

PSYCHICKÁ ÚSKALÍ PROFESE STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA

Světlana Uchytlová

Bakalářská práce
2012 / 2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Světlana UCHYTILOVÁ**
Osobní číslo: **H10261**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Psychická úskalí profese strojírenského dělníka**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti psychologie práce, psychologie zdraví a řízení lidských zdrojů.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu prostřednictvím dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ARNOLD, John et al. Psychologie práce pro manažery a personalisty. Brno: Computer press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

ARMSTRONG, Michael. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPANÍK. Psychologie práce a řízení. Brno: CERM, 2001. ISBN 80-214-1552-5.

KOHOUTEK, Rudolf. Základy užité psychologie. Brno: CERM, 2002. ISBN 80-214-2203-3.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jana Jurčíková

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání bakalářské práce:

3. května 2013

Ve Zlíně dne 19. února 2013


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 15. 3. 2013



.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47h Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevídelečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně postřehů oponentů a výsledků obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy;

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo učit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychického úskalí profese strojírenského dělníka. V teoretické části objasňuje důvody, proč se společnost a firmy zabývají psychickým tlakem a proč je psychický tlak v současné době velmi zkoumané téma. Je zde uveden přehled možných příčin tlaku u strojírenského dělníka, jaký vliv může mít psychický tlak na zdraví a jak psychický tlak vzniká. Bakalářská práce zjišťuje konkrétní příčiny psychického tlaku u strojírenských dělníků a shrnuje poznatky, které jsou důležité pro sociální pracovníky a psychology při práci s těmito cílovými skupinami. Bakalářská práce je také přínosem pro vedení firmy pro strategické plánování a řízení lidských zdrojů.

Klíčová slova: psychické úskalí, psychický tlak, příčiny psychického tlaku, strojírenský dělník, zdraví, řízení lidských zdrojů.

ABSTRACT

The Bachelor's thesis focuses on the issue of psychical press of worker in the engineering industry. In the theoretical part, it explains the reasons why the society and companies are concerned on psychical press and why the psychical press is currently much examined issue. There are listed possible reasons for psychical press for worker in the engineering industry, what kind of influence psychical press can have on health and how the psychical press occurs, here. The Bachelor's thesis detects the specific causes of psychical press of workers in the engineering industry and summarizes the knowledge that is useful for social workers and psychologist during work with this group of people. The Bachelor's thesis is beneficial for strategic planning and human recourses management for the company.

Keywords: psychical oppression, psychical press, reasons for psychical press, worker in the engineering industry, health, human recourses management.

Motto:

„Velikost každého povolání je snad především v tom, že spojuje lidi.“

Antoine de Saint-Exupéry

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Janě Jurčíkové za odborné vedení, pomoc, vstřícnost, trpělivý přístup, inspiraci a povzbuzení, které mi vždy ochotně při zpracování bakalářské práce poskytla.

Děkuji firmě Visteon za umožnění výzkumu k bakalářské práci.

Děkuji také nejbližší rodině za podporu a trpělivost během studia.

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 PSYCHOLOGIE PRÁCE	13
1.1 ZMĚNY NA PRACOVÍŠTI V HORIZONTU 20 - TI LET	17
1.2 TEORIE A PRAXE PSYCHOLOGIE PRÁCE	19
1.3 ROZDÍLY V PRACOVNÍM CHOVÁNÍ JEDINCŮ	20
1.4 DETERMINANTY SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ	26
2 PSYCHICKÁ ÚSKALÍ PROFESÍ	32
2.1 ZDRAVÍ A NEMOC	33
2.2 PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ.....	35
2.3 JAK VZNIKÁ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ A STRES	37
3 CHARAKTERISTIKA PROFESE STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA	42
3.1 PRACOVNÍ NÁPLŇ	43
3.2 ROZVRŽENÍ PRACOVNÍHO DNE.....	44
3.3 HODNOCENÍ PRACOVNÍCH PODMÍNEK STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA	45
3.4 NEJČASTĚJŠÍ ZDRAVOTNÍ PROBLÉMY	48
II PRAKTICKÁ ČÁST	52
4 VÝZKUMNÁ ČÁST	53
4.1 VÝZKUMNÁ OTÁZKA A STANOVENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ.....	54
4.2 VÝBĚR PRVKŮ DO VÝZKUMNÉHO VZORKU	55
4.3 PRŮBĚH VÝZKUMU	56
4.4 ANALÝZA DAT	57
4.5 VYVOZENÍ ZÁVĚRŮ A JEJICH INTERPRETACE.....	77
4.6 DOPORUČENÍ.....	80
ZÁVĚR	83
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	86
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	90
SEZNAM OBRÁZKŮ	91
SEZNAM TABULEK	92
SEZNAM GRAFŮ	93
SEZNAM PŘÍLOH	94

ÚVOD

Tématem bakalářské práce je psychické úskalí profese strojírenského dělníka. Psychická úskalí se objevují v každé profesi a v současné době, kdy je na člověka vyvíjen mimořádný tlak ze strany společnosti, rodiny a zaměstnání, se otázka psychického tlaku dostává do popředí zájmu. Požadavky na jednotlivce v soukromém i pracovním životě jsou provázány se změnami ve společnosti, na trhu práce i v životním stylu. Tématem psychického tlaku se zabývá psychologie práce, která přináší jak teoretické, tak praktické poznatky. Tyto poznatky mohou využívat manažeři, vedoucí pracovníci a samotní zaměstnanci k tomu, aby poznali příčiny psychického tlaku v zaměstnání, aby poznali to, co psychický tlak ovlivňuje a jakým způsobem je možné psychický tlak eliminovat. Znalosti z této oblasti by měly patřit k základním vlastnostem každého manažera, který je zodpovědný za řízení lidí. Vzhledem k tomu, že nemocnost z důvodu psychických problémů se začala objevovat ve všech profesích, je v zájmu každé firmy, aby zkoumala příčiny a zaváděla prevenci. Důvodem je to, že každá absence pracovníka je finančně nákladná a to jak pro firmu, tak pro stát, který vyplácí nemocenské dávky. Tyto informace by měly být brány v úvahu při každém budoucím plánování a rozhodování v oblasti řízení lidských zdrojů, ale také v oblasti pracovních podmínek, pracovního prostředí, rozmístění strojů apod.

Výzkumy v oblasti psychického tlaku se více zaměřují na manažery a speciální profese, přesto je potřeba hodnotit psychická úskalí i u dělnických profesí. U manažerů je psychický tlak automaticky předpokládán a je také předpoklad psychického vyčerpání nebo vyhoření. U dělnických profesí a především ve strojírenství, kde jsou vysoké požadavky na přesnost, kvalitu a hlavně efektivitu výroby, je velmi vysoký předpoklad k tomu, že psychický tlak může vzniknout. Strojírenští dělníci a ostatní zaměstnanci pracující na dělnických pozicích jsou často znevýhodněnou skupinou. Ze strany vedení jim není věnována individuální pozornost. V případě ztráty zaměstnání je jejich šance na rychlé nalezení zaměstnání nižší, než je v případě manažerů, vedoucích pracovníků nebo jinak speciálně zaměřených zaměstnanců s odpovídajícím vzděláním. Strojírenští dělníci a lidé se základním vzděláním tvoří nejpočetnější skupinu nezaměstnaných, proto jsou cílovou skupinou pro sociální pracovníky a sociální pedagogy, jejichž zaměřením je prevence ztráty zaměstnání u této skupiny.

Důvody psychického tlaku jsou různé, a jak popisuje bakalářská práce, jsou do jisté míry závislé také na tom, jak tlak jednotliví lidé vnímají. Úkolem firmy je, aby poznala

příčiny tlaku způsobené v zaměstnání a tyto pak v co největší míře odstranila. Takto bude nejen úspěšná, ale zároveň bude mít i spokojenější zaměstnance. Úkolem sociálních pedagogů je analyzovat prostředí a eliminovat jeho negativní vlivy na člověka. Poznatky mohou být využity při pomoci lidem vyrovnat se s psychickým tlakem na pracovišti, připravit se na něj tak, aby nedocházelo ke ztrátě zaměstnání a ohrožení ekonomického fungování rodiny.

Cílem bakalářské práce je zhodnocení psychických úskalí profese strojírenského dělníka ve firmě, která se zabývá výrobou pro automobilový průmysl. V práci jsou zohledněny informace popsané v teoretické části. Záměrem je shrnutí příčin psychického tlaku, zhodnocení, které aspekty z pracovního prostředí působí největší psychický tlak na strojírenské dělníky, a návrh hodnocení psychického tlaku u skupiny strojírenských dělníků včetně doporučení pro sociální pedagogy a sociální pracovníky. Tato doporučení by měla sociálním pedagogům a sociálním pracovníkům pomoci poznat příčiny psychického tlaku dělníků a také pomoci při realizaci konkrétních opatření, která mohou snížit nemocnost a riziko ztráty zaměstnání u strojírenských dělníků. Výzkum je zaměřen na hodnocení jednotlivých aspektů, které vyvolávají psychický tlak. Důvodem pro zpracování práce na toto téma jsou měnící se nároky na člověka, narůstající požadavky v zaměstnání a snaha připravit se na situaci do budoucna. Lze jen těžko předpokládat, že se život ve společnosti zpomalí a že firmy budou snižovat výrobní cíle. Dá se předpokládat, že tlak na zaměstnance bude narůstat, důchodový věk se bude zvyšovat, firmy v návaznosti na konkurenční boj, budou zvyšovat svoje výrobní cíle a toto vyvolá další tlak na všechny zaměstnance. Strojírenští dělníci jsou často velkou skupinou pracovníků, kterým není věnována ze strany firmy individuální pozornost. Proto bude v této práci zpracována analýza psychických úskalí u této profese. Tyto poznatky pak mohou být využity jak sociálními pracovníky, tak psychology, kteří se často s touto skupinou zaměstnanců setkávají. Z pohledu sociální pedagogiky, která se mimo jiné zabývá pracovním prostředím a jeho vlivem na člověka, může analýza ukázat konkrétní faktory a podmínky, které se vyskytují ve velkých firmách a to, jak na člověka tyto podmínky působí. Personalisté a manažeři velkých firem mohou výsledky bakalářské práce použít pro strategické plánování v oblasti lidských zdrojů.

V teoretické části bakalářské práce je vysvětlen předmět zájmu psychologie práce a její vztah s ostatními oblastmi psychologie. Je zde uveden přehled hlavních změn ve společnosti, které mají vliv na psychologii práce. Podrobně je specifikován psychický tlak na pracovišti, jeho příčiny a následky. Jsou zde také vysvětleny používané pojmy. Praktická

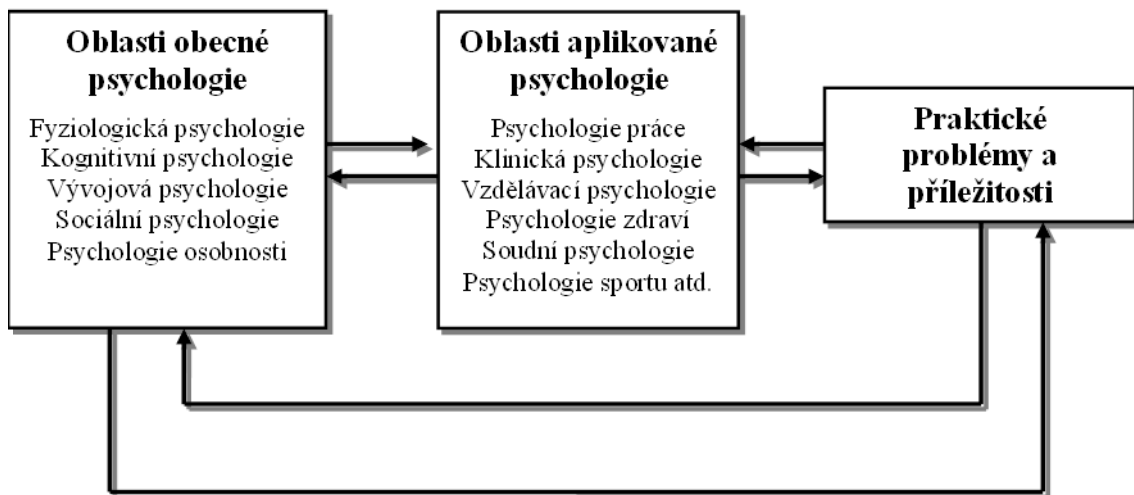
část je zaměřena na výzkum příčin psychického tlaku u strojírenských dělníků, na analýzu výsledků výzkumu a interpretaci výsledků.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PSYCHOLOGIE PRÁCE

„Psychologické vědy je možné definovat jako vědy o duševním životě, které odráží skutečnost ve formě počitků, vjemů, představ, paměti, myšlení a citů.“ (Kohoutek, 2002, s. 13)

Arnold et al (2007, s. 2) uvádí, že psychologie je věda o mentálním životě a ten se týká tří hlavních oblastí: chování, myšlenek a emocí. Psychologie zahrnuje všechny tyto tři oblasti. Dělení psychologie a vztah mezi obecnou a aplikovanou psychologií je vyjádřen na obr. 1 (Arnold et al, 2007, s. 4)



Obr. 1 Dělení psychologie a vztah mezi obecnou a aplikovanou psychologií (Arnold et al, 2007, s. 4)

Obrázek 1 ukazuje, jaký je vztah mezi jednotlivými oblastmi psychologie a praktickými problémy a příležitostmi. Mezi všemi oblastmi existuje provázanost.

Kohoutek (2002, s. 14-15) rozděluje psychologické vědy na základní a užité. Mezi základní teoreticko-praktické psychologické vědy patří: obecná psychologie, psychologie osobnosti, psychopatologie, ontogenetická psychologie, biologická psychologie, sociální psychologie, srovnávací psychologie a zoopsychologie. Mezi užité prakticko-teoretické psychologické vědy patří: psychologie práce, stavební psychologie, inženýrská psychologie, pedagogická psychologie, klinická psychologie, forenzní psychologie a poradenská psychologie.

Obě výše uvedená rozdělení psychologie jsou v podstatě podobné, liší se pouze v názvech. Vyplývá z nich, že psychologie práce patří do oblasti aplikované nebo užité psychologie, která z poznatků základní psychologie čerpá. A naopak poznatky z psychologie práce mohou přispět k rozvoji obecné psychologie.

Psychologie práce se začala podle Kohoutka (2000, s. 7- 10) vyvíjet po 2. světové válce. Synonymem pro první etapu vývoje psychologie práce stala psychotechnika. V počátcích se rozvíjela psychologická diagnostika, především testy inteligence. K největšímu rozvoji došlo ve 20. letech, kdy bylo cílem vybrat správného člověka na správné místo. V České republice byla psychotechnika udržována na vysoké úrovni především v období mezi koncem první a začátkem druhé světové války. V 50. letech dochází k útlumu psychologie práce i psychologie obecně. Druhou etapou vývoje psychologie práce je zaměření na pracovní prostředí a jeho vliv na pracovní výkon a spokojenost pracovníků. Do centra pozornosti se dostává studium vnějších vlivů prostředí jako je hlučnost, prašnost, osvětlení, organizace pracovního dne, přestávky apod. Studium pracovních podmínek se zabýval George Elton Mayo. Jeho výsledky stojí proti studiím Fredericka Winslow Taylora, který se zabýval analýzou pracovního výkonu. Taylor se zaměřil na časové a pohybové studie vedoucí ke zvýšení efektivity a snížení nákladů. Mayo naproti tomu studoval vliv mezilidských vztahů. Jeho studie dokázaly, že na výkonnost mohou mít vyšší vliv sociální faktory než faktory fyzikálního prostředí. Po druhé světové válce se rozvíjí ergonomie, která studuje uspořádání pracoviště tak, aby byly využity možnosti člověka a při tom nedocházelo k nadměrné zátěži nebo poškození pohybovému, smyslovému nebo psychickému. Tato fáze psychologie práce je nazývána inženýrskou psychologií.

Arnold et al (2007, s. 15 - 17) vidí původ psychologie práce ve dvou tradicích. Jedna z nich se zabývá tématem „vhodného člověka pro danou práci“ a druhá se zabývá „vhodnou prací pro daného člověka“. Obě metody se rozvíjely v průběhu druhé světové války, kdy se vyvinula potřeba zkoušet lidi tak, aby byli vybraní ti schopní. Toto vedlo k vývoji dovednostních a psychologických testů. Trendy na trhu práce po válce měly vliv na zvýšení počtu nezávislých psychologů. V polovině 20. století se na amerických pracovištích zvýšil zájem o personální poradenství. Poradci měli za úkol pomáhat zaměstnancům s osobními problémy, čímž se měla zvýšit jejich výkonnost. Protože se přínos poradců těžce prokazoval, postupně z firem vymizeli. Názor vedení firem byl, že jsou poradci na

straně zaměstnanců. Odborové organizace byly naopak přesvědčeny, že se poradci snaží získat oddanost pracovníků zaměstnavateli.

Oba autoři popisují vývoj psychologie práce ze svých hledisek. Kohoutek se soustřeďuje spíše na prostředí v České republice, Arnold uvádí vývoj z USA. Je zcela pochopitelné, že vývoj byl ovlivněn historií i kulturou v dané společnosti a ve vývoji lze pozorovat určité rozdíly i podobnosti. Zájem o personální poradenství se v České republice objevil později než v USA a můžeme předpokládat, že výskyt poradců ve firmách není v České republice tak častý jako v USA.

„Psychologie práce je teoretickou a užitou vědou, která se zabývá studiem psychologických zvláštností, podmínek, vztahů pracovní činnosti člověka v určitém pracovním prostředí, a to jak ve školství, tak v průmyslu, obchodě, dopravě a jiných odvětvích.“ (Kohoutek, 2002, s. 324)

„Psychologie práce se zabývá všemi aspekty lidského chování, myšlenek, pocitů a zkušeností vzhledem k práci.“ (Arnold et al, 2007, s. 19)

Obě tyto definice charakterizují psychologii práce. Definice Kohoutka je obsáhlejší, vysvětluje pojem psychologie práce komplexněji a zaměřuje se na pracovní prostředí. Arnoldova definice jednodušeji shrnuje, čím se psychologie práce zabývá a do popředí zájmu psychologie práce staví lidské chování, myšlenky a pocity. Mohli bychom předpokládat, že pro laickou veřejnost bude lépe pochopitelná definice Arnolda.

Psychologie práce má mnoho různých názvů, což může působit zmateně. Ve Spojených státech se užívá termínu průmyslová/organizační psychologie, ve Velké Británii je zavedený název pracovní psychologie. V podstatě se ale zabývají stejným tématem, kterým je vztah mezi člověkem a jeho prací a mezilidskými vztahy na pracovišti. Arnold et al (2007, s. 18 - 19) uvádí osm hlavních oblastí, ve kterých psychologové práce působí jako učitelé, poradci a výzkumní pracovníci:

- (1) výběr a hodnocení pracovníků
- (2) školení
- (3) hodnocení výkonnosti a kariérní postup
- (4) organizační rozvoj a změny
- (5) interakce člověk – stroj

- (6) poradenství a osobní rozvoj
- (7) řešení prostředí a práce – zdraví a bezpečnost
- (8) pracovní vztahy a motivace

Předpokládá se, že psychologové a poradci tyto oblasti nejen znají, ale ovládají metody, jak analyzovat problémy v těchto oblastech a navrhnout komplexní řešení.

Kohoutek (2002, s. 324) dělí psychologii práce na dílčí obory např.:

- (1) inženýrskou psychologii – zkoumá vztahy člověka a stroje a také vlivy pracovního prostředí na člověka. Např. hluk, světlo, teplotu, vlhkost, koncentraci chemických látek apod.
- (2) Sociální psychologii – zkoumá vztahy ve skupinách a na pracovišti a jejich vliv na pracovní výkon.

Kohoutek (2000, s. 13 - 47) shrnuje, že se psychologie práce zabývá psychologickými aspekty pracovního prostředí, psychologickým působením faktorů pracovního prostředí, psychologií pracovní činnosti, psychologickým rozbohem pracovního výkonu a kariéry člověka, psychologickými aspekty při řešení konstrukce výrobních nástrojů, vlivem únavy, psychologickými otázkami bezpečnosti práce a požadavky na osobnost pracovníků a jejich výběrem.

Ve srovnání s Arnoldem je toto členění velmi podobné a obojí vystihuje oblasti, na které se psychologie práce zaměřuje. Jednotlivé oblasti můžeme najít u obou autorů.

Kromě významu a oblastí, na které se psychologie práce zaměřuje, se v literatuře objevuje i její kritika. Jedním z důvodů, proč bývá psychologie práce kritizována, je, že nedostatečně zohledňuje sociální třídu, rozdělení moci ve společnosti a ekonomické podmínky. Kritiky také poukazují na to, že psychologie práce nerozezná hlavní příčiny problému nebo skutečného chování a že se zastává více mocných než slabých a bezmocných. (Pfeffer, 1991 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 52)

Psychologii práce bývá vytýkán také rozpor mezi teorií a praxí. K tomuto tématu bude uvedeno více informací v jedné z následujících kapitol. Předmět zájmu psychologie práce se v průběhu historie měnil a vyvíjel v závislosti na tom, jak se měnila práce a její požadavky. Změny na pracovišti v horizontu posledních 20 - ti let a spojitost mezi změnami ve společnosti a změnami na pracovišti jsou vysvětleny v následující kapitole.

1.1 Změny na pracovišti v horizontu 20 - ti let

„Svět se rychle mění díky technologickému pokroku, globální konkurenci, demografii společnosti a kulturním trendům. Psychologie práce může zkoumat dopad těchto změn na člověka a v mnoha oblastech už to i dělá.“ (Arnold et al, 2007, s. 26)

Žijeme v době, kdy ve všech oblastech života dochází k rychlým změnám. Změny ve společnosti mají vliv na změny v oblasti práce. V posledních letech došlo ke značnému rozvoji technologie a strojní zařízení.

Jak uvádí Giddens (2009, s. 911) vztah mezi technologií a prací je dlouhodobým zájmem sociologů. Zlepšení technologie může přinést zvýšení efektivity a produktivity, ale také způsobuje odcizení. Odcizení popisuje Blauner (1964, cit. podle Giddens, 2009, s. 911 – 912) ve své studii, kde zkoumal případ malé pekárny, která byla koupena velkou společností. Nová společnost zavedla systémy automatizace, počítače, které kontrolovaly teplotu a řídily proces pečení. Zaměstnanci cítili odcizení, protože kvalitu pečiva už nekontrolovali svými smysly. Automaticky řízená linka produkovala pečivo ve výborné kvalitě, ale také se často stalo, že pečivo bylo spálené. Požadavky na pracovníky se změnily, firma potřebovala pracovníky, kteří umí obsluhovat počítače a řídicí systémy více, než profesionální pekaře.

Leadbeater (1999 cit. podle Giddens, 2009, s. 916) shrnuje, že většina lidí v současnosti vyrábí něco, co nemůže být zváženo, ani změřeno, a ani se toho nelze dotknout. To, čím si většina lidí vydělává, je poskytování služeb, analýz, informací, hodnocení. Ať už je to v telefonních centrech, v právnických kancelářích, ve státním sektoru nebo ve výzkumných laboratořích.

Tento výrok popisuje, jak se v průběhu posledních desetiletí změnil způsob práce, způsob, jakým si lidé vydělávají peníze. Upouští se od manuální práce, zaměřujeme se na obchod, služby a management.

Dalšími změnami, kterými prochází oblast práce, je výkon práce mimo pracoviště. V některých firmách je tento druh práce, kdy zaměstnanci mohou pracovat z domu, velice podporovaný. Můžeme pozorovat trendy snižování počtu kmenových zaměstnanců a přechod k nakupovaným službám např. stravování, doprava materiálu, ochrana majetku a osob, ale také zpracování mezd, oblast lidských zdrojů nebo služby v oblasti IT. Dlouho-

dobým trendem jsou i transfery výrobních provozů z vyspělých zemí do zemí, kde je cena práce nižší. Tímto firmy zvyšují svoji konkurenceschopnost, protože snižují svoje náklady.

Delbridge (1992, cit. podle Arnold 2007, s. 25) používá termín **zintenzivňování práce**, které souvisí s narůstajícím tlakem na zaměstnance na potřebu celoživotního vzdělávání a také na flexibilitě měnit typ práce i několikrát v rámci jednoho povolání.

Neméně důležitou změnou je zmenšování rodin, zvyšování průměrného věku pracující populace a zvyšování délky života, s čímž souvisí zvyšování důchodového věku. Tyto změny souvisí se změnami ve společnosti. Jednotlivé státy na tuto situaci musejí reagovat změnami v důchodovém systému. (Arnold et al, 2007, s. 25)

Změnami také prochází složení pracující populace. Arnold et al (2007, s. 38) zdůrazňuje především tři specifické skupiny na pracovišti: ženy, etnické menšiny a lidé s postižením. Práva těchto specifických skupin jsou zakotvena v legislativě, přesto ale se tyto skupiny mohou cítit nerovni ve srovnání s ostatními lidmi, protože legislativa na jejich ochranu není vždy účinná.

„Snad nejtěžším úkolem, který před sociální pedagogikou stojí, je pomoc při hledání identity a vnitřního zakotvení v této rychle se měnící době, pomoci těm, kteří tomuto tempu nestačí, nejsou vybaveni dostatečnou flexibilitou, nezvládají úkoly před ně stavěné, a proto selhávají.“ (Kraus, 2008, s. 50)

Výše uvedená citace od Krause ukazuje, jaká je provázanost mezi psychologii práce a sociální pedagogikou. Cílem sociální pedagogiky je především pomoc těm, kteří z jakýchkoliv důvodů nezvládají úkoly. Pracovníci vystavení vysokým pracovním požadavkům patří do skupiny, o které se sociální pedagogiky zajímá.

Změnami ve společnosti a změnami v oblasti práce prochází všichni. Není možné se od těchto změn izolovat, protože jsou součástí společnosti, a izolace nebo odmítání těchto změn by znamenalo izolaci od společnosti. Pro zaměstnance by bylo jistě jednodušší a jistější zůstat na jedné pozici v jednom zaměstnání celý život. V současné době je tato pravděpodobnost velmi malá. I když bychom přihlédli k tomu, že zaměstnanec nechce změnu a chce z vlastní vůle pracovat pouze u stejného zaměstnavatele a na stejné pozici, musíme respektovat to, že firmy v zájmu udržení na trhu často mění výrobu, obměňují stroje, mění typy výrobku v závislosti na požadavcích zákazníka a s tím souvisí také přesouvání zaměstnanců, přeškolení zaměstnanců a požadavky, aby zaměstnanci uměli ví-

ce než jednu činnost. Všechny tyto aspekty zkoumá a reaguje na ně psychologie práce. Využívá k tomu teoretické znalosti a výsledky výzkumu. Tyto pak aplikuje v praxi. Čím se teorie a praxe psychologie práce zabývají a jaký je mezi nimi rozdíl, bude vysvětleno v následující kapitole.

1.2 Teorie a praxe psychologie práce

„Teorie se dá v psychologii definovat jako organizovaný soubor myšlenek, které slouží k popsání, vysvětlení nebo předpovědi toho, co bude jedinec dělat, jak bude myslet, nebo se cítit.“ (Arnold, 2007 et al, s. 50)

Dále Arnold (2007 et al, s. 50) vysvětluje, že psychologie není jednotná ani sjednocená disciplína. Projevuje se zde rozpor mezi pozitivismem a fenomenologií. **Positivismus** klade důraz na ověřitelné příčiny chování, myšlenek a emocí. Positivismus se na svět dívá jako na objektivní realitu, která by se měla měřit objektivními metodami. **Fenomenologie nebo také sociální konstruktivismus** předpokládá, že realita není objektivní, stěžejní jsou subjektivní vysvětlení a pocity jednotlivců. Cílem pozitivismu je problém analyzovat a zjednodušit. Smyslem fenomenologie je porozumět problému a vysvětlit ho.

K posouzení toho, jestli je teorie pravdivá, slouží ověření a reprodukce poznatků nezávislými badateli. Je nutné, aby poznatky a teorie byly otevřené přezkoumání a dalšímu hodnocení. Aby toto ověřování bylo možné, je nezbytné, aby poznatky byly formulovány srozumitelně, jednoduše, a přirozeným jazykem. Teorie musí vycházet z co největšího počtu přímých důkazů. (Porvazník a Ladová, 2010, s. 20)

„Dobrá teorie pomáhá popsat, vysvětlit a předpovídat chování, myšlenky a emoce, které mají významný dopad.“ (Arnold et al, 2007, s. 54)

Vysvětlení teorie od Porvazníka a Ladové jsou zaměřeny obecně na teorii jakékoliv vědy. Toto vysvětlení zdůrazňuje, jaká by teorie měla být. Arnoldova citace se vztahuje přímo na oblast psychologie práce a je zaměřena konkrétně na chování a emoce lidí. Proto je tato citace pro oblast psychologie práce využitelnější a přesnější.

Johns (1993 cit. podle Arnold, 2007, s. 54) vysvětluje důvody, proč některé podniky nepřijímají techniky psychologů práce, přestože jsou založené na dobrém průzkumu a mohou být přínosné. Důvodem je, že psychologové nezveřejňují výsledky své práce. Psycho-

logové by měli ty organizace, které úspěšně přijaly techniky psychologie práce, zveřejnit a tím seznámit veřejnost s úspěchem.

Současným trendem psychologie práce je zájem o komunikaci mezi vědci a výzkumníky na jedné straně a mezi poradci a manažery na straně druhé. Vědci jsou ti, kdo se věnují teorii a výzkumu, manažeři jsou ti, kdo uplatňují poznatky v praxi. Mezi těmito dvěma stranami existuje neshoda v tom, že vědci si myslí, že manažeři nevyužívají odborné znalosti. V praxi se řídí především instinktem. Naopak manažeři zastávají názor, že odborníci se zaměřují na nerelevantní a nereálné řešení problémů, která jsou v praxi nepoužitelná. Dalším rozdílem mezi teorií a praxí je, že aplikace teorie a výzkumu bývá náročná. Na aplikaci mají vliv faktory jako politika firmy, hodnoty a demografické údaje. (Arnold et al, 2007, s. 54)

Rozpor mezi teorií a praxí bychom mohli najít v jakékoliv vědě nejenom v psychologii práce. Z výše uvedeného ale vyplývá, že obě strany, tedy jak vědci, tak praktičtí uživatelé psychologie práce, se snaží o navázání společné řeči. V mnoha firmách jsou vedoucí pracovníci průběžně školeni na to, jak řídit, vést a hodnotit pracovníky. Důvodem může být snaha připomenout jim techniky po práci s lidmi, rozšířit jim obzory ale také dát jim teoretickou znalost a podporu pro jejich praktickou činnost. Bylo by velice jednoduché říci, že manažer žádné školení nepotřebuje, protože je na pozici už několik let. Otázkou ale zůstává, jestli svou práci vedoucího dělá správně, jestli zná a umí využívat všechny techniky vedení. Existuje velká řada kurzů, kde je možné si mimo pracovní prostředí tzv. nanečisto vyzkoušet aplikovat teorii do praxe, což může být přínosné i pro zkušeného manažera. Při řízení lidí je potřeba také přihlídnout k individualitě každého zaměstnance. Přestože je pracovní prostředí pro všechny zaměstnance stejné, jejich chování v zaměstnání může být různé. Rozdíly v pracovním chování a to, jaké vlivy působí na pracovní chování, jsou shrnuty v následující kapitole.

1.3 Rozdíly v pracovním chování jedinců

Lidé jsou individuální bytosti a navzájem se od sebe liší. Liší se jejich myšlení, chování, reakce a stejně tak se liší jejich pracovní chování. Proto, aby organizace mohly efektivně využívat zaměstnance jako lidské zdroje, je nutné, aby organizace – tedy vedoucí pracovníci pochopili, co má vliv na pracovní chování. V analýze vlivů na pracovní chování

a následně také v řízení lidí poskytuje psychologie práce velké zdroje informací, metod a nástrojů, které mohou organizace využít.

Armstrong (2002, s. 149 - 156) shrnul faktory, které působí na chování lidí při práci do následujících skupin:

- a) **individuální rozdíly** – budou podrobněji rozebrány v následující části této kapitoly.
- b) **Postoje** – jsou ustálené způsoby myšlení, mají hodnotící povahu. Vytvářejí se na základě zkušeností, ale jsou méně stabilní než rysy osobnosti. Mění se na základě nových zkušeností. Postoje v zaměstnání jsou ovlivněny kulturou – hodnotami a normami organizací, stylem řízení managementu, politikou odměňování, povyšování apod.
- c) **Vlivy působící na chování** – chování při práci závisí na osobnostních charakteristikách (osobnosti a postojích) a také na situaci, v níž jedinci pracují. Tyto faktory jsou ve vzájemné interakci, proto se teorie chování někdy nazývá interakcionismem. Všeobecně se předpokládá, že postoje determinují chování. Ale nedá se tvrdit, že zde existuje přímé spojení. Průzkumy ukázaly, že pocity a přesvědčení, které lidé otevřeně vyjadřovaly ve vztahu k něčemu, měly jen volnou návaznost na to, jak se k tomu skutečně chovali.

Pracovní chování je také ovlivněno tím, jak jedinci situaci vnímají. James a Sells (1981 cit. podle Armstrong, 2002 s. 153) zavedli pojem psychologické klima, jehož klíčovými proměnnými jsou:

- charakteristiky role – např. neurčitost nebo konflikt rolí;
 - charakteristiky práce – např. autonomie, podnětnost;
 - chování vedoucího;
 - charakteristiky pracovní skupiny – včetně atmosféry, spolupráce a přátelství;
 - politika organizace, která se přímo dotýká jednotlivce - např. odměňování.
- d) **Orientace** – teorie orientace zkoumá faktory, které slouží jako prostředky, jež ukazují lidem směr při výběru práce.
 - e) **Role a úlohy** – v soukromém i pracovním životě, když lidé čelí nějaké situaci, hrají určitou roli, aby tuto situaci zvládli. Daná situace se řídí určitými pravidly. Ta říkají,

jak se daná osoba má chovat. V soukromém životě tato pravidla nemusí být psaná, ale na pracovišti je role charakterizovaná úkoly nebo např. popisem pracovního místa.

Jak už je uvedeno v úvodu této podkapitoly, lidé jsou individuální bytostí, a proto u nich můžeme pozorovat **individuální rozdíly**. V minulosti existovaly snahy, ať už společnosti nebo politického režimu, tyto odlišnosti potlačovat. V návaznosti na změny ve společnosti, v soukromém životě i v zaměstnání, které jsou popsány v části 1.1, je možné pozorovat tendence, kdy jsou odlišnosti podporovány a jejich správné využití v oblasti práce může přinést společnosti velký zisk. Jako příklad z praxe by bylo možné zmínit inženýra, který na jedné straně má problémy s komunikací s ostatními členy týmu, neumí mluvit před publikem, nedokáže prezentovat výsledky své práce, ale je výborný ve vymýšlení zlepšovací návrhů, v detailním popisu schémat a postupu konstrukce. Pokud by jeho manažer hodnotil pouze to, že nezapadá do kolektivu a nedokáže prezentovat a nevyužil by jeho předností, ztratil by výborného člověka v týmu vývoje. Pokud ale manažer využije jeho silných stránek, umístí ho do malého týmu, kde budou přesně rozdělené role, bude zaměstnanec spokojený a firma využije přesně jeho schopnosti.

Individuální rozdíly mezi lidmi jsou charakterizovány: **schopnostmi, inteligencí, osobností a rozdíly vyplývající z pohlaví, rasy nebo tělesné či duševní vady**.

„Schopnost je kvalita, která umožňuje nějakou činnost.“ (Armstrong, 2002, s. 149)

Jak uvádí Armstrong (2002, s. 149), měřením rozdílů ve schopnostech se zabývala celá řada psychologů. K nejvýznamnějším patřili Burt a Vernon. Burt (1954 cit. podle Armstrong, 2002, s. 150) a Vernon (1961 cit. podle Armstrong, 2002, s. 150). Rozpracovali teorii, která rozděluje schopnosti do dvou skupin:

V:ed – sem patří verbální, numerické, paměťové a logické schopnosti

K:m – sem patří prostorové a mechanické dovednosti, vnímavost a motorické dovednosti např. koordinace očí a rukou a duševní bystrost

Jejich teorie vychází z teorie „g“ faktoru. „G“ faktor je faktor všeobecné inteligence, který vysvětluje většinu odlišností v pracovním výkonu.

Inteligenci je možno definovat jako „schopnost řešit problémy, aplikovat principy, usuzovat a vnímat vztahy“. (Argyle, 1989 cit. podle Armstrong 2002, s. 150)

„Intelligence je to, co měříme inteligenčními testy.“ (Boring, 1923 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 102)

Tyto definice vystihují inteligenci z různých pohledů. Boringova definice vypadá velmi jednoduše, ale přesně vystihuje inteligenci jako něco, co se dá změřit testy. Definice podle Argyleho je širší a mohla by být považována za přesnější, protože vysvětluje, co je možné si pod inteligencí představit. Nicméně řada psychologů se spokojuje právě s definicí Boringa, protože je stručná, jasná a výstižná.

Arnold et al (2007, s. 106 - 107) uvádí tři modely inteligence, které jsou v současné době uznávané i používané. Jsou to Gardnerova teorie vícenásobné inteligence, Sternbergova triarchická teorie inteligence a emocionální inteligence.

Podle Gardnera (1999, s. 103 - 259) existuje **7 typů inteligence**:

- (1) **jazyková** – schopnost efektivně využívat řeči při vyjadřování, pružnost jazyka, způsoby komunikace, umělecké vyjadřování
- (2) **hudební** – schopnost vnímat a skládat hudbu, tóny a rýmy
- (3) **logicko-matematická** – schopnost odhalit schémata, matematicky posuzovat, dedukovat, logicky myslet
- (4) **prostorová** – schopnost vytvářet představy, schopnost přesného vnímání vizuální stránky světa a jeho vybavení si tohoto vjemu i bez fyzického podnětu
- (5) **tělesně-pohybová** – schopnost využívat mentální schopnosti ke koordinaci tělesných pohybů, řízení pohybů vlastního těla a obratnost v zacházení s předměty
- (6) **interpersonální** – schopnost chápat a rozlišovat pocity a záměry jiných
- (7) **intrapersonální** – schopnost chápat vlastní pocity a motivaci.

Každá z těchto sedmi inteligencí je odvozena ze subjektivní klasifikace lidských schopností na základě souboru vědeckých kritérií a poznatků experimentální psychologie a psychologických objevů. Přestože těchto sedm inteligencí je navzájem anatomicky oddělených, málokdy pracují odděleně. Předpokládá se tedy, že inteligence fungují souběžně a navzájem se doplňují. V běžném životě soubory inteligencí spolupracují tak těsně, že je téměř nemožné je od sebe odlišit. (Gardner, 1999, s. 296 – 297)

Kritici Gardnerovy teorie upozorňují na to, že je subjektivní a neslučitelná s „g“, což je základní faktor všeobecné inteligence (Spearman, 1927 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 98) nebo vlivy prostředí.

Sternbergova triarchická teorie inteligence (Sternberg, 1985 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 107 - 108) staví na „g“ a základních složkách inteligence a má tři subteorie:

- **analytická subteorie** – vztahuje se na akademické řešení problémů a ukazuje, jak jedinec komunikuje se svým vnitřním světem.
- **Kreativní subteorie** – zahrnuje pochopení, syntézu a schopnost reagovat na nové situace a podněty.
- **Praktická subteorie** – zahrnuje schopnost chápat a řešit každodenní úkoly. Označuje se jako inteligence reálného světa.

V posledních letech je možné pozorovat vyšší zájem o **emoční inteligenci** ze strany odborníků i laiků. Průkopníkem v této oblasti je Goleman (1997, s. 42), který definoval emoční inteligenci jako schopnost umět sám sebe motivovat, nepodléhat problémům a frustraci, schopnost odložit svoje uspokojení na později, korigovat náladu a potlačit úzkost a nervozitu, schopnost vcítit se do pocitů druhého a v krizových chvílích neztrácet naději.

Další velmi významný výzkum v oblasti emoční inteligence provedli Mayer a Salovey, podle nichž je emoční inteligence definovaná jako „schopnost vnímat emoce, získávat a vytvářet emoce na pomoc myšlení, chápat emoce a emocionální vědomosti a myšlením regulovat emoce a tím zvýšit emocionální a intelektuální růst“. (Mayer a Salovey, 1997 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 110)

Golemanova definice i definice Mayera a Saloveye podobně vyjadřují emocionální inteligenci. Goleman se na emocionální inteligenci dívá jako na nástroj pro člověka se se-bemotivovat. Definice Mayera a Saloveye zdůrazňuje to, že prostřednictvím emocionální inteligence se může zvýšit emocionální i intelektuální růst. Obě tato vyjádření jsou velmi výstižná.

Další individuální rozdíly u jednotlivců vyplývají z rozdílů v **osobnosti**. Termín osobnost, podle Toplise et al (1991 cit. podle Armstrong 2002, s. 150) zahrnuje vše, co se týká chování jedince a toho, jak je toto chování upořádáno a koordinováno při interakci s okolím. Osobnost lze charakterizovat pomocí rysů nebo typů.

Rysy predisponují člověka chovat se určitým způsobem. Rysy můžeme chápat jako systémy klasifikace, které jsou používány proto, aby jedinci pochopili chování jiných lidí. Studium charakterových vlastností osobnosti se zabývali např. Eysenk, Catell a jiní. (Armstrong, 2002, s. 151)

Deary a Matthews (1993 cit. podle Armstrong 2002, s. 151) uvádí velkou pěticí rysů osobnosti:

- **neurotičnost** – strach, pocit úzkosti, deprese, nepřátelství, rozpačitost, vznětlivost, bezbrannost a přecitlivělost.
- **Extroverze** – vroucnost, srdečnost, družnost, snaha se prosadit, činorodost, hledání vzrušení, pozitivní emoce.
- **Otevřenost / vnímavost** – sympatie, porozumění, jednání, činnost, myšlenky a hodnoty.
- **Příjemnost** – spolehlivost, zodpovědnost, upřímnost, čestnost, altruismus, ochota, skromnost, mírnost, vstřícnost, ohleduplnost.
- **Svědomitost** – způsobilost, řád a pořádek, smysl pro povinnost, oddanost, usilování o splnění úkolu, sebekázeň, rozvážnost.

Nástrojem k hodnocení rysů osobnosti může být Catellův test osobnosti známý jako 16PF. Odpůrci této teorie kritizují, že projev rysů u lidí nemusí být stálý. Tentýž rys se nemusí nutně projevit za různých situací. A také, že vlastnosti rysů jsou nástroji jazyka, jak popsat chování lidí a nejsou charakterizovány výrazy z oblasti chování. (Armstrong, 2002, s. 151)

Osobnost může být také hodnocena na základě **teorie osobnosti založené na typech**. Tyto teorie rozeznávají řadu typů osobnosti. Mezi nejpoužívanější patří Jungova teorie, která uvádí čtyři preference lidí (Jung, 1923 cit. podle Armstrong 2007, s. 151):

- **vztah k ostatním lidem** – extroverze nebo introverze;
- **shromažďování informací** – smyslové (zaměření na objektivně ověřitelné informace) nebo intuitivní (vytváření informací na základě porozumění něčemu);
- **využívání informací** – racionální (důraz na logickou analýzu) nebo emocionální (rozhodování založené na vnitřních hodnotách);

- **rozhodování** – založené na pochopení informací (shromažďování informací před tím, než se rozhodnutí učiní) nebo na posouzení (vyřešení události bez toho, aby se čekalo na velké množství údajů).

Z této teorie vychází např. Myers-Briggs typologie, která se používá k hodnocení vedoucích pracovníků a jejich srovnání v rámci týmů.

Na individuální rozdíly mají, jak už je v úvodu této kapitoly uvedeno, také vliv **původ a kultura**. K individuálním **rozdílům vyplývajícím z pohlaví, rasy nebo tělesné či duševní vady** se vyjadřuje Armstrong (2002, s. 152) tím, že zdůrazňuje, že vyslovovat doměnky o vrozených rozdílech mezi lidmi na základě pohlaví, rasy nebo tělesné nebo duševní vady je nespravedlivé a bezvýznamné. Pokud rozdíly v pracovním chování existují, tak je to více kvůli faktorům vyplývajících z prostředí a kvůli kulturním faktorům než v důsledku osobnostních faktorů. Na ochranu osob proti diskriminaci existují právní předpisy, ty ale bohužel nemohou zabránit skrytým formám předsudků a zajistit absolutní rovnoprávnost.

Na chování zaměstnanců na pracovišti a pracovní výkon mají vliv i další aspekty. Mezi ně patří spokojenost zaměstnanců, motivace a proces adaptace na pracovišti. Nedostatečná spokojenost a motivace, nedokonalý nebo žádný proces adaptace může vyústit až rozhodnutím zaměstnance ke změně zaměstnání. Tomuto tématu je věnovaná následující kapitola.

1.4 Determinanty spokojenosti zaměstnanců

S tématem psychologie práce souvisí také motivace a spokojenost zaměstnanců. Organizace, v nichž pracují spokojení, vysoce motivovaní a loajální zaměstnanci, dosahují mnohem lepších výsledků, než organizace, jejichž zaměstnanci prokazují vysokou míru nespokojenosti a demotivace.

„Motivací nazýváme vše, co přiměje člověka k činu.“ (Adair, 2004, s. 21). Motivy mohou být rozmanité, vědomé nebo bez toho, aby si je člověk uvědomoval. Poznání motivů zaměstnanců přináší možnost je stimulovat. Každý vedoucí pracovník by měl znát motivy a potřeby svých podřízených, o co usilují, co je pro ně důležité. Kohoutek (2000, s. 108) upozorňuje na to, že někteří manažeři mívají tendenci vidět motivaci pouze ve fi-

nanční odměně, což nebývá vždy pravidlem. Mzdová odměna má v motivaci lidí prvotní význam, ale není zdaleka jedinou motivací.

Podle typu se motivace dělí na vnitřní motivaci a vnější motivaci. Faktory **vnitřní motivace** si lidé vytvářejí sami. Tyto faktory tvoří: odpovědnost, autonomie, příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti a zajímavá a podnětná práce. **Vnější motivace přichází z okolí.** Jsou to akce, které organizace nebo vedoucí pracovníci pro zaměstnance dělají, aby je motivovali. Patří sem odměny, zvýšení platu, pochvaly, povýšení, poskytování zpětné vazby, úprava pracovních podmínek, ale také tresty, disciplinární řízení, sesazení z místa nebo kritika. Podle Armstronga (2002, s. 161) jsou vnější motivátory z hlediska intenzity účinnější, ale nemusí působit dlouhodobě. Vnitřní motivátory, které se týkají kvality života, mají hlubší a dlouhodobější účinek.

V současné psychologii neexistuje jedna univerzální teorie motivace. Armstrong (2002, s. 161) uvádí přehled nejvlivnějších teorií motivace:

- **teorie instrumentality** tvrdí, že odměna a trest jsou prostředkem na to, aby se lidé chovali požadovaným způsobem. Je také nazývána metodou cukru a biče.
- **Teorie zaměřené na obsah** tvrdí, že motivace se týká uspokojování potřeb a identifikuje hlavní potřeby, které mají na chování vliv. Patří sem Maslowova hierarchie potřeb, McGregorova teorie X a Y a Herzbergova teorie. Podrobně budou vysvětleny v další části této kapitoly.
- **Teorie zaměřené na proces.** V těchto teoriích je kladen důraz na psychologické procesy nebo síly, které mají na motivaci vliv. Jsou také nazývány jako kognitivní (poznávací teorie), protože v centru jejich zájmu je to, jak lidé vnímají, vysvětlují a chápou své pracovní prostředí. Pro manažery mohou být tyto teorie užitečnější než teorie potřeb, protože přinášejí návody k motivaci lidí. Teoriemi zaměřenými na proces jsou: Expektační teorie (očekávání), Teorie cílů a Teorie spravedlnosti.

(1) Podle expektační teorie jsou motivace a výkon ovlivněny:

- a) vnímaným spojením mezi úsilím a výkonem
- b) vnímaným spojením mezi výkonem a výsledky
- c) významem výsledku pro danou osobu

(2) Teorie cílů tvrdí, že motivace a výkon se zlepší, když mají lidé náročné, ale akceptovatelné cíle a je jim poskytována zpětná vazba.

(3) Podle teorie spravedlnosti jsou lidé motivovanější, když cítí, že se s nimi ve firmě zachází spravedlivě.

V této části kapitoly budou podrobně vysvětleny teorie zaměřené na obsah a to Maslowova teorie potřeb, McGregorova teorie XY a Herzbergova teorie motivace.

Maslowova teorie potřeb je jednou z nejznámějších teorií motivace. Maslow (1954 cit. podle Adair, 2004, s. 30) určil pět souborů potřeb, které tvoří následující hierarchii:

- fyziologické potřeby – hlad žízeň, spánek
- potřeba jistoty – bezpečí, ochrana před nebezpečím
- společenské potřeby – potřeba sounáležitosti, přijetí, společenský život, přátelství a láska
- potřeba uznání – sebeúcta, úspěch, postavení, úcta
- potřeba seberealizace – růst, znalosti, osobní rozvoj

Maslowova teorie říká, že když je uspokojena potřeba na nižší úrovni, stává se dominantní potřeba vyšší. K psychologickému vývoji dochází tak, že se lidé pohybují vzhůru hierarchií potřeb, ale zároveň není platné ani nutné, aby tento pohyb byl přímočarý. Adair (2004, s. 30) také zdůrazňuje že, grafické znázornění Maslowovy hierarchie potřeb ve tvaru pyramidy není vhodný, protože vyšší potřeby v této pyramidě v celkovém měřítku vypadají menší, což neodpovídá skutečnosti. Jako příklad uvádí, že lidská kapacita na jídlo je omezená, kdežto osobní růst hranice nemá.

Autorem **teorie X a Y** je Douglas McGregor. Teorii X nazval McGregor (1960 cit. podle Adair, 2004, s. 47) jako tradiční pohled řízení a kontroly. Ti, kdo věří v teorii X zastávají názor, že zaměstnanci nemají žádný nebo pouze malý zájem o organizaci. Jsou motivováni strachem nebo hrozbami, nebo vysokými odměnami. Zastánci teorie Y věří ve spojení zaměstnanců s cíli organizace. Obě strany jak zaměstnanci, tak organizace spolu mohou v určitých oblastech spolupracovat. Přestože jejich oblasti zájmu jsou odlišné, jsou i takové, které se překrývají, a právě tam je prostor pro spolupráci.

McGregor vycházel z Maslowovy teorie, především v teorii Y využívá Maslowovy poznatky. (Adair, 2004, s. 48)

Herzbergova teorie přispěla k pochopení motivace v práci. Herzberg (1957 cit. podle Adair, 2004, s. 50) studiem složek uspokojení z práce dokázal, že lidé jsou motivováni vyššími potřebami, jako jsou úspěch, uznání a seberealizace. Herzbergova dvoufakturová teorie rozlišuje dva typy faktorů. Faktory, které vedou k vysokému uspokojení z práce, jsou nazývány jako „**motivátory**“. Tyto mají vliv na vyšší výkon a vyšší úsilí. Druhá skupina faktorů jsou **faktory způsobující nespokojenost s prací**. Tato druhá skupina faktorů charakterizuje prostředí a slouží především k prevenci nespokojenosti. Tyto faktory jsou také nazývány jako hygienické faktory, což znamená, že jsou preventivní a souvisejí s prostředím. Faktory uspokojující souvisí s vlastní prací, hygienické faktory popisují situaci v práci a souvisí s prostředím. **Motivátory jsou: úspěch, uznání, možnost růstu, povýšení, odpovědnost a práce sama. Hygienické faktory jsou: strategie společnosti a její administrativa, technický dohled, interpersonální vztahy, plat, postavení ve firmě, jistota práce, osobní život a pracovní podmínky.**

Všechny tři výše uvedené teorie měly i své kritiky. Maslowova teorie byla kritizována za svou snahu povzbudit průměrný způsob vnímání motivace jednotlivců a za to, že nezdůrazňuje jednotlivé rozdíly v potřebách jednotlivců (Adair, 2004, s. 38). Nedostatkem je, že nebyla ověřena v praxi a je nepružná a nekompromisní (Armstrong, 2002, s. 163) McGregorova teorie bývá kritizována za nedostatečně ověřenou v praxi. Herzbergově teorii bývá vytýkáno, že uvažuje v černobílé perspektivě, což může vést k přílišnému zjednodušení. I přes kritiky se tyto teorie staly základem pro řízení lidských zdrojů.

Z výše uvedených teorií motivace vyplývá, že pokud jsou zaměstnanci málo motivováni a nespokojeni, odráží se tento stav na celkové atmosféře mezi lidmi, na pracovním výkonu, kvalitě a tedy i ziskovosti firmy a v poslední řadě může vést až k odchodu zaměstnanců. Pokud je míra fluktuace vysoká, způsobuje organizaci další náklady ve formě investic do nábory a výběru nových pracovníků, jejich zaškolovacího a adaptačního procesu, na dočasné pokrytí práce na neobsazené místo, zvýšené kontroly nového pracovníka a nápravě jeho chyb.

Dalším neméně důležitým nákladem je také rozdíl mezi hodnotou pracovníka pro firmu a náklady firmy na jeho mzdu a zaměstnanecké výhody (Armstrong 2004, s. 406).

Řízení lidských zdrojů se kromě motivace zaměstnanců zaměřuje také na proces uvádění nových pracovníků do organizace. Tento proces je nazýván jako **adaptace**.

Armstrong (2004, s. 405) definuje proces uvádění nových pracovníků do organizace jako postup v první pracovní den a také postup, který poskytuje novému pracovníkovi základní informace k tomu, aby se mohl zorientovat, adaptovat a začít pracovat. Proces adaptace má tyto hlavní cíle:

- překonat počáteční fáze, kdy vše novému pracovníkovi připadá jako nové.
- Vytvořit příznivý postoj a vztah k novému pracovnímu místu a celé organizaci a tím zvýšit jeho stabilizaci.
- Dosáhnout toho, aby nový pracovník byl schopný plnit pracovní úkoly v co nejkratší době.
- Snížit fluktuaci v brzké době.

Spokojenost zaměstnanců souvisí s motivací, prostředím organizace, adaptačním procesem a má přímý vliv na fluktuaci zaměstnanců. Toto tvrzení je podloženo výsledky výzkumu společnosti Gallup (Harter et al, ©2002).

Gallup Meta-analýza 2002 – závěry



Obr. 2 Výsledky společnosti Gallup (Harter et al, ©2002)

Obrázek 2 ukazuje vliv loajálních zaměstnanců na fluktuaci, bezpečnost, produktivitu, spokojenost zákazníků a ziskovost. Pokud zaměstnanci nejsou spokojeni, zvyšuje se flukuační tendence a zároveň také náklady organizace.

Herzbergova teorie se vyvíjela v šedesátých a sedmdesátých letech, což bylo v době, kdy v průmyslu docházelo k vysoké fluktuaci. Herzberg (1957 cit. podle Adair, 2004, s. 50) tvrdil, že pokud by byly posíleny „motivátory“, lidé by pocítovali větší uspokojení z práce a v zaměstnání by zůstali delší dobu.

V návaznosti na změny ve společnosti a s ohledem na rozdílné pracovní chování, rozdílnou motivaci a spokojenost zaměstnanců, souvisí to, jak se člověk s těmito změnami vyrovnává. Zda a za jakých okolností pocítouje tlak a jak se tento tlak může odrazit na zdravotním stavu. Touto problematika se zabývá následující kapitola.

2 PSYCHICKÁ ÚSKALÍ PROFESÍ

V této kapitole budou popsána psychická úskalí pracovního života. V moderním profesním životě jsou lidé vystaveni enormnímu tlaku: časová náročnost, termíny, strach z chyb, konflikty s nadřízeným, nečestně se chovající spolupracovníci apod. K tomuto tlaku se připočítávají nároky ze soukromého života a lidé pak musejí hledat rovnováhu, aby tomuto tlaku odolali a dokázali v pracovním i soukromém životě být šťastní.

Jedním z mnoha úkolů organizace je ochrana zdraví a bezpečnost při práci. Tato povinnost je zákonnou povinností.

„Cílem je ochrana pracovníků a také ostatních lidí, na něž má vliv to, co firma dělá. Programy ochrany zdraví při práci se zabývají prevencí poškození zdraví v důsledku pracovních podmínek.“ (Armstrong 2002, s. 729)

Ochrana zdraví a bezpečnost při práci je podporována pracovním lékařstvím, což je specializovaný obor medicíny a pracovní hygienou. V této oblasti působí chemici, inženýři a jiní specializovaní pracovníci, kteří se zabývají hodnocením rizik na pracovišti, měřením a kontrolou rizik. Psychologické aspekty pracovního prostředí působící na člověka v zaměstnání, budou popsány v části 2.2 této kapitoly. Psychická zátěž a stres je jedním z faktorů, které působí na zdraví člověka, proto patří do skupiny faktorů hodnocených na pracovištích.

Štikar (2003, s. 73-74) vysvětluje, že zátěž je porušením rovnováhy mezi vnitřním systémem a jeho okolím. Míra zátěže je dána silou působení vnějších vlivů a vlastnostmi zatěžovaného systému. V angličtině se používá slovo stress. Zátěž vzniká, jakmile dojde k disharmonii mezi dvěma skupinami – požadavky a podmínkami a vlastnostmi a stavem člověka. Požadavky a podmínky lze definovat obecně, ale zátěž se týká vždy určitého jedince. Reakce jedince odpovídají na požadavky a podmínky a jsou ovlivněny připraveností jedince.

Jak uvádí Arnold et al (2007, s. 387), stres je finančně nákladný. Bylo odhadnuto, že téměř 10% HDP Velké Británie se ztrácí každý rok z důvodu stresu vytvářeného při zaměstnání a to kvůli absenci z důvodu nevolnosti, vysokou fluktuací, zvýšeným nábořem zaměstnanců a výdaji za léky. V České republice by k tomu mohli být připočteny náklady státu vynaložené ze sociálního pojištění na pokrytí doby, kdy je zaměstnanec v pracovní neschopnosti.

Armstrong (2002, s. 737) uvádí čtyři hlavní důvody, proč by měly organizace věnovat pozornost stresu u zaměstnanců a určitým způsobem tento problém řešit:

- organizace jsou odpovědné za zajištění dobré kvality pracovního života.
- Nadměrný stres způsobuje onemocnění.
- Stres může vést k neschopnosti se vyrovnat s požadavky práce, což vyvolává další stres.
- Nadměrný stres může snížit efektivnost pracovníka a tím ohrozit výkon organizace.

Z důvodů, které uvádí Armstrong, vyplývá, že stres je zátěží jak pro zaměstnance, tak také pro organizaci. Následkem nadměrného stresu může být vyvoláno onemocnění. Tématu zdraví a nemoci se věnuje následující podkapitola.

2.1 Zdraví a nemoc

Psychologií zdraví a nemoci se podrobně zabývají aplikované psychologické vědy psychologie zdraví a také psychologie nemoci. Tyto obory studují psychologické faktory, které hrají roli jak ve zdraví, tak v nemoci. Věnují hlavní pozornost psychologickým momentům v udržování a posilování zdraví. Spíše než terapií se psychologie zabývá otázkami prevence narušení zdraví. (Křivohlavý, 2001, s. 15)

„Zdraví je podle Světové zdravotnické organizace (WHO) stav úplné tělesné, duševní a sociální pohody, ne pouze nepřítomnost choroby.“ (Kohoutek, 2002, s. 352)

„Zdraví je celkový (tělesný, psychický, sociální a duchovní) stav člověka, který mu umožňuje dosahovat optimální kvality života a není překážkou obdobnému snažení druhých.“ (Křivohlavý, 2001, s. 40)

Obě výše uvedené definice charakterizují zdraví jako stav člověka, který se vyznačuje rovnováhou. Definice Křivohlavého zohledňuje vliv zdraví na kvalitu života, což je pro člověka velmi důležité, a proto bychom mohli tuto definici považovat za vhodnější.

Křivohlavý (2001, s. 28) upozorňuje na to, že při definování slova „zdraví“ je potřeba vždy rozlišovat, v jakém kontextu a významu je na zdraví pohlíženo.

„Nemoc je proces, kterým se organismus snaží odstranit vzniklou poruchu zdraví.“
(Kohoutek, 2002, s. 353)

Tato definice říká, že nemoc je nástrojem organismu dostat se opět do rovnovážného stavu. Pokud bychom uvedli příklad nemoci vyvolané stresem, tak by si nemocný člověk měl uvědomit, že se jeho organismus prostřednictvím této nemoci snaží o nastolení rovnováhy nebo odstranění stresového faktoru.

Léčba nemocí zahrnuje tři hlavní okruhy (Kohoutek, 2002, s. 353):

- biologický – např. medikamenty
- psychologický – např. emoce
- sociální – např. rodina nebo vztahy na pracovišti

Všechny tyto faktory jsou v neustálém spojení a interakci a je velice těžké odlišit, který má na zdravotní stav člověka největší vliv.

Podle příčiny vzniku můžeme rozlišovat poruchy: dědičné, vrozené a získané. Křivohlavý (2001, s. 44 - 211) uvádí dva druhy dělení biopsychosociálních faktorů:

- (1) biopsychosociální faktory udržující, posilující a podporující zdraví. Sem patří např. placebo, sociální opora, prevence ztráty nadšení, pohybová aktivita a duševní hygiena.
- (2) Biopsychosociální faktory poškozující a ničící zdraví. Sem patří např. stres, kouření, drogy a alkohol a přejídání

Jiný pohled na nemoc uvádějí Morschitsky a Sator (2007, s. 8), kteří tvrdí, že u více než čtvrtiny pacientů se nepodaří zjistit organickou příčinu potíží, u mnoha dalších pacientů tělesné potíže vycházejí z organických příčin, ale připojují se k nim psychické a sociální faktory, které mají na nemoc – vznik i průběh velký vliv. Ve všech případech působí složitá souhra tělesných a psychických faktorů. Zdůrazňují, že je nutné pochopit, že tělo a duše spolu souvisí a že je potřeba se věnovat psychosomatickým nemocem, protože jejich počet přibývá, a psychosomatictí pacienti velmi trpí. Vysvětlují biopsychosociální pojetí nemoci. Toto pojetí chápe tělesné poruchy jako komplexní děj s psychickými, psychosociálními a biologickými složkami.

Příčiny psychického tlaku, který působí na zaměstnance při výkonu povolání, je možné spatřovat v psychologickém působení faktorů pracovního prostředí. Přehled psychologických aspektů a jejich problematika je zpracována v následující podkapitole.

2.2 Psychologické aspekty pracovního prostředí

„Pracovní prostředí je souhrn materiálních a společenských podmínek pracovního procesu. Pracovní prostředí je dáno stavebním, prostorovým a strojním vybavením pracovišť, technologickým procesem, hygienou i estetickou úrovní a organizací práce spolu s vhodnou tepelnou, ventilační, světelnou a zvukovou pohodou.“ (Kohoutek, 2000, s. 12)

Všechny faktory z této definice mají vliv na pocit spokojenosti a pohody na pracovišti. Většina lidí může zastávat různá povolání, která mohou nedostatek preferovaného faktoru kompenzovat jiným. Např. chybějící klimatizace na pracovišti může být kompenzována tím, že pracovníci mají více přestávek.

Holland (1985 cit. podle Kohoutek, 2000, s. 13) rozlišuje typy osobnosti pracovníků ve vztahu k pracovnímu prostředí:

- (1) **typ motorické orientace – realistický typ.** Patří sem zemědělství pracovníci, tesaři, maséři, švadleny, instalatéri. Lidé patřící k tomuto typu orientace mají rádi aktivity, které vyžadují fyzickou sílu, motorickou koordinaci a obratnost. Raději úkol manuálně provádějí.
- (2) **Typ suportivní, podpůrné orientace – sociální typ.** Patří sem učitelé, poradci, sociální pracovníci. Tyto lidé mají rádi terapeutické role, jsou verbálně a interpersonálně zdatní, jsou zodpovědní a sociálně orientovaní.
- (3) **Typ konformní orientace – konvenční, přizpůsobivý typ.** K tomuto typu jsou zařazováni administrativní pracovníci a účetní. Těmto lidem vyhovují přesně specifikované a definované administrativní činnosti a úkoly. Vyhýbají se konfliktům a nejasným situacím, vyhovuje jim podřízenost.
- (4) **Typ persuativní – přesvědčující, motivační, podnikavý.** Zástupci jsou státní funkcionáři, řídicí pracovníci, právníci, obchodníci. Tento typ lidí je verbálně obratný v situacích, kdy je potřeba ovládat druhé. Tyto osoby často usilují o ja-

koukoliv změnu, inovaci na pracovišti a o překonání odporu druhých lidí ke změnám.

- (5) **Typ estetické orientace – umělecký typ.** Představiteli jsou hudebníci, výtvarníci, malíři, spisovatelé. Tito lidé řeší své problémy prostřednictvím sebevyjádření se uměleckým způsobem. Vyhýbají se úkolům vyžadujícím personální interakci nebo fyzické obratnosti. Mají větší potřebu individuálního sebevyjádření, mají méně sebekontroly.
- (6) **Typ intelektuální orientace – kognitivní typ.** Zástupci jsou matematici, chemici, fyzici, biologové. Kognitivnímu typu lidí vyhovuje teoretické promyšlení problémů před řešením v praxi. Mají rádi nejasné, obtížné úkoly, vyhýbají se interpersonálním problémům.

Přesuny jednotlivce mezi těmito pracovními prostředími, pokud nejsou v souladu s jeho preferencemi, mohou mít negativní dopad na psychiku pracovníka.

Kromě typu pracovního prostředí mají vliv na zdraví a psychiku lidí všechny další faktory pracovního prostředí. Jsou to nejen materiální podmínky, ale také sociální pracovní podmínky, psychosociální klima a typ řízení. Kohoutek (2000, s. 19 - 28) uvádí důležité faktory prostředí, které mají vliv na psychiku, osobnost a pracovní výkon:

- **osvětlení** - cílem každého osvětlení, je zabránit zrakové únavě. Lidské oko je nejvíce přizpůsobeno dennímu světlu. Bohužel v pracovním prostředí ne vždy lze zajistit dostatek denního světla. Např. v nepřetržitém provozu zaměstnanec celou směnu pracuje v umělém světle.
- **Optimální intenzita světla** (v luxech) je závislá na typu vykonávané práce.
- **Barvová terapie** předpokládá, že barvy mohou ovlivnit zdraví člověka. Barvy se využívají k diagnostice osobnosti. Např. červená znamená impulzivnost, vitalitu, zvyšuje krevní tlak. Žlutá znamená vynalézavost, svěžest, působí antidepresivně. Do horkých prostor se doporučuje použití chladných barev jako je modrá nebo zelená, do studených místností naopak barvy teplé – oranžová, červená. Uklidňující účinek má barva modrá.
- **Hluk** – nebo hlučnost je směsice nejrůznějších tónů a šumů. Tiché pracoviště je pro psychiku výhodou, ale jsou pracoviště, kde se vyskytuje velké množství

hlučných strojů. Při měření hlučnosti se hodnotí intenzita (v dB), výška a frekvence hluku (v Hz). Rušivost hluku závisí na denní době, na činnosti, kterou člověk vykonává, na tom, jestli je hluk souvislý nebo přerušovaný. Negativní vliv hluku se neprojevuje jen přímo na sluchu, ale také na nervovém, srdečně cévním systému a na stupni únavy jedince.

- **Mikroklimatické podmínky**, teplota, vlhkost, rychlost proudění vzduchu, stav ovzduší a klimatické podmínky.

Správné osvětlení, správná intenzita hluku, mikroklimatické podmínky, stav ovzduší je nezbytným předpokladem pro pracovní pohodu, osobní pohodu a v neposlední řadě pro optimální pracovní výkon. V České republice jsou hladiny těchto faktorů a jejich optimální hodnoty zakotveny v hygienických předpisech.

Důležitým faktorem, který má vliv na spokojenost, pohodu a pracovní výkon je, jak zmiňuje Kohoutek (2000, s. 31), **optimální motivace**. Téma motivace bylo rozebráno v podkapitole 1.4.

Faktory pracovního prostředí mohou způsobovat nepříjemnosti pro zaměstnance, ne vždy ale platí, že vyvolávají pocity psychického tlaku. Jak vzniká stresová situace, je popsáno v následující podkapitole.

2.3 Jak vzniká psychická zátěž a stres

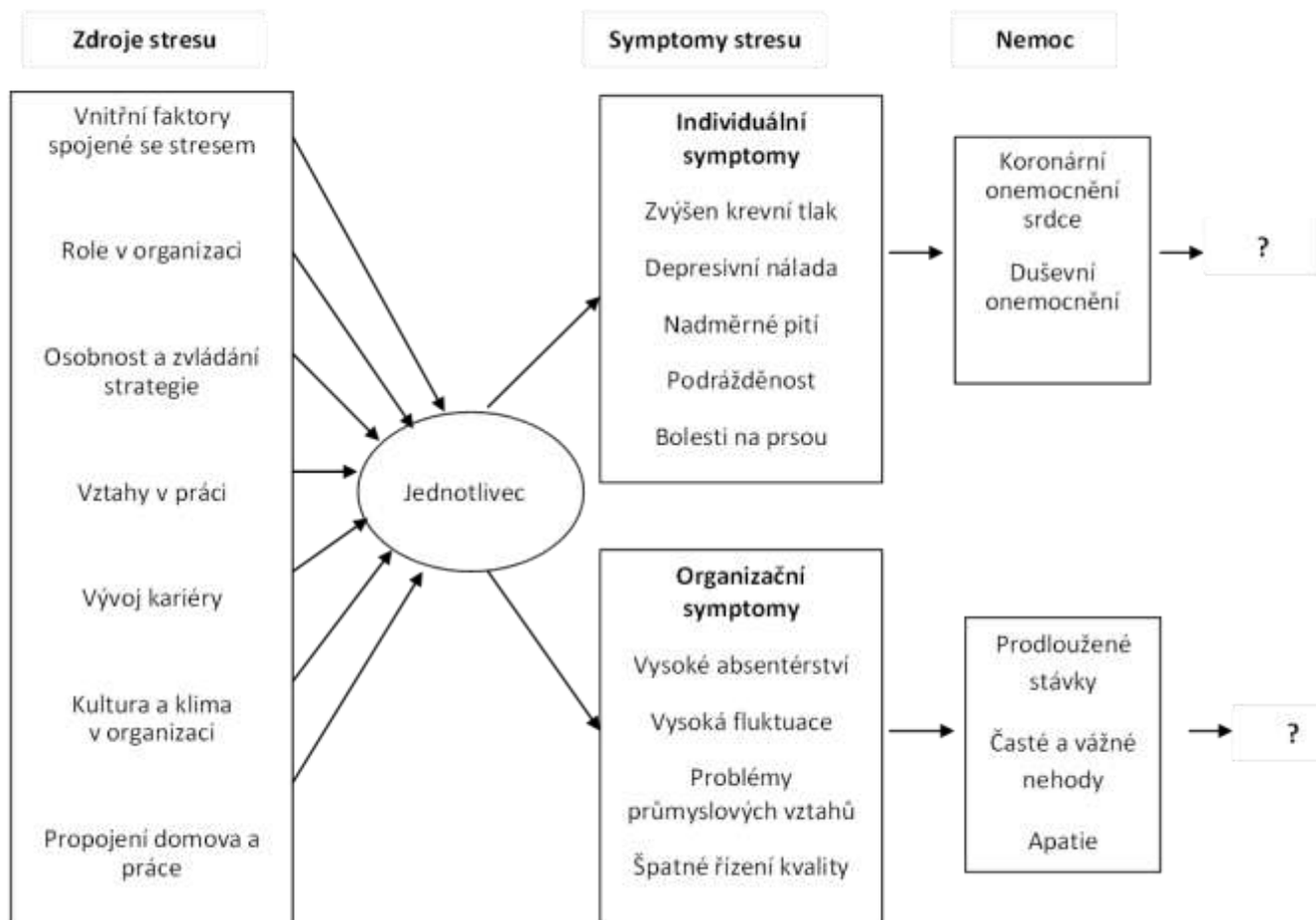
Psychický tlak neboli stres označuje jak zátěžovou situaci, tak stav organismu jedince, který se v této situaci nachází a reaguje na ni přizpůsobovacími mechanismy. Stresová situace je pocíťovaná jako situace, kdy se člověk ocitá pod silným tlakem a kdy je narušena rovnováha organismu. (Kohoutek, 2000, s. 152)

Křivohlavý (2001, s. 170 - 171) uvádí, že pro stresovou situaci je důležitý poměr mezi mírou stresogenní situace a silou danou situaci zvládnout. O stresové situaci se pak hovoří pouze v případě, když je míra intenzity tlaku vyšší, než schopnost a možnost daného člověka tuto situaci zvládnout. Křivohlavý také uvádí pojem „distres“, což je negativně prožívaný stres, subjektivně prožívané ohrožení dané osoby, které je doprovázeno silnými emocionálními prožitky. K distresu dochází, pokud člověk nemá dost sil zvládnout to, co ho ohrožuje a cítí se při tom emocionálně nepříjemně. V zátěžových situacích, kdy se nejedná o negativní zážitek, se používá termín „eustres“ Příkladem jsou situace, kdy se lidé

snaží zvládnout to, co jim přináší radost – např. narození dítěte, svatbu, nebo situace, které jsou pro svou míru rizika záměrně vyhledávané např. adrenalinové sporty. Faktory, které stres vyvolávají, se nazývají stresory. Mohou být fyzikální nebo psychické, vyvolané vnitřními nebo vnějšími příčinami.

Křivohlavý (2001, s. 174 - 179) uvádí stresory, které jsou spojeny s výkonem práce: přetížení množstvím práce, časový stres, neúměrně velká odpovědnost, nevyjasnění pravomocí, vysilující snaha o kariéru, kontakt s lidmi, nezaměstnanost, hluk, spánek, vztahy mezi lidmi, negativní sociální jevy, nesvoboda a pocit bezmoci, dlouhodobá napětí, omezený prostor.

Arnold (2007, s. 389) znázorňuje dynamiku pracovního procesu v souvislosti se zdroji stresu na obr. 3.



Obr. 3 Dynamika pracovního procesu (Arnold, 2007, s. 389)

Obrázek 3 znázorňuje zdroje stresu, jeho symptomy, nemoci, které může vyvolat. Také jsou zde ukázány další důsledky, které mohou být různé, ať už v individuální rovině nebo v oblasti práce.

Příkladem může být to, že na jedince působí negativně vztahy v práci, nevyjasněné role a také problémy doma. Toto se může projevovat depresivními náladami, bolestmi na prsou a v návaznosti na to, onemocněním srdce. Na úrovni organizace se tento důsledek stresu projevuje jako vysoké absentérství. Důsledkem, který reprezentuje otazník na obr. 3. může být trvalá invalidita a opuštění zaměstnání.

Důležitou roli při ovlivňování toho, jak jedinci vnímají podněty vyvolávající stres a to, jak na ně odpovídají, hraje osobnost nebo faktory životního stylu. Tyto mohou účinky stresu na pracovišti zmírnit nebo ho úplně odstranit. Pocit, že má člověk nad situací kontrolu, ho povzbuzuje k tomu, aby něco se stresovou situací udělal.

Reakce na zátěž a to, jak se jí jedinci přizpůsobují, jsou taktéž velice individuální. Kohoutek (2000, s. 152 - 156) poskytuje přehled přizpůsobovacích mechanismů na zátěžovou situaci:

- (1) **aktivní přizpůsobovací mechanismy** – vycházejí z útoku, který je odpovědí na ohrožení. Mají podobu agrese:
 - a) **přímá brachiální nebo verbální agrese** – přímo napadá domnělého nebo skutečného útočníka. Typická pro mužský kolektiv nebo dělnické prostředí.
 - b) **Nepřímá, skrytá agrese**. Typická pro pracoviště s vyšší vzdělanostní úrovní nebo v kolektivu, kde je více žen nebo tam, kde převládají špatné mezilidské vztahy. Patří sem pomluvy, intriky, sarkasmus, závist, ironie.
 - c) **Přenesená agrese** – agrese se v tomto případě obrací ne k útočníkovi, ale k náhradnímu objektu. Pokud je tím objektem osoba sama, označuje se tato agrese jako autoagrese. O destrukci se jedná, pokud je agrese namířena proti objektu. Heteroagresí je označována agrese vůči jiným lidem. V pracovním prostředí je také známa přenesená agrese, která se posunuje od nejvyššího vedení, přes střední management až k podřízeným.
 - d) **Racionalizace** – „zdůvodňování nerozumného rozumným“ (Kohoutek, 2002, s. 153). V pracovním prostředí se jedná např. o výmluvy dodavatelů, kteří nedávají zboží kvůli povětrnostním vlivům, legislativě apod.

- e) Bagatelizace – zlehčení neúspěchu, např. odůvodněním, že se vlastně zase až tak moc nestalo.
 - f) Identifikace – je ztotožnění se s významným jedincem, silnou sociální skupinou. Identifikace je součástí socializace, ale přílišná identifikace může vést k pocitům méněcennosti.
 - g) Upoutání pozornosti – v tomto případě se jedná se o redukci pocitů méněcennosti egocentrismem. Např. osoby s hysterickými rysy.
 - h) Substituční mechanismy – selhání v jedné oblasti je kompenzováno přehnanou aktivitou v oblasti jiné. V pracovním prostředí může být forma kompenzace výhodou tam, kde je práce monotónní. Negativní kompenzace se projevuje např., když člověk malého vzrůstu používá autoritativní až diktátorské vedení.
- (2) **Pasivní přízpůsobovací mechanismy** – vycházejí z únikové reakce a jsou formou úniku.
- a) Únik do snění a fantazie – fantazie a snění je obecně pozitivní jen do té doby, dokud nepotlačuje realitu.
 - b) Únik do nemoci – tato reakce se na pracovištích vyskytuje poměrně často. V náročných podmínkách se zvyšuje počet práce neschopných.
 - c) Únik k náhradním činnostem a aktivitám – sem by mohl být zařazen únik např. k alkoholismu, hráčství nebo i workoholismu.
 - d) Izolace a negativismus – představuje únik k samotě. Příkladem mohou být pracovníci, kteří stále hledají důvody, proč něco nejde.
 - e) Regrese a represe – regrese znamená reakci na vývojově nižší úrovni např. výše uvedený negativismus nebo snění. Represe je potlačení – např. „reakce mrtvého brouka“, kdy člověk nic neřeší, vyčkává, co bude, předstírá, že ho to netýká apod.

Oba typy mechanismů aktivní i pasivní jsou zcela běžným emočním vyrovnáváním se jedince se zátěžovou situací. Reakce se liší v závislosti na situaci a na tom, kterou reakci jedinec preferuje. V pracovním prostředí je důležité, aby manažer znal typické reakce svých podřízených, dovedl jich využít ke zvládnutí situace na pracovišti. (Kohoutek, 2000, s. 156)

Jistá míra stresu je pro výkon potřebná, např. McGregorova teorie X a Y určitou míru stresu pro kategorii X předpokládá. Pokud ale míra psychické zátěže a stresu přesáhne

určitou úroveň a jedinec přestane reagovat pružně, je nebezpečí výskytu některých onemocnění vyšší. Nemoc, může být způsobena řadou faktorů a stres může být jedním z nich. Křivohlavý (2001, s. 184) popisuje, že stres může mít přímý vliv na zdravotní stav – na endokrinní nebo imunitní systém. Nebo může mít stres vliv na zdravotní stav nepřímý, který se projevuje změnou chování člověka – např. změnou životního stylu.

Arnold et al (2007, s. 408 - 409) uvádí, že způsob řízení stresu může být primární prevence, což je práce se zdrojem stresu, sekundární prevence, např. školení nebo terciární prevence, např. formou asistenčního programu pro zaměstnance zaměřeného přímo na pomoc jednotlivcům. Zdůrazňuje také, že samotná péče o duševní stav zaměstnanců ještě neznamená odstranění stresu nebo zvýšení spokojenosti. Zvyšující se počet poradců v oblasti řízení stresu je pouze jedna část řešení. Druhou částí řešení je, zaměření organizace na řízení jednotlivců na pracovišti rozdílným způsobem a individuálním přístupem a respektem.

V následující kapitole bude stručně popsána firma Visteon a detailně rozebrána pozice strojírenského dělníka v této firmě - náplň práce a rozvržení pracovního dne. Podrobně budou vysvětleny pracovní podmínky a psychické úskalí, která mohou vyplynout z těchto pracovních podmínek. V závěru kapitoly budou uvedeny nejčastější důvody absence strojírenských dělníků v této firmě.

3 CHARAKTERISTIKA PROFESE STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA

Tato kapitola popisuje konkrétně pozici strojírenského dělníka ve firmě Visteon. Firma Visteon je firmou zabývající se výrobou komponentů do automobilů. Automobilový průmysl se vyznačuje vysokými požadavky na přesnost a kvalitu. Velký důraz je kladený na dodržování pracovních postupů a norem. Tlak na dokončení požadovaných výrobků v co nejkratším čase, odpovídajícím množství a kvalitě, je specifikem pro automobilový průmysl. Visteon je americká společnost, hlavní vedení je v USA, v České republice vlastní Visteon dva závody. Jeden závod je v Novém Jičíně, druhý závod v Hluku (u Uherského Hradiště). Oba závody v Čechách fungují odděleně. Informace uváděné o firmě Visteon vycházejí z informací ze závodu v Hluku. Organizační struktura závodu je v příloze PI.

Název pozice	Počet zaměstnanců
Vedoucí pracovníci	10
Technicko-hospodářští pracovníci	31
Nepřímí hodinově placení zaměstnanci (seřizovači, vedoucí provozních týmů, administrativní pracovníci)	110
Přímí hodinově placení zaměstnanci (dělníci, kontrolori)	385
Celkový počet zaměstnanců v závodě	536

Tab. 1 Počet zaměstnanců ve firmě Visteon

V tabulce 1 je zobrazen počet pracovníků ve firmě Visteon rozdělený podle pozic, na kterých pracují.

Počet zaměstnanců pracujících na pozici strojírenský dělník je 220. Výroba je rozdělena do sedmi různých středisek, která se liší typem výroby a tedy i pracovními podmínkami. Přímým nadřízeným strojírenského dělníka je vedoucí provozního týmu, který je zodpovědný za malý tým strojírenských dělníků, jehož počet je 10 – 15 pracovníků. Tento

vedoucí je vždy s pracovníky na pracovišti, kontroluje jejich práci, předává výsledky vedoucímu střediska a pomáhá řešit jakékoliv problémy zaměstnanců.

3.1 Pracovní náplň

Pracovní náplň strojírenského dělníka zahrnuje tyto odpovědnosti:

- řídí se pracovním a organizačním řádem organizace, všemi souvisejícími vnitropodnikovými normami a směrnicemi a obecně platnými právními předpisy.
- Vykonává práci na daném zařazení a na pracovišti dle stanovených platných technologických a pracovních postupů a norem.
- Při práci s technickými zařízeními dbá všech pokynů pro obsluhu zařízení včetně předpisů bezpečnosti práce.
- Odvádí kvalitní práci dle platných plánů kontrol a nepřipustí předání vadného výrobku na další operaci nebo do expedice. Zodpovídá za kvalitu jemu přidělené a jím vykonávané práce.
- K výrobě používá pouze určené dílce a na další operaci či pracoviště předává své výrobky vždy v souladu s požadavky procesů kvality.
- Po třech po sobě jdoucích vadných dílcích tyto závady nahlásí seřizovači, případně svému nadřízenému.
- Je povinen hlásit každou zjištěnou závadu na zařízení.
- Vede záznamy o kontrolní činnosti tam, kde je to předepsáno. Eviduje počty vyrobených dílců.
- Udržuje pořádek na pracovišti dle zásad 5S, dodržuje zásady bezpečnosti práce, požární ochrany a životního prostředí.
- Řídí se inspekčním předpisem denní péče a čištění, provádí záznamy do příslušných formulářů.

Tato náplň práce vychází z oficiálního popisu práce. Strojírenský dělník jako každý zaměstnanec je povinen dodržovat zákoník práce a jak první věta náplně práce uvádí, dodržovat pracovní a organizační řád a všechny vnitropodnikové normy. Toto mimo jiné zna-

mená, dodržovat pracovní dobu, v případě nedostavení do zaměstnání, informovat zaměstnavatele o důvodu nepřítomnosti a tento důvod doložit.

Rozvržení pracovní doby je definováno v kolektivní smlouvě a je popsáno v následující podkapitole.

3.2 Rozvržení pracovního dne

Strojírenští dělníci pracují v různých provozech. Ve firmě Visteon se vyskytuje rovnoměrně i nerovnoměrně rozvržená pracovní doba. Provoz jednosměnný, dvousměnný, třisměnný i nepřetržitý.

Rozvržení pracovní doby – třisměnný provoz	Čas začátku a konce směny
Ranní směna	6:30 – 14:30
Odpolední směna	14:30 – 22:30
Noční směna	22:30 – 6:30

Tab. 2 Rozvržení pracovní doby u třisměnného provozu

Tabulka 2 znázorňuje začátek a konec pracovní směny u třisměnného provozu.

Rozvržení pracovní doby – nepřetržitý provoz	Čas začátku a konce směny
Denní směna	6:30 – 18:30
Noční směna	18:30 – 6:30

Tab. 3 Rozvržení pracovní doby u nepřetržitého provozu

Tabulka 3 znázorňuje začátek a konec směny v nepřetržitém provozu.

V nepřetržitém provozu se střídají intervaly dlouhého a krátkého týdne a střídají se denní a noční směny. V dlouhém týdnu se pracuje v pondělí, úterý, pátek, sobotu a neděli.

V krátkém týdnu se pracuje ve středu a ve čtvrtek. Příchod a odchod do a ze zaměstnání si zaměstnanec značí magnetickou kartou při průchodu přes turniket. Tyto turnikety jsou umístěny pouze na vrátnici, ne přímo na pracovišti. Příchody a odchody jsou zaznamenávány do systému a průběžně kontrolovány a doplňovány vedoucím provozního týmu. Zaměstnanec je povinen být na začátku pracovní doby připraven na pracovišti. Což znamená, že v 6:30 (v případě ranní směny) musí být zaměstnanec už převlečený a připravený k výkonu práce. Zaměstnanec je až do skončení směny na pracovišti a pracuje. Nemůže odcházet z pracoviště před koncem směny. Do šaten a sprch zaměstnanci odcházejí až po konci směny.

Přestávky v práci jsou pevně určené. Při osmi hodinové směně je přestávka na jídlo v délce třiceti minut. Dále jsou zaměstnancům poskytovány dvě ergonomické přestávky v délce deseti minut. Mimo dobu přestávek jsou zaměstnanci povinni vykonávat svou náplň práce. Opustit pracoviště mohou jen v nezbytně nutných případech a vždy musí informovat nadřízeného. V případě nevolnosti je nutné, aby tuto informaci sdělili alespoň kolegovi. Toto opatření vzniklo v návaznosti na bezpečnost zaměstnanců. Pokud by došlo k nevolnosti a zaměstnanec by opustil pracoviště a někde upadl např. z důvodu nízkého krevního tlaku, mohl by se zranit a než by to zjistil někdo ze spolupracovníků, mohly by být následky daleko vážnější, než kdyby někoho hned požádal, aby ho doprovodil do šatny nebo k závodnímu lékaři. Přestávky jsou rozvrženy tak aby se zaměstnanci vystřídali a zároveň bylo zajištěno, že u zařízení, které nelze odpojit (např. pece), byla stále obsluha. Dodržování přestávek je kontrolováno vedoucím pracovníkem, nedodržování pracovní doby je hodnoceno jako porušení pracovních povinností v souladu se zákoníkem práce.

Pracovní doba a přestávky patří do oblasti pracovních podmínek. Následující podkapitola se bude zabývat hodnocením pracovních podmínek z hlediska prostředí a motivace.

3.3 Hodnocení pracovních podmínek strojírenského dělníka

V kapitole 2 jsou popsány aspekty pracovního prostředí a jejich vliv na psychiku člověka. S využitím těchto teoretických poznatků, budou v této podkapitole ohodnoceny konkrétní pracovní podmínky strojírenského dělníka ve firmě Visteon.

- (1) Typ pracovního prostředí a typ osobnosti pracovníka: z pohledu typu osobnosti pracovníků ve vztahu k pracovnímu prostředí bychom strojírenského dělníka mohli zařadit k typu **motorické orientace – realistickému typu**. Tento typ člověka dělá úkoly především manuálně. I když není vyloučeno, že na pozicích strojírenských dělníků pracují i jiné typy, jejichž neuspokojená preference může být kompenzována jinými benefity. Benefity, které také patří do pracovních podmínek, budou zpracovány v další části této podkapitoly.
- (2) Osvětlení a barevná úprava:
 - a) osvětlení a jeho intenzita je pravidelně na všech pracovištích měřena externími pracovníky hygienické stanice. Protože na pracovištích se pracuje i v noci, jsou tato měření prováděna také v noci, aby bylo zaručeno správné osvětlení pracoviště.
 - b) Barevné úprava ve výrobních prostorách je jednoduchá, převládá barva bílá a oranžová. Oranžová barva je firemní barvou. Barevné úpravě a barevnému působení na psychiku není věnována zvláštní pozornost.
- (3) Hluk na pracovištích je také pravidelně měřen externími pracovníky hygienické stanice. Toto měření není prováděno pouze na jednom místě na dílně, ale především v blízkosti hlučnějších strojů.
- (4) Mikroklimatické podmínky a stav ovzduší: sem patří zátěž teplem, chemickými látkami, vibrace a fyzické zátěže při jednostranném zatížení některé tělesné partie. Pracoviště, kde se vyskytují látky, které jsou vyhodnoceny jako zdraví škodlivé, jsou kontrolována na výskyt těchto látek.

Při hodnocení všech výše uvedených vlivů pracovního prostředí platí, že prvním úkolem inženýra bezpečnosti a pracovníků, kteří se starají o stroje, je, aby bylo pracoviště zajištěno tak, aby nedocházelo k rizikové zátěži. Pokud tomu nelze úplně zabránit a riziko existuje, tak jsou voleny vhodné ochranné pomůcky např. zátky do uší, respirátory nebo rukavice. Dále je zátěž změřena pracovníky hygienické stanice a podle výsledku je pracoviště zařazeno do rizikového stupně. Rizikový stupeň 1 – bez rizika, rizikový stupeň 2 - nízké riziko nebo riziko stupně 3 – vysoké riziko. Pokud zaměstnanec pracuje v riziku 3, musí pravidelně docházet k závodnímu lékaři nebo na speciální zdravotní vyšetření, aby bylo zamezeno poškození zdraví. Pro každou pracovní pozici existuje zpracované riziko způsobené

pracovním prostředím a stanoveny periody lékařských prohlídek. Ohodnocení rizik je uvedeno v příloze PII.

(5) Motivace: hodnotit motivaci u strojírenských dělníků je velmi náročné, protože motivace je do jisté míry individuální záležitostí každého jedince. Vnitřní motivace je zcela jistě u každého individuální, vnější motivací pro strojírenské dělníky jsou z hlediska firmy - mzda, bonusy a benefity, které firma nabízí. Mezi benefity, které firma nabízí, patří:

- a) nárok na 25 dnů dovolené v kalendářním roce, což je o 5 dní více, než je uvedeno v zákoníku práce. V kolektivní smlouvě je zakotveno, že čerpání dovolené, pokud tomu nebrání vážné provozní důvody, je zaměstnanci umožněno dva týdny vcelku. Zaměstnancům, kteří jsou manželé, je umožněno tuto dovolenou čerpat zároveň.
- b) Ženám a osamělým zaměstnancům, kteří pečují o dítě do dvanácti let, je poskytováno volno v délce 2 dny v kalendářním roce navíc.
- c) Všem zaměstnancům je poskytován příspěvek na dojíždění ve výši 1,8Kč / km. Vzdálenost z místa bydliště se řídí podle vzdálenosti na serveru mapy.cz.
- d) Zaměstnancům firma dotuje stravu v závodní jídelně. Cena oběda je v rozmezí 65 – 80 Kč, zaměstnanec platí 25 – 50Kč. Rozdíl tedy 30Kč hradí zaměstnavatel.
- e) Po odpracování jednoho roku mají zaměstnanci nárok na příspěvek na penzijní pojištění, po pěti odpracovaných letech poskytuje zaměstnavatel příspěvky na životní pojištění.

Všechny tyto benefity mohou být motivátory a také mohou kompenzovat nespokojenost v jiné oblasti. Tento typ motivace by mohl být zařazen do **instrumentální teorie motivace**. Za dobré výsledky a práci je odměna ve formě mzdy a benefitů, za neplnění pracovních povinností jsou snižovány odměny, pracovníci jsou napomínáni nebo jsou jim udělovány postihy v souladu se zákoníkem práce. Pokud by měla být motivace strojírenského dělníka hodnocena z pohledu teorie motivace zaměřené na obsah - Teorie X a Y, tak by bylo možné říci, že **část strojírenských dělníků je motivovaná strachem a hrozbami, ale část strojírenských dělníků má zájem o organizaci. Styl vedení je zaměřený na to, aby se se strojírenskými dělníky zacházelo jako s důležitým zdrojem organizace.** Pracovní-

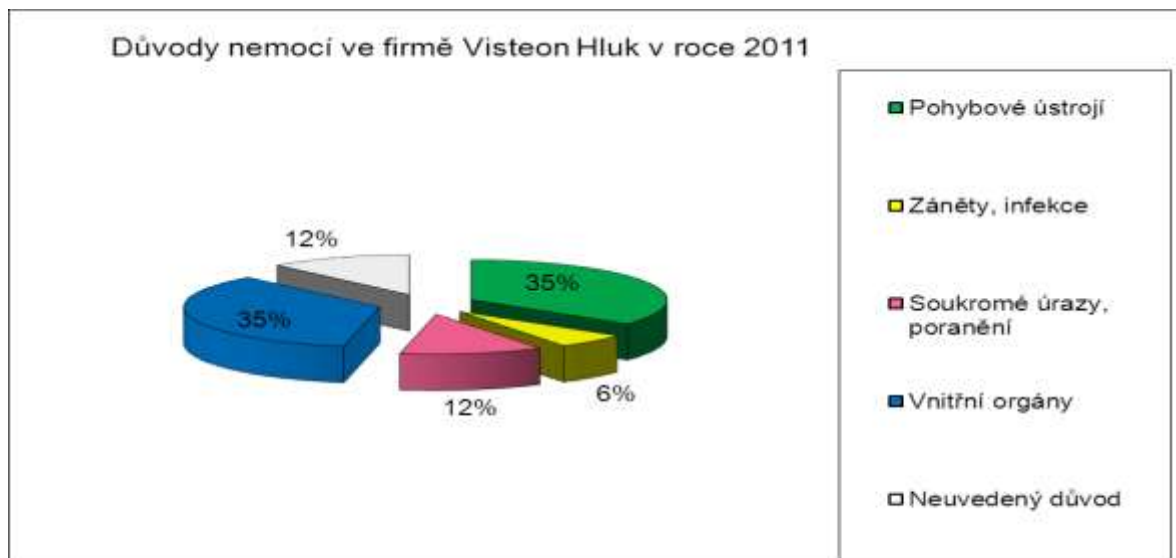
kům jsou pravidelně sdělovány informace o hospodaření firmy o výsledcích kvality. Zaměstnanci, kteří mají o organizaci zájem, tak mají zpětnou vazbu na výsledky své práce. **Z pohledu Herzbergovy teorie by motivátory mohly být úspěch, uznání nadřízeného, odpovědnost a práce sama.** Možnost růstu na pozici strojírenského dělníka je velice omezená. Povýšení je možné, ale pouze do určité úrovně, protože na administrativní nebo řídicí pozice je požadovaná znalost angličtiny a minimálně středoškolské vzdělání, které ne všichni strojírenští dělníci mají. **Mezi teorie motivace zaměřené na proces patří teorie spravedlnosti. Právě oblast spravedlivého zacházení je zaměstnanci hodnocena velmi negativně.** Tyto informace vyplynuly z průzkumu spokojenosti, který byl proveden v roce 2012. Na výrok: „Podle mého názoru je jednání ve firmě spravedlivé“, odpovědělo 38,7% zaměstnanců, že spíše nebo úplně nesouhlasí a 26% zaměstnanců odpovědělo, že neví. Souhlasilo pouze 35% zaměstnanců. Otázky a výsledky průzkumu spokojenosti, které se týkaly pracovního prostředí, jsou uvedeny v příloze PIII.

Vliv pracovních podmínek a spokojenost zaměstnanců se může odrazit na zvýšené nemocnosti. Problematikou nemocnosti se bude zabývat následující podkapitola.

3.4 Nejčastější zdravotní problémy

Jak bylo v kapitole 2 vysvětleno, mezi motivací a spokojeností zaměstnanců a mírou absence existuje přímý vztah. Pokud jsou zaměstnanci motivovaní a spokojení, jejich absence je nízká. V případě, že je tomu naopak, absence roste. Na absenci má také vliv míra psychické zátěže a stresu.

Průměrná absence strojírenských dělníků byla v roce 2011 – 7,8%, v roce 2012 (leden – listopad) byla průměrná absence 6,4%, což je srovnatelné číslo. Důvody nemocí je velmi těžké analyzovat, protože zdravotní stav je osobní informací, kterou zaměstnanec nemusí sdělovat a zaměstnavatel se na něj nesmí ptát. Data, která jsou zde uvedena a týkají se důvodů nemoci, jsou sesbírána z informací, které zaměstnanci sami sdíleli s nadřízeným. Důvody nemocí v roce 2011 u strojírenských dělníků jsou uvedeny na obr. 4.



Graf 1 Důvody nemoci ve firmě Visteon v roce 2011

Graf 1 ukazuje důvody nemocnosti ve firmě Visteon v roce 2011. Největší podíl měly nemoci pohybového ústrojí a onemocnění vnitřních orgánů. Další velký podíl měly soukromé úrazy a poranění, malé procento pak infekce a záněty a část zaměstnanců nesdělila důvody své nemoci.

Křivohlavý (2001, s. 184 - 188) uvádí vliv stresu na vznik některých onemocnění a to především: infekční nemoci, kardiovaskulární nemoci, hypertenze, bolesti hlavy, astma, revmatická artritida, diabetes a psychické nemoci jako deprese a úzkosti. Podle tohoto členění by bylo možné hledat vztah mezi nemocemi zaměstnanců ve firmě Visteon a vlivem stresu následovně:

- nemoci pohybového ústrojí jsou spojeny spíše s fyzickou zátěží než s psychickým tlakem. Také je zde možné hledat spojitost mezi věkem zaměstnanců a těmito zdravotními problémy.
- Onemocnění vnitřních orgánů – výzkum v této oblasti by mohl ukázat spojitost mezi psychickou zátěží a nemocí. Bohužel k přesnému vyhodnocení nejsou k dispozici přesné údaje.
- Soukromé úrazy vzniklé mimo zaměstnání – prokazovat přímou spojitost s psychickou zátěží, by vyžadovalo dlouhodobější výzkum a přesnější data.

Křivohlavý (2001, s. 222) upozorňuje na to, že úmrtí z důvodu nehod a úrazů jsou po kardiovaskulárních onemocněních a nádorových onemocněních na třetím místě. Ve věku do třiceti let jsou nehody a úrazy nejčastější příčinou smrti. Z tohoto důvodu by aktivní roli měla převzít prevence.

Protože procento nemocí způsobené soukromým úrazem tvoří 12% v průměru za celý rok a výskyt těchto úrazů je největší v jarním období, přistoupilo vedení firmy k tomu, že na pravidelných poradách v kritickém období, upozorňuje zaměstnance na dodržování zásad ochrany zdraví i mimo zaměstnání. Tento dokument se nazývá: Safety talk – bezpečnostní rozmluva a je uveden v příloze PIV.

- Nemoci z důvodu zánětu a infekcí tvoří malé procento v celkovém počtu nemocných. Infekce a nachlazení jsou typická pro určitou roční dobu. V praxi je možné pozorovat, že pokud onemocní nachlazením nebo teplotou administrativní pracovníci, dokáže do jisté míry zkombinovat zaměstnání a léčbu. Pro strojírenské dělníky, kteří musí manuálně pracovat, nemohou se zdržovat v klidu a zajistit pravidelný přísun tekutin, je téměř nemožné být v zaměstnání.

Stone (1992 cit. podle Křivohlavý, 2001, s. 185) ve svém výzkumu dokázal, že lidé, kteří prodělávali určitou zátěžovou situaci, onemocněli infekčním onemocněním častěji.

K tomu, aby toto bylo prokázáno, by bylo potřeba více údajů a také lékařské zprávy o přesném důvodu nemoci.

- 12% zaměstnanců se zaměstnavatelem nesdílelo důvod své nemoci a tento fakt musí zaměstnavatel plně respektovat.

Výsledky nemocnosti ve firmě Visteon jsou založeny na tom, co zaměstnanci jako důvod nemoci uvádějí. Přesnost dat není zajištěna, ale při pravidelném sledování, poskytují managementu firmy informace o tom, jaké nemoci jsou nejčastější a na co by se mělo vedení zaměřit. Některé nemoci nemůže zaměstnavatel ovlivnit, ale může se zaměřit na kontrolu pracoviště z hlediska ergonomie, zda nejsou nemoci pohybového ústrojí způsobené nadměrnou zátěží. Vedoucí pracovníci mohou být v pravidelném kontaktu s nemocným zaměstnancem, mohou mít přehled o tom, jaké má problémy a kdy se vrátí do zaměstnání. Zaměstnanec naopak bude cítit zájem a důležitost pro firmu.

Tato kapitola shrnula pracovní podmínky včetně rozvržení pracovní doby a také zdravotní problémy ve firmě Visteon. Ve druhé části práce bude zpracován výzkum, který se zaměří na to, jaká jsou psychická úskalí profese strojírenského dělníka. Jak psychický tlak strojírenští dělníci vnímají a co je podle jejich názoru jeho příčinou.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÁ ČÁST

V této části práce je popsán výzkum zaměřený na to, jaká jsou psychická úskalí profese strojírenských dělníků. Jak podle názoru strojírenských dělníků psychický tlak vzniká a jak na ně působí. Teno výzkum je kvantitativně zaměřený. Data jsou podrobně analyzována a shrnuta včetně jejich interpretace a doporučení pro psychology, sociální pedagogy a pracovníky zabývající se psychologií práce, ale také pro vedení firmy.

Psychická úskalí a stres jsou v současné době velmi aktuální témata, protože tlak v zaměstnání i v soukromém životě narůstá. Centrem zájmu z pohledu psychického tlaku a stresu jsou především vedoucí pracovníci, kteří nepracují fyzicky, ale duševně a tudíž jsou psychickému tlaku vystaveni automaticky. Profese strojírenského dělníka se může zdát na první pohled bezstarostná, ale tlak působí na zaměstnance všech úrovní i na manuálně pracující. Tento tlak může být mnohem vyšší než zátěž vedoucích pracovníků a to proto, že při výkonu práce nemá strojírenský dělník žádnou volnost. Pracovní dobu musí přesně dodržovat, vliv pracovního prostředí nemůže nijak změnit a příležitost k povýšení a změně pozice je malá. U vedoucích pracovníků se tlak předpokládá, ale u strojírenských dělníků není k psychické zátěži přihlíženo ve stejné míře jako u vedoucích pracovníků.

Jedním z hlavních úkolů sociální pedagogiky je pomoc při hledání identity v současné rychle se měnící době a pomoci těm lidem, kteří tomuto tempu nestačí a z různých důvodů selhávají. Kraus (2008, s. 50)

Podle výše uvedeného tvrzení jsou právě strojírenští dělníci skupinou, které není ve velkých firmách věnována individuální pozornost. Jsou postaveni před úkoly a cíle, a pokud je neplní, většinou musejí odejít. Proč právě jeden člověk nedokáže splnit výkonový cíl, přestože ostatní ano? Mohli bychom se zamyslet nad tím, jestli si tuto otázku někdo ve firmě položí. Výrobní firmy mají jasný cíl a tím jsou ekonomické ukazatele: zisk, prodej, kvalita, spokojení zákazníci na prvních místech. Pro vedoucí zaměstnance a specializované profese mají velké firmy vypracovány pravidelné hodnotící pohovory a rozvojové plány. Pro strojírenské dělníky většinou existuje pouze vstupní školení. Z tohoto pohledu je skupina strojírenských dělníků znevýhodněnou skupinou a tedy skupinou, která je v popředí zájmu sociální pedagogiky a vyžaduje větší zaměření než skupiny ostatních pracovníků ve velkých firmách. Dalším aspektem, kterým se sociální pedagogika zabývá, je vliv prostředí na jedince. Proto se výzkum bude zabývat tím, jestli strojírenští dělníci pociťují nějaký

psychický tlak a jaké jsou důvody, které tento tlak způsobují. Výzkum se soustředuje na pracovním prostředí a jeho vliv na člověka. Analýza pak může ukázat konkrétní faktory a podmínky, které se vyskytují ve velkých firmách a to, jak na člověka tyto podmínky působí. Přesný název projektu je formulován:

psychická úskalí profese strojírenského dělníka

K tématu psychického tlaku proběhlo už více výzkumů. Většina výzkumů je zaměřena na vedoucí pracovníky. Žádný z průzkumů nebyl realizovaný ve firmě Visteon Při hodnocení rizikových faktorů ve firmě Visteon je pro vedoucí pracovníky automaticky zařazena psychická zátěž. Pro strojírenského dělníka je tato zátěž také stanovena. Otázkou je, jestli strojírenští dělníci psychický tlak pociťují a jaké faktory, podle jejich názoru tento tlak způsobují.

4.1 Výzkumná otázka a stanovení výzkumných cílů

Jaká psychická úskalí má profese strojírenského dělníka? Psychická úskalí profesí, psychický tlak a stres je v současné době problém jak pro zaměstnavatele, tak pro zaměstnance a také pro speciální pedagogiku. Požadavky na jedince ze strany společnosti, zaměstnání i osobního života jsou velmi vysoké a navzájem propojené. Pokud zaměstnanec podlehne tlaku až do té míry, že musí opustit zaměstnání, vzniká problém pro zaměstnavatele, protože musí zaměstnance nahradit, pro zaměstnance, protože musí řešit novou situaci hledáním zaměstnání nebo řešení zdravotních problémů a také pro společnost, protože zajištění takového jedince musí být pokryto ze sociálních dávek nebo dávek nemocenského pojištění. Při hledání nového zaměstnání jsou strojírenští dělníci limitováni svým vzděláním a zkušenostmi. Pokud z jakéhokoliv důvodu nezvládali tlak a úkoly v jedné firmě, dá se předpokládat, že obdobný problém by mohl nastat ve firmě jiné. Předmětem sociální pedagogiky je zkoumat také vliv prostředí na jedince, proto byly dílčí výzkumné otázky stanoveny následovně:

- a) je vyvolán psychický tlak faktory prostředí?
- b) Vnímají psychický tlak více ženy nebo muži?
- c) Jsou některé faktory prostředí ve vlivu na psychiku silnější než jiné?
- d) Má vliv typ pracovního chování na psychický tlak?

- e) Ovlivňuje psychický tlak nemocnost?

Cílem výzkumu je zjistit, jestli pracovníci na pozici strojírenského dělníka ve firmě pociťují psychický tlak.

Dílními cíli jsou:

- a) zjistit, jestli psychický tlak vyvolávají faktory pracovního prostředí.
- b) Zjistit, jestli psychický tlak vnímají více muži nebo ženy.
- c) Zjistit, jestli některé faktory prostředí jsou silnější než jiné ve vlivu na psychiku strojírenského dělníka.
- d) Zjistit, jestli má typ chování vliv na psychický tlak.
- e) Zjistit, jestli psychický tlak má vliv na nemocnost strojírenských dělníků.

4.2 Výběr prvků do výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek byl vybrán metodou záměrného kvótního výběru. Firma Visteon byla vybrána jako modelová firma proto, že je velkou strojírenskou firmou. Strojírenští dělníci pracují v podmínkách náročných pro výkon. Firma Visteon je výrobní firma, jejímž cílem je zaměřovat se především na ekonomické výsledky. Individuální přístup na pozicích strojírenských dělníků není pravděpodobný. Počet strojírenských dělníků je dostatečný na to, aby byl výzkum relevantní a odrážející realitu. Z důvodu širokého zaměření firmy (různé výrobní haly) je možné výzkumem zohlednit konkrétní pracovní podmínky a analýzy. Výzkumný soubor byl vybrán záměrně z důvodu znalosti pracovního prostředí.

Základní soubor: zaměstnanci firmy Visteon bez pohlavní stratifikace

Výběrový soubor: zaměstnanci firmy Visteon pracující na pozici strojírenský dělník

4.3 Průběh výzkumu

Výzkum byl rozdělen do následujících fází:

Příprava výzkumu:	9/2012- 10/2012
Vlastní výzkum:	11/2012 - 12/2012
Zpracování výsledků:	1/2013

Výzkum proběhl prostřednictvím dotazníků. Dotazník je uveden v příloze PV. V otázkách jsou zahrnuty dotazy na identifikační údaje zaměstnanců, na to, jaké faktory v zaměstnání na ně působí stresově. Identifikace faktorů, které nejčastěji působí psychický tlak v zaměstnání, vychází z faktorů, které uvádí Arnold et al (2007, s. 389). Do dotazníku nebyl zahrnut dotaz na vývoj kariéry, naopak byl přidán faktor: obava ze ztráty zaměstnání a osobní problémy. Důvodem byla snaha zachovat dotazník stručný, přehledný, pochopitelný a zaměřený na skupinu strojírenských dělníků. Zaměstnanci si volili, které tři faktory jim působí největší psychický tlak. V rámci těchto faktorů mohli dále volit, co konkrétně považují za stresový faktor. Pro některé faktory mohli respondenti vybrat, co konkrétně jim psychický tlak způsobuje. U faktoru pracovních podmínek, mohli volit: hluk, teplotu, osvětlení, pracovní dobu a směnnost. U faktoru role v organizaci, mohli respondenti označit: směnnost a nejasnost pracovních úkolů. U faktoru vztahy na pracovišti bylo možné označit: vztahy s nadřízeným a vztahy s kolegou. U faktoru role v organizaci: čestnost a podílení se na rozhodování.

K vyhodnocení osobnosti a zvládnání strategie byl do dotazníku (otázka č. 8) zahrnut test k hodnocení modelu chování podle Bortnera (1969 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 397 – 398). Tento dotazník hodnotí, jestli člověk svým chováním patří spíše do skupiny typu A nebo typu B. Lidé s modelem chování typu A jsou soutěživí se snahou dosáhnout výsledku. Jsou netrpěliví, ženoucí se vpřed. Lidé s modelem chování typu B jsou klidní, mírní, trpěliví. Lee et al (1993 cit. podle Arnold et al, 2007, s. 396) uvádí, že model typu A, je model chování inklinující ke stresu. Lidé, kteří vykazují chování podle typu A, jsou ke stresu náchylnější než lidé, kteří vykazují chování typu B. Test je založen na tom, že každý člověk si vybere číselné hodnocení, které nejlépe odráží jeho chování. Číslo si vybírá na stupnici hodnot od 1 do 11 podle toho, jak se přiklání k jednomu nebo k druhému typu chování. Výsledky popisuje následující tabulka.

Typ B	Střední hodnota	Typ A
14	84	154

Tab. 4 Vyhodnocení testu pracovního chování (Arnold et al, 2007, s. 398)

Tabulka 4 popisuje výsledky testu pracovního chování. Čím vyšší je počet bodů v dotazníku, tím více člověk upřednostňuje chování typu A, a tím více je náchylnější k účinkům stresu. Číslo 84 vyjadřuje středovou hodnotu. Každý, jehož počet bodů je pod hranicí 84, inklinuje k chování typu B, a naopak každý, jehož body jsou vyšší, patří do skupiny typu A.

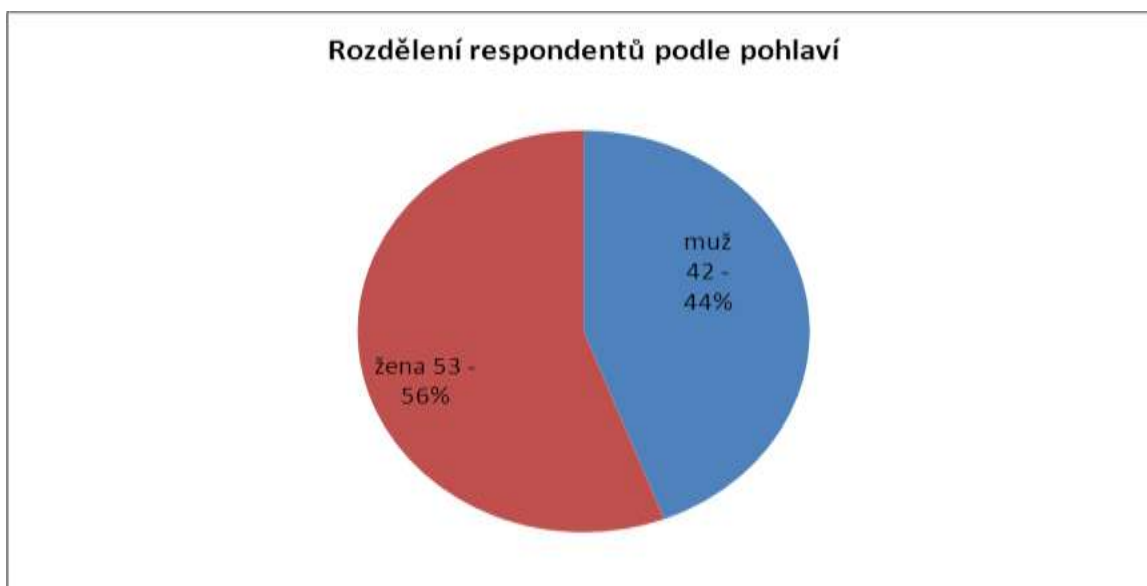
Zpracování dotazníků proběhlo na počítači, formou kontingenčních tabulek a formou výpočtu testu dobré shody chí – kvadrát.

4.4 Analýza dat

V následující části je zpracována analýza dat. Analýza respektuje sled otázek v dotazníku. Otázky, na které respondenti odpovídali slovním vyjádřením (otázka č. 5 a otázka číslo 13) jsou zpracovány v závěru tohoto oddílu. Analýzy jsou vyjádřeny graficky nebo pomocí tabulek a výpočtu testu dobré shody chí – kvadrát. S ohledem na to, že firma Visteon je velká firma a byla zvolena jako firma modelová a počet respondentů byl vysoký, pro srovnání vypočítané hodnoty chí-kvadrát byla zvolena hladina významnosti 0,01. Při této zvolené hladině významnosti je riziko omylu menší než 1%.

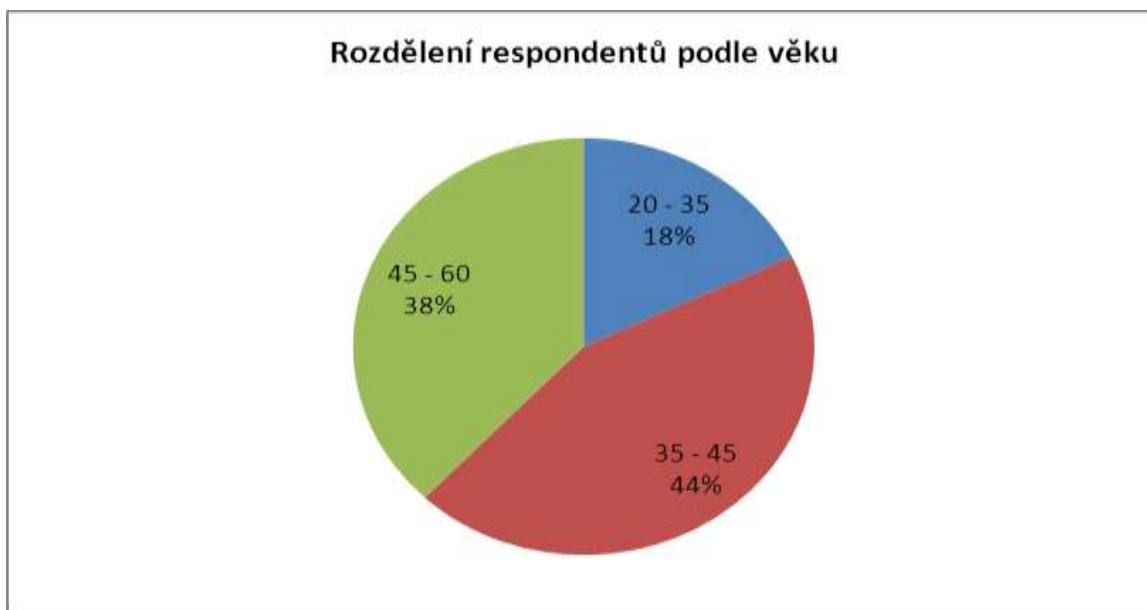
Každá analyzovaná hodnota je vysvětlena a okomentována pod grafem nebo tabulkou. Některé analýzy spojují odpovědi na dvě otázky a navzájem je porovnávají.

Identifikační údaje



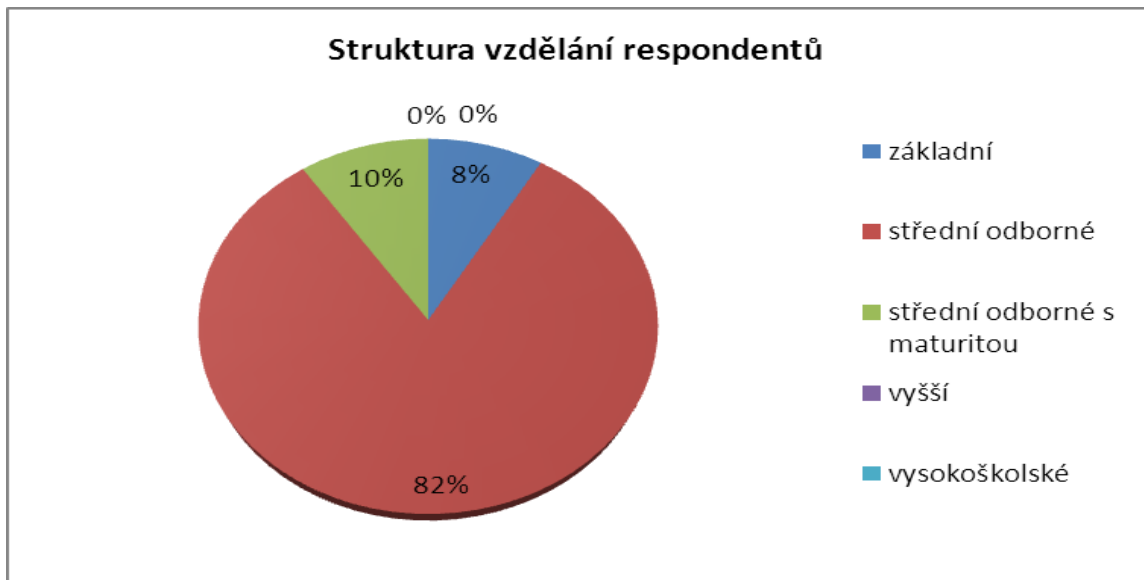
Graf 2 Rozdělení respondentů podle pohlaví

Graf 2 ukazuje rozdělení respondentů podle pohlaví. Celkový počet respondentů byl 95. Ženy tvořily 56% respondentů, 44% respondentů byli muži.



Graf 3 Věková struktura respondentů

V grafu 3 je znázorněna věková struktura respondentů. Věkové škály jsou stanoveny podle Vágnerové. Největší skupina respondentů 44% je ve věku 35 – 45 let. Ve věku 45 – 60 let je 38% respondentů a nejméně respondentů 18% je ve věku 20 – 35 let. Žádný z respondentů není starší než 60 let.

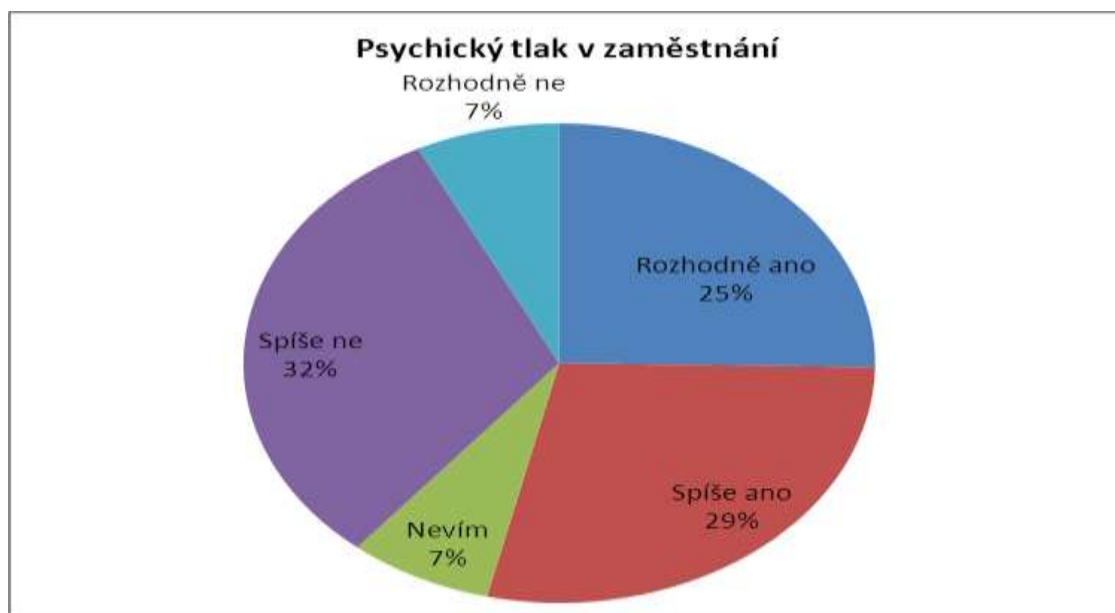


Graf 4 Struktura vzdělání respondentů

Graf 4 popisuje strukturu vzdělání respondentů. Mezi respondenty se nevyskytoval nikdo s vyšším nebo vysokoškolským vzděláním. Největší počet respondentů 82% má středná odborné vzdělání, 10% respondentů má vzdělání střední odborné s maturitou a 8% respondentů má základní vzdělání.

Všichni respondenti pracují na pozici strojírenského dělníka. Dotazníky zaměstnanců pracujících na jiné pozici byly vyřazeny a nejsou zahrnuty ve výzkumu.

Psychický tlak v zaměstnání



Graf 5 Psychický tlak v zaměstnání

Graf 5 ukazuje, kolik % respondentů pociťuje psychický tlak v zaměstnání. 54% respondentů uvádí, že psychický tlak v zaměstnání pociťuje (rozhodně nebo spíše ano), 7% respondentů neví, 32% respondentů uvádí, že psychický tlak v zaměstnání nepociťuje a 7% respondentů rozhodně nepociťuje žádný tlak.

Psychický tlak v zaměstnání	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{P-O^2}{O}$
Rozhodně ano	24	19	5	25	1,315789
Spíše ano	27	19	8	64	3,368421
Nevím	7	19	-12	144	7,578947
Spíše ne	30	19	11	121	6,368421
Rozhodně ne	7	19	-12	144	7,578947
Σ	95	95			26,21053

Tab. 5 Pociť psychického tlaku v zaměstnání

V tabulce 5 je ukázáno, kolik respondentů a v jaké míře pociťují psychický tlak v zaměstnání. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Všichni zaměstnanci pocítují psychický tlak ve stejné míře.

H_A : Zaměstnanci pocítují psychický tlak v rozdílné míře.

Vypočítaná hodnota $\chi^2 = 26,21053$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 4 stupně volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 = 13,277$$

$$\chi^2 = 26,21053 > 13,277$$

Vypočítaná hodnota je vyšší než hodnota kritická, proto zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu: **Zaměstnanci pocítují psychický tlak v různé míře.**

	Pocítují psychický tlak	Nepocítují psychický tlak	Σ
Muži	20	19	39
Ženy	31	18	49
Σ	51	37	88

Tab. 6 Čtyřpolní tabulka – pocit psychického tlaku u mužů a žen

Tabulka 6 je čtyřpolní tabulka, která ukazuje, jaký psychický tlak pocítují muži a ženy. Respondenti, kteří na otázku: „Pocítujete psychický tlak v zaměstnání“ odpověděli „rozhodně ano“ a „spíše ano“, byli zařazeni do skupiny „Pocítují psychický tlak“. Do skupiny „Nepocítují psychický tlak“ byli zahrnuti respondenti, kteří uvedli, že psychický tlak spíše nepocítují nebo rozhodně nepocítují. Respondenti, kteří na otázku, jestli pocítují psychický tlak, odpověděli: neví, nebyli do této tabulky zahrnuti. Hypotézy byly stanoveny:

H_0 : Ženy a muži pocítují psychický tlak ve stejné míře.

H_A : Ženy a muži pocítují psychický tlak rozdílně.

	α	$non\ \alpha$	
β	a	b	$a + b$
$non\beta$	c	d	$c + d$
	$a + c$	$b + d$	n

Tab. 7 Schéma pro čtyřpolní tabulku

Tabulka 7 znázorňuje schéma pro čtyřpolní tabulku, podle kterého je proveden výpočet.

Výpočet provedeme podle vzorce:

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a+b) \cdot (a+c) \cdot (b+d) \cdot (c+d)}$$

$$\chi^2 = 88 \cdot \frac{20 \cdot 18 - 19 \cdot 31^2}{39 \cdot 51 \cdot 37 \cdot 49} = 1,279738$$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 1 stupeň volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 = 6,635$$

$$\chi^2 = 1,279738 < 6,635$$

Vypočítaná hodnota je nižší než hodnota kritická, proto přijímáme nulovou hypotézu: **Ženy a muži pocítují psychický tlak ve stejné míře.**



Graf 6 Faktory způsobující psychický tlak – pozorovaná četnost v %

Graf 6 ukazuje, které faktory způsobují u respondentů psychický tlak. Jako největší zdroj psychického tlaku uváděli respondenti pracovní podmínky, nejistotu zaměstnání, vztahy na pracovišti a role v organizaci.

Faktory způsobující psychický tlak	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{P - O^2}{O}$
Pracovní podmínky	80	33	47	2209	66,93939394
Role v organizaci	47	33	14	196	5,939393939
Vztahy na pracovišti	47	33	14	196	5,939393939
Nejistota zaměstnání	51	33	18	324	9,818181818
Kultura organizace	13	33	-20	400	12,12121212
Sladění domova a zaměstnání	17	33	-16	256	7,757575758
Osobní problémy	7	33	-26	676	20,48484848
Jiný faktor	2	33	-31	961	29,12121212
Σ	264	264			158,1212121

Tab. 8 Faktory způsobující psychický tlak

Tabulka 8 zachycuje, které faktory respondenti označovali za zdroje psychického tlaku. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Faktory, které způsobují psychický tlak, jsou u všech zaměstnanců stejné.

H_A : Faktory, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.

Vypočítaná hodnota $\chi^2 = 158,1212121$

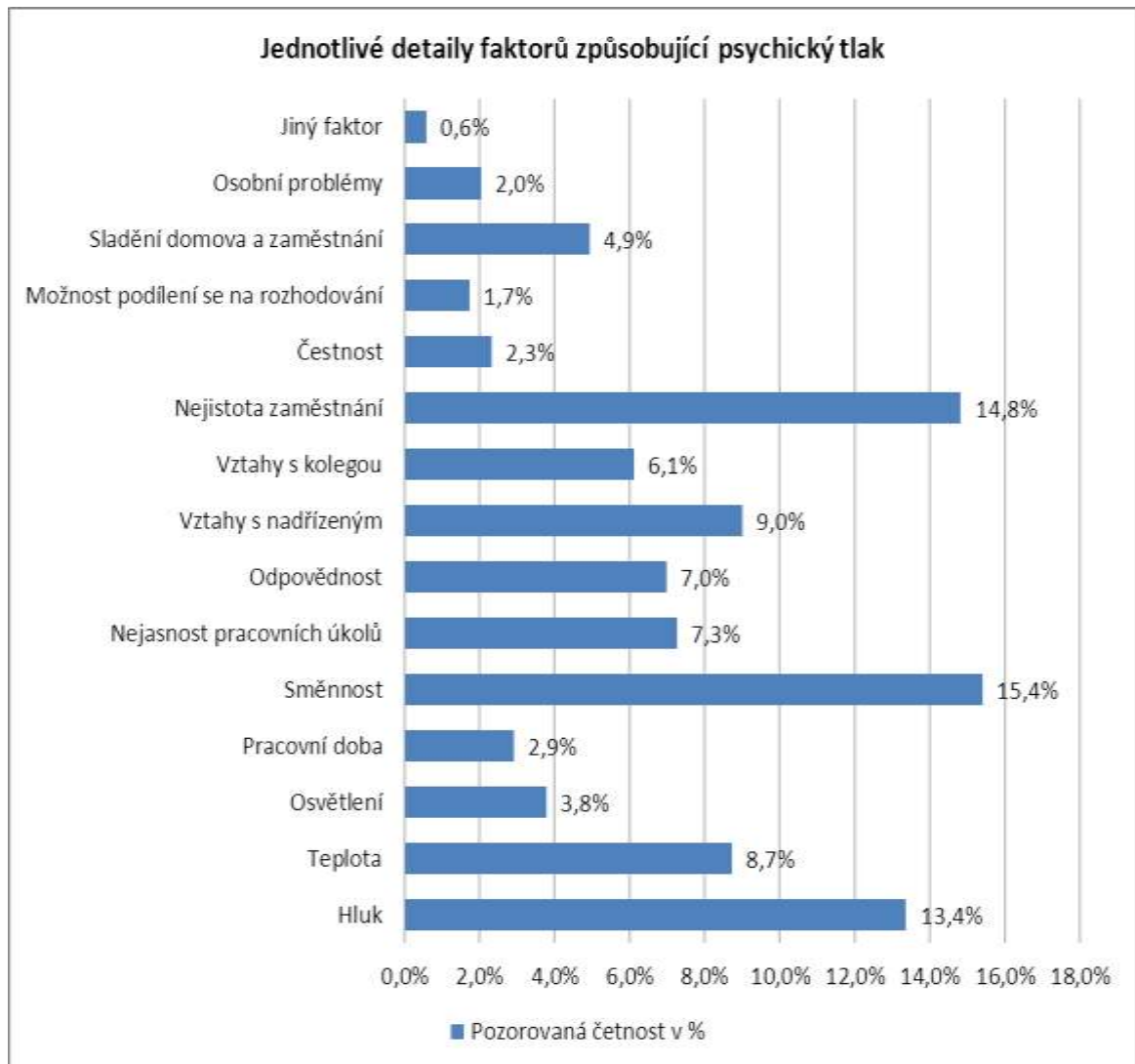
Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 7 stupňů volnosti je:

$$\chi^2_{0,01; 7} = 18,475$$

$$\chi^2 = 158,1212121 > 18,475$$

Vypočítaná hodnota je vyšší než hodnota kritická, proto zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu: **Faktory, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.**

Tabulka 8 uvádí přehled faktorů psychického tlaku. Pro některé faktory mohli respondenti vybrat, co konkrétně jim psychický tlak způsobuje. U faktoru pracovních podmínek, mohli volit: hluk, teplotu, osvětlení, pracovní dobu a směnnost. Pro faktor role v organizaci, mohli respondenti označit: směnnost a nejasnost pracovních úkolů. U Faktoru vztahy na pracovišti bylo možné označit: vztahy s nadřízeným a vztahy s kolegou. U faktoru role v organizaci: čestnost a podílení se na rozhodování. Rozpad těchto faktorů je znázorněn v grafu 7.



Graf 7 Pozorované četnosti u jednotlivých detailů faktorů způsobujících psychický tlak

Graf 7 ukazuje, které detailní faktory způsobují u respondentů psychický tlak. Jako největší zdroj psychického tlaku uváděli respondenti směnnost, nejistotu zaměstnání a hluk.

Jednotlivé detaily faktorů způsobující psychický tlak	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{P-O}{O}$
Hluk	46	22,93	23,07	532,2249	23,21085478
Teplota	30	22,93	7,07	49,9849	2,179890973
Osvětlení	13	22,93	-9,93	98,6049	4,300257305
Pracovní doba	10	22,93	-12,93	167,1849	7,291098997
Směnnost	53	22,93	30,07	904,2049	39,43327082
Nejasnost pracovních úkolů	25	22,93	2,07	4,2849	0,186868731
Odpovědnost	24	22,93	1,07	1,1449	0,049930222
Vztahy s nadřízeným	31	22,93	8,07	65,1249	2,840161361
Vztahy s kolegy	21	22,93	-1,93	3,7249	0,162446577
Nejistota zaměstnání	51	22,93	28,07	787,9249	34,36218491
Čestnost	8	22,93	-14,93	222,9049	9,721103358
Možnost podílení se na rozhodování	6	22,93	-16,93	286,6249	12,49999564
Sladění domova a zaměstnání	17	22,93	-5,93	35,1649	1,533576101
Osobní problémy	7	22,93	-15,93	253,7649	11,06693851
Jiný faktor	2	22,93	-20,93	438,0649	19,10444396
Σ	344	344			167,9430222

Tab. 9 Jednotlivé detaily faktorů způsobující psychický tlak

Tabulka 9 zachycuje, které detailní faktory respondenti označovali za zdroje psychického tlaku. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Jednotlivé detaily faktorů, které způsobují psychický tlak, jsou u všech zaměstnanců stejné.

H_A : Jednotlivé detaily faktorů, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.

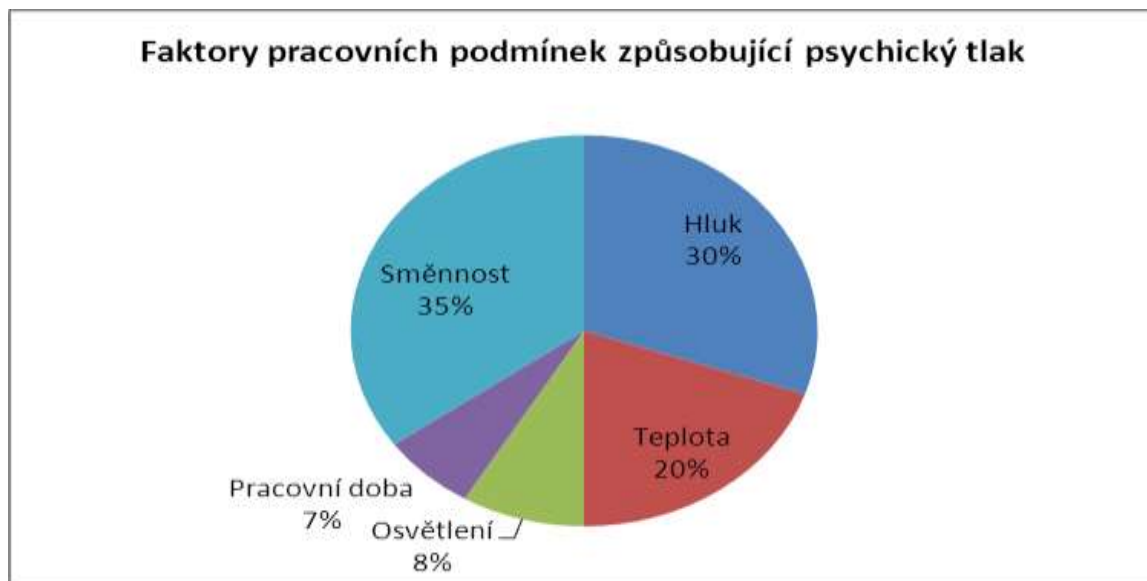
Vypočítaná hodnota $\chi^2 = 167,9430222$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 14 stupňů volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2(14) = 29,141$$

$$\chi^2 = 167,9430222 > 29,141$$

Vypočítaná hodnota je vyšší než hodnota kritická, proto zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu: **Jednotlivé detaily faktorů, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.**



Graf 8 Faktory pracovních podmínek způsobující psychický tlak

Graf 8 znázorňuje, které detaily z faktorů pracovních podmínek způsobují psychický tlak u respondentů. Z největší míry je zde volena směnnost (35%), hluk (30%) a teplota (20%), pracovní doba a osvětlení je zastoupeno v menší míře.

Faktory pracovních podmínek způsobující psychický tlak	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{P - O}{O}$
Hluk	46	22,93	23,07	532,2249	23,21085478
Teplota	30	22,93	7,07	49,9849	2,179890973
Osvětlení	13	22,93	-9,93	98,6049	4,300257305
Pracovní doba	10	22,93	-12,93	167,1849	7,291098997
Směnnost	53	22,93	30,07	904,2049	39,43327082
Σ	152	115			76,41537287

Tab. 10 Faktory pracovních podmínek způsobující psychický tlak

Tabulka 10 znázorňuje, které faktory z pracovních podmínek způsobují psychický tlak respondentům. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Jednotlivé faktory pracovních podmínek, které způsobují psychický tlak, jsou u všech zaměstnanců stejné.

H_A : Jednotlivé faktory pracovních podmínek, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.

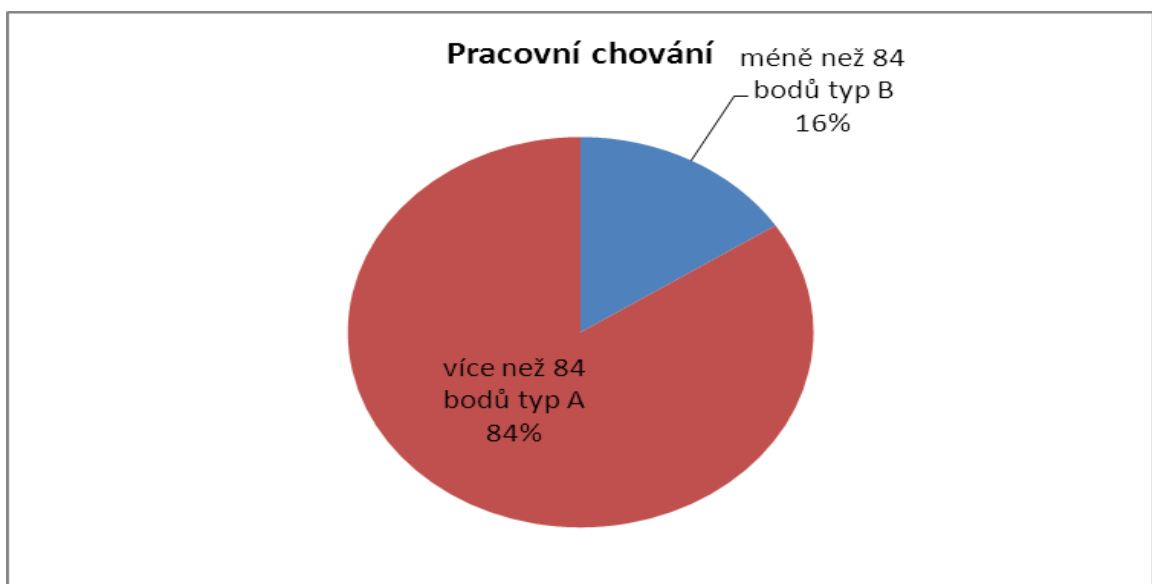
Z tabulky je patrné, že vypočítaná hodnota $\chi^2 = 76,41537287$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 4 stupně volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 \text{ } 4 = 13,277$$

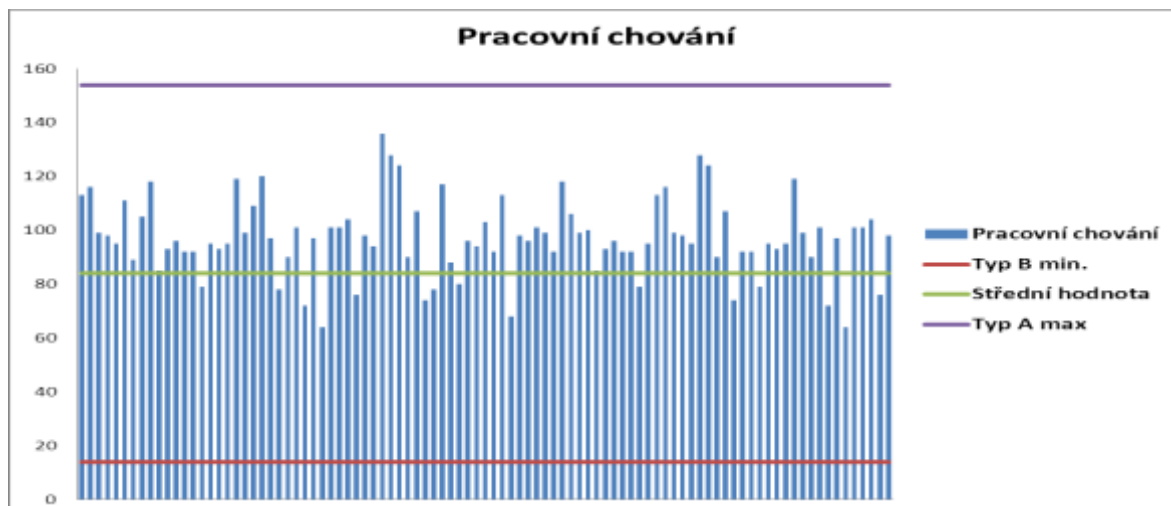
$$\chi^2 = 76,41537287 > 13,277$$

Vypočítaná hodnota je vyšší než hodnota kritická, proto zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu: **Jednotlivé faktory pracovních podmínek, které způsobují psychický tlak, se u zaměstnanců liší.**



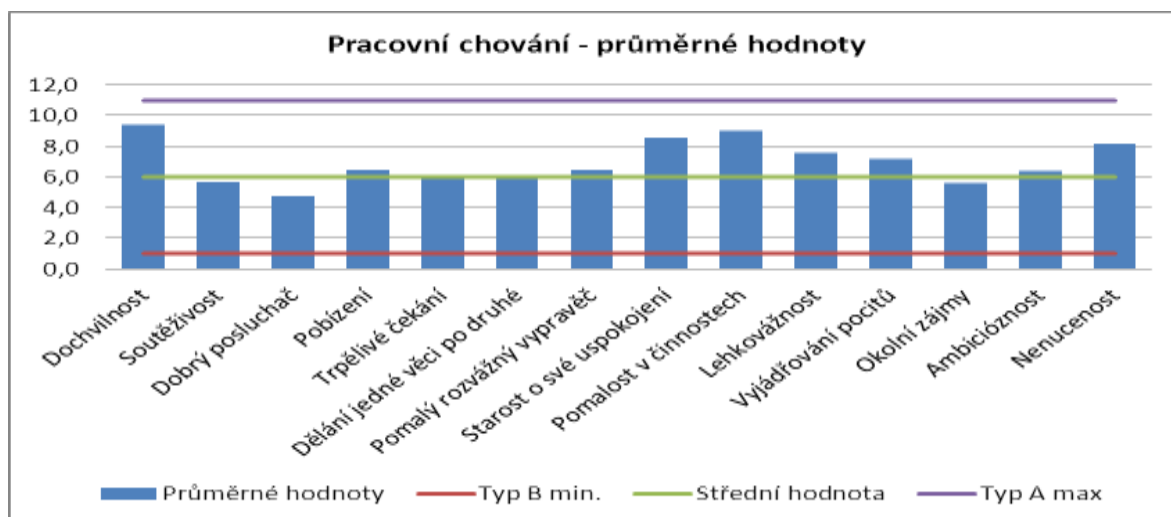
Graf 9 Pracovní chování

Graf 9 ukazuje pracovní chování respondentů. 16% respondentů inklinuje k chování typu B, 84% respondentů inklinuje k chování typu A. Rozdíly mezi chováním typu A a chováním typu B je vysvětleno v podkapitole 4.3.



Graf 10 Pracovní chování

Graf 10 ukazuje počty bodů, které jednotliví respondenti dosáhli v testu pracovního chování. Minimální počet bodů 14, maximální počet bodů 154. Počet bodů 84 - střední hodnota je považována za dělicí hranici. Respondenti, kteří mají méně než 84 bodů, inklinují k pracovnímu chování typu B. Respondenti s počtem bodů vyšším, než 84 se přiklánějí k chování typu A. Lidé typu A více podléhají účinkům stresu a více stres vnímají. Lidé s chováním typu B jsou vůči stresu odolnější.



Graf 11 Pracovní chování – průměrné hodnoty

Graf 11 ukazuje průměrné hodnoty všech respondentů v jednotlivých oblastech chování. Rozdělení do typu A a typu B je vysvětleno u grafu 10.

	Pocitují psychický tlak	Nepocitují psychický tlak	Σ
Chování typ A	43	31	74
Chování typ B	8	6	14
Σ	51	37	88

Tab. 11 Čtyřpolní tabulka – psychický tlak u zaměstnanců s chováním typu A a chováním typu B

Tabulka 11 je čtyřpolní tabulka, která ukazuje, jaký psychický tlak pocítují zaměstnanci s chováním typu A a chováním typu B. Respondenti, kteří na otázku: „Pocítujete psychický tlak v zaměstnání“ odpověděli: „rozhodně ano“ a „spíše ano“, byli zařazeni do skupiny „Pocítují psychický tlak“. Do skupiny „Nepocítují psychický tlak“ byli zahrnuti respondenti, kteří uvedli, že psychický tlak spíše nepocítují nebo rozhodně nepocítují. Respondenti, kteří na otázku, jestli pocítují psychický tlak, odpověděli: neví, nebyli do této tabulky zahrnuti. Hypotézy byly stanoveny:

H_0 : Zaměstnanci s chováním typu A a chováním typu B pocítují psychický tlak ve stejné míře.

H_A : Zaměstnanci s chováním typu A a chováním typu B pocítují psychický tlak rozdílně.

Schéma pro čtyřpolní tabulku je uvedeno v tabulce 7.

Výpočet provedeme podle vzorce:

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a+b) \cdot (a+c) \cdot (b+d) \cdot (c+d)}$$

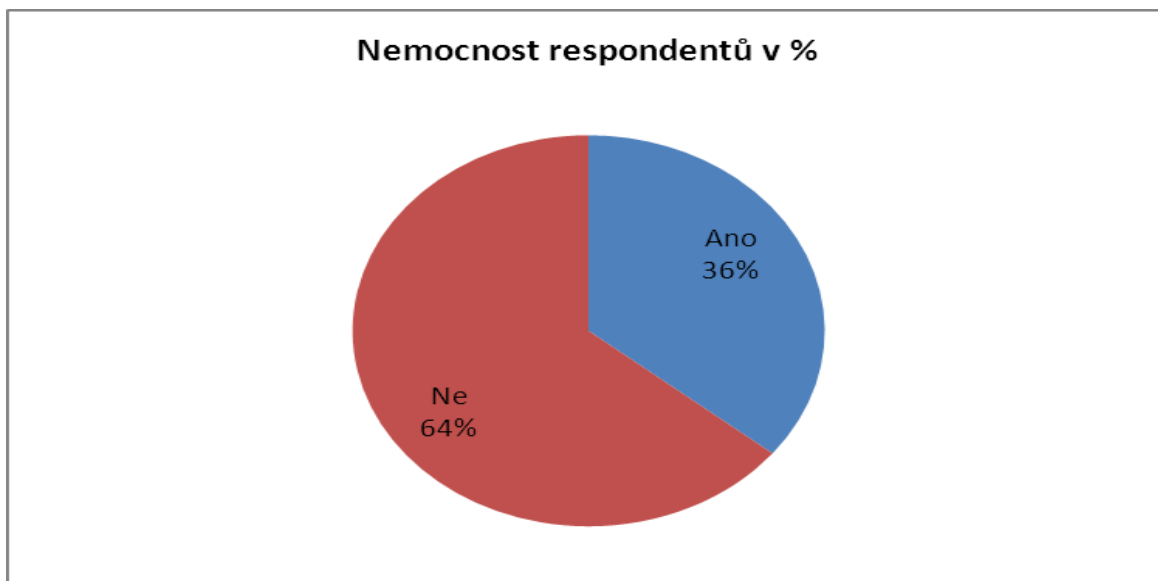
$$\chi^2 = 88 \cdot \frac{43 \cdot 6 - 8 \cdot 31^2}{51 \cdot 37 \cdot 74 \cdot 14} = 0,0045501435$$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 1 stupeň volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 = 6,635$$

$$\chi^2 = 0,004501435 < 6,635$$

Vypočítaná hodnota je nižší než hodnota kritická, proto přijímáme nulovou hypotézu: **Zaměstnanci s chováním typu A a chováním typu B pocítují psychický tlak ve stejné míře.**



Graf 12 Nemocnost respondentů v %

Graf 12 ukazuje, kolik respondentů bylo v roce 2011 a 2012 nemocných. 64% respondentů uvádí, že nebyli nemocní, 36% uvádí, že nemocní byli.

Nemoc a pracovní neschopnost	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{P - O^2}{O}$
Pracovní neschopnost ano	20	17	3	9	0,529411765
Pracovní neschopnost ne	14	17	-3	9	0,529411765
Σ	34	34			1,058823529

Tab. 12 Pracovní neschopnost zaměstnanců

Tabulka 12 znázorňuje, u kolika z respondentů, kteří byli nemocní, tato nemoc způsobila pracovní neschopnost. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Mezi zaměstnanci, u kterých nemoc způsobila pracovní neschopnost a těch, u kterých nemoc nezpůsobila pracovní neschopnost, není statistický rozdíl.

H_A : Mezi zaměstnanci, u kterých nemoc způsobila pracovní neschopnost a těch, u kterých nemoc nezpůsobila pracovní neschopnost, je statistický rozdíl.

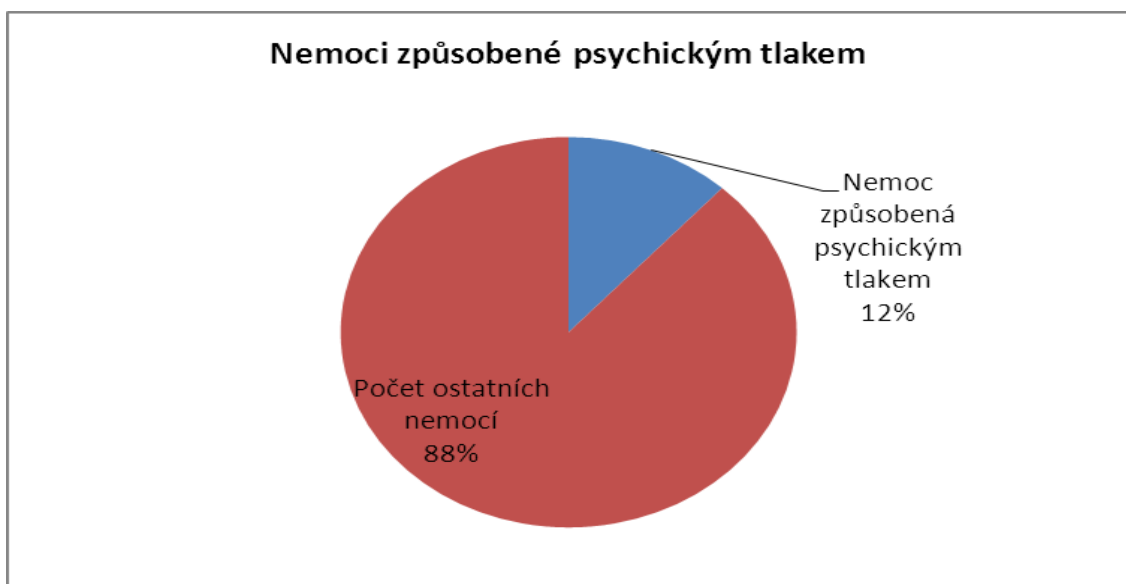
Vypočítaná hodnota $\chi^2 = 1,058824$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 1 stupeň volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 = 6,635$$

$$\chi^2 = 1,058824 < 6,635$$

Vypočítaná hodnota je nižší než hodnota kritická, proto přijímáme nulovou hypotézu: **Mezi zaměstnanci, u kterých nemoc způsobila pracovní neschopnost a těch, u kterých nemoc nezpůsobila pracovní neschopnost, není statistický rozdíl.**



Graf 13 Nemoci způsobené psychickým tlakem

Graf 13 znázorňuje, kolik respondentů uvádí, že jejich nemoc byla způsobená psychickým tlakem. Pouze 12% nemocí bylo způsobeno psychickým tlakem. U 88% nemocí respondenti uvedli, že nebyly způsobeny psychickým tlakem.

	Pocitují psychický tlak	Nepocitují psychický tlak	Σ
Nemocní zaměstnanci	21	12	33
Zaměstnanci, kteří nebyli nemocní	29	23	52
Σ	50	35	85

Tab. 13 Čtyřpolní tabulka vztah nemocnosti a psychického tlaku

Tabulka 13 je čtyřpolní tabulkou, která ukazuje, jestli nemocní zaměstnanci pocítují vyšší psychický tlak než zaměstnanci, kteří nebyli nemocní. Respondenti, kteří na otázku „Pocítujete psychický tlak v zaměstnání“ odpověděli: „rozhodně ano“ a „spíše ano“, byli zařazeni do skupiny „Pocítují psychický tlak“. Do skupiny „Nepocítují psychický tlak“ byli zahrnuti respondenti, kteří uvedli, že psychický tlak spíše nepocítují nebo rozhodně nepocítují. Respondenti, kteří na otázku, jestli pocítují psychický tlak, odpověděli: nevim, nebyli do této tabulky zahrnuti. Hypotézy byly stanoveny:

H_0 : Nemocní zaměstnanci a zdraví zaměstnanci pocítují stejný psychický tlak.

H_A : Nemocní zaměstnanci a zdraví zaměstnanci pocítují různou míru psychického tlaku.

Schéma pro čtyřpolní tabulku je uvedeno v tabulce 7.

Výpočet provedeme podle vzorce:

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad - bc)^2}{(a+b) \cdot (a+c) \cdot (b+d) \cdot (c+d)}$$

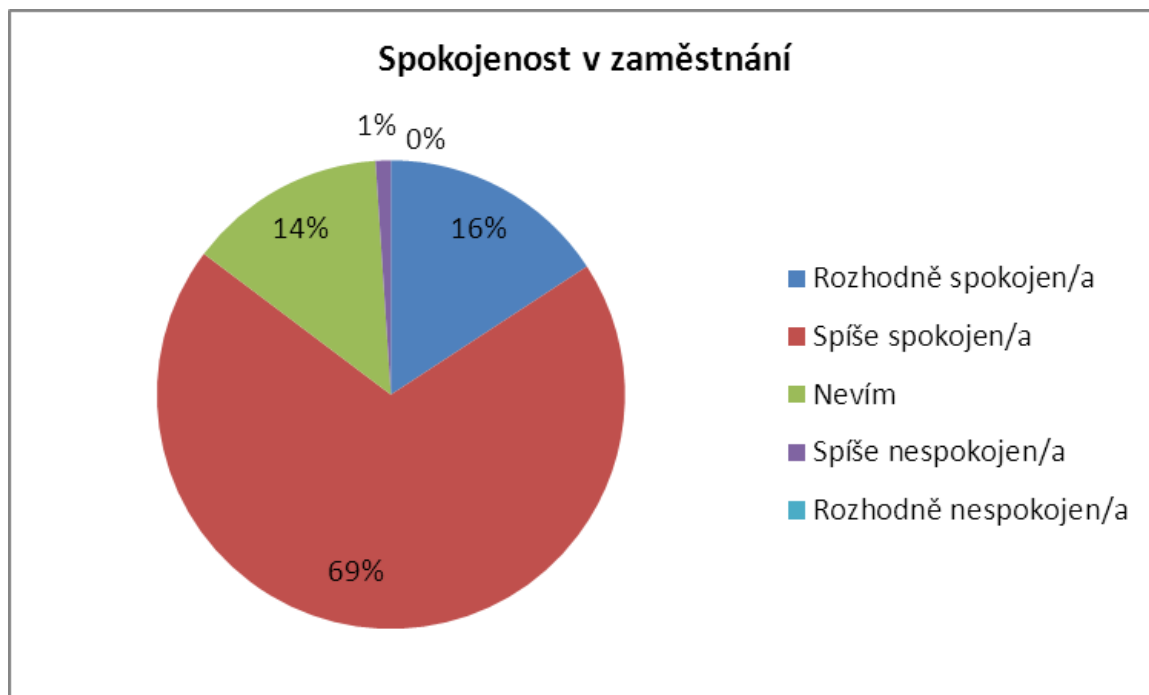
$$\chi^2 = 85 \cdot \frac{11 \cdot 23 - 12 \cdot 29}{50 \cdot 35 \cdot 33 \cdot 52} = 0,518859$$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 1 stupeň volnosti je:

$$\chi_{0,01}^2 = 6,635$$

$$\chi^2 = 0,518859 < 6,635$$

Vypočítaná hodnota je nižší než hodnota kritická, proto přijímáme nulovou hypotézu: **Nemocní zaměstnanci a zdraví zaměstnanci pocítují stejný psychický tlak.**



Graf 14 Spokojenost v zaměstnání

Graf 14 znázorňuje spokojenost v zaměstnání. 69% respondentů je v zaměstnání spíše spokojeno, 16% je rozhodně spokojeno, 14% neví, pouze 1% respondentů je spíše nespokojeno a žádný z respondentů nevedl, že by byl v zaměstnání rozhodně nespokojen.

Spokojenost v zaměstnání	Pozorovaná četnost P	Očekávaná četnost O	P - O	(P - O) ²	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Rozhodně spokojen/a	15	19	-4	16	0,842105263
Spíše spokojen/a	66	19	47	2209	116,2631579
Nevím	13	19	-6	36	1,894736842
Spíše nespokojen/a	1	19	-18	324	17,05263158
Rozhodně nespokojen/a	0	19	-19	361	19
Σ	95	95			155,0526316

Tab. 14 Míra spokojenosti v zaměstnání

Tabulka 14 ukazuje míru spokojenosti v zaměstnání. Je zde uvedena pozorovaná četnost, očekávaná četnost a výpočet chí-kvadrátu. Pro tuto výzkumnou otázku byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Míra spokojenosti v zaměstnání je u všech zaměstnanců stejná.

H_A : Míra spokojenosti v zaměstnání je u zaměstnanců různá.

Z tabulky je patrné, že vypočítaná hodnota $\chi^2 = 155,0526$

Kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,01 a 4 stupně volnosti je:

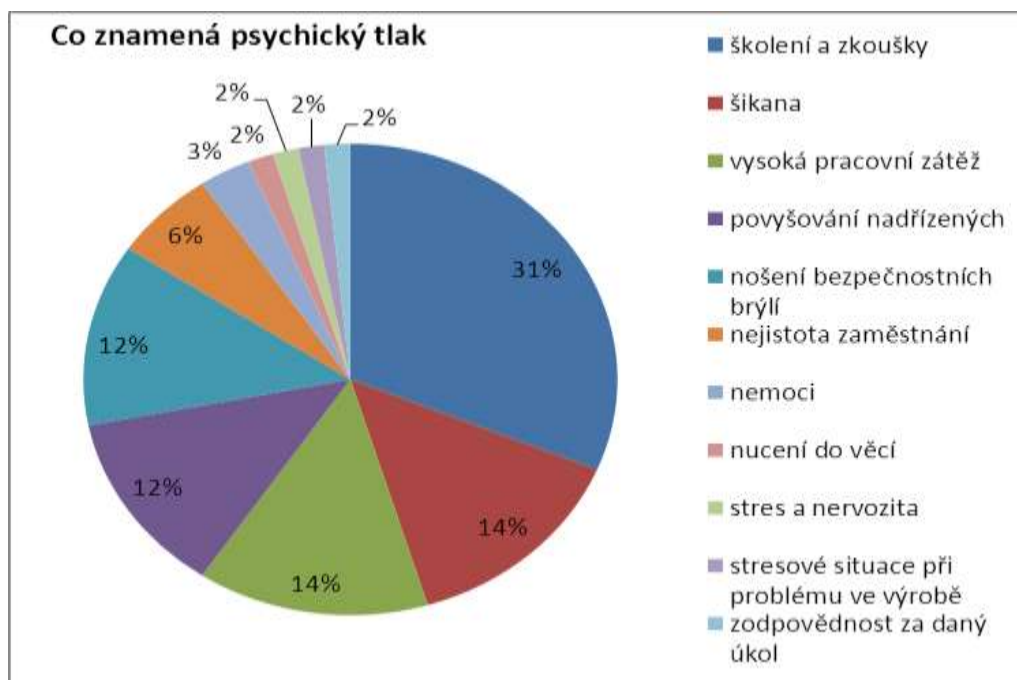
$$\chi_{0,01}^2 = 13,277$$

$$\chi^2 = 155,0526 > 13,277$$

Vypočítaná hodnota je vyšší než hodnota kritická, proto zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Bylo prokázáno, že **míra spokojenosti v zaměstnání se u zaměstnanců liší.**

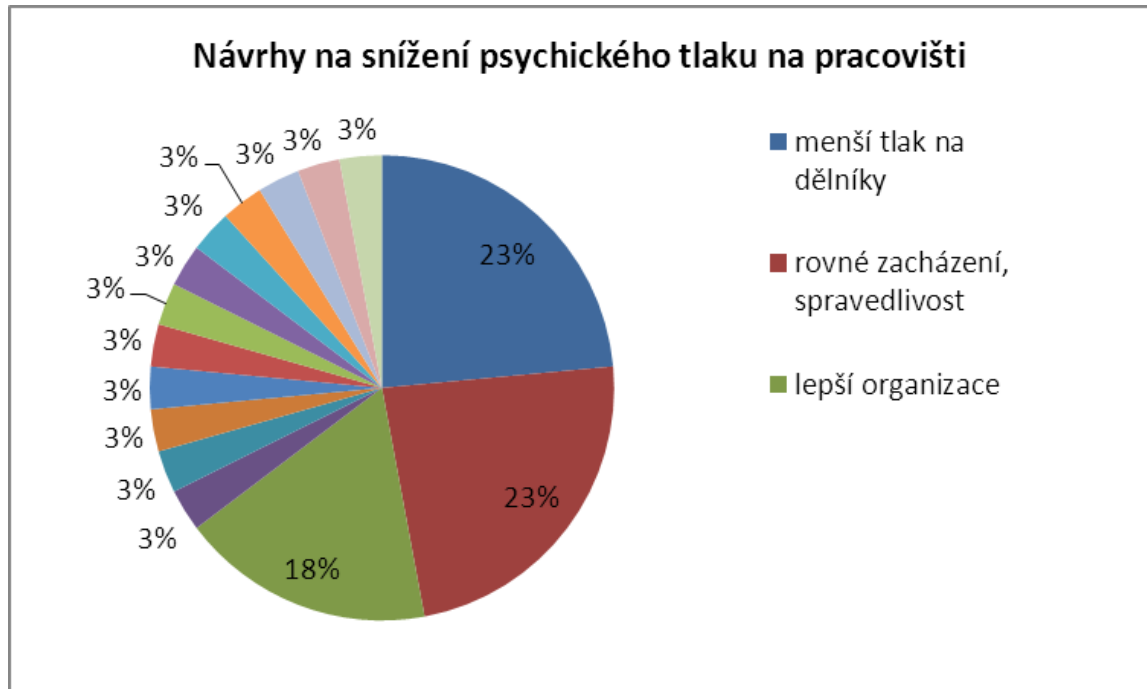
Dotazník obsahoval dvě otázky, na které měli respondenti odpovědět slovně. Vyhodnocení slovních odpovědí na tyto otázky je uvedeno v následující části.

Vyhodnocení slovních odpovědí respondentů



Graf 15 Co znamená psychický tlak

V grafu 15 je vyjádřeno, co si respondenti představují pod pojmem psychický tlak. 31% respondentů si pod tímto pojmem představí školení a zkoušky. 14% respondentů uvádí šikanu. 14% si pod psychickým tlakem představuje vysokou pracovní zátěž. 12% povyšování nadřízených a 12% respondentů uvádí nošení bezpečnostních brýlí.



Graf 16 Návrhy na snížení psychického tlaku na pracovišti

Graf 16 znázorňuje návrhy respondentů na snížení psychického tlaku na pracovišti. Největší procentuální podíl mají návrhy: menší tlak na dělníky (23%), rovné zacházení a spravedlivost (23%) a lepší organizace (18%). Další návrhy, které respondenti uváděli, byly: antistresové míčky, delší přestávky, lepší informovanost, méně nucených přesčasů, méně šikany, plynulost výroby, přehodnocení potřeby nošení bezpečnostních brýlí, snížení norem, snížení hlučnosti a zvýšení mzdy.

4.5 Vyvození závěrů a jejich interpretace

Výsledky výzkumu lze považovat za relevantní, protože všichni respondenti pracují na pozici strojírenský dělník. Počet respondentů (95) tvoří 43% z celkového počtu strojírenských dělníků ve firmě Visteon. 56% respondentů tvořily ženy, 44% respondentů tvořili muži. Rozdělení respondentů dle pohlaví odpovídá skutečnému rozdělení na pozici strojírenský dělník. V jiných pozicích je rozložení dle pohlaví odlišné. Např. na pozici seřizovače pracuje 98% mužů. Věková analýza respondentů ukázala, že největší počet strojírenských dělníků je ve věku 35 – 45 let (44%) a ve věku 45 – 60 let (38%). Zaměstnanci ve věku 20 – 35 let tvoří pouze 18%. Tento fakt poukazuje na nedostatek lidí ve věku mladší dospělosti a mohlo by to znamenat málo inovativních nápadů a méně aktivity a flexibility.

Vyšší počet zaměstnanců ve věku střední a starší dospělosti může pro firmu znamenat větší počet zkušenějších a zapracovaných zaměstnanců, kteří jsou i v osobním životě stabilizováni a pokud jsou v zaměstnání spokojeni, nebudou uvažovat o odchodu. Pro firmu to znamená nízkou fluktuaci a nízké náklady spojené s náborem a zaškolováním lidí nových. Žádný z respondentů nebyl starší než 60 let. S ohledem na vyšší důchodový věk se dá předpokládat, že i na pozicích strojírenských dělníků budou pracovat zaměstnanci vyššího věku.

Na dotaz, zda pociťují psychický tlak v zaměstnání, více než polovina (54%) respondentů odpověděla, že ano (rozhodně ano nebo spíše ano), 39% respondentů uvedla, že psychický tlak nepociťují (spíše ne a rozhodně ne). **Tyto výsledky jednoznačně poukazují na to, že zaměstnanci pracující na pozici strojírenský dělník pociťují psychický tlak.** Pod pojmem psychický tlak si respondenti představují rozdílné charakteristiky. V největší míře se jedná o zbytečná školení a zkoušky, šikanu a vysokou pracovní zátěž. Tyto názory by bylo možné interpretovat jako něco, co psychický tlak způsobuje a přivádí člověka do situace, kdy se s psychickým tlakem musí vyrovnat. Analýza dat neprokázala, že by ženy a muži vnímali psychický tlak rozdílně. Proto nelze tvrdit, že pohlaví respondentů má vliv na vnímání psychického tlaku v zaměstnání.

Při volbě faktorů, které strojírenským dělníkům způsobují psychický tlak, jednoznačně uváděli **pracovní podmínky** (30%) a **nejistotu zaměstnání** (19%). Dále pak vztahy na pracovišti (17%) a role v organizaci (17%). **Z pracovních podmínek respondentům největší psychický tlak způsobuje směnnost** (35%), **hluk** (30%) a **teplota** (20%). Tyto odpovědi korespondují s tím, že strojírenští dělníci pracují v tří-směnném nebo nepřetržitým provozu. Směnný provoz znamená neustálé střídání směn, který klade nároky na zdraví a na životní rytmus. Především práce v noci je přirozenou zátěží pro člověka. Hluk se pojí se zvukem, který vydává strojní zařízení na dílnách. Tepelná zátěž je ovlivněna tím, že na dílnách je těžké udržet stabilní teplotu. Jednak s ohledem na zařízení, která vydávají teplo, a také s ohledem na neustálý pohyb (vjíždění a vyjíždění) vozíků přepravujících materiál nebo výrobky. Nejistota zaměstnání poukazuje na strach lidí ze ztráty zaměstnání. Může to souviset se změnami ve společnosti a vysokými nároky na lidi. Zcela jistě zde existuje propojení na osobní život (pokud musí zaměstnanec splácet hypotéku, ví, že se ztrátou zaměstnání by se dostal do problémů). Automobilový průmysl pružně reaguje na požadavky

zákazníků a zaměstnanci vědí, že pokud by zákazníci přestali požadovat výrobky, firma by rychle reagovala, ať už snižováním počtu pracovníků nebo úpravou pracovní doby apod.

V oblasti **pracovního chování se většina respondentů (84%) přiklání k chování typu A**, pouze 16% respondentů inklinuje k pracovnímu chování typu B. Na základě těchto údajů lze tvrdit, že většina zaměstnanců je více citlivá na psychický tlak a snáze podléhá účinkům psychického tlaku. Při analýze jednotlivých oblastí chování jsou výsledky respondentů vyšší než středová hodnota (84), což znamená, že respondenti se přiklánějí k typu A. Pouze v soutěživosti, ve vlastnosti být dobrý posluchač a v množství okolních zájmů jsou průměrné hodnoty nižší než středová hodnota. V těchto oblastech se respondenti přiklánějí k chování typu B, tedy méně podléhají účinkům psychického tlaku. Analýzou vztahu mezi pracovním chováním a účinky stresu se ovšem **nepotvrdilo, že by zaměstnanci s chováním typu A, pocíťovali větší psychický tlak.**

Analýza nemocnosti ukázala, že 64% respondentů nebylo v roce 2011 a 2012 nemocných, 34% respondentů nemoc v roce 2011 a 2012 zaznamenalo. U 58% z těch, kteří nemocní byli, způsobila tato nemoc pracovní neschopnost. Nicméně **mezi zaměstnanci, u kterých nemoc způsobila pracovní neschopnost a těch, u kterých nemoc nezpůsobila pracovní neschopnost, nebyl prokázán statisticky významný rozdíl.** Pouze ve 12- ti % uváděli respondenti, že jejich nemoc měla spojitost s psychickým tlakem. Taktéž nebylo potvrzeno, že by nemocní zaměstnanci vnímali psychický tlak v odlišné míře než zaměstnanci, kteří byli zdraví. **Lze tvrdit, že důvody nemocnosti zaměstnanců ve firmě Visteon nejsou způsobeny psychickým tlakem. Také je možné pozorovat, že pokud zaměstnanci onemocní, svou nemoc zvládnou bez pracovní neschopnosti (42%). Nemoc je tedy v těchto případech lehčího charakteru a zaměstnanci z důvodu loajality k firmě nebo ve snaze zabránit ztrátě finančních prostředků, řeší svou nemoc jiným způsobem než pracovní neschopností.**

V oblasti spokojenosti v zaměstnání je **většina zaměstnanců spokojena** (69% spíše spokojeno, 16% rozhodně spokojeno). Nespokojenost vyjádřil pouze malý počet respondentů (1%). V oblasti spokojenosti zaměstnání výsledky ukazují, že zaměstnanci jsou spokojeni.

Na dotaz, co byste navrhli ke snížení **psychického tlaku na pracovišti**, respondenti uváděli: **menší tlak na dělníky (23%), rovné zacházení a spravedlivost (23%) a lepší**

organizace (18%). Ne všichni respondenti na tento dotaz odpověděli, což by mohlo ukazovat na to, že sami nevědí, co by psychický tlak na pracovišti mohlo snížit. Požadavek na menší tlak na dělníky koresponduje s tím, jakým průmyslem se firma zabývá. V automobilovém průmyslu jsou výrobní cíle přesně vypočítané, normy stanovené a jakékoliv odchylky musejí být vysvětleny. Tímto je vyvíjen mimořádný tlak na zaměstnance. Požadavek na rovné zacházení a spravedlivost může být signálem k tomu, že ne se všemi zaměstnanci je zacházeno stejně. Návrh na lepší organizaci práce může znamenat, že se často mění výrobní plány a zaměstnancům není dobře vysvětleno, proč se na linkách mění typ výrobku.

Na základě výzkumu je možné tvrdit, že zaměstnanci pracující na pozici strojírenského dělníka pocítují psychický tlak. Psychický tlak v zaměstnání je vyvolán pracovním prostředím a největší psychický tlak vyvolávají faktory pracovních podmínek. Není rozdíl mezi tím, jak vnímají psychický tlak muži a ženy pracující na pozici strojírenského dělníka. Psychický tlak vnímají stejně. Psychický tlak nemá vliv na nemoci zaměstnanců pracujících na pozici strojírenského dělníka.

4.6 Doporučení

Pro sociální pedagogy, psychology, sociální pracovníky nebo jiné zaměstnance, kteří se zaměřují na analýzu vlivu prostředí na člověka, by bylo možné doporučit, aby psychický tlak na pozicích strojírenských dělníků byl analyzován průběžně. Včasné odhalení problémů může předejít přetížení lidí, nemocnosti a případným problémům spojeným s odchody ze zaměstnání. Základní doporučení jsou:

- (1) **Hodnotící formulář** - k hodnocení psychického tlaku je možné využít **hodnotící formulář**, který byl vytvořen na základě poznatků z výzkumu ve firmě Visteon. Formulář je uveden v příloze PVI. V úvodu formuláře je krátký návod na vyplnění, kde je popsáno, které podmínky je nutné dodržet proto, aby zaměstnanci vyplnili dotazník co nejlépe a získaná data byla vypovídající a přispěla k vyhodnocení příčin psychického tlaku.
- (2) **Vysvětlení cílové skupině** - před tím, než bude dotazník rozdán, by mělo být respondentům krátce **vysvětleno, proč se tento formulář vyplňuje a k čemu bude sloužit**. Zaměstnanci mohou mít obavy z vyplnění formuláře. Pokud budou vědět,

že cílem je zjistit příčiny psychického tlaku a snaha o řešení, budou pozitivněji reagovat než v případě, když jim bude formulář rozdaný bez vysvětlení.

- (3) **Anonymita** - je doporučeno, aby byl formulář **anonymní**. Důvodem je opět možná obava respondentů z toho, že za odpovědi budou mít postih. Anonymita zajišťuje, že odpovědi budou pravdivé. Zároveň anonymita chrání soukromí zaměstnanců. Informace, které dotazník zkoumá, patří mezi důvěrné informace. Respondenti jsou dotazováni na nemocnost, důvody nemocí, pracovní chování a na to, jestli u nich psychický tlak vyvolávají vztahy s nadřízeným. Pokud by nebyl dotazník anonymní, odpovědi respondentů by tímto mohly být ovlivněny.
- (4) **Vhodné podmínky** - k vyplnění formuláře je potřeba zajistit vhodné podmínky. Respondenti by měli mít zajištěný prostor pro vyplnění. Některé výrobní podmínky neumožňují, aby pracovníci seděli a měli dostatek místa na psaní. Tyto podmínky by jim měly být pro vyplnění dotazníku poskytnuty. Také správné načasování umožní získání relevantních dat. Pokud budou pracovníci unavení po náročné směně, nebudou dostatečně psychicky naladěni k vyplňování dotazníku. Ideální situací by bylo, pokud by respondenti mohli dotazník vyplnit v místnosti, kde jsou stoly a židle. Vyplnění dotazníků by proběhlo na začátku směny a na vyplnění by každý respondent dostal dostatek času.
- (5) **Pracovní chování** - speciální pozornost by měla být věnována otázce týkající se pracovního chování. Tady by respondenti měli být opět informováni, jak odpovědi vyplňovat. Příklad byl zahrnut přímo do hodnotícího formuláře. Před začátkem vyplňování by měl být respondentům přečten. Rozdíly mezi pracovním chováním typu A a pracovním chováním typu B je vysvětlen v podkapitole 4.3.
- (6) **Personální zajištění**. Bude záležet na konkrétní firmě, koho zvolí, aby dotazníky respondentům předala a vysvětlila. Doporučená kombinace je externí osoba a vedoucí. Tímto bude zajištěna nezávislost hodnocení, zachování důvěrnosti, zvýšení jistoty pro zaměstnance, že jejich data nebudou zneužita, a podpora a zájem firmy.
- (7) **Dobrovolnost** – respondenti by měli mít možnost volby. Pokud nechtějí, neměli by být k vyplnění nuceni.

Pro vedení firmy Visteon by bylo možné doporučit zaměření na **pracovní podmínky zaměstnanců**, které vyvolávají největší psychický tlak. Změna směnnosti bude pravdě-

podobně nereálná, nicméně pozornost by mohla být zaměřena na hluk a teplotu na pracovišti. Firma by měla stále pokračovat v kontrolním hodnocení zátěže pracovišť a vysíláním zaměstnanců na zdravotní prohlídky jako doposud. Tímto předejde případným stížnostem na nemoci z povolání a také zachytí problém a zajistí prevenci. Lepší komunikace a informovanost zaměstnanců o výrobních plánech, by **zvýšila jistotu zaměstnanců ve vztahu k zaměstnání**. Pokud firma prosperuje a má dostatek zakázek od zákazníků, je strach o práci zbytečný a zbytečně vyvolává u zaměstnanců stres. Firma by se také mohla detailněji zaměřit na vztahy na pracovišti a role v organizaci.

Mezi **nemocností a psychickým tlakem se neprokázal žádný vztah**. Přesto by se ale firma dále měla věnovat sledování nemocnosti, prověřování pracovních podmínek a hodnocení rizik, protože 35% nemocí tvoří nemoci pohybového ústrojí. Detailnější analýza by mohla ukázat, jestli existuje spojitost mezi nadměrnou zátěží a těmito nemocemi. Také komunikace mezi nadřízeným a nemocným zaměstnancem může zlepšit tuto situaci a pocit potřebnosti v zaměstnání, může snížit dobu, kdy je zaměstnanec v pracovní neschopnosti.

Velmi dobré výsledky výzkumu v oblasti **spokojenosti zaměstnanců** ukazují na to, že přístup firmy k zaměstnancům je správný.

Zajímavým poznatkem je, že zaměstnanci na dotaz, co si představují pod pojmem psychický tlak, uvádějí **školení a zkoušky**. Pokud firma investuje do školení zaměstnanců a jejich přezkoušení, měli by to zaměstnanci vnímat jako benefit, ne jako něco, co je obtěžuje. Je nutné, aby se povědomí a pohled zaměstnanců na školení změnil. Nástrojem může být komunikace, vysvětlení nákladů na školení, přínos nejen pro firmu, ale i pro zaměstnance.

V neposlední řadě by bylo potřeba, aby firma zjistila, co způsobuje pocit zaměstnanců, že je s nimi nespravedlivě zacházeno. **Pocit nespravedlnosti** může velmi lehce zvýšit psychický tlak a nespokojenost, zhoršit vztahy na pracovišti a zároveň způsobit další problémy jako fluktuaci, horší pracovní výsledky apod. Fakt, že respondenti uvedli rovné zacházení a spravedlnost jako prostředek ke snížení tlaku, ukazuje na možné problémy, které vedení mohou unikat.

ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce bylo psychické úskalí profese strojírenského dělníka. Teoretické poznatky v této oblasti byly čerpány z psychologie práce, která se psychickým tlakem na pracovišti zabývá. Téma psychologie práce bylo rozebráno v teoretické části. Podrobně byly popsány změny ve společnosti v rozmezí posledních několika let. Situaci na pracovišti a tedy ani psychický tlak není možné posuzovat pouze izolovaně. Zaměstnání a soukromý život a tedy i život ve společnosti se navzájem prolínají. Problémy z jedné oblasti si člověk přenáší do druhé oblasti. Nespokojenost v zaměstnání se projevuje v soukromí a také naopak. Z tohoto důvodu bylo nezbytné posuzovat psychické úskalí s ohledem na změny ve společnosti. Pracovní chování zaměstnanců je ovlivněno individuálními faktory a také osobností. Proto byly při hodnocení psychického tlaku zohledněny rozdíly v pracovním chování jednotlivců. Každý člověk je individuální bytost a individuálně reaguje. Bakalářská práce se také zabývala vztahem psychického tlaku a nemocnosti.

Provedený výzkum a jeho zhodnocení vycházelo z poznatků z oblasti psychologie práce. Jakýkoliv faktor prostředí může vyvolávat psychický tlak a míra psychického tlaku také závisí na individualitě člověka. K hodnocení osobnosti byl použit test pracovního chování. Provedený výzkum neprokázal, že zaměstnanci, kteří byli osobami náchylnějšími k účinkům stresu, v zaměstnání pociťovali větší stres než osoby, které byly vůči stresu odolné. Přesto byly poznatky využity k tvorbě formuláře na hodnocení psychického tlaku na pracovišti zaměřený na dělníky. V podobném výzkumu je nutné zaměřit se na hodnocení osobnosti a zajistit vhodné podmínky, za kterých respondenti dotazníky vyplňují (čas a místo).

Výzkum prokázal, že zaměstnanci na pozici strojírenských dělníků pociťují psychický tlak. Jednoznačně je tento tlak způsobený pracovními podmínkami, především směnností, hlukem a teplotou na pracovišti. Velmi významným faktorem způsobujícím psychický tlak je také nejistota zaměstnání. Tento poznatek by mohl být překvapivý pro vedení firmy. Odstranit směnnost nebo zabránit hluku ze strojního zařízení pravděpodobně nepůjde, ale strach z nejistoty zaměstnání by bylo možné velmi rychle eliminovat prostřednictvím správné komunikace k zaměstnancům, především vysvětlením, jaké jsou plány firmy do budoucna a jaké jsou požadavky zákazníků.

Cílem bakalářské práce bylo zhodnocení psychických úskalí profese strojírenského dělníka ve velké firmě, která nemá možnost individuálně přistupovat ke každému zaměst-

nanci a řešit jeho problémy. V práci byly zohledněny informace popsané v teoretické části. Záměrem bylo shrnutí příčin psychického tlaku, zhodnocení, které aspekty z pracovního prostředí působí největší psychický tlak na strojírenské dělníky, upozornit na to, čím mohou být odpovědi získané ve výzkumu ovlivněny a návrh možného řešení. Z tohoto pohledu byly cíle bakalářské práce splněny. Celá bakalářská práce může být použitelná pro sociální pedagogy, psychology, sociální pracovníky nebo jiné zaměstnance, kteří se zaměřují zkoumáním vlivu pracovních podmínek na člověka, na jeho pracovní život, rodinný život na ekonomickou situaci, na psychiku a zdraví. Zohledňuje aktuální situaci ve velké firmě a ukazuje, jak strojírenští dělníci vnímají psychický tlak. Přestože podobné výzkumy už proběhly, je důležité situaci psychického tlaku a pracovních podmínek průběžně pozorovat a hodnotit, protože tato situace se neustále mění a koresponduje se změnami ve společnosti. Poznatky z výzkumu lze použít k hodnocení psychického tlaku na dělnických pozicích v jiných organizacích a v jiných podmínkách, např. ve stavebnictví nebo v potravinářském průmyslu.

Bakalářská práce může být také přínosem pro vedení firmy, protože obsahuje jak teoretické informace, tak praktické výsledky výzkumu, jeho závěry a závěrečné doporučení. Lze jen těžko předpokládat, že se život ve společnosti zpomalí a že firmy budou snižovat výrobní cíle. Naopak lze očekávat, že tlak na zaměstnance bude narůstat, důchodový věk se bude zvyšovat, firmy v návaznosti na konkurenční boj, budou zvyšovat svoje výrobní cíle a toto vyvolá další tlak na všechny zaměstnance. Pokud není firma vysoce automatizovaná, jsou lidé jedním z hlavních zdrojů a proto je potřeba o ně pečovat a věnovat jim pozornost. Úkolem firmy není vyřešit psychické problémy zaměstnanců, úkolem firmy je, aby poznala příčiny tlaku způsobené v zaměstnání a tyto pak v co největší míře odstranila. Takto bude nejen úspěšná, ale bude mít i spokojenější zaměstnance. Úkolem sociálních pedagogů je analyzovat vliv prostředí na člověka a především ohrožené skupiny lidí, mezi které strojírenští dělníci patří, a eliminovat negativní vliv pracovního prostředí. Poznatky mohou být využity při pomoci lidem vyrovnat se s psychickým tlakem na pracovišti, připravit se na něj tak, aby nedocházelo ke ztrátě zaměstnání a ohrožení ekonomického fungování rodiny.

Závěry z výzkumu lze použít v oblasti sociální pedagogiky, psychologie práce, andragogiky a také v oblasti strategického plánování lidských zdrojů. Mohou být využitelné také pro klinické psychology v případě pacientů s problémy spojenými s prací a liniové manažery a vedoucí malých pracovních týmů, protože tyti jsou v přímém kontaktu se za-

městnanci. Pro oblast sociální pedagogiky přináší závěry z výzkumu cenné informace o tom, jaký vliv má pracovní prostředí velké firmy na strojírenské dělníky – tedy skupinu, která je z hlediska počtu zaměstnanců největší ve výrobních firmách a která je v případě ztráty zaměstnání nejvíce ohrožená nezaměstnaností.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ADAIR, John, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 178 s. ISBN 80-86851-00-1.
- [2] ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [3] ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [4] BLAUNER, Robert, 1964 cit. podle GIDDENS, Anthony, 2009. *Sociology*. Vyd. 6. Cambridge: Polity Press, 1194 s. ISBN 978-0-7456-4357-1.
- [5] BORING, Edwin, 1923 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [6] BORTNER, John, 1969 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [7] BURT, Cyril, 1954 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [8] DEARY, John a Daphne MATTHEWS, 1993 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [9] DELBRIDGE, Rick at al, 1992 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [10] GARDNER, Howard, 1999. *Dimenze myšlení*. Praha: Portál, 398 s. ISBN 80-7178-279-3.
- [11] GIDDENS, Anthony, 2009. *Sociology*. Vyd. 6. Cambridge: Polity Press, 1194 s. ISBN 978-0-7456-4357-1.
- [12] GOLEMAN, Daniel, 1997. *Emoční inteligence*. Praha: Columbus, 348 s. ISBN 80-85928-48-5.

- [13] HARTER, James et al, ©2002. *Q12® Meta-Analysis* [online]. 2002 [cit. 2013-02-25]. Dostupné z:
http://strengths.gallup.com/private/Resources/Q12Meta-Analysis_Flyer_GEN_08%2008_BP.pdf
- [14] HERZBERG, Frederick, 1957 cit podle ADAIR, John, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 178 s. ISBN 80-86851-00-1.
- [15] HOLLAND, John, 1985 cit. podle KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPANÍK, 2000. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 223 s. ISBN 80-214-1552-5.
- [16] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [17] JAMES, Lawrence a Saul SELLS, 1981 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [18] JUNG, Carl, 1923 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.
- [19] KOHOUTEK, Rudolf a Jaroslav ŠTĚPANÍK, 2000. *Psychologie práce a řízení*. Brno: CERM, 223 s. ISBN 80-214-1552-5.
- [20] KOHOUTEK, Rudolf, 2002. *Základy užité psychologie*. Brno: CERM, 544 s. ISBN 80-214-2203-3.
- [21] KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [22] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
- [23] LEADBEATHER, Charles, 1999 cit. podle GIDDENS, Anthony, 2009. *Sociology*. Vyd. 6. Cambridge: Polity Press, 1194 s. ISBN 978-0-7456-4357-1.

- [24] LEE, Stephan et al, 1993 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [25] MASLOW, Abraham, 1954 cit podle ADAIR, John, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 178 s. ISBN 80-86851-00-1.
- [26] MAYER, Jack a Peter SALOVEY, 1997 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [27] MCGREGOR, Douglas, 1960 cit podle ADAIR, John, 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, 178 s. ISBN 80-86851-00-1.
- [28] MORSCHITZKY, Hans a Sigrid SATOR, 2007. *Když duše mluví řečí těla*. Praha: Portál, 184 s. ISBN 978-80-7367-218-8.
- [29] PFEFFER, John, 1991 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [30] PORVAZNÍK, Ján a Janka LADOVÁ, 2010. *Celostní management*. Vyd. 4. Bratislava: IRIS, 490 s. ISBN 978-80-89256-48-8.
- [31] SPEARMAN, Charles, 1927 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [32] STERNBERG, Robert, 1985 cit. podle ARNOLD, John et al, 2007. *Psychologie práce pro manažery a personalisty*. Brno: Computer press, 629 s. ISBN 978-80-251-1518-3.
- [33] STONE, Alan, 1992 cit. podle KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
- [34] ŠTIKAR, Jiří et al, 2003. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 461 s. ISBN 80-246-0448-5.
- [35] TOPLIS, John et al, 1991 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.

- [36] VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000, 528 s. ISBN 80-7178-308-0.
- [37] VERNON, Philip, 1961 cit. podle ARMSTRONG, Michael, 2002. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 856 s. ISBN 80-247-0469-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

apod. a podobně

HDP hrubý domácí produkt

např. například

obr. Obrázek

tab. Tabulka

tzv. tak zvaně

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Dělení psychologie a vztah mezi obecnou a aplikovanou psychologií (Arnold et al, 2007, s. 4)	13
Obr. 2 Výsledky společnosti Gallup (Harter et al, ©2002).....	30
Obr. 3 Dynamika pracovního procesu (Arnold, 2007, s. 389).....	38

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Počet zaměstnanců ve firmě Visteon.....	42
Tab. 2 Rozvržení pracovní doby u třísměnného provozu.....	44
Tab. 3 Rozvržení pracovní doby u nepřetržitého provozu.....	44
Tab. 4 Vyhodnocení testu pracovního chování (Arnold et al, 2007, s. 398)	57
Tab. 5 Pocit psychického tlaku v zaměstnání	60
Tab. 6 Čtyřpolní tabulka – pocit psychického tlaku u mužů a žen	61
Tab. 7 Schéma pro čtyřpolní tabulku	62
Tab. 8 Faktory způsobující psychický tlak.....	63
Tab. 9 Jednotlivé detaily faktorů způsobující psychický tlak	66
Tab. 10 Faktory pracovních podmínek způsobující psychický tlak.....	67
Tab. 11 Čtyřpolní tabulka – psychický tlak u zaměstnanců s chováním typu A a chováním typu B.....	70
Tab. 12 Pracovní neschopnost zaměstnanců.....	71
Tab. 13 Čtyřpolní tabulka vztah nemocnosti a psychického tlaku.....	73
Tab. 14 Míra spokojenosti v zaměstnání	74

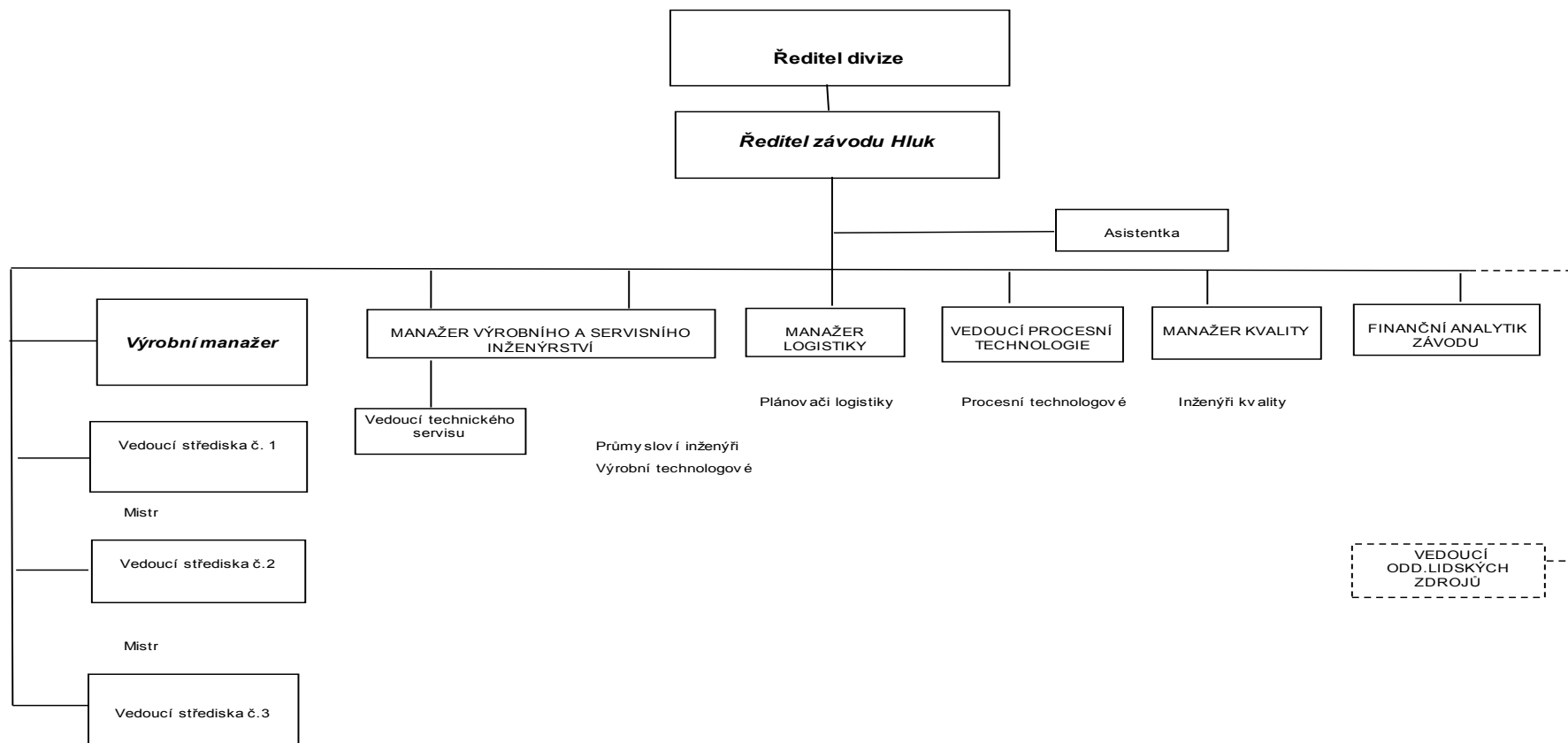
SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Důvody nemocí ve firmě Visteon v roce 2011	49
Graf 2 Rozdělení respondentů podle pohlaví.....	58
Graf 3 Věková struktura respondentů	58
Graf 4 Struktura vzdělání respondentů	59
Graf 5 Psychický tlak v zaměstnání	60
Graf 6 Faktory způsobující psychický tlak – pozorovaná četnost v %	63
Graf 7 Pozorované četnosti u jednotlivých detailů faktorů způsobujících psychický tlak	65
Graf 8 Faktory pracovních podmínek způsobující psychický tlak.....	67
Graf 9 Pracovní chování	68
Graf 10 Pracovní chování	69
Graf 11 Pracovní chování – průměrné hodnoty	69
Graf 12 Nemocnost respondentů v %	71
Graf 13 Nemoci způsobené psychickým tlakem.....	72
Graf 14 Spokojenost v zaměstnání	74
Graf 15 Co znamená psychický tlak	76
Graf 16 Návrhy na snížení psychického tlaku na pracovišti.....	77

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA	95
PŘÍLOHA P II: HODNOCENÍ RIZIK A LÉKAŘSKÉ PROHLÍDKY	96
PŘÍLOHA P III: PRŮZKUM SPOKOJENOSTI – PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ.....	97
PŘÍLOHA P IV: BEZPEČNOSTNÍ POHOVOR	98
PŘÍLOHA P V: DOTAZNÍK PŘÍČINY PSYCHICKÉHO TLAKU STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA	99
PŘÍLOHA P VI: FORMULÁŘ NA HODNOCENÍ PSYCHICKÉHO TLAKU DĚLNICKÝCH PROFESÍ	104

PŘÍLOHA P I: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA



PŘÍLOHA P III: PRŮZKUM SPOKOJENOSTI – PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

	Zcela souhlasím	Spíše souhlasím	Ani ani	Spíše nesouhlasím	Zcela nesouhlasím
Vím, na koho se mám obrátit, jestliže potřebuji vyřešit nějaký problém.	54,5	30,8	10,0	2,2	2,5
Moje práce mi umožňuje zachovávat rovnováhu mezi mým pracovním a osobním životem.	24,6	34,3	27,4	8,1	5,6
Podle mého názoru je jednání / zacházení s lidmi ve firmě spravedlivé.	7,9	27,4	26,1	22,0	16,7
Benefity (zaměstnanecké výhody), které firma poskytuje, odpovídají mým představám.	29,5	37,6	21,0	9,1	2,8
Firma vychází vstříc potřebám svých zaměstnanců.	16,1	36,6	29,0	13,6	4,7

PŘÍLOHA P IV: BEZPEČNOSTNÍ POHOVOR

DENNÍ BEZPEČNOSTNÍ PŘÍKAZ (safety talk)		42	EH&S
Základní bezpečnostní pravidla pro rizika spojená se sportem nebo soukromými aktivitami mimo zaměstnání			
Safety rules for sport or private risk activities			
<p>Z analýzy absence vyplynulo, že velký podíl na pracovní neschopnosti mají soukromé (nepracovní) úrazy. Většina těchto soukromých úrazů se stává na jaro a na podzim</p> <p>The absenteeism analysis showed that the private (not working) injuries have high influence on absenteeism. The majority of these private injuries happen in the spring and autumn.</p>			
1.	Dodržujte bezpečnostní opatření i při soukromých aktivitách. Keep safety rules in your private activities.		
2.	Uvědomujte si rizika spojená se sportem a mimopracovními aktivitami. Consider the risks connected with sport or not working activities.		
3.	Nepřetěžujte se! Do not overload yourself!		
4.	Dbejte zvýšené osobní opatrnosti a správným chováním předcházejte nežádoucím úrazům. Be careful and by correct behaviors prevent any injury.		
5.	Dodržujte zásady bezpečné manipulace (např. elektrické spotřebiče) Čtete návody k obsluze a řiďte se jimi Keep the rules for safety manipulation (el.equipment). Read working instructions and follow them.		
6.	Při používání nebezpečných látek (např. úklidové práce – Savo apod.) Používejte OOPP uvedené na etiketě přípravku, řiďte se pokyny uvedenými na etiketě When using risk materials (cleaning), use protection equipments recommended by producer of the risk material and follow the instructions.		
7.	Předvídejte, chovejte se obezřetně – než něco uděláte, promyslete si jakým způsobem to uděláte Anticipate and behave carefully - think before you act.		
<i>Zpracoval :</i>	bezpečnostní technik	<i>Podpis :</i>	
<i>Datum :</i>	28.11.2011	<i>Revize :</i>	a

PŘÍLOHA P V: DOTAZNÍK PŘÍČINY PSYCHICKÉHO TLAKU STROJÍRENSKÉHO DĚLNÍKA

Vážená paní, vážený pane,

jsem ve třetím ročníku fakulty humanitních studií. Zaměřuji se na zjištění toho, jaké faktory v zaměstnání mají vliv na psychický tlak. Tento dotazník je vytvořen proto, aby zjistil, co způsobuje podle názoru zaměstnanců psychický tlak. Dotazník je anonymní, proto se nikam nepodepisujte. Prosím vás o co největší upřímnost při jeho vyplňování - jedná se o vědecký výzkum, ve kterém mají pravdivé odpovědi význam. Výsledky tohoto výzkumu budou použity pouze pro účely bakalářské práce: Psychická úskalí profese strojírenského dělníka.

Postup při vyplňování dotazníku je jednoduchý. Označte křížkem vždy jednu odpověď. Tam, kde je to napsáno, můžete označit křížkem i více odpovědí, nebo odpověď vypsát na vymezené místo. U odpovědí, kde místo na vypsání vymezeno není, to prosím ne dělejte.

Děkuji za vyplnění

Světlana Uchytlová

1. Jsem (označte, prosím křížkem):

- žena
- muž

2. Můj věk je (dopíšte, prosím):

..... let

3. Moje vzdělání je (označte, prosím křížkem):

- základní
- střední odborné
- střední s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

4. Pracuji na pozici (označte, prosím křížkem, popř. dopíšte)

- strojírenský dělník
- jiná pozice (uveďte, prosím, jaká je Vaše pozice).....

5. Co podle Vás znamená psychický tlak / stres. Pokuste se stručně popsat. Psychický tlak je:

.....

6. Pociťujete psychický tlak v zaměstnání? (označte, prosím křížkem):

- rozhodně ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- rozhodně ne – pokud jste vybrali tuto odpověď, pokračujte, prosím otázkou čís-
lo 8.

7. Vyberte 3 faktory, které u Vás vyvolávají nejvyšší psychický tlak nebo nepohodu. (zakroužkujte, prosím)

1. faktor: pracovní podmínky (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- hluk
- teplota
- osvětlení
- pracovní doba
- směnnost

2. faktor: role v organizaci (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- nejasnost pracovních úkolů
- odpovědnost

3. faktor: vztahy na pracovišti (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- vztahy s nadřízeným
- vztahy s kolegy

4. faktor: nejistota zaměstnání

5. faktor: kultura organizace (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- čestnost
- možnost podílení se na rozhodování

6. faktor: sladění domova a zaměstnání

7. faktor: osobní problémy

8. faktor: jiný důvod (dopište, prosím jaký).....

8. Vyberte na stupnici bodů, jaké chování Vás vystihuje (vyberte a zakroužkujte, prosím na stupnici mezi dvěma výroky):

Jsem bezstarostný/á ohledně dochvilnosti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Nikdy nepřicházím pozdě
Jsem nesoutěživý/á	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem velmi soutěživý/á
Jsem dobrý posluchač	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Tuším, co budou říkat ostatní a mám tendenci je přerušovat
Nikdy se necítím být pobízen/a	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Vždy se cítím pobízen/a
Dokáži trpělivě čekat	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Při čekání jsem netrpělivý/á
Dělám jednu věc po druhé	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Pokouším se dělat víc věcí najednou
Jsem pomalý, rozvážný vypravěč	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem důrazný/á v pro- jevu rychlý/á a a přesvědčivý/á
Starám se o své uspokojení, nezáleží mi na tom, co si myslí ostatní	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Chci dobrou práci uznávanou ostatními
Jsem pomalý/á v činnostech	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem rychlý/á
Jsem lehkovážný/á	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Ženu se vpřed
Vyjadřuji svoje pocity	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Skrývám pocity
Mám mnoho okolních Zájmu v práci nebo doma	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Mám málo okolních zájmů

Nejsem ambiciózní 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Jsem ambiciózní

Jsem nenucený/á 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Jsem dychtivý/á mít věci
hotové

9. Byl/a jste v roce 2011 a 2012 nemocný/á? (označte, prosím křížkem):

ano

ne

10. Způsobila tato nemoc pracovní neschopnost? (označte, prosím křížkem):

ano

ne

**11. Myslíte si, že tato nemoc měla spojitost s psychickým tlakem na pracovišti?
(označte, prosím křížkem):**

ano

ne

12. V zaměstnání jsem (označte, prosím křížkem):

rozhodně spokojen/a

spíše spokojen/a

nevím

spíše nespokojen/a

rozhodně nespokojen/a

**13. Pokud byste měli navrhnout věc, která by vedla ke snížení tlaku na pracovišti,
co byste navrhli?**

.....

PŘÍLOHA P VI: FORMULÁŘ NA HODNOCENÍ PSYCHICKÉHO TLAKU DĚLNICKÝCH PROFESÍ

Vážená paní, vážený pane,

Cílem tohoto formuláře je zjištění toho, jaké faktory v zaměstnání mají vliv na psychický tlak. Tento formulář je vytvořen proto, aby zjistil, co způsobuje podle názoru zaměstnanců psychický tlak. Formulář je anonymní, proto se nikam nepodepisujte. Prosím vás o co největší upřímnost při jeho vyplňování - jedná se o vědecký výzkum, ve kterém mají pravdivé odpovědi význam.

Postup při vyplňování dotazníku je jednoduchý. Označte křížkem vždy jednu odpověď. Tam, kde je to napsáno, můžete označit křížkem i více odpovědí, nebo odpověď vypsát na vymezené místo. U odpovědí, kde místo na vypsání vymezeno není, to prosím ne dělejte.

Děkujeme za vyplnění

.....(doplnit jméno, společnost)

1. Jsem (označte, prosím křížkem):

- žena muž

2. Můj věk je (označte, prosím křížkem):

- 20 – 35 let 46 – 60 let
 36 – 45 let Více než 60 let

3. Moje vzdělání je (označte, prosím křížkem):

- základní vyšší odborné
 střední odborné vysokoškolské
 střední s maturitou

4. Pracuji na pozici (označte, prosím křížkem, popř. dopište)

- strojírenský dělník
 jiná pozice (uveďte, prosím, jaká je Vaše pozice).....

5. Co podle Vás znamená psychický tlak / stres. Pokuste se stručně popsat. Psychický tlak je:

.....

6. Pociťujete psychický tlak v zaměstnání? (označte, prosím křížkem):

- rozhodně ano
 spíše ano
 nevím
 spíše ne
 rozhodně ne – pokud jste vybrali tuto odpověď, pokračujte, prosím otázkou číslo 8.

7. Vyberte 3 faktory, které u Vás vyvolávají nejvyšší psychický tlak nebo nepohodu. (zakroužkujte, prosím). V rámci faktorů, které označíte, můžete vybrat konkrétně, co Vás nejvíce zatěžuje. Např. pokud vyberete pracovní podmínky, můžete / nemusíte označit další faktory hluk, teplotu, osvětlení apod.

1. faktor: pracovní podmínky (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- hluk
- teplota
- osvětlení
- pracovní doba
- směnnost

2. faktor: role v organizaci (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- nejasnost pracovních úkolů
- odpovědnost

3. faktor: vztahy na pracovišti (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- vztahy s nadřízeným
- vztahy s kolegy

4. faktor: nejistota zaměstnání

5. faktor: kultura organizace (prosím označte křížkem tu variantu, která u Vás vyvolává nejvyšší tlak. Můžete vybrat více možností):

- čestnost
- možnost podílení se na rozhodování

6. faktor: sladění domova a zaměstnání

7. faktor: osobní problémy

8. faktor: jiný důvod (dopíšte, prosím jaký).....

8. Vyberte na stupnici bodů, jaké chování Vás vystihuje (vyberte a zakroužkujte, prosím na stupnici mezi dvěma výroky). Pokud Vás přesně vystihuje výrok nalevo, označte číslo 1, pokud Vás vystihuje výrok napravo, vyberte číslo 11. Pokud se pohybujete mezi těmito dvěma výroky, vyberte to číslo na stupnici, které odpovídá Vašemu chování. Např. pokud jste někdy bezstarostný/á a někdy ne, vyberte číslo 6 apod.

Jsem bezstarostný/á ohledně dochvilnosti	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Nikdy nepřicházím pozdě
Jsem nesoutěživý/á	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem velmi soutěživý/á
Jsem dobrý posluchač	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Tuším, co budou říkat ostatní a mám tendenci je přerušovat
Nikdy se necítím být pobízen/a	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Vždy se cítím pobízen/a
Dokážu trpělivě čekat	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Při čekání jsem netrpělivý/á
Dělám jednu věc po druhé	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Pokouším se dělat víc věcí Najednou
Jsem pomalý, rozvážný vypravěč	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem důrazný/á v projevu rychlý/á a přesvědčivý/á
Starám se o své uspokojení, nezáleží mi na tom, co si myslí ostatní	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Chci dobrou práci uznávanou ostatními
Jsem pomalý/á v činnostech	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem rychlý/á
Jsem lehkovážný/á	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Ženu se vpřed
Vyjadřuji svoje pocity	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Skrývám pocity
Mám mnoho okolních zájmů v práci nebo doma	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Mám málo okolních zájmů
Nejsem ambiciózní	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem ambiciózní

Jsem nenucený/á	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	Jsem dychtivý/á mít věci hotové
-----------------	-------------------------	---------------------------------

9. Byl/a jste v posledním roce nemocný/á? (označte, prosím křížkem):

- ano
- ne. Pokud jste vybrali tuto odpověď, přejděte, prosím k otázce č. 13.

10. Vaše nemoc se týkala (označte, prosím křížkem):

- pohybové ústrojí
- zánět, infekce
- mimopracovní úraz, poranění
- nemoci srdce a cévního systému
- nemoci nervového systému
- jiné onemocnění

11. Způsobila tato nemoc pracovní neschopnost? (označte, prosím křížkem):

- ano
- ne

12. Myslíte si, že tato nemoc měla spojitost s psychickým tlakem na pracovišti? (označte, prosím křížkem):

- ano
- ne

13. V zaměstnání jsem (označte, prosím křížkem):

- rozhodně spokojen/a
- spíše spokojen/a
- nevím
- spíše nespokojen/a
- rozhodně nespokojen/a

14. Pokud byste měli navrhnout věc, která by vedla ke snížení tlaku na pracovišti, co byste navrhli?

.....