?
1.	Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)	41	159	469	1992	2482	7	0,8	3,1	9,1	38,7	48,2	0,1	3,9	86,9	9,2
2.	Často pociťuji zvýšenou únavu očí	164	575	587	1792	2009	23	3,2	11,2	11,4	34,8	39,0	0,4	14,3	73,8	11,8
3.	Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)	236	667	641	1767	1825	14	4,6	13,0	12,4	34,3	35,4	0,3	17,5	69,7	12,7
4.	Pracovní prostředí je vyhovující	206	533	807	2091	1482	31	4,0	10,3	15,7	40,6	28,8	0,6	14,3	69,4	16,3
5.	Na pracovišti mě velmi obtěžuje klimatizace (pokud je instalována)	2931	414	588	250	228	739	56,9	8,0	11,4	4,9	4,4	14,3	65,0	9,3	25,8
6.	Nynější práce je pro mě zajímavá	70	198	686	1867	2308	21	1,4	3,8	13,3	36,3	44,8	0,4	5,2	81,1	13,7
7.	Práce je pestrá a proměnlivá	156	589	854	1821	1717	13	3,0	11,4	16,6	35,4	33,3	0,3	14,5	68,7	16,8
8.	Svoji práci mám rád	69	156	736	1877	2300	12	1,3	3,0	14,3	36,4	44,7	0,2	4,4	81,1	14,5
9.	Tuto práci považuji pro sebe za vhodnou	111	270	741	1899	2103	26	2,2	5,2	14,4	36,9	40,8	0,5	7,4	77,7	14,9
10.	Moje práce je stálá a jistá	228	382	1539	2197	753	51	4,4	7,4	29,9	42,7	14,6	1,0	11,8	57,3	30,9
11.	Tato práce je zdravotně nezávadná	184	615	1291	1766	1273	21	3,6	11,9	25,1	34,3	24,7	0,4	15,5	59,0	25,5
12.	Je to práce bezpečná	127	318	762	1917	1974	52	2,5	6,2	14,8	37,2	38,3	1,0	8,6	75,6	15,8
13.	V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy	2758	1098	618	369	276	31	53,6	21,3	12,0	7,2	5,4	0,6	74,9	12,5	12,6
14.	Pracovní doba mi vyhovuje	220	449	546	1773	2131	31	4,3	8,7	10,6	34,4	41,4	0,6	13,0	75,8	11,2
15.	Časové nároky práce mně umožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život	282	710	857	2058	1227	16	5,5	13,8	16,6	40,0	23,8	0,3	19,3	63,8	17,0
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	3225	1035	376	264	211	39	62,6	20,1	7,3	5,1	4,1	0,8	82,7	9,2	8,1
17.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	2852	1102	488	411	262	35	55,4	21,4	9,5	8,0	5,1	0,7	76,8	13,1	10,2
18.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	3714	781	302	213	111	29	72,1	15,2	5,9	4,1	2,2	0,6	87,3	6,3	6,4
19.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	3908	644	251	225	97	25	75,9	12,5	4,9	4,4	1,9	0,5	88,4	6,3	5,4
20.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	4444	455	140	45	41	25	86,3	8,8	2,7	0,9	0,8	0,5	95,1	1,7	3,2
21.	Myslím, že mě tato práce velmi stresuje	1307	1529	1229	825	241	19	25,4	29,7	23,9	16,0	4,7	0,4	55,1	20,7	24,2
22.	Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	3438	1060	421	145	66	20	66,8	20,6	8,2	2,8	1,3	0,4	87,3	4,1	8,6
23.	Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	4328	544	157	63	39	19	84,0	10,6	3,0	1,2	0,8	0,4	94,6	2,0	3,4
24.	Vlivem samostatné práce mám málo kontaktů se spolupracovníky	2546	1303	691	447	136	27	49,4	25,3	13,4	8,7	2,6	0,5	74,7	11,3	13,9
25.	Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	905	1324	957	1107	842	15	17,6	25,7	18,6	21,5	16,3	0,3	43,3	37,8	18,9
26.	Z hlediska vymezené odpovědnosti mám potřebné rozhodovací pravomoci	427	670	836	1813	1373	31	8,3	13,0	16,2	35,2	26,7	0,6	21,3	61,9	16,8
27.	Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována	2420	1377	763	383	179	28	47,0	26,7	14,8	7,4	3,5	0,5	73,7	10,9	15,4
28.	Na mém pracovišti je práce dobře organizována	268	576	1004	2141	1128	33	5,2	11,2	19,5	41,6	21,9	0,6	16,4	63,5	20,1
29.	K plnění úkolů mám vždy a včas potřebné informace	363	963	1316	1933	547	28	7,0	18,7	25,6	37,5	10,6	0,5	25,7	48,2	26,1
30.	Spolupráce a komunikace s ostatními útvary je na dobré úrovni	233	641	1298	2261	677	40	4,5	12,4	25,2	43,9	13,1	0,8	17,0	57,0	26,0

31.	Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem	484	1432	1258	1345	596	35	9,4	27,8	24,4	26,1	11,6	0,7	37,2	37,7	25,1
32.	Ztrácuji se mi věci, soubory, data nebo si kolegově přivlastňuji výsledky mé práce	4055	757	190	85	44	19	78,7	14,7	3,7	1,7	0,9	0,4	93,4	2,5	4,1
33.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost	98	203	447	2037	2333	32	1,9	3,9	8,7	39,6	45,3	0,6	5,8	84,9	9,3
34.	Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech	1458	1715	923	680	343	31	28,3	33,3	17,9	13,2	6,7	0,6	61,6	19,9	18,5
35.	V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby	929	1555	1003	1060	578	25	18,0	30,2	19,5	20,6	11,2	0,5	48,2	31,8	20,0
36.	Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem	1961	1464	774	606	322	23	38,1	28,4	15,0	11,8	6,3	0,4	66,5	18,0	15,5
37.	V poslední době se cítím častěji rozrušen(a) než obvykle	1833	1289	794	863	344	27	35,6	25,0	15,4	16,8	6,7	0,5	60,6	23,4	15,9
38.	V práci snadno ztrácím náladu	1492	1650	956	705	320	27	29,0	32,0	18,6	13,7	6,2	0,5	61,0	19,9	19,1
39.	Cítím se přepracován(a)	986	1363	1340	1015	402	44	19,1	26,5	26,0	19,7	7,8	0,9	45,6	27,5	26,9
40.	Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikaneje	4133	484	225	143	135	30	80,3	9,4	4,4	2,8	2,6	0,6	89,7	5,4	5,0
41.	Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci	2229	1440	698	473	276	34	43,3	28,0	13,6	9,2	5,4	0,7	71,2	14,5	14,2
42.	Moji spolupracovníci jsou stresováni, unaveni a vyčerpani	812	1471	1308	1105	404	50	15,8	28,6	25,4	21,5	7,8	1,0	44,3	29,3	26,4
43.	Bolí mě v práci hlava	1616	1467	924	655	451	37	31,4	28,5	17,9	12,7	8,8	0,7	59,9	21,5	18,7
44.	Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek...	3641	958	339	112	71	29	70,7	18,6	6,6	2,2	1,4	0,6	89,3	3,6	7,1
45.	Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	4483	431	141	44	21	30	87,0	8,4	2,7	0,9	0,4	0,6	95,4	1,3	3,3
46.	Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu	2999	1125	544	317	125	40	58,2	21,8	10,6	6,2	2,4	0,8	80,1	8,6	11,3
47.	Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)	3307	1250	351	153	51	38	64,2	24,3	6,8	3,0	1,0	0,7	88,5	4,0	7,6
48.	Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány	3573	1014	279	172	85	27	69,4	19,7	5,4	3,3	1,7	0,5	89,1	5,0	5,9
49.	Na mém současném pracovišti se oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce	2418	1169	776	454	297	36	47,0	22,7	15,1	8,8	5,8	0,7	69,7	14,6	15,8
50.	Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	4278	598	171	46	30	27	83,1	11,6	3,3	0,9	0,6	0,5	94,7	1,5	3,8
51.	Vnitropodniková komunikace je nedostatečná a velmi stresující	1783	1457	967	636	272	35	34,6	28,3	18,8	12,3	5,3	0,7	62,9	17,6	19,5
52.	Nemohu dodržovat správnou životosprávu	2189	1030	863	648	382	38	42,5	20,0	16,8	12,6	7,4	0,7	62,5	20,0	17,5
53.	Jsem opakovaně očeňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	4038	730	231	78	35	38	78,4	14,2	4,5	1,5	0,7	0,7	92,6	2,2	5,2
54.	Nadřízení bývají zdrojem mého stresu	2245	1278	653	583	358	33	43,6	24,8	12,7	11,3	7,0	0,6	68,4	18,3	13,3
55.	Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)	1754	1536	860	647	317	36	34,1	29,8	16,7	12,6	6,2	0,7	63,9	18,7	17,4
56.	Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní	3295	1124	408	208	80	35	64,0	21,8	7,9	4,0	1,6	0,7	85,8	5,6	8,6
57.	Přímý nadřízený si opravdu považuje moje pracovní schopnosti a odbornost	231	395	1258	2242	965	59	4,5	7,7	24,4	43,5	18,7	1,1	12,2	62,3	25,6
58.	Práce mi neposkytuje dostatečný pocit uspokojení a seberealizace, je to především zdroj příjmu	1077	1282	1186	1042	507	56	20,9	24,9	23,0	20,2	9,8	1,1	45,8	30,1	24,1
59.	Vím, co se ode mě v práci očekává	48	105	276	1728	2953	40	0,9	2,0	5,4	33,6	57,3	0,8	3,0	90,9	6,1
60.	V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	221	508	1193	2385	792	51	4,3	9,9	23,2	46,3	15,4	1,0	14,2	61,7	24,2

60.	V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	221	508	1193	2385	792	51	4,3	9,9	23,2	46,3	15,4	1,0	14,2	61,7	24,2
61.	Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený se o mě stará jako o "člověka"	408	600	1180	1737	1170	55	7,9	11,7	22,9	33,7	22,7	1,1	19,6	56,4	24,0
62.	Vykonávám práci, která často postrádá smysl	1225	1815	1194	540	333	43	23,8	35,2	23,2	10,5	6,5	0,8	59,0	17,0	24,0
63.	Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací	2408	1596	679	285	135	47	46,8	31,0	13,2	5,5	2,6	0,9	77,7	8,2	14,1
64.	V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje	1323	1514	1318	721	227	47	25,7	29,4	25,6	14,0	4,4	0,9	55,1	18,4	26,5
65.	Zaměstnavatel podporuje můj pracovní a osobní rozvoj	450	783	1293	1714	871	39	8,7	15,2	25,1	33,3	16,9	0,8	23,9	50,2	25,9
66.	Během posledních 7 dní jsem byl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci	1866	543	712	730	1255	44	36,2	10,5	13,8	14,2	24,4	0,9	46,8	38,5	14,7
67.	Na tomto pracovišti jsme "dobrý tým"	246	389	1001	2026	1452	36	4,8	7,6	19,4	39,3	28,2	0,7	12,3	67,5	20,1
68.	Můj nadřízený většinou naslouchá mým názorům a nápadům	326	527	1022	1970	1258	47	6,3	10,2	19,8	38,3	24,4	0,9	16,6	62,7	20,8
69.	Cítím, že na našem pracovišti jsem brán(a) "do týmu"	124	212	752	2003	2010	49	2,4	4,1	14,6	38,9	39,0	1,0	6,5	77,9	15,6
70.	Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	3097	1489	345	120	55	44	60,1	28,9	6,7	2,3	1,1	0,9	89,0	3,4	7,6
71.	Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)	1178	1321	1116	893	599	43	22,9	25,7	21,7	17,3	11,6	0,8	48,5	29,0	22,5
72.	Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání	2646	1138	778	348	190	50	51,4	22,1	15,1	6,8	3,7	1,0	73,5	10,4	16,1
73.	Při práci se často dostávám do časové tísně	887	1516	1076	1130	502	39	17,2	29,4	20,9	21,9	9,7	0,8	46,7	31,7	21,7
74.	Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodím do práce často nerad(a)	1950	1609	981	388	170	52	37,9	31,2	19,0	7,5	3,3	1,0	69,1	10,8	20,1
75.	Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány	3254	1188	428	166	61	53	63,2	23,1	8,3	3,2	1,2	1,0	86,3	4,4	9,3
76.	Moje pracovní činnost mě psychicky velmi zatěžuje pro vysokou odpovědnost, spojenou se závažnými důsledky	1363	1477	967	904	376	63	26,5	28,7	18,8	17,6	7,3	1,2	55,1	24,9	20,0
77.	Moje pracovní činnost je málo zajímavá, málo podněcuje, duševně je spíše otupující	2061	1593	873	424	143	56	40,0	30,9	17,0	8,2	2,8	1,1	71,0	11,0	18,0
78.	V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby	1369	1545	853	894	443	46	26,6	30,0	16,6	17,4	8,6	0,9	56,6	26,0	17,5
79.	Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího	2587	1570	663	214	61	55	50,2	30,5	12,9	4,2	1,2	1,1	80,7	5,3	13,9
80.	Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	3580	978	358	130	60	44	69,5	19,0	7,0	2,5	1,2	0,9	88,5	3,7	7,8

81.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost	1557	1639	1098	625	181	50	30,2	31,8	21,3	12,1	3,5	1,0	62,1	15,7	22,3
82.	Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného	1650	1612	1043	576	218	51	32,0	31,3	20,3	11,2	4,2	1,0	63,3	15,4	21,2
83.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu	1507	1566	1069	759	193	56	29,3	30,4	20,8	14,7	3,7	1,1	59,7	18,5	21,8
84.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet po léta se stejnou výkonností	1307	1540	1075	844	322	62	25,4	29,9	20,9	16,4	6,3	1,2	55,3	22,6	22,1
85.	I v naší organizaci se vyskytuje korupce	2197	1189	994	391	275	104	42,7	23,1	19,3	7,6	5,3	2,0	65,7	12,9	21,3
86.	Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)	1399	1430	1197	791	273	60	27,2	27,8	23,2	15,4	5,3	1,2	54,9	20,7	24,4
87.	Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	948	1255	1190	1068	620	69	18,4	24,4	23,1	20,7	12,0	1,3	42,8	32,8	24,4
88.	Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.	552	920	1140	1459	1007	72	10,7	17,9	22,1	28,3	19,6	1,4	28,6	47,9	23,5

Legenda k hodnocení

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

CELKOVÝ SOUBOR n = 5150

5150

5150

	absolutní čísla		
	ANO	NE	?
Utrpěl(a) jste v letošním roce pracovní úraz	25	5056	69
Utrpěl(a) jste v letošním roce mimopracovní úraz	345	4737	68
Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení PN	2518	2551	81
Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou	2135	2872	143
Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)			
0	3024		
1 až 10	924		
11 až 20	394		
21 až 30	152		
31 až 40	73		
41 až 50	37		
51 až 100	52		
101 až 150	13		
151 až 200	4		
více než 200	4		
?	473		

	relativní čísla		
	ANO	NE	?
Utrpěl(a) jste v letošním roce pracovní úraz	0,5	98,2	1,3
Utrpěl(a) jste v letošním roce mimopracovní úraz	6,7	92,0	1,3
Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení PN	48,9	49,5	1,6
Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou	41,5	55,8	2,8
Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)			
0	58,7		
1 až 10	17,9		
11 až 20	7,7		
21 až 30	3,0		
31 až 40	1,4		
41 až 50	0,7		
51 až 100	1,0		
101 až 150	0,3		
151 až 200	0,1		
více než 200	0,1		
?	9,2		

Pohlaví	muž	žena	?
	1486	3550	114

	muž	žena	?
	28,9	68,9	2,2

Věk	18-24	25-35	36-45	46-55	56-90	?	18-24	25-35	36-45	46-55	56-90	?
	133	1333	1393	1545	662	84	2,6	25,9	27,0	30,0	12,9	1,6

Vzdělání	zákl.	vyučen	SŠ	VŠ	?
	3	16	2662	2384	85

	zákl.	vyučen	SŠ	VŠ	?
	0,1	0,3	51,7	46,3	1,7

CELKOVÝ SOUBOR n = 5150

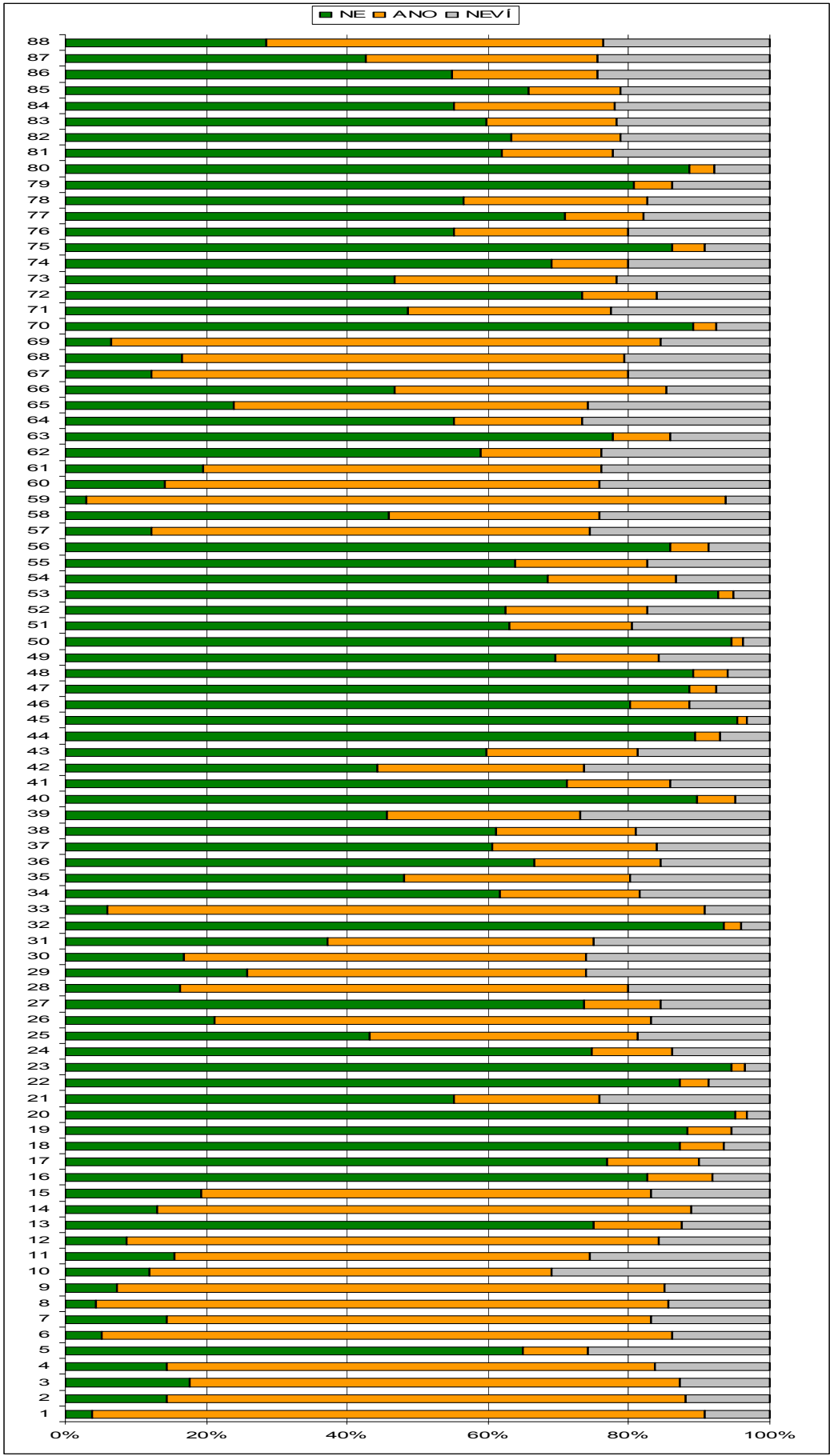
5150

Pořadí prvních tří osobně nezávažnějších problémů:

<i>absolutní čísla</i>				<i>relativní čísla</i>											
1	551	23	13	45	17	67	138	1	3,6	23	0,1	45	0,1	67	0,9
2	698	24	37	46	55	68	77	2	4,5	24	0,2	46	0,4	68	0,5
3	820	25	343	47	36	69	33	3	5,3	25	2,2	47	0,2	69	0,2
4	177	26	92	48	47	70	20	4	1,1	26	0,6	48	0,3	70	0,1
5	78	27	40	49	192	71	225	5	0,5	27	0,3	49	1,2	71	1,5
6	77	28	163	50	18	72	44	6	0,5	28	1,1	50	0,1	72	0,3
7	51	29	254	51	224	73	238	7	0,3	29	1,6	51	1,4	73	1,5
8	114	30	184	52	126	74	69	8	0,7	30	1,2	52	0,8	74	0,4
9	54	31	310	53	17	75	21	9	0,3	31	2,0	53	0,1	75	0,1
10	190	32	20	54	194	76	166	10	1,2	32	0,1	54	1,3	76	1,1
11	42	33	151	55	124	77	91	11	0,3	33	1,0	55	0,8	77	0,6
12	41	34	181	56	22	78	243	12	0,3	34	1,2	56	0,1	78	1,6
13	95	35	234	57	101	79	28	13	0,6	35	1,5	57	0,7	79	0,2
14	156	36	91	58	257	80	20	14	1,0	36	0,6	58	1,7	80	0,1
15	154	37	48	59	32	81	84	15	1,0	37	0,3	59	0,2	81	0,5
16	83	38	41	60	64	82	88	16	0,5	38	0,3	60	0,4	82	0,6
17	91	39	113	61	100	83	109	17	0,6	39	0,7	61	0,6	83	0,7
18	61	40	66	62	202	84	230	18	0,4	40	0,4	62	1,3	84	1,5
19	60	41	314	63	71	85	198	19	0,4	41	2,0	63	0,5	85	1,3
20	21	42	104	64	315	86	454	20	0,1	42	0,7	64	2,0	86	2,9
21	72	43	98	65	120	87	619	21	0,5	43	0,6	65	0,8	87	4,0
22	45	44	44	66	111	88	241	22	0,3	44	0,3	66	0,7	88	1,6
						?	2897							?	18,8
						počet lidí, kteří neuvedli ani jedno číslo otázky	855							počet lidí, kteří neuvedli ani jedno číslo otázky	16,6

? - počet neuvedených odpovědí (neznamená počet lidí)

CELKOVÝ SOUBOR $n =$ 5150



7. Informativní příručka – RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION

PŘÍLOHA Č. 3

Inspekce práce - kvalitativní a kvantitativní šetření

Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“
Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i

OBSAH

1. Úvod	3
2. Kvalitativní a kvantitativní šetření inspektorů práce	4
2.1 Osobnostní faktory inspektorů práce.....	6
2.2 Profil a osobnostní předpoklady inspektora práce	9
2.3 Kvantitativní šetření (inspektoři práce).....	12
2.3.1 Analýza kvalitativního šetření (inspektoři práce)	15
2.4 Porovnání výsledků šetření „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ VEŘEJNÁ SPRÁVA – INSPEKCE PRÁCE	20
2.4.1 Veřejná správa („VS“) a Inspekce práce („IP“)	20
2.4.2 Nejzávažnější problémy	27
2.4.3 Grafické a statistické přehledy (porovnání výsledků IP s výsledky celého souboru)	28
3. Šetření v organizacích, u kterých byla provedena inspekce práce (management a zaměstnanci)	37
3.1 Kvantitativní šetření u managementu organizací	37
3.2 Kvantitativní šetření stresové zátěže u zaměstnanců vytipovaných organizací – pro vyhodnocení existujícího pracovního stresu event. jeho následků	42
3.2.1 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance.....	44
3.2.2 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance – podle organizace.....	54
3.2.3 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance –podle pohlaví.....	55
3.2.4 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance – podle věku	57
4. Doplněk – zpracované statistické údaje šetření v organizacích – zaměstnanci.....	59

1. Úvod

Předmětem výzkumné a vývojové činnosti této části projektu je zaměření na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících při dozorové činnosti inspektorů práce na pracovištích a při styku s třetími stranami, dále na působení pracovního stresu na zaměstnance v organizacích, kde inspektoři v rámci dozoru provádí inspekci práce a na organizace, jak jsou aktuálně připravené hodnotit závažnost pracovního stresu a objektivizovat stres v práci u zaměstnanců včetně vytváření návrhu opatření k omezení vlivu stresu a jeho následků či eliminaci zátěžových faktorů.

Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňujících vedle zdraví zaměstnanců i produktivitu a kvalitu práce. Stresové, frustrující a konfliktní situace se tak mohou stát patogenními situacemi, tj. mohou vyvolat patologické reakce nebo i onemocnění. Podmínkou k tomu bývá jednak vystupňování nebo sčítání těchto situací, jednak snížení jedincovi odolnosti, případně kombinace obojího.

Pracovní život se v několika posledních desetiletích výrazně změnil. Nyní jsou na zaměstnance kladeny vyšší nároky než kdy předtím. Stres je považován za jeden z nejdůležitějších problémů spojených s výkonem povolání a souvisí s organizací práce v podmínkách znalostní ekonomiky. Potřeba činností pro prevenci stresu se týká všech evropských zemí a typů organizací. Řešení problému musí být zaměřeno na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích, na hodnocení závažnosti a na návrh opatření k omezení jejich vlivu či eliminaci.

Klíčové pojmy: stres, pracovní stres, identifikace stresu, zátěžové faktory.

Cíle

Cílem řešení projektu je:

1. Identifikace nejčastějších stresorů působících na inspektory práce, včetně zpracování návrhu doporučení pro zvýšení jejich ochrany před neúměrným stresem, ohrožením agresí a násilím při výkonu kontrolní a poradenské činnosti.
2. Identifikace nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích pro potřeby výkonu inspekční práce, tj. pro posuzování a vyhodnocování pracovních podmínek v organizacích včetně zpracování návrhu příslušné metodiky.
3. Management, jeho postupy a prevence při výskytu zátěžových faktorů na pracovištích.

Metodika

- Soustředění dostupných informačních zdrojů, studium, analýza a vyhodnocení datových souborů z výzkumů a šetření VÚBP, v.v.i. zaměřených na pracovní stres.
- Příprava dotazníku pro zaměstnance, organizace, inspektory, otázky pro kvalitativní šetření.
- *Cílová skupina*
 - inspektoři OIP pro hlavní město Praha a OIP pro Středočeský kraj - ve spolupráci s vybranými pracovníky oblastních inspektorátů inspekce práce příprava a realizace terénního šetření (průzkumná sonda) k identifikování nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích. Pozn.: do této části řešení projektu byli také zařazeny výsledky šetření ve státní a veřejné správě týkající se inspektorů práce.
 - šest organizací vytipovaných inspekcí práce, kde byl prováděn výzkum zaměřený na existenci a prevenci stresu v pracovním prostředí

→ zaměstnanci těchto organizací.

- *Výběr respondentů* (zaměstnanců vytipovaných organizací) - pro výběr respondentů byl použit náhodný výběr. Respondenti nesměli tvořit homogenní skupiny, účelem výběru byla co nejpestřejší skladba respondentů. Byla použita metoda osobního dotazování s použitím standardního dotazníku.
- *Dotazník pro zaměstnance* pracuje se sadou 32 otázek zaměřených na pocity a příznaky charakterizující vliv pracovního stresu.
- *Dotazník pro organizaci* pracuje s otázkami týkajícími se jak znalostí o stresu svých zaměstnanců v práci, dále připravenosti managementu k identifikaci a prevenci zvládnutí stresu u zaměstnanců.
- *Otázky v kvalitativním šetření* pro inspektory byly připraveny se záměrem zjistit, jakým náhledem a poznatky v oblasti pracovního stresu disponují.
- Organizace sběru dat – informace byly získány při místním šetření v organizacích (v části uvedené bod bodem 2.4 této zprávy byla data získána v rámci dotazníkového šetření ve veřejné a státní správě).
- Zpracování dat, statistické vyhodnocení dotazníků pro zaměstnance, analýza statistického výstupu, analýza výstupu kvalitativního šetření, analýza výstupu dotazníku pro management, komentáře k výsledkům a zpráva ze šetření.

Průběžné výsledky byly prezentovány a diskutovány na pracovních schůzkách, semináři (3. kontrolním dnu projektu).

Oblasti řešení

Řešení projektu této etapy projektu bylo dle zaměření rozděleno do následujících částí:

- Zpracování typologie stresorů, výskyt pracovního stresu a zátěžových faktorů na pracovišti, vliv na pracovní výkon obecně (viz příloha č. 1 závěrečné zprávy o řešení projektu).
- Kvalitativní a kvantitativní šetření u **inspektorů práce**. Interní pohled – k tomu byly objektivizovány psychologické aspekty osobnosti jednotlivých inspektorů práce, vypracovány jejich individuální charakteristiky, zátěžové vnímání, adaptabilita k pracovnímu stresu. Externí pohled – možnosti rozpoznání zátěžových faktorů pro identifikaci stresu inspektory práce u zaměstnanců ve vybraných organizacích.
- Kvantitativní šetření u **managementu** organizací – zjištění připravenosti ke zvládnutí stresových zátěží u zaměstnanců.
- Kvantitativní šetření stresové zátěže u **zaměstnanců** vytipovaných organizací – pro vyhodnocení existujícího pracovního stresu event. jeho následků.

2. Kvalitativní a kvantitativní šetření inspektorů práce

Tato oblast řešení projektu je směřována na inspekci práce – inspektory, kteří vykonávají dozor v terénu a při své práci bezprostředně přicházejí do kontaktu s třetími osobami. Tím se dostáváme k otázce: Existuje dostatečně přesná představa o „osobnosti“ pracovníka, úředníka veřejné správy? Lze jistě vyjmenovat, ve smyslu striktně psychologického pojetí osobnosti, mentální, psychické či morální vlastnosti, které by měl úředník veřejné správy splňovat a existuje rovněž řada metod a technik, kterými lze jejich přítomnost a stupeň prokázat, a zřejmě je lze i prakticky využít. Je nepopiratelné, že takové vlastnosti, jako asertivita, schopnost racionálního usuzování, odolnost vůči stresu, schopnost sebeovládání atd. bychom asi považovali pro úředníky a to nejen veřejné správy, za přínosné. Ovšem „osobnost“ v širším slova smyslu zahrnuje daleko komplexnější pohled a nelze ji redukovat jen na psychologické komponenty.

V teoretické části se zaměříme na zaměstnance veřejné správy, konkrétně na osoby, vykonávající činnost inspekce práce ve stresových situacích z hlediska struktury osobnosti.

Tématem jsou protektivní a některé rizikové faktory, které ovlivňují míru prožívané stresovanosti u člověka. Dále jsou zde uvedeny vybrané teorie osobnosti, které jsou vzhledem k našemu výzkumu relevantní. Je důležité se také zabývat vztahy mezi vybranými osobnostními charakteristikami (podle Eysenckovy teorie osobnosti) a kognitivním výkonem v zátěžové situaci, vztahem těchto osobnostních charakteristik k míře prožívané stresovanosti u lidí pracujících ve sféře dozoru.

Samotná osobnost člověka je jeden z nejdůležitějších faktorů ovlivňující jeho pracovní výkonnost a zvládání zátěžových situací spojených se zaměstnáním. Detailní analýzou výsledků byl prokázán statisticky významný vztah mezi osobnostními charakteristikami (konkrétně extravertizací, neuroticismem a impulzivitou) a kognitivním výkonem člověka. Lepší kognitivní výkon (v testu pozornosti) vykazují lidé více extravertovanější, emocionálně stabilnější a méně impulzivní. Co se týká vztahu vybraných osobnostních charakteristik a míry prožívané stresovanosti, je prokázána statistická významnost vztahu mezi mírou stresovanosti a extravertizací, neuroticismem, empatií a impulzivitou. Vyšší míru stresovanosti prožívají lidé, kteří jsou spíše introvertovanější, impulzivní a empatictí.

Typy osob vnímavější k pracovnímu stresu:

- Lidé, přicházející do svého prvního zaměstnání, mající velké ideály, představy a očekávání, chtějící měnit věci k lepšímu.
- Lidé, kteří prožívají velké nadšení a zanícení pro svou práci (angažovaní pomahači), kterým hrozí riziko, že jejich nadšení opadne a oni zapadnou do denní rutiny.
- Lidé, kteří na sebe kladou příliš vysoké nároky, pracují nad úroveň svých schopností, dovedností a kapacity.
- Perfekcionisté, kteří se snaží dělat vše co nejpřesněji a nejlépe.
- Workholici - práce je na prvním místě.
- Lidé neschopní říci ne a vymanit se z nároků a požadavků na ně kladených.
- Lidé, kteří neumí odpočívat, relaxovat, žijí v neustálém spěchu, chvatu, časovém stresu.
- Lidé milující moc, soupeřivost.
- Lidé, kteří neúspěch považují za osobní porážku.
- Lidé, kteří neustále pociťují ohrožení svého kladného sebehodnocení.

Skupiny zaměstnanců nejvíce ohrožené pracovním stresem:

- lékaři (především ti, co pracují v oblastech onkologie, chirurgie, JIP, LDN, záchranné služby, psychiatrie, pediatrie...),
- zdravotní sestry a zdravotničtí pracovníci (laborantky, technici...),
- státní správa, dozorové orgány,
- soudci,
- policisté, především v přímém výkonu služby, kriminalisté,
- učitelé na všech stupních škol,
- sociální pracovníci,
- pracovníci pošt, zvláště pracující u přepážek a poštovní doručovatelé,
- pracovníci věznic,
- dispečerů a dispečerky (záchranná služba, letecká doprava...),
- politici, manažerů,
- call centra,
- taxikářů, dopravců,
- novinářů atd.

V uvedeném výčtu jsou zahrnuti pracovníci dozorových orgánů, tedy i inspektoři práce. Těm se budeme v následujícím textu blíže věnovat.

2.1 Osobnostní faktory inspektorů práce

Výzkumná skupina VÚBP, v.v.i. provedla v rámci šetření projektu rovněž zkoumání osobnostních faktorů inspektorů práce, protože uvedená skupina pracovníků má mnohdy konečný a rozhodující psychologický vliv na utváření postojů výkonných zaměstnanců. Ti si mnohdy neuvědomují jaký rozhodující podíl má bezpečnost práce na jejich životy a saturaci jejich potřeb. Psychologický faktor, který představují právě inspektoři práce je neopomenutelným při odstraňování příčin lidského stresu v zaměstnání a následně i mimo něj. Bezpečnost a důvěra ve svou práci a pocit uspokojení, již sám o sobě navozuje situaci, která ve svém důsledku vzniku stresu brání.

I když emoční odraz práce IP v myslích kontrolovaných zaměstnanců, se v praxi může jevit jako sám o sobě poněkud stresující, je míra stresu většinou zanedbatelná, pokud jsou zásady příslušných směrnic a předpisů striktně dodržovány. Ve svém konečném důsledku je však pro lidi, jichž se týká práce inspektorů, stresu předcházející, což si zaměstnanci ne vždy zcela uvědomují. Z tohoto důvodu je také nutné klást určité specifické požadavky na osobnostní stránku lidí, kteří inspekce provádějí a současně znát i odpověď na to, jak velká je autorita právě této profese.

Je příznačné, a ve svém konečném důsledku ani nepřekvapující, že u IP jde skoro vždy o jednotlivce, velmi konservativní a sebevědomé, protože lidé s obzvláště vyvinutou složkou tolerance by nebyli schopni inspekce vykonávat. Je také zřejmé, že jejich práce, zvláště je-li vykonávána již delší čas, svým způsobem jejich osobnost v tomto směru silně formuje, a to sumou zkušeností, stereotypy i charakterem práce, jež jim napomáhá zvyšovat sebevědomí. Přesto však v ostatních osobnostních rysech si již tolik podobní nejsou. Je to dáno různými prostředím v němž mimo svou práci působí, ale především jednoznačně složením jejich genetického kódu, určujícím z větší části i strukturu jejich osobnosti, na kterou získané vlastnosti měli percentuálně zcela jistě menší podíl. Jedině tak lze vysvětlit, že ve sledovaném, do určité míry velmi malém vzorku (6 IP) můžeme najít jak lidi introvertní, tak extroverty s různým vztahem a postoji ke svému sociálnímu okolí. Jednoznačně však převládají lidé s mírně nadprůměrnou inteligencí, sklonem k pedantismu a se snahou důsledně prosazovat své názory. Zkoumaný vzorek IP byl složen převážně z lidí zralého věku (cca 34 – 55 let) a prakticky u drtivé většiny z nich bylo možno hovořit o vyzrálých a dotvořených jedincích.

Až na drobné výjimky se respondenti z řad inspektorů řadí mezi cyklotýmní typy s převahou ochoty ke spolupráci a společenskou vřelostí. Nevykazují neurotickou únavu a nedostatek frustrační tolerance. Jsou realističtí v otázkách života a emočně stabilní. Své postoje většinou nemění. Snáze tvoří aktivní pracovní skupiny a je experimentálně prokázáno, že v osobních vztazích jsou „štědřejší“ a méně se bojí kritiky. Jsou více svědomití a starosti si tolik nepřipouští, pokud vše běží podle stanovených regulí. Na druhé straně by se však dalo říci, že jsou více dominantní a v některých případech dokáží být i útoční. Zkoumaný vzorek obsahoval i jedince poněkud svérázné (ascendence – útočnost, soutěživost). Převládali respondenti s převahou surgence (bezstarostnost, veselost), entusiastičtí a projevující svém city i navenek. Je proto zcela logické, že skoro všichni se presentovali jako lidé mající vysoké superego, vnitřně dotvořené, s převahou odpovědnosti a svědomitosti. Nedělá jim problém seznamovat se s novými lidmi, vystupovat přátelsky a důvěryhodně. Těžkostem dokáží čelit a po přestálých nepříjemnostech se znovu „otřepat“. Jsou však dosti podezřívaví a žárliví.

Také vyžadují od druhých zvláštní pozornost a pokud se jim nedostane, tak si ji vynutí. Mají dobrou představivost a intuici. Jako determinant je tento faktor převážně environmentální. Může však disponovat ke konverzní hysterii. U mnohých nelze vyloučit sklon k depresivitě a k určitému trápení, pokud není u nich naplněn pocit vnitřního uspokojení a emocionální

odezvy. Výrazný je u nich skoro spontánní pocit viny, což by svědčilo o tom, že možnost selhání si uvědomují a podvědomě se jej obávají.

S předcházejícími skutečnostmi vcelku koreluje zvýšený radikalismus v postojích. Je to širší rys než shluk politických či náboženských postojů a v našem případě se poněkud váže spíše netypicky ke konservatismu. Odpovídá to jejich kritičnosti a celkovému pracovnímu zaměření. Všichni šetření IP také prokazovali vysokou míru soběstačnosti a smysl pro přesnou kalkulaci, sebekontrolu a poměrně vysokou energetickou tenzi.

Výsledky hodnocení vybraného vzorku respondentů

Respondent č. 1

Vykazoval poměrně velkou míru otevřenosti vůči svému okolí a prvky přímého jednání. Jevil se jako spíše bezstarostný a ke spolupráci ochotný. To ukazuje na vsřícnou osobnost bez vnitřní energetické tence a bez pocitů nedostatečného vnímání svým okolím. Ukazovala se zde však určitá tendence k menší spolehlivosti, jestliže jeho vnitřní stav nebyl naladěn v souladu s jeho představami. Tento respondent byl velmi inteligentní a bystrý. Měl dobré abstraktní myšlení a byl emočně stabilní a realistický. To odpovídá osobnosti v podstatě dobře zformované, která nemá problémy navazovat kontakty se svým sociálním okolím a je v něm poměrně oblíbena. Tento respondent se jevil jako vcelku nezávislý a svědomitý. Uložené úkoly bude vykonávat kvalitně, bez většího odporu či zbytečných diskuzí. Má však o věcech své vlastní představy a bude se snažit je realizovat. Je vnitřně dominantní a bude se to snažit dávat najevo i svému okolí. Touží podvědomě po tom být uznáván a milován, právě proto, že součástí jeho osobnosti je právě silněji rozvinutý duševní život a emocionální stránka celé jeho osobnosti. Má zdravé sebevědomí, ale nikterak netouží po dobrodružství. Dává přednost příjemnému prostředí a pozornosti svého okolí. Je však silněji podezřívavý a jen těžko ho lze podvést. Své zájmy směřuje především na bezprostřední úspěch. Pokud přijme nějakou myšlenku za svou, drží se jí a snaží se ji prosazovat. Již výše uvedený bohatý vnitřní život je také důvodem, proč je tento respondent silněji zahleděn do sebe. Celkovou strukturou své osobnosti však odpovídá profilu člověka vykonávajícího práci inspektora bezpečnosti práce.

Respondent č. 2

Ve výsledcích se jevil jako přizpůsobivý, spíše bezstarostný, k lidem pozorný a vlídný. To dává tušit člověka, který nebude nikterak agresivní a své povolání bude vykonávat s určitým nadhledem a tolerancí k ostatním. Bude však zcela nekompromisní při vyžadování stanovených regulí. Ochotný pomoci, rád lidem poradí a jeho chování nebude záluďné. Vcelku bystrý a inteligentní. Dokáže dobře abstraktně myslet Je svědomitý a vytrvalý. Velmi citově stabilní a realistický. Má vyšší sílu ega, což znamená, že je již osobnostně dotvořený a životní postoje podřizuje daným normám a zákonům. Je klidný a není příliš dominantní. Dokáže se přizpůsobit. Příjemný společník, Poměrně vynalézavý a emočně zralý. Odpovědný. V jednání je spontánní. Lidem je schopen spíše věřit a snadno se s ním vyjde. Není žárlivý. Jedná na základě vlastní zkušenosti, má dobrou intuici a fantazii. Spoléhá především sám na sebe. Dokáže být tvrdý i sám k sobě. Vyjadřuje to jeho vztah k fyzické i psychické bolesti. Touží po porozumění a nemá rád společenskou izolaci Je houževnatý. Vždy pohotový k reakci. Chápající, snaží se vžít do pocitů druhých Spíše konvenční. Spolehlivý, ale také starostlivý a někdy v krizových situacích úzkostný. Má silný smysl pro povinnost. Je silněji konservativní a soběstačný. Má dobrou sebekontrolu. Vykazuje však poměrně silnou dráždivost a napjatost. Proto bývá stále ve střehu a dobře vnímá i hrozící nebezpečí.

Respondent č. 3

Tento člověk se jeví jako otevřený a vřelý, společenský a účastný. Je ochotný a lidský, má smysl pro problémy a nedostatky ostatních a snaží se s nimi vyjít. Jeho vstřícnost a empatie mu však někdy může způsobovat problémy, protože ti co jej znají mohou jeho vstřícnosti zneužívat. Projektuje se jako inteligentní a vnímavý, v chování až intelektuálně kulturní. Klidný a mírný. V otázkách běžného života realistický. Ví, že si nemá dělat nepřiměřené nároky na své okolí, ale někdy jej mrzí, že byl oklamán. Zkušený realista. V oblasti emocí je zralý. Sebevědomý a nezávislý. Průměrně dominantní. Spíše radostný a k reakci pohotový. Uprímný. Dokáže projevit své city. Má ale svůj svět. Je opatrný, ale vytrvalý a odpovědný. Špatně však vnímá hrozící nebezpečí a je trochu lehkovážný, což také trochu přispívá k výše uvedeným problémům. Mohl by mít i hlubší umělecké zájmy. Trochu též sklon k dobrodružství. Rád se seznamuje s lidmi. Je soběstačný a praktický. Umí na sebe vzít odpovědnost. Také je však trochu podezřívavý a žárlivý. Je velmi stálý a konvenční. Má silný smysl pro povinnost a sklon k depresivitě. Je někdy náladový a spíše samotář. Jednoznačně je ale osobností konservativní. Trochu mu chybí sebekontrola a silná vůle. Průměrně dráždivý, ale zato ukázněný a svědomitý.

Respondent č. 4

Tento inspektor se trochu vymyká dosavadním respondentům. Je velmi rezervovaný a kritický až chladný. Spíše je uzavřený do sebe a značně pedantický. Nemá rád kompromisy a většinou trvá na svých stanoviscích. Je podezřívavý a udržuje si od lidí odstup. Je však velmi inteligentní a bystrý. Emočně je naprosto dotvořený, stabilní a zcela realistický. Klidný. Kupodivu však vcelku přizpůsobivý a dokáže se podřídit autoritám. Není dominantní. Někdy se stává roztržitým, což způsobuje i určitou nepozornost. Jinak je ale vcelku veselý a dokáže se pro věc nadchnout. Je vynalézavý a řídí se podle sebe. Citově je zralý a v projevech klidný. Zjevně konvenční a dá se říci, že má laskavé srdce. Trochu plachý se sklonem k zahořknutí. Dobře vnímá hrozící nebezpečí. Spíše se stahuje do sebe. Je svědomitý a pečlivý. V rozhodnutích je uvážlivý. Houževnatý a realistický. Dokáže být necitlivý k jiným i sám k sobě a ke svému tělesnému stavu. Naprosto soběstačný. Spíše zamyšlený a hůře poznává motivy druhých. Je však vcelku spokojený s tím, co mu život přináší. Trochu společensky neohrabaný, ale přesto je vřelý a neokázalý. Jinak je starostlivý a jemný. Spíše samotář s poměrně silným smyslem pro povinnost. Někdy má sklon k depresím. Je konservativní a jeho síla vůle je spíše nižší. Má však vysokou energetickou tenzi a je velmi dráždivý. Je to pragmatik, střízlivě uvažující.

Respondent č.5

Tento respondent je spíše dobromyslný, vřelý a společenský. V jednání je někdy více kritický, ale jinak ke spolupráci ochotný a vcelku přizpůsobivý. Jeho postoje jsou dány především temperamentem mládí a vztahem k životu, který je dán jednoznačně tím, že věci jsou v tomto neproduktivnějším věku buďto černé nebo bílé. Nemá rád přetvářku a lež a říká věci, jak je cítí. To je sociálnímu okolí většinou sympatické, ale někdy se svou pravdou také narazí. Velmi inteligentní a bystrý. V práci je svědomitý a vytrvalý, v osobním životě kultivovaný a kulturní. V obecných znalostech intelektuální. Je emočně stabilní vcelku klidný. V projevech zdravě sebevědomý, nezávislý a dominantní. Dokáže být ale i agresivní. Spíše však bezstarostný a veselý. V práci i v životě je svědomitý a rozšafný. Jedná podle daných pravidel. Má trochu sklon k dobrodružnosti, je spontánní a smělý. Trochu více citlivý, ale jinak realistický, spoléhající sám na sebe. Tvořivý a poněkud bohémský. Je však bezelstný. Někdy se trápí a má pocit viny až se sklonem k depresivitě. Je ochotný experimentovat a také je dobrý analytik. Soběstačný a dokáže se rozhodovat. Vynalézavý. Má trochu problém se sebekontrolou. Je však silně dráždivý a napjatý. To však jsou všechno vlastnosti, které se vzrůstající sumou zkušeností a s věkem se většinou sami stabilizují.

Respondent č. 6

Spíše vřelý a bezstarostný. Dokáže se přizpůsobit a nemá problémy s mezilidskými kontakty. Myslí spíše konkrétně, abstraktní uvažování mu příliš nesedí. Narazí-li na překážku, někdy se vzdává, což mu mnohdy kazí image. Je však klidný, zralý a citově stálý. Vnitřně stabilní a ve svých názorech uspořádaný. V otázkách života je spíše realistický. V chování je přísný a vážný. Silněji sebevědomý a dokáže i zaútočit. Je nezávislý a nepoddajný. K reakci je však pohotový, upřímný a své city dokáže projevit. V plnění úkolů je svědomitý a stálý. Má však sklon k dobrodružnosti. Rád se seznamuje s lidmi a je přátelský. Hůře však vnímá hrozící nebezpečí. Silněji impulsivní. Tvrdý, houževnatý a střizlivý v úsudcích a v uvažování. Jedná na základě vlastních zkušeností a umí na sebe vzít zodpovědnost. Má ale vcelku měkké srdce. Je důvěřivý a bezelstný. Trochu do sebe zahleděný. Hůře poznává motivy druhých. Dovede se však otrěpat a nemá strach. Věří si. Je silně konzervativní. Naprosto soběstačný. Má poměrně silnou vůli a dobře se kontroluje. Je velmi klidný a mnohdy až flegmatický.

Považujeme-li inspektory práce za určitý typ managementu, je nasnadě, že i pro výkon tohoto druhu práce přísluší také určité dané či vybrané osobnostní vlastnosti, které předurčují, zda příslušný jedinec bude při působení v této specifické profesi úspěšný. K takovým vlastnostem samozřejmě patří určitá míra asertivity, ale též dobré schopnosti umět jednat s lidmi, být svým způsobem i dobrý pedagog, mající určitou nezbytnou míru frustrační tolerance, důslednosti a dobrého postřehu. Jeho práce totiž může vykonat mnoho při tzv. předcházení nehodám, ale i následným typům stresu.

2.2 Profil a osobnostní předpoklady inspektora práce

Při sledování postupů, výkonů a stereotypů práce IP v různých situacích a oblastech je patrné, že tato profese nutně předpokládá určité osobnostní vlastnosti, pokud se týká odolnosti vůči stresu u nich samých, ale rovněž tak i u těch, kteří se inspekci podrobují. Ti ale nejsou nyní v objektivu tohoto výzkumu. Jak už jsme se zmínili dříve, samotný akt kontroly či inspekce vyvolává u kontrolovaných určitý stres. Je tomu skoro vždy, a to i tehdy, jestliže je kontrolovaný přesvědčen o bezchybnosti své práce. Pocit stresu, stejně jako všechny ostatní pocity, na které má volní stránka osobnosti jen pramalý vliv, však má zároveň i každý inspektor, přesto, že má v tomto oboru zajisté určitou sumu praxe i zkušeností s chováním lidí. Je proto nezbytné, aby byl vybaven nejen teoretickými znalostmi o dozorované problematice, ale především zvládal velmi náročnou a obtížnou oblast práce s lidmi. To samo o sobě vyžaduje být vybaven do značné míry:

- schopností empatie,
- schopností ovládat své vnitřní napětí (psychickou tenzi),
- schopností výmluvnosti,
- schopností asertivního chování,
- schopností přesvědčovací,
- schopnost nenechat se vtáhnout do sporu,
- schopností správného hodnocení věcí a stavů dle stanovených norem atp.

To vše lze shrnout do pojmu, který se nazývá frustrační tolerance. Sem také patří schopnost nenechat se vyprovokovat mnohdy i afektivním chováním kontrolované osoby a nedat se strhnout do víru možného konfliktu. Ne všichni lidé reagují stejně a práci inspektora nelze v žádném případě vykonávat bez přítomnosti stresu, který může na jeho osobnosti zanechat dočasné, ale častěji spíše trvalé změny. Především to bývá „syndrom permanentního ohrožení“. Jedná se o takový stav, kdy si člověk stále připadá, že bude někým verbálně napaden a jeho pozornost a celkové vnímání je neustále naladěno být ve střehu. Tento pocit vzniká nejčastěji tehdy, jestliže musí člověk neustále čelit odporu, ze strany kontrolovaného a jeho podvědomé snaze se před inspektorem obhajovat za skutečné či domnělé nedostatky. Inspektor je povinen kontrolovanému vysvětlit v čem a proč chybuje a také

zdůraznit a vysvětlit, co se stane, nebude-li dané normy dodržovat nebo bude konat v rozporu s nimi. Syndrom ohrožení často vede k traumatizaci osobnosti inspektora a narušuje jeho duševní hygienu i výkon jeho práce.

Dalším negativním vlivem na kognitivní strukturu osobnosti je pocit nadřazenosti. V tomto případě vzniká tento rys osobnosti dlouhodobým působením skutečnosti, že výkon kontroly staví inspektora do role více méně nadřazeného kontrolované osobě. K pocitu nadřazenosti se člověk dostává tehdy, jestliže výkonem inspekční činnosti nabývá pocitu nezasloužené suverenity a určité psychologické výjimečnosti nad ostatními lidmi. Stává se suverénním, a to v každém směru a přestává respektovat názory druhých a sám sebe vyčleňuje mezi ty, kteří se nemylí a mají vždy pravdu. Do pozadí ustupuje pak jeho kritičnost a určitá přirozená lidská pokora, nezbytná k tomu, aby byl člověk schopen správně hodnotit druhé, ale především sebe. Je to určité úskalí této práce, která má sama v sobě zakódovanou určitou míru formální autority, mající též moc působit represivně. Tento fenomén se netýká pouze inspektorů bezpečnosti práce, ale více či méně každé společenské represivní či kontrolní autority a vyvolává u běžných lidí ostražitost a mnohdy přímo nelibost. Policejní slogan, jež můžeme dnes číst na dvířkách policejních aut „Pomáhat a chránit“ není samoučelný a je to psychologickou formou vyslané poselství všem: „Opravte si svou představu o této složce moci a změňte si ve svém podvědomí naši image, kterou jste až do nynějška měli! Jsme zde skutečně pro vás“. Zda tento apel nachází odezvu ve vnímání lidí není v tuto chvíli podstatné. Je samozřejmé, že lidé svoje postoje často mění až po určité době, kdy si sami v sobě dokáží některé skutečnosti zařadit jinak než původně měli, ale to je přirozený běh věcí a je nutné s tím počítat. V mnohém to také záleží na tom, jak dokáže přesvědčivě nový podnět působit.

Pokud se týká práce inspektorů práce, snad každý soudný člověk ví, že jejich činnost je bezesporu společensky přínosná a nesmírně důležitá. Proto je na místě zdůraznit, že profil osobnosti, která má tuto oblast zajišťovat není v žádném případě jednoduchý, protože nedílnou součástí této práce je především stres sám o sobě. Každý psychicky zdravý člověk, který má a chce vykonávat inspekční činnosti musí čelit:

- stresu z toho, aby správně identifikoval zjištěné nedostatky,
- stresu z toho, aby se sám před auditoriem „neztrapnil“ nějakou neznalostí ,
- stresu z toho, aby se nedal vyprovokovat k vlastnímu afektu,
- stresu z toho, aby naopak sám dokázal účinně čelit afektu druhých,
- stresu z toho, aby naopak nepřehlédl důležité nedostatky nebo chyby fatálního rázu,
- stresu z toho, aby dokázal kontrolované přesvědčit o své pravdě (mimořádně velmi důležitý faktor),
- stresu z toho, aby v kontrolované organizaci zanechal dobrý dojem,
- stresu z toho, aby výsledky jeho práce byly akceptovány jeho vedením,
- stresu z toho, aby výsledky jeho zjištění především vedly k požadované nápravě odhalených chyb a nedostatků.

Není ani možné vyčíslit další sled příčin osobního stresu inspektorů, protože mnohé z nich vychází z momentální situace i když přímo či nepřímo s jejich prací souvisí.

Za základní prvek práce inspektora, od kterého se vše ostatní odráží jako paprsky světelného zdroje, lze právem pokládat **umění dobré a smysluplné komunikace**. Ta musí vždy vycházet z kladných předpokladů a musí být vedena jasně a srozumitelně. Nelze opomenout především také její složku psychologickou, která přispívá ke klidné atmosféře a k věcnosti celé inspekce. Ne každý má ve své osobnosti dostatečnou genovou výbavu k tomu, aby mu nečinilo problém tyto zásady dodržovat. V takovém případě se to tedy musí naučit. Právě k tomu by měla také sloužit určitá forma odborného vzdělávání právě inspektorů práce a jejich společenský význam by si to rozhodně zasloužil.

Každá profese, je-li vykonávána s určitým silovým nasazením formuje, ale také někdy spíše deformuje osobnost člověka, což je všeobecně známo, a říká se tomu „profesionální deformace“, ale ovlivnění osobnosti u inspektorů má svá zvláštní specifika. Především to je vysoká míra odpovědnosti, která, i přes léty získanou jednoznačnou zkušenost, v myslích inspektorů zůstává jako stálé memento možného selhání, jež může mít za následek fatální dopady.

V dnešní době, kdy narůstá všeobecná obava ze ztráty pracovní kariéry a co více, ztráty hmotného zajištění, se stává tento stresor jedním z dominantních při jakémkoliv globálním působení sociálního okolí na člověka. Každý si podvědomě uvědomuje svou praktickou nahraditelnost, a snaha po udržení se v práci je zcela samozřejmá. Tato skutečnost se však rovněž stává motivující i pro zaměstnavatele, protože mu dává daleko širší možnosti výběru, co do kvality pracovní síly. Hospodářská i finanční krize paradoxně může vytvářet kvalitativně mnohem lépe organizované i kvalifikačně lépe vybavené pracovní týmy, na úkor dosud udržovaného průměru. Je to především záležitostí personálních útvarů, fungujících ve velkých organizacích, ale v osobní míře i v podnicích malých, kde si zaměstnavatel, pokud není spokojen se svými zaměstnanci může svůj pracovní tým, bez zjevného porušení daných zákonů, obměnit.

Během výzkumu, zaměřeného na předcházení stresu, bylo možno sledovat vcelku podrobně práci a její úskalí u inspektorů práce, a to v daných podmínkách a v situaci, kdy se některé fenomény v podnicích často opakují (klesající poptávka po poskytovaných službách či výrobcích, což má za následek poklesy objednávek, hrozba propouštění, klesající zisk i druhotná platební neschopnost, celková nervozita zaměstnanců etc.), ale mnohé jsou oproti tomu zcela specifické (pracovně právní problémy, mezilidské vztahy, odpovědnost za osudy lidí apod.). V takovýchto případech se často vlastní management podniku obrací o radu k inspektorovi a žádá stanovisko či pomoc, protože v této osobě spatřuje autoritu a kvalifikovanost k řešení specifických nebo obecných problémů. Tuto stránku činnosti IP nelze nikterak opomenout i když by se zdálo, že není hlavní náplní inspekční práce. Vytváří však z psychologického hlediska onu nezbytnou „aureolu vševědoucnosti,“ kterou si profese inspektora vydobyla. Každé „Nevím“ nebo „Nezajímá mne“ je ranou do neformální autority, tak potřebné k tomu, aby si inspektor udržel i tu autoritu formální. Žádný jiný metodický ani poradní orgán většinou v danou chvíli neexistuje a osoba inspektora musí být natolik erudovaná, aby v případě, že nezná odpověď, což se může stát, musí vždy alespoň vědět, kdo správnou odpověď zná a inspektor musí také umět kontakt s takovýmto člověkem zprostředkovat. Stres, jakožto skoro všudypřítomný pocit v každé lidské činnosti je věcí se kterou musí bojovat nejen samotný inspektor, ale velmi často on, sám stresován, bojuje nepřímou i se stresem těch, které inspektuje. Pokud jeho působení není úspěšné, nemůže mít kladnou odezvu ani výsledek jeho práce.

Jaký by tedy měl být inspektor práce? Popsali jsme výše výčet schopností, které by měl mít, ale to zdaleka nepokrývá veškeré fasety jeho osobnosti. Zajisté, je to především člověk jako každý jiný a žije si svůj vnitřní, mnohdy dosti komplikovaný život, se vším co k němu patří. Prožívá si nejen své vnitřní pracovní či soukromé stresy, ale rovněž své osobní radosti, tužby a očekávání. To vše, celá jeho psychika se samozřejmě odráží i v jeho práci, protože nelze tak, jako u počítače, v jeho mysli přepnout na jiný, třeba i pracovní program, a rázem se zaměřit pouze na výkon toho, co jej živí. Lidé takto nefungují a obecně je známo, že nic není na světě tak zranitelného, jako člověk a jeho myšlení. Dobře zkonstruovaný stroj selže jen velmi vzácně, a to pouze tehdy, jestliže jej špatně udržujeme, člověk však může selhat velmi snadno, právě pro svoji jedinečnost v myšlení a sílu svých emocí. Jistě bychom si přáli, aby IP byl:

- k lidem zdvořilý, ale přísný,
- všímavý, ale nikoliv „hnidopich“,
- vstřícný, ale důsledný,

nasměrováno pouze k vyjádření častých pocitů bezmoci, zvýšené podrážděnosti a pocitu práce pro někoho jiného. Vzhledem k tomu, že se jednalo o malý soubor, má výstup z dotazníků ryze osobní charakter. **Vzor osobního dotazníku pro inspektora práce:**

Subjektivně vnímáte:

- přetrvávající pocit únavy a napětí
- pocit celkového opotřebování
- nespavost či problémy s usínáním
- celkově špatný zdravotní stav
- špatné stravovací návyky a časté změny váhy
- problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže
- zmenšený zájem o společenský život
- zvýšenou podrážděnost
- potíže při komunikaci s lidmi
- množení stížností na Vaši práci
- odkládání různých pracovních setkání
- neschopnost se soustředit
- obtížnější zvládnutí úkolů v práci
- agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem
- nerealistickou náročnost k sobě
- silnou nechuť ke své práci
- neplnění zadaných úkolů
- pocit neustálé práce pro někoho jiného
- pocit nevysloveného hněvu a frustrace
- podezíravost, nedůvěra a znechucení
- pocity bezmoci a beznaděje
- časté změny nálady bez zjevné příčiny
- utíkání se k alkoholu a drogám
- pocity prázdna, úzkosti a deziluze
- očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci
- tendenci nepřiznat existenci problému
- odmítání pomoci druhých
- zvyšování pracovní absence
- ztrátu motivace a vlastní iniciativy
- svalování viny na ostatní – za vlastní neúspěchy
- sníženou kvalitu práce a menší výkonnost
- opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly
- zvýšené množství konfliktů s nadřízenými
- neochotu řešit problémy a konflikty
- výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc, zánět tlustého střeva, srdeční onemocnění, migréna, bolesti hlavy)

Vyhodnocení nejčastějších odpovědí vložené do jednoduchého digramu, kde vrchol představuje pocit únavy a napětí (označeno v diagramu „Ú“).



Z pohledu řešitele projektu je v návaznosti na výše uvedené odpovědi vhodné připomenout i rámcově pracovní náplň inspektorů inspekce práce.

Inspekce práce pro oblast bezpečnosti práce plní svou roli ochránce celospolečenských zájmů.

Zaměstnanci Státního úřadu inspekce práce a oblastních inspektorátů práce kontrolují dodržování povinností vyplývajících z právních předpisů, z nichž vznikají zaměstnancům, příslušnému odborovému orgánu nebo radě zaměstnanců nebo zástupci pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci práva nebo povinnosti v pracovněprávních vztazích, na úseku ochrany pracovních vztahů, pracovních podmínek, zajištění bezpečnosti práce a bezpečnosti provozu technických zařízení se zvýšenou mírou ohrožení života a zdraví a bezpečnosti provozu vyhrazených technických zařízení. Dále kontrolují kolektivní smlouvy ve vybraných částech a vnitřní předpisy subjektů podle zákoníku práce a vykonávají kontroly v prevenci závažných havárií a další odborné úkoly v této oblasti ve smyslu zákona č. 251/2005 Sb., o inspekci práce ve znění pozdějších předpisů. Mimo jiné dále kontrolují dodržování povinností vyplývajících z právních předpisů k zajištění bezpečnosti práce ve stavebnictví i plnění úkolů zadavatelů staveb, dodržování pracovního režimu řidičů organizací (služby, pošty apod.), opravárenství dopravních prostředků, provádějí kontroly systému BOZP a pracovněprávních vztahů v malých a středních podnicích. Zaměřují se na bezpečnost práce při ruční manipulaci s materiálem a břemeny, dodržování předpisů k zajištění bezpečnosti práce a technických zařízení při provozu a údržbě tlakových a plynových zařízení v kotelnách na plynná paliva a bezpečnost provozu plošin, u kterých v poslední době dochází k závažným pracovním úrazům. Integrovaná inspekce provádí dozor plnění požadavků zákona č. 59/2006 Sb., o prevenci závažných havárií, ve znění pozdějších předpisů. Kontrolní činnost v pracovněprávní problematice se kromě provádění kontrol na základě přijatých podnětů na porušování pracovněprávních předpisů zaměřuje na provádění kontrol v pracovněprávní oblasti v rámci poskytování služeb, pracovních podmínek a dodržování pracovněprávních předpisů při zaměstnávání fyzických osob agenturami práce. OIP poskytuje v rozsahu své kompetence základní informace a poradenství týkající se ochrany pracovních vztahů, bezpečnosti práce, bezpečnosti technických zařízení a stanovených pracovních podmínek. Konzultace poskytují inspektoři v rámci svých specializací a v rámci své územní působnosti.

2.3.1 Analýza kvalitativního šetření (inspektoři práce)

Pracovníci dozoru hrají klíčovou roli v případech rozpoznání možného stresu na pracovišti. Profesionálové inspekce práce by měli být seznámeni s typy stresorů, které jsou přítomny v pracovním prostředí organizace. Nejsou sice poradci nebo terapeuti, ale častá fluktuace, pracovní úrazy nebo nemoci z povolání jsou určitým indikátorem pro existenci pracovního stresu. Agresivní komunikace, psychosociální problémy, stížnosti zaměstnanců jsou faktory, které mohou pomoci určit ohrožené skupiny zaměstnanců. Rovněž tak kategorizace prací, která spolehlivě napovídá o rizikových faktorech na pracovišti, kterých stres je většinou doprovodným znakem. Zvláštní pozornost by měla být věnována skupinám osob, u nichž je možné riziko pracovního stresu větší, např. zdravotně postiženým, migrujícím zaměstnancům, mladším a starším zaměstnancům. Bez ohledu na to, kdo hodnocení zátěžových stresových rizik provádí, je zásadní vědomí, že stres při práci může postihovat kohokoli na jakékoli úrovni, ve kterémkoli odvětví činnosti, v libovolně velké organizaci. Hodnocení rizik u stresu obnáší stejné zásady a postupy jako u jiných pracovních rizik.

Příklady stresových faktorů na pracovištích, se kterými se v rámci výkonu inspekce práce setkává:

- pracovní podmínky jako takové, pracovní prostředí, rizikové faktory (hluk, extrémní teploty, monotonie práce, nedostatečné osvětlení, práce v noci apod.),
- přetížení – zvyšující se požadavky na pracovní hodiny, pracovní vytížení v průběhu směny,
- časový tlak – způsobují pevně dané termíny v práci, nedostatek času na vykonání úkolu,
- pásová výroba,
- fyzické nebezpečí – hrozba pracovního úrazu,
- nejasnost role – nepřesné informace od vedení, nejasné kompetence,
- konflikt rolí – jiné hodnoty a postoje zaměstnance a organizace,
- zodpovědnost za zaměstnance,
- kariérní možnosti – nedostatek možností ke kariéře versus rychlý kariérní růst,
- pracovní nejistota,
- vysoké ambice,
- špatné vztahy mezi spolupracovníky, vedením a pracovníkem – nedostatky v komunikaci,
- obtíže v delegování zodpovědnosti - nedostatečné schopnosti manažerů,
- malá účast na rozhodování,
- politika podniku,
- technologické změny – nepřipravenost zaměstnanců,
- organizační klima,
- mzdové podmínky,
- sociální nejistoty,
- stres z míšení kultur – komunikace s podniky s jinou kulturní tradicí.

V návaznosti na výše uvedené byl zpracován **list kvalitativního šetření** pro inspektory práce. Tento byl v jednoduchých šesti otázkách zaměřený zejména na možnost rozpoznání stresových faktorů na dozorovaných pracovištích nebo na identifikaci stresorů při výkonu jejich činnosti při kontaktu s třetími stranami. Níže je uveden záznamový list odpovědí.

Výsledky kvalitativního šetření - Záznamový list odpovědí

<p>otázka č. 1 Víte, jak rozpoznat pracovní stres na pracovišti?</p>	<p>Inspektor č. 1 Ano, ale pro rozpoznání pracovního stresu u kontrolovaných subjektů by bylo zapotřebí více času pro pozorování. Kontroly jsou uskutečňovány cca ve dvou dnech a pozornost je věnována zajištění BOZP na jednotlivých pracovištích (školení, poskytování OOPP, úrazy, bezpečnost pracovišť a provozovaných technických zařízení).</p> <p>Inspektor č. 2 Na první pohled asi rozpoznat nejde, možná, kdyby všichni zaměstnanci „stáli se strnulým pohledem“ tak snad. Jinak při delším pobytu v prostředí, pozorování, rozhovory se zaměstnanci by se dala vytipovat i příčina.</p> <p>Inspektor č. 3 Stres na pracovišti rozpoznáme tím, že zaměstnanci k pracovním úkolům přistupují bez invence, myšlení a zkvalitnění pracovních postupů. Mezi zaměstnanci panuje nervozita.</p> <p>Inspektor č. 4 Nervozita, nesouvislé vyjadřování a špatně skrývané obavy z incidentů na pracovišti.</p> <p>Inspektor č. 5 Částečně ano, dle kritérií jako: systém odměňování zaměstnanců, charakter práce – např. jednání se zákazníky apod. Konkrétní spolehlivé indikátory, podle kterých bych toto mohl postihnout i v rámci kontroly ovšem neznám (vyjma specifikací ZP – zmíněný systém odměňování).</p> <p>Inspektor č. 6 Pozorování konkrétních pracovníků na konkrétním pracovišti, jejich komunikace; neoficiální informace, sdělení pracovníků; sledování chování a způsobu řízení managementu; ztráta vlastní iniciativy zaměstnanců; časté personální změny, fluktuace zaměstnanců; výskyt civilizačních onemocnění; přímá odborná znalost kontrolované problematiky; znát rozdíl mezi stresem fyzickým a duševním; stresující je výkon IP při střetu s ignorancí vedení firmy</p>
<p>Otázka č. 2 Jaké jsou, dle Vás, vliv a následky pracovního stresu?</p>	<p>Inspektor č. 1 Vlivem pracovního stresu dochází především u vedoucích zaměstnanců k vážným zdravotním potížím (poškození cév srdce a mozku, nadváha, cukrovka). Zvýšená úrazovost.</p> <p>Inspektor č. 2 Poškození duševního zdraví zaměstnance (to zejména) a slabší výkonnost a kvalita odvedené práce.</p> <p>Inspektor č. 3 Následkem pracovního stresu je obecná nervozita na pracovišti, pokud stresujícím elementem je vedoucí pracovník, dochází k bossingu a nechuti k iniciativním řešením.</p> <p>Inspektor č. 4 Nesoustředěnost při provádění rutinních pracovních operací a následně nebezpečí pracovního úrazu.</p> <p>Inspektor č. 5 Snížená pracovní výkonnost, nepohoda na pracovišti a tím zvýšené riziko úrazů a havárií.</p> <p>Inspektor č. 6 Mírný „řízený“ kontrolovaný stres spíše podporuje výkonnost, větší stres naopak, snížení kvality práce, vyšší psychická zátěž, opotřebenost organismu.</p>
<p>Otázka č. 3 Hodnotíte při Vašem dozoru rizika vyplývající z pracovního stresu?</p>	<p>Inspektor č. 1 Spíše ne. Pozornost je především věnována bezpečnosti jednotlivých pracovišť a provozovaných zařízení, úrazům a pokynům k zajištění BOZP (školení).</p>

	<p>Inspektor č. 2 V oblasti kontroly pracovněprávních vztahů je k tomu příležitost jen sporadicky. U techniků je to součástí kontroly systému BOZP u zaměstnavatele. Jinak spíše záležitost pro orgány hygieny – psychická zátěž.</p> <p>Inspektor č. 3 Při kontrolní činnosti nehodnotíme míru pracovního stresu na pracovišti. Z hlediska inspektora závisí na jeho osobnosti a postupu při kontrolní činnosti.</p> <p>Inspektor č. 4 Osvěta ze strany orgánu Hygieny práce.</p> <p>Inspektor č. 5 Pokud jsou zřejmá, tak ano. Ovšem je problém, jak prokázat např. tzv. „pohodu na pracovišti“. V dnešní době se se stresem podle mě potýká skoro každý člověk v produktivním věku a stres na nízké úrovni se stal normálním (někdy se to zdá i součástí image a pokud např. manager ve firmě nevykazuje před šéfem „známky stresu“ vystavuje se riziku, že bude vnímán jako nedostatečně aktivní). Může se zdát, že stres je vnímán dnes celkem normálně a splývá v tomto smyslu s „pracovním vyčerpáním“.</p> <p>Inspektor č. 6 spíše náhodně či výjimečně, stres(až na výjimky) není právní kategorie, jinak kontrola dodržování povinností vyplývajících z právních předpisů k bezpečnosti práce a technických zařízení je však pouze výjimečně mívá zahrnutu ve své analýze rizik (není závazná metodika)</p>
<p>Otázka č. 4 Která opatření je třeba pro prevenci pracovního stresu zavést?</p>	<p>Inspektor č. 1 Vyhledat stresory a tyto eliminovat.</p> <p>Inspektor č. 2 Systém řízení, přesně stanovená práva a povinnosti, týmová práce(pokud je možná) a kvalitní vedoucí zaměstnanci na všech úrovních řízení.</p> <p>Inspektor č. 3 Pro prevenci pracovního stresu je nutné zavést spravedlivé a objektivní hodnocení pracovníka, bez zbytečného urážení a posměchu ze strany vedoucího pracovníka.</p> <p>Inspektor č. 4 Osvěta ze strany orgánů Hygieny práce.</p> <p>Inspektor č. 5 Opatření proti stresu bych řekl už nějaká obecná zavedená jsou v samotném ZP, ale jak jsem naznačil výše – jde podle mě o celospolečenský problém a neexistuje konkrétní specifikace nepříznivých vlivů, podle kterých by inspektor mohl jejich plnění vymáhat. Myslím si, že opatření proti stresu by bylo vedením kontrolovaného subjektu vnímáno jako požadavek na snížení produktivity práce (negativně-zvláště dnes, v době finanční krize) - což by v mnohých případech tak logicky bylo.</p> <p>Inspektor č. 6 Odborné, ne pouze „manažerské“ řízení; umožnění, využití iniciativy zaměstnanců; náhrada živé práce technologií, pak ale stres z „pracovní nepotřebnosti“; řádné kvalitní právní předpisy; kvalitní místní systém řízení; vyšší management bývá cvičen a mívá rehabilitace vůči stresu, nižší nikoliv; ve veřejnosti je udržován despekt ke státní správě – změnit, inspektor IP je v „první linii“ státní správy, denní stres při prosazování zákonů, které sami zákonodárci (politici) zlehčují; promyšlené zadávání a organizace práce</p>
<p>Otázka č. 5 Víte, jak řešit problémy vyplývající z pracovního stresu?</p>	<p>Inspektor č. 1 Nenechávat splnění povinností na „poslední chvíli“, dobře si práci rozvrhnout a aktivně spolupracovat s ostatními kolegy. Ve volném čase se věnovat aktivnímu odpočinku a pokusit se, „vypnout“.</p> <p>Inspektor č. 2 viz odpověď na otázku č. 4</p>

	<p>Inspektor č. 3 Vím, ale je to velmi obtížné.</p>
	<p>Inspektor č. 4 Např. „omezování práce v úkole“, těžko je řešit problémy vznikající ze vztahu s konfliktními nepřizpůsobivými spoluzaměstnanci.</p>
	<p>Inspektor č. 5 Pokud se odhalí zdroj stresu, tak jeho odstraněním, nebo např. změnou pracovního zařazení.</p>
	<p>Inspektor č. 6 Musí být zájem o řešení ze strany zaměstnavatele, pokud není a byl by to úkol pro inspekci, pak stres u pracovníků inspekce práce. Dlouhodobá generační záležitost, souvisí se stavem a prioritami ve společnosti po velkých změnách.</p>
<p>Otázka č. 6 Máte pro vedení organizace nějaký návod, jak podpořit a propagovat pracovní pohodu?</p>	<p>Inspektor č. 1 Aktivní zájem zaměstnance, umění naslouchat. Společné společenské a sportovní akce. Pravidelné porady všech pracovníků a efektivní řešení projednávaných problémů.</p>
	<p>Inspektor č. 2 viz. odpověď na otázku č. 4</p>
	<p>Inspektor č. 3 Tato otázka je odvislá opět od individuality vedoucího pracovníka, jeho charismatického přístupu ke kolektivu a vynucení si autority přirozenou cestou.</p>
	<p>Inspektor č. 4 Chápavý a rodinný přístup k osobním problémům podřízených (např. při nástupu na dovolenou), okamžité řešení případných konfliktů mezi zaměstnanci souvisejících s plněním pracovních úkolů</p>
	<p>Inspektor č. 5 Takový návod nemám.</p>
	<p>Inspektor č. 6 Rozbor pracovních činností; posouzení faktické vyčerpání zaměstnance; přizpůsobit úpravu pracoviště a v případě možnosti i režimu práce potřebám zaměstnanců – není však žádáno, většinou se řeší prozaičtější problémy.</p>

VYHODNOCENÍ ZÁZNAMOVÉHO LISTU:

Otázka č. 1 „Víte, jak rozpoznat pracovní stres na pracovišti?“

Dle odpovědí vybraných inspektorů vyplývají určité mezery týkající se identifikace stresu na pracovištích. V rámci dozoru pro ně může být naprosto spolehlivým vodítkem základní ukazatel, a to kategorizace prací, jak již bylo výše uvedeno. Zařazení činností do kategorií dle charakteru a míry rizika na pracovišti vyjadřuje standardním způsobem pravděpodobnost a závažnost předpokládaných zdravotních dopadů při práci. Můžeme ji také chápat jako jeden z ukazatelů kvality pracovního prostředí. Účelem kategorizace je získat objektivní a srovnatelné podklady především pro určení rizikových prací, optimalizaci pracovních podmínek a pro racionální opatření k odstranění nedostatků v zabezpečení ochrany zdraví při práci.

Otázka č. 2 „Jaké jsou, dle Vás, vliv a následky pracovního stresu?“

Lze konstatovat, že tato otázka byla zodpovězena velmi stručně, většina uvádí pouze snížení výkonnosti a chybování v práci, možnost pracovních úrazů, pouze inspektor č. 1 jako hlavní následek uvedl zdravotní problémy.

Otázka č. 3 „Hodnotíte při Vašem dozoru rizika vyplývající z pracovního stresu?“

Pět inspektorů odpovědělo záporně, pouze jeden ze skupiny uvedl, že pracovnímu stresu se věnuje výjimečně. Většina mimo jiné uváděla, že tato problematika spadá do kompetence hygieny práce nebo psychologa.

Hodnocení rizik u stresu zahrnuje stejné zásady a postupy jako u jiných pracovních rizik. Faktory, kterým je nutné věnovat v souvislosti se stresem pozornost, byly definovány pod otázkou č. 2.

Otázka č. 4 „Která opatření je třeba pro prevenci pracovního stresu zavést?“

Odpovědi inspektorů jsou směřovány k managementu nebo k orgánům ochrany veřejného zdraví. V roli charismatického komunikativního a chápavého šéfa vidí řešení problému. Je pravdou, že klíč k předcházení stresu při práci spočívá v organizaci a řízení práce.

Otázka č. 5 „Víte, jak řešit problémy vyplývající z pracovního stresu?“

Kromě inspektora č. 1, který se dotkl i pojmu aktivní odpočinek a vypnout z problémů práce, se ostatní odvolávají na hygienu práce a management. Je důležité zvýšit u zaměstnavatelů i zaměstnanců povědomí a porozumění stresu spojeného s prací a zaměřit pozornost na příznaky, které by mohly signalizovat problémy týkající se pracovního stresu. Celý kolektiv organizace by měl přijmout taková opatření, aby zátěž dlouhodobého stresu byla minimální.

Otázka č. 6 „Máte pro vedení organizace nějaký návod, jak podpořit a propagovat pracovní pohodu?“

Adekvátní je odpověď inspektora č. 6, který souhrnně naznačil možné kroky k zajištění pracovní pohody. Také inspektor č. 1 vidí řešení v utužování kolektivu na různých společenských a sportovních akcích. Ostatní inspektoři nechávají řešení na vedoucím pracovníkovi nebo na hygieně práce.

2.4 Porovnání výsledků šetření „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ VEŘEJNÁ SPRÁVA – INSPEKCE PRÁCE

Inspektoři práce se také zúčastnili rozsáhlého dotazníkového šetření „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“. Celkové vyhodnocení šetření a hlavní výsledky za celý soubor respondentů jsou uvedeny v příloze č. 2 této závěrečné zprávy. V této kapitole jsou prezentovány rámcové výsledky porovnání odpovědí zaměstnanců SÚIP (inspektorů práce) s celým souborem respondentů veřejné správy. V první části je níže uvedeno porovnání odpovědí respondentů veřejné správy a IP na všech 88 otázek či tvrzení. V druhé části jsou zvýrazněny nejzávažnější problémy, které v šetření uvedli respondenti obou sledovaných skupin (zde jsou patrné značné rozdíly vyplývající z povahy práce). Ve třetí části jsou graficky a pomocí tabulky zachyceny a porovnány relativní četnosti odpovědí sledovaných skupin respondentů. Pro zajímavost byly do porovnávací tabulky zařazeny i výsledky šetření zaměstnanců hygieny práce.

2.4.1 Veřejná správa („VS“) a Inspekce práce („IP“)

1. Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)

Z výsledků vyplývá, že pracovníci veřejné správy pracují s počítačem téměř o polovinu více než pracovníci Inspekce práce. Velké procento pracovníků IP na tuto otázku nedokázalo odpovědět.

2. Často pociťuji zvýšenou únavu očí

Pracovníci veřejné správy pociťují častěji (73,8 %) zvýšenou únavu očí než pracovníci IP (52 %).

3. Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)

Pracovníci veřejné správy pociťují fyzické obtíže, které přičítají práci s PC mnohem častěji než pracovníci IP. Kladně na tuto otázku odpovědělo 69,7 % pracovníků VS oproti 43,3 % pracovníků IP.

4. Pracovní prostředí je vyhovující

Zde se z velké většiny pracovníci IP a VS shodují, že pracovní prostředí je pro ně vyhovující. Avšak pracovníci IP jsou spokojeni více, kladně odpovědělo téměř 75% respondentů.

5. Na pracovišti mě velmi obtěžuje klimatizace (pokud je instalována)

Zde se pracovníci IP a VS opět shodují, že klimatizace na pracovišti je téměř vůbec neobtěžuje. Obě skupiny odpověděly na tuto otázku záporně téměř ze 70 %.

6. Nynější práce je pro mě zajímavá

Jak pracovníci VS, tak pracovníci IP shledávají svojí práci jako velmi zajímavou. Obě skupiny odpověděly kladně z více než 80 %.

7. Práce je pestrá a proměnlivá

Pracovníci IP shledávají svojí práci jako pestrou a proměnlivou. Pracovníci VS ji také tak shledávají (68,7 %), ovšem poměrně méně oproti pracovníkům IP (84,3 %).

8. Svoji práci mám rád

Pracovníci z obou oblastí se téměř shodují v tom, že mají svojí práci rádi. Více než 80 % respondentů z obou skupin odpovědělo na tuto otázku kladně.

9. Tuto práci považuji pro sebe za vhodnou

Necelých 90 % pracovníků IP považuje svojí práci pro sebe za vhodnou. Pracovníci VS ji považují za méně vhodnou, i tak odpovědělo téměř 80 % respondentů VS kladně.

10. Moje práce je stálá a jistá
Pracovníci IP považují svoji práci za stálou a jistou více, než pracovníci VS (70,9 % : 57,3 %).
11. Tato práce je zdravotně nezávadná
Zde se pracovníci IP a pracovníci VS úplně shodují, že pro ně jejich práce není zdravotně závadná. Necelých 60 % respondentů obou skupin odpověděli záporně. Téměř ¼ respondentů obou skupin zvolila možnost „nevím“.
12. Je to práce bezpečná
Pracovníci VS shledávají svoji práci jako více bezpečnou (75,6 %) než pracovníci IP (64,6 %).
13. V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy
V této otázce téměř ¾ pracovníků VS a IP nemají závažné osobní problémy. Zde se téměř shodují.
14. Pracovní doba mi vyhovuje
Zde převažuje u obou skupin kladná odpověď, avšak pracovníci IP jsou daleko více spokojeni s pracovní dobou než pracovníci VS, kladně jich odpovědělo téměř 90 %.
15. Časové nároky práce mně umožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život
Zde se opět obě skupiny shodují a více než polovina respondentů obou skupin odpověděla na tuto otázku kladně, avšak pracovníci IP jsou s časovými nároky více spokojeni a lépe mohou skloubit soukromý a rodinný život než pracovníci VS.
16. I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity
Obě skupiny odpověděly z velké většiny (více než 80 %) na tuto otázku záporně, avšak v případech kladných odpovědí se šikana na pracovišti více vyskytuje u pracovníků VS.
17. I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace
Zde obě skupiny odpověděly na tuto otázku z převážné většiny opět záporně (více než 75 %). Pokud respondenti odpověděli kladně, tak projevy diskriminace více pociťují pracovníci VS.
18. Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku
Jak pracovníci IP, tak pracovníci VS se v této otázce téměř úplně shodují, že se necítí být diskriminováni z hlediska věku. Jen pouze malá část respondentů odpověděla kladně a více se cítí být diskriminováni pracovníci VS.
19. Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví
V této otázce odpověděli téměř všichni pracovníci IP, že se necítí být diskriminováni z hlediska pohlaví. Pracovníci VS již tak jednoznačný názor nemají. Většina z nich se necítí být diskriminována, avšak malé procento (6,3 %) odpovědělo kladně.
20. I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování
Obě skupiny se téměř úplně shodují, že na jejich pracovišti se projevy sexuálního obtěžování nevyskytují. Pouze malé procento respondentů z IP (3,1 %) odpovědělo na tuto otázku kladně.
21. Myslím, že mě tato práce velmi stresuje
V této otázce převažuje u obou skupin záporná odpověď, avšak v případech kladných odpovědí převažují pracovníci VS – téměř 1/5 pracovníků jejich práce velmi stresuje.
22. Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)
V této otázce téměř všichni pracovníci obou skupin odpověděli záporně (necelých 90 %), tzn. že se necítí být za svoji práci neustále kritizováni.
23. Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí
V této otázce se pracovníci obou skupin opět téměř zcela shodují v tom, že nejsou terčem kritiky týkající se jejich soukromí. Pouze malé procento nedokázalo na tuto otázku odpovědět.

24. Vlivem samostatné práce mám málo kontaktů se spolupracovníky
Zde se odpovědi jednotlivých skupin výrazně liší. Pracovníci IP odpověděli z poloviny kladně (54,3 %) – díky samostatné práci mají málo kontaktů s kolegy. Oproti tomu pracovníci VS odpověděli na tuto otázku převážně záporně (74,7 %), tudíž se necítí být izolováni od svých kolegů.
25. Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.
Více než polovina pracovníků IP (52 %) musí častěji řešit konfliktní situace oproti pracovníkům VS (38 %).
26. Z hlediska vymezené odpovědnosti mám potřebné rozhodovací pravomoci
Z odpovědí vyplývá, že pracovníci IP mají více rozhodovacích pravomocí než pracovníci VS. Pracovníků IP odpovědělo kladně přes 70 % oproti 62 % pracovníkům VS.
27. Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována
Zde se obě skupiny respondentů shodují v tom, že jejich práce není nedostatečně kontrolována. Téměř ¾ respondentů odpovědělo záporně. Pouze malé procento nedokázalo na tuto otázku odpovědět.
28. Na mém pracovišti je práce dobře organizována
Více než 76 % pracovníků IP si myslí, že jejich práce je dobře zorganizována. Pracovníci VS odpověděli také převážně kladně (63,5 %), ale již větší část jich odpověděla také záporně, tudíž si nemyslí, že je jejich práce dobře zorganizována. Téměř 1/5 zaměstnanců obou skupin na tuto otázku nedokázala odpovědět.
29. K plnění úkolů mám vždy a včas potřebné informace
Zde více souhlasí pracovníci IP oproti pracovníkům VS, kteří odpověděli také z většiny kladně, ale větší procento z nich nesouhlasí (25 %).
30. Spolupráce a komunikace s ostatními útvary je na dobré úrovni
Se spoluprací a komunikací s ostatními útvary jsou více spokojeni pracovníci IP, avšak rozdíl oproti pracovníkům VS není značný. Asi ¼ respondentů nedokázala na otázku odpovědět.
31. Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem
Zde se odpovědi obou skupin nijak výrazně neliší (více než 30 %), avšak více kladných odpovědí bylo zaznamenáno od pracovníků VS. Zhruba ¼ respondentů odpověděla, že neví.
32. Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce
V této otázce odpovědělo více než 90 % respondentů z obou skupin záporně – neztrácejí se jim věci, soubory atd.
33. Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost
Zde se opět obě skupiny shodují a většina pracovníků IP a VS odpověděla na tuto otázku z veliké většiny kladně (téměř 85 %), tzn. že na ně jsou při práci kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost.
34. Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech
Zde se odpovědi obou skupin výrazně neliší. Více se do časové tísně dostávají pracovníci VS (více než 60 % z nich), avšak rozdíl mezi odpověďmi obou skupin není příliš velký.
35. V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby
Zde je rozdíl v případě kladných odpovědí. Problémy po pracovní době více zatěžují pracovníky IP (asi 40 %). V záporných odpovědích není mezi oběma skupinami výrazný rozdíl, zhruba 40 % pracovníků obou skupin odpovědělo záporně. 1/5 pracovníků VS na tuto otázku nedokázala odpovědět.
36. Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem
Zde obě skupiny odpověděly převážně záporně (více než 60 %), tudíž že jim pracovní povinnosti nezpůsobují potíže se spánkem, avšak více mají potíže se spánkem pracovníci VS (necelých 20 %).

37. V poslední době se cítím častěji rozrušen(a) než obvykle
Na tuto otázku odpověděla nadpoloviční většina pracovníků obou skupin záporně, tzn. že se necítí být více rozrušeni než obvykle. Avšak u kladných odpovědí převažují pracovníci VS (přes 20 %).
38. V práci snadno ztrácím náladu
V práci více ztrácí náladu pracovníci VS (necelých 20 %), avšak více než 60 % pracovníků obou skupin odpovědělo na tuto otázku záporně.
39. Cítím se přepracován(a)
Zde je znatelný rozdíl v záporných odpovědích. Daleko méně se cítí být přepracováni pracovníci IP (15 %) oproti pracovníkům VS (27,5 %).
40. Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje
Zde se obě skupiny pracovníků shodují. Téměř 90 % respondentů na tuto otázku odpovědělo záporně, tudíž že se na jejich pracovišti žádný takový člověk nevyskytuje.
41. Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci
V této otázce odpověděly obě skupiny převážně záporně, ovšem v případě kladných odpovědí zažívají častěji reorganizace pracovníci VS (14,5 %).
42. Moji spolupracovníci jsou stresováni, unaveni a vyčerpáni
V této otázce si více myslí pracovníci VS, že jejich kolegové jsou stresováni a unaveni. Téměř 1/3 pracovníků obou skupin na tuto otázku nedokázala odpovědět.
43. Bolí mě v práci hlava
Více pociťují v práci bolest hlavy pracovníci VS, zhruba ¼. Pracovníků IP odpovědělo kladně pouze 10 %.
44. Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek
V této otázce se obě skupiny dotazovaných téměř zcela shodly a nemyslí si, že jsou opakovaně nebo dlouhodobě terčem jakýchkoliv pomluv nebo posměšků. Záporně odpovědělo shodně 89 % pracovníků jak IP, tak VS.
45. Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci
V této otázce se skupiny opět shodly a téměř všichni nesouhlasí s tím, že by do pomluv a intrik byli zatahováni jejich rodinní příslušníci. Opět obě skupiny odpověděly shodně (95%). Jen pouze nepatrné procento respondentů odpovědělo, že neví.
46. Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu
V této otázce opět není mezi odpověďmi výrazný rozdíl, skupiny se shodují v tom, že jejich kolegové nejsou zdrojem jejich stresu, avšak více si toto myslí pracovníci IP (85 %).
47. Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)
Zde se obě skupiny odpověděly převážně záporně (necelých 90 %), tudíž že se opakovaně nedostávají do žádného konfliktu s kolegou nebo kolegy.
48. Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány
Opět se obě skupiny pracovníků téměř shodují. V této otázce respondenti odpověděli záporně (90 %) – výsledky jejich práce nejsou bezdůvodně kritizovány a znevažovány.
49. Na mém současném pracovišti se oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce
S touto otázkou více souhlasí pracovníci VS, avšak nadpoloviční většina jich i tak odpověděla záporně, tudíž že si nemyslí, že se na jejich pracovišti neoceňuje kvalitně odvedená práce. Pracovníci IP s tímto z většiny nesouhlasí.

50. Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.
Zde se obě skupiny pracovníků shodují. Téměř 95 % pracovníků odpovědělo na toto tvrzení záporně.
51. Vnitropodniková komunikace je nedostatečná a velmi stresující
S vnitropodnikovou komunikací jsou více nespokojeni pracovníci VS. Odpovědi obou skupin se však neliší nijak výrazně. U obou skupin odpověděla nadpoloviční většina respondentů záporně.
52. Nemohu dodržovat správnou životosprávu
Životosprávu nemohou více dodržovat pracovníci IP než pracovníci VS, i přes to však více než polovina zaměstnanců odpověděla záporně, tudíž že dodržují správnou životosprávu. Téměř 1/5 respondentů z obou skupin nedokázala na otázku odpovědět.
53. Jsem opakovaně očeňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují
Zde se odpovědi obou skupin výrazně neliší. Jak pracovníci IP, tak pracovníci VS odpověděli na tuto otázku téměř všichni záporně, tzn. že nejsou opakovaně očeňováni u nadřízených.
54. Nadřízení bývají zdrojem mého stresu
V této otázce daleko více vnímají své nadřízené jako zdroj stresu pracovníci VS (18 %) oproti pracovníkům IP (11 %).
55. Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)
V této otázce odpověděli pracovníci obou skupin téměř shodně. Více než polovina není v práci nepříjemně vyrušována.
56. Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní
Zde je rozdíl v odpovědích obou skupin opět téměř zanedbatelný. Téměř 85 % pracovníků odpovědělo, že nejsou kontrolováni či sledováni více než ostatní.
57. Přímý nadřízený si opravdu považuje moje pracovní schopnosti a odbornost
Většina pracovníků obou skupin odpověděla kladně, tzn. že si přímý nadřízený váží jejich pracovních schopností. Více kladných odpovědí však uvedli pracovníci IP (71,7 %).
58. Práce mi neposkytuje dostatečný pocit uspokojení a seberealizace, je to především zdroj příjmu
Dostatečný pocit uspokojení z práce nepocitují více pracovníci VS (30 %) než IP (20,5 %). V obou skupinách však převažují záporné odpovědi, tzn. že jak pracovníci IP, tak pracovníci VS jsou se svou prací spokojeni a není to pro ně především zdroj příjmu. Více jsou ale spokojeni pracovníci IP.
59. Víím, co se ode mě v práci očekává
Zde jsou rozdíly v odpovědích minimální, téměř všichni pracovníci obou skupin vědí, co se od nich v práci očekává.
60. V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce
Zde se pracovníci obou skupin zcela shodují, rozdíl v odpovědích je zanedbatelný. Více než polovina pracovníků je spokojena s pracovními podmínkami pro co nejlepší vykonávání práce.
61. Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený se o mě stará jako o "člověka"
V kladných odpovědích na tuto otázku je poměrně velký rozdíl mezi pracovníky VS a IP. Tento dojem mají více pracovníci IP, u kterých byla převaha kladných odpovědí znatelnější (73,2 %).
62. Vykonávám práci, která často postrádá smysl
Zde se odpovědi obou skupin pracovníků výrazně neliší. U 60 % pracovníků převažují záporné odpovědi, tzn. že si nemyslí, že by jejich práce postrádala smysl.

63. Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací
Opět se odpovědi obou skupin pracovníků nijak výrazně neliší. Velká většina (cca 80 %) s tímto tvrzením nesouhlasí.
64. V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje
Zde opět není významný rozdíl mezi odpověďmi obou skupin pracovníků. Jak pracovníci IP, tak pracovníci VS se shodují v tom, že v současném zaměstnání nemají dobrou perspektivu kariérního růstu. Odpověděla tak více než polovina respondentů obou skupin.
65. Zaměstnavatel podporuje můj pracovní a osobní rozvoj
Zde je více kladných odpovědí u pracovníků IP (61,4 %), avšak téměř polovina pracovníků VS odpověděla také kladně. Podpory se nedostává či podporu nepocítuje 24 % respondentů VS a 19 % IP.
66. Během posledních 7 dní jsem byl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci
V této otázce není velký rozdíl mezi odpověďmi pracovníků obou skupin, nejvíce se liší v odpovědi „nevím“, kde tak odpovědělo větší procento pracovníků IP. Více než 40 % respondentů z obou cílových skupin nebylo pochváleno či oceněno za dobrou práci.
67. Na tomto pracovišti jsme "dobrý tým"
Zde se mírně liší kladné odpovědi mezi oběma skupinami. Pracovníci IP (75 %) více souhlasí s tím, že jsou na pracovišti „dobrý tým“ než pracovníci VS (67 %).
68. Můj nadřízený většinou naslouchá mým názorům a nápadům
Zde se opět obě skupiny pracovníků liší v kladných odpovědích, které více převažují u pracovníků IP (72 %) oproti pracovníkům VS (62 %).
69. Cítím, že na našem pracovišti jsem brán(a) "do týmu"
Zde odpověděli převážně kladně pracovníci obou skupin, avšak více kladných odpovědí je u pracovníků IP (81 %). Záporně odpovědělo velmi malé procento obou skupin, oproti tomu téměř 1/6 respondentů obou skupin odpověděla, že neví.
70. Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce
Zde se obě skupiny pracovníků téměř zcela shodují, že během jejich nepřítomnosti nedochází k závažným zásahům do jimi vykonané práce. Více než 85 % pracovníků odpovědělo záporně.
71. Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)
Zde je poměrně velký rozdíl v odpovědích. Pracovníci VS se cítí být daleko více vyčerpáni než pracovníci IP (29 % : 19 %). U obou skupin však převažují záporné odpovědi.
72. Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání
Zde je poměrně značný rozdíl mezi oběma skupinami. Více kladných odpovědí je zaznamenáno u pracovníků VS (10 %), kteří by daleko radši odešli ze svého současného zaměstnání než pracovníci IP (4 %).
73. Při práci se často dostávám do časové tísně
Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že více se do časové tísně dostávají pracovníci VS (32 %) oproti pracovníkům IP (24 %).
74. Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodím do práce často nerad(a)
U této otázky není významný rozdíl v odpovědích – obě skupiny odpověděly spíše záporně, avšak daleko více s tímto tvrzením nesouhlasí pracovníci IP (75 %).
75. Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány
Zde u obou skupin pracovníků výrazně převažují záporné odpovědi a není mezi nimi výrazný rozdíl. Obě skupiny pracovníků nesouhlasí s tím, že by jejich znalosti či schopnosti byly znevažovány.

76. Moje pracovní činnost mě psychicky velmi zatěžuje pro vysokou odpovědnost, spojenou se závažnými důsledky

Zde se pracovníci obou skupin ve svých odpovědích téměř shodují. Vysokou odpovědnost pociťuje cca 25 % respondentů z obou cílových skupin.

77. Moje pracovní činnost je málo zajímavá, málo podněcuje, duševně je spíše otupující

V této otázce je poměrně značný rozdíl mezi odpověďmi obou skupin pracovníků. Daleko méně zajímavá a duševně otupující připadá jejich práce pracovníkům VS (11 %) oproti 2 % IP.

78. V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby

S touto otázkou více souhlasí pracovníci IP, kteří uvedli daleko více kladných odpovědí (34 %) než pracovníci VS (26 %). U obou skupin však převažují odpovědi záporné, tzn. že více než u poloviny pracovníků VS a IP se nevyskytují konflikty či problémy, od kterých se nemohou oprostit ani po skončení pracovní doby.

79. Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího

U této otázky daleko více nesouhlasí pracovníci IP. Respondenti obou skupin odpověděli s výraznou převahou na tuto otázku záporně, avšak více záporných odpovědí uvedli pracovníci IP, kteří více nesouhlasí s tím, že by v jejich práci jen s námahou udržovali pozornost.

80. Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník

Zde není téměř žádný výrazný rozdíl mezi odpověďmi obou skupin pracovníků. Jak pracovníci VS, tak pracovníci IP odpověděli v převážné většině na tuto otázku záporně, tudíž že nejsou v případě problému označováni jako viníci.

81. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost

V této otázce se pracovníci obou skupin téměř shodli. Nadpoloviční většina z nich odpověděla záporně, tzn. že jejich pracovní činnost není psychicky náročná, avšak zhruba 1/3 respondentů obou skupin odpověděla opačně.

82. Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného

S tímto tvrzením více souhlasí pracovníci VS (15 %) oproti pracovníkům IP (7 %).

83. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu

Zde se odpovědi obou skupin pracovníků opět téměř shodují – jejich pracovní činnost pro ně není významně psychicky náročná. Pouze necelá 1/5 respondentů odpověděla kladně, tzn. že je pro ně jejich pracovní činnost tak náročná, že po několika hodinách cítí únavu a ochablost.

84. Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet po léta se stejnou výkonností

S tímto tvrzením souhlasí téměř 23 % respondentů VS a 13 % respondentů IP.

85. I v naší organizaci se vyskytuje korupce

Zde více souhlasí pracovníci VS (13 %) oproti IP (6 %). Dotazovaní z obou skupin opět odpověděli na tuto otázku převážně záporně, tudíž si většina z nich nemyslí, že by se v jejich organizaci vyskytovala korupce.

86. Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)

Zde se odpovědi obou skupin výrazně liší. Pracovníci IP odpověděli z jedné třetiny kladně, z jedné třetiny záporně a z jedné třetiny nedokázali odpovědět. Oproti tomu pracovníci VS odpověděli více než

z poloviny záporně (55 %), tudíž že jejich zaměstnavatel podle nich nedělá mnoho pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže.

87. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení

V této otázce se obě skupiny pracovníků téměř shodují v počtu záporných odpovědí. V případě kladných se však poměrně výrazně liší. Kladné odpovědi převažují u pracovníků VS (33 %) oproti IP (23 %). U tohoto tvrzení však bylo zaznamenáno vysoké procento nerozhodných odpovědí (neví 33 % IP a 24 % VS).

88. Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.

Moderní technologie spoří čas a energii více pracovníkům IP (55 %). Záporně odpovědělo 25 % IP, 29 % VS; neví téměř 20 % respondentů IP a 24 % respondentů VS.

2.4.2 Nejzávažnější problémy

Z daných 88 otázek/tvrzení mohli respondenti uvést a vybrat **tři, pro ně nejzávažnější problémy**. Pořadí nejčtenějších uváděných problémů a jejich porovnání mezi celkovým souborem respondentů veřejné správy a souborem respondentů z oblasti inspekce práce je zachyceno v následující tabulce.

NEJZÁVAŽNĚJŠÍ PROBLÉMY	
Veřejná správa celkem (n=5 150)	Inspekce práce (n=127)
1. Často pociťuji potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...).	1. V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby.
2. Často pociťuji zvýšenou únavu očí.	2. Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.
3. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení.	3. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení.
4. Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem).	4. Nemohu dodržovat správnou životosprávu.
5. Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...).	5. Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...).
6. V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje.	6. V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby.
7. Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem.	7. Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...).

Kladně formulovaná tvrzení pod pořadovým číslem 5 a 6 (veřejná správa), číslem 7 (inspekce práce) jsou respondenty uváděna jako problém – tedy v negativním slova smyslu. Pořadí problémů velmi dobře odráží charakter a specifika inspekce práce. Stesky respondentů by měly sloužit především zaměstnavatelům (vedoucím pracovníkům) pro zacílení prevence a zlepšení podmínek výkonu práce.

2.4.3 Grafické a statistické přehledy (porovnání výsledků IP s výsledky celého souboru)

Tabulka: POROVNÁNÍ výsledků celého souboru (C) n=5 150 s inspekcí práce (IP) n=127 a hygieny práce (HP)

	IP v %			Rozdíl C-IP			Celý soubor			Rozdíl HP-IP		
	NE	ANO	NEVÍ	NE	ANO	NEVÍ	NE	ANO	NEVÍ	NE	ANO	NEVÍ
Hodnocení zátěže práce	1+2	4+5	3+?	1+2	4+5	3+?	1+2	4+5	3+?	1+2	4+5	3+?
Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)	26,0	41,7	32,3	-22,1	45,1	-23,0	3,9	86,9	9,2	-6,0	28,3	-22,3
Často pociťuji zvýšenou únavu očí	29,1	52,0	18,9	-14,8	21,8	-7,1	14,3	73,8	11,8	15,9	-7,0	-8,9
Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)	44,9	43,3	11,8	-27,3	26,4	0,9	17,5	69,7	12,7	0,1	1,7	-1,8
Pracovní prostředí je vyhovující	14,2	74,8	11,0	0,2	-5,4	5,2	14,3	69,4	16,3	-14,2	5,2	9,0
Na pracovišti mě velmi obtěžuje klimatizace (pokud je instalována)	69,3	3,9	26,8	-4,3	5,3	-1,0	65,0	9,3	25,8	25,7	1,1	-26,8
Nynější práce je pro mě zajímavá	3,1	86,6	10,2	2,1	-5,5	3,5	5,2	81,1	13,7	16,9	-31,6	14,8
Práce je pestrá a proměnlivá	4,7	84,3	11,0	9,7	-15,6	5,8	14,5	68,7	16,8	15,3	-34,3	19,0
Svoji práci mám rád	1,6	88,2	10,2	2,8	-7,1	4,3	4,4	81,1	14,5	8,4	-13,2	4,8
Tuto práci považuji pro sebe za vhodnou	3,1	89,8	7,1	4,2	-12,1	7,8	7,4	77,7	14,9	6,9	-29,8	22,9
Moje práce je stálá a jistá	7,9	70,9	21,3	4,0	-13,6	9,6	11,8	57,3	30,9	7,1	-30,9	23,7
Tato práce je zdravotně nezávadná	10,2	59,1	30,7	5,3	0,0	-5,2	15,5	59,0	25,5	-0,2	-4,1	4,3
Je to práce bezpečná	14,2	64,6	21,3	-5,5	11,0	-5,5	8,6	75,6	15,8	-4,2	-34,6	38,7
V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy	73,2	11,0	15,7	1,6	1,5	-3,1	74,9	12,5	12,6	-23,2	19,0	4,3
Pracovní doba mi vyhovuje	3,1	89,0	7,9	9,8	-13,2	3,3	13,0	75,8	11,2	1,9	6,0	-7,9
Časové nároky práce mně umožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život	10,2	71,7	18,1	9,0	-7,9	-1,2	19,3	63,8	17,0	-0,2	8,3	-8,1
I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	81,1	3,1	15,7	1,6	6,1	-7,7	82,7	9,2	8,1	-11,1	1,9	9,3
I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	78,7	6,3	15,0	-2,0	6,8	-4,8	76,8	13,1	10,2	1,3	-1,3	0,0
Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	89,0	3,1	7,9	-1,7	3,1	-1,4	87,3	6,3	6,4	-19,0	16,9	2,1
Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	94,5	0,8	4,7	-6,1	5,5	0,6	88,4	6,3	5,4	0,5	-0,8	0,3
I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	92,9	3,1	3,9	2,2	-1,5	-0,7	95,1	1,7	3,2	7,1	-3,1	-3,9
Myslím, že mě tato práce velmi stresuje	60,6	13,4	26,0	-5,6	7,3	-1,8	55,1	20,7	24,2	4,4	-8,4	4,0

Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	89,0	3,1	7,9	-1,6	0,9	0,7	87,3	4,1	8,6	6,0	1,9	-7,9
Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	93,7	1,6	4,7	0,9	0,4	-1,3	94,6	2,0	3,4	6,3	-1,6	-4,7
Vlivem samostatné práce mám málo kontaktů se spolupracovníky	54,3	19,7	26,0	20,4	-8,4	-12,0	74,7	11,3	13,9	20,7	-14,7	-6,0
Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	31,5	52,0	16,5	11,8	-14,1	2,3	43,3	37,8	18,9	-21,5	23,0	-1,5
Z hlediska vymezené odpovědnosti mám potřebné rozhodovací pravomoci	10,2	70,9	18,9	11,1	-9,0	-2,1	21,3	61,9	16,8	-10,2	9,1	1,1
Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována	75,6	12,6	11,8	-1,9	-1,7	3,5	73,7	10,9	15,4	4,4	-12,6	8,2
Na mém pracovišti je práce dobře organizována	6,3	76,4	17,3	10,1	-12,9	2,8	16,4	63,5	20,1	-1,3	-6,4	7,7
K plnění úkolů mám vždy a včas potřebné informace	15,0	56,7	28,3	10,8	-8,5	-2,2	25,7	48,2	26,1	5,0	13,3	-18,3
Spolupráce a komunikace s ostatními útvary je na dobré úrovni	14,2	66,9	18,9	2,8	-9,9	7,1	17,0	57,0	26,0	5,8	3,1	-8,9
Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem	41,7	31,5	26,8	-4,5	6,2	-1,7	37,2	37,7	25,1	-21,7	8,5	13,2
Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce	95,3	1,6	3,1	-1,8	0,9	0,9	93,4	2,5	4,1	-10,3	-1,6	11,9
Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost	4,7	83,5	11,8	1,1	1,4	-2,5	5,8	84,9	9,3	25,3	-23,5	-1,8
Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech	52,8	23,6	23,6	8,9	-3,8	-5,1	61,6	19,9	18,5	-32,8	6,4	26,4
V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby	44,9	40,9	14,2	3,4	-9,1	5,8	48,2	31,8	20,0	-9,9	9,1	0,8
Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem	61,4	16,5	22,0	5,1	1,5	-6,6	66,5	18,0	15,5	3,6	8,5	-12,0
V poslední době se cítím častěji rozrušen(a) než obvykle	62,2	14,2	23,6	-1,6	9,3	-7,7	60,6	23,4	15,9	17,8	0,8	-18,6
V práci snadno ztrácím náladu	65,4	12,6	22,0	-4,3	7,3	-3,0	61,0	19,9	19,1	-0,4	22,4	-22,0
Cítím se přepracován(a)	60,6	15,0	24,4	-15,0	12,6	2,5	45,6	27,5	26,9	-5,6	5,0	0,6
Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje	92,9	3,9	3,1	-3,3	1,5	1,8	89,7	5,4	5,0	7,1	-3,9	-3,1
Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci	81,9	6,3	11,8	-10,6	8,2	2,4	71,2	14,5	14,2	-56,9	28,7	28,2
Moji spolupracovníci jsou stresováni, unaveni a vyčerpani	51,2	20,5	28,3	-6,9	8,8	-2,0	44,3	29,3	26,4	18,8	-15,5	-3,3
Bolí mě v práci hlava	79,5	11,0	9,4	-19,7	10,5	9,2	59,9	21,5	18,7	10,5	-6,0	-4,4
Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek...	89,8	2,4	7,9	-0,5	1,2	-0,7	89,3	3,6	7,1	10,2	-2,4	-7,9

Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	95,3	0,0	4,7	0,1	1,3	-1,4	95,4	1,3	3,3	4,7	0,0	-4,7
Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu	85,0	4,7	10,2	-5,0	3,9	1,1	80,1	8,6	11,3	10,0	-4,7	-5,2
Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegy (kolegy)	89,8	3,1	7,1	-1,3	0,8	0,5	88,5	4,0	7,6	5,2	-3,1	-2,1
Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány	90,6	3,1	6,3	-1,5	1,8	-0,4	89,1	5,0	5,9	-0,6	-3,1	3,7
Na mém současném pracovišti se oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce	73,2	11,8	15,0	-3,6	2,8	0,8	69,7	14,6	15,8	-23,2	18,2	5,0
Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	93,7	0,8	5,5	1,0	0,7	-1,7	94,7	1,5	3,8	6,3	-0,8	-5,5
Vnitropodniková komunikace je nedostatečná a velmi stresující	71,7	8,7	19,7	-8,7	9,0	-0,2	62,9	17,6	19,5	-11,7	6,3	5,3
Nemohu dodržovat správnou životosprávu	53,5	26,0	20,5	9,0	-6,0	-3,0	62,5	20,0	17,5	-43,5	44,0	-0,5
Jsem opakovaně očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	90,6	0,8	8,7	2,0	1,4	-3,4	92,6	2,2	5,2	9,4	-0,8	-8,7
Nadřízení bývají zdrojem mého stresu	81,1	11,0	7,9	-12,7	7,2	5,4	68,4	18,3	13,3	-1,1	4,0	-2,9
Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)	64,6	20,5	15,0	-0,7	-1,8	2,4	63,9	18,7	17,4	30,4	-15,5	-15,0
Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní	83,5	4,7	11,8	2,3	0,9	-3,2	85,8	5,6	8,6	16,5	-4,7	-11,8
Přímý nadřízený si opravdu považuje moje pracovní schopnosti a odbornost	3,1	71,7	25,2	9,0	-9,4	0,4	12,2	62,3	25,6	31,9	-16,7	-15,2
Práce mi neposkytuje dostatečný pocit uspokojení a seberealizace, je to především zdroj příjmu	50,4	20,5	29,1	-4,6	9,6	-5,0	45,8	30,1	24,1	-5,4	14,5	-9,1
Vím, co se ode mě v práci očekává	3,1	92,9	3,9	-0,2	-2,0	2,2	3,0	90,9	6,1	-3,1	7,1	-3,9
V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	14,2	60,6	25,2	0,0	1,1	-1,0	14,2	61,7	24,2	-9,2	29,4	-20,2
Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený se o mě stará jako o "člověka"	12,6	73,2	14,2	7,0	-16,8	9,8	19,6	56,4	24,0	62,4	-73,2	10,8
Vykonávám práci, která často postrádá smysl	61,4	13,4	25,2	-2,4	3,6	-1,2	59,0	17,0	24,0	-11,4	21,6	-10,2
Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací	81,9	5,5	12,6	-4,1	2,6	1,5	77,7	8,2	14,1	13,1	-5,5	-7,6
V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje	49,6	23,6	26,8	5,5	-5,2	-0,3	55,1	18,4	26,5	30,4	-18,6	-11,8
Zaměstnavatel podporuje můj pracovní a osobní rozvoj	18,9	61,4	19,7	5,0	-11,2	6,2	23,9	50,2	25,9	66,1	-56,4	-9,7

Během posledních 7 dní jsem byl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci	41,7	33,9	24,4	5,0	4,7	-9,7	46,8	38,5	14,7	58,3	-33,9	-24,4
Na tomto pracovišti jsme "dobrý tým"	7,1	75,6	17,3	5,2	-8,1	2,8	12,3	67,5	20,1	2,9	9,4	-12,3
Můj nadřízený většinou naslouchá mým názorům a nápadům	10,2	72,4	17,3	6,3	-9,8	3,4	16,6	62,7	20,8	59,8	-72,4	12,7
Cítím, že na našem pracovišti jsem brán(a) "do týmu"	2,4	81,1	16,5	4,2	-3,2	-1,0	6,5	77,9	15,6	2,6	13,9	-16,5
Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	85,8	3,1	11,0	3,2	0,2	-3,5	89,0	3,4	7,6	9,2	-3,1	-6,0
Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)	59,8	18,9	21,3	-11,3	10,1	1,2	48,5	29,0	22,5	10,2	-3,9	-6,3
Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání	88,2	4,7	7,1	-14,7	5,7	9,0	73,5	10,4	16,1	-13,2	20,3	-7,1
Při práci se často dostávám do časové tísně	52,8	24,4	22,8	-6,1	7,3	-1,2	46,7	31,7	21,7	-17,8	-19,4	37,2
Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodím do práce často nerad(a)	74,8	6,3	18,9	-5,7	4,5	1,2	69,1	10,8	20,1	-14,8	28,7	-13,9
Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány	90,6	1,6	7,9	-4,3	2,8	1,5	86,3	4,4	9,3	4,4	3,4	-7,9
Moje pracovní činnost mě psychicky velmi zatěžuje pro vysokou odpovědnost, spojenou se závažnými důsledky	54,3	23,6	22,0	0,8	1,2	-2,0	55,1	24,9	20,0	30,7	-18,6	-12,0
Moje pracovní činnost je málo zajímavá, málo podněcuje, duševně je spíše otupující	80,3	2,4	17,3	-9,4	8,6	0,7	71,0	11,0	18,0	-10,3	12,6	-2,3
V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby	52,0	33,9	14,2	4,6	-7,9	3,3	56,6	26,0	17,5	3,0	-18,9	15,8
Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího	87,4	0,8	11,8	-6,7	4,6	2,1	80,7	5,3	13,9	-2,4	4,2	-1,8
Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	89,0	0,8	10,2	-0,5	2,9	-2,4	88,5	3,7	7,8	6,0	-0,8	-5,2
Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost	63,0	15,0	22,0	-0,9	0,7	0,2	62,1	15,7	22,3	22,0	-5,0	-17,0
Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného	71,7	7,1	21,3	-8,3	8,3	0,0	63,3	15,4	21,2	8,3	2,9	-11,3
Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu	59,1	17,3	23,6	0,6	1,2	-1,8	59,7	18,5	21,8	5,9	-7,3	1,4
Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet po léta se stejnou výkonností	61,4	12,6	26,0	-6,1	10,0	-3,9	55,3	22,6	22,1	-1,4	-12,6	14,0

I v naší organizaci se vyskytuje korupce	75,6	6,3	18,1
Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)	39,4	30,7	29,9
Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	44,1	22,8	33,1
Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.	25,2	55,1	19,7

n =

NE, NESOUHLASÍ, vůbec nevystihuje, zcela nesouhlasí
SPÍŠE NE, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí
ANI TAK ANI ONAK, částečně vystihuje, částečně ne
SPÍŠE ANO, spíše lze souhlasit, spíše vystihuje
ANO, PLNĚ SOUHLASÍ, plně vystihuje

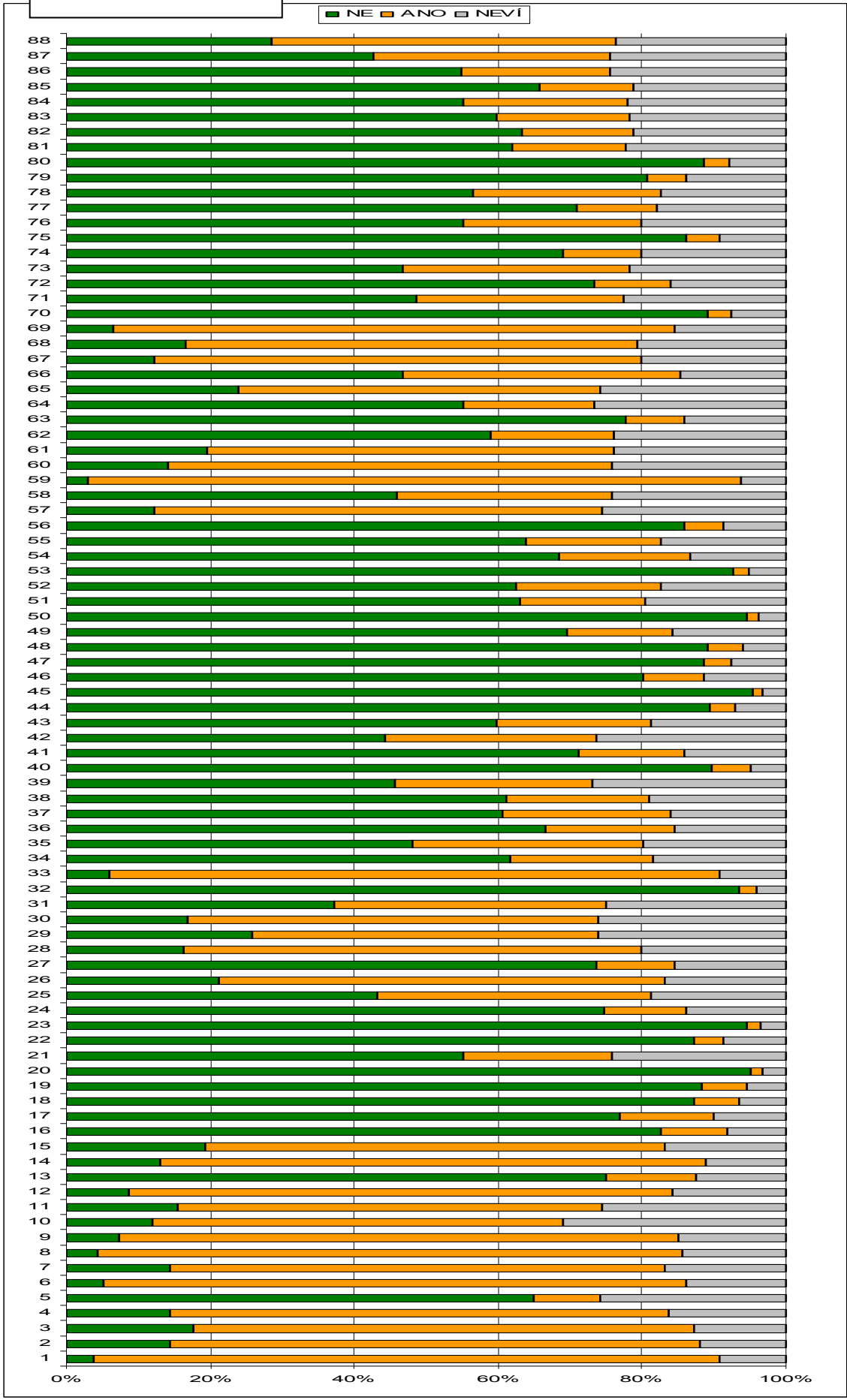
-9,8	6,6	3,2
15,6	-10,0	-5,5
-1,3	9,9	-8,6
3,4	-7,2	3,8

65,7	12,9	21,3
54,9	20,7	24,4
42,8	32,8	24,4
28,6	47,9	23,5

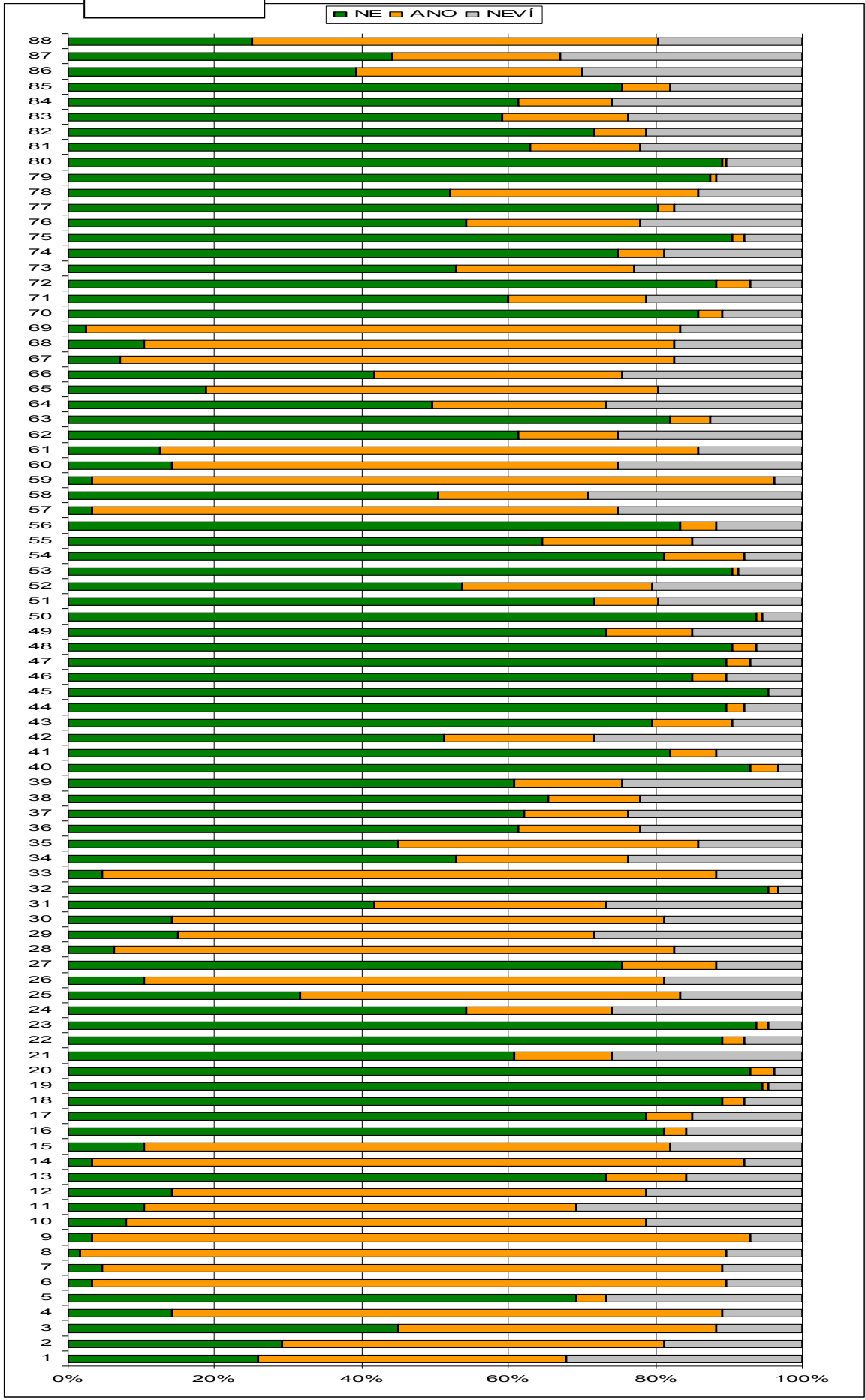
n =

19,4	-6,3	-13,1
55,6	-30,7	-24,9
-24,1	47,2	-23,1
69,8	-55,1	-14,7

Veřejná správa celkem



Inspekce práce



3. Šetření v organizacích, u kterých byla provedena inspekce práce (management a zaměstnanci)

3.1 Kvantitativní šetření u managementu organizací

Pro tuto oblast výzkumu byly zpracované dotazníky k objektivizaci situace znalostí tematiky pracovního stresu u managementu vytipovaných organizací. Záměrem bylo zjištění připravenosti vedení organizací ke zvládnutí stresových zátěží u zaměstnanců, zpracování pokynů a postupů ke zvládnutí stresu. Většina firem se však v současnosti potýká zejména s problémy ekonomického přežití, mnoho z nich nevěnuje dostatečnou pozornost otázkám bezpečnosti práce a zdraví.

Stres při práci je totiž jedním z nejzávažnějších problémů, kterým dnes na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci musíme čelit. Pracovnímu stresu je, dle odborných studií, vystaven každý čtvrtý pracovník a z těchto studií také vyplývá, že stres je příčinou 50-60% všech zameškaných pracovních dní. Počet osob zažívajících v pracovním procesu stres pravděpodobně i nadále poroste. Změny ve světě práce kladou na pracovníky stále větší požadavky, často je snižován počet pracovních míst, práce je zadávána třetím stranám. Stále častěji jsou také uzavírány pracovní smlouvy na dobu určitou, roste obava ze ztráty zaměstnání a tím narůstá existenční nejistota pracujících.

Kvalitativní šetření v šesti vybraných organizacích (výběr provedli samotní inspektoři) proběhlo v měsících květen až červen 2009 a bylo zaměřeno jak na organizaci, tak i na inspektory a zaměstnance.

Stručný popis charakteru činnosti sledovaných firem	
organizace č. 1 (MSP)	Firma se zabývá dodáváním plastických hmot na trh především pro resort stavebnictví, reklamu a průmysl. Realizuje přesné formátování výrobků dle individuálních požadavků zákazníků, zajišťuje rozvoz objednaného zboží a technické poradenství. Počet zaměstnanců se pohybuje kolem 20 ti.
organizace č. 2 (velký podnik)	Hlavním předmětem činnosti je výroba tepelné a elektrické energie. Společnost disponuje 49 tepelnými zdroji, teplárenskými sítěmi o celkové délce 664km. Tepelnou energií zásobuje zhruba 265 tisíc domácností, řadu průmyslových podniků, účelových zařízení a institucí. Jedná se v současnosti o jednu z nejvýznamnějších teplárenských společností v České republice a to jak z hlediska zásobovaných objektů, tak i kapacitou provozovaných zařízení. Počet zaměstnanců – kolem 750 (dle zakázek).
organizace č. 3 (MSP)	Společnost poskytuje služby v těchto činnostech: demolicí, zemní práce, jeřábové práce, těžká a nadměrná přeprava, přeprava sypkých materiálů, recyklace a třídění stavebního odpadu, Development. Pracuje zde kolem 30 ti zaměstnanců.
organizace č. 4 (MSP)	Zaměření podniku - spočívá v barevném tisku knih, časopisů, reklamních materiálů a dalších tiskovin na automatických tiskařských strojích s minimem ruční práce. Kolektiv 30-ti

	pracovníků je dlouhodobě stabilizován, na pracovišti nedochází ke sporům, takže k největším psychickým problémům managementu patří případy, kdy si zákazník objedná spěšnou práci přes víkend a zboží odebere až po urgenci třeba za týden.
organizace č. 5 (velký podnik)	Český výrobce nákladních vozů. Prodej nákladních automobilů od 6 do 12 tun. Výroba a prodej nákladních automobilů AVIA a náhradních dílů na ně. Člen indické nadnárodní společnosti Hinduja Group. Počet zaměstnanců – kolísá, od několika set až po tisíc, dle poptávky na výrobu.
organizace č. 6 (MSP)	Předmětem činnosti podniku je výroba a montáž elektrických strojů a přístrojů, zařízení pro měření a řízení průtoku, regulační a řídicí systémy. Počet zaměstnanců – mění se dle zakázek, obvykle kolem 250.

Hlavním cílem kvalitativního šetření ve vybraných organizacích bylo zjištění, jak je management konkrétních vybraných firem schopen identifikovat stresory působící na pracovištích organizace, zda je schopen analyzovat jejich závažnost včetně návrhu opatření k jejich eliminování či omezení jejich vlivu. Pracovní stres totiž ovlivňuje organizace na všech úrovních. Nekontrolovaný stres může mít negativní vliv na služby poskytované zákazníkům, kvalitu, produktivitu a výkonnost. Mimo tyto problémy je možné sledovat i vyšší absence v zaměstnání (zvýšená nemocnost nebo jiné důvody) a z nich vyplývající ekonomické dopady.

Pro snadnější vyhodnocení výsledků dotazníku byly pro organizace vytvořeny tři okruhy otázek. První okruh otázek se týkal plánu k identifikaci stresu, programů zvládnání stresu, způsobů identifikace rizik vyplývajících ze stresu, nástrojů pro zvládnání stresu, existence koordinátora zabývajících se stresem v práci a technikám pro prevenci pracovního stresu. Druhý okruh otázek se týkal okruhu problematiky zaměstnanců – existence zátěžových zdrojů a poznatků, jak je vůbec management schopen identifikovat určité problémy u svých zaměstnanců. Třetí okruh otázek byl zaměřený na konkrétní existující problémy, se kterými se potýká organizace. Číslování organizací je totožné s čísly inspektorů práce, kteří v nich prováděli inspekci. Managementu organizací k vyplnění předložen následující dotazník:

Organizace.....
Sídlo organizace.....
šetření dne:.....
přítomni.....

Označte, prosím, křížkem nabízené možnosti v případě kladné odpovědi

- Existuje v organizaci akční plán pro zvládnání stresu?
- Existuje v organizaci osoba schopna podporovat a rozvíjet programy zabývající se zvládnáním stresu?
- Je v organizaci koordinátor nebo pracovní skupina zabývající se zvládnáním stresu?
- Absolvoval někdo trénink prevence stresu?
- Jsou Vám známy způsoby identifikace rizik vyplývajících ze stresu na pracovišti ?
- Jsou vypracované základní kroky ke zvládnání rizik vyskytujících se při práci ?
- Je Vám znám původ pracovního stresu?
- Jsou v organizaci známy nástroje pro zvládnání pracovního stresu?
- Existují v organizaci techniky pro prevenci pracovního stresu ?
- Vyčlenila organizace finanční prostředky pro vypracování podpůrných programů pro zvládnání stresu?
- Mohou se zaměstnanci podílet na přípravě programu pro prevenci stresu?

Označte, prosím, křížkem nabízené možnosti, které mohou být ve Vaší organizaci zdrojem stresu u zaměstnanců – problematika zaměstnanců

- dlouhá pracovní doba
- nevyhovující pracovní podmínky
- práce v noci
- časová náročnost práce – práce přesčas
- rizikové faktory práce
- výskyt kombinovaných rizik práce
- nedostatečné vzdělání v rámci požadovaného výkonu v práci
- nedostatečné zapojení do kolektivu
- špatná komunikace mezi kolegy,
- existenční nejistota – obavy ze ztráty zaměstnání
- individuální a zdravotní problémy
- psychická zátěž – monotónnost pracovních operací

Označte, prosím, křížkem charakteristiku Vašich problémů v případě kladné odpovědi – problémy organizace

- omezené finanční zdroje nebo nedostatek
- absence kvalifikovaných zaměstnanců
- chybějící přístup k informacím
- vynakládání finančních prostředků na vzdělávání zaměstnanců
- pracovní úrazy za poslední rok
- nemoci z povolání za poslední rok

Výsledky dotazníkového šetření u managementu vytipovaných organizací dle okruhů otázek:

Záznamový list odpovědí pro první okruh otázek	
organizace č. 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je znám původ pracovního stresu
organizace č. 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ v organizaci jsou nástroje pro zvládnání pracovního stresu ▪ je znám původ pracovního stresu ▪ existuje osoba, která absolvovala trénink prevence stresu
organizace č. 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ jsou známy způsoby identifikace rizik vyplývajících z pracovního stresu ▪ zaměstnanci se mohou podílet na přípravě programu pro prevenci stresu
organizace č. 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je znám původ pracovního stresu ▪ zaměstnanci se mohou podílet na přípravě programu pro prevenci stresu
organizace č. 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ jsou vypracované základní kroky ke zvládnání rizik vyskytujících se při práci ▪ je známý původ pracovního stresu ▪ někdo absolvoval trénink prevence stresu
organizace č. 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ v organizaci je koordinátor nebo pracovní skupina zabývající se zvládnáním stresu ▪ jsou vypracované základní kroky ke zvládnání rizik vyskytujících se při práci ▪ jsou známy způsoby identifikace rizik vyplývajících z pracovního stresu ▪ zaměstnanci se mohou podílet na přípravě programu pro prevenci stresu

Hodnocení výsledků:

V každé organizaci následoval po vyplnění dotazníků rozhovor zaměřený na objektivní analýzu a ověření označených odpovědí. Nejlépe s pohovorem dopadla, co se týká určitého zájmu vedení o pracovní stres, organizace č. 6. Nejčastěji byla označena otázka týkající se vypracování základních kroků ke zvládnání rizik vyskytujících se při práci – tyto kroky však byly v otázce postaveny obecně na identifikaci a analýzu rizik při práci jako takových a tato povinnost pro zaměstnavatele je zakotvena v zákoníku práce a jeho prováděcích nařízeních. Pokud se však otázka týkala konkrétních kroků pro zvládnání stresu, nebyla označena. Z toho vyplývá, že původ stresu při práci je managementu dle označení otázky znám, stres však obecně není chápán jako rizikový faktor, ač je jejich průvodcem rizik v práci. Je to zřejmě proto, že pojem stres, jako takový, není zahrnutý do kategorizovaných faktorů. Pod psychickou zátěží (monotonie práce), která kategorizována je, si management souvislost se stresem většinou nepřipouští. Organizace č. 2 a 5 uvedla, že v organizaci existuje osoba, která absolvovala trénink v prevenci stresu. Po pohovoru však bylo zjištěno, že se jednalo o pracovníky managementu.

Záznamový list odpovědí pro druhý okruh otázek	
organizace č. 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ špatná komunikace mezi kolegy ▪ nedostatečné zapojení zaměstnanců do kolektivu ▪ existenční nejistota - obavy ze ztráty zaměstnání.
organizace č. 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ práce v noci ▪ rizikové faktory práce ▪ výskyt kombinovaných pracovních rizik ▪ špatná komunikace mezi kolegy ▪ individuální a zdravotní problémy ▪ psychická zátěž
organizace č. 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nevyhovující pracovní podmínky ▪ rizikové faktory práce ▪ výskyt kombinovaných rizik práce ▪ individuální a zdravotní problémy
organizace č. 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ označena špatná komunikace mezi kolegy
organizace č. 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ časová náročnost práce ▪ špatná komunikace mezi kolegy ▪ existenční nejistota – obavy ze ztráty zaměstnání
organizace č. 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dlouhá pracovní doba ▪ časová náročnost práce – práce přesčas ▪ rizikové faktory práce ▪ nedostatečné zapojení do kolektivu ▪ špatná komunikace mezi kolegy ▪ existenční nejistota – obavy ze ztráty zaměstnání ▪ individuální a zdravotní problémy ▪ psychická zátěž – monotonie

Hodnocení výsledků:

Při zpracování otázek okruhu týkajícího se podmínek práce zaměstnanců prokázal management, že pracovní prostředí a podmínky související s prací zaměstnanců zná poměrně dobře. Vedení organizací shodně uvádí nepříznivé klima ve vztazích na pracovištích, pocity existenční nejistoty – obavy ze ztráty zaměstnání i rizikové faktory vyskytující se na pracovišti. Příznakem sociálního napětí může být např. celková pracovní nespokojenost, která se projevuje častějším výskytem stížností, vnitropodnikovou fluktuací, častými návštěvami lékaře, či fluktuací mimopodnikovou. Důvody změny pracoviště nebo přechod do jiného podniku v důsledku narušených interpersonálních vztahů, jsou často transformovány do jiných příčin. Zejména u malých a středních firem je management tím, kdo je odpovědný za vytváření příjemného pracovního klimatu. Když pak ve firmách dochází ke konfliktům, má to na celkovou pracovní výkonnost všech zaměstnanců větší dopad než ve velkých společnostech, kde se obvykle vše řeší v rámci jednotlivých oddělení. Vynikající pomůckou pro identifikaci rizik je právě kategorizace prací. A vedení vnímá, že kategorizace prací je zároveň ukazatelem charakteru pracovních podmínek a pracovního prostředí v organizaci. Neexistuje žádný univerzální nebo nejlepší způsob řešení pracovního napětí. Vše závisí na příčinách vzniku problému a na dodržování zpracovaných interních směrnic – které ovšem organizacím (zejména zaměřené na zvládání a prevenci stresu) chybí. Pro poškozené nebude dostačující pouze poskytnutí pomoci nebo terapie (popř. obojí), neboť se tím neřeší základní zdroj problému.

Záznamový list odpovědí pro třetí okruh otázek	
organizace č. 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ omezené finanční zdroje ▪ absence kvalifikovaných zaměstnanců
organizace č. 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ žádná označená odpověď
organizace č. 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ žádná označená odpověď
organizace č. 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ omezené finanční zdroje nebo jejich nedostatky
organizace č. 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ absence kvalifikovaných zaměstnanců ▪ výskyt pracovních úrazů za poslední rok
organizace č. 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ žádná označená odpověď

Hodnocení výsledků:

Z celkového počtu šesti organizací tři neuvádějí žádné naznačené problémy. Dvě organizace uvádějí omezené finanční zdroje a absenci kvalifikovaných zaměstnanců. V jedné organizaci se vyskytl za poslední rok pracovní úraz. Tyto výsledky jsou poměrně zajímavé. Většina firem se v současnosti potýká s problémy ekonomického přežití. Jak bylo již uvedeno, pracovní stres má vliv na produktivitu práce. Stresovaní pracovníci mají větší sklon k nemoci, ztrátě motivace a dávají menší pozor při práci. Znamená to, že firmy se stresovanými zaměstnanci mají menší šanci být v konkurenčním prostředí úspěšné. „Stres při práci je jedním z nejzávažnějších problémů, jimž dnes v oblasti bezpečnosti a zdraví při práci v Evropě čelíme. Je mu vystaven téměř každý čtvrtý zaměstnanec a ze studií je zřejmé, že je také příčinou 50 - 60 % všech zameškaných pracovních dnů. Tento podíl představuje vysokou cenu jak z hlediska strádání lidí, tak oslabené hospodářské výkonnosti,“ konstatuje Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Podle agentury se stres týká pracovníků na všech stupních firemní hierarchie bez ohledu na velikost společnosti a odvětví, ve kterém působí.

3.2 Kvantitativní šetření stresové zátěže u zaměstnanců vytípaných organizací – pro vyhodnocení existujícího pracovního stresu event. jeho následků

Pracovní zátěž je v posledních letech intenzivně zkoumána a tvoří určitou specifickou kategorií celkové životní zátěže spojenou s pracovními podmínkami v širším slova smyslu. Je dána vyvážeností mezi výkonovou kapacitou člověka na jedné a požadavky úkolu (činnosti) a podmínkami, za nichž je vykonávána, na straně druhé. Pokud jsou obě tyto složky v rovnováze, jde o přiměřenou pracovní zátěž. V případě nerovnováhy jde o zátěž nepřiměřenou, označovanou jako pracovní stres. Stres při práci může pocítit kdokoli na jakémkoli stupni a pozici. Stres má vliv nejen na zdraví a bezpečnost pracujících, ale také na prosperitu organizací. V současných hygienických předpisech a nařízeních vlády je dán obecný rámec pro posouzení psychické zátěže výčtem stresogenních faktorů. Jednu z možností při hodnocení stresu v pracovním prostředí skýtá využití dotazníkových metod. Při terénních šetřeních je jejich výhodou rychlý náhled do problémů, možnost vyšetření většího počtu osob a následného statistického zpracování.

Dotazník vyplnilo v šesti organizacích celkem 86 respondentů, z toho 45 mužů a 41 žen. Účelem a zaměřením otázek v dotazníku byla orientační zpětná vazba na kontrolní listy poznání a identifikace stresorů managementem organizací, které byly určené inspektorům účastnícím se projektu „Stres na pracovišti - možnosti prevence“. Otázky byly v dotazníku

nastaveny tak, aby bylo možné orientačně posoudit, zda jsou v pracovním prostředí zaměstnanci stresu vystaveni.

Vzor předloženého dotazníku:

OSOBNÍ DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE					
organizace:			datum:		
<input type="checkbox"/> muž	<input type="checkbox"/> žena				
věk:	<input type="checkbox"/> 19 – 29	<input type="checkbox"/> 30 – 39	<input type="checkbox"/> 40 – 49	<input type="checkbox"/> 50 – 59	<input type="checkbox"/> 60 a více
Subjektivně vnímáte:					
<input type="checkbox"/> přetrvávající pocit únavy a napětí					
<input type="checkbox"/> pocit celkového opotřebování					
<input type="checkbox"/> nespavost či problémy s usínáním					
<input type="checkbox"/> celkově špatný zdravotní stav					
<input type="checkbox"/> špatné stravovací návyky a časté změny váhy					
<input type="checkbox"/> problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže					
<input type="checkbox"/> zmenšený zájem o společenský život					
<input type="checkbox"/> zvýšenou podrážděnost					
<input type="checkbox"/> potíže při komunikaci s lidmi					
<input type="checkbox"/> množení stížností na Vaši práci					
<input type="checkbox"/> neschopnost se soustředit					
<input type="checkbox"/> obtížnější zvládnutí úkolů v práci					
<input type="checkbox"/> agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem					
<input type="checkbox"/> silnou nechuť ke své práci					
<input type="checkbox"/> neplnění zadaných úkolů					
<input type="checkbox"/> pocit neustálé práce pro někoho jiného					
<input type="checkbox"/> pocit nevysloveného hněvu a frustrace					
<input type="checkbox"/> podezíravost, nedůvěra a znechucení					
<input type="checkbox"/> pocity bezmoci a beznaděje					
<input type="checkbox"/> časté změny nálady bez zjevné příčiny					
<input type="checkbox"/> pocity prázdna, úzkosti a deziluze					
<input type="checkbox"/> očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci					
<input type="checkbox"/> tendenci nepřiznat existenci problému					
<input type="checkbox"/> odmítání pomoci druhých					
<input type="checkbox"/> zvyšování pracovní absence					
<input type="checkbox"/> ztrátu motivace a vlastní iniciativy					
<input type="checkbox"/> svalování viny na ostatní – za vlastní neúspěchy					
<input type="checkbox"/> sníženou kvalitu práce a menší výkonnost					
<input type="checkbox"/> opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly					
<input type="checkbox"/> zvýšené množství konfliktů s nadřízenými					
<input type="checkbox"/> neochotu řešit problémy a konflikty					
<input type="checkbox"/> výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva, srdeční onemocnění, migréna, bolesti hlavy)					

3.2.1 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance

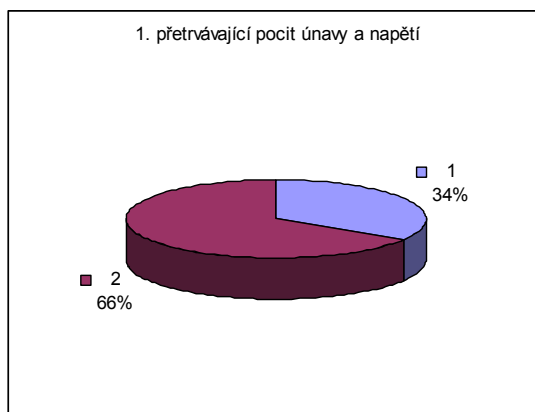
Komentář ke statistickým výsledkům

Otázka č. 1 přetrvávající pocit únavy a napětí

Ze skupiny 86 respondentů pozitivně odpověděl největší počet dotázaných, celkem 33,72 % (na grafu cca 34 % z celku). Toto představuje vysoké číslo pro náhodně vybraný vzorek v organizacích různě zaměřených.

Komentář:

Únava je hlavní odpovědí na stresovou situaci. Lze ji považovat za určitý projev stresu. Stejně, jako u stresu samotného, zjišťujeme únavu fyzickou a psychickou. Nelze je však ostře rozdělit. Vždy jde jen o převahu jedné ze složek v organismu jako celku. I když se únava projevuje poklesem výkonnosti, nejde většinou o vyčerpání energetických zásob organismu. Hlavní příčinou duševní únavy totiž není ztráta a obnova energie, ale obnova funkční souhry mezi různými psychofyziologickými projevy. Stresové situace, konflikty, nedostatek spánku, řešení namáhavých úkolů apod. narušují spolupráci mezi jednotlivými, pro výkon důležitými systémy organismu. Psychická únava je většinou stavem emočně negativního napětí. To snižuje pracovní schopnost, zhoršuje pracovní výkon a diskordinuje všechny psychické a fyzické výkony. Opakující se stresové situace vedou k trvalému zvýšení krevního tlaku a ke vzniku psychosomatických onemocnění.



Otázka č. 2 pocit celkového opotřebování

Ze skupiny 86 respondentů odpovědělo souhlasně 17,44 % dotázaných. Tuto otázku lze částečně považovat za obdobu otázky první, v jemném odlišení však jde o určitý pocit vyhoření. Potvrdilo se opět vysoké procento pozitivních odpovědí.



Komentář:

Pocit opotřebení neboli vyhoření bývá klasifikován jako situačně indukovaná stresová reakce nebo taky poslední fáze stresové odpovědi dle Selyeho, tedy fáze vyčerpání. Pojem "burnout" zavedl do literatury H. Freudenberger v roce 1974. Nyní se jako relativně nový problém objevuje v souvislosti s nárůstem stresu

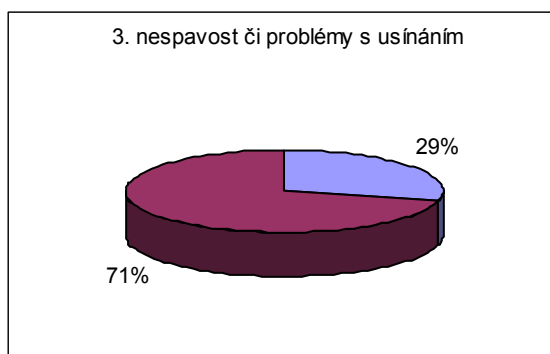
a orientací společnosti na výkon, produktivitu a efektivnost. Jeho výskyt postupně dále roste mj. i vzhledem ke zvyšujícímu se životnímu tempu a rostoucím nárokům na ekonomické, sociální a emoční zdroje člověka. Vyčerpání ve smyslu burnout je reakcí na převážně pracovní stres. Často je přítomen pocit, že dosavadním požadavkům v zaměstnání již nelze dostát. Toto bývá důsledkem vyčerpání rezerv a zdrojů ke zvládnutí stresu (adaptační kapacity, vyrovnávacích zdrojů, apod.).

Otázka č. 3 nespavost či problémy s usínáním

Ze skupiny 86 respondentů odpovědělo souhlasně 29,07 % dotázaných. Jedná se o druhou nejvýznamnější položku s pozitivní reakcí dotázaných. Z odpovědí vyplývá vysoká statistická významnost u problému se spaním.

Komentář:

Obrovská pracovní zátěž je v současné době vlastně už jakousi samozřejmou součástí některých profesí. Člověk se nedokáže s touto zátěží plně vyrovnat a svoji výkonnost se pak snaží zvýšit na úkor odpočinku. Konzumací kávy nebo energetických nápojů si moc nepomůže a při špatném usínání skleničkou alkoholu na noc spíše svůj stav zhorší. Je v trvalém napětí a dostává se do „bludného kruhu“. Pokud je příčinou nespavosti pracovní stres a dlouhodobé přetížení, je nutné řešit samotný problém na straně jedné a posilovat celkovou odolnost organismu na straně druhé. Je třeba zvážit vlastní možnosti, zhodnotit dosavadní zkušenosti a podle toho stanovit reálné cíle.



Otázka č. 4 celkově špatný zdravotní stav

Ze skupiny 86 respondentů odpovědělo souhlasně pouze 4,65 % dotázaných. Je zajímavé, že subjektivně respondenti při tomto obecném dotazu nepociťují závažné zdravotní problémy. Ovšem u níže položených otázek, s konkrétním zaměřením na určitý konkrétní systém organismu, souhlasné odpovědi dosahují významné procento.

Komentář:

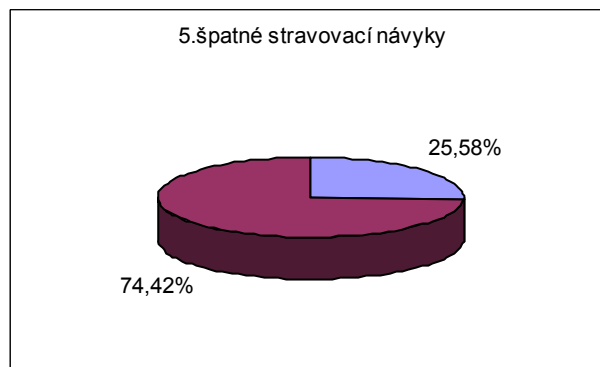
Předpokládá se, že stres může působit neuroendokrinními mechanismy, případně že je ukazatelem celkově nezdravého způsobu života. Při jeho častém prožívání může způsobit různá psychická i somatická onemocnění (neuroastenie, nemoci srdce, mozkové příhody jako následek zvýšeného krevního tlaku, žaludeční vředy apod.).

Otázka č.5 špatné stravovací návyky a časté změny váhy

U této otázky potvrdilo pozitivně skutečnost z 86 respondentů 25,58 % dotázaných, což představuje opět poměrně velké číslo ze stanoveného souboru. Odpovídá to skutečnosti, že zhruba třetina respondentů vnímá vystavení stresu v pracovních podmínkách. Pochopitelně lze jen těžko odlišit vliv stresových situací v mimopracovní době, v rodině apod.

Komentář:

Podle nejnovějších údajů Evropské agentury pro bezpečnost a zdraví při práci trpí v zemích EU, stresem každý třetí pracující! Lidé se často ve stresu přejídají. Z nové studie vědců z Pensylvánské státní univerzity však vyplývá, že tendence konzumovat velmi sytá jídla přetrvává, i když stresující podmínky pomínou. Stres bývá často příčinou nočního přejídání. Napětí, nashromážděné za celý den, "vybouchne" často právě večer. Přejídání se způsobuje zvýšení krevního oběhu v oblasti zažívání a zároveň snížení prokrvení mozku, takže dochází



k pocitům uklidnění až otupění. Syndrom nočního hladu je charakterizovaný dvěma věcmi – nepřiměřenou konzumací potravin v pozdních večerních hodinách, tzv. hyperfagií (neukojitelným hladem) a nočním vstáváním kvůli jídlu. Podle odhadů lékařů trpí touto poruchou a následně obezitou až dvě procenta obyvatel.

Otázka č.6 problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže

I zde potvrdilo pozitivně skutečnost z 86 respondentů 23,26% dotázaných. V porovnání počtu souhlasných odpovědí na otázku č. 4, která se týká subjektivního vnímání celkového zdravotního stavu, zde vidíme velký rozdíl v počtu souhlasných odpovědí – zejména proto, že otázka je už nastavena na konkrétní systémy organismu.

Komentář:

Jak bylo již výše uvedeno, následky stresu jsou různá psychosomatická a fyzická onemocnění. U tělesných příznaků se jedná zejména o: nechutenství, časté trávicí potíže a pálení žáhy, nespavost, únava, bolesti hlavy, bolesti pohybového aparátu, pocení impotence či frigidita. Tyto příznaky mohou charakterizovat klinická onemocnění jako: hypertenze, migréna, astma, zánět tlustého střeva, zácpa, revmatická artritida, menstruační potíže, hyperthyreosa, kožní choroby a další.



Otázka č. 7 zmenšený zájem o společenský život

Ze skupiny 86 respondentů odpovědělo souhlasně 18,6 % dotázaných. Je to opět poměrně vysoké číslo, které souvisí s hodnocením dotázaných zejména u otázky č. 1 – přetrvávající únava a napětí.

Komentář:

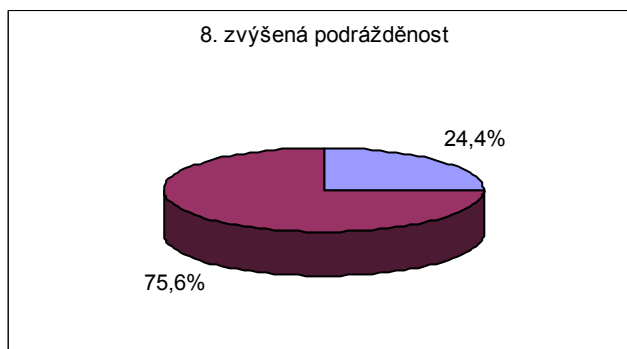
Dlouhodobý stres může v důsledku znamenat vyřazení ze společenského života. Na stres mohou postižení reagovat nezájmem a stažením se od okolí. Předpokládají, že budou takto chráněni od jakýchkoli podnětů nebo se již může jednat o nástup depresivních příznaků. Izolace představuje únik, vyhýbání se povinnostem, nepříjemnostem, úniku do nemoci. Tento fakt pak sebou přináší řadu problémů, např. ztrátu pracovních návyků a kvalifikace, sociální izolaci, alkoholismus a drogy. Řada těchto lidí se tak ocitá na okraji společnosti.

Otázka č. 8 zvýšená podrážděnost

Celkem 24,42 % respondentů uvedlo zvýšenou podrážděnost. Iritace je jev, který bezprostředně většinu stresových situací a stavů provází. Opět statisticky významný výsledek.

Komentář:

V náročných situacích obvykle člověk reaguje agresí nebo únikem. Únik byl sledován v otázce č. 7. Agrese se projevuje buď ve formě slovního napadání, výhrůžek, urážek, ironie anebo ve formě vzbuzení pozornosti, projekce, identifikace (s osobou, skupinou, institucí), kompenzace a racionalizace.



Otázka č. 9 potíže při komunikaci s lidmi

Potíže při komunikaci s lidmi uvedlo z 86ti dotázaných pouze 1,16 %. Je to nízká hodnota, zcela logicky neodpovídá výsledkům u otázky č. 7 – zmenšený zájem o společenský život, kde předpokládáme právě nutnost komunikace s okolím.

Komentář:

Vlivem dlouhodobého stresu se může člověk uzavírat sám do sebe, přestane komunikovat s okolím, navazování kontaktů mu činí čím dál větší potíže. Je tedy důležité zejména pozitivní ovlivnění sebevědomí a sebehodnocení postiženého a obnovení komunikace s okolím.

Otázka č. 10 množení stížností na práci

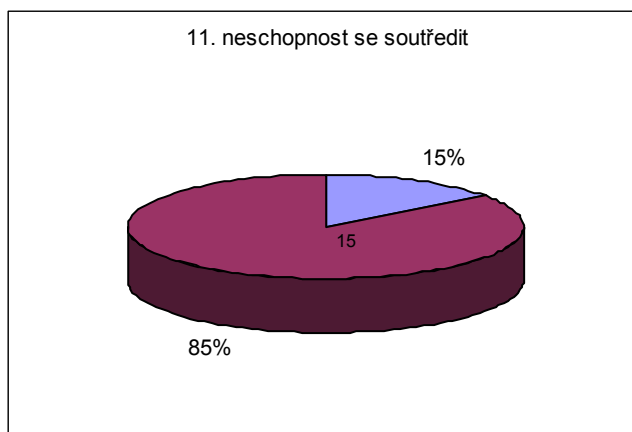
V tomto případě nikdo z respondentů neoznačil kladně toto konstatování, takže z 86 ti dotázaných byl počet pozitivních odpovědí 0.

Otázka č. 11 neschopnost se soustředit

Z 86ti dotázaných odpovědělo souhlasně 15,2%.

Komentář:

Nadměrný dlouhodobý pracovní stres negativně ovlivňuje naše schopnosti a projevuje se pocitem ztráty kontroly. Stres ovlivňuje rovnováhu a vytváří mnoho přímých a nepřímých důsledků. Mimo jiné se projevuje neschopností soustředit se. To má za následek ztížené udržení pozornosti, pocit neovládání se, neschopnost dělat rozhodnutí. A ze změn v chování to bývá rychlé mluvení, kousání si nehtů, poklepávání nohama, rychlé pocházení sem a tam, mračení se, chvění se apod.



Otázka č. 12 obtížnější zvládnání úkolů v práci

Z 86ti dotázaných souhlasně odpovědělo 5,81 % respondentů. Přestože tento pojem je pouze obměněná forma otázky č. 11, menší % dotázaných se domnívá, že by soustředění mělo vliv na práci ve smyslu zvládnání úkolů v práci. Nadměrný stres ovšem zvyšuje riziko chybných výkonů a rozhodnutí.

Otázka č. 13 agresivita a cynismus ve vztahu k lidem

U tohoto konstatování odpověděly ze souboru kladně pouze 3,49% respondentů.

Komentář:

Každý jedinec jen těžko přiznává agresi a cynismus. Všichni vědí, že výše uvedené projevy chování nejsou v kolektivu a společnosti žádané. Je s podivem, že alespoň malé procento respondentů si v této dotazníkové akci bylo ochotné přiznat neschopnost se v některých situacích ovládnout. Projevy negativismu, cynismu a hostility ve vztahu k osobám, jež jsou součástí profesionální práce s lidmi (pacienti, klienti) a jejich vnímání jako objektu je hodnoceno jako dehumanizovaná percepce.

Otázka č. 14 silná nechuť ke své práci

Z 86ti dotázaných odpovědělo souhlasně 6,98% respondentů.

Komentář:

Je-li zaměstnanec pod vlivem stresu, dochází ke snižování jeho výkonu, ztrácí motivaci a uspokojení z práce, pociťuje nechuť ke své práci. Je nasnadě, že se zhoršují jeho vztahy s kolegy na pracovišti. V rámci boje proti stresu je důležité odstraňovat jeho příčiny, využívat vhodné relaxační techniky.

Otázka č. 15 neplnění zadaných úkolů

Všech 86 respondentů dle svého vědomí plní zadané úkoly. Nebyla označena žádná kladná odpověď.

Otázka č. 16 pocit neustálé práce pro někoho jiného

Souhlasně označilo toto konstatování 8,14 % dotázaných.

Komentář:

Stres v práci se projevuje i pocity neuspokojení z práce, pocity, že práci vykonává jedinec pro vedení organizace a ne sám pro sebe. Mohou následovat drobné zdravotní potíže, často i jako únik z práce. Pak postupně klesá pracovní nasazení a výkonnost. Tomu odpovídá i pokles sebedůvěry a energie. V bludném kruhu se pak zhoršují obtíže a pracovník přestává být schopen práci vykonávat.

Otázka č. 17 pocit nevysloveného hněvu a frustrace

Pocit hněvu a frustrace vyslovuje 4,65 % dotázaných. Není to vysoké číslo, ale opět i zde můžeme výsledek srovnávat s hodnotami u otázky č. 13 – agresivita a cynismus k lidem.

Komentář:

Frustrace je psychický stav, který nastává při zmaření něčeho pro člověka důležitého, vyvolává negativní pocity, může vést ke ztrátě vnitřní rovnováhy a k depresím. Dlouhodobá frustrace představuje neuspokojení potřeb nebo překážku na cestě k dosažení cílů. Frustrující jsou: neúspěchy (absence oblasti, ve které je člověk úspěšný, nedůvěra okolí, neuspokojivé vztahy), ztráty (důležitých osob, hodnot, společenské prestiže, zaměstnání, existenčního zajištění), nedostatky (peněz, přátelského přístupu, pocitu vlastní hodnoty, smyslu života, životního naplnění). Na frustraci obvykle reagujeme hněvem.

Otázka č. 18 podezíravost, nedůvěra a znechucení

Pouze 3,49 % dotázaných odpovědělo souhlasně, že tyto pocity jsou jim známé.

Komentář:

Nedůvěra k lidem, pocit vlastní ošklivosti, neustálá ostražitost ke kolegům, vztahovačnost a podezíravost – i to jsou následky stresu na pracovištích. Jako následek vzniká problém v rámci sociálních vazeb na pracovišti, konflikt se prohlubuje.

Otázka č. 19 pocity bezmoci a beznaděje

Pocity bezmoci a beznaděje vyjádřilo 9,3 % dotázaných. To už svědčí o větším významu, než % odpovědí na předešlé otázky.

Komentář:

Pesimismus, bezmoc a pocity beznaděje či zoufalství jsou pocity (emoce), které za normálních okolností mají pro náš organismus velký význam. Problém začíná tam, kde se tyto emoce objevují příliš často, trvají příliš dlouho, jejich intenzita je vzhledem k situacím, které je spustily, příliš velká, takže začínají nadměrně ovládat život postiženého. Vede k pocitům zoufalství, beznaděje, ztrátě radostného prožívání, energie i vůle. Mluvíme o depresi. Realistický pohled na veškeré nahromaděné problémy berou člověku sílu a odvahu k hledání problémů a ten realitu popírá, utíká nebo přechází v nepřiměřenou agresi.

Otázka č. 20 časté změny nálad bez zjevné příčiny

Časté změny nálad bez zjevné příčiny udává 5,81 % dotázaných.

Komentář:

V emocionální rovině jde u stresové dlouhodobé zátěže o časté změny nálad - rychlé změny nálad s častým vztekem a dráždivostí. Afektivní vypuštění jsou nepředvídatelné záchvaty nekontrolovatelného smíchu nebo pláče, které jsou zcela nezávislé na aktuálních pocitech nemocného i na vlivech okolí a bývají zcela neadekvátní dané situaci. Emoční crescendo je velmi emotivní reakce (zejména snadný pláč) na relativně triviální příčinu, často se vymyká kontrole a její intenzita se zvyšuje. Tato porucha bývá často velkým problémem nejen pro pracoviště, ale i pro rodinné vztahy.

Otázka č. 21 pocity prázdna, úzkosti a deziluze

Pocity úzkosti, prázdna a ztráty iluzí udává celkem 2,33% dotázaných.

Komentář:

Vliv dlouhodobé psychické zátěže má za následek, že člověk přestává být aktivní, protože se domnívá, že to stejně nemá smysl, snižuje své aspirace i sebehodnocení, ztrácí zájem o práci. Dochází k zásadnější změně jeho postojů a očekávání. Bývá zbaven iluzí, nastupuje zklamání a rozčarování. Jako adaptace na podmínky určitého sociálního vyloučení se často vytváří specifické hodnoty a normy, mezi něž patří například důraz na přítomnost, neschopnost plánovat do budoucna, pocity beznaděje a bezmocnosti či přesvědčení, že člověk nemůže ovlivnit vlastní pocitovou situaci.

Otázka č. 22 očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci

Celkem 2,33 % dotázaných ze souboru 86 zaměstnanců si přeje, aby problémy, které se vyskytly v jeho životě nebo okolí, za něj vyřešil někdo úplně jiný.

Komentář:

Nadnesený pojem ve skutečnosti představuje myšlení zaměstnance nebo člověka, který se dostal do dlouhodobě zatěžujících situací. Není schopen sám aktivně přistupovat k řešení problémů a konfliktů, očekává, že se vše nějak samo vyřeší. Idealizuje si způsoby řešení, na

plné obrátky pracuje představivost, že jeho pozice se obrátí k lepšímu právě zásahem někoho jiného.

Otázka č. 23 tendence nepřiznat existenci problému

S nadsázkou lze konstatovat, že nulové souhlasné odpovědi právě jasně poukazují na existenci problému.

Otázka č. 24 odmítání pomoci druhých

Pouze 1,16 % respondentů z celého souboru odpovědělo kladně.

Komentář:

Vlivem dlouhodobého stresu může také docházet k sociální izolaci, stažení se ze sociálních kontaktů a styků, k omezení setkávání se s druhými lidmi. Může docházet k naprosté absenci a odmítání (nebo využívání) pomoci druhých ve smyslu profesionální pomoci, pomoci svépomocné skupiny, rodiny.

Otázka č. 25 zvyšování pracovní absence

Pouze 1,16 % respondentů z celého souboru odpovědělo kladně.

Komentář:

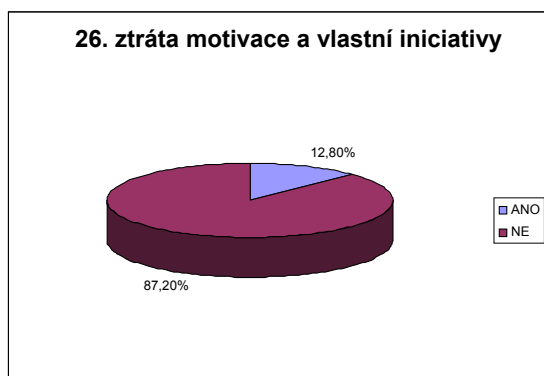
Jsou-li zaměstnanci dlouhodobě vystaveni působením závažných stresorů, mohou se u nich vyskytnout projevy únavy až vyčerpání i po malé fyzické námaze, zaměstnanci jsou náchylnější k onemocnění horních cest dýchacích, močových cest či k poruchám spánku a dochází u nich k výraznému snížení výkonnosti. Stres může být pro zaměstnance impulsem k onemocnění různého druhu, a tím také k návštěvám lékaře a využívání PN. Proto by zaměstnavatelé měli brát ohled na psychický stav svých podřízených a snažit se odstranit co nejvíce stresových faktorů. Poznání obtěžujícího, rušivého a škodlivého vlivu pracovních podmínek na jedince je nezbytným předpokladem k vytvoření takového prostředí, kde jsou splněny optimální podmínky pro práci.

Otázka č. 26 ztráta motivace a vlastní iniciativy

Ztrátu motivace a iniciativy uvádí 12,79 % dotázaných.

Komentář:

Demotivace, nevytíženost (under-utilization) zaměstnance vzniká když je tento frustrován tím, že dělá práci beze smyslu, bez společenského významu, nevyužívá se jeho schopností. Nejčastější myšlenky pracovníka jsou "Proč to dělám?", "To je ubíjející nuda!" Pocit celkového duševního vyčerpání může přinášet výrazný pokles až ztrátu motivace. Bez náležité úrovně motivovaného chování a jednání zaměstnance nelze pak vytyčovat cíle ani vyžadovat jejich plnění. Motivace přispívá k vytváření pozitivního klimatu uvnitř organizace. Pracovní motivace vyjadřuje přístup jednotlivce k práci, jeho ochotu pracovat a vychází z určitých vnitřních pohnutek (motivů). Obvykle se v těchto souvislostech také uvažuje



o postoji člověka k práci jako takové nebo k práci v určité firmě nebo typu organizace.

Otázka č. 27 svalování viny za vlastní neúspěchy na ostatní

Z 86 respondentů souhlasně neodpověděl nikdo. Výsledek odpovídá závěrům u otázky č. 10 – nemnozí se stížnosti na jejich práci, odpovídá odpovědím k otázce č. 15 – všichni své úkoly plní beze zbytku a také otázce č. 23, kde dotázaní tvrdí, že nemají problém přiznat existenci problému. Všechny tyto otázky mají společný podtext.

Otázka č. 28 snížená kvalita práce a menší výkonnost

I zde je absence přiznání. Z celku dotázaných potvrdilo možnost menší výkonnosti a snížení kvality jejich práce pouze 1,16 %.

Komentář:

Je mnoho projevů a forem jak se příznaky pracovního stresu u zaměstnanců projevují. Mimo jiné to může být nižší produktivita práce, snížená výkonnost a následně i snížená kvalita vykonané práce. Ve výrobních organizacích, ale i v jiných odvětvích, se vyskytuje mnoho důvodů pro stres na pracovišti. Mezi důvody, způsobující pracovní stres, patří například dlouhá pracovní doba, práce v noci, nedostatečné vzdělání v rámci práce, nedostatek teamové práce, existenční nejistota ze ztráty zaměstnání, časová náročnost, nedostatek informací – a vše má pochopitelně vliv na produktivitu práce a výkonnost v práci. Stresovaní zaměstnanci věnují práci menší pozornost – snižuje se kvalita odvedené práce.

Otázka č. 29 opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly

Ač u specifických pojmů a otázek zaměřených konkrétně na existenci pracovního stresu byly výsledky statisticky významné, u tohoto konstatování opět všichni dotázaní svorně souhlasí, že své úkoly si plní velmi svědomitě. Pochopitelně se jedná o určité obavy, že s výsledky dotazníků může být seznámen i management. Proto také pojmy týkající se právě kvality práce a plnění úkolu představují v celém dotazníku nulový výsledek.

Otázka č. 30 zvýšené množství konfliktů s nadřízenými

Z 86 respondentů přiznalo 4,65 % konflikt s nadřízenými.

Komentář:

Konflikt rolí (role conflict), se projevuje tehdy, když hodnoty zaměstnance se výrazně liší od hodnot zaměstnavatele. Zejména nedostatek času, špatná spolupráce se zbytkem firmy, nízký plat, hrozba ze ztráty práce, dluhy, neschopnost říci ne, chaos v práci, "nestíhání" – to vše může vést ke konfliktům s nadřízenými a kolegy. Rozhodující podíl na pracovním stresu mají také pracovní podmínky. Počátkem konfliktu bývá nemožnost dosáhnout shody, kterou cítí alespoň jedna strana. Mimo jiné může také pociťovat omezování vlastních cílů, zájmů apod.

Otázka č. 31 neochota problémy a řešit konflikty

Souhlasně odpovědělo 3,49 % dotázaných ze souboru 86 respondentů.

Komentář:

Mezi časté následky pracovního stresu patří podle výsledků studií zaměřených na stres v práci i neochota spolupracovat při řešení problémů. Sklon přehlížet problémy a neochota

řešit třeba i jasně nastavené a zadané úkoly je typickým průvodcem určitého druhu vyčerpání a únavy z pracovního stresu. Velmi často dochází k neplnění zadaných úkolů právě z důvodu neochoty a nezájmu řešit jakékoli situace.

Otázka č. 32 výskyt různých onemocnění (zvýšený TK, vředová nemoc žaludku, onemocnění pohybového aparátu, zánět tlustého střeva, apod.)

Asi čtvrtina dotázaných (22,09 %) odpověděla souhlasně na výše položený dotaz. Je to statisticky významné číslo pro poměrně malý soubor.

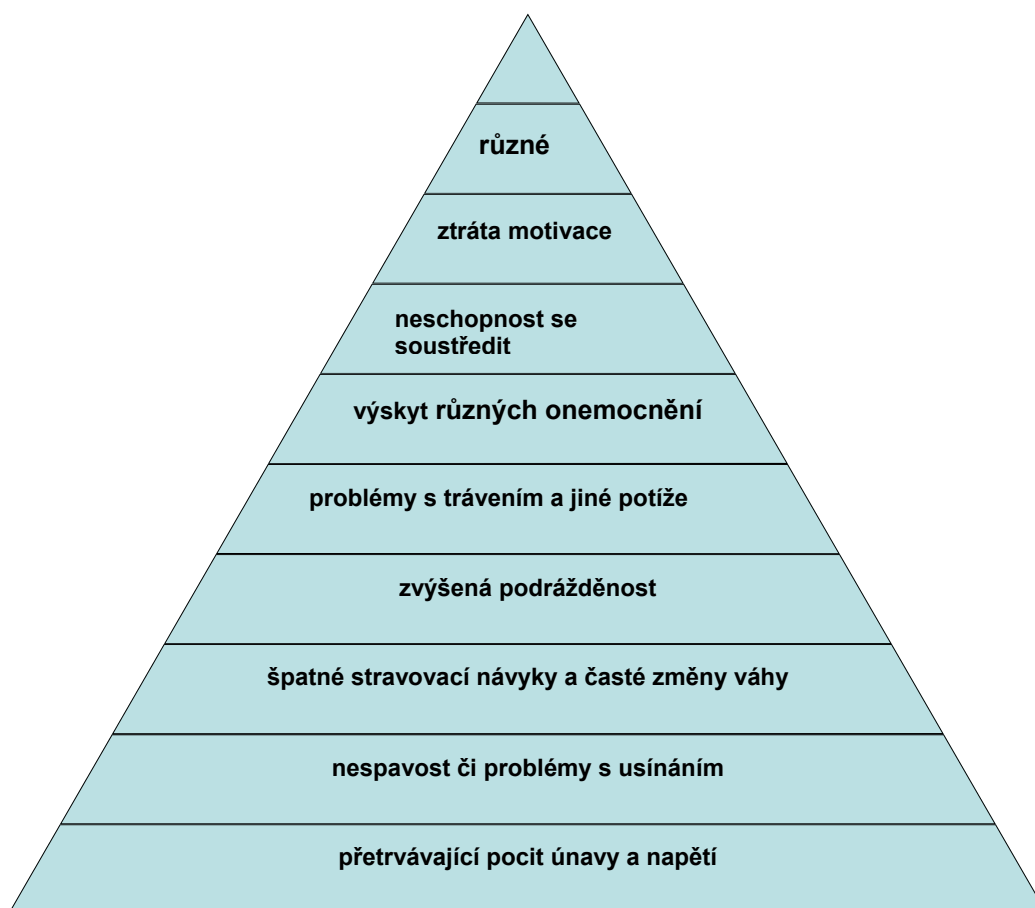
Komentář:

Lidé často akceptují symptomy spojené se stresem jako normální a běžnou část života, dokud nedosáhnou bodu přetížení a jejich fyzické a psychické zdraví není zasaženo. Nadměrný stres zvyšuje riziko pracovních úrazů, psychosomatických onemocnění i závislosti na alkoholu a jiných návykových látkách. Pracovní stres tedy zhoršuje zdravotní stav a tím produktivitu práce. Některé možné důsledky nadměrného stresu na zdraví zaměstnanců: svalové napětí, problémy s trávením, nechutenství nebo naopak přejídání, bolesti břicha, plynatost, časté nucení na močení, sevřené hrdlo, menstruační poruchy, sexuální problémy, bolesti hlavy, potíže s páteří, bušení srdce, různé bolesti bez zjevné tělesné příčiny, vyšší riziko srdečních onemocnění, hypertenze, diabetes, oslabení imunitního systému, nemoci pohybového systému a řada dalších psychosomatických onemocnění. Více vykouřených cigaret, vypitého alkoholu anebo vyšší spotřeba léků.



Pro jednoduchý přehled nejčastějších odpovědí byl sestaven následující **diagram**:

1. nejčastěji udávají respondenti pocit přetrvávající únavy a napětí
2. následuje nespavost či problémy s usínáním
3. špatné stravovací návyky a změny váhy
4. zvýšená podrážděnost
5. problémy s trávením a jiné potíže
6. výskyt různých onemocnění (vysoký krevní tlak, žaludeční problémy apod.
7. neschopnost se soustředit
8. ztráta motivace
9. další problémy charakterizující příznaky stresu v práci – nejedná se o významné hodnoty



3.2.2 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance – podle organizace

Osobní dotazník, který byl předložen vybraným zaměstnancům šesti organizací, byl statisticky vyhodnocen podle odpovědí u jednotlivých organizací a také podle věkových skupin a podle pohlaví.

Organizace č. 1

Firma se zabývá dodáváním plastických hmot na trh především pro resort stavebnictví, reklamu a průmysl. Realizuje přesné formátování výrobků dle individuálních požadavků zákazníků, zajišťuje rozvoz objednaného zboží a technické poradenství. Počet zaměstnanců se pohybuje kolem 20 ti. Převládá počet zaměstnaných mužů ve věkové skupině 30-39 let, následuje skupina 40-49 let. Ze statistického zpracování odpovědí vyplývá, že 50 % dotázaných zaměstnanců pociťuje v práci únavu a napětí, uvádí špatné stravovací návyky a také problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže. Více než čtvrtina zaměstnanců této organizace udává zvýšenou podrážděnost a zmenšený zájem o společenský život, což může být signálem pro určité pocity podobné depresi. Dále následují pocity opotřebením, neschopnost se soustředit, pocity práce pro jiné. Výskyt různých onemocnění souvisejících s pracovním stresem udává pouze 7 % zaměstnanců.

Organizace č. 2

Hlavním předmětem činnosti je výroba tepelné a elektrické energie. Společnost disponuje 49 tepelnými zdroji, teplárenskými sítěmi o celkové délce 664 km. Jedná se v současnosti o jednu z nejvýznamnějších teplárenských společností v České republice a to jak z hlediska zásobovaných objektů, tak i kapacitou provozovaných zařízení. Počet zaměstnanců – 750. I zde převládá počet zaměstnaných mužů. Pro dotazníkovou akci bylo vybráno 15 zaměstnanců. Převládá věková kategorie 50 - 59 let, následuje věková kategorie 40-49 let. Jedná se o zavedenou velkou organizaci a to se projevuje i u odpovědí respondentů. Asi pouze čtvrtina odpovídá kladně na otázky týkající se zvýšené podrážděnosti, problémů s usínáním, potíží s trávením a celkovým opotřebením. Naopak až 20 % dotázaných uvádí potíže s krevním tlakem a bolestmi žaludku, což je v tomto souboru významný údaj. Jako jediní ze šesti organizací uvedli zaměstnanci ve 13 % i agresivní sklony a cynismus ve vztahu s lidmi.

Organizace č. 3

Společnost poskytuje služby při demolicích objektů, zemních pracích, zajišťuje těžkou a nadměrnou přepravu, jeřábové práce, přepravu sypkých materiálů. Dále se zabývá recyklací a tříděním stavebního odpadu. Pracuje zde kolem 30 ti zaměstnanců, převaha zaměstnaných mužů ve věku 19-29 let. Nejvyšší procento dotázaných, cca 36 %, udává špatném stravovací návyky a s tím související změny váhy. Kolem 27 % to jsou pak problémy s usínáním a v 18% následují pocity únavy a napětí. Další odpovědi se pohybují v nízkých až nulových číslech, což je dost překvapivé, protože se jedná poměrně o náročnou pracovní činnost.

Organizace č. 4

Zaměření podniku - spočívá v barevném tisku knih, časopisů, reklamních materiálů a dalších tiskovin na automatických tiskařských strojích s minimem ruční práce. Kolektiv 30-ti pracovníků je dlouhodobě stabilizován. Převládá počet zaměstnaných žen ve věkové

kategorii 30-39 let. Nejvyšší kladný počet odpovědí je u nespavosti (asi 40 % dotázaných), ve 30 % uvádí zaměstnanci výskyt různých onemocnění (bolesti žaludku, vysoký krevní tlak, střevní potíže) a pětina dotázaných uvádí pocity únavy a napětí, špatné stravovací návyky, časté změny váhy, bolesti v kříži, zvýšenou podrážděnost a zmenšený zájem o společenský život. Podle statistického rozboru odpovědí dotazníku v této části je patrné, že souhlasně odpovídá vyšší procento dotázaných. Je to dáno větším zastoupením žen, které jsou k pracovnímu stresu a stresovým podnětům více vnímavé než muži.

Organizace č. 5

Český výrobce nákladních vozů. Prodej nákladních automobilů od 6 do 12 tun. Výroba a prodej nákladních automobilů AVIA a náhradních dílů. Člen indické nadnárodní společnosti Hinduja Group. Počet zaměstnanců – kolísá, od několika set až po tisíc, dle poptávky na výrobu. Převaha zaměstnaných mužů ve věkové kategorii 50-59 let, následuje věková kategorie 40-49 let. Nejvyšší počet respondentů ze všech organizací uvedl pocity únavy a napětí – asi dvě třetiny z počtu dotázaných, rovněž tak významné procento odpovědí týkajících se výskytu různých onemocnění (vysoký krevní tlak, nemoci střev a žaludku). Následují problémy s usínáním a poměrně významné procento respondentů udává pocity práce pro někoho jiného (nadnárodní společnost).

Organizace č. 6

Činnost podniku je zaměřena na výrobu a montáž elektrických strojů a přístrojů, zařízení pro měření a řízení průtoku, regulační a řídicí systémy. Počet zaměstnanců – mění se dle zakázek, obvykle kolem 250. V organizaci převládá zaměstnanost žen, ve vybraném souboru věková skupina 40-49 let. Nejvyšší % dotázaných udává problémy s nespavostí a usínáním, následuje zvýšená podrážděnost a přetrvávající pocit únavy a napětí. Asi ve 23% uvedli dotázaní výskyt různých onemocnění (vysoký krevní tlak, vředová nemoc žaludku, střevní onemocnění). Jako jediný výběr respondentů má zastoupený nejvyšší počet kladných odpovědí. Opět lze poukázat na fakt, že ženy subjektivně vnímají daleko citlivěji podněty na stresové situace.

Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastějšími faktory, které můžeme považovat za následek pracovního stresu event. použít tyto projevy k identifikaci stresorů na pracovišti je:

1. přetrvávající pocit únavy a napětí
2. nespavost či problémy s usínáním
3. zvýšenou podrážděnost
4. špatné stravovací návyky a časté změny váhy
5. problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže (s tím související výskyt různých onemocnění)
6. neschopnost se soustředit
7. pocit práce pro někoho jiného.

3.2.3 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance –podle pohlaví

Stresu na pracovišti jsou vystaveni jednotlivci, pokud škodlivé následky stresorů – spojených s pracovní činností, pracovními podmínkami a organizací práce – nabudou takového rozměru, že poškozují jejich zdraví nebo pohodu při práci. Pocity stresu mohou být doprovázeny somatickými, emocionálními a psychosociálními problémy. Pracovnímu stresu je možno předcházet nebo ho snížit na akceptovatelnou úroveň pomocí komplexu opatření

upravujících všechny uznané stresory, jež se nacházejí na pracovišti. Stres je proces komplexní. Je nutno mít na paměti, že to jak, člověk reaguje v stresových situacích, je výsledkem uplatnění mnoha faktorů (dědičnosti, vývoje, věku i pohlaví). V souboru zaměstnanců, kteří vyplňovali dotazník bylo 45 mužů a 41 žen. U mužů byla nejvíce zastoupena věková kategorie 40-49 let, u žen 50-59 let. Procento nejvíce zastoupených odpovědí vyjadřujících subjektivně vnímané pocity u **mužů**:

1. nespavost či problémy s usínáním, špatné stravovací návyky a časté změny váhy (33 %)
2. přetrvávající pocit únavy a napětí (31 %)
3. zvýšená podrážděnost (28 %)
4. neschopnost se soustředit (20 %)
5. výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, nemoci střev a žaludku) (20 %)

Procento nejvíce zastoupených odpovědí vyjadřujících subjektivně vnímané pocity u **žen**:

1. přetrvávající pocit únavy a napětí (36 %)
2. problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže (téměř 27 %)
3. nespavost či problémy s usínáním (asi 24 %)
4. výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, nemoci střev a žaludku) (24 %)
5. zmenšený zájem o společenský život (téměř 22 %)

Z výše uvedeného vyplývá mírně významný rozdíl v označení položených otázek v dotazníků, vzhledem ke konstituci žen jsou udávány častěji bolesti pohybového aparátu a páteře. U mužů naopak více významně vystupují špatné stravovací návyky a změny váhy. Jak bylo výše uvedeno, mužská a ženská reakce na stresové situace je odlišná. Každé z pohlaví může stejný stresor vnímat různě, proto na něj také jinak reaguje. Vnímání stresu u žen a mužů je ovlivněno už jejich biologickou determinací. Muži jsou od přírody více agresivnější a více soutěživí, a tím se více vystavují stresovým situacím. Dalším původcem je odpovědnost a závazky spojené s významnými funkcemi, které muži zpravidla zastávají.

Často uváděné odlišnosti ve schopnostech a předpokladech podle pohlaví:

muži	ženy
lépe odhadují vzdálenost, prostor	lépe se orientují v menším prostoru a na detaily
vnímání třetího rozměru	výborné periferní vidění
snížený práh citlivosti na bolest	vyšší práh citlivosti na bolest
akce	náklonnost
sebestřednost, hierarchie, moc a soutěžení	orientace na vztahy, empatie a spojení
schopnost řešení problémů	vyšší vnímání signálů druhých lidí,
analytické strategické a lineární myšlení	myšlení zapojující celý mozek
konfrontační chování	kooperativní jednání
soutěživost, průbojnost	zapojoování druhých
menší empatie, menší význam vztahů	vyšší potřeba dobrých vztahů
v 70-80% je prioritou práce	v 70-80% je prioritou rodina
vyšší potřeba seberealizace	menší potřeba seberealizace
racionalita	intuice
nedává najevo pocity	dává najevo pocity
hůře přiznává omyl, neúspěch	lépe přiznává omyly, z neúspěchu se rychleji vzpomíná
stres = mlčení, samota	stres = vypovídá se
méně snáší kritiku	lépe snáší kritiku, z neúspěchu se rychleji vzpomíná
komunikace slouží k řešení problémů, je věcná a stručná	komunikace je nepřímá, emotivní

Důležité je, že tyto charakteristiky platí pro statistickou většinu mužů a žen a každý jednotlivý muž a žena bude mít kombinované charakteristiky obou pohlaví. Můžeme se setkat se ženou, která je velmi racionální, nebojí se konfrontace a velmi dobře se orientuje v prostoru stejně jako s mužem, který je velmi citlivý, používá intuici a jeho prioritou bude rodina a ne práce.

3.2.4 Výsledky statistického vyhodnocení osobního dotazníku pro zaměstnance – podle věku

Pracovní zátěž je v posledních letech intenzivně zkoumána a tvoří určitou specifickou kategorií celkové životní zátěže spojenou s pracovními podmínkami v širším slova smyslu. Je dána vyvážeností mezi výkonovou kapacitou člověka na jedné a požadavky úkolu (činnosti) a podmínkami, za nichž je vykonávána, na straně druhé. Starší lidé jsou tedy ve srovnání s jinými věkovými skupinami, znevýhodněni. Vícerozměrnými analýzami je prokázáno, že existují vztahy mezi věkem a ekonomickým stresem a depresí, vztah bývá zřetelnější u mužů. Podle statistického vyhodnocení odpovědí respondentů podle věkových skupin byly zjištěny následující významné údaje:

▪ věková skupina 19 – 29 let

Nejčastější souhlasné odpovědi udávaly špatné stravovací návyky a změny váhy (40 %), pocity únavy a napětí (kolem 33 %), dále ve 20 % zvýšenou podrážděnost a problémy s nespavostí. Žádný s respondentů nevedl výskyt různých onemocnění jako následek pracovního stresu. Je to logické, organismus je mladý a se stresovými podněty je schopen se vyrovnat rychleji. Lze také uvažovat o schopnosti regenerace a adaptace organismu.

▪ věková skupina 30 – 39 let

V této věkové skupině jsou procentuálně na stejné úrovni pocity únavy a napětí, špatné stravovací návyky a změny váhy a také problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže (33 %). Výskyt různých onemocnění (vysoký krevní tlak, žaludeční a střevní potíže udává 22 % dotázaných. V této věkové kategorii již přistupují somatické potíže, produktivní pracovní zátěž je delší a projevy následků pracovního stresu se u jedinců mohou projevovat již v různé míře. Nezanedbatelné procento odpovědí je také u konstatování neschopnosti se soustředit (22 %) oproti nižší věkové kategorii výše (pouze kolem 6 %).

▪ věková skupina 40 – 49 let

Zde již více respondentů souhlasně udává problémy typické pro vztah s pracovním stresem. Kladně odpovídá na více otázek téměř třetina dotázaných. Udávají pocity únavy a napětí, nespavost, špatné stravovací návyky a změny váhy, zvýšenou podrážděnost, zmenšený zájem o společenský život, potíže s trávením a bolesti páteře (od zhruba 27 % do 34 %). Významně se však už zvyšuje procento udávaného výskytu existence různých onemocnění typu zvýšeného krevního tlaku, onemocnění žaludku a střev (30 %).

▪ věková skupina 50 – 59 let

Ve vyšší věkové kategorii se objevuje významné procento respondentů udávajících potíže s usínáním a nespavost (43 %). Následuje přetrvávající pocit únavy a napětí (39 %) a zvýšená podrážděnost (cca 30 %). Totožné procento udává výskyt různých onemocnění typu zvýšeného krevního tlaku, onemocnění žaludku a střev (30 %). Odolnost organismu ve vyšších věkových kategoriích je nižší a vnímavost ke stresovým faktorům naopak obecně vyšší. U čtvrtiny respondentů (26 %) přistupuje pocit celkového opotřebení – významný nárůst oproti nižším věkovým kategoriím. Na druhé straně se rapidně snižuje procento dotázaných na špatné stravovací návyky, zde si již lidé uvědomují význam zásad správného

stravovacího stylu. V této věkové skupině také významně přistupuje pocit práce pro někoho jiného (až 17 %).

▪ **věková skupina 60 – 69 let**

Ve věkové kategorii nad 60 let byli pouze 4 respondenti. Ač zhodnocení vychází v poměrně vysokých hodnotách, nelze tyto považovat za statisticky významné. Polovina z dotázaných udává nezáměr o společenský život, potíže s usínáním, zvýšenou podrážděnost – nelze však aplikovat obecně ve vztahu k tomuto šetření.

Z uvedených výsledků vyplývá, že i v poměrně malém souboru byly potvrzeny zákonitosti vyskytující se jako souvislosti a následky pracovního stresu. Čím je organismus starší, tím se častěji projevují somatická onemocnění a stavy spojené s pracovní zátěží. Povinností zaměstnavatele je tedy zajistit zaměstnancům takové pracovní podmínky bez stresujících faktorů, které by nevedly ke zdravotním omezením negativně ovlivňující výkon. Každý zaměstnavatel musí vědět, že stres vede k fluktuaci, zvýšené nemocnosti, redukci pracovního výkonu a k nespokojenosti zaměstnanců.

4. Doplněk – zpracované statistické údaje šetření v organizacích – zaměstnanci

CELKOVÁ STATISTIKA SOUBORU

n = 86

organizace	1	2	3	4	5	6
abs.	14	15	11	10	15	21
relat.	16,28	17,44	12,79	11,63	17,44	24,42

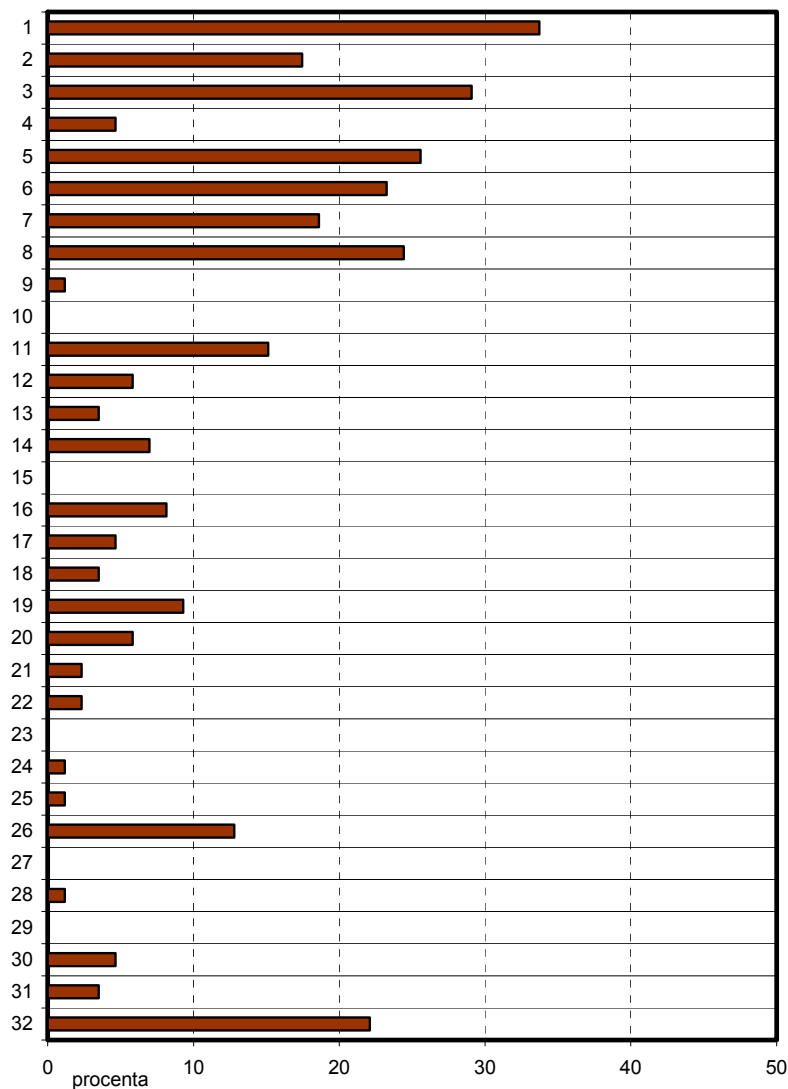
pohlaví	muž	žena
abs.	45	41
relat.	52,33	47,67

věk	19 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 a více
abs.	15	18	26	23	4
relat.	17,44	20,93	30,23	26,74	4,65

	abs.	relat.
1 přetrvávající pocit únavy a napětí	29	33,72
2 pocit celkového opotřebování	15	17,44
3 nespavost či problémy s usínáním	25	29,07
4 celkově špatný zdravotní stav	4	4,65
5 špatné stravovací návyky a časté změny váhy	22	25,58
6 problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	20	23,26
7 zmenšený zájem o společenský život	16	18,60
8 zvýšenou podrážděnost	21	24,42
9 potíže při komunikaci s lidmi	1	1,16
10 množení stížností na Vaši práci	0	0,00
11 neschopnost se soustředit	13	15,12
12 obtížnější zvládání úkolů v práci	5	5,81
13 agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	3	3,49
14 silnou nechuť ke své práci	6	6,98
15 neplnění zadaných úkolů	0	0,00
16 pocit neustálé práce pro někoho jiného	7	8,14
17 pocit nevysloveného hněvu a frustrace	4	4,65
18 podezíravost, nedůvěra a znechucení	3	3,49
19 pocity bezmoci a beznaděje	8	9,30
20 časté změny nálady bez zjevné příčiny	5	5,81
21 pocity prázdna, úzkosti a deziluze	2	2,33
22 očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	2	2,33
23 tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00
24 odmítání pomoci druhých	1	1,16
25 zvyšování pracovní absence	1	1,16
26 ztrátu motivace a vlastní iniciativy	11	12,79
27 svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00
28 sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	1	1,16
29 opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00
30 zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	4	4,65
31 neochotu řešit problémy a konflikty	3	3,49
32 výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	19	22,09

n = 86

Subjektivně vnímáte:		abs.	relat.
1	přetrvávající pocit únavy a napětí	29	33,72
2	pocit celkového opotřebování	15	17,44
3	nespavost či problémy s usínáním	25	29,07
4	celkově špatný zdravotní stav	4	4,65
5	špatné stravovací návyky a časté změny váhy	22	25,58
6	problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	20	23,26
7	zmenšený zájem o společenský život	16	18,60
8	zvýšenou podrážděnost	21	24,42
9	potíže při komunikaci s lidmi	1	1,16
10	množení stížností na Vaši práci	0	0,00
11	neschopnost se soustředit	13	15,12
12	obtížnější zvládnutí úkolů v práci	5	5,81
13	agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	3	3,49
14	silnou nechuť ke své práci	6	6,98
15	neplnění zadaných úkolů	0	0,00
16	pocit neustálé práce pro někoho jiného	7	8,14
17	pocit nevysloveného hněvu a frustrace	4	4,65
18	podezřivost, nedůvěra a znechucení	3	3,49
19	pocity bezmoci a beznaděje	8	9,30
20	časté změny nálady bez zjevné příčiny	5	5,81
21	pocity prázdna, úzkosti a deziluze	2	2,33
22	očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	2	2,33
23	tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00
24	odmítání pomoci druhých	1	1,16
25	zvyšování pracovní absence	1	1,16
26	ztrátu motivace a vlastní iniciativy	11	12,79
27	svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00
28	sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	1	1,16
29	opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00
30	zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	4	4,65
31	neochotu řešit problémy a konflikty	3	3,49
32	výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	19	22,09

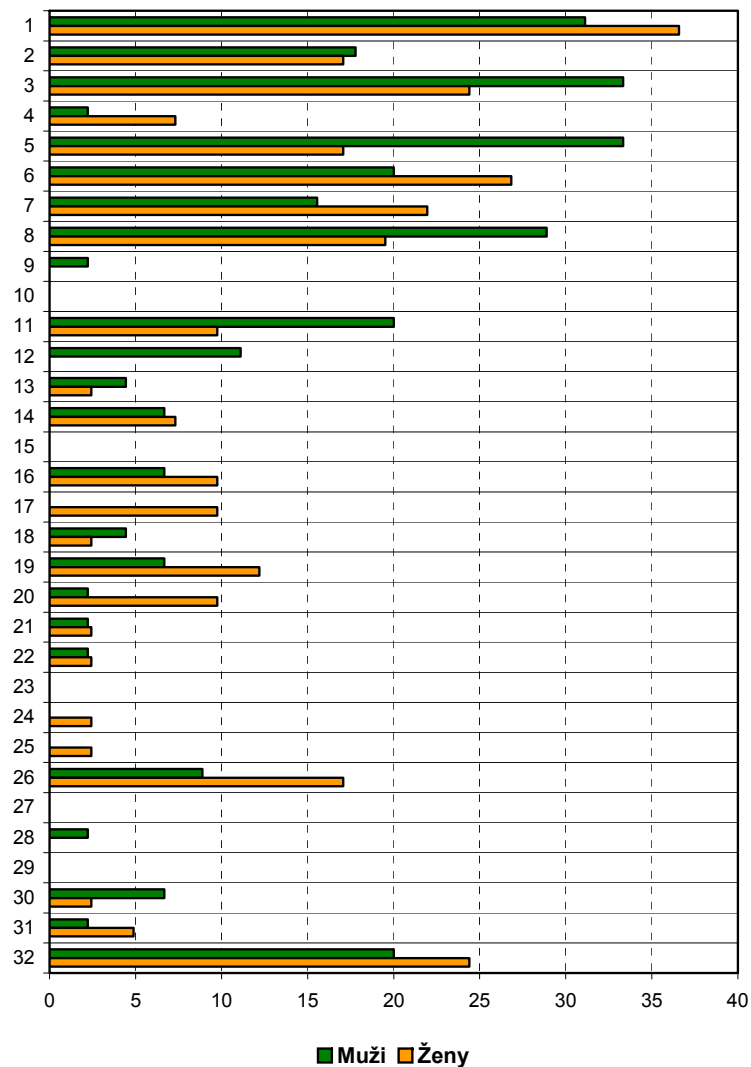


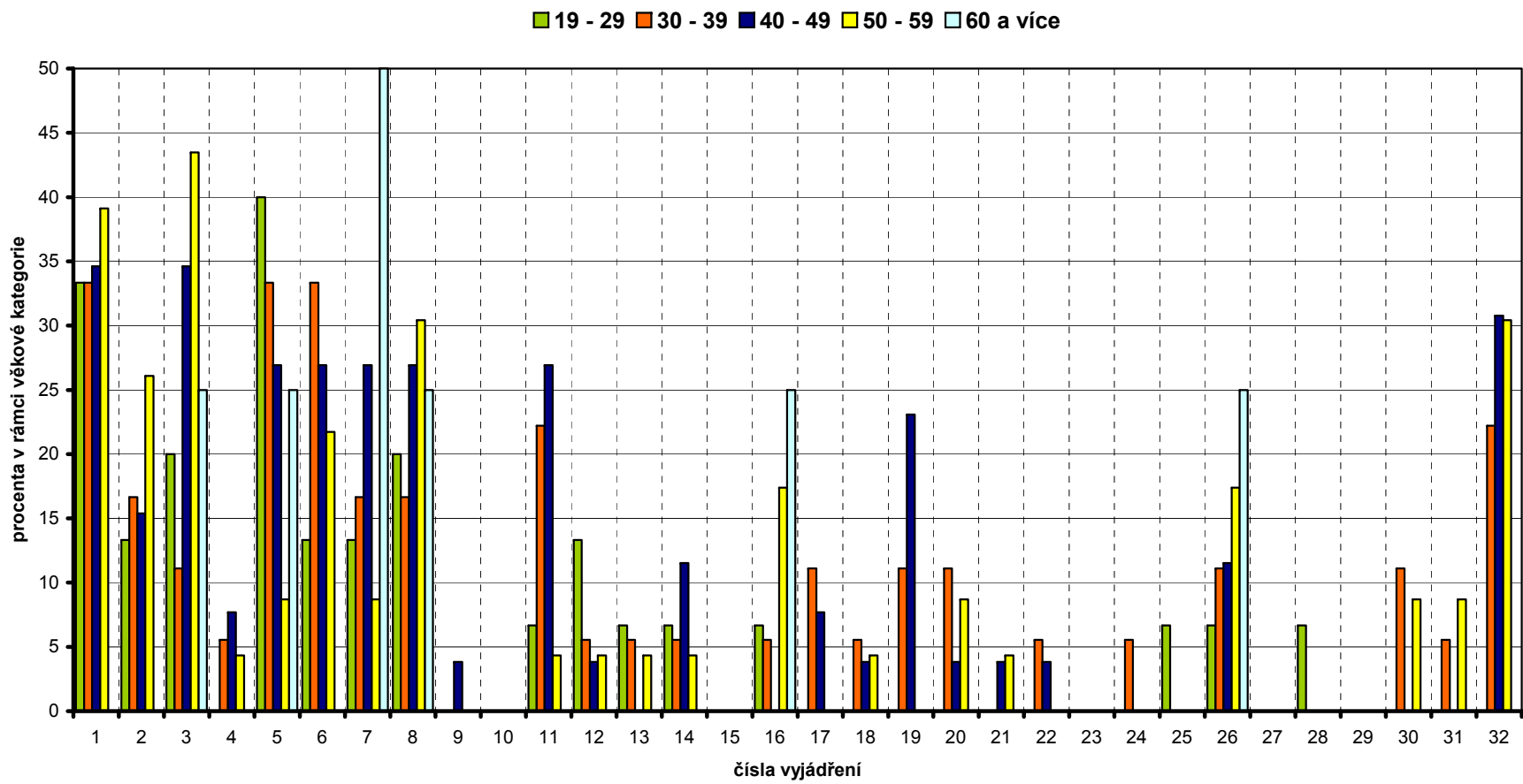
organizace	1		2		3		4		5		6	
	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.
	14	16,28	15	17,44	11	12,79	10	11,63	15	17,44	21	24,42
pohlaví												
muž	10	71,43	9	60,00	6	54,55	4	40,00	9	60,00	7	33,33
žena	4	28,57	6	40,00	5	45,45	6	60,00	6	40,00	14	66,67
věk												
19 - 29	3	21,43	1	6,67	8	72,73	0	0,00	0	0,00	3	14,29
30 - 39	7	50,00	2	13,33	1	9,09	3	30,00	1	6,67	4	19,05
40 - 49	3	21,43	3	20,00	2	18,18	3	30,00	4	26,67	11	52,38
50 - 59	1	7,14	8	53,33	0	0,00	2	20,00	9	60,00	3	14,29
60 a více	0	0,00	1	6,67	0	0,00	2	20,00	1	6,67	0	0,00
<i>Subjektivně vnímáte:</i>												
1 přetrvávající pocit únavy a napětí	7	50,00	1	6,67	3	27,27	2	20,00	10	66,67	6	28,57
2 pocit celkového opotřebenování	3	21,43	4	26,67	0	0,00	0	0,00	4	26,67	4	19,05
3 nespavost či problémy s usínáním	2	14,29	4	26,67	2	18,18	4	40,00	5	33,33	8	38,10
4 celkově špatný zdravotní stav	1	7,14	1	6,67	0	0,00	0	0,00	1	6,67	1	4,76
5 špatné stravovací návyky a časté změny váhy	7	50,00	3	20,00	4	36,36	2	20,00	2	13,33	4	19,05
6 problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	7	50,00	4	26,67	0	0,00	2	20,00	3	20,00	4	19,05
7 zmenšený zájem o společenský život	4	28,57	3	20,00	1	9,09	2	20,00	2	13,33	4	19,05
8 zvýšenou podrážděnost	4	28,57	4	26,67	1	9,09	2	20,00	4	26,67	6	28,57
9 potíže při komunikaci s lidmi	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,76
10 možnost stížnosti na Vaši práci	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11 neschopnost se soustředit	2	14,29	3	20,00	1	9,09	1	10,00	2	13,33	4	19,05
12 obtížnější zvládnutí úkolů v práci	1	7,14	2	13,33	1	9,09	0	0,00	1	6,67	0	0,00
13 agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	1	7,14	2	13,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
14 silnou nechuť ke své práci	1	7,14	1	6,67	1	9,09	1	10,00	1	6,67	1	4,76
15 neplnění zadaných úkolů	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16 pocit neustálé práce pro někoho jiného	2	14,29	0	0,00	0	0,00	1	10,00	4	26,67	0	0,00
17 pocit nevysloveného hněvu a frustrace	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	14,29
18 podezřivost, nedůvěra a znechucení	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	13,33	1	4,76
19 pocity bezmoci a bezraděje	1	7,14	0	0,00	0	0,00	1	10,00	2	13,33	4	19,05
20 časté změny nálady bez zjevné příčiny	1	7,14	3	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,76
21 pocity prázdna, úzkosti a deziluze	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	9,52
22 očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	1	7,14	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,76
23 tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
24 odhítní pomocí druhých	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,76
25 zvyšování pracovní absence	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,76
26 ztrátu motivace a vlastní iniciativy	1	7,14	2	13,33	0	0,00	2	20,00	2	13,33	4	19,05
27 svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
28 sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	0	0,00	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
29 opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
30 zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	20,00	1	4,76
31 neochotu řešit problémy a konflikty	2	14,29	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
32 výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vědecká nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	1	7,14	3	20,00	0	0,00	3	30,00	7	46,67	5	23,81

		MUŽ		ŽENA	
pohlaví		abs.	relat.	abs.	relat.
		45	52,33	41	47,67
věk		abs.	relat.	abs.	relat.
19 - 29		7	15,56	8	19,51
30 - 39		9	20,00	9	21,95
40 - 49		18	40,00	8	19,51
50 - 59		9	20,00	14	34,15
60 a více		2	4,44	2	4,88
<i>Subjektivně vnímáte:</i>		abs.	relat.	abs.	relat.
1	přetrvávající pocit únavy a napětí	14	31,11	15	36,59
2	pocit celkového opotřebování	8	17,78	7	17,07
3	nespavost či problémy s usínáním	15	33,33	10	24,39
4	celkově špatný zdravotní stav	1	2,22	3	7,32
5	špatné stravovací návyky a časté změny váhy	15	33,33	7	17,07
6	problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	9	20,00	11	26,83
7	zmenšený zájem o společenský život	7	15,56	9	21,95
8	zvýšenou podrážděnost	13	28,89	8	19,51
9	potíže při komunikaci s lidmi	1	2,22	0	0,00
10	množení stížností na Vaši práci	0	0,00	0	0,00
11	neschopnost se soustředit	9	20,00	4	9,76
12	obtížnější zvládnání úkolů v práci	5	11,11	0	0,00
13	agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	2	4,44	1	2,44
14	silnou nechuť ke své práci	3	6,67	3	7,32
15	neplnění zadaných úkolů	0	0,00	0	0,00
16	pocit neustálé práce pro někoho jiného	3	6,67	4	9,76
17	pocit nevysloveného hněvu a frustrace	0	0,00	4	9,76
18	podezíravost, nedůvěra a znechucení	2	4,44	1	2,44
19	pocity bezmoci a beznaděje	3	6,67	5	12,20
20	časté změny nálady bez zjevné příčiny	1	2,22	4	9,76
21	pocity prázdna, úzkosti a deziluze	1	2,22	1	2,44
22	očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	1	2,22	1	2,44
23	tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00	0	0,00
24	odmítání pomoci druhých	0	0,00	1	2,44
25	zvyšování pracovní absence	0	0,00	1	2,44
26	ztrátu motivace a vlastní iniciativy	4	8,89	7	17,07
27	svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00	0	0,00
28	sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	1	2,22	0	0,00
29	opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00	0	0,00
30	zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	3	6,67	1	2,44
31	neochotu řešit problémy a konflikty	1	2,22	2	4,88
32	výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	9	20,00	10	24,39

		19 - 29		30 - 39		40 - 49		50 - 59		60 a více	
Věk		abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.
		15	17,44		18	20,93	26	30,23	23	26,74	4
pohlaví		abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.
	muž	7	46,67	9	50,00	18	69,23	9	39,13	2	50,00
žena	8	53,33	9	50,00	8	30,77	14	60,87	2	50,00	
Subjektivně vnímáte:		abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.	abs.	relat.
1	přetrvávající pocit únavy a napětí	5	33,33	6	33,33	9	34,62	9	39,13	0	0,00
2	pocit celkového opotřebenutí	2	13,33	3	16,67	4	15,38	6	26,09	0	0,00
3	nespavost či problémy s usínáním	3	20,00	2	11,11	9	34,62	10	43,48	1	25,00
4	celkově špatný zdravotní stav	0	0,00	1	5,56	2	7,69	1	4,35	0	0,00
5	špatné stravovací návyky a časté změny váhy	6	40,00	6	33,33	7	26,92	2	8,70	1	25,00
6	problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	2	13,33	6	33,33	7	26,92	5	21,74	0	0,00
7	zmenšený zájem o společenský život	2	13,33	3	16,67	7	26,92	2	8,70	2	50,00
8	zvýšenou podrážděnost	3	20,00	3	16,67	7	26,92	7	30,43	1	25,00
9	potíže při komunikaci s lidmi	0	0,00	0	0,00	1	3,85	0	0,00	0	0,00
10	rmožení stížností na Vaši práci	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	neschopnost se soustředit	1	6,67	4	22,22	7	26,92	1	4,35	0	0,00
12	obtížnější zvládnání úkolů v práci	2	13,33	1	5,56	1	3,85	1	4,35	0	0,00
13	agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	1	6,67	1	5,56	0	0,00	1	4,35	0	0,00
14	silnou nechuť ke své práci	1	6,67	1	5,56	3	11,54	1	4,35	0	0,00
15	neplnění zadaných úkolů	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	pocit neustálé práce pro někoho jiného	1	6,67	1	5,56	0	0,00	4	17,39	1	25,00
17	pocit nevysloveného hněvu a frustrace	0	0,00	2	11,11	2	7,69	0	0,00	0	0,00
18	podezíravost, nedůvěra a znechucení	0	0,00	1	5,56	1	3,85	1	4,35	0	0,00
19	pocity bezmoci a beznaděje	0	0,00	2	11,11	6	23,08	0	0,00	0	0,00
20	časté změny nálady bez zjevné příčiny	0	0,00	2	11,11	1	3,85	2	8,70	0	0,00
21	pocity prázdna, úzkosti a deziluze	0	0,00	0	0,00	1	3,85	1	4,35	0	0,00
22	očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	0	0,00	1	5,56	1	3,85	0	0,00	0	0,00
23	tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
24	odmítání pomoci druhých	0	0,00	1	5,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00
25	zvyšování pracovní absence	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
26	ztrátu motivace a vlastní iniciativy	1	6,67	2	11,11	3	11,54	4	17,39	1	25,00
27	svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
28	sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
29	opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
30	zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	0	0,00	2	11,11	0	0,00	2	8,70	0	0,00
31	neochotu řešit problémy a konflikty	0	0,00	1	5,56	0	0,00	2	8,70	0	0,00
32	vyskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	0	0,00	4	22,22	8	30,77	7	30,43	0	0,00

	MUŽI		ŽENY	
	abs.	relat.	abs.	relat.
1 přetrvávající pocit únavy a napětí	14	31,11	15	36,59
2 pocit celkového opotřebování	8	17,78	7	17,07
3 nespavost či problémy s usínáním	15	33,33	10	24,39
4 celkově špatný zdravotní stav	1	2,22	3	7,32
5 špatné stravovací návyky a časté změny váhy	15	33,33	7	17,07
6 problémy s trávením, bolesti v kříži a oběhové potíže	9	20,00	11	26,83
7 zmenšený zájem o společenský život	7	15,56	9	21,95
8 zvýšenou podrážděnost	13	28,89	8	19,51
9 potíže při komunikaci s lidmi	1	2,22	0	0,00
10 množení stížností na Vaši práci	0	0,00	0	0,00
11 neschopnost se soustředit	9	20,00	4	9,76
12 obtížnější zvládnání úkolů v práci	5	11,11	0	0,00
13 agresivitu a cynismus ve vztahu k lidem	2	4,44	1	2,44
14 silnou nechuť ke své práci	3	6,67	3	7,32
15 neplnění zadaných úkolů	0	0,00	0	0,00
16 pocit neustálé práce pro někoho jiného	3	6,67	4	9,76
17 pocit nevysloveného hněvu a frustrace	0	0,00	4	9,76
18 podezřavost, nedůvěra a znechucení	2	4,44	1	2,44
19 pocity bezmoci a beznaděje	3	6,67	5	12,20
20 časté změny nálady bez zjevné příčiny	1	2,22	4	9,76
21 pocity prázdna, úzkosti a deziluze	1	2,22	1	2,44
22 očekávání snadného řešení či zásahu vyšší moci	1	2,22	1	2,44
23 tendenci nepřiznat existenci problému	0	0,00	0	0,00
24 odmítání pomoci druhých	0	0,00	1	2,44
25 zvyšování pracovní absence	0	0,00	1	2,44
26 ztrátu motivace a vlastní iniciativy	4	8,89	7	17,07
27 svalování viny na ostatní - za vlastní neúspěchy	0	0,00	0	0,00
28 sníženou kvalitu práce a menší výkonnost	1	2,22	0	0,00
29 opakující se neschopnost plnit svěřené úkoly	0	0,00	0	0,00
30 zvýšené množství konfliktů s nadřízenými	3	6,67	1	2,44
31 neochotu řešit problémy a konflikty	1	2,22	2	4,88
32 výskyt různých onemocnění (zvýšený krevní tlak, vředová nemoc žaludku, zánět tlustého střeva,	9	20,00	10	24,39





PŘÍLOHA Č. 4

Kvalitativní šetření – FOCUS GROUPS

OBSAH:

1.. Údaje o výzkumu, metodologie	4
2. Obecná spokojenost s prací, spokojenost se vztahy na pracovišti a obavy o práci	6
2.1 Obecná spokojenost s prací	6
2.2 Spokojenost se vztahy na pracovišti	6
2.3 Obavy o práci.....	8
3. Pracovní stres, jeho vliv na různé sféry života, jednotlivé faktory stresu.....	10
3.1 Pracovní stres a jeho vliv na zdraví zaměstnanců	10
3.2 Pracovní stres a jeho vliv na rodinný život	11
3.3 Individuální přístup k mírnění pracovního stresu.....	13
3.4 Faktory pracovního stresu	15
3.5 Pracovní stres a vliv pracovního prostředí.....	21
3.6 Pracovní stres a nové technologie (nové přístroje)	21
4. Předcházení stresovým situacím na pracovišti	26
4.1 Zaměstnavatel a opatření proti stresu na pracovišti	27
4.2 Účast na školeních proti pracovnímu stresu	28
4.3 Opatření zaměstnavatele ohledně pracovního stresu	28
5. Negativní jevy na pracovišti (šikana, vyhrožování, sexuální obtěžování, násilí)	31

Předkládaný text je závěrečnou zprávou z kvalitativního výzkumu (skupinových diskusí – focus groups), které byly Centrem pro výzkum veřejného mínění SOÚ AV ČR, v.v.i., provedeny v rámci projektu „Stres na pracovišti – možnosti prevence“. Cílem této fáze výzkumu bylo do hloubky prozkoumat vybrané úseky dané problematiky jako např. výskyt, návaznost a provázanost možných zdrojů stresu, angažovanost zaměstnavatele v oblasti prevence stresu na pracovišti a zkušenosti s negativními jevy jako jsou šikana, vyhrožování, obtěžování, fyzické či psychické násilí.

1. Údaje o výzkumu, metodologie

Typ výzkumu: kvalitativní sociologický výzkum

Technika dotazování: skupinové diskuse – focus groups

Termíny konání skupinových diskusí: 1.skupina - 27. dubna 2009; 2.skupina - 5. května 2009

Počet skupin: 2

Místo konání: dvě větší města v České republice, střed a sever republiky

Cílová skupina: zaměstnanci různého pohlaví, věku, vzdělání a profesí v České republice

Počet účastníků: 1.skupina – 9 účastníků; 2.skupina – 10 účastníků

Čas začátku a délka trvání skupin: 1.skupina – začátek 17.30, délka 1,5h; 2.skupina – začátek 17.00, délka 2h

Průběh rekrutace: účastníky každé ze skupin rekrutovali tři tazatelé podle předem stanovených kvót za pomoci rekrutačního dotazníku

Charakteristika složení jednotlivých skupin:

Vzhledem k tématu stresu na pracovišti byli cílovou skupinou šetření ekonomicky aktivní lidé, kteří v době výzkumu pracovali, vykonávali výdělečnou činnost. S přihlédnutím k výzkumným cílům a k povaze dotazů se skupinových diskusí účastnili pouze zaměstnanci (nikoliv osoby samostatně výdělečně činné nebo podnikatelé). Předem byly stanoveny kvóty pro výběr účastníků. Kvótními znaky byly pohlaví, věk, vzdělání a odvětví, a to tak, aby složení účastníků uvnitř jednotlivých skupin bylo co nejpestřejší. Rovnoměrně byly zastoupeny ženy a muži, u věku byly stanoveny tři kategorie (18-31 let, 32-45 let, 46-60 let), u vzdělání čtyři (základní vzdělání, vyučen a střední bez maturity, střední s maturitou,

vysokoškolské vzdělání). Odvětví bylo definováno třemi širokými oblastmi – výroba, obchod, služby -, přičemž důraz byl kladen zejména na sféru služeb. Výslednou podobu skupin znázorňuje následující tabulka:

Složení skupin (výsledný stav)			
		1.skupina (počet účastníků)	2.skupina (počet účastníků)
Pohlaví	muž	5	5
	žena	4	5
Věk	18-31 let	1	3
	32-45 let	4	4
	46-60 let	4	3
Vzdělání	základní	1	2
	vyučen, střední bez maturity	2	2
	střední s maturitou	2	3
	vysokoškolské	4	3
Odvětví	výroba	2	4
	obchod	2	3
	služby	5	3

Srovnání průběhu a atmosféry jednotlivých skupinových diskusí:

Průběh skupinových diskusí lze charakterizovat jako poklidný, bez konfliktů nebo významných neshod. Všichni respondenti se diskusí účastnili až do konce, atmosféra byla uvolněná a otevřená. Téma bylo pro účastníky zajímavé a v diskusi nebyly cítit žádné prodlevy nebo místa, u kterých by mlčeli, neměli co říci, naopak po celou dobu trvání diskuse byly lidé v obou skupinách velmi komunikativní. Skupiny se od sebe ve většině případů svými reakcemi zásadně nelišily, pokud ano, je to zaznamenáno v následující analýze.

2. Obecná spokojenost s prací, spokojenost se vztahy na pracovišti a obavy o práci

2.1 Obecná spokojenost s prací

Při obecném hodnocení spokojenosti s prací, při uvažování v termínech jako celkově spokojen, celkově nespokojen, v naprosté většině převážila kladná vyjádření. Na přímou otázku, jestli jsou spokojeni se svou prací, lidé ve většině odpovídají, že spokojeni jsou, i když následně uvádějí různé dílčí výhrady, některé i poměrně závažného charakteru. Většinou je jejich práce baví a zajímá, nebo alespoň její velká část, např. papírování je v oborech jako školství uváděno jako poměrně stresující a nezajímavá součást profese. V nejširší rovině tedy lze konstatovat poměrně vysokou spokojenost s vlastní stávající prací, i když v hlubší diskusi lze narazit na momenty, které tuto jednoduchou deklaraci poněkud problematizují a nabourávají. Jsou to zejména **vztahy na pracovišti**, a to jak mezi nadřízenými a podřízenými, tak mezi kolegy, u kterých se při podrobnějším zkoumání objevuje nejvíce výtek.

Ovšem v kontextu obecné spokojenosti s prací stojí za pozornost, že ji deklarují i zaměstnanci ve velmi náročných profesích, v odvětvích jako zdravotnictví, sociální služby nebo školství. I přes všechny nepříjemné okolnosti je práce baví, těší a naplňuje.

„Navzdory tomu, že teda někdy jsou hodně lidi nepříjemní a opravdu nepříjemní. Tak i tak prostě, mě to naplňuje. Já si už ani neumím představit dělat něco jiného.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

2.2 Spokojenost se vztahy na pracovišti

Hodnocení vztahů na pracovišti není ve skupinách úplně jednotné. Většinou jsou zejména ze začátku v obou skupinách v obecné rovině posuzovány jako kladné a část pracovníků u toho také zůstává, vztahy na jejich pracovišti lze skutečně posuzovat jako uspokojivé. Při dalším hovoru však jiní z účastníků uvádějí dílčí výhrady k atmosféře na pracovišti, přičemž některé se zdají být celkem závažné.

„...jsem v zaměstnání celkem spokojen, práce mě baví, kolektiv nebo vůbec obecně ve firmě myslím panují mezilidské vztahy nadstandardně dobré, tak co tak slýchám od různých známých, tak takové stresy, které vyplývají z ne úplně ideálních mezilidských vztahů, to neznám.“ (muž, 51 let, IT)

„Myslím si, že na téhle pozici nebo s těmi lidmi, s kterými pracuji, že máme nadstandardní vztahy a týmová práce je perfektní, takže nemám tam nějaké problémy.“ (muž, 43 let, doprava)

„Já jsem zatím spokojen. Občas problémy jsou, my jsme teda mladej kolektiv ..., to občas jsou mezi kolegy takový menší třenice nebo trošku intriky tam občas taky jsou, ale ... To je možná horší než samotní jakoby hosti nebo zákazníci.“ (muž, 35 let, pohostinství)

Vysloveně záporně jsou hned na začátku pracovní vztahy hodnoceny ve dvou případech u druhé ze skupin: jednou obecně na celém pracovišti a jednou ve vztahu k nadřízenému. Další případ ne zcela ideálních vztahů mezi nadřízenými a podřízenými se pak objeví při hlubší diskusi o pracovním tlaku ze strany nadřízených, který je jaksi mimoděk pojmenován i jako šikana. Při aktivitě, kde měli respondenti za úkol identifikovat zdroje stresu v jejich zaměstnání, jeden z účastníků uvedl nadřízeného jako nejdůležitější stres v jeho současném zaměstnání.

Jednou je tedy jako nepříjemná vnímána celková atmosféra pracoviště, podruhé je to konkrétní vztah k vedoucímu pracovníkovi.

„No já, když jsem nastupovala sem, tak jsem byla na penzionu a před dvěma roky, no tak nějak, začali rozhazovat zaměstnance, tak mě dali do terénní služby. A tam je zrovna taková vedoucí, s kterou jsme si nepadly do oka. ... Takže všude hledá mouchy a to je hrozný. Nejdřív mě měla jako v těch budovách, no a pak mě vyhodila ven, abych šlapala chodníky, jak se říká lidově (*pozn. práce sociálních pracovníků v terénu*). Ale já jsem venku spokojenější, tam jsem svojí paní, nejsem tak jako viděná jí. ... no hlavně, že ji nevidím. Ráno to je hrůza.“ (žena, 50 let, sociální služby)

I když vztahy na pracovišti nemusí být přímo problematické a ani nemusí docházet k negativním jevům, celkovou spokojenost tedy lze hodnotit spíše dobře, byl v diskusi naznačen fenomén, který je ve svém konečném důsledku značně nepříjemný - izolovanost ve vztazích. Tedy pracoviště, kde se sice otevřeně neděje nic zlého, avšak celková atmosféra - zřejmě orientovaná na výkon – nakonec nepřináší kooperaci a příjemné, tvůrčí pracovní prostředí.

„Jsem docela spokojená no. Akorát jako bych řekla, v poslední době se rozmohlo to, že prostě každý si dělá jenom to úzký bez ohledu na to, že to třeba někomu jinému může uškodit, ale prostě každý se snaží tak jako tu trošku to nejnětější udělat a to druhý hodit na někoho jinýho.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

Dalším důvodem ke spokojenosti s prací, důvodem, proč práce může někoho bavit, je **dovednost v práci**, radost z ovládání jednotlivých úkonů, procesů a následně i lepší pracovní výkon.

„Protože tu práci dělám už dlouho a už ji více méně umím a takže ale teď dělám jako takový to mezi, takže už nepřijdu do styku s klienty...“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

Spokojenost s prací v souvislosti se vztahy na pracovišti zasahuje i mimo pracovní život. Zaměstnanci si váží dobrých vztahů i mimo pracoviště, případně ocení pokud dobré, korektní vztahy z pracoviště pomáhají vyřešit i soukromé problémy. Stojí za pozornost, že ve vztahu k nadřízenému je velmi vyzdvihován tzv. „lidský přístup“ nadřízeného, tedy pochopení pro pracovníka, jeho možné soukromé problémy, které se mohou odrazit v práci. Pracovníci berou jako přidanou hodnotu, pokud zaměstnavatel podporuje své zaměstnance i v mezních situacích, které nastaly v rodině nebo v soukromí (např. při nemoci apod.), nebo pokud naopak zorganizuje přátelské, neformální posezení.

„Takže my máme na pracovišti, řekla bych, docela dobré vztahy. Myslím, že je to i tím, že náš majitel je prostě takový, ví že dělá s lidmi, že nedělá se stroji, a ví, že i lidský faktor má někdy nějaké chyby, takže když se něco nepovede, tak z to ho prostě nedělá nějaké velké problémy. Tak si myslím, že jako vycházíme docela dobře i se třeba jednou za rok sejdeme jakože všichni, posedíme, pobavíme se.“ (žena, 35 let, potravinářský průmysl)

„Když víte, že pro vás šéf udělá první poslední nebo to, tak samozřejmě se snažíte vyhovět. Když tam jsou ty vztahy, prostě na takové té důvěře, když potřebujete pomoci... Já řeknu: potřebuji tohle, ano zaříd' si nebo něco...“ (muž, 48 let, výroba součástek)

2.3 Obavy o práci

Aktuální obavy ze ztráty zaměstnání se ve skupinách v podstatě neobjevují. Pokud se účastníci o obavách zmiňují, uvádějí nikoliv obavy např. kvůli finanční krizi, ale vycházející z individuální, osobní situace (předdůchodový věk). Ani v těchto případech však obavy o zaměstnání nejsou deklarovány jako aktuální, ale jako výhledové, dlouhodobější, jednoduše související s věkem.

„...jediný, co mě možná trochu znepokojuje, je to, jestli práci kterou umím, jestli mi vydrží do důchodu. ... (je to) spíš výhledově, aktuálně to není, bezprostředně aktuální to není (obavy o práci)“ (muž, 51 let, IT)

Při srovnání obou skupin z hlediska obav ze ztráty zaměstnání nejsou mezi účastníky příliš velké rozdíly; žádný z účastníků nevyjádřil velké obavy, skupiny se z tohoto hlediska neliší. Výrazná odlišnost se však objevila v hodnocení možnosti **propuštění z práce jako stresového faktoru**. Účastníci v jedné skupině vůbec nezmiňovali propouštění nebo jeho stresující roli, naopak účastníci druhé skupiny se shodovali, že je na jejich pracovištích a přeneseně i v jejich myslích rozhodně přítomno.

„Takhle, já jsem spokojenej, ale bohužel se to schyluje k závěru, protože o naše výrobky vlivem krize není zájem a vypadá to, že omezení výroby ze tří směn na jednu a ještě ne pět dní v týdnu, zkracuje se to, je stále méně a méně dnů, tak jak se říká, máme to asi spočítaný. Takže dojde k tomu, že nás buďto propustí nebo převedou na jinou práci a pokud mě budou převádět na jinou práci a mě se nebude líbit, tak ji samozřejmě odmítnu. ... Tak jako určitý tlak samozřejmě je na nás všechny, neříkám jenom na mě, ale zase si říkám, jelikož ještě nemám před důchodem, děti mám odrostlý, žena mě pustí ven samotnýho, takže já prostě se můžu na ty stavby vrátit, no. Teď je otázka, že těch sedm let jsem z toho oboru trochu vypadl, ale ty výkresy zůstaly stejné a materiály, ty si člověk trochu jako oživí, takže se asi budu muset vrátit prostě do oboru stavebnictví. Jenže to je tak velkej obor, že tam je spousta možností a nebojím se toho, že si práci neseženu. Ale samozřejmě rád bych zůstal v tom, co dělám a vypadá to opravdu špatně.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

„U nás minulý týden zrovna propouštěli. ... Už takhle to tam bylo na houby a teďka ještě když propouštěli a to se tam šušká, že bude ještě druhá vlna, no tak jako to je jasný, to nikomu nepřidá, že jo. ... Já jsem původně cukrářka a dostala jsem nabídku, takže stejně jako já bych měla kam jít. Tak nějak i kdyby padla volba na mě, tak je mi to vcelku jedno. Tak když už mám kam jít, tak jako co.“ (žena, 34 let, výroba knihařských produktů)

„No hlavně že ty starší půjdou, no. Tam budou brát mladší nebo to nechaj tak, jak to je. Jenomže mě zas je to jedno, já půjdu do důchodu, do předčasného, takže já si z toho také hlavu nedělám.“ (žena, 56 let, prodej)

I když je propouštění poměrně aktuálním tématem a někteří z pracovníků s ním prodělali na svých pracovištích osobní zkušenost, zůstávají poměrně sebevědomí. Sebevědomí jedné dotčené části zaměstnanců vyplývá z toho, že jsou přesvědčeni, že pokud budou chtít, práci si najdou, jelikož **mají dovednosti**. Dalším zdrojem sebevědomí jsou **jiné nabídky**, které zmírňují strach o práci a konečně posledním je pro ty starší pracující jistota **předčasného důchodu**.

3. Pracovní stres, jeho vliv na různé sféry života, jednotlivé faktory stresu

3.1 Pracovní stres a jeho vliv na zdraví zaměstnanců

Vliv hektického pracovního života na svém zdraví však pocítili jak mladší, tak starší pracovníci. **Nepravidelné stravování** a nepravidelný režim u sebe pozorují zejména lidé, kteří pracují s náročnými klienty (jako jsou například děti nebo pacienti), tedy lidé ze školství, sociálních služeb, ale také lidé z pohostinství. Nepravidelné stravování je však pouze jeden z mírnějších důsledků, závažnější jsou onemocnění trávicího ústrojí a následně i psychická vyčerpanost a podrážděnost.

„No to všechno se všim souvisí, bohužel. Začíná to právě tím stravováním, špatné stravovací návyky, naopak v důsledku toho stresu je to třeba bolest žaludku, ve větším únava a občas zjišťuji i třeba doma, že je člověk více podrážděný. Je to nechtěně přenáším i doma.“ (muž, 35 let, pohostinství)

Kromě výše zmíněných potíží jako skutečně velkou zátěž diskutující zmiňují **práci na směny**, zejména **noční služby** a dlouhé směny, např. 12 hodin.

„Dělám v nepřetržitém provozu. Ranní, odpolední, noční a nebo jenom ranní a noční. Když mě postavili nový graf, protože odchází lidi, tak my trochu musíme zapracovat víc za ně, protože teď je taková situace, že některý lidi odešli a některý jsou na šedesát doma a my, co jsme zůstali, tak trochu musíme přidat, tak třeba dělám pět nočních v kuse. Od pondělí do pátku. Takže já jsem byl zvyklý dělat tři noční a ta třetí opravdu je těžká. Nikdo, já nevím, jestli to z vás někdo dělal, zkusit si udělat pět nočních v kuse. To je opravdu katastrofa a to by se mělo zakázat. Prostě to není normální, člověk není prostě noční tvor.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

Nepravidelný denní režim, práce s klienty, noční služby i práce na směny, to vše postupně vede k trvalé únavě. Zejména kombinace několika stresových faktorů najednou – rychlost práce, klienti, nemožnost přestávek vede k pocitu **trvalého přetížení, k únavě**.

„To já mám, to já právě pocíťuji (*pozn. o trvalé únavě*). Hlavně, když jsou víkendový nápor, to je něco teda. To pocíťuji a to mě vadí dost, z toho jsem také dost stresovaná.“ (žena, 56 let, prodej)

I když jsou všechny výše uvedené stresory velmi závažné a zejména nepravidelný režim může narušit fyziologické procesy v organismu a rozhodit biorytmus jedince, problém **nespavosti** je spíše spojován s psychickou námahou. Jedná se zejména o vysokou míru odpovědnosti jak za

podřízené, tak za přesnost ve vykonávané práci. Klíčový je zde pocit jisté izolace, kdy se pracovník podle svého mínění může spolehnout pouze sám na sebe a nemá oporu v žádném kontrolním nebo opravném opatření.

„... jsem vystřídal v životě už celou řadu funkcí, teda teďka nemám pod sebou pracovníky, ale jeden čas jsem měl pod sebou i více jak 300 lidí a tam teda jako ty stesy samozřejmě byly trochu jiný. No takže jak jsem měnil pozice, kde jsem teda měl pod sebou řadu pracovníků, tak tam byly ty stesy samozřejmě dost velký a z toho se dalo těžko unikát, **protože to opravdu jako bylo v noci a podobně, že jo**. Protože vznikaly problémy, které teda jsem musel řešit a nebyl nikdo, kdo by to se mnou řešil. Byla zodpovědnost jenom na mě.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„To je skoro pokaždé (*pozn. o nespavosti*), když připravujete nějaké jednání s klientem nebo s velkou firmou, která od vás bude brát. Protože to jsou stálí zákazníci, tak tam to je, protože tam špatně uděláte smlouvu a naše firma, pak o tu zakázku přijde. Tam jsou pak poměrně, i když zaměstnavatel je dobrý- firma je dobrá, neskutečné sankce i ze strany mého zaměstnavatele. ... Ono pak když přijdete o pětasedmdesát procent výplaty a o marži, kterou máte z prodeje, tak to je potom špatný a to nejsou malé částky. Takže nespavost určitě.“ (muž, 27 let, obchod se speciálním technickým vybavením)

3.2 Pracovní stres a jeho vliv na rodinný život

Souvislost mezi rodinným životem a pracovním stresem je zajímavá především u mladých žen s malými dětmi. V důsledku zvýšeného tlaku na sladění rodinného a pracovního života mohou v této své životní fázi/situaci pociťovat poměrně velkou frustraci. Jedna z nich to svou výpovědí skutečně potvrzuje.

„...nestíhám domů, sháním hlídání, sháním prostě akorát takhle u telefonu...“ (žena, 31 let, stavebnictví)

Důležitým prvkem při zvládnání této životní situace je organizace práce a schopnost oddělovat pracovní život od soukromého. Zároveň je potřebné do jisté míry přizpůsobit svou práci potřebám dětí a rodiny, což velmi záleží na zaměstnavateli.

„Já zrovna přemýšlím, že bych se na to mohla zeptat svých dětí, jestli jsou radši, když jsem v práci. Ale myslím si, že někdy se dá odloučit ta práce, jakože prostě tu práci nechám v práci a doma se věnuju doma. A tím, že máme prostě solidního majitele, tak třeba i když potřebuji nějaký potřeby jako děti do lůžky a děti támhle, tak si můžu odskočit, a pak si třeba tu práci dodělat jindy, to, co není zrovna jako nutný. Opravdu asi záleží tam, kde pracujete na tom vedení.“ (žena, 35 let, potravinářský průmysl)

Zásahy do soukromého a potažmo i rodinného života se však netýkají pouze matek s dětmi, i když tam je tento vliv zřejmě nejviditelnější. Mužští účastníci v souvislosti s vlivy pracovního

stresu poměrně často zmiňují ztíženou komunikaci směrem k rodině. Jedná se o podrážděnost, nevrlost, nervozitu, ale kvůli pracovní vytíženosti také o absenci při důležitých událostech v rodině. Právě nepřítomnost v životě jeho rodiny byla pro jistého účastníka diskuse jedním z hlavních důvodů ke změně zaměstnání (viz kapitola o mírnění pracovního stresu).

„No to všechno se všim souvisí, bohužel. Začíná to právě tím stravováním, špatné stravovací návyky, naopak v důsledku toho stresu je to třeba bolest žaludku, ve větším únava a občas zjišťuji i **třeba doma, že je člověk více podrážděný. Já to nechtěně přenáším i doma.**“ (muž, 35 let, pohostinství)

„Hodně (*pozn. o zásadách do rodinného a soukromého života*). Tam je potom nepříjemný stav na přítelkyni. Jako když jste pak už v tom vypětí, tak to už fakt jako... Takže i hnusnej na přítelkyni občas.“ (muž, 27 let, obchod se speciálním technickým vybavením)

„...pak už opravdu přijdete domů, ahoj prostě a zapadnete, jo. Pak s vámi doma nemluví, že vás doma neznají pomalu. Což se mi taky stalo. ...kolikrát taky řeknete přijdu ve čtyři domů a já jsem přišel v deset večer, že jo. To se mnou potom nemluvila ani klika od dveří.“ (muž, 48 let, výroba součástek)

Kromě psychického vypětí a časové náročnosti práce, které ilustrují předešlé výroky, je významným zásahem do soukromí také povinnost být v pohotovosti u některých povolání (např. ve zdravotnictví). Tyto okamžité odchody do práce zřejmě nejviditelněji zasahují do plánů rodiny a struktury volného času.

„Tak u mě je to taky (*pozn. reakce na zásahy práce do rodinného života*), protože když někdo onemocní, tak prostě volají, kdo je zrovna volnej, nebo vědí, kdo vždycky přijde, takže tam je to, že zítra někam chci jít a večer mi zavolaj, takže jdu do práce místo někam.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

Jiný typ vlivu práce na soukromí může nastat u profesí pracujících s klienty například u sociálních služeb. Neustálý kontakt s lidmi, respektive s jistým typem lidí, profesionalita v chování a nutnost být k dispozici pak může vyvolávat nechuť komunikovat ve volném čase s rodinou nebo některými jejími příslušníky.

„Když mi zavolá potom maminka, „přijdeš“? A já ježiší už zase se bavit se starším člověkem jo, a „kdy už umřu“ a takový, to slyším dennodenně, no. A teď zase i maminka.“ (žena, 50 let, sociální služby)

Samostatnou kapitolou jsou mladí pracující. Někteří mladší zaměstnanci, především muži, dosud nebyli postaveni před problém volby mezi prací a jinými sférami života, zatím takové rozhodnutí dělat nemuseli. Vyskytl se u nich názor, že u svobodných lidí, kteří zatím nezaložili rodinu, je snesitelná i vyšší míra práce, případně dokonce rádi pracují více, jelikož se nemusejí se na nikoho blízkého ohlížet (míněno na ženu a děti).

3.3 Individuální přístup k mírnění pracovního stresu

Ve všeobecnosti se dají identifikovat dvě klíčové strategie mírnění pracovního stresu. Stres lze mírnit **změnou práce**, změnou své výdělečné činnosti, změnou oboru, či zaměstnání, ale také **učením se** a vytvářením si obranných strategií. Obě tyto varianty se v diskusních skupinách vyskytly.

V průběhu diskuse se ukázalo, že u některých účastníků dosáhl stres takové intenzity, že nejen mohl být, ale i skutečně byl pohnutkou ke **změně zaměstnání**, například i za cenu menšího finančního ohodnocení. V obou skupinách došlo v souvislosti s pocitem neúměrné pracovní zátěže ke změně zaměstnání. U jednoho z účastníků to byla změna výdělečné činnosti v souvislosti s pracovním stresem, konkrétně odchod od podnikání do zaměstnání. Ve druhém případě šlo kvůli pracovní vytíženosti o přechod z jednoho oboru do druhého. Kromě náročnosti samotné práce mělo neúměrné zatížení vliv i na rodinný život, což bylo klíčovým důvodem ke změně. Ve třetím případě šlo o přechod na jiný typ práce. Tito pracovníci vykonávali za svou kariéru různě náročná zaměstnání, což jim dává možnost srovnávat hodnotit přínosy své práce samému sobě i svému okolí.

„Můžu to vzít tak zpětně, že ano. Podnikal jsem nějakou dobu, tak v tom podnikání byly nějaký takový ty stresy, tak jsem přestal podnikat a už jsem teď klidný. Je to takové klidnější, než přeci jenom ten stres v podnikání, kdy jsem neměl žádný volný čas a podobně.“ (muž, 43 let, doprava)

„Povolání je stavařina, jsem bývalý stavbyvedoucí, ale kvůli nadměrnému stresu a cestování jsem toho na chvíli zanechal. ... Protože já jsem dělal v Ostravě, v Hodoníně a to jako je od Teplic už trošku z ruky. Když jsem se chystal ve čtvrtek domů, že se v úterý vrátím do práce, tak mi ve středu zavolal vedoucí z Prahy, že to nejde, protože kamarád marodil, kamarád prostě nemůže, no a že se se mnou vyrovná a zůstanu tam. Takže to znamenalo, že ty čtyři dny dělalo další třeba tři týdny nebo dvacet dní v kuse. Já měl v tu dobu holku, která šla do první třídy a žena prostě měla také svoji práci, takže jsem prostě zvolil to, že jsem šel se mzdou asi o 50 % dolů a zůstal jsem doma.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

„... jsem vystřídal v životě už celou řadu funkcí, teda teďka nemám pod sebou pracovníky, ale jeden čas jsem měl pod sebou i více jak 300 lidí a tam teda jako ty stresy samozřejmě byly trochu jiný. No takže jak jsem měnil pozice, kde jsem teda měl pod sebou řadu pracovníků, tak tam byly ty stresy samozřejmě dost velký a z toho se dalo těžko unikát, protože to opravdu jako bylo v noci a podobně, že jo. ... Dá se to vydržet, samozřejmě. Já jsem teda předtím dělal pozice, které byly daleko stresovější z tohoto pohledu, takže si myslím, že už jsem dost trénovanej.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

Co se týče druhé strategie mírnění stresu, tedy učení se v této oblasti, v diskusi bylo velmi obtížné identifikovat **proces učení zvládnání stresu**. Obecným závěrem bylo konstatování, že odolávat stresu se pracovníci museli postupem času sami naučit, přičemž z popisu účastníků vyplývá, že šlo o velmi individuální, téměř nepřenositelnou zkušenost. Zvládnání pracovního stresu velmi úzce souvisí s věkem a rostoucími pracovními zkušenostmi. Velmi důležitou zásadou je uvědomění a stanovení si priorit v pracovním i osobním životě, oddělovat práci a soukromí, čas na práci a čas na odpočinek, tzv. „nenosit si práci domů“.

„Tak to já musím říci, že já jsem tuhle byl až jako extrémně tímhle postižený, že jsem pracoval i cestou z práce a před usnutím a div ne v noci a musím říci, že jsem se to časem naučil, tím, že zavřel ty dveře v práci... Prostě jsem se to nějak naučil. ...právě že jste tady předtím nadhodila to téma dlouhodobýho trvalýho stresu v práci, tak to dneska není můj problém, ale před takovýma třeba 10 nebo 12 lety to byl skutečně velký problém.“ (muž, 51 let, IT)

„V práci se to trošku změnilo, tehdy to bylo objektivně daný, že tý práce bylo nějak hrozně moc a ty naše zakázky, bylo takový neusazený, takže furt byly nějaký průšvihy. Když jsem jel do práce, říkal jsem si, co zase, co zase se tam vymamlsí dneska, co bude za průšvihy a když prostě přišly tři najednou, tak člověk nevěděl co dřív. Takže tohle to dneska už nějak nemám, ale to je teda jeden důvod (*pozn. odkaz na objektivní důvody, tzn. množství práce*) a druhý důvod je, že opravdu jsem se nějak naučil jednak nepodléhat panice, dost často jsem podléhal panice, když právě takhle se hrnuly ty průšvihy, a nějak si to prostě tolik nepřipouštět, pak jsem se teda hlavně naučil nenosit si to domů.“ (muž, 51 let, IT)

„Ti spolupracovníci, kteří skutečně tam třeba dělají 30, 40 let a nikdy žádnou jinou pozici nedělali, tak ti mají zase jiný systém se s tím vypořádávat. Ale já jsem se naučil nepustit si to, jak se říká, k tělu, aby se mi stávalo to, co se mi stalo v minulosti, že jsem si to teda nosil domů, to už dneska, to jsem tvrdě nasadil různé způsoby relaxací a podobně. Takže to už teď není.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„... takže se to dá nějak bez toho stresu a nevím, možná mladší kolegyně, že mají stres, já už jsem se naučila posledních deset let osvobodit od stresu téměř stoprocentně.“ (žena, 54 let, školství)

Řešením, které je získáno životními zkušenostmi, je nepřenášení stresu z jednoho prostředí do druhého, z práce do rodiny a naopak. I někteří mladí účastníci uvádějí, že nechávají práci za dveřmi, ovšem z jejich výpovědí lze usuzovat, že jde spíše o povahovou vlastnost, než např. učení se odbourávat stres apod.

3.4 Faktory pracovního stresu

V diskusi byly následně probírány jednotlivé faktory, které mohou potenciálně vyvolat pracovní stres. Jedním z takových faktorů stresu jsou i **vztahy na pracovišti**, ovšem ty již byly diskutovány v souvislosti s tématem spokojenosti s prací. I když většinou a v obecné rovině byly vztahy pojmenovávány spíše jako dobré a byly důležitým ukazatelem spokojenosti s pracovním životem, dvakrát byly přímo nazvané špatnými a přímo ukázaly, že vztahy jak v kolektivu, tak vůči nadřízenému mohou být podstatným zdrojem neúměrné pracovní zátěže.

Dalším potenciálním zdrojem pracovního stresu může být **práce s lidmi, klienty**. Na jedné straně je interakce s klienty náročná a účastníci přiznávají, že představuje značný nápor, na straně druhé může být kontakt s lidmi pracovníkům příjemný a může být zdrojem uspokojení z práce.

„...takže už nepřijdu do styku s klienty, takže je to takový klidnější no a já jsem dělala s klienty, tak to bylo trošku ještě jako náročnější. ... Protože chodit do práce s lidma, co si kdo vymyslí, no to každý zná.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

„Navzdory tomu, že teda někdy jsou hodně lidi nepříjemní a opravdu nepříjemní. Tak i tak prostě, mě to naplňuje. Já si už ani neumím představit dělat něco jiného.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

„...takže s lidmi jsem hodně v kontaktu, ale mám jako zkušenosti zatím dobré. Dřív jsem tedy dělal v obchodě, takže tam jsem taky dělal s lidmi a nestalo se mi za tu dobu, že by si prostě někdo stěžoval, jako že by lidi byli třeba na mě zlí nebo tak nějak.“ (muž, 35 let, pohostinství)

Kromě předem připravených faktorů stresu se v průběhu diskuse objevily nové, které byly spontánně nadneseny a pojmenovány. Jedním z nich byla i **nejistota** ohledně organizačních věcí, konkrétně nového nadřízeného, která minimálně podvědomě vzbuzuje napětí a neklid.

„Z hlediska výhledu do budoucnosti v té škole nás čeká změna ředitele, protože půjde do důchodu, takže tam velmi záleží na tom, koho nám magistrát vybere, takže tam a s tím by se mohla jako klima té školy prostě výrazně zhoršit, výrazně změnit.“ (žena, 45 let, školství)

Dalším velmi zajímavým faktorem stresu se ukázala být **práce v povolání typickém pro opačné pohlaví**. Ačkoliv to tak již ani sama účastnice nevnímala, předsudky a stereotypy mohou být velmi silným podnětem ke stresu. Překážky, které ostatní překonávat nemusí, mohou být pro pracovníka, v našem případě pro pracovníci v mužském povolání, velkou zátěží, či dokonce mohu být demotivující. Vzhledem k tomu, že účastnice u svého povolání zůstala, naskytla se otázka, jak se s touto stresovou situací vypořádala. Vysvětlením bylo, že na možné problémy v zaměstnání byla připravena již ze školy, kde se na oboru typickém spíše pro muže setkávala s různými druhy chování. Je zajímavé, že proces zvládnutí tohoto stresu nebyla účastnice schopná pojmenovat, jednoduše konstatovala, že se jí to povedlo. Podobná situace nastala i u diskuse ohledně mírnění pracovního stresu. Je velmi zajímavé, že proces zvládnutí stresu a učení je tak velmi těžko uchopitelný a techniky mírnění pracovního napětí jsou natolik individuální a nepřenositelné.

„Nastoupila jsem jako mladá, jako ženského pohlaví do směru, kde se prostě převážně pohybují muži, takže mě dlouho nebrali, když jsem přišla na stavbu nebo jak s dodavateli, tak jako projektant, když si zákazník vymyslel; prostě tak ze začátku jsem měla problémy.“ (žena, 31 let, stavebnictví)

„Tak já jsem studovala, už vlastně jsem se s tím setkávala na škole, jak na střední, tak na vysoké škole. Takže věděla jsem, do čeho jdu, ale ze začátku to nebylo jednoduchý.“ (žena, 31 let, stavebnictví)

Stres účastníci často zmiňují i jako průvodní jev **odpovědnosti**, a to jak za podřízené nebo ostatní zaměstnance, tak při provozu, který je náročnější na pozornost, přesnost a podaný výkon.

„Protože vznikaly problémy, které teda jsem musel řešit a nebyl nikdo, kdo by to se mnou řešil. Byla zodpovědnost jenom na mě. ... V ... průmyslu máte předpoklad jakýkoli práce a maximální zodpovědnost a tam ten systém je takový, že nad sebou máte neustále další a další kontroly, další a další audity, ... a samozřejmě všechno se eviduje, všechno je v archivech, takže okamžitě se zjistí, kdo tam kdy jakou chybu udělal. Takže stres je vlastně v tomto směru dá se říct přítomný v mírné formě neustále, protože furt jste pod nějakým tlakem a nesmí člověk udělat žádnou chybu, protože okamžitě na ni někdo přijde další... Takže ten stres je takovej jako mírněj, někdy se zvyšuje, někdy zvláště když chodí ty audity, ať chodí pravidelně, nebo někdy nečekaně, někdy nárazově a kontrolují úplně všechno, takže to člověk skutečně neví kdy kdo přijde, kdy vás bude kontrolovat, takže to je takový, když se ví, že ten audit se objeví, už je člověk neklidnej a není to příjemný.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„...taky ta zodpovědnost tam je. Je to práce s penězi, i když vlastně na papíře, ale taky se může udělat chyba, taky je tam hrozba těch auditů, kdy pořád se prostě zdůrazňuje, že to musí být podle určitých pravidel, přičemž ideální situace asi neexistuje nikdy, takže někdy se musí trochu, ale neustále to musí být podle nějakých regulí, takže v tom je trošku taky takový stres jako, aby to bylo dobře, aby prostě ten audit nic neshledal a aby prostě klienti spláceli a tak dále.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

Kromě neúměrné zátěže z odpovědnosti a z přesnosti, je zmíněn také **faktor času**, tedy tlak na efektivitu ve smyslu co největšího výkonu za co nejkratší čas. Otázkou je, a je to i vysloveně zmíněno, jaký to má dopad na kvalitu práce. Stres časový a stres vznikající vědomím možných chyb je společně provázán.

„...pak co si myslím, že v poslední době úplně nejhorší je takovej ten časovej stres, jako udělat za co nejkratší dobu co nejvíce produktů. Tak mě už se to teď tolik netýká, protože jsem na tom středním článku, ale na těch pobočkách ti lidi jsou hodně vystresovaní, prostě tlakem toho vedení na maximální počet produktů a je to, myslím si, na úkor kvality, a pak z toho pramení ten další stres, z těch chyb a z toho všeho.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

Jiný typ stresu související s časem je **délka pracovní doby**, která, pokud je neúměrná, zasahuje zejména do rodinného života, jak bylo popsáno výše, a také může být vyčerpávající a mít zdravotní následky.

„Já to takhle hrozný nemám, ale když jsem byla na pobočce, tak taky jsem tam byla s klientem třeba do osmi. Když přišel, tak jsem mu to musela vyřídít a taky jsem přišla pozdě nebo dělala přesčas, no tak teď tím, že jsem na tom středním článku už to tak není, no.“ (žena, 57 let, bankovníctví)

„Já mám jednu jistotu, že jdu ráno v sedm do zaměstnání, ale za těch osm let, co jsem v tom oboru, už mi to ani nepřijde, jestli přijdu domů ve čtyři, v pět, v šest, v sedm. Stalo se i v jedenáct večer, takže člověk se za těch osm let tomu už nějak podřídí a pokavaď by to byl problém, tak samozřejmě, prostě si vezmu taštičku a půjdu o dům dál. (smích) Když bude kam, samozřejmě.“ (muž, 34 let, příprava stavby, telekomunikace)

Účastníci sami zmiňují stres plynoucí z tempa práce, z její rychlosti, z délky práce, z přesčasů a nošení si práce domů, stres plynoucí z pracovního kolektivu, kolegů, práce s lidmi, klienty jako stresor. Zejména u tempa práce a její délky existuje silně sdílený pocit, že jsou nesmírně stresující.

Po spontánní diskusi byl za účelem doplnění účastníkům prezentován seznam devíti možných faktorů stresu a oni se měli vyjádřit k jednotlivým položkám, a to jak ve skupině, tak individuálně.

Seznam potenciálních faktorů stresu	
1	typ práce - zajímavá, nezajímavá
2	typ práce - nárazovost
3	organizace práce
4	pracovní prostředí
5	nové technologie
6	tempo práce
7	Délka práce
8	pracovní tým (kolegové)
9	Práce s lidmi (klienty, zákazníky)

Na **zajímavost či nezajímavost práce** ve smyslu stresového faktoru se vyskytly různé názory, podle jednoho účastníka nezajímavá práce není stresující, jelikož pracovníkovi pak na ní nezáleží, ovšem vyskytlo se vůči tomu i více nesouhlasných stanovisek.

„No, co se týče práce s dětmi, tak v pohodě, to mě jako nestresuje, to mě baví, jinak bych tam asi nevydržela 35 let a za těch 35 let nemám teda ani den paragrafu ani den marodění, takže z toho je vidět, že tedy funguju zatím, snad bez následků. No jinak, co se týče papírování, tak to je teda takový občas stresující a otravný, protože obzvlášť v poslední době si vymýšlejí papíry, který teda potřebují, jsou podle mě naprosto na nic, ale to těžko my ovlivníme.“ (žena, 54 let, školství)

Na velkém potenciálu způsobit pracovní stres se více účastníků shodlo v případě **nárazovosti práce**, ovšem zejména pak zmiňují stres z termínů.

„Je, je. To je třeba čtrnáct dní v kuse a pak je týden voraz a ...“ (žena, 31 let, stavebnictví)

„Jako stres je u nás třeba takový nárazový. Tím, že jsme v potravinách, ve výrobě, takže je to takový nárazový, že jo, svátky a takovýhle, tak prostě je to, ale snažíme se to myslím řešit docela dobře.“ (žena, 35 let, potravinářský průmysl)

„No já to vidím před víkendem, to je hrozný. No a pak když jsou svátky delší, tak to je jak nájezdy teda. Konec světa, ano. To je něco šílenýho.“ (žena, 56 let, prodej)

„U nás je ta nárazovost pravidelně tak září, říjen a až na Vánoce. Tak to je, to je pak taky katastrofa, že jo, protože ty knížky aby byly na Vánoce všechno hotový, všechno zvládnutý, a pak to dobře zorganizujou ty nahoře, tak jako v uvozovkách dobře.“ (žena, 34 let, výroba knihařských produktů)

„Když hoří termíny.“ (pozn. reakce na otázku, kdy účastníci pociťují velký stres) (žena, 31 let, stavebnictví)

„No u mě taky, i když opět je to výrazně lepší než to bejvalo dneska už. Takový prostě, že nějaký termín, který bezpodmínečně musí bejt, prostě se to začne rozjíždět a nějaký termín tam musí to bejt, tak to je stres.“ (muž, 51 let, IT)

„A co se týká toho stresu, jelikož prostě my jsme, jak bych to řekl, v nějakém časovém pásmu, v nějakých termínech, takže pokavaď ta stavba nebo prostě to, co mi připravujeme nebo vyrábíme, pokavaď to běží, tak není problém. Samozřejmě, pokavaď je nějaký skluz, tak ... v tom vzniká samozřejmě ten stres.“ (muž, 34 let, příprava stavby, telekomunikace)

To, že **organizace práce** není vždy dobrá, potvrzují všichni zúčastnění. I když to do jisté míry způsobuje problémy a i jistý pracovní stres, objevují se i názory, že nedokonalosti v organizaci práce jsou přirozené a je potřeba je brát jako součást pracovního života.

„Ani nenavazují (*pozn. o jednotlivých činnostech*), kolikrát prostě udělaj, protože jsem v knihařině, že jo, tak prostě kolikrát vytisknou půl knížky tyhle, půl týhle a pak jak to, že to ještě není? No protože není celá knížka, že jo. To je těžký no.“ (žena, 34 let, výroba knihařských produktů)

„V tak velkém organismu samozřejmě nějaké ty nedostatky v organizaci musí nastat, protože těch lidí je hodně, těch návazností je samozřejmě, ne každé je tak perfektní a spolehlivé, jak by měl být, že. Protože někdo vám třeba nesplní v určitou chvíli to, co by měl splnit nebo to neudělá tak, jak měl a samozřejmě tím pádem okamžitě nastává problém, jestli to máte za něj udělat nebo shánět někoho jinýho, že jo. Já myslím, že to je všude stejný, akorát že o tom lidi třeba nemluvej, že tak nějak to berou ... Jako, já si myslím, že to je všude.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„Já souhlasím, je to všude. Je to všude. Může se stát, že vedení přijde, že tenhle ten projekt je prvořadý a že tenhle ten počká. Nebo do toho prostě kolegyně, která je vytěžovaná od šéfa, permanentně je nemocná, a potom člověk dělá práci za ní, že jo.“ (žena, 31 let, stavebnictví)

Celé pojednání o jednotlivých faktorech stresu odkrývá jeden zásadní poznatek: i když jsou po celou dobu podrobně rozebírány a analyzovány jednotlivé spouštěče nebo zdroje stresu, většinou se neprojevují takto izolovaně, ale navazují na sebe. Kombinace a návaznosti jednotlivých druhů stresorů od organizace práce přes nárazovost po délku a tempo práce lze ilustrovat následovně:

„Ano, já jsem chtěl říct, že i když vlastně u nás taky... My jsme měli třeba pracovní dobu od osmi do pěti, takže kolikrát člověk chodil na sedmou, také se stalo, že jsem přišel v šest ráno a odešel jsem v půl jedenácté večer, tak to jste potom úplně grogy. Samozřejmě člověk se snaží, takže hektičnost, prostě stres, nárazovost prostě to tam je, dá se říct dnes a denně. Když máte chvíli oddech, říkáte si, složím zboží fajn a druhý den přijde hned zakázka a jedete dál, že jo. Protože máte něco dělat, připravovat, ale mezi tím onemocní třeba kolega, další musí támhle ohlídat manželku, protože jí je blbě a musí odvést dítě do školy, přijde pozdě a už to máte nabourané v tom kolektivu. Takže už prostě to jede, někdo vypadne nějakou nešťastnou náhodou nebo je nějaký problém, tak prostě se to valí a zvětšuje se ten tlak i na tu psychiku, všechno.“ (muž, 48 let, výroba součástek)

3.5 Pracovní stres a vliv pracovního prostředí

Vliv pracovního prostředí je zmiňován v odvětvích, jako je pohostinství, kde jde zejména o hluk, zakouřené prostředí, ale také klimatizaci. Rovněž tak je prostředí problémem u výroby knihařských produktů, a to co se týče prachu, a pak u povolání, které jsou závislé na počasí a týká se jich práce venku, zejména tedy stavebnictví a příprava staveb.

„Protože z práce právě tím, že máme tam hudbu, takže máme občas taky trošku hlučnější hudbu, prostředí, jak jsme se bavili, tak to tak je, protože tam to je kuřácká kavárna, takže to taky nedělá dobře. Klimatizace, další položka, která prostě taky tomu napomáhá, že když se to vlastně pak dá dohromady, tak ten stres se nahromadí a z toho pak jsou ty bolesti hlavy a nespavost, podrážděnost, takže jsem rád, když potom doma zavřu dveře a vypnu a je klid.“ (muž, 35 let, pohostinství)

„... i počasí je vlastně naším faktorem, takže tam přes zimu, teď zaplat' Pán Bůh teda několik let na zpátek ta zima byla mírná, tak tudíž práce je. Ale většinou prostě přes tu zimu, ..., když prostě není počasí, nepracuje se. Ale dneska už je to tak, že i to špatný počasí není faktor, který by tu práci brzdil. ... Tak určitě, v mém oboru je určitě počasí, což je prostředí.“ (muž, 34 let, příprava stavby, telekomunikace)

„Hluk, prach, málo světla a ruče, když si strčíme do mašin, tak máme po prstech.“ (žena, 34 let, výroba knihařských produktů)

Různé pracovní zkušenosti a změny zaměstnavatele však vedou i k pozitivním zkušenostem s pracovním prostředím. Ceněno je zejména pohodlí a vysoká bezpečnost práce.

„...takže je to prostě dokonalý, čistý, bezpečnost no prostě na vysoký úrovni, opravdu. A co se týkalo třeba hluku, protože pracujeme se sklem, tak je tam nebezpečí úrazu a to se prostě všechno tak ošetřilo, že až je to neskutečný. My fasujeme takový prostě ochranný prostředky každých půl roku, že se až divíme tomu, že to žiletky ani sklo prostě nedovedou proříznout ten materiál.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

3.6 Pracovní stres a nové technologie (nové přístroje)

Ne všichni účastníci měli profese, ve kterých pracovali s novými technologiemi ve smyslu IT, tedy počítače, nový software, proto byly kladeny dotazy i na nové přístroje ve výrobě, a případný software do těchto přístrojů. Většina účastníků se shodla na tom, že jistý stres z nových technologií nebo přístrojů existuje, i oni sami jej prožívají, ovšem po jistém čase tyto přístroje a nové technologie, bez ohledu na věk, považují za přínos.

„Takže třeba v tomto případě mi to zlehčuje práci,...“ (pozn. účastník mluví o nových přístrojích) (muž, 35 let, pohostinství)

„A tak jako určitě to je (pozn. stresující) než se zaběhne nějaký nový systém, jako třeba když se nový software kupoval nebo to, nějakou dobu to trvalo. Ale myslím si, že pak přijdete na to, že je to opravdu lepší, ty nové technologie.“ (žena, 35 let, potravinářský průmysl)

I když tedy z vlastní zkušenosti nepotvrzovali problémy v práci s novými technologiemi nebo novými stroji a přístroji, zprostředkovaně uvádějí zkušenosti ze svého zaměstnání, kde vidí nejen apriorní strach z nových technologií, ale i případy, kdy byly zaměstnanci kvůli těmto obavám a nevypořádáním se s novými technologiemi přefazeni na jiná pracovní místa, kde tyto dovednosti nepotřebovali.

„Já vím, že třeba když jsme měli nějaký nový přístroj, tak spousta těch starších, spíš to nechtějí používat a mají z toho strach. Jde o to poprvé si to zkusit všechno, a pak si myslím, že je všechno v pohodě, no, většinou.“ (žena, 31 let, stavebnictví)

„No tak při zavádění těch nových technologií pro různé profese jsem se dostal i do situace, kde bylo vidět, že lidé, kteří mají pracovat na té nové technologii, tak se tomu všemožně brání a byli tím stresováni. Někdy usoudili, že to nezvládnou, odešli, nemyslím úplně od podniku, nebo byli převedeni na nějakou práci, kde mohli klidně bez stresu pracovat. Ale většinou dochází k tomu, že se boje a stresují se z toho, že to nezvládnou. Pak se časem zjistí teda, že jsou schopni to zvládat a už jako pracují v klidu a ten počátek vždycky je pro ně stresující, takže musíme vyvíjet nějakou vysvětlovací kampaň a podobně.“ (muž, 43 let, doprava)

„Ze začátku než se ty stroje naučej, tak jo. Ale pak je to super, jsou tisíckrát lepší než ty starý hajtry. ... Nám kupovali nové mašiny a fakt super.“ (žena, 34 let, výroba knihařských produktů)

U jednoho ze starších účastníků se objevuje názor, že jistý ostych před stroji je dán i obavou ze ztráty zaměstnání, tedy že stroje nahradí práci lidí.

„Ty nové technologie se samozřejmě prosazují všude, protože principem těch nových technologií je samozřejmě úspora lidí, že jo. A z toho právě pramení ty stresy, protože lidé jsou si velice dobře vědomí, že čím bude víc nová technika, tím bude víc jaksi snižován počet zaměstnanců. Takže to je potom taková druhá věc, že máte tam přístroj, vy třeba nějakou tu součástku kontrolujete vizuálně lupou nebo pod nějakým mikroskopem, ale najednou se objeví přístroj, že se to tam dá, zapne se, vypne se a je to. Takhle to kontrolovali tři čtyři lidi a najednou tam je potřeba jen ten, kdo to tam dá a vyndá, ten nemusí mít v podstatě ani vzdělání. ... Pak lidi když vidí novou techniku, tak si říkají a jéje, to zase někdo půjde pryč. Takže ono jako lidi přimět k nové technice, je docela někdy problém právě z tohohle, že hned v tom vidí ten strach o místo. Takže nové technologie jistě, samozřejmě, ale je to zase otázka toho, že lidé okamžitě někteří jsou bez práce, že jo. Takže ten stres je nový.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

Následující tabulka ilustruje individuální vyjádření jednotlivých účastníků k nabídnutým faktorům stresu. Ze seznamu devíti položek měli vybrat v pořadí čtyři věci, které je v jejich současném zaměstnání z daného seznamu stresují nejvíce. Jak je vidět, nejméně jsou pro účastníky v jejich konkrétních situacích stresující typ práce ve smyslu její zajímavosti a nezajímavosti a práce s novými technologiemi. Naopak za nejvíce stresující jsou považovány délka práce a pracovní tým, téměř stejné hodnocení má i tempo práce a její nárazovost, stejně tak i organizace práce. Někde v pomyslném středu jsou pracovní prostředí a práce s klienty.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
účastník	typ práce - zajímavá, nezajímavá	typ práce - nárazovost	organizace práce	pracovní prostředí	nové technologie	tempo práce	délka práce	pracovní tým (kolegové)	práce s lidmi (klienty, zákazníky)
1. skupina									
1.				4			3	2	1
2.		1					3	2	4
3.		1	4	3			2		
4.		3					1	4	2
5.		3	4	2		1			
6.			1			2	3		4
7.		1	3			2		4	
8.	2	1	3		4				
9.		3	4			1	2		
2. skupina									
10.		1		3			2	4	
11.									
12.			2		4		3	1	
13.			2			3		1	
14.						1	2	3	
15.								1	2
16.	1								2
17.		3				1	2		
18.				2		1			
19.				3		2		1	
<i>Počet případů</i>	2	9	8	6	2	9	10	10	6

Dále se respondenti měli vyjádřit, který z faktorů potenciálně způsobujících stres, případně jejich kombinace, je podle nich celospolečensky závažný a může do budoucna představovat problém, nebo zátěž na trhu práce. Celospolečensky důležitým faktorem pracovního stresu i do budoucna je podle nich délka práce, a to právě kvůli moderním technologiím. Ačkoliv práce s nimi nebyla shledána jako důvod ke stresu v práci, způsob, jakým propojují spolupracovníky i pracovníky s jejich klienty a zrychlují komunikaci, je shledán jako rizikový faktor do budoucna.

„Já si myslím, že je to délka práce, protože jak se to rozvíjí ty informační technologie, tak vlastně člověk tím, že má mobilní telefon a podobně, je neustále jako by v práci, že jo, furt mu někdo volá, furt něco chce řešit. Lidé neumějí tu práci vypnout ve většině případů, takže si myslím, že pracují, aniž by museli, že pracují furt. Myslím, že je to zbytečný, protože je to o organizaci práce a když pracují furt a neumí si zorganizovat práci, tak je to asi chyba.“ (muž, 43 let, doprava)

Na druhou stranu, neustálá práce je vnímána jako chybná i z hlediska organizace práce, pokud je práce dobře zorganizovaná, není potřebné pracovat déle. Kromě organizace práce souvisí délka práce velmi přímo se stresem a výkonností, a to tak, že přehnaná délka práce, zejména v některých povoláních – jsou zmíněna tvůrčí, intelektuální – je přímo kontraproduktivní a vede k nižší výkonnosti a kvalitě práce.

„Ty firmy si neuvědomují, že ti pracovníci díky tomu jaký čas tomu věnují, nejsou lepší, spíš budou horší, i zejména pokud je to nějaká tvůrčí práce a tak dále. Ty rezervy a tak dále všechno je vyčerpáno a člověk, ti lidé přežívají v podstatě, pokud je to opravdu náročné a je to dlouhodobě, co ta zátěž trvá, tak nelze očekávat žádné vynikající výsledky.“ (žena, 45 let, školství)

Pracovníci ve školství jako stresující faktor do budoucnosti v celospolečenské míře zmiňují především práci s klienty – v jejich případě s rodiči a zejména se žáky.

„No já bych řekla, že práce s těmi studenty. Myslím, že i do médií se to dostává, je to čím dál tím těžší z hlediska jaksi výchovného a tak dále působit na ně a v rozumném stavu. My jsme střední škola a vzhledem k tomu, že těch míst je dostatek, tak máme studenty, kteří dříve třeba chodili na učňáky a tak dále a oni jsou méně motivovaní k tomu, aby studovali a i to jejich chování to pak ovlivňuje. Takže je to těžší, mění se to. Já posuzuji tu dobu, kdy jsme studovali my, že jsme byli jiní než je tato generace, nemůžu říci horší, já mám studenty ráda, ale na druhou stranu je to problém.“ (žena, 45 let, školství)

Za celospolečensky významný stresující faktor je považováno rychlé tempo práce, její hektičnost, která má ovlivňuje a souvisí s ostatními faktory. Specificky je zmíněn tlak na výkon, který je celospolečensky vyžadován.

„Já jestli můžu, já bych si myslel teda, že tempo práce je dneska asi celospolečensky největší problém, protože ta hektičnost se projevuje potom ve všech těch bodech (*pozn. míněno ostatní předložené faktory stresu*). Takže to si myslím, že to tempo je teda skutečně někdy příliš. Vůbec si neuvědomují, že z toho tempa potom vznikají nedostatky úplně ve všech těch typech, co jsou tady uvedené.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„...si myslím, že taky je dost stresující v dnešní době, že prostě ten takový ten tlak na výkon, tlak jako vedení no a přístup vedení jako, že se sleduje vlastně ta kvantita na úkor kvality, řekla bych.“ (žena, 57 let, bankovníctví)

4. Předcházení stresovým situacím na pracovišti

V předešlé kapitole již bylo zmíněno, že mírnění stresu uvádějí právě starší pracovníci, a to v té souvislosti, že se nějakým způsobem naučili nepodléhat pracovnímu stresu a vysokým nárokům a nepřenášet pracovní starosti do rodinného života. Jde o individuální vyrovnávání se se stresem, které je do značné míry nepřenositelné a pramení z pracovní zkušenosti, tedy souvisí s věkem, respektive s odpracovanými léty. O této nepřenositelnosti svědčí i o, že účastníci nebyli schopni popsat, jakým způsobem tento proces probíhá, které jsou jeho klíčové momenty nebo etapy, pouze konstatovali, že se to nějakým způsobem naučili.

Téměř všichni účastníci mají své koníčky, nebo zájmové volnočasové aktivity, které jsou pro ně odreagováním od zaměstnání, ať jsou to pohybové aktivity jako sport, tanec, nebo jiné typy relaxace jako četba, sledování televize. Ovšem sport je obecně považován za velmi důležitý, zejména muži pravidelně sportují.

„Já sportuju docela dost.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

„Jako hodně jezdíme na kole, rejpu se v zahrádce hodně.“ (muž, 27 let, obchod se speciálním technickým vybavením)

„Já mám rád chození, já pořád chodím jenom, já se procházím nejradši. Jinak fotbal mi vyhovuje, každou sobotu chodíme s klukama zahrát si fotbal a odreagovat se.“ (muž, 21 let, stavebnictví)

„Kromě orientálního tance ještě sportuju s dcerou, prostě různě, na brusle, na lyže v zimě, snažím se ve volné chvíli vypadnout. Dost ráda si dopřávám ten svůj orientální tanec, to jsou prostě moje, opravdu moje hodiny, kde jsem opravdu úplně sama, kde teda s lektorkou už x let tancuju. Takové určité uvolnění při té koordinaci těla prostě.“ (žena, 31 let, stavebnictví)

„Já mám takový trošku extrém, že v práci se třeba člověk stresuje a pak místo toho třeba ve volnu abych šel se třeba bavit, jako v mých letech že jo lidi chodí - divadlo, diskotéky, koncerty -, tak já teď spíš jako by stagnuju a jsem rád, když jsem třeba doma, dívám se na nějaký film nebo si čtu, ale jsem doma, nikam nechodím. ... Spíš o samotě. Ten stres z práce já možná uvolňuji tím, že než abych šel ven třeba se bavit, tak radši jsem doma a nikam nejdu.“ (muž, 35 let, pohostinství)

Trávení času doma dává účastník do souvislosti se svým pracovním prostředím v pohostinství, které je podle něj stresující klienty, ale i hudbou, kouřením a klimatizací, což má vliv jak na jeho fyzické zdraví (bolesti hlavy, nespavost), tak na způsob trávení volného

času. Naopak, pro některé účastníky jsou důležité společenské kontakty a komunikace s blízkými, přáteli.

„Tak ráda si raději jdu s kamarádkou někam sednout nebo si něco koupit.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

Za důležitý prvek v relaxaci je označována změna prostředí.

„Myslím, že je dobrý změnit prostředí. Myslím, že do toho divadla a v létě třeba i na dovolenou nebo tak nějak někam. ... si myslím, že je dobrý změnit prostředí třeba na jeden nebo na dva dny a že to člověku docela dost dá, no.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

4.1 Zaměstnavatel a opatření proti stresu na pracovišti

Část účastníků, zejména ti, kteří pracují u větších firem, zaměstnavatelů se zahraniční účastí nebo ve veřejném sektoru uvádějí, že zaměstnavatelé jim poskytují zaměstnanecké výhody, a to jak ve formě kulturního vyžití, např. lístky do divadla, tak ve formě poukázek na cvičení.

„Ano, ano. Předplatné do divadla. Nebo ty flexipassy nabízí nějaký ty, to jo.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

„Já bych neměl říkat částku, ale já ji řeknu, sedm tisíc ročně dostanu na jakýkoli sportovní vyžití. Takže já si zaplatím tenisový kurty, já si zaplatím squashovou halu...“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

„Jsem dostala tři hodiny zdarma na aquadromu, tak vzhledem k tomu, že syn chce studovat tělovýchovu, tak jsem to dala teda jemu, taky abychom netrénovali tak draze. No a co mám divadlo, to tak vyjde tak asi jednou za půl roku, že bych teda na předplatný mohla a dvakrát za rok masáže teď.“ (žena, 54 let, školství)

4.2 Účast na školeních proti pracovnímu stresu

Žádný z účastníků nepotvrdil, že by se někdy účastnil speciálního školení zaměřeného na téma stresu na pracovišti, které by je naučilo jakým způsobem stres zvládat, případně ho poučilo, jak pracovnímu přetížení předcházet. Pokud se některý z účastníků na školeních dozvěděl něco o stresu na pracovišti, bylo to v kurzu tematicky příbuzném a stres byl pouze jedno z témat, ovšem tato zkušenost byla ojedinělá. I když sami respondenti nebyli účastni takového kurzu, jeden z nich zmínil, že u nich ve firmě na jiných pozicích taková školení existují.

Je ovšem zarážející, že taková školení chybí i ve velmi stresových profesích (viz následující kapitola), v oblastech, jako je zdravotnictví nebo sociální služby, kde by zvládání stresu a duševní očista měly být nedílnou součástí dalšího vzdělávání pracovníků, například již kvůli syndromu vyhoření.

„A tak jsem přemýšlela o tom, že v podstatě veškerá ta psychologie a tyhle ty informace jsou zaměřeny na to, aby kantoři byli lepší ve vztahu ke studentům, ale taková nějaká péče o ty pedagogy, byť jsou profesí, která je tím vyhořením hodně ohrožená, takže vlastně není. Je to další vzdělávání, co se týká motivace a všech těchto záležitostí ve směru ke studentům, ale pedagogickým pracovníkům ne.“ (žena, 45 let, školství)

„To spíš obráceně. To z nás ždímalí, jak se, abychom dali nějaké téma a jak se budeme chovat. Ale radit nám, to ne. Ne, ne.“ (žena, 50 let, sociální služby)

„... u nás je to priorita prostě v tom, že tyhle ty velké firmy třeba jako jsme my nebo i když jsou to konkurenční firmy, tak tam je to prostě priorita, aby se lidi na těch pozicích naučili i to, jak zvládat různé situace. Vy si při jednání nemůžete dovolit jakoukoli chybu a nemůžete si tam dovolit upadnout do nějakého stresu, takže vy se hlavně učíte zvládat určitý stresový situace. Když vás třeba při obchodním jednání někdo nažene do kouta, prostě na sobě nesmíte dát znát, že jste v tom koutě. Duševně tam budete, ale vy z toho musíte bravurně vycouvat.“ (muž, 27 let, obchod se speciálním technickým vybavením)

4.3 Opatření zaměstnavatele ohledně pracovního stresu

V obecné rovině lze říci, že zaměstnavatelé se, alespoň podle vyjádření pracovníků v našich dvou skupinách, příliš nevěnují problematice stresu na pracovišti, jeho předcházení nebo mírnění. Kromě toho, že v podstatě neexistují školení na tato témata, nebo jsou velmi zřídka a téma stresu je spíše okrajovým, neexistují ani obecná preventivní opatření nebo pokyny pro pracovníky. Jistou systematičností lze zaznamenat pouze u vybraných náročných

pozic ve firmách, které operují v odvětví, kde by mohlo dojít k významnému poškození na straně zákazníka, nebo dokonce ke katastrofám (např. dopravní dispečeri, příslušníci ozbrojených složek a policie). Zde dochází k testování psychické odolnosti ještě před nástupem do zaměstnání.

„Ale mám zkušenosti právě s lidmi, které vybíráme na pozice, kde je velmi stresová práce a to je vlastně pozice, kde jsou dispečeri pro řízení dopravy a podobně. Kde v takových těch velmi zatížených profesích musíme dělat velmi náročné psychotesty, aby vůbec ti lidé uspěli, aby to psychicky zvládli, protože tam je dost velký stres a pokud by to měli, pokud ho chtějí ustát a nepřivodit si nějaké následky, tak musí být prověřeni nějakým tím psychologickým testem, protože v opačném případě myslím, že by ty důsledky na ty lidi byly velké.“ (muž, 43 let, doprava)

Avšak jiná opatření, která lze chápat jako systematická, pracovníky zmíněna nebyla. Pouze zaměstnanci z veřejné sféry, konkrétně ze zdravotnictví a školství, zmiňují přítomnost psychologa na pracovišti, který je ovšem primárně určen pro klienty – pacienty a žáky či studenty. Pracovnice z oblasti sociálních služeb rovněž zmiňují přítomnost psychologa na pracovišti, ale náplň jeho práce si není příliš jistá a není o něm příliš informovaná.

„Tak my máme na oddělení psychologa takže. ... Jako pro pacienty, můžeme i my.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

„Mě také napadá, buď pokud je ve škole školní psycholog... Jestli, možná by se asi jako lidsky ... by se určitě mohl člověk obrátit, nevím, jestli to má v popisu práce.“ (žena, 45 let, školství)

Někteří z účastníků mluví i o zkušenostech ze zahraničí, které ve své praxi získali od kolegů v zahraničí, odpozovali je, nebo o kterých slyšeli. Vesměs považují za velmi užitečné, aby zaměstnavatel věnoval pozornost prevenci stresu, což vyjadřují zejména lidé z firem, ve kterých je kladen velký důraz na přesnost a pozornost – výroba určitých zařízení, doprava. Ve srovnání se zahraničím mají pocit, že v České republice tomu není věnována dostatečná pozornost, přičemž kladou důraz i na ekonomičnost takových opatření.

„Já jsem zažil počátkem 90. let v jedné firmě, že tam skutečně podnikový psycholog byl, který tohle měl řešit, ale to trvalo tak sotva rok, protože spousta lidí řekla, že nic jako, že je to zbytečná funkce, tak ho samozřejmě zrušili, že jo. Ale to je to šetření, to jsou ty peníze prostě. Pro zaměstnavatele tohle asi nějak tak není, ale přitom v těch firmách, co jsou ve světě, protože já když jsem pracoval ..., vím, že třeba ty personální činnosti těch významných světových firem mají úplně jiný přístup. Tam se skutečně starají i o tyhle ty dopady, protože jim se to totiž v tom zpětném efektu vyplatí, protože ty lidi jsou výkonnější, klidnější, nedělají chyby. Jim se to ekonomicky vyplatí, u nás to zatím ještě nefunguje.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

Podobně jako opatřením, ani školení v této oblasti není podle účastníků prioritou zaměstnavatelů v České republice.

„...říkám to je prostě český soukromý sektor. Tohle to nepreferuje.“ (muž, 34 let, příprava stavby, telekomunikace)

Je zajímavé, že zvládání stresu považují účastníci spíše za individuální záležitost, za záležitost povahy. Na otázku, zda by ocenili nějaké informace od zaměstnavatele, a to nejen ve formě školení, ale i ve formě brožurek nebo letáčků, příliš nereagovali a zaměřili se právě na zmíněnou individuální zvládání zátěže, povahové rysy.

5. Negativní jevy na pracovišti (šikana, vyhrožování, sexuální obtěžování, násilí)

Vzhledem k tomu, že nadměrný a dlouhodobý stres může vyústit až ve velmi nepříznivé chování v pracovním kolektivu, byla poslední část diskusí věnována jevům jako šikana, vyhrožování, obtěžování nebo násilí, a to vše ve vztahu k pracovišti a pracovnímu životu. Respondentům byly předloženy tři modelové situace, ze kterých každá vyjadřovala jiný druh problematického chování, a lidé měli projevit svůj názor na tyto příklady a své zkušenosti z podobných situací.

Avšak negativní chování na pracovišti bylo spontánně zmíněno již dříve v diskusi, konkrétně jistá šikana od nadřízených jako druh největšího stresu.

„Když přemýšlím nad tím, co je největší stres, tak mi přijde, že spíš taková ta šikana ze strany vedoucích, že to bylo jako nejhorší, s čím jsem se kdy setkala. I moje některé kolegyně. A že vlastně, že každé to řeší různě, že jo. Někdo se s tím vyrovná, někdo má určité nadhled a někdo prostě, někdo prostě odejde, kdo se s tím nesmíří.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

Co se však týče modelových situací, byly vybrány tři, které, jak již bylo zmíněno, představují tři různé typy negativního chování na pracovišti. První případ představoval právě šikanu ze strany nadřízeného.

Situace A

Jan je zaměstnanec středního věku, který se snaží držet krok s rychlými změnami na svém pracovišti. Jeho nadřízený ho neustále kritizuje za jeho pracovní výkony, špičkuje na jeho účet před ostatními, vylučuje ho ze schůzí, kterých by se měl účastnit, a křičí na něj kvůli maličkostem. Jan je z toho nervózní.

Z reakcí účastníků diskusí na první předloženou modelovou situaci s zdá, že šikana ze strany nadřízeného není výjimečným jevem, i když ne všichni se s tím setkali a hodnotí to jako běžné. I když přímá zkušenost byla deklarována ve dvou případech, další respondenti byli svědky takového chování ve svém okolí, na svých spolupracovnících. Většinově souhlasí, že takové chování je běžné, že se děje na každém pracovišti. Pokud je takové chování ze strany

nadřízeného záměrné, slouží v zásadě k tomu, aby dotčená osoba byla vyloučena z kolektivu a následně odešla z pracoviště, dala výpověď’.

„Já jsem kdysi měl šéfa, nikdy jsem s ním neměl problém, ale vím, že jsem se s ním přeci jenom bavil a říkal, že když se chceš někoho zbavit, to je úplně jednoduchý. Říká, dáš mu dva tři nespílitelný úkoly prostě a jde o místo. V podstatě on mi tvrdil, že vždycky když chtěl toho člověka vyhodit, tak si prostě otypoval, co on umí, je fakt, že on měl přehled o všem, takže prostě, vždycky to, co má v náplni, a když to prostě nezvládl, tak ho dal k dispozici podniku a na té provozovně skončil. Je fakt teda, že v podstatě vždycky na koho se zaměřil, tak ten vypadl.“ (muž, 48 let, výroba součástek)

„To se dělá, to se dělá všude. ... Já si myslím, že tady u nás zatím není ještě ta kultura toho pracovního prostředí na té úrovni jako právě v těch světových firmách. Protože skutečně si tady neuvědomují, že spokojenost lidí dělá vlastně výsledky firmy a tady se to furt jako ještě nějak ne a ne zabydlet. Tohle bude ještě dlouho trvat, možná celé dvě generace ještě. Skutečně to jsou pak ty drobnosti, že prostě přijde nový manažer, někdo mu není sympatickej a on se ho chce zbavit. Tak mu dá takový úkoly, o kterých ví předem, že je nemůže zvládnout. A je to vyřízený, no a je v klidu a má ho pryč, nesplnil pracovní povinnosti, klídek.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

„Ze života samozřejmě. Když vám dělá hloupý člověk nadřízenýho, tak k tomu automaticky dojde.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

„Tohle to je těžce ze života. Akorát jde o to, jestli ten, koho se to týká, si to připouští. Což je největší problém. Protože vy si furt budete říkat, on to tak nemyslí, ale za zády jako... Jde o to vždycky, jak si to ten dotyčný připouští. Ale každopádně podle mě tohle to se děje takřka všude, ale to je to, co tady říkal kolega, u českých firem je tohle to běžný.“ (muž, 27 let, obchod se speciálním technickým vybavením)

Ovšem objevuje se i nezáměrné chování tohoto druhu, které plyne ze špatných manažerských dovedností nebo z povahy nadřízeného. V tom případě existuje zkušenost, že se nadřízený může ze svého chování poučit a změnit ho.

„Přesně se to projevovalo, že jako vedoucí, ředitel dal prostě přemrštěné úkoly, které nemohl nikdo splnit, a pak vlastně za to káral pracovníky, a to systematicky, až to došlo k tomu, že prostě třeba dávali výpověď’. Trošku se z toho poučil, že potom když se jde na lidi po dobrém, když všichni táhnou za jeden provaz, že se toho zvládne víc. Že pak ve výsledku, ten celkový výsledek je lepší.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

„Takhle, je to i v povaze lidí. Někdo má tendenci, jako aby bylo všechno po jeho nebo prostě, je to jaký vlastně je ten člověk, že jo.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

„O těch vlastnostech toho manažera.“ (muž, 57 let, výroba strojů)

Podobný přístup nadřízených vede podle účastníků diskuse k destabilizaci týmu, a tím k jeho menším výkonům. Je to do velké míry i neekonomické chování, jelikož vznikají další náklady na nábor a zaučování nových pracovníků.

„...za toho jednoho (*pozn. přijali*) dva pracovníky, kteří byli zaučeni, ale kteří byli nespokojeni ze strany vedení a odešli. Pak se vlastně museli přijmout další pracovníci, kteří to ale neuměli, tudíž té práce udělali ještě míň, takže se musel ve výsledku přijmout ještě další, aby se vůbec ta práce stihla. Takže vlastně to bylo kontraproduktivní, nějaký takový přístup z pozice síly.“ (žena, 57 let, bankovníctví, pojišťovnictví)

„Tím, že vlastně neměnila (*pozn. firma*) v tom managementu lidi tak, jak to dělá třeba bankovní sektor, že přijdou na rok na dva, rozvrátí organizaci a odejdou, ten tým se rozpadne a podobně. Myslím si, že se tam ten tým držel a výkonnost té organizace byla velká. Myslím si, že tím neustálým měněním manažerů, těch vedoucích zaměstnanců a vlastně nahrazováním neustálým, když se neprosadí, nenechat je něco vytvořit, tak to je kontraproduktivní a stresuje i ty podřízený a stresuje všechny.“ (muž, 43 let, doprava)

Na druhou stranu taková destabilizace nebo izolovanost jednotlivých pracovníků může podle jedné z prezentovaných zkušeností nadřízeným vyhovovat a mohou mít pocit, že se jim takový kolektiv řídí lépe, lehčeji se mu udělují úkoly, a snadněji se vyjednává s jednotlivými zaměstnanci.

„Já mám zkušenosti z bývalé práce, ... a tam byl větší kolektiv, kdy vlastně se taky měnili zaměstnanci a byl tam takový trend, přišlo mi, že teď je to v módě, nabrali se noví lidi, tak nějak jsme se všichni jako by sehráli, že jsme se doplňovali a v okamžiku, kdy vlastně jsme byli všichni jako by spokojeni, tak přišlo vedení a pár lidí vyhodilo bez důvodu. Nemuseli jim dávat ani úkol, prostě oni je vyhodili, nabrali nové lidi a ty nové lidi začali dělat jako by trošku intriky, že začali se mezi sebou pomlouvat a začali strhávat i ty ostatní, ty starý zaměstnance, co tam byli no a dopadlo to tak, že vlastně nakonec se rozhádali všichni. A šéfové si mnuli ruce, protože se jim tam pořád měnil kolektiv a přišlo mi to, že jim to vyhovuje, než kdyby zanechali zaměstnance, co tam byli.“ (muž, 35 let, pohostinství)

I příklad šikany ze strany kolegů není podle výpovědí až tak neobvyklý.

Situace C

Přistěhovalec Robert je mladý zdravotnický pracovník, který v nemocnici začíná svou profesní kariéru. Je to ostýchavý a uzavřený člověk. Kolegové často žertují na jeho účet, zesměšňují ho, trousí o něm drby a nepravdivé poznámky, nepřáteli se s ním. Jejich chování vůči němu je den ode dne horší. Robert se cítí odlišný a zoufalý.

Z názorů vyplývá, že se na pracovišti objevuje typ vůdce a následovníků a pouze menší část lidí skutečně projevuje svůj názor a stojí si za ním. Ostatní se kolektivu přizpůsobují. Ovšem

na to, zda a nakolik má smysl zastat se kolegů šikanovaných kolektivem, se názory rozcházejí, objevují se zkušenosti pro i proti.

„Nastoupila holka mladá po škole, a prostě se těm ostatním nelíbila. Ještě než jí ta tříměsíční lhůta vypršela, tak jí prostě normálně vyštípali, jak se říká. Ta prostě brečela a šla pryč. Teď dělá úplně jinde v nemocnici, já jsem ji potkala a je naprosto spokojená. Takže jako tam to bylo, všechno na ni shazovali, prostě u všeho byla ona špatná. A to i když se jí jeden zastane, tak stejně nemá šanci.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

„U nás jako ne až úplně takhle na tvrdo, ale přišla taky starší paní uklízečka a každý toho zneužíval, prostě tak budeš dělat i toto, budeš dělat i tamto, no a vlastně dokavad' se nenašla jedna, která řekla těm ostatním „představ si, kdyby takhle někde nastoupila tvoje maminka, že by se k ní takhle chovali“, ... Ta jedna vystoupila, takhle to řekla otevřeně, tak to skončilo a paní byla u nás spokojená.“ (žena, 35 let, potravinářský průmysl)

„Já nevím, mě to jenom připomnělo jednou, když jsem dělal v jiném zaměstnání, tak tam přibrali slečnu a to je ten samý příklad, no že odešla s brekem z práce, že už to dělat nebude, no tak to je ono.“ (muž, 21 let, stavebnictví)

Je zajímavé, že ve druhé skupině se objevují tendence připisovat vzniklou situaci dotčenému jedinci s tím, že za to mohou jeho povahové rysy jako ostýchavost a uzavřenost, introvertní charakter (ovšem ne všichni s takto vysloveným názorem souhlasí). Oběti šikany je přisuzována odpovědnost za vzniklou situaci a za nezačlenění se do kolektivu. Zodpovědnost zaměstnavatele není v tomto případě viděna jako primární nebo důležitá, řešení je na individuální úrovni, ve změně chování daného člověka. Od zaměstnavatele není očekáváno, že bude vědět, o se na pracovišti děje, ani že bude chování pracovníků nějakým způsobem usměrňovat a regulovat. Zaměstnavateli jde podle respondentů o přínos zaměstnance firmě a vše ostatní je mimo sféru jeho zájmu i působení. Možná souvislost mezi špatným pracovním výkonem a zlou atmosférou na pracovišti není nijak reflektována, a pokud má někdo špatný výkon, odchází, když pracovním nárokům stačí, zůstává u firmy.

„Pokud on bude pracovat dobře, bude chytrý, bude podávat dobrý výkon i přes tyhle ty špatný vlastnosti (pozn. ostýchavost a uzavřenost), tak se ho zaměstnavatel zastane, on ho zaměstnavatel platí.“ (muž, 44 let, operátor ve výrobě)

Jediným opatřením zaměstnavatele jsou v této souvislosti vstupné psychologické testy, které by měly zabránit výběru takových pracovníků, kteří by se do kolektivu nehodili.

Třetí situace je poměrně vyhraněný příklad zdravotní sestry při práci s klienty, pacienty. Jedná se o napadání fyzické a psychické, a i když se takové chování může zdát do značné míry extrémní, není zase tak daleko od reality.

Situace B

Marie je zkušená zdravotní sestra, která pracuje v nemocnici na geriatrickém oddělení. Po celou dobu její profesní kariéry na ni její pacienti plivali, strkali do ní, bili ji, křičeli na ni. Brala to jako „součást svého povolání“, za kterou může věk a choroby jejích pacientů. Teď po letech cítí, že už to nemůže dál snášet.

Účastníci pracující v oblastech zdravotnictví a sociálních služeb v podstatě potvrzují, že fyzické útoky, ale i psychické výpady patří k jejich povolání, zejména pokud pracují s problematickými klienty.

„Je to tak a to záleží na tom druhu onemocnění. Jsou lidi, kteří prostě mají nemoc hlavy a tam bohužel to k tomu patří jo. Ne patří, ale prostě se to tam objevuje, ale s tím si člověk docela dobře poradí. No, já nevím, zatím se mi nestalo, aby mě někdo říznul jednu, jsem rychlejší. Ne, já si dělám srandu, ale nestalo se mi, že by úplně..., i když jsou pacienti, že jsme volali policii, tak jako já bych se ani nenechala. Prostě já toho pacienta zatím zvládám. I když třeba ne sama, když je to chlap, ale většinou si pomůžeme, když něco takové je. ... Já dělám na oddělení, kde je to docela jako časté.“ (žena, 42 let, zdravotnictví)

„Jo, taky jsem dostala facku od pacienta. No, to bylo. ... Není (*pozn. reakce na konstatování, že předložená situace není až tak extrémní případ*). Dědoušek taky tam vystartoval na jednu sestru a majzlul jí, já už nevím čím, no po hlavě. ... Jsou, no, alzheiměři, ty absolutně, že jo, jsou agresivní, no tak ve dvou, no ve dvou a snažit se vždycky zpacifikovat tak slušně.“ (žena, 50 let, sociální služby)

Pracovníci ve školství nehodnotili svou situaci natolik špatně. Fyzické útoky od žáků nebo studentů nezažili a ani z doslechu o nich nevědí, co se týče verbálního projevu, který by mohl být hodnocen jako napadení, vysvětlují si ho spíše jako nesouhlasný názor, který je nevhodně vyjádřen. O závažnějších případech psychického nátlaku v diskusích tito respondenti nemluvili.

Další profese, které musí častěji řešit konflikty se zákazníky, jsou zaměstnanci v pohostinství, případně v prodeji zboží, ostatní většinou fyzické ani psychické napadení ze strany klienta nezažili.

„No stává se třeba, kolegyně třeba v tom není tak zběhlá, tak říká ten se mi nějak nezdá, ten člověk je trošku připitej, já bych mu nenalejvala. Protože se mi nedávno stalo právě, že přišli Rusové, objednali si kafe a chtěli něco k pití. Já říkám, kafe vám dám, ale žádný alkohol vám nenaleju. ... oni potom chodili a otravovali tam hosty. ... potom je to nepříjemný. Jak pro firmu, tak vlastně i pro ty lidi, co tam sedějí. A teď je problém, jak toho člověka slušně vyhodit. Můžu ho vzít, jak se říká slušně, za límec a vyhodit z kavárny. Ovšem musím volit slova tak nějak, abych ho diplomaticky vykázal. ... Za měsíc. (*pozn. Jednou za měsíc. Reakce na otázku, jak často takové situace musí řešit*). Nebývá to zas tak pravidelně...“ (muž, 35 let, pohostinství)

Jako další možný typ negativního chování na pracovišti je ve druhé skupině spontánně zmíněno sexuální obtěžování. Diskuse o této problematice ovšem není nijak hluboká ani vážná, u účastníků tento typ problému vyvolává spíše pobavení a celá debata se nese v odlehčeném duchu bez konkrétních příkladů ze zaměstnání nebo zkušeností osobních nebo zprostředkovaných.

PŘÍLOHA Č. 5

Kvantitativní šetření v ČR mezi zaměstnanci ve věku 18 – 65 let

OBSAH:

Souhrn hlavních výsledků.....	3
1. Spokojenost se současným zaměstnáním a obavy o něj.....	6
1.1 Spokojenost se současným zaměstnáním	6
1.2 Obavy ze ztráty zaměstnání, pravděpodobnost hledání nové práce a hodnocení obtížnosti tohoto procesu	8
2. Charakteristika práce vykonávané v současnosti	12
3. Osobní míra stresu a individuální faktory stresu	13
4. Přítomnost jednotlivých faktorů stresu v současném zaměstnání	20
4.1 Faktory stresu	20
4.2 Reorganizace jako stresový faktor	26
4.3 Práce s moderními technologiemi (počítačem) jako stresový faktor	27
4.4 Fyzické podmínky na pracovišti.....	29
5. Hodnocení zaměstnavatele v souvislosti s pracovním stresem a předcházením nebo zmírňováním tohoto jevu.....	31
5.1 Hodnocení zaměstnavatele v souvislosti s pracovním stresem a protistresová opatření na pracovišti	31
5.2 Osobní potřeba informací o pracovním stresu.....	35
6. Volnočasové a relaxační aktivity	38
7. Stres a zdravotní stav	40
7.1 Subjektivní hodnocení zdravotního stavu a přítomnost některých negativních zdravotních důsledků stresu	40
7.2 Pracovní úraz jako důsledek pracovního stresu.....	43
8. Hodnocení vztahů na pracovišti	45
9. Negativní jevy na pracovišti (šikana, sexuální obtěžování, slovní a fyzická agrese)	47
9.1 Obecné postoje k negativním jevům na pracovišti	47
9.2 Výskyt negativních jevů na současném pracovišti	49
9.3 Osobní zkušenost se šikanou	52
10. Kvalita pracovního života	54
Příloha 1. Technická zpráva z výzkumu	57
Příloha 2. Dotazník	59

V červnu 2009 provedlo Centrum pro výzkum veřejného mínění SOÚ AV ČR, v.v.i., kvantitativní šetření mezi ekonomicky aktivními lidmi ve věku 18 – 65 let, kteří v době výzkumu pracovali, ovšem nebyly to osoby samostatně výdělečně činné, živnostníci ani podnikatelé. Cílovou skupinou tedy byli zaměstnanci ve výše uvedeném věku. Záměrem provedeného výzkumu bylo zmapovat problematiku pracovního stresu¹, tedy zjistit míru pociťovaného stresu, otestovat vybrané stresové faktory, které byly identifikovány v předešlých šetřeních, ale také zjistit postoje vybrané skupiny pracujících k práci obecně a k negativním jevům, které se mohou na pracovišti vyskytovat. Kromě obecných postojů byl také zjišťován výskyt těchto jevů na současném pracovišti dotázaných a celková kvalita pracovního života. V této závěrečné zprávě jsou u každé sledované otázky uvedeny vedle aktuálních výsledků pro celou šetřenou skupinu zaměstnanců také relevantní třídění druhého stupně, a to podle základních sociodemografických charakteristik respondentů (zejména pohlaví, věk, vzdělání) nebo jiných důležitých třídících proměnných.

Souhrn hlavních výsledků

- Čeští zaměstnanci jsou ve velké míře se svým současným zaměstnáním spokojeni, přesvědčivě převažují kladná hodnocení nad zápornými (61 % : 14 %). Čtvrtina pracovníků k vyjádření spokojenosti se svou prací volí neutrální variantu „ani spokojen, ani nespokojen“.
- S ohledem na míru pociťovaného pracovního stresu se pracovníci rovnoměrně rozdělili na ty více a méně stresované. Necelá pětina (18 %) vykazuje velmi nízkou míru pracovního stresu. U ostatních zaměstnanců lze konstatovat, že je u nich přítomna nějaká míra zatížení, byť u dalších 18 % je to poměrně nízká úroveň a necelá čtvrtina (23 %) deklaruje střední míru pracovního stresu. Za velmi pracovně stresovanou lze

¹ Termín „pracovní stres“ byl pro potřeby tohoto šetření definován jako „nepřiměřená, neúměrná pracovní zátěž“ a i v procesu dotazování byl respondentům termín uvedenou formulací vysvětlen (viz kapitola 3).

považovat pětinu pracovníků a i další pětina (21 %) uvádí spíše vysoké zatížení.

- Z jednotlivých zkoumaných faktorů stresu se jako problematičtější ukázala být časová dimenze práce, a to jak z hlediska rychlosti, tak i délky. Více než polovina (56 %) zaměstnanců považuje za platné, že rychlost práce je v jejich práci příliš vysoká, a více než dvě pětiny (44 %) odpovídají, že příliš často pracují přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech.
- Pro značný podíl (57 %) pracovníků je nepohodlná i nárazovost práce, deklarují, že se v jejich práci pro ně nepříjemně střídají období, kdy je práce moc, a období, kdy je práce málo. V této souvislosti přibližně polovina (51 %) zaměstnanců uvádí, že v jejich zaměstnání jsou příliš časté změny důležitosti pracovních úkolů a termínů.
- K pocitu pracovního stresu může výrazně přispět pracovní prostředí. Nejvíce zaměstnance podle jejich vyjádření obtěžuje nevyhovující teplota na pracovišti (41 %) a hluk (38 %). Kolem třetinového podílu těch, kteří se jimi cítí být obtěžováni, dosáhly i položky jako mikroklima – průvan, vlhko (35 %), zvýšené pracovní riziko a nebezpečí (31 %) a prašnost na pracovišti (31 %).
- Vzhledem k tomu, jak důležité celospolečenské téma pracovní stres je, měly by při jeho řešení být aktivní i zaměstnavatelé, koneckonců neúměrná pracovní zátěž má ve svém důsledku negativní vliv na pracovní výkon zaměstnanců. Pracovníci proto měli zhodnotit, zda se jejich zaměstnavatel problematice pracovního stresu věnuje či nikoliv. Přibližně dvě třetiny pracovníků (65 %) uvádějí, že se jejich zaměstnavatel tímto problémem nezabývá, naopak čtvrtina aktivitu své firmy/organizace v této oblasti zaznamenává.
- Zjištění výskytu negativních jevů na pracovištích bylo jedním ze základních cílů provedeného šetření. Celkem rozšířené jsou v pracovním prostředí jisté, možná méně závažné, projevy nevraživosti či šikany v podobě drobných intrik a zlomyslností (47 %). Poměrně velký podíl zaměstnanců rovněž potvrzuje výskyt slovního napadení kolegy kolegou (37 %). Necelá třetina (31 %) také uvádí sociální izolaci některého z kolegů, tedy jeden

z projevů šikany, podobný podíl (30 %) také musí řešit slovní nebo fyzické napadání ze strany zákazníků.

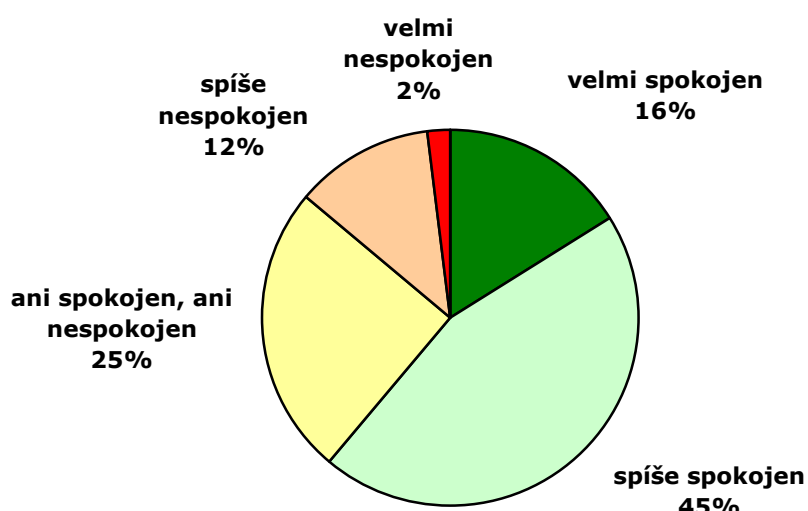
1. Spokojenost se současným zaměstnáním a obavy o něj

1.1 Spokojenost se současným zaměstnáním

Ústředním tématem uskutečněného výzkumu bylo zmapování problematiky pracovního stresu². S uvedeným tématem ovšem úzce souvisí některé obecnější otázky spojené s prací, jako je celková míra spokojenosti v zaměstnání, obavy ze ztráty zaměstnání, záměr najít si novou práci a obtížnost procesu jejího hledání. Tyto základní otázky, které přispívají k dotvoření celkového přehledu o oblasti pracovního stresu, jsou představeny právě v této úvodní kapitole.

Mezi zaměstnanci v České republice ve věku 18 až 65 let při hodnocení celkové spokojenosti se současným zaměstnáním přesvědčivě převažují pozitivní odpovědi nad negativními. Přímo spokojenost vyjadřují tři pětiny (61 %) pracovníků, naopak nespokojenost deklaruje 14 % dotázaných. Nezanedbatelný, čtvrtinový, podíl zaměstnanců se na předložené škále přiklonil k neutrálnímu hodnocení své spokojenosti, nevyslovuje ani spokojenost, ani nespokojenost.

Graf 1. Celková spokojenost se současným zaměstnáním



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

² Termín „pracovní stres“ byl pro potřeby tohoto šetření definován jako „nepřiměřená, neúměrná pracovní zátěž“ a i v procesu dotazování byl respondentům termín uvedenou formulací vysvětlen (viz kapitola 3).

Celková spokojenost se zaměstnáním je spojená s výší vzdělání a následně i s postavením v práci. Významně více jsou spokojení lidé vzdělanější, a to zejména vysokoškolsky vzdělání. Vyšší míru spokojenosti rovněž deklarují vedoucí a vyšší odborní zaměstnanci, mnohem nižší naopak lidé v dělnických profesích. Pracující, kteří mají podřízené, vykazují rovněž větší podíl spokojených ve srovnání s těmi bez podřízených (73 % spokojených u lidí s podřízenými : 57 % spokojených u lidí bez podřízených).

Tabulka 1. Celková spokojenost se současným zaměstnáním (rozdíly dle vzdělání v %)

	základní	vyučen	s maturitou	VŠ
velmi spokojen	2	11	18	28
spíše spokojen	35	42	47	49
ani spokojen, ani nespokojen	33	31	22	13
spíše nespokojen	24	14	11	8
velmi nespokojen	6	2	2	2

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Tabulka 2. Celková spokojenost se současným zaměstnáním (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

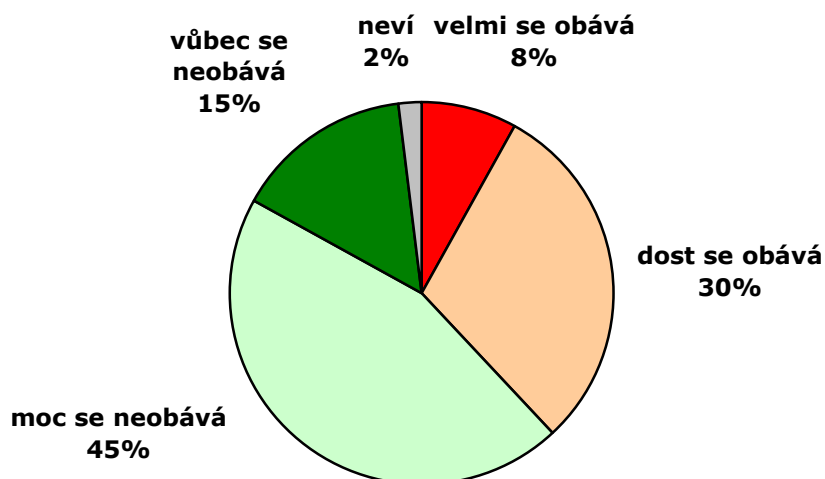
	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučení v oboru, zemědělský dělník
velmi spokojen	28	19	17	8
spíše spokojen	53	49	40	40
ani spokojen, ani nespokojen	14	21	28	31
spíše nespokojen	4	8	12	19
velmi nespokojen	1	3	3	2

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

1.2 Obavy ze ztráty zaměstnání, pravděpodobnost hledání nové práce a hodnocení obtížnosti tohoto procesu

Co se týče obav ze ztráty zaměstnání, vůbec žádné obavy nemá pouze 15 % zaměstnanců. Zbytek cílové skupiny lze rozdělit na ty, kteří přiznávají jisté, ne však velké nebo závažné obavy za ztráty zaměstnání (celkem významný, o něco větší než dvoupětinový podíl - 45 %), a na téměř dvě třetiny pracovníků (38 %), kteří pociťují poměrně intenzivní obavy.

Graf 2. Obavy ze ztráty zaměstnání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Rozdíly v obavách o zaměstnání se příliš neprojevují z hlediska pohlaví, případně věku. Významné diference však lze pozorovat z hlediska vzdělání a pracovní pozice. Lidé s vyšším, zejména vysokoškolským vzděláním, projevují o poznání menší míru obav. S tím souvisí, že zaměstnanci ve vedoucích pozicích a vyšší odborní pracovníci se neobávají tolik jako nižší odborní zaměstnanci a řadoví úředníci, případně provozní pracovníci ve službách a obchodě. Největší obavy mají v tomto případě zaměstnanci v dělnických profesích. S výše popsáním koresponduje i to, že pracovníci bez podřízených deklarují větší obavy než

pracující s podřízenými. Jisté odlišnosti je možné pozorovat i podle velikosti firem. Pracovníci z firem nad 100 zaměstnanců se o svou práci bojí o něco více než lidé z menších firem.

Tabulka 3. Obavy ze ztráty zaměstnání (rozdíly dle vzdělání v %)

	základní	vyučen	s maturitou	VŠ
velmi se obává	16	11	5	5
dost se obává	49	33	30	21
moc se neobává	29	42	51	54
vůbec se neobává	6	14	14	20

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

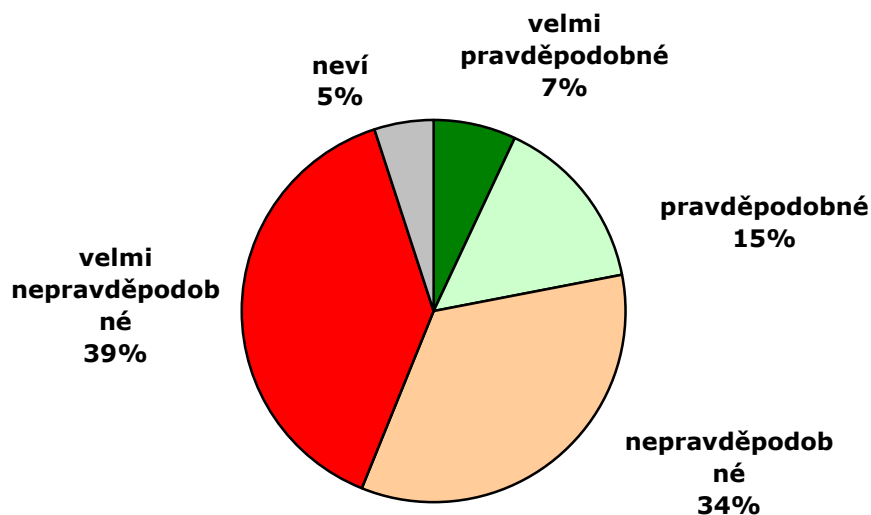
Tabulka 4. Obavy ze ztráty zaměstnání (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučení v oboru, zemědělský dělník
velmi se obává	4	7	7	12
dost se obává	18	29	29	39
moc se neobává	57	48	48	39
vůbec se neobává	21	16	16	10

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Téměř tři čtvrtiny (73 %) zaměstnanců považují za nepravděpodobné, že by se v příštích 12 měsících pokusily najít si nové zaměstnání, 39 % označilo takovou možnost dokonce za velmi nepravděpodobnou. Plány najít si v současné situaci novou práci má naopak zhruba pětina (22 %) pracovníků.

Graf 3. Pravděpodobnost, že v průběhu příštích 12 měsíců se pokusí najít si nové zaměstnání



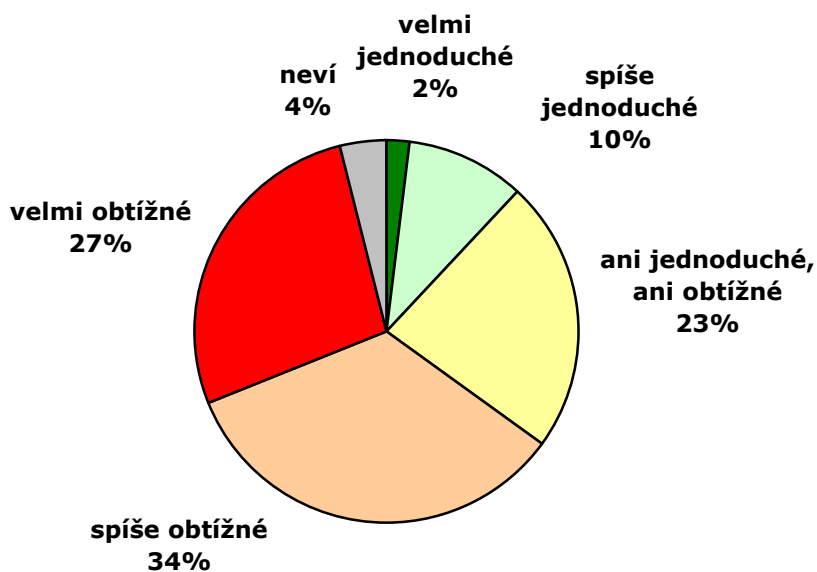
Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Pravděpodobnost, že se v průběhu následujících 12 měsíců pokusí najít si nové zaměstnání je o něco větší u mladších pracovníků (ve věkové skupině 18-29 let to považuje za možné 35 % dotázaných : 16 % ve věkové skupině 45-65 let), naopak starší zaměstnanci to považují za velmi nepravděpodobné (27 % ve věku 18-29 let : 51 % ve věku 45-65 let). Z hlediska pracovní pozice v zaměstnání lze také pozorovat jisté diference, jelikož záměr hledat si nové zaměstnání deklarují provozní pracovníci ve službách a obchodě - za velmi pravděpodobné a pravděpodobné to považuje zhruba třetina (34 %) z nich.

S názory ohledně nepravděpodobnosti pokusů najít si v nejbližších 12 měsících nové zaměstnání korespondují i představy o obtížnosti shánění nové práce. V předešlé otázce převažoval názor, že výhledové hledání nové práce je nepravděpodobné, u otázky obtížnosti či snadnosti hledání srovnatelné práce se pracovníci ve větší míře přiklonili k myšlence, že by to bylo obtížné. Přibližně tři pětiny (61 %) zaměstnanců se domnívají, že by bylo obtížné najít si práci alespoň tak dobrou jako současnou, přičemž o málo více než čtvrtina (27 %)

vyjadřuje pevné přesvědčení. Opačný názor, tedy že by hledání práce bylo jednoduché, zastává o něco více než desetina (12 %) zaměstnanců. Necelá čtvrtina pak své šance hodnotí neutrálně, tedy že by pro ně najít práci nebylo ani jednoduché, ani obtížné.

Graf 4. Nakolik obtížné či jednoduché by bylo najít si srovnatelné zaměstnání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Rozdíly v názorech na obtížnost hledání srovnatelného zaměstnání se podle očekávání projevují především podle věku. Mladší pracovníci ve věku 18-29 let v menší, i když ne nezanedbatelné míře deklarují obtížnost (44 % „spíše + velmi obtížné“) ve srovnání se staršími zaměstnanci v kategorii 45-65 let (78 % „spíše + velmi obtížné“).

2. Charakteristika práce vykonávané v současnosti

Důležitým podpůrným poznatkem při studiu pracovního stresu³ jsou i jednotlivé charakteristiky vykonávané práce tak, jak je hodnotí samotní respondenti. V našem šetření bylo zjišťováno, do jaké míry vnímají dotázaní svou práci jako fyzicky či psychicky náročnou, do jaké míry jako rychlou, zajímavou, zda je manuální nebo duševní povahy, náročná na přesnost a spolehlivost, a jaká je míra odpovědnosti. Následující tabulka podává základní přehled subjektivního hodnocení vlastní práce. Z klíčových charakteristik stojí za pozornost, že téměř polovina (47 %) zaměstnanců označila svou práci spíše za psychicky namáhavou a o něco více než dvě pětiny (43 %) ji také vnímají jako rychlou, ve vysokém pracovním tempu. Zároveň téměř tři čtvrtiny (71 %) pracovníků vidí svou práci spíše jako náročnou na přesnost či spolehlivost a podobný podíl dotázaných (69 %) deklaruje vysokou míru odpovědnosti v zaměstnání.

Tabulka 5. Charakteristiky práce vykonávané v současné době (v %)

	1	2	3	4	5	
Fyzicky namáhavá, náročná	14	20	18	20	26	Fyzicky snadná, nenáročná
Psychicky namáhavá, náročná	18	29	25	18	9	Psychicky snadná, nenáročná
Rychlá, ve vysokém pracovním tempu	15	28	39	13	4	Pomalá, v klidném pracovním tempu
Jednotvárná a monotónní	11	18	26	23	21	Pestrá a různorodá
Fyzické povahy (manuální práce)	21	14	20	16	27	Duševní povahy
Náročná na přesnost a spolehlivost	40	31	18	7	4	Nenáročná na přesnost a spolehlivost
S vysokou mírou odpovědnosti	38	31	19	8	4	S nízkou mírou odpovědnosti

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.
Pozn.: Dopočet do 100 % v řádcích tvoří odpovědi „neví“.

³ Termín „pracovní stres“ byl pro potřeby tohoto šetření definován jako „nepřiměřená, neúměrná pracovní zátěž“ a i v procesu dotazování byl respondentům termín uvedenou formulací vysvětlen (viz kapitola 3).

3. Osobní míra stresu a individuální faktory stresu

Ústředním tématem provedeného šetření je zjištění míry pracovního stresu u zaměstnanců a podrobnější analýza některých jeho charakteristik. Pracovní stres byl pro účely tohoto výzkumu definován jako nepřiměřená, neúměrná pracovní zátěž. Uvedená definice byla při dotazování předložena i respondentům, aby bylo zajištěno, že pojem pracovní stres budou všichni dotazovaní vnímat stejným způsobem.

Ke změření celkové subjektivní míry pracovního stresu byla použita sedmibodová škála popsaná na obou koncích, u které bod 1 znamenal, že respondent není vůbec stresován a bod 7 označoval, že dotázaný je velmi stresován. Jak je vidět z následující tabulky, poměrně málo je v práci stresována zhruba pětina (18 %) zaměstnanců. Ostatní deklarují přítomnost jisté míry pracovního stresu, byť další přibližně pětina (18 %) se necítí být příliš stresována a necelá čtvrtina (23 %) pracovníků deklaruje střední míru pracovního stresu. Ovšem až pětina zaměstnanců pociťuje poměrně vysokou míru stresu a další pětina se také přiklání k tomu, že u ní existuje značná míra neúměrné pracovní zátěže, i když ne tak velká jako u předešlé skupiny.

Jak je patrné z primárního rozložení odpovědí, průměrné hodnocení míry pracovního stresu má hodnotu 4,07, pracovní stres pociťovaný zaměstnanci lze tedy v obecné rovině označit za průměrný.

Tabulka 6. Míra pracovního stresu v současném zaměstnání (v %)

Není vůbec stresován					Je velmi stresován	
1	2	3	4	5	6	7
4	14	18	23	21	15	5

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Míra pociťovaného stresu v zaměstnání se neliší podle pohlaví a rozdíly nejsou významné ani z hlediska jednotlivých věkových kategorií (18-29 let; 30-44 let; 45-65 let). Jisté odlišnosti lze pozorovat v souvislosti se vzděláním. Lidé s vyšším formálním vzděláním deklarují větší míru pociťovaného pracovního stresu ve

srovnání s lidmi s nižším vzděláním. Tato větší míra stresu se týká zejména vysokoškolsky vzdělaných, ale také lidí s maturitou.

Tabulka 7. Míra pracovního stresu v současném zaměstnání (rozdíly dle vzdělání v %)

	základní	vyučen	s maturitou	VŠ
Míra pracovního stresu				
1+2 = nejmenší míra	25	23	14	11
3	27	20	17	13
4	18	25	23	23
5	14	17	23	29
6+7 = největší míra	16	15	23	24

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

S tímto zjištěním korespondují i rozdíly z hlediska pracovní pozice v zaměstnání. Vedoucí pracovníci a vyšší odborní zaměstnanci vykazují o něco vyšší míru stresu než nižší odborní zaměstnanci a řadoví úředníci, nebo provozní pracovníci ve službách a obchodě. Nejméně pociťují neúměrnou pracovní zátěž dělníci a fyzicky pracující členové zemědělských družstev.

Tabulka 8. Míra pracovního stresu v současném zaměstnání (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučení v oboru, zemědělský dělník
Míra pracovního stresu				
1+2 = nejmenší míra	13	15	20	22
3	10	16	18	23
4	21	25	20	25
5	23	24	22	17
6+7 = největší míra	33	20	20	13

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Z hlediska odvětví lze poněkud vyšší míru pracovního stresu zaznamenat u pracovníků v oblasti dopravy, pošt a telekomunikací, dále obchodu, oprav motorových vozidel a zboží, ubytování a stravování. Relativně vyšší míru stresu deklarují také lidé z bankovníctví, pojišťovnictví, obchodu s nemovitostmi, výzkumu a IT. Přehled poskytuje následující tabulka.

Tabulka 9. Míra pracovního stresu v současném zaměstnání (rozdíly dle odvětví v %)

	Zemědělství, myšlivost, lesní hospodářství	Zpracovatelský průmysl, těžba, výroba elektriny, vody	Stavebnictví	Obchod, opravy motorových vozidel a spotřebních o zboží, ubytování, stravování	Doprava, skladování, pošty a telekomunikace	Bankovníctví, pojišťovnictví, fin. zprostředkování, nemovitosti, výzkum, IT	Veřejná správa, obrana, sociální pojištění, školaství, zdravotnictví, veřejné služby
Míra pracovního stresu							
1+2 = nejmenší míra	31	15	24	22	10	11	19
3	30	20	20	17	13	9	19
4	22	29	27	19	17	30	21
5	13	23	14	16	29	34	19
6+7 = největší míra	4	13	15	26	31	16	22

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Co se týče velikosti firmy/organizace, i zde lze najít jisté difference mezi pracovníky. Pracující ve větších firmách s více než 100 zaměstnanci poněkud častěji deklarují pracovní stres, naopak u pracovníků firem ve velikosti do 25 zaměstnanců lze zaznamenat o něco nižší míru neúměrné pracovní zátěže.

Tabulka 10. Míra pracovního stresu v současném zaměstnání (rozdíly podle velikosti firmy/organizace v %)

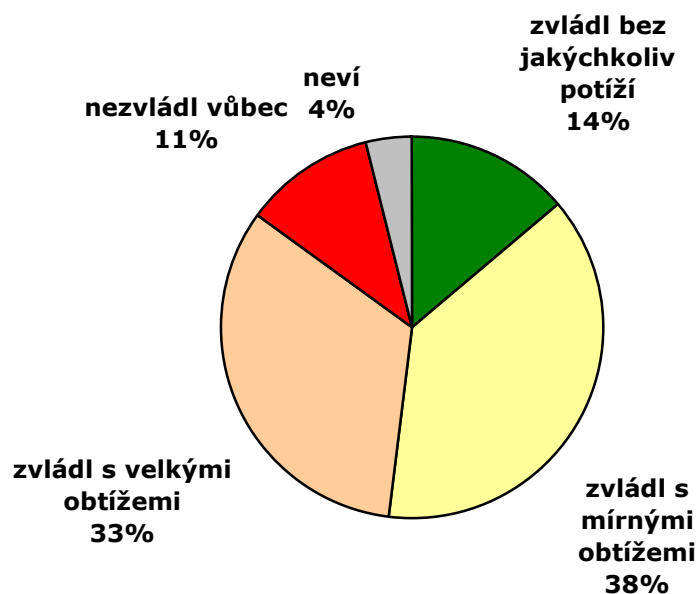
	do 25 zaměstnanců	25 – 100 zaměstnanců	101 a více zaměstnanců
Míra pracovního stresu			
1+2 = nejmenší míra	23	17	12
3	20	19	13
4	24	23	23
5	17	19	29
6+7 = největší míra	16	22	23

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Statisticky významné rozdíly v míře stresu pracovníků se naopak neobjevily z hlediska typu zaměstnavatele, tedy zda jsou to zaměstnanci ve veřejné správě, soukromé sféře, veřejných institucích (školy, veřejná zdravotnická zařízení) nebo neziskových organizacích.

Zajímavým a důležitým ukazatelem v problematice neúměrné pracovní zátěže je i pocit pracovního vytížení, pracovní kapacity zaměstnance. V našem šetření jsme se zaměřili na otázku meze této kapacity, tedy zda jsou pracovníci ještě schopni přijímat a plnit nové pracovní povinnosti, či nikoliv. Pouze 14 % zaměstnanců u sebe vidí volnou pracovní kapacitu, tedy odpovědělo, že by bylo bez jakýchkoliv potíží schopno trvale vykonávat pracovní úkoly z náplně kolegy, který dal výpověď. Další zhruba dvě pětiny (38 %) by tuto situaci zvládly s mírnými obtížemi. U 44 % zaměstnanců lze předpokládat poměrně velké vytížení, jelikož deklarují v podstatě naplněnou pracovní kapacitu a další pracovní úkoly nad rámec stávajících by zvládli pouze s velkými obtížemi nebo vůbec.

Graf 5. Subjektivní míra pracovního vytížení (testováno na příkladu dalších trvale přidělených pracovních úkolů z náplně odcházejícího kolegy)



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Výpovědi o míře pracovního vytížení jsou z mnoha hledisek univerzální, neobjevují se rozdíly mezi muži a ženami, zaměstnanci různého věku (18-29 let; 30-44 let; 45-65 let) nebo vzdělání. Rovněž se ve svých deklaracích příliš neliší pracovníci z různě velkých firem, z různých typů podniků a organizací (veřejná správa, soukromý sektor, veřejné instituce, neziskový sektor), statisticky významné rozdíly se neprojevily ani podle odvětví. Jisté diference se objevují z hlediska pozice v zaměstnání. Dělníci v různých oborech, tedy manuálně pracující, o něco častěji než ostatní deklarují, že by větší přiděl práce zvládli pouze s velkými obtížemi nebo nezvládli vůbec.

Tabulka 11. Míra pracovního vytížení (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučení v oboru, zemědělský dělník
Zvládl bez jakýchkoliv potíží	16	17	12	12
Zvládl s mírnými obtížemi	44	42	48	32
Zvládl s velkými obtížemi	33	33	26	42
Nezvládl vůbec	7	8	14	14

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Kromě obecné míry stresu bylo rovněž zjišťováno, které z možných faktorů pracovního stresu jsou stresující pro zaměstnance jako individua. V tomto případě tedy respondenti měli za úkol zhodnotit sebe sama, ať by vykonávali jakoukoliv práci, výpovědi se tedy netýkají jejich současného zaměstnání. Dotázaní v této otázce řadili 9 možných faktorů stresu tak, že na první místo umístili tu položku, která je pro ně osobně nejvíce stresující, a postupně přidávali ty ostatní až po tu, která jim způsobuje nejmenší stres.

Nejnižší průměrné pořadí, a tedy nejvíce potenciálně stresujícími se ukázala být délka práce (ve smyslu přesčasů, práce o víkendech a svátcích, apod.), nárazovost práce a organizace práce (tedy jasné a včasné zadání úkolů, vymezení odpovědnosti, apod.). Naopak nejméně by zaměstnance podle jejich vyjádření stresovaly moderní technologie (práce s počítačem, elektronická komunikace) a pracovní kolektiv, kolegové.

Tabulka 12. Individuální faktory pracovního stresu (faktory, které respondenty stresují, ať by vykonávali jakoukoliv práci) (v %)

	průměrné pořadí
Délka práce (přesčasy, práce mimo pracovní dobu – o víkendech, o svátcích)	4,12
Nárazovost práce	4,16
Organizace práce (např. jasné, včasné zadání úkolů, jasné vymezení odpovědnosti)	4,32
Rychlost práce	4,65
Pracovní prostředí (např. hluk, prach, nedostatečné osvětlení)	4,69
Nezajímavost práce	5,33
Práce s klienty, zákazníky	5,58
Práce s moderními technologiemi (počítač, elektronická komunikace)	5,87
Pracovní kolektiv, kolegové	6,02

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 672 respondentů/zaměstnanců.

4. Přítomnost jednotlivých faktorů stresu v současném zaměstnání

4.1 Faktory stresu

Kromě obecné míry pocíťovaného pracovního stresu a individuálních stresových faktorů byla zjišťována i přítomnost jednotlivých stresorů v současném zaměstnání, na současném pracovišti. Zkoumána byla oblast organizace práce, komunikace ve firmě, s kolegy ohledně pracovních úkolů, rychlost práce, její nárazovost, délka práce, styk s klienty a vztahy na pracovišti. V šetření je podstatná přítomnost faktoru stresu, důvody jeho absence nebyly zjišťovány a nejsou pro identifikaci faktorů nutné (např. zda zaměstnanec příliš často neřeší konflikty s klienty proto, že se se zákazníky nestýká, nebo proto, že se do takových situací nedostává).

Z šetření vyplývá, že organizace práce v oblastech, jako je vymezení odpovědnosti a jasné zadání úkolů, nejsou pro přesvědčivou většinu (89 %, resp. 81 % kladných odpovědí) stresujícími momenty. Jisté problémy se ukazují u včasného zadávání úkolů, kde sice převažují kladné odpovědi (69 %), avšak nezanedbatelný, téměř třetinový, podíl pracovníků uvádí, že tomu tak není, což je potenciální stresový bod.

Velmi dobrá situace je patrná i u komunikace ohledně pracovních úkolů s kolegy (83 % souhlasí, že je podle nich na dobré úrovni), o něco méně to platí u pracovní komunikace s nadřízenými (75 % kladných odpovědí).

Co se ukazuje jako větší problém, je časová dimenze práce, a to jak z hlediska rychlosti, tak i délky. Více než polovina (56 %) zaměstnanců považuje za platné, že rychlost práce je v jejich práci příliš vysoká, a více než dvě pětiny (44 %) odpovídají, že příliš často pracují přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech.

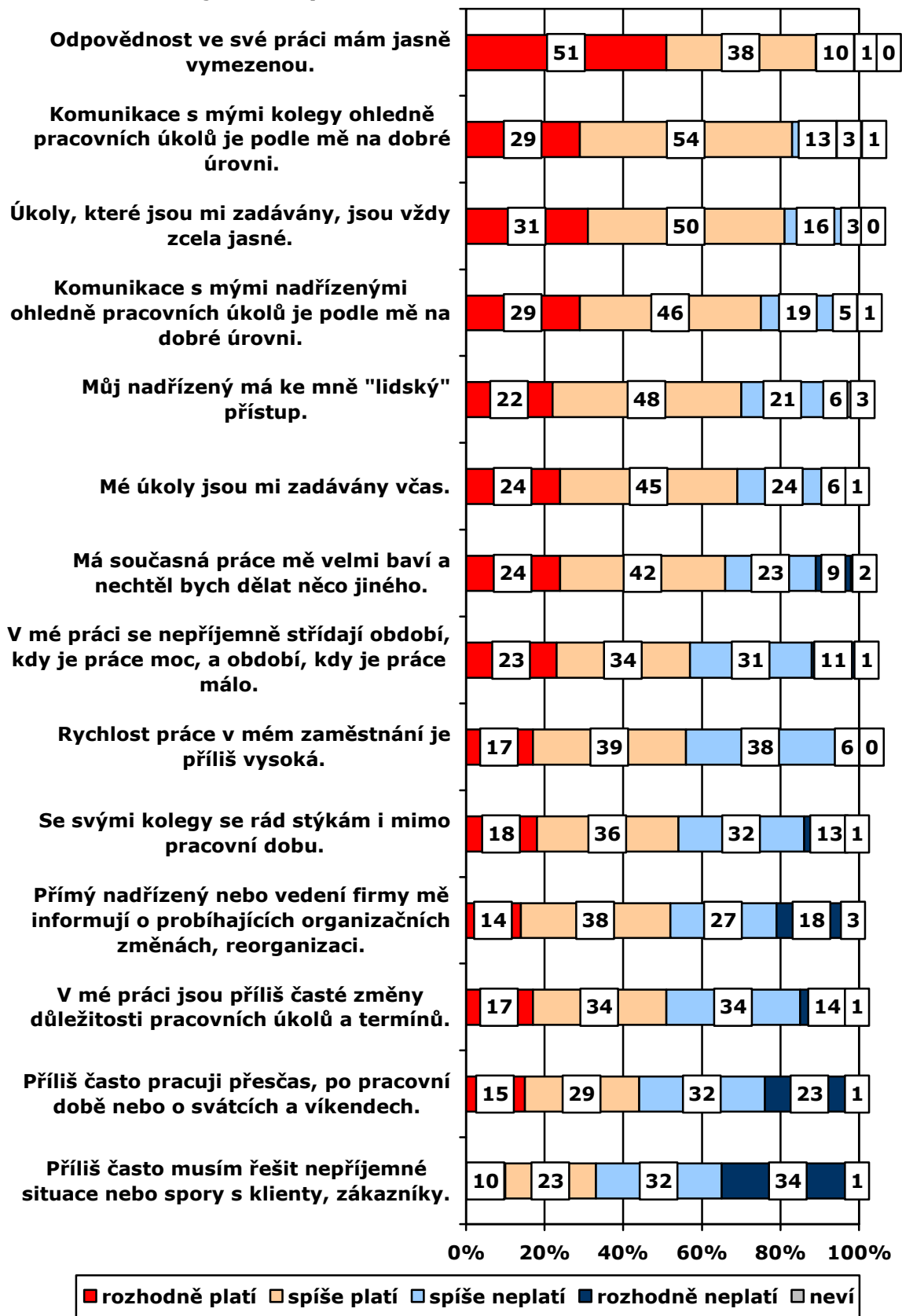
Pro značný podíl (57 %) pracovníků je nepohodlná i nárazovost práce, deklarují, že se v jejich práci pro ně nepříjemně střídají období, kdy je práce moc, a období, kdy je práce málo. V této souvislosti přibližně polovina (51 %) zaměstnanců uvádí, že v jejich zaměstnání jsou příliš časté změny důležitosti pracovních úkolů a termínů.

Co se týče vztahů na pracovišti, ty lze označit za poměrně dobré.⁴ Necelé tři čtvrtiny (70 %) zaměstnanců považují ve své situaci za platné, že jejich nadřízený k nim má „lidský“ přístup a více než polovina (54 %) pracovníků se se svými kolegy ráda stýká i mimo pracovní dobu.

Co však rozhodně stojí za pozornost, je deklarace třetiny zaměstnanců, že až příliš často musí řešit nepříjemné situace nebo spory s klienty. Takovou komunikaci lze považovat za velmi silný faktor stresu.

⁴ Hodnocení vztahů na pracovišti viz též kapitola 8.

Graf 6. Přítomnost jednotlivých faktorů stresu v současném zaměstnání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Nalezené rozdíly v hodnocení jednotlivých potenciálních faktorů stresu různými skupinami zaměstnanců jsou u některých vybraných položek obzvláště zajímavé. Za pozornost stojí zejména faktory, jako je nárazovost práce, její rychlost, organizace z hlediska změn termínů a pracovních priorit, délka práce a komunikace se zákazníky.

Co se týče **nárazovosti práce**, lidé s nižším vzděláním častěji považují ve svém případě za platné, že se v jejich práci nepříjemně střídají období, kdy je práce moc a kdy málo. Tento poznatek se shoduje s tím, že i podle pozice v zaměstnání jsou to právě dělníci, kteří ve větší míře deklarují platnost, naopak vedoucí pracovníci a vyšší odborní zaměstnanci, ale také nižší odborní pracovníci a řadoví úředníci uvádějí odpovědi „spíše neplatí“ a „rozhodně neplatí“. Rozdíly v nárazovosti práce jsou rovněž pozorovatelné z hlediska odvětví, ovšem zde se liší zejména veřejná správa, veřejné služby apod. (včetně školství a zdravotnictví) od ostatních, když tito zaměstnanci v o něco větší míře deklarují neplatnost pro svou práci. To potvrzuje i třídění podle typu zaměstnavatele, kde se jasně ukazují rozdíly mezi úřady, veřejnými institucemi (školy, zdravotnická zařízení apod.) a soukromými firmami. Lidé ze soukromých firem ve větší míře potvrzují přítomnost tohoto jevu na pracovišti.

U ostatních možných třídících proměnných, jako jsou pohlaví, věk nebo velikost firmy se signifikantní diference neobjevily.

Tabulka 13. Nárazovost práce – nepříjemné střídání období, kdy je práce moc a kdy je práce málo (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučенý v oboru, zemědělský dělník
rozhodně platí	14	18	26	31
spíše platí	31	31	35	39
spíše neplatí	38	36	30	23
rozhodně neplatí	17	15	9	7

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Deklarace ohledně příliš vysoké **rychlosti práce** v zaměstnání jsou poměrně univerzální a nevyskytují se významnější odlišnosti podle pohlaví, věku, vzdělání respondentů, pozice v zaměstnání, velikosti firmy, typu zaměstnavatele, případně odvětví. Podobná je situace i u stanovení pracovních priorit, tedy **příliš častých změn důležitosti pracovních úkolů a termínů**. Signifikantní rozdíly v hodnocení přítomnosti daného stresového faktorů se však objevují u **délky práce**, tedy u konstatování, že pracovník příliš často pracuje přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech. Odlišnosti lze nalézt z hlediska pracovní pozice, kdy nižší odborní zaměstnanci a řadoví úředníci označují tento faktor častěji než ostatní jako neplatný v jejich případě. Podobně z hlediska odvětví, pracovníci ve veřejné správě, obraně, školství, zdravotnictví a jiných veřejných službách v o něco větší míře rozhodněji deklarují, že pro ně tento jev neplatí, naopak zaměstnanci v oblasti dopravy, skladování, pošty a telekomunikací zase častěji deklarují přítomnost tohoto faktoru ve svém zaměstnání. Podobně při třídění dle typu firmy lidé ze soukromého sektoru o něco více uvádí platnost toho, že pracují přesčas a ve volných dnech. Analýza druhého stupně u ostatních třídících proměnných jako je věk, vzdělání, nebo velikost firmy neukázala významné rozdíly. Za zmínku stojí, že u práce přesčas ženy ve srovnání s muži zmiňují častěji a rozhodněji, že tento ukazatel v jejich situaci neplatí.

Tabulka 14. Délka práce – příliš častá práce přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučенý v oboru, zemědělský dělník
rozhodně platí	18	9	21	18
spíše platí	33	26	32	29
spíše neplatí	30	30	30	36
rozhodně neplatí	19	35	17	17

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Dalším z faktorů stresu, který stojí za pozornost, je **komunikace s klienty**, tedy příliš časté řešení nepříjemných situací nebo sporů s klienty. V tom, zda je tento faktor přítomen, hraje významnou roli vzdělání respondenta. S vyšší vzdělání

stoupá i podíl odpovědí o platnosti daného výroku (18 % platí u základního vzdělání; 24 % u vyučených; 36 % u lidí s maturitou; 54 % u vysokoškolsky vzdělaných). To potvrzuje i třídění z hlediska pracovní pozice. Vedoucí pracovníci a vyšší odborní pracovníci v mnohem větší míře deklarují, že takové situace musí řešit ve srovnání s dělníky v různých oborech. Někde mezi nimi se podílem kladných odpovědí nachází nižší odborní zaměstnanci a řadoví úředníci, ale také provozní pracovníci ve službách a obchodě. V případě odvětví jsou to právě služby, kde lze zaznamenat vyšší podíl kladných odpovědí u příliš častých nedorozumění nebo sporů s klienty. Jmenovitě je to obchod, opravy aut a zboží, ubytování a stravování, ale také veřejná správa, obrana, školství, zdravotnictví a veřejné služby, kde zaměstnanci častěji uvádějí přítomnost tohoto faktoru stresu. V méně rozhodné, ale dostatečně velké míře ve srovnání s ostatními, lze tento faktor pozorovat i v bankovníctví, pojišťovnictví, práce s nemovitostmi, IT. Podobně u typu zaměstnavatele lidé pracující na některém z úřadů častěji uvádějí platnost stresového faktoru ve svém případě, tedy příliš častá nepříjemná nedorozumění s klienty. Také u zaměstnanců, kteří mají podřízené, se vyskytuje větší podíl kladných odpovědí dokládajících řešení sporů se zákazníky (29 % nemají podřízené : 47 % mají podřízené). Pohlaví nebo věk nehrají v přítomnosti tohoto stresového faktoru roli.

Tabulka 15. Komunikace se zákazníky – příliš časté řešení nepříjemných situací nebo sporů s klienty (rozdíly dle pracovní pozice v zaměstnání v %)

	vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec	nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník	provozní pracovník ve službách a obchodě	dělník vyučený i nevyučení v oboru, zemědělský dělník
rozhodně platí	18	12	14	3
spíše platí	36	25	28	13
spíše neplatí	29	37	35	28
rozhodně neplatí	17	26	23	56

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Tabulka 16. Komunikace se zákazníky – příliš časté řešení nepříjemných situací nebo sporů s klienty (rozdíly dle typu zaměstnavatele v %)

	Státní úřad, úřad místní správy nebo samosprávy	Soukromá firma/podnik	Veřejná instituce (škola, veřejné zdravotnické zařízení apod.)
rozhodně platí	19	8	9
spíše platí	28	24	18
spíše neplatí	33	32	30
rozhodně neplatí	20	36	43

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.
Pozn.: Vzhledem k nízkým četnostem nejsou uváděny údaje za neziskové organizace.

4.2 Reorganizace jako stresový faktor

Vzhledem k tomu, že reorganizace a organizační změny jsou potenciálně velkým stresovým faktorem, byla těmto jevům ve výzkumu věnována hlubší pozornost. Při zařazení do baterie faktorů stresu zhruba polovina (52 %) lidí uváděla, že je vedení o reorganizaci informuje, o něco méně než polovinu (45 %) naopak nadřízení s organizačními změnami neseznamují, což signalizuje potenciálně silný stresový faktor. Uvedené rozložení odpovědí však nelze směřovat s následujícími údaji o aktuálně probíhajících reorganizacích, jelikož položka v baterii nereaguje pouze na aktuální přítomnost, ale reflektuje obecnější zkušenost, tedy např. i reakce na organizační změny ukončené na pracovištích respondentů v nedávné době.

Kromě již popsané položky v baterii bylo také zjišťováno, zda v současnosti probíhá na daném pracovišti reorganizace nebo organizační změny a jaká je kvalita komunikace ohledně těchto změn. Necelá třetina (31 %) respondentů uvádí, že v jejich zaměstnání v současnosti dochází k reorganizaci či organizačním změnám. Na otázky ohledně komunikace již odpovídali pouze ti, u kterých právě k organizačním změnám dochází. Co se týče kvality komunikace o těchto záležitostech, nelze ji označit za zcela ideální. Převažují sice odpovědi, že zaměstnanci byli o změnách informováni předem (61 %) a že je nadřízení informují také průběžně (58 %), ovšem podíl těch, kteří odpovídají negativně, není zanedbatelný. O nepříliš dobré úrovni informování v této oblasti nepřímo

svědčí i to, že přibližně desetina (11 %) pracovníků se neuměla vyjádřit, zda na jejich pracovišti vůbec k reorganizaci dochází (viz tabulka 17).

Tabulka 17. V současném zaměstnání dochází k organizačním změnám, k reorganizaci (v %)

ano	ne	neví
31	58	11

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Tabulka 18. Informovanost o reorganizaci, organizačních změnách (v %)

	rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	neví
Byl o organizačních změnách, reorganizaci předem informován	20	41	27	12	0
Přímý nadřízený nebo vedení firmy průběžně informují o probíhajících organizačních změnách, reorganizaci	18	40	28	14	0

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Pozn.: Odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli, že v jejich současném zaměstnání dochází k organizačním změnám, reorganizaci (N=262).

4.3 Práce s moderními technologiemi (počítačem) jako stresový faktor

Další z potenciálně stresujících oblastí, které byla věnována větší pozornost, je práce s moderními technologiemi, konkrétně práce s počítačem a elektronická komunikace. Otázky ohledně tohoto problému byly kladeny pouze těm respondentům, kteří převážnou část pracovní doby pracují s počítačem, což je o něco více než třetina (36 %). Dvě třetiny z nich pociťují v důsledků práce s počítačem zdravotní problémy, jako jsou bolesti zad, rukou nebo očí. Většina (71 %) z těchto dotázaných by přivítala prohloubení svých znalostí a dovedností v práci s počítačem i praktická školení.

Tabulka 19. Pracuje převážnou část pracovní doby s počítačem (PC, notebook) (v %)

ano	ne	neví
36	64	0

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Tabulka 20. V důsledku práce s počítačem pociťuje zdravotní problémy (např. bolesti zad, rukou, očí) (v %)

ano	ne	neví
66	33	1

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Pozn.: Odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli, že převážnou část pracovní doby pracují s počítačem (N=298).

Tabulka 21. Přivítal by prohloubení svých dovedností v práci s počítačem (v %)

rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	neví
28	43	21	6	2

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Pozn.: Odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli, že převážnou část pracovní doby pracují s počítačem (N=298).

Tabulka 22. Přivítal by praktická školení v práci s počítačem (v %)

rozhodně ano	spíše ano	spíše ne	rozhodně ne	neví
38	51	9	1	1

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Pozn.: Odpovídali pouze respondenti, kteří převážnou část pracovní doby pracují s počítačem a chtěli by prohloubit své dovednosti v práci s počítačem (N=213).

Zajímavou otázkou v této souvislosti je, zda zaměstnanci vnímají práci s moderními technologiemi, zejména elektronickou komunikaci, jako něco, co jim šetří čas a ulehčuje práci, nebo jako něco zatěžujícího. Jak je vidět z následující tabulky, naprostá většina pracovníků vnímá moderní technologie pozitivně a přiklání se k tomu, že jim fungování v zaměstnání ulehčují spíše než ztěžují. Přesto však, i vzhledem k rostoucímu podílu pracujících s počítačem, stojí tato oblast za bližší prozkoumání, a to jak z hlediska zdravotních důsledků, fyzických či psychických, tak důsledků na výkon práce, jejího tempa a délky.

Tabulka 23. Názory na práci s počítačem a na elektronickou komunikaci (v %)

Práce s počítačem a elektronická komunikace mi spíše ulehčují práci a šetří čas.	Práce s počítačem a elektronická komunikace mi práci spíše ztěžují a zdržují.	neví
92	6	2

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

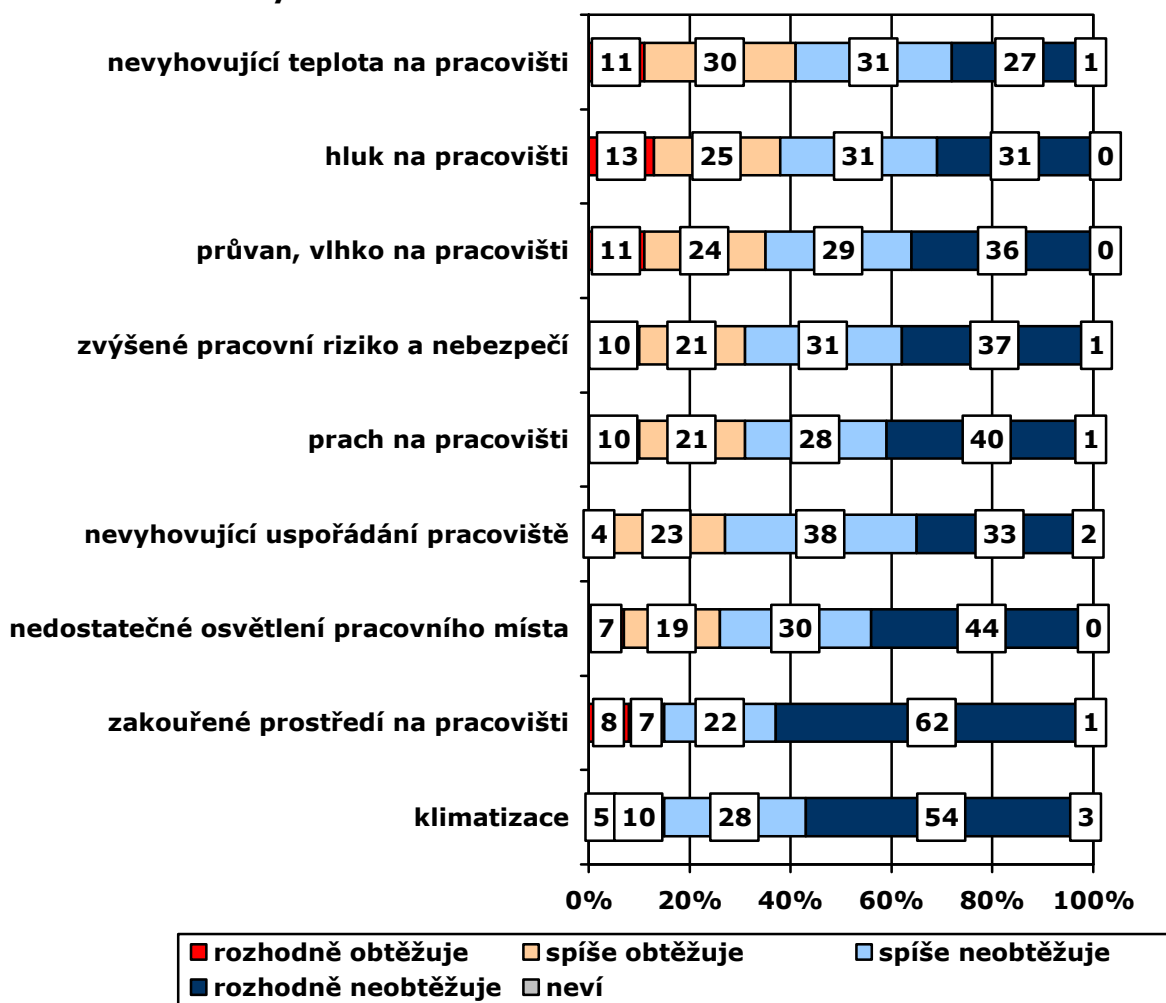
Pozn.: Odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli, že převážnou část pracovní doby pracují s počítačem (N=298).

4.4 Fyzické podmínky na pracovišti

Kromě samotné práce může být stresovým faktorem i kvalita pracovního prostředí. Nejvíce zaměstnance podle jejich vyjádření obtěžuje nevyhovující teplota na pracovišti (41 %) a hluk (38 %). Za zmínku stojí ještě položky, které dosahují kolem třetinového podílu těch, co se cítí být obtěžovaní, jako mikroklima – průvan, vlhko (35 %), zvýšené pracovní riziko a nebezpečí (31 %) a prašnost na pracovišti (31 %). Naopak poměrně málo pracovníky zatěžují zakouřené prostředí na pracovišti (15 %) a klimatizace (15 %).

I v tomto případě byla zjišťována přítomnost stresového faktoru, důvody absence stresoru nebyly zjišťovány (např. zda klimatizace pracovníky neobtěžuje proto, že je užívána v přiměřené míře, nebo proto, že ji na pracovišti nemají).

Graf 7. Přítomnost fyzikálních faktorů stresu



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Třídění druhého stupně v případě fyzických podmínek na pracovišti vykazují mnohé shodné rysy. Nevyhovující teplota na pracovišti, hluk, nevyhovující mikroklima (průvan, vlhko), zvýšené pracovní riziko a nebezpečí nebo prach na pracovišti obtěžují zejména lidi s nižším vzděláním, základním a vyučené, lidé s maturitou nebo vysokoškolsky vzdělaní si na tyto možné stresové faktory stěžují v menší míře, lidé s vysokoškolským vzděláním často vyjadřují rozhodné odmítnutí (možnost odpovědi „rozhodně neobtěžuje“). To souvisí i s pracovní pozicí, kde lze pozorovat, že právě dělníci častěji zmiňují nevyhovující fyzické podmínky na pracovišti jako obtěžující, u ostatních pozic, jako jsou řídicí pracovníci, vyšší odborní zaměstnanci, ale i nižší odborní zaměstnanci, není podíl odpovědí o obtěžování tak značný. Provozní pracovníci ve službách a obchodě se nachází někde mezi dělnickými pozicemi a těmi úřednickými, a tak v jisté – ovšem ne tak velké – míře deklarují přítomnost zmíněných stresových podmínek. Z hlediska odvětví je to podle očekávání zpracovatelský průmysl, těžba a výroba elektřiny, kde jsou dané stresové faktory přítomny ve vyšším podílu, stejně tak i ve stavebnictví. Méně lidí si na nevyhovující fyzické pracovní prostředí stěžuje v oblasti bankovníctví, pojišťovnictví, nemovitostí a IT nebo ve veřejné správě, školství, zdravotnictví či jiných veřejných službách. Jisté rozdíly v hodnocení zmíněných podmínek na pracovišti lze nalézt i mezi muži a ženami. Ženy v o něco menší míře uvádějí, že je dané faktory v jejich práci a provozech obtěžují, a také se častěji kloní k rozhodnému odmítnutí výskytu daných nevyhovujících podmínek.

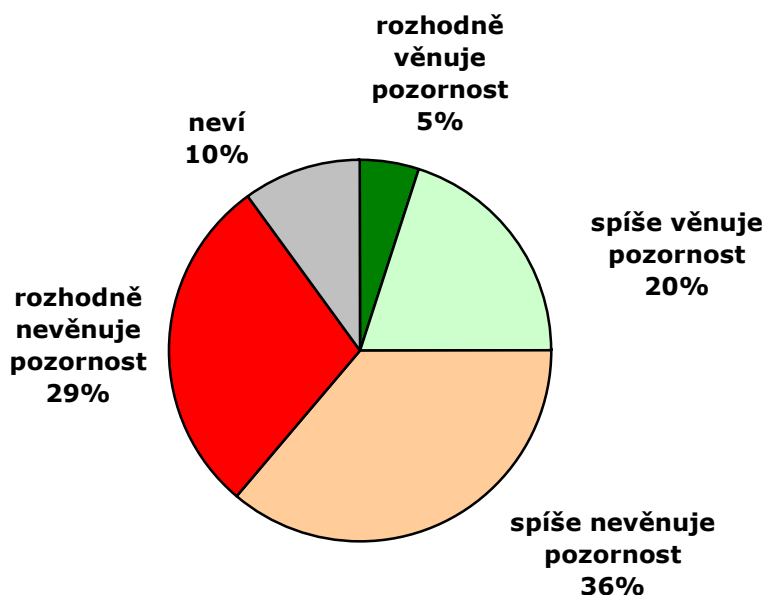
I u dalších ukazatelů, jako je nevyhovující uspořádání pracoviště a nedostatečné osvětlení pracovního místa, se objevují podobné rysy v tříděních druhého stupně jako u předešlých ukazatelů. I tyto dvě položky se ve větší míře týkají méně vzdělaných, dělnických profesí (a lze zaznamenat rozhodná odmítnutí výskytu u vysokoškolsky vzdělaných a úřednických pozic) a zaměstnanců ve zpracovatelském průmyslu, těžbě, výrobě energií a stavebnictví (faktor nedostatečného osvětlení již spíše jen zpracovatelského průmyslu). U těchto dvou potenciálních stresových faktorů nejsou významné rozdíly z hlediska pohlaví.

5. Hodnocení zaměstnavatele v souvislosti s pracovním stresem a předcházením nebo zmírňováním tohoto jevu

5.1 Hodnocení zaměstnavatele v souvislosti s pracovním stresem a protistresová opatření na pracovišti

V souvislosti s existencí různých stresových faktorů na pracovišti je velmi podstatná otázka, jak pracovníci vnímají aktivitu zaměstnavatele v této oblasti, zda mají pocit, že se touto problematikou zabývá. Podle vnímání zaměstnanců jejich zaměstnavatelé nevěnují příliš pozornosti pracovnímu stresu. Přibližně dvě třetiny pracovníků uvádějí, že se jejich zaměstnavatel tímto problémem nezabývá, naopak čtvrtina aktivitu své firmy/organizace v této oblasti zaznamenává. O postoji zaměstnavatelů k neúměrné pracovní zátěži, případně i o komunikaci ohledně ní uvnitř firmy svědčí i to, že desetina lidí neví, zda se jejich zaměstnavatel tomuto tématu věnuje.

Graf 8. Pozornost zaměstnavatelů věnována problematice pracovního stresu



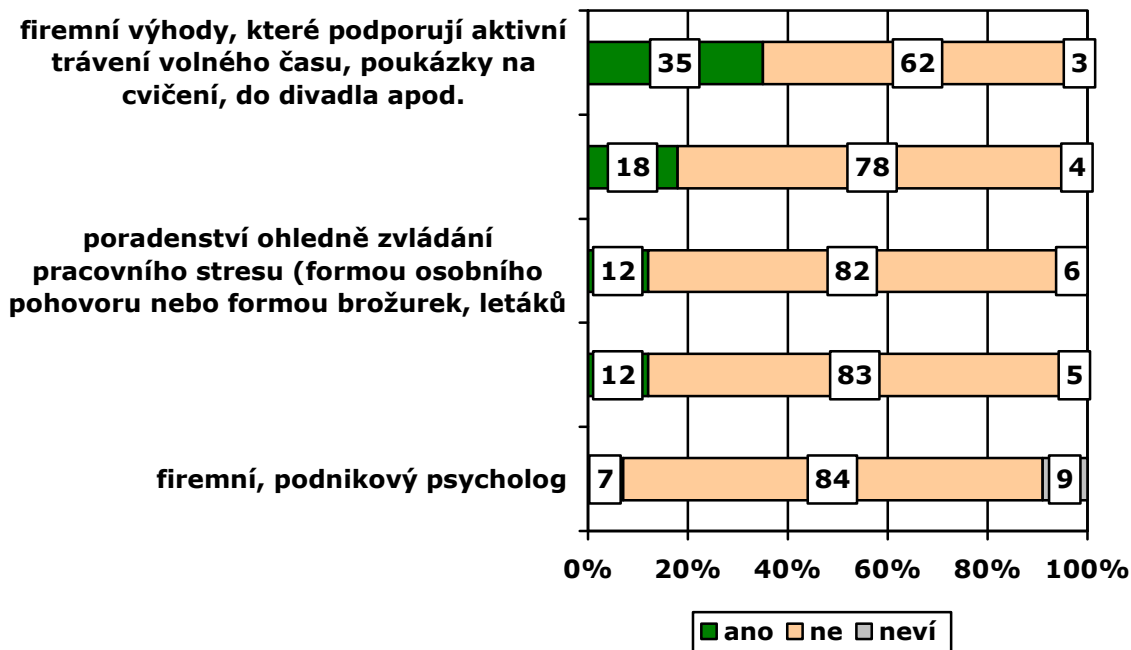
Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Názory na to, zda zaměstnavatel věnuje či nevěnuje pozornost problematice pracovního stresu, se liší zejména podle vzdělání a pracovní pozice zaměstnanců. Lidé s nižším vzděláním jsou o něco častěji přesvědčeni, že jejich zaměstnavatel danému tématu nevěnuje pozornost. Vedoucí pracovníci, vyšší odborní zaměstnanci, ale i nižší odborní pracovníci a řadoví úředníci se v o něco větší míře domnívají, že jejich zaměstnavatel se zabývá pracovním stresem, dělnické profese mají ve větším podílu dojem, že tomu tak není. Z hlediska velikosti firem nebo odvětví nejsou v těchto názorech velmi významné rozdíly. Za zmínku stojí ještě věk pracovníků, jelikož zaměstnanci v nejmladší kategorii 18-29 let o málo častěji neví, zda se jejich firma či organizace tématu neúměrné pracovní zátěže věnuje.

Kromě obecného postoje, zda pracovníci vidí u svého zaměstnavatele zájem o oblast pracovního stresu, bylo zkoumáno, zda na pracovišti existují vybraná opatření, která lze považovat za protistresová, tedy taková, která mají za cíl zabránit zvyšování pracovního stresu, případně jej snižovat.

Největší podíl pracovníků, ovšem stále přibližně třetinový (35 %) uvádí, že jsou u nich v zaměstnání zavedeny firemní výhody, které podporují aktivní trávení volného času, ať se jedná o kulturní nebo sportovní vyžití. Avšak skutečně cílená opatření proti důsledkům nepřiměřené pracovní zátěže uvádí již podstatně méně zaměstnanců. Necelá pětina (18 %) zmiňuje psychologické testy při vstupu či v průběhu zaměstnání, zhruba desetina (12 %) poradenství formou osobního pohovoru nebo tištěných materiálů jako jsou brožurky či letáky, stejný podíl pak mluví o specializovaných školeních a kurzech zaměřených na zvládnutí pracovního stresu. Firemního či podnikového psychologa uvádí pouze 7 % zaměstnanců, je však zajímavé, že téměř desetina (9 %) respondentů si tímto opatřením není jista.

Graf 9. Existence vybraných protistresových opatření v zaměstnání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Co se týče dostupnosti firemních výhod podporujících aktivní trávení volného času, ve větší míře je zmiňují pracovníci s vyšším formálním vzděláním, maturitou nebo vysokou školou, vedoucí pracovníci a vyšší odborní pracovníci, ale také nižší odborní pracovníci a řadoví úředníci, na rozdíl od provozních pracovníků v obchodě a službách nebo lidí v dělnických profesích. Z hlediska odvětví zřejmě nepřekvapí, že je uvádí větší podíl zaměstnanců ze sektoru bankovníctví, pojišťovnictví, nemovitostí, výzkumu a IT, ale také z veřejné správy, školství, zdravotnictví a veřejných služeb. Firemní výhody jsou podle výpovědí pracovníků častější ve větších podnicích nad 100 zaměstnanců, a z hlediska typu zaměstnavatele spíše než v soukromé ve veřejné sféře (veřejné úřady a instituce). Více je rovněž zmiňují lidé, kteří mají nějaké podřízené, na rozdíl od těch, kteří žádné nemají.

Druhé nejčastější opatření, tedy psychologické testy při vstupu nebo v průběhu zaměstnání, se z hlediska odvětví nadprůměrně objevuje v sektoru dopravy, skladování, pošt a telekomunikací. Rovněž je to spíše, i když ne výhradně, záležitost větších firem a organizací především nad 100 zaměstnanců.

U zbylých opatření, jako jsou poradenství ohledně zvládnání pracovního stresu, školení a kurzy na toto téma, případně firemní, podnikový psycholog, jsou to zejména vyšší odborní zaměstnanci a vedoucí pracovníci, kteří uvádějí zavedení těchto opatření na pracovištích. U rozdílů z hlediska odvětví (i když četnosti jsou velmi nízké) lze uvést, že poradenství týkající se stresu uvádí zejména lidé z bankovníctví, pojišťovnictví, nemovitostí, výzkumu a IT, a také z kategorie veřejná správa, školství, zdravotnictví a jiné veřejné služby. Školení a kurzy se opět týkají nejvíce posledně jmenovaného odvětví – veřejného sektoru. Firemní psycholog se podle výpovědí zaměstnanců nadprůměrně objevuje opět ve veřejné sféře a v sektoru dopravy, skladování, pošty a telekomunikací (nadprůměr v tomto případě znamená přibližně 14 % u obou zmíněných oblastí).

Přítomnost protistresových opatření na pracovišti byla testována i otevřenou otázkou. V případě spontánní odpovědi pouze desetina lidí uvádí, že na jejich pracovišti existují opatření, která mají za cíl zabránit zvyšování pracovního stresu u zaměstnanců, případně jej mají snižovat, 71 % existenci takových opatření na svém pracovišti nevnímá. Přibližně pětina (19 %) zaměstnanců neví, není si jista, zda jsou taková opatření zavedena. Z rozložení odpovědí vyplývá poměrně velká nejistota, jaká opatření vlastně mají být pokládána za protistresová. Nejčastěji uváděnými opatřeními, které lidé pokládají na svém pracovišti za zmírňující stres jsou ta, která lze označit jako firemní výhody, ať se jedná o sportovní aktivity, relaxační aktivity nebo návštěvu kulturních institucí (celkově 29 %). Dalšími opatřeními, která zaměstnanci vnímají jako protistresová, jsou školení (obecně i ta o zvládnání stresu), psychologické testy a psycholog na pracovišti, přestávky v práci, zaplacení delšího odpočinku nebo přímo dovolené (i příspěvek na dovolenou) a společné akce ve formě, ať jsou to večírky nebo teambuilding. Je zajímavé, že kromě oficiálních opatření, která zaměstnavatel zavádí, jmenují zaměstnanci i neoficiální praxi ve firmě, která nemá žádnou oporu ve firemních nařízeních jako dobrou atmosféru na pracovišti, lidský přístup nadřízeného apod.

Tabulka 24. Existence opatření proti pracovnímu stresu na pracovišti (v %) – otevřená otázka

Firemní výhody - obecně	4
Podpora sportovních aktivit (např. permanentky zdarma)	12
Podpora relaxačních aktivit – sauna, masáže (např. permanentky zdarma)	12
Podpora návštěvy kulturních akcí (např. permanentky, pozvánky)	1
Firemní výhody - celkem	29
<hr/>	
Školení – obecně, protistresová, zaměřená na syndrom vyhoření	22
Psychologické testy, psycholog na pracovišti	19
Přestávky v práci (oficiální, bezpečnostní i neoficiální)	12
Zaplacení delšího odpočinku, pobytů, dovolené, příspěvek na dovolenou	10
Společné akce, zábava ve volném čase, teambuilding, večírky, společenské programy	10
Dobrá organizace práce (podklady včas, jasné podmínky), porady	10
Neoficiální opatření – dobrá atmosféra na pracovišti, dobrý nadřízený, lidský přístup nadřízeného	10
Zajištění stravování (závodní, ve směnném provozu, příspěvky na obědy), pitný režim	8
Možnost úpravy pracovní doby, pružná pracovní doba	2
Jiná odpověď	26
Bez odpovědi	42
	200

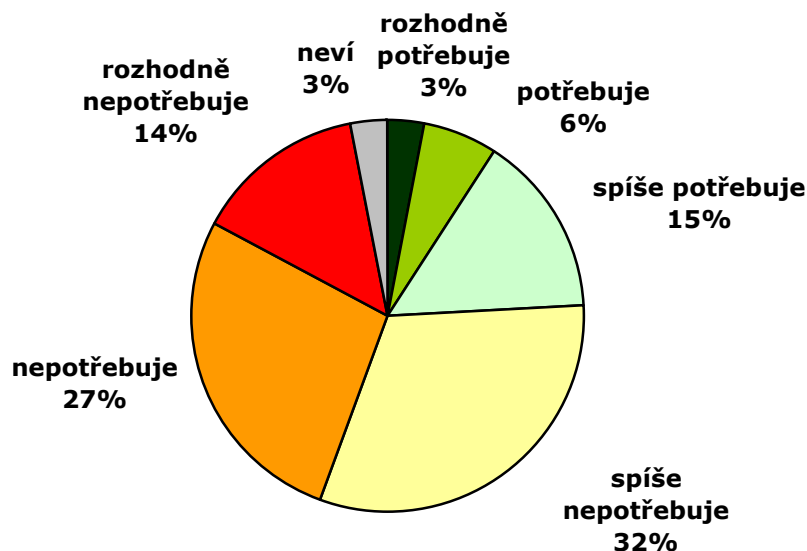
Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“.

Pozn.: Vzhledem k tomu, že každý respondent mohl uvést dvě položky, činí součet všech odpovědí 200 %. Odpovídali pouze respondenti, kteří odpověděli, že na jejich pracovišti existují opatření, která mají za cíl zabránit zvyšování pracovního stresu nebo jej snižovat (N=84).

5.2 Osobní potřeba informací o pracovním stresu

V souvislosti s pracovním stresem, jeho zvládnutím a opatřeními zaměstnavatele je zajímavá i potřeba informací o zvládnutí pracovní zátěže mezi zaměstnanci. Značný, téměř tříčtvrtinový podíl zaměstnanců je přesvědčen o tom, že ve své stávající situaci tento typ informací nepotřebuje, přičemž u dvou pětín pracovníků lze identifikovat důraznější odmítnutí, naopak zhruba čtvrtina (24 %) zaměstnanců by informace o mírnění pracovního stresu chtěla.

Graf 10. Osobní potřeba informací o zvládnání a mírnění pracovního stresu v současné době



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Vyjádření potřeby informací o zvládnání neúměrné pracovní zátěže je z mnohých již výše zmíněných hledisek univerzální. Je takové, pokud jde o základní sociodemografické charakteristiky, jako jsou pohlaví, věk nebo vzdělání, ale i o ostatní třídící proměnné, například pozice v zaměstnání, velikost firmy, to, zda pracovník má či nemá podřízené nebo odvětví. Výrazné rozdíly se však projevují podle toho, nakolik se zaměstnanec cítí být stresován. Ti, kteří nepociťují nepřiměřenou pracovní zátěž, případně jen v omezené míře, nevnímají takovou potřebu těchto informací. I pracovníci deklarující střední míru stresu (známka 4) ještě nejeví zájem o informování ohledně zvládnání stresu. Ovšem pracovníci, kteří podle svých slov cítí větší stresovou zátěž, případně jsou až velmi stresováni, by o takové poučení rozhodně stáli, potřebu deklaruje téměř polovina (46 %) z nich.

Tabulka 25. Osobní potřeba informací o zvládnání a mírnění pracovního stresu v současné době (rozdíly dle míry pracovního stresu v %)

	menší až žádná míra pracovního stresu (známky 1,2,3)	střední míra pracovního stresu (známka 4)	větší až velmi velká míra pracovního stresu (známky 5,6,7)
rozhodně potřebuje + potřebuje	3	4	19
spíše potřebuje	7	11	27
spíše nepotřebuje	30	39	30
rozhodně nepotřebuje + nepotřebuje	60	46	24

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

6. Volnočasové a relaxační aktivity

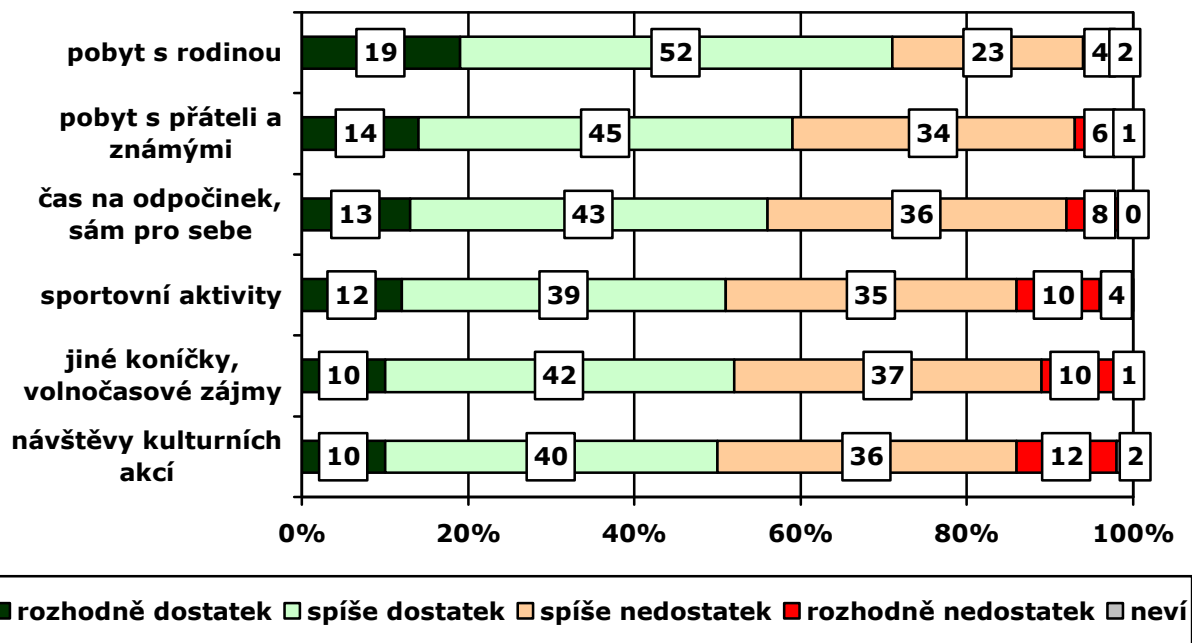
Vzhledem k tomu, že pracovní a soukromý život jsou velmi propojené a jeden má vliv na kvalitu druhého, je důležitou doplňkovou informací, zda zaměstnanci mají dostatek času na rekreaci a odpočinek, případně zda mohou vést uspokojivý rodinný život. V šetření proto bylo zkoumáno, zda respondenti mají dostatek či nedostatek času na vybrané aktivity ve volném čase.

Podobně jako tomu bylo u baterií otázek zkoumajících přítomnost jednotlivých faktorů stresu, i zde je pozornost primárně zaměřena na ukazatel nedostatku času.

Relativně největší nedostatek času se objevuje u volnočasových aktivit, jako jsou návštěvy kulturních akcí, koníčky, sportovní aktivity, ale i u pasivního odpočinku a věnování času samému sobě. U těchto položek je to téměř polovina pracovníků, která deklaruje nedostatek času. Menší, ale stále významný dvoupětinový podíl zaměstnanců zmiňuje nedostatek času i u setkávání se s přáteli a známými. Relativně nejvíce času mají lidé pro pobyt s rodinou, ovšem i zde je více než čtvrtina (27 %) zaměstnaných, kteří by si přáli mít pro své nejbližší více času.

Následující graf kromě toho, že ilustruje výše uvedené, naznačuje i priority ve strukturování volného času. Nejmenší podíl odpovědí ohledně nedostatku času u rodiny znamená, že lidé jí dávají přednost např. před sportovními nebo jinými i individuálními aktivitami.

Graf 11. Hodnocení dostatku či nedostatku času na volnočasové aktivity



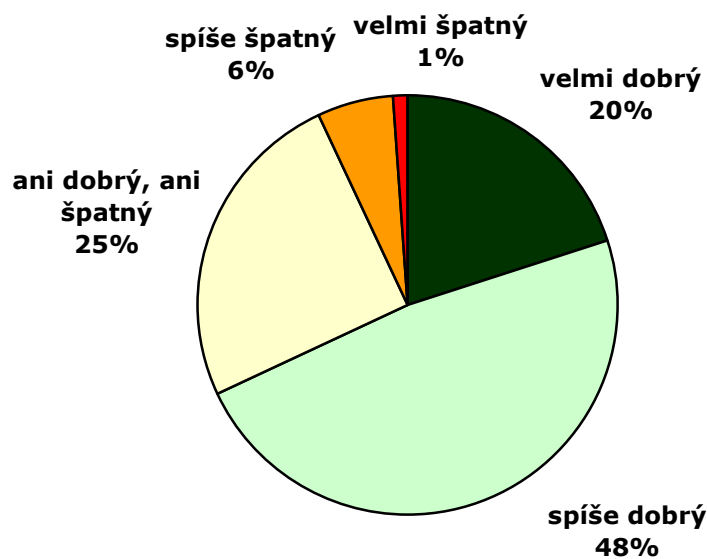
Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

7. Stres a zdravotní stav

7.1 Subjektivní hodnocení zdravotního stavu a přítomnost některých negativních zdravotních důsledků stresu

Neúměrná pracovní zátěž a nedostatek odpočinku mohou zanechat následky na zdravotním stavu zaměstnanců. Tato oblast je tedy další, která byla do výzkumu zařazena. Celkově hodnotí zaměstnanci svůj zdravotní stav poměrně pozitivně, více než dvě třetiny (68 %) jej považují za dobrý, pětina dokonce za velmi dobrý, čtvrtina jej považuje za ani dobrý, ani špatný. Pouze 7 % označuje svůj zdravotní stav za špatný.

Graf 12. Subjektivní hodnocení celkového zdravotního stavu



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Následující tabulka nabízí přehled výskytu některých zdravotních důsledků pracovního stresu. Znamky od 1 do 3 lze považovat za ukazatele nižší frekvence výskytu, 4 je střední míra a lze ji interpretovat tak, že jev se již v jisté míře objevuje, známky od 5 do 7 pak můžeme považovat za označení poměrně významného výskytu daného zdravotního problému.

Nejčastěji je zaměstnanci pociťována přetrvávající, dlouhodobá únava z práce, u více než třetiny (35 %) ji lze označit za poměrně intenzivní. Poté následuje nedodržování pravidelného stravovacího režimu, které lze za více méně systematické považovat u více než čtvrtiny (28 %) pracovníků. Vážnější psychické následky, které připisuje právě neúměrnému pracovnímu zatížení, má necelá pětina zaměstnanců (17 – 18 %). Jsou to obavy související s pracovními úkoly, bolesti hlavy z přepracování, nervozita a poruchy soustředění, nebo dokonce nespavost spojená s pracovními úkoly. Je rovněž znepokojivé, že vyšší intenzitu výskytu obav vyvolaných celkovou atmosférou na pracovišti uvádí 16 % pracovníků.

Tabulka 26. Přítomnost některých negativních zdravotních důsledků pracovního stresu (v %)

	nikdy						neustále
	1	2	3	4	5	6	7
Přetrvávající, dlouhodobá únava z práce	5	18	21	21	19	12	4
Nedodržování pravidelného stravovacího režimu	14	22	20	15	13	9	6
Obavy související s pracovními úkoly	15	29	21	16	11	5	2
Bolesti hlavy z přepracování	21	30	20	11	11	5	2
Nervozita, poruchy soustředění související s přepracováním	17	28	21	16	10	5	3
Nespavost související s pracovními úkoly	23	30	18	12	10	5	2
Obavy související s celkovou atmosférou na pracovišti	20	32	19	13	7	5	4

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Pozn.: Dopočet do 100 % tvoří odpovědi „neví“.

Uvedené negativní zdravotní projevy mají společnou jednu základní věc: všechny se v signifikantně větší míře objevují u těch zaměstnanců, kteří pociťují vyšší míru pracovního stresu (známky 5, 6, 7). Žádný jiný ukazatel – pohlaví, věk, vzdělání nebo charakteristiky pracoviště jako velikost či typ firmy, se takto systematicky neprojevují, lépe řečeno v podstatě, až na výjimky, nejsou rozdíly u těchto proměnných příliš statisticky významné.

Jak ilustruje následující tabulka, je varující, že lidé, kteří jsou v relativně větším pracovním stresu, také pociťují poměrně intenzivně všechny uvedené negativní zdravotní důsledky. Více než polovina (53 %) zaměstnanců zažívajících intenzivnější stres (hodnotí jej známkou 5, 6, 7) rovněž intenzivně prožívá dlouhodobou únavu z práce (i u únavy dávají známky 5, 6, 7). Podobně je to s nedodržováním pravidelného stravovacího režimu (40 %). Zhruba třetina lidí ve větším pracovním zatížení trpí celkem intenzivně obavami z pracovních úkolů, bolestmi hlavy z přepracování nebo nervozitou a poruchami soustředění souvisejícími s prací. Necelá čtvrtina (23 %) přiznává vyšší míru nespavosti kvůli pracovním úkolům a 27 % obav z celkové atmosféry na pracovišti.

Tabulka 27. Výskyt některých negativních zdravotních důsledků u pracovníků deklarujících vyšší míru pracovního stresu (v %)

	Vyšší míra pracovního stresu (známky 5,6,7)
Přetrvávající, dlouhodobá únava z práce (intenzita 5,6,7)	53
Nedodržování pravidelného stravovacího režimu (intenzita 5,6,7)	40
Obavy související s pracovními úkoly (intenzita 5,6,7)	31
Bolesti hlavy z přepracování (intenzita 5,6,7)	31
Nervozita, poruchy soustředění související s přepracováním (intenzita 5,6,7)	32
Nespavost související s pracovními úkoly (intenzita 5,6,7)	23
Obavy související s celkovou atmosférou na pracovišti (intenzita 5,6,7)	27

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Jak již bylo zmíněno výše, výjimečně se u některých zdravotních důsledků, objeví i jiné klíčové proměnné. Významné rozdíly ve vnímání **přetrvávající, dlouhodobé únavy** ze zaměstnání se kromě míry pracovního stresu projevují

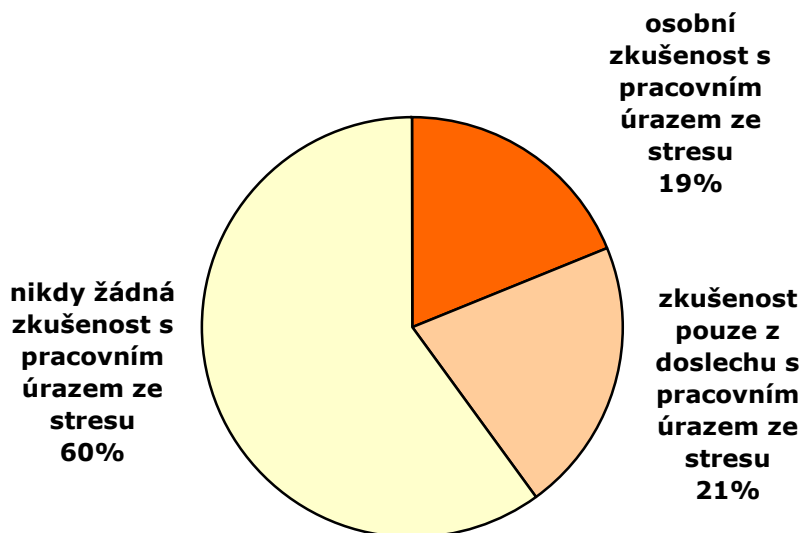
především podle věku respondentů. Kategorie mladších pracovníků ve věku 18-29 let pociťuje tuto únavu mnohem méně intenzivně než zaměstnanci, kterým je 45-65 let. Podobně u **nespavosti** související s pracovními úkoly hraje roli vzdělání dotázaného. Pracovníci s vysokou školou pociťují nespavost s trochu větší intenzitou než lidé s nižším vzděláním. **Nervozitu a poruchy soustředění** z přepracování zase o něco častěji, ve vyšší intenzitě, vnímají lidé ve větších firmách (nad 100 pracovníků) než v těch menších.

7.2 Pracovní úraz jako důsledek pracovního stresu

Z hlediska zdraví i z hlediska bezpečnosti práce je pro výzkum problematiky stresu v zaměstnání zajímavá oblast pracovních úrazů. Do šetření byla proto zařazena otázka ohledně zkušeností s úrazy, které jsou důsledkem neúměrné pracovní zátěže. Otázka byla pokládána obecně, na jakoukoliv zkušenost za celý pracovní život, nikoliv jen na situaci v současném zaměstnání.

Dle očekávání nemá většina zaměstnanců přímou zkušenost s pracovním úrazem způsobeným stresem, tři pětiny pracovníků uvádí, že nemají vůbec žádnou zkušenost, tedy osobní ani z doslechu, další pětina (21 %) ji deklaruje pouze z doslechu. Osobní zkušenost s úrazem, který zaměstnanci připisují pracovnímu vypětí, deklaruje přibližně pětina (19 %) pracovníků, přičemž do této kategorie spadají jak ti, který se takový úraz stal, tak ti, kteří byli svědkem, když se stal jejich kolegovi.

Graf 13. Zkušenosti s pracovním úrazem, který byl důsledkem pracovního stresu



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.
 Pozn.: Do analýzy nebyly zahrnuty spontánní odpovědi „nevím“.

Tabulka 28. Primární rozložení četností v případě zkušeností s pracovním úrazem, který byl důsledkem pracovního stresu (v %)

	ano	ne	neví
Sám měl takový úraz	7	92	1
Viděl, jak se takový úraz stal spolupracovníkovi	16	82	2
Slyšel o takovém úrazu	36	59	5

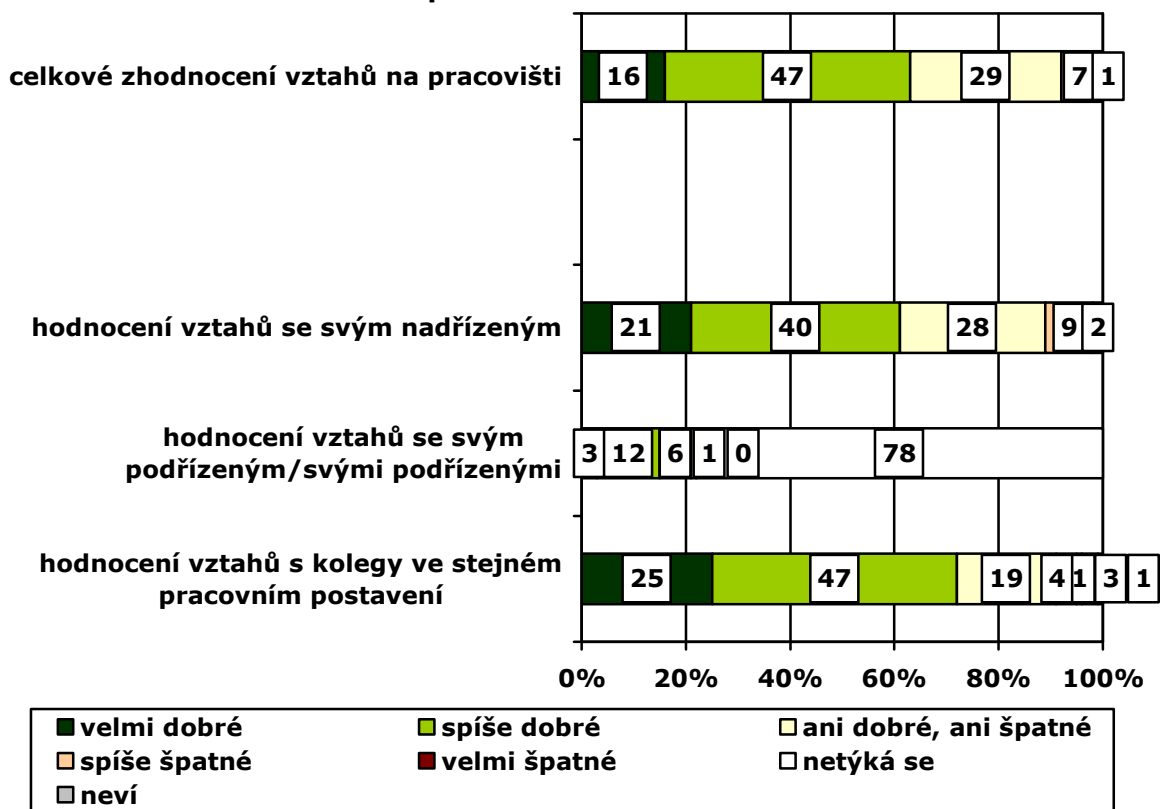
Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

8. Hodnocení vztahů na pracovišti

Celková atmosféra na pracovišti a mezilidské vztahy významným způsobem ovlivňují míru subjektivně pociťované pracovní zátěže. Dobré vztahy v zaměstnání mohou pracovnímu stresu bránit nebo jej mírnit, špatné naopak mohou být jedním ze silných stresových faktorů.

Čeští zaměstnanci jsou s mezilidskými vztahy v práci v zásadě spokojeni. V hodnocení vztahů na pracovišti výrazně převažují pozitivní vyjádření nad negativními nebo neutrálními. Právě k neutrálnímu, nikoliv negativnímu hodnocení se lidé uchylují, pokud vztahy na svém pracovišti nechtějí označit za dobré. Platí to jak při celkovém obecném hodnocení (63 % kladných odpovědí), tak při vyjádřeních ohledně vztahů s přímým nadřízeným (61 % kladných odpovědí) a spolupracovníky ve stejném pracovním postavení (72 % kladných odpovědí). Podobně je tomu, i když nadřízení posuzují vztahy se svými podřízenými. Ačkoliv je v tomto případě vysoký podíl těch, kteří žádné podřízené nemají, ve zbytku odpovědí opět převládají ty kladné.

Graf 14. Hodnocení vztahů na pracovišti



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Celkové hodnocení vztahů na pracovišti je univerzální z hlediska pohlaví, věku, či vzdělání respondenta. Jisté rozdíly se však objevují podle pracovní pozice: vedoucí a vyšší odborní pracovníci mají tendenci hodnotit vztahy o něco lépe než ostatní, lidé v dělnických profesích se zase častěji kloní k neutrální variantě odpovědi. Toto zjištění koresponduje s dalším, a to že zaměstnanci, kteří mají podřízené, jsou rovněž náchylní hodnotit vztahy pozitivně, na rozdíl od těch, kteří podřízené nemají. Kladně posuzují vztahy i pracovníci z menších firem do 25 zaměstnanců. Zajímavý, a zároveň varující je fakt, že lidé vykazující vyšší míru pracovního stresu vidí vztahy ve firmě méně pozitivně, ve srovnání s těmi, kteří deklarují střední, nebo nižší míru stresu. Pohled stresovaného člověka na své okolí a vztahy v něm je tedy více pesimistický.

Tabulka 29. Celkové zhodnocení vztahů na pracovišti (rozdíly dle míry pracovního stresu v %)

	nízká míra pracovního stresu (známky 1,2,3)	střední míra pracovního stresu (známka 4)	vyšší míra pracovního stresu (známky 5,6,7)
velmi dobré	22	16	10
spíše dobré	50	53	41
ani dobré, ani špatné	25	25	35
spíše špatné	3	6	11
velmi špatné	0	0	3

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

9. Negativní jevy na pracovišti (šikana, sexuální obtěžování, slovní a fyzická agrese)

Kromě míry pracovního stresu a jednotlivých jeho faktorů vyplývajících jak z charakteru práce, tak z podmínek na pracovišti, byla do výzkumu rovněž zařazena problematika negativních jevů na pracovišti, jako je šikana, sexuální obtěžování, slovní útoky a fyzické napadání. Uvedené negativní jevy totiž mohou být důsledkem neúměrné pracovní zátěže, ovšem také mohou ke stresu pocítovanému v práci významně přispívat, tedy být stresovým faktorem.

V našem šetření byly zkoumány jak obecné postoje k těmto jevům, tak jejich výskyt na současné pracovišti zaměstnance.

9.1 Obecné postoje k negativním jevům na pracovišti

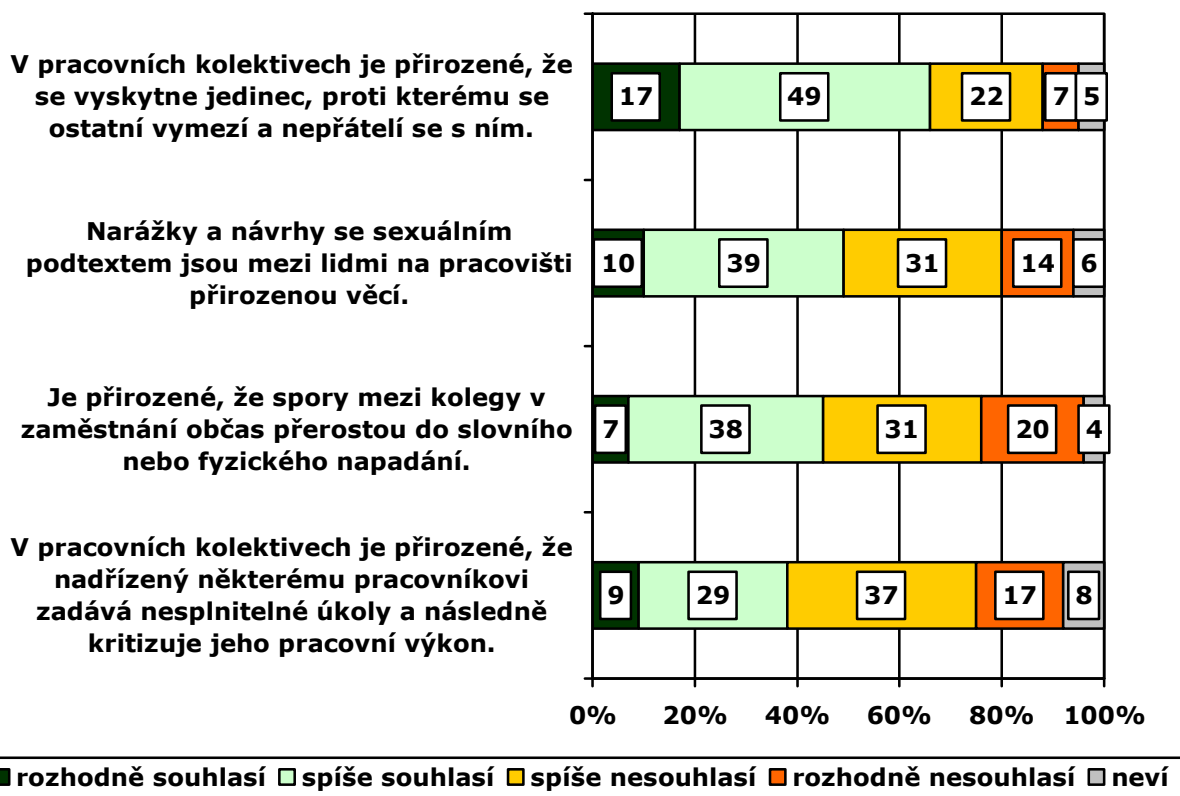
Obecné postoje k jevům, jako je šikana, ať ze strany nadřízeného nebo kolegů, sexuální obtěžování nebo slovní a fyzické útoky, měřily míru přirozenosti, s jakou dotázaní jednotlivé jevy přijímají. Dá se říci, že pokud jim jev připadá přirozený, normální, bude existovat i jistá tolerance vůči němu a zkušenost s ním. Chování, které se objevuje, protože je přirozené, jednoduše se stává, není vnímáno tak kontroverzně jako chování, které lidé nepovažují za jistou součást vztahů na pracovišti.

Jednotlivé negativní jevy nebyly pojmenovány přímo, nebyl tedy používán termín šikana případně sexuální obtěžování, nýbrž byly popsány ve výrocích, které ilustrovaly některý z typických projevů daného negativního chování.

Jak je vidět z následujícího grafu, největší podíl lidí vidí jako přirozené, že se v pracovních kolektivech vyskytuje sociální izolace některého z pracovníků. Vymezování se skupiny vůči jednotlivci, zamezení sociálním kontaktům je jeden z počátečních a typických projevů šikany pracovníka ostatními kolegy (mobbing), rozhodně proto stojí za pozornost, že dvě třetiny zaměstnanců souhlasí s tím, že taková situace je na pracovištích přirozená. Zhruba polovina (49 %) pracovníků uvádí, že narážky a návrhy se sexuálním podtextem jsou v zaměstnání obvyklé. To, že spory mezi kolegy občas přerostou ve slovní nebo fyzické napadání, vnímá jako přirozené 45 % zaměstnanců a jeden z projevů šikany nadřízeného vůči

podřízenému (bossing), tedy zadávání nesplnitelných úkolů a následnou kritiku, vidí jako normální téměř dvě pětiny (38 %) pracovníků. Kromě kladných odpovědí je v tomto případě zajímavé i rozložení negativních variant. Síla názoru je odstupňována rozhodnou nebo méně rozhodnou možností odpovědi, takže pouze ti, kteří vyslovili bezpodmínečné odmítnutí, nespojují tyto jevy s pracovištěm a pracovním životem jako přirozené.

Graf 15. Obecné postoje k vybraným negativním jevům na pracovišti



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Vzhledem k tomu, že se jedná o obecné, společenské postoje k negativním jevům na pracovišti, zajímavé jsou především rozdíly z hlediska základních sociodemografických ukazatelů než z hlediska konkrétních charakteristik pracoviště, kde je dotyčný zaměstnan. Obecně lze říci, že všechny čtyři výše popsané postoje, názory a jejich rozložení jsou v podstatě univerzální. Nenalezneme zde signifikantní difference podle pohlaví, věku, či vzdělání. Rovněž se však neobjevují ani rozdíly podle jiných proměnných blíže určujících pracoviště respondenta, jako jsou velikost nebo typ firmy, pracovní pozice apod. Jedinou

výjimkou je názor na přirozenost možného slovního nebo fyzického napadání v případě sporu dvou kolegů. Zde je u lidí v odborných pracovních pozicích (vedoucí pracovník, vyšší odborný zaměstnanec, nižší odborný zaměstnanec, řadový úředník) pozorovatelný nižší podíl souhlasných odpovědí, naopak vyšší je tento podíl u dělnických profesí a provozních pracovníků ve službách a obchodě.

9.2 Výskyt negativních jevů na současném pracovišti

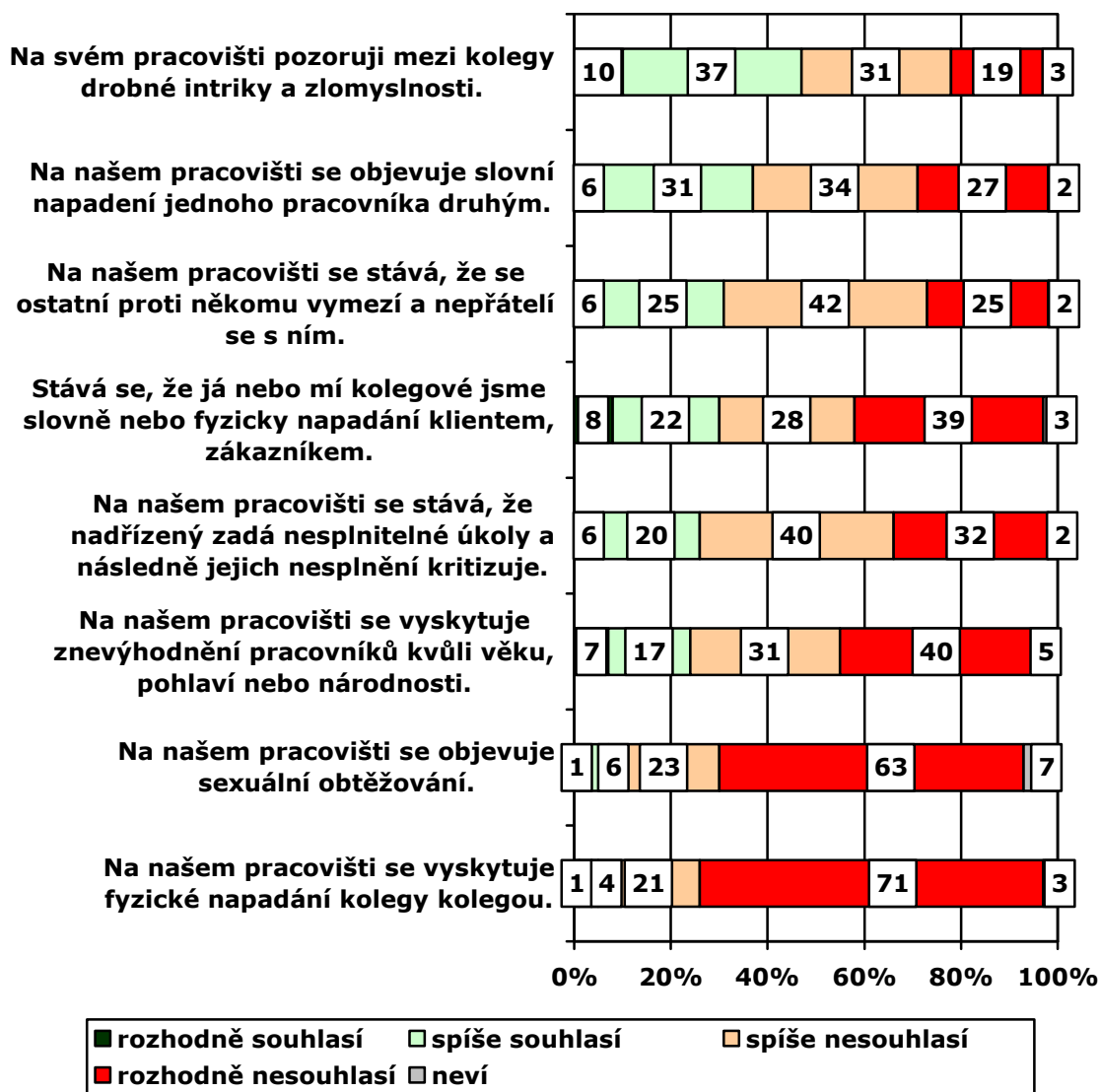
Kromě obecných postojů k negativním jevům byl zjišťován i jejich výskyt na současném pracovišti, tedy jejich přítomnost jako možných důsledků neúměrné pracovní zátěže, ale také potenciálních stresových faktorů. Specifickou z této baterie otázek je položka týkající se agrese klientů. Zde nesouhlas, a právě rozhodný nesouhlas, nevyjadřuje pouze absenci negativního chování ze strany klientů, ale také to, že styk se zákazníky není náplní práce daného pracovníka nebo pracoviště.

Nejčastěji se v práci objevují jisté, možná méně závažné, projevy nevraživosti či šikany v podobě drobných intrik a zlomyslností. Téměř každý druhý zaměstnanec souhlasí, že pozoruje na svém pracovišti uvedené jevy, takové chování je tedy značně rozšířené. Poměrně velký podíl zaměstnanců rovněž potvrzuje výskyt slovního napadení kolegy kolegou (37 %). Necelá třetina (31 %) také uvádí sociální izolaci některého z kolegů, tedy jeden z projevů šikany, podobný podíl (30 %) také musí řešit slovní nebo fyzické napadání ze strany zákazníků. Přibližně čtvrtina lidí (26 %) stvrzuje jeden ze znaků šikany ze strany nadřízeného, tedy vyjadřuje souhlas s výrokem, že nadřízený zadá nespelnitelné úkoly a následně jejich nesplnění kritizuje. Zhruba čtvrtinový podíl (24 %) zaměstnanců deklaruje, že na jejich pracovišti dochází k diskriminaci z hlediska věku, pohlaví nebo národnosti. Sexuální obtěžování ve své práci připouští 7 %, fyzické napadání 5 %. Deklarovaná incidence sexuálního obtěžování je nízká, je však potřebné vzít do úvahy, že v české společnosti existuje jistá shovívavost k tomuto jevu, a pouze jeho velmi vážné projevy jsou brány jako problematické a nazývány obtěžováním.

Podobně jako tomu bylo u obecných názorů na negativní jevy na pracovišti, i zde je primárním ukazatelem absence daného jevu v zaměstnání rozhodný

nesouhlas. Všechny ostatní varianty odpovědi poukazují na jistý, byť minimální či ojedinělý, výskyt na daném pracovišti. Možnost odpovědi „spíše nesouhlasím“ svědčí právě o těch případech, u kterých se takový jev objevil jednou nebo je velmi zřídka. Naopak u odpovědí „spíše souhlasím“ a „rozhodně souhlasím“ již lze usuzovat na celkem významnou incidenci zkoumaného jevu.

Graf 16. Výskyt vybraných negativních jevů na současném pracovišti



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Co se týče výskytu jednotlivých negativních jevů na pracovištích, každý ze zkoumaných jevů má svá specifika. Nejrozšířenější jsou v zaměstnáních **drobné intriky a zlomyslnosti**, jeden z možných, mírnějších projevů šikany. Tento jev

a jeho výskyt lze na základě výpovědí respondentů označit za univerzální, žádná ze základních sociodemografických charakteristik ani třídicích proměnných neukázala významnější odchylky v názorech. Co se týče druhého nejčtenějšího jevu, **slovního napadení kolegy kolegou**, tady se ukazují odlišnosti u vzdělání, kdy lidé s nižším vzděláním projevují vyšší souhlas, tedy potvrzují výskyt jevu a lidé s vyšším vzděláním naopak deklarují nižší míru souhlasu, tedy projevů tohoto negativního chování. Toto zjištění koresponduje s tím, že také pracovníci v dělnických profesích uvádějí vyšší podíl souhlasících, tedy i vyšší výskyt slovního napadání. Relativně větší míru incidence je také možné vidět u pracovníků ze zpracovatelského průmyslu, těžby a výroby energií, ale také ve stavebnictví. Zajímavá je v této souvislosti i velikost firem. V podnicích/organizacích do 25 zaměstnanců existuje menší podíl verbálních útoků, přičemž nejenže je u této aktivity v této kategorii firem menší podíl souhlasících, ale objevuje se zde i rozhodněji nesouhlas. **Sociální izolace spolupracovníka**, tedy vymezení se vůči němu, jeden z vážnějších projevů šikany, je podobně jako výše zmíněné intriky a zlomyslnosti v zásadě univerzální. Jediná odlišnost ve výskytu tohoto jevu se projevuje u velikosti firmy/organizace. Pracovníci z větších firem, především z těch s více než 100 zaměstnanci, ve větší míře souhlasí, že se na jejich pracovišti objevuje izolace některého z kolegů. Dalším relativně častým jevem je **slovní nebo fyzické napadení klientem**. Zde se výroky o incidenci liší právě podle vzdělání a pracovní pozice dotázaných. Lidé s vyšším formálním vzděláním uvádí vyšší míru souhlasu, tedy výskytu, což koresponduje s výpověďmi ohledně stresových faktorů, kde tito lidé ve vyšší míře uváděli, že musí příliš často řešit spory s klienty. Z hlediska pracovní pozice jsou to vedoucí a vyšší odborní pracovníci, a také provozní pracovníci ve službách a obchodě, kteří deklarují vyšší míru invektiv ze strany zákazníků. Celkem dle očekávání potvrzují vyšší výskyt pracující ze sektoru obchodu, opravy zboží, ubytování a stravování, ale také v oblasti dopravy, skladování, pošt a telekomunikací. Částečně je možné vyšší výskyt napadání ze strany klientů pozorovat i ve výpovědích lidí z veřejné správy a služeb (včetně školství a zdravotnictví). Co se týče dalšího z projevů šikany, tentokrát ze strany nadřízeného, tedy **zadávání nesplnitelných úkolů a následná kritika jejich nesplnění**, výskyt tohoto negativního jevu je zcela univerzální, bez větších rozdílů v kterékoliv z oblastí. Diskriminace kvůli věku, pohlaví nebo národnosti je rovněž velmi univerzálním jevem. Jedinou výjimku je možné vidět u malých

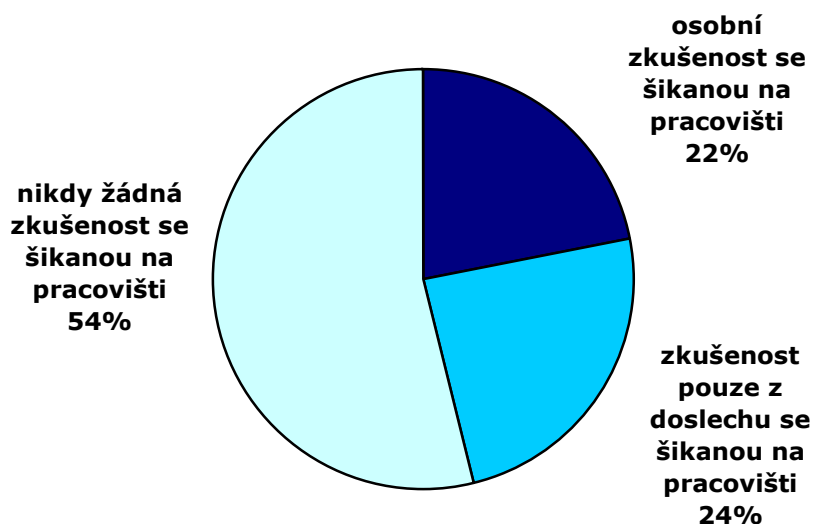
firem do 25 zaměstnanců, kdy je z výpovědí jejich pracovníků patrná menší incidence ve srovnání s výroky zaměstnanců z větších podniků/organizací.

9.3 Osobní zkušenost se šikanou

Dalším zjišťovaným ukazatelem byla zkušenost se šikanou, přičemž byla zkoumána ve všeobecnosti, za celou dosavadní pracovní kariéru, ne jenom v aktuálním zaměstnání.

Zkušenost se šikanou mezi českými zaměstnanci není příliš rozšířená, ovšem není ani zanedbatelná. Osobní zkušenost se šikanou v práci má přibližně pětina (22 %) zaměstnanců. Tito lidé byli buď sami šikanováni, nebo přímo viděli, jak se to stalo spolupracovníkovi. Zhruba čtvrtina pracovníků (24 %) deklaruje pouze zkušenost z doslechu. O něco více než polovina (54 %) zaměstnanců nezažila šikanu vůbec v žádné podobě, a ni o ní neslyšela.

Graf 17. Zkušenosti se šikanou na pracovišti



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.
Pozn.: Do analýzy nebyly zahrnuty spontánní odpovědi „nevím“.

Tabulka 30. Primární rozložení četností v případě zkušeností se šikanou na pracovišti (v %)

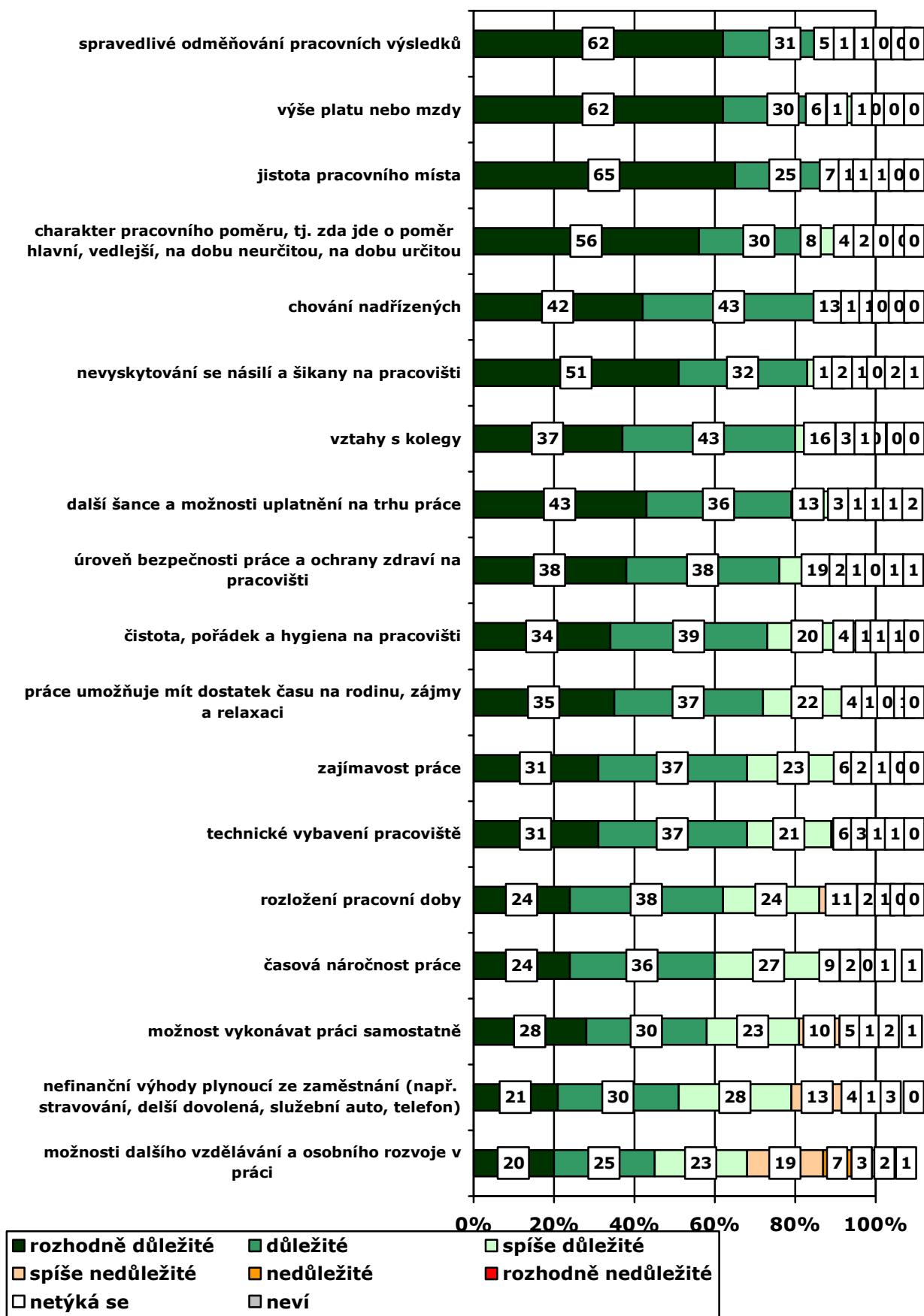
	ano	ne	neví
Sám byl šikanován	8	91	1
Viděl, jak byl šikanován někdo jiný	20	79	1
Slyšel o tom, jak byl šikanován někdo jiný	43	53	4

Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

10. Kvalita pracovního života

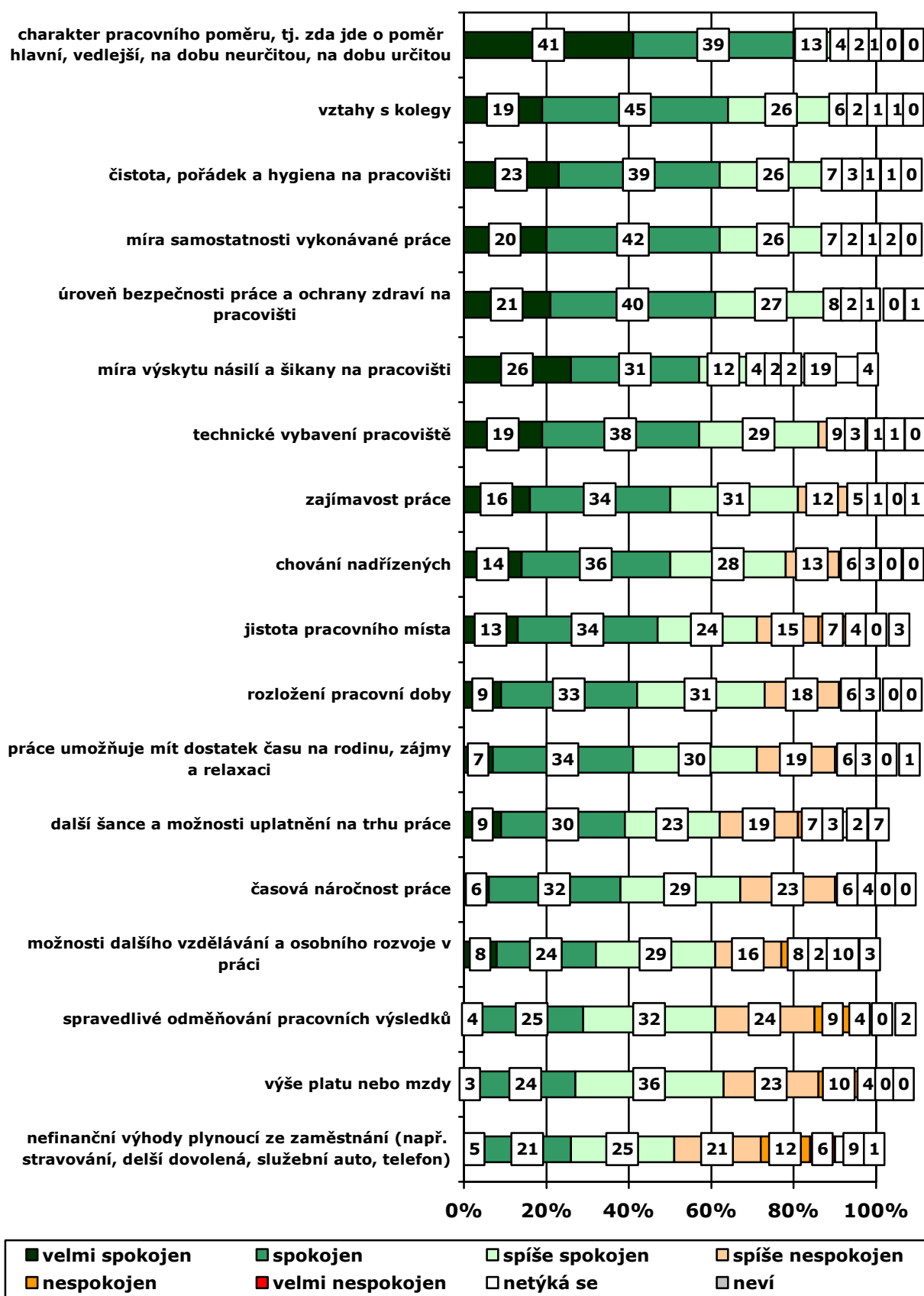
V rámci našeho šetření byla věnována pozornost i dlouhodobému tématu – kvalitě pracovního života. Dvě baterie otázek na následujících stránkách podávají základní přehled o výsledcích výzkumu. Jedna z baterií měří důležitost jednotlivých aspektů práce v obecné rovině, při hypotetické volbě povolání, druhá podává obraz o skutečnosti, tedy o spokojenosti s jednotlivými aspekty v současném zaměstnání.

Graf 18. Důležitost jednotlivých aspektů při volbě povolání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Graf 19. Spokojenost s jednotlivými aspekty v současném zaměstnání



Zdroj: Šetření „Stres na pracovišti – možnosti prevence“, 836 respondentů/zaměstnanců.

Příloha 1. Technická zpráva z výzkumu



TECHNICKÁ ZPRÁVA

**Centrum pro výzkum veřejného mínění
Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.**

Jilská 1, Praha 1
Tel./fax: 286 840 129
e-mail: iva.stohanzlova@soc.cas.cz

TECHNICKÉ PARAMETRY VÝZKUMU

Název výzkumu:	Stres na pracovišti – možnosti prevence
Zadavatel:	VÚBP, v.v.i.
Realizátor:	Centrum pro výzkum veřejného mínění, Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.
Termín terénního šetření:	22. června – 6. července 2009
Výběr respondentů:	Kvótní výběr
Zdroj dat pro kvótní výběr:	Český statistický úřad (Výběrové šetření pracovních sil 2008, 2009)
Velikost výběru:	950
Počet dotázaných:	836
Reprezentativita:	Zaměstnanci v ČR ve věku od 18 do 65 let
Metoda sběru dat:	Standardizovaný rozhovor tazatele s respondentem na základě dotazníku

STRUKTURA VÝBĚROVÉHO SOUBORU

	Rozložení zaměstnanců v ČR ve věku od 18 do 65 let (rel.)	Výběrový soubor	
		(abs.)	(rel.)
CELÝ SOUBOR	100,0	836	100,0
POHLAVÍ			
Muži	54,3	456	54,5
Ženy	45,7	380	45,5
VĚK			
18 - 29 let	20,7	179	21,4
30 - 44 let	41,2	342	41,0
45 - 65 let	38,1	314	37,6
VZDĚLÁNÍ			
Základní	6,1	46	5,5
Střední bez maturity	39,5	334	40,0
Střední s maturitou	38,5	312	37,3
Vysokoškolské	15,9	144	17,2
VELIKOST MÍSTA BYDLIŠTĚ			
do 799 obyvatel	13,2	98	11,7
800 - 1999 obyvatel	12,7	100	12,0
2000 - 4999 obyvatel	10,6	102	12,2
5000 - 14999 obyvatel	15,0	130	15,5
15000 - 29999 obyvatel	10,7	89	10,6
30000 - 79999 obyvatel	11,2	87	10,4
80000 - 999999 obyvatel	14,3	115	13,8
100000 a více obyvatel	12,3	115	13,8
NUTS 2			
Praha	12,3	115	13,8
Střední Čechy	11,8	97	11,6
Jihozápad	12,0	106	12,7
Severozápad	10,8	83	9,9
Severovýchod	14,2	116	13,9
Jihovýchod	15,5	111	13,3
Střední Morava	11,5	104	12,4
Moravskoslezsko	11,9	104	12,4

Pozn.: Možný rozdíl mezi celkovým počtem dotázaných a součtem dotazníků v jednotlivých kvótních znacích je způsoben nezodpovězením otázky.

Příloha 2. Dotazník

↑ČÍSLO DOTAZNÍKU↑



CENTRUM PRO VÝZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ
SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR, v.v.i.
Jilská 1
110 00 Praha 1

STRES NA PRACOVÍŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE 22. – 29. 6. 2009 ČERVEN

KÓDÉR: SUPERKONTROLOR: POŘIZOVAC:

„Na úvod se zaměříme na obecné otázky týkající se Vašeho zaměstnání.“

S.1 „Jak jste celkově spokojen se svým současným zaměstnáním?“

Jste velmi spokojen, 1
spíše spokojen, 2
ani spokojen, ani nespokojen, 3
spíše nespokojen, 4
velmi nespokojen?“ 5
NEVÍ 9

S.2 „Jak je pravděpodobné, že se v průběhu příštích 12 měsíců pokusíte najít si nové zaměstnání u jiné firmy nebo organizace?“

Velmi pravděpodobné, 1
pravděpodobné, 2
nepravděpodobné, 3
velmi nepravděpodobné?“ 4
NEVÍ 9

S.3 „Jak moc, pokud vůbec, se obáváte ztráty svého zaměstnání?“

Velmi se obáváte, 1
dost se obáváte, 2
moc se neobáváte, 3
vůbec se neobáváte?“ 4
NEVÍ 9

S.4 „Jak obtížné či jednoduché by pro Vás podle Vašeho názoru bylo najít si zaměstnání, které by bylo alespoň tak dobré, jako je Vaše současné zaměstnání?“

Velmi jednoduché, 1
spíše jednoduché, 2
ani jednoduché, ani obtížné, 3
spíše obtížné, 4
velmi obtížné?“ 5
NEVÍ 9

S.5 „Pokud by Vám na současném místě byly k Vaším pracovním úkolům trvale přiděleny další pracovní úkoly například z náplně kolegy, který podal výpověď, myslíte, že byste to

zvládl bez jakýchkoliv obtíží, 1
zvládl s mírnými obtížemi, 2
zvládl s velkými obtížemi, 3
nezvládl vůbec?“ 4
NEVÍ 9

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.6

S.6 „Kdybyste měl práci, kterou v současnosti většinou vykonáváte, zhodnotit pomocí následujících stupnic, ke kterému z pólů byste se spíše přiklonil?”

NEVÍ = 9

a) Fyzicky namáhavá, náročná	1	2	3	4	5	9	Fyzicky snadná, nenáročná	
b) Psychicky namáhavá, náročná	1	2	3	4	5	9	Psychicky snadná, nenáročná	
c) Rychlá, ve vysokém pracovním tempu	1	2	3	4	5	9	Pomalá, v klidném pracovním tempu	
d) Jednotvárná a monotónní	1	2	3	4	5	9	Pestrá a různorodá	
e) Fyzické povahy (manuální práce)	1	2	3	4	5	9	Duševní povahy	
f) Náročná na přesnost a spolehlivost	1	2	3	4	5	9	Nenáročná na přesnost a spolehlivost	
g) S vysokou mírou odpovědnosti	1	2	3	4	5	9	S nízkou mírou odpovědnosti.”	

„Nyní se budeme zabývat pracovním stresem. Pod tímto pojmem rozumíme nepřiměřenou, neúměrnou pracovní zátěž.”

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.7

S.7 „Posuďte, prosím, míru svého pracovního stresu v současném zaměstnání pomocí předložené škály. Na této škále 1 znamená, že nejste vůbec stresován, 7 znamená, že jste stresován velmi. K přesnému vyjádření svého názoru můžete využít kterýkoli bod na nabízené škále. Jakým číslem označíte svůj současný pracovní stres?”

NENÍ VŮBEC STRESOVÁN			JE VELMI STRESOVÁN				NEVÍ
1	2	3	4	5	6	7	9

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.8

S.8 „Zkuste se teď zamyslet nad sebou samým a tím, co je pro Vás stresující, ať byste dělal jakoukoliv práci. Následující položky seřadte od té, která je pro Vás osobně nejvíce stresující, po tu, která je pro Vás nejméně stresující. V tomto případě 1 znamená nejvíce stresující položku a 9 nejméně stresující. Každá číslice může být použita pouze jednou. Seřadte, prosím, jak je pro Vás všeobecně v práci stresující:

NIC PRO NĚJ NENÍ STRESUJÍCÍ, ŽÁDNÁ Z MOŽNOSTÍ=98

NEVÍ=99

a) nezajímavost práce,	
b) nárazovost práce,	
c) organizace práce (např. jasné, včasné zadání úkolů, jasné vymezení odpovědnosti apod.),	
d) pracovní prostředí (např. hluk, prach, nedostatečné osvětlení),	
e) práce s moderními technologiemi (počítač, elektronická komunikace),	
f) rychlost práce,	
g) délka práce (přesčasy, práce mimo pracovní dobu - o víkendech, o svátcích),	
h) pracovní kolektiv, kolegové,	
i) práce s klienty, zákazníky.”	

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.9

S.9 „Nyní se, prosím, zamyslete nad svým současným zaměstnáním a zhodnoťte, zda následující věci platí, či neplatí ve Vašem případě.

	ROZHODNĚ PLATÍ 1	SPÍŠE PLATÍ 2	SPÍŠE NEPLATÍ 3	ROZHODNĚ NEPLATÍ 4	NEVÍ 9	
a) Úkoly, které jsou mi zadávány, jsou vždy zcela jasné.	1	2	3	4	9	
b) Mé úkoly jsou mi zadávány včas.	1	2	3	4	9	
c) Odpovědnost ve své práci mám jasně vymezenou.	1	2	3	4	9	
d) Komunikace s mým nadřízeným ohledně pracovních úkolů je podle mě na dobré úrovni.	1	2	3	4	9	
e) Komunikace s mými kolegy ohledně pracovních úkolů je podle mě na dobré úrovni.	1	2	3	4	9	
f) Rychlost práce v mém zaměstnání je příliš vysoká.	1	2	3	4	9	
g) V mé práci jsou příliš časté změny důležitosti pracovních úkolů a termínů.	1	2	3	4	9	
h) V mé práci se nepříjemně střídají období, kdy je práce moc, a období, kdy je práce málo.	1	2	3	4	9	
i) Příliš často pracuji přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech.	1	2	3	4	9	
j) Příliš často musím řešit nepříjemné situace nebo spory s klienty, zákazníky.	1	2	3	4	9	
k) Přímý nadřízený nebo vedení firmy mě informují o probíhajících organizačních změnách, reorganizaci.	1	2	3	4	9	
l) Má současná práce mě velmi baví a nechtěl bych dělat něco jiného.	1	2	3	4	9	
m) Se svými kolegy se rád stýkám i mimo pracovní dobu.	1	2	3	4	9	
n) Můj nadřízený má ke mně „lidský“ přístup.“	1	2	3	4	9	

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.10

S.10 „Řekněte, prosím, nakolik Vás na Vašem pracovišti obtěžují či neobtěžují následující podmínky:

	ROZHODNĚ OBTĚŽUJE 1	SPÍŠE OBTĚŽUJE 2	SPÍŠE NEOBTĚŽUJE 3	ROZHODNĚ NEOBTĚŽUJE 4	NEVÍ 9	
a) nedostatečné osvětlení pracovního místa,	1	2	3	4	9	
b) průvan, vlhko na pracovišti,	1	2	3	4	9	
c) hluk na pracovišti,	1	2	3	4	9	
d) prach na pracovišti,	1	2	3	4	9	
e) zakouřené prostředí na pracovišti,	1	2	3	4	9	
f) klimatizace,	1	2	3	4	9	
g) nevyhovující teplota na pracovišti,	1	2	3	4	9	
h) nevyhovující uspořádání pracoviště,	1	2	3	4	9	
i) zvýšené pracovní riziko a nebezpečí.“	1	2	3	4	9	

S.11 „Jak byste celkově zhodnotil vztahy na Vašem pracovišti?“

Jako velmi dobré,	1	
spíše dobré,	2	
ani dobré, ani špatné,	3	
spíše špatné,	4	
velmi špatné?“	5	<input type="text"/>
NEVÍ	9	<input type="text"/>

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.12**S.12 „A jak byste zhodnotil své vztahy s následujícími pracovníky?“**

	VELMI DOBRÉ 1	SPÍŠE DOBRÉ 2	ANI DOBRÉ, ANI ŠPATNÉ 3	SPÍŠE ŠPATNÉ 4	VELMI ŠPATNÉ 5	NETÝKÁ SE 8	NEVÍ 9	
a) Se svým nadřízeným,	1	2	3	4	5	8	9	<input type="text"/>
b) se svým podřízeným/podřízenými,	1	2	3	4	5	8	9	<input type="text"/>
c) s kolegy, kteří jsou ve stejném pracovním postavení?“	1	2	3	4	5	8	9	<input type="text"/>

„Následující otázky se týkají hodnocení Vašeho zaměstnavatele.“**S.13 „Věnuje nebo nevěnuje podle Vašeho názoru Váš zaměstnavatel pozornost problematice pracovního stresu?“**

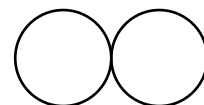
Rozhodně věnuje pozornost,	1	
spíše věnuje pozornost,	2	
spíše nevěnuje pozornost,	3	
rozhodně nevěnuje pozornost?“	4	<input type="text"/>
NEVÍ	9	<input type="text"/>

S.14 „Existují na Vašem pracovišti nějaká opatření, která mají za cíl zabránit zvyšování pracovního stresu u zaměstnanců, případně mají pracovní stres snižovat?“

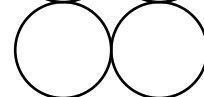
Ano,	1	=> S.15	
ne.“	2	=> S.16	<input type="text"/>
NEVÍ	9	=> S.16	<input type="text"/>

FILTR: POKLÁDEJTE POUZE TĚM, KTEŘÍ V OTÁZCE S.14 ODPOVĚDĚLI ANO (KÓD 1)**S.15 „Můžete, prosím, uvést opatření proti pracovnímu stresu, která na Vašem pracovišti existují? Máte možnost uvést až dvě opatření proti pracovnímu stresu.“**

a)



b)



S.16 „Jsou u Vás v zaměstnání zavedena následující opatření?”

	ANO 1	NE 2	NEVÍ 9	
a) Firemní, podnikový psycholog,	1	2	9	<input type="text"/>
b) psychologické testy při vstupu, případně v průběhu zaměstnání,	1	2	9	<input type="text"/>
c) poradenství ohledně zvládnání pracovního stresu (formou osobního pohovoru nebo formou brožurek, letáků apod.),	1	2	9	<input type="text"/>
d) školení a kurzy zaměřené na zvládnání pracovního stresu,	1	2	9	<input type="text"/>
e) firemní výhody, které podporují aktivní trávení volného času, poukázky na cvičení, do divadla, apod.“	1	2	9	<input type="text"/>

S.17 „Potřebujete nebo nepotřebujete Vy osobně ve Vaší stávající situaci informace o tom, jak zvládat a mírnit pracovní stres?”

Rozhodně potřebujete,	1	<input type="text"/>
potřebujete,	2	<input type="text"/>
spíše potřebujete,	3	<input type="text"/>
spíše nepotřebujete,	4	<input type="text"/>
nepotřebujete,	5	<input type="text"/>
rozhodně nepotřebujete?“	6	<input type="text"/>
NEVÍ	9	<input type="text"/>

S.18 „Dochází ve Vašem současném zaměstnání k organizačním změnám, k reorganizaci?”

Ano,	1	=> S.19	<input type="text"/>
ne.“	2	=> S.21	<input type="text"/>
NEVÍ	9	=> S.21	<input type="text"/>

FILTR: POKLÁDEJTE POUZE TĚM, KTERÍ V OTÁZCE S.18 ODPOVĚDĚLI ANO (KÓD 1)**S.19 „Byl jste o organizačních změnách, reorganizaci ve Vašem zaměstnání předem informován?”**

Rozhodně ano,	1	<input type="text"/>
spíše ano,	2	<input type="text"/>
spíše ne,	3	<input type="text"/>
rozhodně ne?“	4	<input type="text"/>
NEVÍ	9	<input type="text"/>

S.20 „Informuje Vás přímý nadřízený nebo vedení firmy průběžně o probíhajících organizačních změnách, reorganizaci?”

Rozhodně ano,	1	<input type="text"/>
spíše ano,	2	<input type="text"/>
spíše ne,	3	<input type="text"/>
rozhodně ne?“	4	<input type="text"/>
NEVÍ	9	<input type="text"/>

„Teď si budeme chvíli povídat o volnočasových aktivitách, zdraví a kondici.“

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.21

S.21 „Řekněte, prosím, máte dostatek či nedostatek času na následující aktivity?“

	ROZHODNĚ DOSTATEK 1	SPÍŠE DOSTATEK 2	SPÍŠE NEDOSTATEK 3	ROZHODNĚ NEDOSTATEK 4	NEVÍ 9				
a) Pobyť s rodinou,				1	2	3	4	9	
b) pobyt s přáteli a známými,				1	2	3	4	9	
c) návštěvy kulturních akcí,				1	2	3	4	9	
d) sportovní aktivity,				1	2	3	4	9	
e) jiné koníčky, volnočasové zájmy,				1	2	3	4	9	
f) čas na odpočinek, sám pro sebe.“				1	2	3	4	9	

S.22 „Svůj celkový zdravotní stav byste zhodnotil jako

velmi dobrý,	1	
spíše dobrý,	2	
ani dobrý, ani špatný,	3	
spíše špatný,	4	
velmi špatný?“	5	
NEVÍ	9	<input type="checkbox"/>

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.23

S.23 „Jak často se u Vás objevují následující pocity nebo stavy? Svůj názor vyjádřete na škále od 1 do 7. Číslice 1 znamená, že se u Vás uvedený pocit nebo stav neobjevuje nikdy, číslice 7, že jej pociťujete neustále. K přesnému vyjádření svého názoru můžete využít kterýkoli bod na nabízené škále.

	NIKDY							NEUSTÁLE		NEVÍ					
	1	2	3	4	5	6	7		9						
a) Přetrvávající, dlouhodobá únava z práce,							1	2	3	4	5	6	7	9	
b) nespavost související s pracovními úkoly,							1	2	3	4	5	6	7	9	
c) nervozita, poruchy soustředění související s přepracováním,							1	2	3	4	5	6	7	9	
d) bolesti hlavy z přepracování,							1	2	3	4	5	6	7	9	
e) obavy související s pracovními úkoly,							1	2	3	4	5	6	7	9	
f) obavy související s celkovou atmosférou na pracovišti,							1	2	3	4	5	6	7	9	
g) nedodržování pravidelného stravovacího režimu.“							1	2	3	4	5	6	7	9	

S.24 „Máte nějakou zkušenost s pracovním úrazem, který byl důsledkem pracovního stresu?“

	ANO 1	NE 2	NEVÍ 9	
a) Vy sám jste měl takový úraz,			1 2 9	<input type="text"/>
b) viděl jste, jak se takový úraz stal spolupracovníkovi,			1 2 9	<input type="text"/>
c) slyšel jste o takovém úrazu.“			1 2 9	<input type="text"/>

S.25 „Pracujete převážnou část pracovní doby s počítačem (PC, notebook)?“

Ano,	1	=> S.26	<input type="text"/>
ne.“	2	=> S.30	
NEVÍ	9	=> S.30	

FILTR: POKLÁDEJTE POUZE TĚM, KTEŘÍ V OTÁZCE S.25 ODPOVĚDĚLI ANO (KÓD 1)

S.26 „Pociťujete v důsledku práce s počítačem nějaké zdravotní problémy (např. bolesti zad, rukou, očí)?“

Ano,	1	<input type="text"/>
ne.“	2	
NEVÍ	9	

S.27 „Který z následujících výroků lépe vystihuje Vaší situaci?“

Práce s počítačem a elektronická komunikace mi spíše ulehčují práci a šetří čas.	1	<input type="text"/>
Práce s počítačem a elektronická komunikace mi práci spíše ztěžují a zdržují.“	2	
NEVÍ	9	

S.28 „Přivítal byste prohloubení svých dovedností v práci s počítačem?“

Rozhodně ano,	1	<input type="text"/>
spíše ano,	2	
spíše ne,	3	
rozhodně ne?“	4	
NEVÍ	9	

FILTR: POKLÁDEJTE POUZE TĚM, KTEŘÍ V OTÁZCE S.28 ODPOVĚDĚLI „ROZHODNĚ ANO“ NEBO „SPÍŠE ANO“ (KÓD 1 NEBO 2)

S.29 „Přivítal byste praktická školení v práci s počítačem?“

Rozhodně ano,	1	<input type="text"/>
spíše ano,	2	
spíše ne,	3	
rozhodně ne?“	4	
NEVÍ	9	

„A nyní přejděme k dalšímu bloku otázek.“

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.30

S.30 „Přečtu Vám několik obecných tvrzení týkajících se různých situací v zaměstnání. Bez ohledu na situaci ve Vašem zaměstnání mi, prosím, řekněte, nakolik s těmito výroky souhlasíte či nesouhlasíte.

	ROZHODNĚ SOUHLASÍ 1	SPÍŠE SOUHLASÍ 2	SPÍŠE NESOUHLASÍ 3	ROZHODNĚ NESOUHLASÍ 4	NEVÍ 9	
a) V pracovních kolektivech je přirozené, že se vyskytne jedinec, proti kterému se ostatní vymezí a nepřátelí se s ním.	1	2	3	4	9	
b) Narážky a návrhy se sexuálním podtextem jsou mezi lidmi na pracovišti přirozenou věcí.	1	2	3	4	9	
c) V pracovních kolektivech je přirozené, že nadřízený některému pracovníkovi zadává nesplnitelné úkoly a následně kritizuje jeho pracovní výkon.	1	2	3	4	9	
d) Je přirozené, že spory mezi kolegy v zaměstnání občas přerostou do slovního nebo fyzického napadání.“	1	2	3	4	9	

POKYN: PONECHEJTE DOTÁZANÉMU KARTU S.30

S.31 „Nyní Vám přečtu ještě několik tvrzení týkajících se různých situací, které mohou v zaměstnání nastat. Vy mi, prosím, řekněte, nakolik s těmito výroky souhlasíte či nesouhlasíte.

	ROZHODNĚ SOUHLASÍ 1	SPÍŠE SOUHLASÍ 2	SPÍŠE NESOUHLASÍ 3	ROZHODNĚ NESOUHLASÍ 4	NEVÍ 9	
a) Na našem pracovišti se stává, že nadřízený zadá nesplnitelné úkoly a následně jejich nesplnění kritizuje.	1	2	3	4	9	
b) Na našem pracovišti se stává, že se ostatní proti někomu vymezí a nepřátelí se s ním.	1	2	3	4	9	
c) Na našem pracovišti se objevuje slovní napadení jednoho pracovníka druhým.	1	2	3	4	9	
d) Stává se, že já nebo mí kolegové jsme slovně nebo fyzicky napadáni klientem, zákazníkem.	1	2	3	4	9	
e) Na svém pracovišti pozoruji mezi kolegy drobné intriky a zlomyslnosti.	1	2	3	4	9	
f) Na našem pracovišti se vyskytuje znevýhodnění pracovníků kvůli věku, pohlaví nebo národnosti.	1	2	3	4	9	
g) Na našem pracovišti se objevuje sexuální obtěžování.	1	2	3	4	9	
h) Na našem pracovišti se vyskytuje fyzické napadání kolegy kolegou.“	1	2	3	4	9	

S.32 „Máte nějakou zkušenost se šikanou na pracovišti?“

	ANO 1	NE 2	NEVÍ 9	
a) Vy sám jste byl šikanován,	1	2	9	
b) viděl jste, jak byl šikanován někdo jiný,	1	2	9	
c) slyšel jste o tom, jak byl šikanován někdo jiný.“	1	2	9	

POKYN: PŘEDLOŽTE DOTÁZANÉMU KARTU S.33

S.33 „Nyní Vám budu předčítat seznam nejrůznějších aspektů, které mohou hrát roli při volbě zaměstnání. U každého z nich mi prosím řekněte, jak důležitý je pro Vás osobně.

	ROZHODNĚ DŮLEŽITÉ	DŮLEŽITÉ	SPÍŠE DŮLEŽITÉ	SPÍŠE NEDŮLEŽITÉ	NEDŮLEŽITÉ	ROZHODNĚ NEDŮLEŽITÉ	NETÝKÁ SE	NEVÍ
	1	2	3	4	5	6	8	9
a) Jak důležitá je pro Vás výše platu nebo mzdy;	1	2	3	4	5	6	8	9
b) aby Vaše pracovní výsledky byly spravedlivě odměňovány?	1	2	3	4	5	6	8	9
c) Jak důležité jsou nefinanční výhody plynoucí ze zaměstnání (např. stravování, delší dovolená, služební auto, telefon apod.)?	1	2	3	4	5	6	8	9
d) Jak důležité jsou pro Vás vztahy s kolegy;	1	2	3	4	5	6	8	9
e) chování nadřízených;	1	2	3	4	5	6	8	9
f) aby se na pracovišti nevyskytovalo násilí a šikana?	1	2	3	4	5	6	8	9
g) Jak důležité je pro Vás časová náročnost práce;	1	2	3	4	5	6	8	9
h) rozložení pracovní doby?	1	2	3	4	5	6	8	9
i) Jak důležité je, aby Vám práce umožňovala mít dostatek času na Vaši rodinu, zájmy a relaxaci?	1	2	3	4	5	6	8	9
j) Jak důležité pro Vás je, aby byla Vaše práce zajímavá;	1	2	3	4	5	6	8	9
k) abyste v ní měl možnosti dalšího vzdělávání a osobního rozvoje;	1	2	3	4	5	6	8	9
l) abyste ji mohl vykonávat samostatně?	1	2	3	4	5	6	8	9
m) Jak důležitý je pro Vás charakter pracovního poměru tj. zda jde o poměr hlavní, vedlejší, na dobu neurčitou, na dobu určitou;	1	2	3	4	5	6	8	9
n) Jak důležitá je pro Vás jistota pracovního místa?	1	2	3	4	5	6	8	9
o) Jak důležité je pro Vás mít další šanci a možnosti uplatnění na trhu práce?	1	2	3	4	5	6	8	9
p) Jak důležitá je pro Vás úroveň bezpečnosti práce a ochrany zdraví na pracovišti,	1	2	3	4	5	6	8	9
q) technické vybavení pracoviště?	1	2	3	4	5	6	8	9
r) Jak důležitá je čistota, pořádek a hygiena na pracovišti?"	1	2	3	4	5	6	8	9

POKYN: PŘEDLOŽTE DOTÁZANÉMU KARTU S.34

S.34 „Nyní se zaměříme na situaci Vašeho současného zaměstnání a to podle stejných položek, jaké jste hodnotil před chvílí. Tentokrát mi prosím u každé z nich řekněte, jak jste s ní Vy osobně v případě současné hlavní výdělečné činnosti spokojen.

	VELMI SPOKOJEN	SPOKOJEN	SPÍŠE SPOKOJEN	SPÍŠE NESPOKOJEN	NESPOKOJEN	VELMI NESPOKOJEN	NETÝKÁ SE	NEVÍ	
	1	2	3	4	5	6	8	9	
a) Jak jste spokojen s výší platu nebo mzdy;	1	2	3	4	5	6	8	9	
b) se spravedlivostí odměňování Vašich pracovních výsledků?	1	2	3	4	5	6	8	9	
c) Jak jste spokojen s nefinančními výhodami plynoucími z Vašeho zaměstnání (např. stravování, delší dovolená, služební auto, telefon apod.)?	1	2	3	4	5	6	8	9	
d) Jak jste spokojen se vztahy s kolegy;	1	2	3	4	5	6	8	9	
e) s chováním nadřízených;	1	2	3	4	5	6	8	9	
f) s mírou výskytu násilí a šikany na pracovišti?	1	2	3	4	5	6	8	9	
g) Jak jste spokojen s časovou náročností práce;	1	2	3	4	5	6	8	9	
h) s rozložením pracovní doby?	1	2	3	4	5	6	8	9	
i) Jak jste spokojen s tím, kolik Vám práce umožňuje mít času na Vaši rodinu, zájmy a relaxaci?	1	2	3	4	5	6	8	9	
j) Jak jste spokojen s tím, jak je Vaše práce zajímavá;	1	2	3	4	5	6	8	9	
k) s možnostmi dalšího vzdělávání a osobního rozvoje;	1	2	3	4	5	6	8	9	
l) s mírou samostatnosti vykonávané práce?	1	2	3	4	5	6	8	9	
m) Jak jste spokojen s charakterem pracovního poměru tj. zda jde o poměr hlavní, vedlejší, na dobu neurčitou, na dobu určitou;	1	2	3	4	5	6	8	9	
n) Jak jste spokojen s jistotou pracovního místa?	1	2	3	4	5	6	8	9	
o) Jak jste spokojen s tím, kolik Vám současná práce dává další šance a možnosti uplatnění na trhu práce?	1	2	3	4	5	6	8	9	
p) Jak jste spokojen s úrovní bezpečnosti práce a ochrany zdraví na pracovišti,	1	2	3	4	5	6	8	9	
q) s technickým vybavením pracoviště?	1	2	3	4	5	6	8	9	
r) Jak jste spokojen s čistotou, pořádkem a hygienou na pracovišti?"	1	2	3	4	5	6	8	9	

„Na závěr dovolte už jen pár otázek nezbytných pro možnost statistického zpracování výsledků výzkumu.“

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU IDE.5a

IDE.5a „Pokuste se zařadit do některé skupiny.“

--	--

POKYN: PODEJTE DOTÁZANÉMU KARTU IDE.5b

IDE.5b „V jakém odvětví pracujete?“

--	--

IDE.2 „Kolik je Vám let ?“

--	--

S.35 „Jaký je celkový počet zaměstnanců ve firmě nebo organizaci, kde pracujete?“

5 a méně zaměstnanců,	1	
6 až 24 zaměstnanců,	2	
25 až 50 zaměstnanců,	3	
51 až 100 zaměstnanců,	4	
101 až 250 zaměstnanců,	5	
251 až 500 zaměstnanců,	6	
501 a více zaměstnanců.“	7	
NEVÍ	9	

S.36 „Kdo je Vaším zaměstnavatelem?“

Státní úřad, úřad místní správy nebo samosprávy,	1	
soukromá firma/podnik,	2	
veřejná instituce (např. škola, veřejné zdravotnické zařízení, Český rozhlas),	3	
nezisková organizace,	4	
jiná možnost?“		
VYPIŠTE:	5	
NEVÍ	9	

S.37 „Máte v zaměstnání podřízené pracovníky?“

Nemáte žádné podřízené,	1	
máte jednoho či dva podřízené,	2	
máte 3 až 5 podřízených,	3	
máte 6 až 10 podřízených,	4	
máte více než 10 podřízených?“	5	
NEVÍ	9	

S.38 „Pracujete v zaměstnání na plný nebo částečný úvazek?“

Na plný úvazek,	1	
na částečný úvazek?“	2	
NEVÍ	9	

IDE.1 „Považujete životní úroveň Vaší domácnosti

- za velmi dobrou, 1
za spíše dobrou, 2
ani dobrou, ani špatnou, 3
za spíše špatnou, 4
nebo za velmi špatnou?“ 5
NEVÍ 9

IDE.10 „Jaký je obvyklý čistý měsíční příjem celé Vaší domácnosti, tj. když sečtete příjem všech členů domácnosti? Pokud nevíte přesně, odhadněte prosím alespoň přibližnou částku.“

VEPIŠTE ČÁSTKU:

--	--	--	--	--	--

Kč

IDE.10a „A jaký je Váš celkový čistý měsíční příjem, tj. příjem pouze Vaší osoby? Pokud nevíte přesně, odhadněte prosím alespoň přibližnou částku.“

VEPIŠTE ČÁSTKU:

--	--	--	--	--	--

Kč

IDE.6 „Jaké je Vaše nejvyšší ukončené vzdělání?“

- NEDOKONČENÉ ZÁKLADNÍ 1
DOKONČENÉ ZÁKLADNÍ 2
VYUČENÍ 3
STŘEDNÍ BEZ MATURETY 4
STŘEDNÍ ODBORNÉ S MATURETOU 5
STŘEDNÍ VŠEOBECNÉ S MATURETOU 6
VYŠŠÍ ODBORNÉ 7
BAKALÁŘSKÉ 8
ÚPLNÉ VYSOKOŠKOLSKÉ 9

IDE.3a „Jste

- svobodný, svobodná, 1
ženatý, vdaná, (příp. žijete v registrovaném partnerství) 2
rozvedený, rozvedená, 3
vdovec, vdova.“ 4
NEVÍ 9

IDE.3b „Žijete ve Vaší domácnosti s manželem/kou nebo se stálým partnerem/kou?“

- Ano, 1
ne.“ 2

IDE.13 „Kolik členů včetně Vás má Vaše domácnost? Nezapomeňte započítat do celkového počtu také sebe.“

VEPIŠTE POČET OSOB:

--	--

IDE.12 „Máte nezaopatřené děti? Pokud ano, kolik?“

- Jedno nezaopatřené dítě, 1
dvě nezaopatřené děti, 2
tři nezaopatřené děti, 3
čtyři nebo více nezaopatřených dětí, 4
nemáte žádné nezaopatřené dítě." 5

IDE.57 „Kolik členů Vaší domácnosti je v současnosti ekonomicky aktivních (vykonává placené zaměstnání/práci)? Nezapomeňte započítat do celkového počtu také sebe.“VEPIŠTE POČET OSOB:

„Tak to je jménem CVVM Sociologického ústavu AV ČR vše a já Vám děkuji za rozhovor.“

OTÁZKY PRO TAZATELE (VYPLŇTE IHNEDE PO SKONČENÍ ROZHOVORU):**IDE.8 DOTÁZANÝ JE:**MUŽ = 1
ŽENA = 2**IDE.9 DOTÁZANÝ BYDLÍ V OKRESE ČÍSLO:****IDE.31 DOBA TRVÁNÍ ROZHOVORU V MINUTÁCH:**

T.3 JAK HODNOTÍTE OCHOTU RESPONDENTA ODPOVÍDAT? OCHOTA ODPOVÍDAT BYLA:

- Velmi vysoká, 1
vysoká, 2
průměrná, 3
nízká, 4
velmi nízká. 5

T.4 JAK HODNOTÍTE ZÁJEM RESPONDENTA O ROZHOVOR? ZÁJEM BYL:

- Velmi vysoký, 1
vysoký, 2
průměrný, 3
nízký, 4
velmi nízký. 5

T.5 JAK DOBŘE PODLE VÁS RESPONDENT OTÁZKÁM ROZUMĚL? ROZUMĚL:

- Velmi dobře, 1
dobře, 2
průměrně, 3
špatně, 4
velmi špatně. 5

IDE.55 KOLIK OSOB VÁM ODMÍTLO TENTO KONKRÉTNÍ ROZHOVOR? (ZAPOČÍTEJTE POUZE TY, KTERÉ PRAVDĚPODOBĚ VYHOVOVALY POTŘEBNÝM KVÓTÁM, ALE ROZHOVOR ODMÍTLY)

NIKDO NEODMÍTTL = 98

IDE.56 MÍSTO PROVEDENÍ ROZHOVORU:

- Domácnost respondenta, 1
Domácnost tazatele, 2
Pracoviště (tazatele nebo respondenta), 3
Veřejné prostranství (ulice, park, před školou, parkoviště) 4
Čekárna (na nádraží, u lékaře, apod.), 5
Restaurační zařízení, 6

Jiné místo. Vypište prosím konkrétně: 7

EVIDENČNÍ ČÍSLO TAZATELE:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
NUTS2	VSO	OSOBNÍ ČÍSLO		

PŘÍJMENÍ TAZATELE:

Potvrzuji, že jsem výběr dotázaného a výzkumný rozhovor provedl přesně podle pokynů CVVM.

PODPIS:

V:

DNE:

PROSÍM, UJISTĚTE SE NA ZÁVĚR, ŽE:

- 1. U VŠECH OTÁZEK JE VYZNAČENA ODPOVĚĚ RESPONDENTA.**
- 2. VŠECHNA HRANATÁ OKÉNKA V DOTAZNÍKU JSOU VYPLNĚNÁ.**
- 3. POKUD RESPONDENT NA NĚKTERÉ OTÁZKY NEODPOVĚDĚL (FILTR, ODMÍTNUTÍ), V OKÉNKU JE VYPLNĚNO ČÍSLO „0“.**

HODNOCENÍ VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU (DOPLNÍ CVVM):

PŘÍLOHA Č. 6

Seminář „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ - prezentace

Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“
Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i

PŘÍLOHA Č. 7

Metodiky, návody a infolisty (správná praxe)

Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“
Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i

Obsah

1. Úvod.....	3
2. Indikátory	6
3. Metodiky a návody.....	18
4. Infolisty - správná praxe.....	28
5. Plakáty.....	29

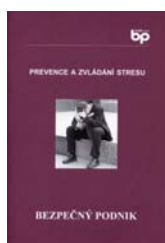
1. Úvod

Ve vyspělých státech se BOZP staví na úroveň ostatních aspektů řízení jako nedílná součást kvality prováděných hospodářských a ekonomických řízení. BOZP je chápána a prosazována jako integrovaná ochrana lidského života, zdraví, životního prostředí i majetku před působením negativních vlivů ekonomických činností. Právo na ochranu života a zdraví při práci je jedním ze základních práv občanů v demokratické společnosti. Mezi priority politiky v oblasti bezpečnosti práce patří cíleně a systematicky ovlivňovat názory, postoje a přístupy zaměstnavatelů i samotných zaměstnanců k BOZP, zvyšovat a posilovat informovanost o právních úpravách a zásadách uplatňovaných v ČR i v Evropské unii, propagovat zkušenosti z osvědčených způsobů tzv. správné praxe. To vše by mělo vést ke snižování pracovních úrazů a vytváření bezpečných pracovišť. Pouze pětina zaměstnanců (22 %) má na svém pracovišti podle šetření VÚBP, v.v.i. k dispozici materiály upozorňující na bezpečnost práce a ochranu zdraví. Více jak polovina uvedla, že tyto materiály na pracovištích chybí. Přitom 45 % dotázaných podporuje tvrzení, že i v televizi, rozhlase a tisku by mělo být více informací o BOZP i o následcích porušení bezpečnostních předpisů při práci.

Výběr vhodných nástrojů propagace a komunikace je ovlivněna především zaměřením činnosti firmy, charakterem práce, časovými a finančními možnostmi i kreativitou - nápaditostí, originalitou. Podniky mohou vybírat mezi celou řadou klasických i netradičních nástrojů a prostředků pro oslovení, informování a zaujetí zaměstnanců.

Řešitelský tým dle zadání projektu zpracoval návrhy informačních materiálů a pomůcek, které mohou být v reálné praxi pro prevenci pracovního stresu využity. Za pozornost stojí také využití již zpracovaných a ve VÚBP, v.v.i. vydaných informačních brožur:

- Hodnocení psychické, fyzické a sensorické pracovní zátěže
- Prevence a zvládání stresu
- Režim práce a odpočinku
- Pracovní stres a zdraví
- Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby
- Bezpečná kancelář

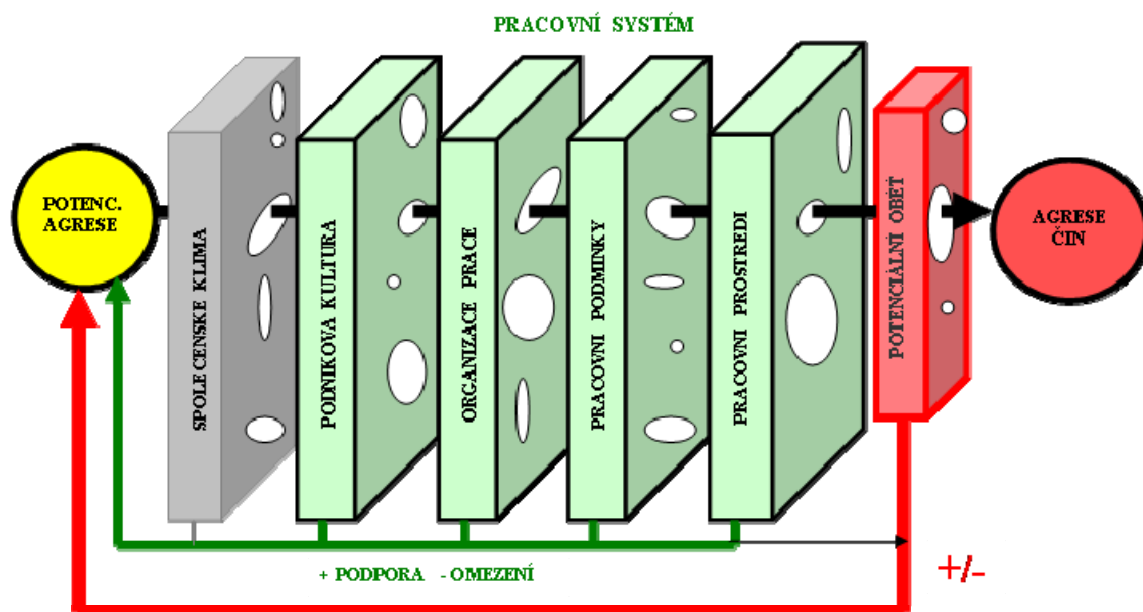


34

35

K využití je dále celá řada výsledků výzkumu VÚBP, v.v.i. (např. týkající velkoprostorových kanceláří, ergonomie pracovního místa, hodnocení rizik pracovního prostředí atd.), výsledků výzkumu v oblasti kvality pracovního života (projekt „Vliv změn světa práce na kvalitu života“), násilí, agresivity a dalších negativních jevů na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách apod. Přístup k prevenci stresu může být znázorněn obdobně jako je uveden na modelu kauzality agresivního činu (násilí na pracovišti). Pokud nebudou fungovat systémové zábrany (prevence na různých úrovních), může docházet k nechtěným jevům.

Obr. 1 - Model „EMENTÁL“ - TEORETICKÝ MODEL KAUZALITY AGRESIVNÍHO ČINU



Zdroj: VÚBP, v.v.i.. Projekt „Násilí na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách“.

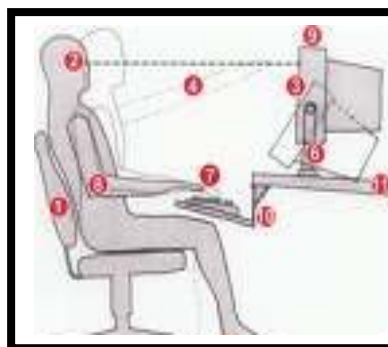
Hlavní náměty a doporučení zaměřené na zvyšování prevence pracovního stresu se do budoucna budou zejména týkat zlepšení v oblastech:

- kvalitního provádění hodnocení rizik v organizacích, včetně jejich eliminování nebo snižování, zvyšování kultury práce, zkvalitňování pracovního prostředí, zlepšování pracovních podmínek, uplatňování ergonomie, aplikování vhodných režimů práce a odpočinku, vytváření prostoru pro efektivní relaxaci, úzké spolupráce se zařízeními závodní preventivní péče při protistresové prevenci,
- zdokonalování organizace a řízení práce (odstraňování časového tlaku vlivem nekvalitního řízení, včasné zadávání úkolů včetně potřebných informací nebo materiálního vybavení apod.),
- rozvoje a prohlubování efektivní vzájemné komunikace, vytváření prostoru pro diskuzi, společného projednávání důležitých otázek a prosazení efektivního řízení změn (reorganizace, změny technologií),
- včasné poskytování potřebných a relevantních informací, vytváření prostoru a možností pro permanentní vzdělávání, výcvik (prosazování systému celoživotního vzdělávání),
- zvyšování osobní zodpovědnosti zaměstnanců za své zdraví (zdravý životní styl),
- zvyšování kompetence a zvládnutí ICT (permanentní průprava).

Právě k poslednímu bodu předložil řešitelský tým návrh na výzkumný úkol, který by byl zaměřen v konečném důsledku na prevenci muskuloskeletálních problémů (MSD), a to zejména vývojem softwarových nástrojů pro ergonomii práce s PC. Řešení projektu by mělo

být zaměřeno na identifikaci stresorů při práci s PC (zobrazovací jednotkou) a na jejich prevenci či eliminaci. V rámci projektu by mohly být provedeny testy na negativní působení počítačů na lidské zdraví, řešena ergonomie pracovního místa pro práci s počítačem, vyvinut zcela nový softwarový modul zaměřený na ergonomii a zejména prevenci MSD k běžné instalaci a použití na PC. V rámci řešení projektu by mohly být vydány vhodné informační materiály a zpracováno instruktážní DVD. Vzhledem k tomu, že se zásadně mění charakter práce a práce je čím dál více vykonávána převážně v sedě a s využíváním VT (zobrazovací jednotkou), bude narůstat potřeba systémově a koncepčně řešit a v praxi aplikovat účinné preventivní nástroje eliminující zátěžové faktory způsobující zdravotní problémy zaměstnanců a ve své důsledku zatěžující zdravotní systém.

Práce s počítačem (ergonomie pracovního místa, ergonomie softwaru)



Dále tým řešitelů v návaznosti na výsledky a poznatky šetření v oblasti inspekce práce předložil námět na výzkumný úkol týkající se prohloubení speciální komunikačních dovedností inspektorů práce. Komunikaci je potřeba chápat jako komplexní jev a multidimenzionální problém. Vyžaduje rozsáhlé znalosti a dovednosti z několika oborů lidského vědění. Je to složitý proces, který probíhá v určitých souvislostech. Během ní může docházet k různým zkreslením, má konkrétní účinek a obsahuje možnost zpětné vazby. Právě při činnosti inspektorů práce je případné riziko vzniku konfliktu blízce spojeno s úrovní komunikace s kontrolovanou osobou. Závažnost celé problematiky podporují výstupy ze zahraničních šetření, které poukazují na vznik zranění a úrazů inspektorů v návaznosti na interakci s kontrolovanými subjekty. Z výše uvedených důvodů a s ohledem na podporu prevence, snižování možnosti vzniku rizik by bylo na místě blíže rozpracovat problematiku komunikace při výkonu inspekce práce. Dále je nutné zjistit stěžejní aspekty a v návaznosti navrhnout metodiku a postupy, které by podpořily efektivitu komunikační stránky, resp. přispějí k eliminaci rizik v rámci kontaktu inspektora práce s kontrolovanou osobou. Řešení projektu by bylo prvotně zaměřeno na zmapování průběhu komunikace mezi inspektorem práce a kontrolovanými osobami, používaných komunikačních prostředků a strategií. V návaznosti na to by byly stanoveny stěžejní aspekty předmětného komunikačního procesu, zpracovány metodiky a postupy k efektivnímu vedení komunikace ze strany inspektorů práce vůči kontrolovaným osobám, což by bylo také hlavním cílem tohoto projektu.

Konkrétními výstupy projektu vedle aktuálních informací o výskytu stresorů a zátěžových faktorů na pracovištích jsou níže uvedené **návryh metodiky, návody a infolisty** směřované na omezování vlivu stresu a ke zvládnání stresu na pracovištích (metodiky, nástroje osvěty a propagace).

2. Indikátory

Základní identifikační listy pro indikátor stresu

Název (jevu, skutečnosti, elementu, prvku, faktoru)

Psychická zátěž

Stručný popis, charakteristika

Psychickou zátěž je možné definovat jako proces psychického zpracování a vyrovnání se organismu s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí

Lze rozlišit tři formy psychické zátěže:

- *senzorická (smyslová zátěž)* – vyplývá z požadavků práce na činnost smyslových orgánů
- *mentální zátěž* – vyplývá z požadavků na zpracování informací kladoucí nároky na psychické procesy zejména pozornost, paměť, představivost, myšlení, rozhodování
- *emoční zátěž* – vyplývá ze situací a požadavků vyvolávajících afektivní odezvu

Monotonie je psychický stav organismu navozený takovou vnější situací, pro níž je charakteristický výskyt stále stejných podnětů nebo nedostatek podnětů, který má za následek vznik útlumu, zhoršení pozornosti a zájmu o práci. Vzniká především na základě monotónních podmínek charakterizovaných nutností vykonávat dlouhodobě krátkodobé pohybové úkony vnucené taktem stroje, pohybem dopravníků, pásů apod. ve velkosériové výrobě (introverti snášejí monotonii daleko lépe než extroverti).

Vnucené pracovní tempo - nutnost podřizovat se rytmu stroje např. vkládání a odebírání dílců, obrobků, polotovarů apod., pohybu pásu, dopravníku např. v balárnách, při sestavování výrobků, či rytmu jiných osob, např. v proudové výrobě, což je charakteristickým rysem hromadné výroby. Doba nutná k provedení pohybových úkonů je striktně určena a čím je kratší, tím více se stává monotónní.

Monotonie pohybová - pohybovým úkonem se rozumí tyto činnosti:

- sahání (pohyb prázdné ruky - rukou) k předmětu, uchopení předmětu, dílce
- přenesení předmětu na určené místo
- vypuštění, tj. uvolnění tlaku ruky, prstů
- držení předmětu apod. po určitou dobu
- spojení dvou a více předmětů, rozpojení
- otáčení ruky např. při šroubování.

Faktory, které ovlivňují pohybové úkony jsou např. vzdálenost, dráha pohybu ruky, přesnost (cílenost) pohybu, síla k pohybu, typ používaného ručního nástroje, požadovaná koordinace pohybu a zraku a další.

Monotonie úkolová - vzniká při jednoduchých, většinou administrativních činnostech jako je např. sestavování různých výkazů, tabulek, písemností, při kontrole textů, přenosu jednoduchých dat do počítače, při kontrole účtů apod. Vyskytuje se však také ve výrobních pracovních systémech. Úkolová monotonie vyžaduje trvalou aktivaci pozornosti, schopnost soustředění a odolnost proti působení rušivých vlivů.

Při hodnocení psychické zátěže při úkolové monotonii je možné vycházet z následujících kritérií:

- vliv časového tlaku - časové lhůty, termíny, účetní uzávěrky, ve výrobě pak rychlost pohybu pásu s pohybuujícími se výrobky, nemožnost individuálního pracovního tempa,
- kvalita, čitelnost a rozlišitelnost podnětů, tj. podkladů, písemností, textů, kontrast jasů mezi snímaným znakem, symbolem a pozadím,
- vliv okolí, tj. rušivé působení např. hluku, osvětlení, a jiné vlivy,

- časový podíl monotónní práce v celkovém trvání pracovní směny např. méně než polovinu, či více než polovinu pracovní směny,
- režim práce a odpočinku během pracovní směny,

Zařazení do oblasti a dalších podoblastí (pracovní podmínky, pracovní prostředí, LČ, kultura práce)

Pracovní podmínky

Stav a úroveň BOZP		Váhy (1 – 10)		
		silně, zásadně (6 – 9)	středně (5)	mírně (1 – 4)
	charakterizuje			
	ovlivňuje			

Význam a omezení

Dlouhodobá psychická zátěž může vyústit v poruchy zdraví jako jsou některá psychosomatická onemocnění (např. ischemická choroba srdeční, vředová choroba, hypertenze) i poruchy v oblasti mentálního zdraví.

Byly identifikovány rizikové faktory práce, které jsou jednoznačně spojeny s výraznou psychickou pracovní zátěží. Lze zde zařadit zejména kombinace vysoké náročnosti práce s nízkou mírou vlastní kontroly nad svou prací, časový tlak, monotonie, vnucené pracovní tempo, konfliktní interpersonální vztahy na pracovišti, vysoká odpovědnost, směnová a trvalá noční práce, riziko ohrožení zdraví vlastního či jiných osob, vysoké nároky na sociální integraci, dlouhodobá sociální izolace.

Dosažitelnost dat, způsob a metody měření (dostupnost, kdo, kde, výpočet, konstrukce,...)

Kriteria hodnocení:

- vnucené pracovní tempo
- monotonie pohybová, úkolová
- časový tlak
- riziko ohrožení vlastního zdraví a zdraví jiných osob
- práce v třisměnném a nepřetržitém pracovním režimu
- práce pouze v nočních směnách
- jiné faktory ovlivňující psychickou zátěž např. vlivy faktorů pracovního prostředí, odpovědnost organizační a hmotná, dislokovaná pracoviště (sociální izolace) a další.

Při hodnocení psychické zátěže při *vnuceném pracovním tempu* je možné vycházet z následujících kritérií:

- typ a počet pohybových úkonů, tj. stupeň monotonie,
- oblasti, v nichž jsou pohyby prováděny (nejvýhodnější je oblast mezi loktem a ramenem, nejméně vhodná je nad ramenem a mezi podlahou a ramenem – (viz manipulace s břemeny),
- hmotnost břemen, výrobků, předmětů apod., jejich frekvence zvedání, ukládání, přenášení (vzdálenost) během pracovní směny,
- pracovní poloha (trvalá, proměnlivá připoutanost k pracovnímu místu),
- teplota či jiné rizikové okolnosti např. při odebírání výrobků ze strojů či z jiných technologických zařízení,

- rovnoměrnost pracovní zátěže mezi jednotlivými souvisejícími pracovními kouty (místy) v pásové a proudové výrobě; zjištění, zda intenzita práce je přibližně stejná,
- časový podíl činností s vnuceným rytmem v celkovém trvání pracovní směny (režim práce a odpočinku),
- vliv vnějších faktorů pracovní prostředí (zátěž hlukem, zátěž teplem, teploty povrchů strojů, materiálu apod.).

Při posuzování psychické náročnosti pracovních úkolů si je nutno dále všimnout :

- možnosti variability polohy těla
- řazení a různosti mentálních úkolů
- volnosti vlastního rozhodování při práci
- vazby na další osoby
- motivace pracovníka v práci
- důležitosti rychlého rozhodnutí
- vazby na tempo stroje
- interpersonálních vztahů a jiných.

Pracovní doba, směny a noční práce

Práce v nepřetržitých provozech, způsob střídání směn ranních, odpoledních a nočních (tzv. rotace směn) a trvalá práce v noci jsou závažným fyziologickým, psychologickým a společenským problémem. Tyto práce kladou zvýšené nároky na adaptaci související se změnami v životním stylu (omezení sociálních kontaktů s rodinnými příslušníky, omezení možnosti realizace společenských a kulturních zájmů, posouvání a nepravidelnost pracovního volna). Ovlivňují též cirkadiální (24 hodinový) rytmus a mohou být příčinou různých zdravotních potíží vegetativního charakteru, pocitů nedostatečného odpočinku, spánkového dluhu, chronické únavy, apod.

Dvanáctihodinové pracovní směny nemají být zaváděny např.: v nepřetržitých provozech s vysokou fyzickou zátěží; u mladistvých, kteří nemají být zaměstnáváni ve směně delší než 8 hodin; při zvýšené psychické zátěži např. v důsledku nutnosti dlouhodobé pozornosti při sledování proměnlivých dějů (monitorování, řízení vozidel); u činností s vysokou odpovědností za případné chybné rozhodnutí; u práce se zvýšenými nároky na zrakový výkon (trvalé sledování detailů); u práce s vysokým stupněm monotonie.

Na *nočních směnách* nemají pracovat zejména osoby mladší než 18 let a starší osoby, osoby se sklonem k psychosomatickým onemocněním a trpící poruchami spánku, osoby bydlící daleko od místa zaměstnání pro dlouhotrvající cestu z práce a do práce.

Metody hodnocení psychické pracovní zátěže:

- metody založené na subjektivní odezvě organismu* (subjektivní hodnocení zátěže)
- psychologické výkonové testy*, které zjišťují vliv psychické pracovní zátěže na funkční stav centrální nervové soustavy
- psychofyziologické metody* zaměřené na zjišťování fyziologické odezvy organismu na pracovní psychickou zátěž (sledování fyziologických parametrů např. srdeční frekvence, krevního tlaku, kožního odporu, dechové frekvence apod.)
- biochemické metody* - spočívající ve zjišťování změn ve vylučování hypofyzárních a nadledvinkových hormonů

Nejdůležitější právní předpisy:

- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška MZ č. 432/2003 Sb., kterou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů, podmínky odběru biologického materiálu pro provádění biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli

- Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci
- Vyhláška č. 288/2003 Sb., kterou se stanoví práce a pracovní místa, které jsou zakázány těhotným ženám, kojícím ženám, matkám do konce devátého měsíce po porodu a mladistvým, a podmínky, za nichž mohou mladiství výjimečně tyto práce konat z důvodu přípravy na povolání

Další doplňující informace

Nejdůležitější zásady ochrany zdraví při psychické a senzorické pracovní zátěži:

- prioritní je, je-li to možné, snížit zátěž technickými úpravami pracovních prostředků, pracovišť či pracovních metod
- psychologická vstupní vyšetření s ohledem na typ osobnosti, motivaci a úroveň aspirací
- ergonomická úprava pracovního místa
- dobrá organizace práce – zejména jde o zlepšení způsobu činnosti pracovníků např. střídáním různých činností a rotací pracovníků
- režim práce a odpočinku - zařazování vhodných oddechových přestávek, které mohou zamezit nárůstu únavy a poklesu pracovní výkonnosti, vhodná rotace směn
- omezení přesčasové práce a práce v dlouhých směnách
- zvýšení počtu pracovníků v případě, že není možné jiným způsobem nepřiměřené zátěži zabránit
- výběr pracovníků na exponovaná pracovní místa podle psychologických kritérií
- zvýšená lékařská péče o pracující, zejména zařazení pracovníků do systému periodických preventivních prohlídek
- dostatečný zácvik nových pracovníků nebo při zařazování nových úkolů
- vzájemná poskytování informací mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem
- práce monotónní a ve vnuceném tempu musí být v zájmu omezení jejich nepříznivého vlivu na zdraví přerušovány přestávkami v trvání alespoň 5-10 minut každé dvě hodiny nebo musí být zajištěno střídání činnosti popř. zaměstnanců.
- při senzorické zátěži se též: zabývat se světelnými podmínkami na pracovišti
- zrakovým požadavkům přizpůsobovat např. rychlost pohybu předmětů popř. velikost pozorované plochy.

Název (jevu, skutečnosti, elementu, prvku, faktoru)

Psychická zátěž - stres

Stručný popis, charakteristika

V EU je druhým nejčastějším problémem souvisejícím s prací (po bolestech páteře) stres související s prací (work related stress -WRS), který postihuje 28 % pracující populace. Stres spojený s prací může být způsoben psychosociálními faktory jako jsou pracovní plán, organizace a řízení, například velké nároky na práci, s omezenou možností ji řídit, a také problémy jako je šikana a násilí v práci. WRS může být způsoben také fyzikálními rizikovými faktory jako jsou hluk a teplota. Prevence WRS je jedním z cílů uvedených v Komuniké Evropské komise (2) o nových strategiích pro zdraví a bezpečnost při práci.

Stres je proces, který vzniká jako odpověď na nadměrné požadavky kladené na naše tělesné a duševní rezervy. Nesoulad mezi požadavky, které na nás doléhají, a našimi schopnostmi na tyto požadavky odpovědět, je prožíván jako ohrožení rovnováhy organismu a lidské tělo na takovou situaci okamžitě reaguje. Pracovní stres vzniká z celé řady příčin. Obecně však ke stresu vede nedostatek komunikace, popírání problémů, přetěžování zaměstnanců a nepřiměřeně dlouhá pracovní doba či naopak nedostatek práce a nudná pracovní náplň.

Intenzita sociálních interakcí

Nutnost častého až stálého jednání s lidmi, kooperace většího počtu osob, činnosti spojené s řízením pracovních skupin apod., vyjadřující obratnost a zkušenosti při jednání s lidmi. Možnost výskytu interpersonálních konfliktů (výskyt osob se sníženou sociální adaptabilitou, konfliktních jedinců). Práce na izolovaných místech, vykonávané o samotě bez jakéhokoliv styku s jinými osobami (pocity sociální deprivace). K vzniku konfliktů dochází např. při střetu protichůdných názorů v pracovní skupině, pro níž je typická přímá kooperace při řešení mimořádných situací a způsobů jejich řešení (havarijní stav, závažné poruchy apod.). Podobná situace nastává při nevyjasněném či proměnlivém určení odpovědnosti a povinností, při častých (neočekávaných) změnách pracovních úkolů, návyků a dovedností. Tyto a podobné okolnosti narušují sociální atmosféru na pracovišti a jsou příčinou vzniku porušení emoční rovnováhy.

Rozeznáváme stres pracovní a výkonový. Zdroje pracovního stresu - faktory související s prací: role v organizaci, rozvoj kariéry, vtažky na pracovišti – šikana, mobbing, bossing, sexuální obtěžování, faktory nesouvisející s prací, struktura a prostředí organizace

Faktory související s prací, jež zapříčiňují stres, zahrnují všeobecné pracovní podmínky, ať již jedinci pracují na směny, mají delší směny, často cestují, nebo jsou přepracovaní. Naopak faktory související s rolí jedince v organizaci se spíše týkají způsobu provádění práce.

Zařazení do oblasti a dalších podoblastí (pracovní podmínky, pracovní prostředí, LČ, kultura práce)

Pracovní podmínky

Stav a úroveň BOZP		Váhy (1 – 10)		
		silně, zásadně (6 – 9)	středně (5)	mírně (1 – 4)
	charakterizuje			
	ovlivňuje			

Význam a omezení

Stres nutí jedince přizpůsobovat se novým okolnostem, pokud však trvá příliš dlouho, má negativní vliv na zdraví:

- hlava – bolesti hlavy, agresivita, nespavost
- vlasy – padají, lámou se
- plíce, dýchání – mělké, sucho v ústech
- trávicí soustava – zažívací potíže, žaludeční neuróza, nechutenství
- nervová soustava – větší vnímání podnětů z okolí, dráždivost, tik, deprese, nesoustředěnost
- pohybová soustava – napětí svalů, riziko artritidy a osteoporózy
- imunitní systém – snížená odolnost proti infekcím, kolaps
- oběhová soustava – stoupá krevní tlak, srdeční frekvence, může se přidat srdeční arytmie, riziko dalších srdečních potíží.

Při reakci na podnět dochází k vyplavování hormonů kůry nadledvinek – adrenalinu a kortizonu.

Dosažitelnost dat, způsob a metody měření (dostupnost, kdo, kde, výpočet, konstrukce,...)

Byly identifikovány rizikové faktory práce, které jsou jednoznačně spojeny s výraznou psychickou pracovní zátěží. Lze mezi řadit zejména přetížení a podtížení, kombinace vysoké náročnosti práce s nízkou mírou vlastní kontroly nad svou prací, časový tlak, monotonie, vnucené pracovní tempo, konfliktní interpersonální vztahy na pracovišti, vysoká odpovědnost, směnová a trvalá noční práce, riziko ohrožení zdraví vlastního či jiných osob, vysoké nároky na sociální integraci, dlouhodobá sociální izolace.

Pozitivně naopak působí sociální podpora, vysoká volnost rozhodování, a to navzdory velké náročnosti práce a vysoká motivace k práci.

Hodnocení rizika:

- Identifikace nebezpečnosti - zjištění zda se jedná o problém, hledáme tyto rizikové faktory:
 - ✓ kultura nebo „atmosféra“ organizace a její vliv na problematiku WRS,
 - ✓ nároky – jako je pracovní zátěž a expozice fyzikálním faktorům,
 - ✓ řízení – do jaké míry mohou pracovníci ovlivňovat způsob své práce,
 - ✓ vztahy – patří sem problematika šikany a obtěžování na pracovišti,
 - ✓ změna – jak jsou zvládány organizační změny a jak se o nich komunikuje,
 - ✓ role – zda pracovníci rozumějí svým rolím v organizaci a zda je vyloučen konflikt v jejich rolích,
 - ✓ podpora – ze strany kolegů a managerů,
 - ✓ výcvik – jak získávají pracovníci potřebné dovednosti, tak aby mohli plnit své úkoly,
 - ✓ individuální faktory – je třeba brát v úvahu individuální rozdíly.
- Rozhodnutí o tom, kdo může být poškozen a jak.
- Posouzení rizika pomocí:
 - ✓ zjištění jaká opatření již byla přijata,
 - ✓ rozhodnutí, zda to, co již bylo provedeno je dostačující,
 - ✓ pokud ne, rozhodnout, co je třeba dělat dál,
- Zaznamenání našich zjištění,
- Přezkoumání hodnocení rizik v přiměřených intervalech a ověřování účinku přijatých opatření.

Ke každé fázi procesu hodnocení rizika je nyní uvedeno několik dalších doporučení a následně jsou uvedeny návrhy možných opatření:

Při zjišťování a někdy i při řešení obou druhů stresu bývá užitečná analýza pracovní činnosti odborníkem – psychologem, dále epidemiologické kvantitativní metody (dotazníky zaměřené na možnosti výskytu stresujících ukazatelů na pracovišti). Biochemické vyšetření na hladinu hormonů vyplavujících se při reakcích na nežádoucí podněty je finančně nákladná záležitost – v praxi se nevyužívá.

Související právní úprava:

- Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci

Další doplňující informace

Prevence pracovního stresu:

- *Coping Vytvoření osobních a pracovních priorit*
- *Vyhnutí se stresorům*
- *Naučit se „vypnout“*
- *Pohybová aktivita* je jedna z činností, které okamžitě snižují účinky stresu. Její přínos spočívá v tom, že přirozeně využívá hormony, glukózu a lipidy uvolněné při stresové odpovědi. Pravidelný pohyb kromě toho prokazatelně snižuje reaktivitu oběhové soustavy (zvýšení krevního tlaku a srdeční frekvence) na *psychické stresory*.
- *Zdravý životní styl*
- *Relaxace, jóga* - smyslem relaxačních technik je navodit svalové uvolnění. Odstranění rušivého napětí a navození stavu klidu při relaxačním cvičení vede současně k pozitivnímu psychickému životnímu stylu.

Název (jevu, skutečnosti, elementu, prvku, faktoru)

Psychická zátěž – zraková zátěž, práce se zobrazovacími jednotkami

Stručný popis, charakteristika

Úroveň zrakové zátěže je dána jednak stavem zrakového analyzátoru jako je zraková ostrost, schopností rozlišovat barvy, schopnosti adaptace na různé zrakové podněty, rozsahem prostorového vidění, každého jedince, jednak podmínkami, za nichž zrakové úkoly probíhají.

Prací na zařízeních se zobrazovacími jednotkami se rozumí práce na soustavě zařízení obsahujících zobrazovací jednotku, klávesnici či jiné vstupní zařízení, software a další volitelné příslušenství včetně pracovního stolu nebo pracovní plochy, pracovního sedadla a bezprostředního pracovního okolí.

Zařazení do oblasti a dalších podoblastí (pracovní podmínky, pracovní prostředí, kultura práce)

Pracovní podmínky

Stav a úroveň BOZP		Váhy (1 – 10)		
		silně, zásadně (6 – 9)	středně (5)	mírně (1 – 4)
	charakterizuje			
	ovlivňuje			

Význam a omezení

Pro hodnocení náročnosti zrakového úkolu na daném pracovišti (pracovním místě) je rozhodující osvětlení.

Zraková únava má příčiny v nedostatcích v osvětlení vedoucích k oslňování, při práci spojených s přetěžováním akomodace (zejména u osob s vadami zraku). Projevem zrakové únavy je pálení očí, pocit horka, bolest očí, deformace zrakového vnímání (písmena v textu jsou rozmazána a obklopena barevnými třásněmi, v zorném poli se pohybují černé skvrny). Při velké únavě nastává dvojitě vidění (diplopie). Zrakovou únavu provází bolesti hlavy, bolestivé stahy různých svalů v obličeji, zarudlé spojivky.

Vyskytují-li se obtíže jen u některých osob na pracovišti mohou být příčinou nekorigované zrakové vady, proto je nutné odborné vyšetření a současné zhodnocení osvětlení.

Možnost nepříznivého vlivu práce na zrak, psychická zátěž jakož i možnosti vzniku obtíží pohybového aparátu z nevhodně uspořádaného pracovního místa. Současné působení jednotlivých faktorů může zvyšovat závažnost výsledného působení.

Dosažitelnost dat, způsob a metody měření (dostupnost, kdo, kde, výpočet, konstrukce,...)

Kritéria identifikace rizika:

- *Práce spojená s náročností na rozlišení detailů* – rozumí se práce, při níž je vidění zaměstnance ztíženo tvarem detailu, jeho barvou, jasnem nebo pohybem.
- *Práce vykonávaná za zvláštních světelných podmínek* – rozumí se práce

vykonávaná při určené barvě světla nebo při neodstranitelném kolísání jasu v prostoru zrakového úkolu nebo jeho okolí.

- *Práce spojená s používáním zvětšovacích přístrojů, sledováním monitorů nebo se zobrazovacími jednotkami.*

Prací se zobrazovací jednotkou se rozumí práce vykonávaná zaměstnancem jako pravidelná součást jeho obvyklé pracovní činnosti na soustavě zařízení, které obsahuje zobrazovací jednotku, klávesnici nebo jiné vstupní zařízení, software nebo další volitelné příslušenství.

- *Práce spojená s neodstranitelným oslňováním.*

Hodnotí se i jiné, nevyjmenované podmínky, které přispívají ke zrakové zátěži při práci. Příkladem jsou PC, monitory a optické zvětšovací přístroje při nepřetržitém trvání práce více než 4 hodiny za pracovní dobu, také rušení zrakového úkolu vibracemi, které sice nepřekračují nejvyšší přípustné limity, zhoršují však zrakové vnímání.

Úroveň zrakové zátěže je dána jednak stavem zrakového analyzátoru jako je zraková ostrost, schopností rozlišovat barvy, schopnosti adaptace na různé zrakové podněty, rozsahem prostorového vidění, každého jedince, jednak podmínkami, za nichž zrakové úkoly probíhají.

Pro hodnocení náročnosti zrakového úkolu na daném pracovišti (pracovním místě) je rozhodující osvětlení. To může být denní, umělé či sdružené.

Hodnoty (limity) osvětlenosti vnitřních prostorů jsou v ČSN 34 0450. Norma rozlišuje čtyři kategorie zrakových činností (požadavky na zrakový výkon): velké, průměrné, malé a požadavky na vnímání prostoru, tvarů a barev. V tabulkách této normy jsou stanoveny požadavky na osvětlení pro nejrůznější činnosti, místnosti, hodnoty kontrastů, osvětlenosti a další charakteristiky. Jako kritérium hodnocení zrakové namáhavosti se zřetelem na osvětlení lze použít stupeň splnění normových hodnot podle ČSN 34 0450.

- 1.stupeň: parametry osvětlenosti, kontrast, rovnoměrnost atd. zcela odpovídají normovým hodnotám
- 2.stupeň: intenzita osvětlení je nižší o 20 – 50 % než hodnoty pro danou práci (zrakové nároky) kontrast jasů je malý (špatná rozlišitelnost předmětů), nerovnoměrné osvětlení a případně okolnosti mírně zvyšující zátěž
- 3.stupeň: závažné nedostatky, např. osvětlenost pod 50 % podle normy, velké kontrasty, atd. – značná zraková zátěž.

V novém NV č. 361/2007 Sb., jsou pro zrakovou zátěž vypuštěny všechny technické ukazatele, které jsou upraveny v příslušné technické normě ke stanovení osvětlení a detailní popis některých ukazatelů souvisejících se zrakovou zátěží.

Nejdůležitější právní předpisy a technické normy:

- Nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška MZ č. 432/2003 Sb., kterou se stanoví podmínky pro zařazování prací do kategorií, limitní hodnoty ukazatelů biologických expozičních testů, podmínky odběru biologického materiálu pro provádění biologických expozičních testů a náležitosti hlášení prací s azbestem a biologickými činiteli
- Zákon č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).
- ČSN 34 0450 Osvětlenost vnitřních prostorů

- ČSN 73 0580 Denní osvětlení budov
- ČSN 36 0020 Sdružené osvětlení
- ČSN 36 0008 Oslnění, jeho hodnocení a zábrana.
- ČSN EN 29241-1 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály. Část 1: Obecný úvod
- ČSN EN 29241-2 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály. Část 2: Požadavky na pracovní úkoly - pokyny (ISO 9241-2:1992)
- ČSN EN 29241-3 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály. Část 3: Požadavky na zobrazovací displeje (ISO 9241-3:1992)
- ČSN EN ISO 9241-8 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály - Část 8: Požadavky na zobrazení barev
- ČSN EN ISO 9241-10 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály - Část 10: Základní zásady vytváření dialogu
- ČSN EN ISO 9241-10 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály - Část 10: Zásady dialogu
- ČSN EN ISO 9241-15 Ergonomické požadavky na kancelářské práce se zobrazovacími terminály - Část 15: Vedení dialogu pomocí povelových jazyků

Další doplňující informace

Zásady pro práci se zobrazovacími jednotkami:

- Na obrazovce se nesmí vyskytovat závady jako je kmitání, plavání či poskakování znaků, řádků, střídání jasů a podobně. Jas a kontrast mezi znaky a pozadím na obrazovce musí být snadno regulovatelný i vzhledem k okolním podmínkám. Obrazovka musí svou konstrukcí umožňovat posunutí, natáčení a naklání podle potřeby zaměstnance. Musí být umístěna tak, aby na ní nevznikaly reflexy svítidel či z jiných zdrojů jako jsou okenní otvory, světlé stěny, nábytek a podobně. Vzdálenost obrazovky od očí pro obvyklé kancelářské práce nesmí být menší než 400 mm, jas obrazovky nesmí být menší než 35 cd/m².
- Klávesnice musí být oddělena od obrazovky, aby zaměstnanci umožnila zvolit nejvhodnější pracovní pohyby a polohu. Volná plocha mezi předním okrajem desky stolu a spodní hranou klávesnice musí umožňovat opření rukou (zápěstí). Povrch klávesnice musí být matný, aby na něm nevznikaly reflexy. Písmena, číslice a symboly na tlačítkách musí být dobře čitelné, kontrastní proti pozadí.
- Výška pracovní desky a prostor pro dolní končetiny musí umožňovat zaměstnanci pohodlnou pracovní polohu. Rozměry desky stolu musí být zvoleny tak, aby bylo možné proměnlivé uspořádání obrazovky, klávesnice a dalších zařízení. Deska pracovního stolu a dalších zařízení musí být matné, aby na nich nevznikaly reflexy. Držák pro písemnosti musí být umístěn co nejbližší k obrazovce, tak aby pohyby hlavy a očí byly omezeny na minimum.
- Konstrukce pracovního sedadla musí být stabilní, s výškově nastavitelným sedákem, snadno čistitelným. Zádová opěrka musí být nastavitelná jak výškově, tak úhlem sklonu. Opěrka pro dolní končetiny musí být poskytnuta každému kdo ji vyžaduje.
- Pracoviště musí být plošně i prostorově řešeno tak, aby zaměstnancům umožňovalo snadný přístup, změnu pracovní polohy a střídání pohybů a volný pohyb na pracovišti.
- Parametry celkového a místního osvětlení pracoviště musí odpovídat normovým hodnotám. Svítidla musí být umístěna tak, aby nedocházelo k oslnění a k odrazům na obrazovkách.
- Pracoviště musí být provedeno a uspořádáno tak, aby okna a jiné otvory, průhledné či světlo propouštějící stěny a barevně světlé stěny nezpůsobovaly přímé oslnění a odrazy na obrazovkách. Okna musí být vybavena regulovatelnými žaluziemi

k tlumení denního vnějšího světla.

- Při navrhování, výběru nákupu a úpravě softwaru a při tvorbě úkolů s použitím zařízení s obrazovkou musí zaměstnavatel vzít v úvahu tyto zásady:
- software musí být vhodný pro daný úkol,
- software musí být snadno použitelný a v případě potřeby přizpůsobitelný úrovni pracovníkových znalostí nebo zkušeností; bez vědomí zaměstnanců se nemá používat žádné kontrolní zařízení ke kvantitativní nebo kvalitativní kontrole zaměstnanců,
- systémy musí poskytovat pracovníkům zpětnou vazbu o jejich činnosti,
- systémy musí zobrazovat informace v podobě a rychlosti, jež jsou přizpůsobeny operátorům,
- musí být uplatňovány zásady ergonomie softwaru, zvláště při zpracování dat.

Způsoby prevence:

- práce musí být přerušována přestávkami nebo změnou činnosti.
- vybavení a prostorové uspořádání pracoviště musí zamezovat únavě očí a únavě ze špatného držení těla (konstrukce obrazovky, výška pracovní desky, rozměry desky stolu, osvětlení pracoviště a pracovního místa apod.).
- musí být zajištěna dostatečná výměna vzduchu.
- vstupní preventivní prohlídka - zaměřena na kontrolu zraku každého zaměstnance ještě předtím, než začne pracovat u PC. Jedná se o prohlídku, která upozorní na eventuelní zrakové poruchy.

3. Metodiky a návody

Metodika k identifikaci pracovního stresu v organizacích PRO ZAMĚSTNAVATELE

Stres při práci je dnes jedním z nejzávažnějších problémů v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

V současné době neexistuje žádný obecný nebo nejlepší návod k řešení pracovního stresu. Vše závisí na příčinách vzniku problému a na dodržování zpracovaných interních směrnic. Dobrá práce a dobrý přístup základního managementu a ohled na zaměstnance může být stejně dobře efektivní jako vysoce profilový přístup, který by mohl být doporučený vnějšími konzultanty – psychology.

Pracovní stres ovlivňuje organizace na všech úrovních. Nekontrolovaný stres může mít negativní vliv na služby poskytované zákazníkům, kvalitu, produktivitu a výkonnost. Mimo tyto problémy je možné sledovat i vyšší absence v zaměstnání (zvýšená nemocnost nebo jiné důvody) a z nich vyplývající ekonomické dopady.

Problém řešení stresu spojeného s výkonem práce spadá do oblasti praktických opatření týkajících se ochrany zdraví a bezpečnosti práce podle Rámcové směrnice 89/391/EHS. Součástí uplatňování této celoevropské rámcové dohody je odhadování rizik stresu spojeného s výkonem práce na každém pracovišti.

Cílem výzkumného projektu je vývoj určitých strategií, které by v praxi přinesly určitou úroveň hodnocení rizika pracovního stresu, jeho redukci nebo eliminaci. Předpokládá se ovšem aktivní participace jak managementu organizace, tak i jejich zaměstnanců.

Kontrolní seznam pro identifikaci pracovního stresu

Označit (X), pokud se vyskytne:

+ = faktor, který vznik stresu zmírňuje / vylučuje

- = faktor, který vznik stresu předpokládá / podmiňuje

	Charakteristika faktorů	+	-
I. obecná připravenost managementu	jsou známy zdroje a příčiny pracovního stresu		
	je znám vliv stresu na zdraví		
	jsou známy následky stresu na jednotlivce		
	jsou známy následky stresu na organizaci		
II. osobní předpoklady	schopnost řídit práci v kolektivu		
	kreativita a flexibilita		
	stimulace a motivace zaměstnanců		
	schopnost jasně formulovat požadavky směrem k zaměstnancům		
	otevřenost k diskuzi		
	otevřenost k argumentům		
	schopnost zvládnout problémy v pracovním kolektivu		

III. řízení v oblasti stresu	informovanost o výskytu pracovního stresu u zaměstnanců - formou jednoduchých dotazníků		
	existuje plán pro zvládání stresu při práci		
	je pověřena osoba k řešení problematiky pracovního stresu		
	jsou realizovány tréninky pro zvládání stresu		
	jsou vypracované kroky k identifikaci a prevenci stresu		
	podpora pracovní pohody		
	jsou známy nástroje pro zvládání stresových situací		
	jsou vyčleněny finanční prostředky pro vypracování podpůrných programů prevence stresu		
	zaměstnanci se mohou podílet na přípravě těchto programů		
IV. lidské zdroje	častá absence zaměstnanců		
	častá fluktuace zaměstnanců		
	nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců		
	výběr zaměstnanců dle kvalifikace		
	výběr zaměstnanců dle osobnostních charakteristik		
	rozvíjení kompetencí a dovedností zaměstnanců		
	motivace pro týmovou práci		
	různorodost úkolů v pracovní skupině		
V. charakter práce – pracovní činnost	disproporce mezi množstvím vykonávané práce a pracovní dobou poruchy a přerušování práce		
	dlouhá pracovní doba		
	pružná pracovní doba		
	práce na směny		
	práce v noci		
	práce přesčas		
	práce pod časovým tlakem		
	vysoká pracovní zátěž		
	příliš časté kontroly		
	nedostatečný výcvik		
	nízký plat		
VI. charakter pracovního prostředí –rizikové faktory	hluk		
	vibrace		
	extrémní mikroklimatické podmínky - teplo		
	extrémní mikroklimatické podmínky – chlad		
	práce s PC – zraková zátěž		
	nadměrná fyzická zátěž		
	nevhodná pracovní poloha		

	monotónní práce		
	psychická zátěž		
	kombinace rizik		
	prostorově nevhodně řešená pracoviště		
	existence pracovních úrazů		
	existence nemocí z povolání		
VII. sociální klima	existenční nejistota		
	špatné mezilidské vztahy v týmu		
	konflikty v práci		
	šikana		
	malá motivace zaměstnanců		
	nedostatečná komunikace v kolektivu		
	existence násilí na pracovišti		
	velká zodpovědnost zaměstnanců		
VIII. organizace práce	zavedený režim práce a odpočinku		
	bezpečnostní přestávky při práci		
	střídání zaměstnanců exponovaných riziku		
	vymezena organizace práce a kompetencí		

Protistresová opatření zaměstnavatele

I. prevence stresu v řízení managementu	zřízení call linky pro stres		
	preventivní zjištění vnímání stresu zaměstnanci – dotazníkové akce		
	informovanost zaměstnanců o výskytu rizik při jejich práci		
	identifikace stresových faktorů působících na pracovišti		
	analýza rizika pracovního stresu na konkrétních pracovištích		
	přijetí důležitých opatření ke zvládnutí stresu		
	realizace redukce nebo eliminace stresu		
	pracovní setkání – zapojení zaměstnanců do opatření proti stresu		
	efektivní obousměrná komunikace		
	plány pro postupy zvládnutí stresu		
	plány pro postupy řešení konfliktů, šikany a násilí v práci		
	kontrola realizace přijatých opatření		
	určení osobní zodpovědnosti		
	existence rehabilitačních a relaxačních možností		
	zajištění prostoru pro měnící se pracovní podmínky		
II. vzdělávání	rozvíjení znalostí a dovedností týmu		

	osvěta – zvládání protistresových technik		
	osvěta – zdravý životní styl		
	tréninky ke zvládání stresových situací		
	tréninky ke zvládání konfliktních situací		
	programy prevence stresu na pracovišti		
	řízení znalostí zaměstnanců		

Metodika k identifikaci pracovního stresu v organizacích PRO INSPEKCI PRÁCE

Plnění úkolů inspekce práce, uložených jí v § 3 zák. č. 251/2005 Sb., o inspekci práce, vyžaduje na inspektorovi posouzení úrovně vyhodnocení rizik zaměstnavatelem – kontrolovaným subjektem. Jedním ze závažných rizik současnosti je stres při práci.

Poznání stresorů (faktorů vyvolávajících stres), zejména v cizím prostředí kontrolovaného subjektu, není jednoduché.

Pomocí inspektorům k poznání zda stres u zaměstnanců kontrolovaného subjektu existuje nebo hrozí, by měla být tato pomůcka v podobě kontrolního seznamu faktorů, které mohou stres u zaměstnanců vyvolat, anebo stres již zřejmě vyvolaly, ale také protistresových opatření zaměstnavatele.

Kontrolní seznam pro identifikaci pracovního stresu

Organizace (kontrolovaný subjekt):
Počet zaměstnanců:
Šetření provedl:
Datum:

Označit (X), pokud se vyskytne:

+ = faktor, který vznik stresu zmírňuje / vylučuje

- = faktor, který vznik stresu předpokládá / podmiňuje

	Charakteristika faktorů	+	-
I. údaje týkající se organizace	omezené finanční prostředky		
	nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců		
	nedostatečná komunikace – omezené informace pro zaměstnance		
	chybějící politika BOZP v organizaci		
	pracovní úrazovost – za poslední rok		
	nemoci z povolání – za poslední rok		
	chybí školení pro prevenci stresu		
	běžné zvyšování kvalifikace zaměstnanců		
	absence komunikace se zaměstnanci při řešení krizových / konfliktních situací		
II. údaje týkající se managementu rizik	informovanost zaměstnanců o rizicích při práci		
	pravidelně prováděná identifikace rizik		
	pravidelně prováděná kategorizace prací a kategorizace stresorů		
	v celé organizaci je provedeno hodnocení rizik při práci		
	je zpracován plán nápravných opatření k eliminaci nebo omezení rizik při práci		
	je zajištěna závodní preventivní péče		
	zaměstnanci jsou přijímáni na základě posouzení způsobilosti k vykonávané práci		
	podpora pracovní pohody ze strany organizace		

	zaměstnavatelem zjišťováno vnímání stresu zaměstnanci		
	zaměstnanci se mohou podílet na přípravě programů prevence rizik		
III. údaje o zaměstnancích	vysoká odpovědnost při práci		
	častá absence z důvodu pracovní neschopnosti		
	fluktuace		
	výběr zaměstnanců pouze na základě kvalifikace		
	výběr zaměstnanců též podle osobnostních charakteristik		
	rozvíjení kompetencí a dovedností zaměstnanců		
	motivace pro týmovou práci		
	různorodost úkolů v pracovní skupině		
	časté stížnosti zaměstnanců		
	časté osobní a zdravotní problémy		
IV. údaje o organizaci práce a charakteru pracovní činnosti	práce na směny		
	práce v noci		
	práce přesčas		
	pracovní pohotovost		
	práce pod časovým tlakem		
	vysoká pracovní zátěž		
	možnosti práce z domova		
	snížený pracovní úvazek		
	střídání zaměstnanců vystavených riziku		
	bezpečnostní přestávky při práci		
	stanovena organizace práce a kompetence zaměstnanců		
V. údaje o pracovním prostředí	výskyt rizikových faktorů		
	výskyt známých stresogenních faktorů při práci (hluk, práce s PC, nadměrná fyzická zátěž)		
	kombinace rizik v pracovním prostředí		
	prostorově nevhodně řešené stanoviště		
	nevhodné pracovní polohy		
	ergonomicky náročná práce		
	osvětlení pracoviště		
	mikroklima na pracovišti		
VI. údaje o sociálním klimatu na pracovišti	existenční nejistota		
	špatné mezilidské vztahy v týmu		
	konflikty v práci		
	šikana		
	malá motivace zaměstnanců		
	nedostatečná komunikace v kolektivu		
	existence násilí na pracovišti		

Protistresová opatření zaměstnavatele

I. údaje o prevenci stresu v organizaci	otevřená diskuze s vedením o pracovních problémech		
	kvantitativní šetření u zaměstnanců (o výskytu stresorů)		
	kvalitativní šetření u zaměstnanců (o výskytu stresorů)		

	vyhledávání příčin stresu		
	otevřená komunikace – zapojení zaměstnanců do řešení problému		
	plány postupu zvládnání stresu		
	přijetí opatření ke zvládnání stresu		
	existence rehabilitačních a relaxačních možností		
	kontrola realizace přijatých opatření		
II. údaje o vzdělávání v problematice	osvěta – zdravý životní styl		
	osvěta – zvládnání protistresových technik		
	tréninky ke zvládnání konfliktních situací		
	tréninky ke zvládnání stresových situací		
	školení – programy prevence stresu		

Návody na zvládnutí stresu na pracovišti PRO ZAMĚSTNANCE

Životní styl současnosti nese s sebou zvýšené požadavky na zatěžování lidského organismu a tedy i potřebu zvyšování odolnosti organismu k zátěži. V pracovním režimu se vlivem vývoje techniky a technologií, ale i poměrů ve společnosti mění obsah a styl práce z čistě mechanického výkonu vynaložením fyzické síly v různých pracovních pozicích (pohyb – klid - pohyb) na zvyšování podílu duševní práce v monotónní pracovní pozici (zejm. práce v sedě). Na člověka tedy působí určitá **zátěž**, jejíž nezvládnutí se může změnit v *stres*. Přitom sama zátěž působí na člověka převážně pozitivně jako hnací prvek jeho rozvoje.

Pokud se ale zátěž stává nezvládnutelnou, mění se ve stres, který na organismus působí negativně. Stresorem, tedy podnětem či požadavkem, který překračuje naše zvládací možnosti

a vyvolává v našem organismu onu, většinou nepříjemně vnímanou, komplexní stresovou reakci, se stávají požadavky, na které již nestačíme a s nimiž si nevíme rady buď z hlediska příliš vysoké náročnosti, nedostatku času na jejich řešení, nebo z jiných důvodů. Při vyhledávání stresorů

a posuzování vlivu stresu na organismus je třeba si uvědomit, že jejich působení nezná přesnou hranici mezi osobním a pracovním životem, ale že se působení stresorů vyskytujících se v osobním životě přenáší do života pracovního a naopak.

V následujících doporučeních jsou obsaženy zásady, jejichž dodržování by mohlo pomoci každému člověku si se stresem poradit. Na další straně tohoto textu je zařazen jednoduchý dotazník, jehož vyplnění a vyhodnocení Vám napoví, zda tyto rady potřebujete.

Doporučení k úspěšnému předcházení a zvládnutí stresu:

1.	Plánujte své činnosti a úkoly tak, aby se Vám povinnosti nehromadily a stanovte priority nejen svých úkolů, ale i hodnot.
2.	Složité problémy a úkoly řešte postupně, rozdělením na jednodušší a dobře zvladatelné části.
3.	Střídejte druhy činností – fyzickou práci střídavě prokládejte prací duševní a naopak a každou práci vystřídejte včas odpočinkem.
4.	Pracovní i jiné problémy a starosti je třeba umět nejen řešit, ale také někdy z mysli zcela vypustit a věnovat se jen relaxaci.
5.	Nebráňte se novinkám a změnám – ve většině z nich dokážete objevit zajímavé a inspirující příležitosti vlastního rozvoje.
6.	Tělesná aktivita, pohyb, je jedním z nejúčinnějších způsobů zvládnutí stresu. Zařadte proto trvale do svého programu procházku, jízdu na kole, plavání atd.
7.	Rozvíjejte přátelské vztahy s lidmi jak v pracovní, tak v osobní rovině.
8.	Neostýchejte se požádat o pomoc když na něco nestačíte a pokud Vám to zatím nejde, uče se to - bývá to nejen efektivnější, ale i povzbuzující.
9.	Vyhýbejte se zvládnutí stresu pomocí různých „podpůrných“ prostředků, vedoucích k závislosti na nich (kouření, alkohol atd.).
10.	Nezapomínejte, že život nespočívá jen v práci, povinnostech a neustálém zvládnutí stresu - proto žijte a radujte se ze života.

Osobní orientační ohodnocení úrovně stresu

Jestliže je člověk vystaven delší dobu, nebo dokonce systematicky stresovým podnětům – stresorům, s jejichž zvládnutím si neumí poradit, vystavuje se riziku negativního dopadu těchto stresorů na svoji osobní pohodu, výkonnost, spokojenost a kvalitu života.

Zodpovězení následujících otázek Vám napoví, zda Vám toto riziko hrozí. Posuďte, jak často prožíváte níže popsané stavy a situace.

Zakroužkujte nejprve vhodnou odpověď u každé otázky.

1 = nikdy, 2 = výjimečně, 3 = občas, 4 = často, 5 = vždy

Máte dojem, že se věci a události ve Vašem životě vymkly kontrole?	1	2	3	4	5
Zdá se Vám, že se radujete a smějete méně, než bývá pro Vás typické?	1	2	3	4	5
Řekli byste, že mluvíte zvýšeným hlasem, křičíte a pláčete více, než bývá pro Vás typické?	1	2	3	4	5
Prožíváte smutek, zklamání či soužení?	1	2	3	4	5
Jíte výrazně více, nebo méně, když prožíváte starosti a problémy?	1	2	3	4	5
Domníváte se, že nemáte život ve svých rukou?	1	2	3	4	5
Míváte problémy se spánkem?	1	2	3	4	5
Považujete kouření, pití alkoholických nápojů, nebo užívání léků či drog za účinný prostředek zvládnání starostí a problémů?	1	2	3	4	5
Je pro Vás obtížné se uvolnit nebo oprostít od záležitostí, které Vás zatěžují?	1	2	3	4	5
Prožíváte hněv, vztek, zlost vůči druhým lidem?	1	2	3	4	5

Nyní sečtete všechny body. Podle počtu dosažených bodů můžete vyvodit následující závěr:

Bodů	Závěr
10 - 15	Váš život není pravděpodobně stresem téměř ovlivněn
16 - 20	objevují se velmi mírné náznaky jeho vlivu v podobě drobných, ale snadno řešitelných potíží
21 - 25	některé Vaše životní situace obsahují stresory, které jsou zatím ojedinělé a jejich účinek lze zvládnout
26 – 30	počátky systematictějšího vlivu stresorů
31 – 35	zřetelný, ale zvladatelný účinek stresorů ve Vašem životě
36 - 40	převládající obtíže se zvládnání stresorů, nahlédněte znovu do doporučení v první části tohoto textu
41 - 45	výrazné problémy s nalezením cesty ke zvládnání stresorů, důkladně pročtete doporučení v první části textu a pokuste se je uplatnit ve svém životě,
46 - 50	velmi náročná životní situace, vyhledejte neprodleně odbornou pomoc psychologa, psychiatra, poradny zdravého životního stylu, nebo praktického lékaře

4. Infolisty - správná praxe

5. Plakáty