



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

## **Stres na pracovišti : možnosti prevence**

Svobodová, Lenka  
2009

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-170394>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 17.02.2019

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .

# **PŘÍLOHA Č. 1**

## **Problematika pracovní zátěže a pracovního stresu**

## Obsah

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

# 1. Východiska, souvislosti a trendy

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

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

## 1.1 Kvalita pracovního života

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

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

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

## 1.2 Modely a měření

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

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

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

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

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

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

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

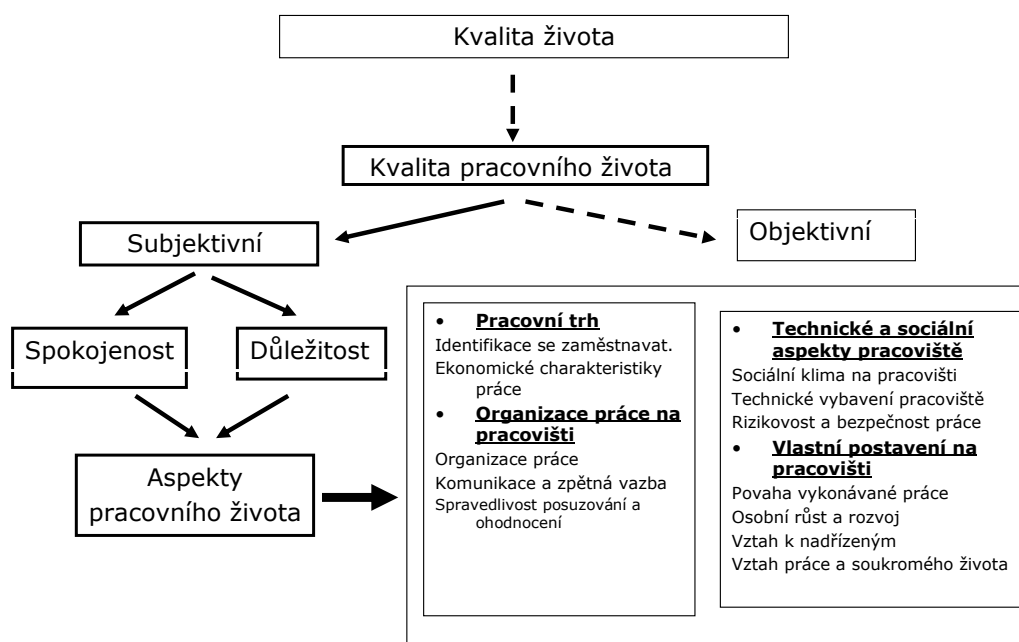
V souvislosti s tím je třeba uvést, že jsme v ČR postrádali propracovaný, odzkoušený a všeobecně přijímaný indikátor subjektivního vnímání kvality pracovního života. Proto se VÚBP, v.v.i. v úzké spolupráci s Centrem pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i. soustředil na výzkum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

---

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

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

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



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

Pozn.:

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

### 1.3 Globalizace, revoluční technologie, individualizace, nejistota

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

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

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

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

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

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

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



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

### **2.1 Rámcová dohoda o stresu spojeném s prací**

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

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

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

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

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

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

V Dohodě je stres vymezován a definován:

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

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

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

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

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

## **2.2 Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti**

Evropští sociální partneři jsou si vědomi toho, že obtěžování a násilí může negativně ovlivnit kterékoli pracoviště a kteréhokoli zaměstnance, bez ohledu na velikost firmy, obor činnosti nebo formu pracovní smlouvy či pracovního poměru. Některé skupiny a sektory však mohou být vystaveny většímu riziku. V praxi nejsou postihována všechna pracoviště a všichni zaměstnanci. Vzájemná úcta k důstojnosti druhých na všech úrovních na pracovišti je jednou z hlavních charakteristik úspěšných organizací. Proto je obtěžování a násilí nepřijatelné. BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP a EOK<sup>3</sup> (a kontaktní výbor EUROCADRES/CEC) je odsuzují ve všech jejich formách. Soudí, že společným zájmem zaměstnavatelů

<sup>3</sup> BUSINESSEUROPE – Konfederace evropského podnikání

UEAPME - Evropská asociace řemesel a malých a středních podniků

CEEP - Evropské centrum podniků veřejného sektoru

EOK – Evropská odborová konfederace

a zaměstnanců je vyrovnat se s tímto problémem, který může mít vážné sociální a ekonomické důsledky. V Bruselu, dne 26. dubna 2007 výše uvedení sociální partneři podepsali Autonomní rámcovou dohodu o obtěžování a násilí na pracovišti (dále jen „Dohoda“). Je třeba uvést, že právní předpisy EU<sup>4</sup> i národní předpisy definují povinnost zaměstnavatelů chránit zaměstnance před obtěžováním a násilím na pracovišti. Cílem této Dohody je:

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2.3 Násilí a další negativní projevy chování a jednání na pracovišti**

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

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

Násilí na pracovišti označily WHO, ILO, ICN, PSI<sup>5</sup> za prioritní oblast svého zájmu a politiky intervence na mezinárodní úrovni. V České republice byly výzkumné aktivity i pozornost médií i zaměřeny zejména na násilí ve zdravotnictví a sociálních službách, částečně i na školách (šikanování). Níže uvedený popis typů a forem násilí je pro ilustraci převzat z publikace „Rámcový návod k řešení násilí na pracovišti ve zdravotnictví“ (ČMKOS, 2007).

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

Ostouzení, slovní napadání

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

---

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

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

Útok, napadení, ublížení na těle

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

Šikanování, bullying, mobbing

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

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

Obtěžování

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

Rasové obtěžování

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

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

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

## Sexuální obtěžování

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

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

## Vyhrožování

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

## 3. Stav, vývoj koncepce stresu a zátěže, pojmy

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

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

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

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

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

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

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

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

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



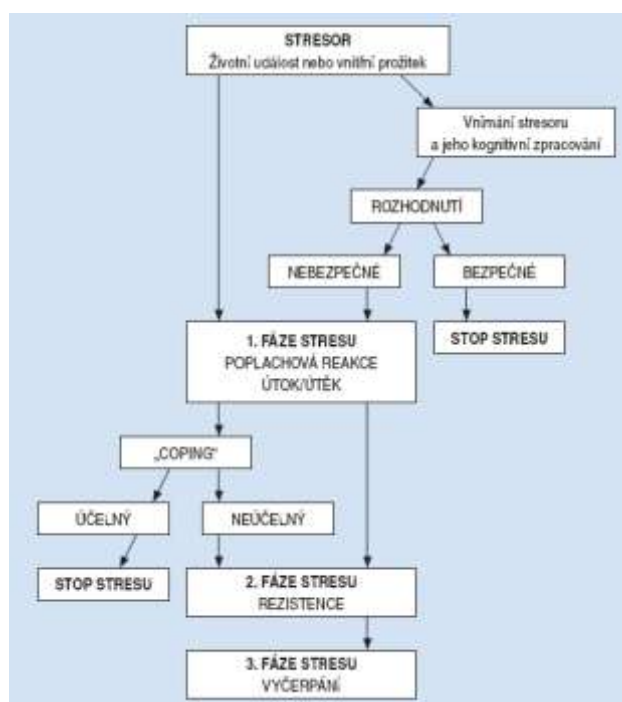
důsledků, které - s ohledem na prožitkovou oblast - jsou označovány jako stres. K těmto subjektivně pociťovaným zážitkům a postojům patří negativní emoční tenze, nechť pokračovat v činnosti, pocit naplněnosti, nasycení apod. Obvykle dochází též k výkonovým změnám, které jsou důsledkem snížené pozornosti,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

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

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

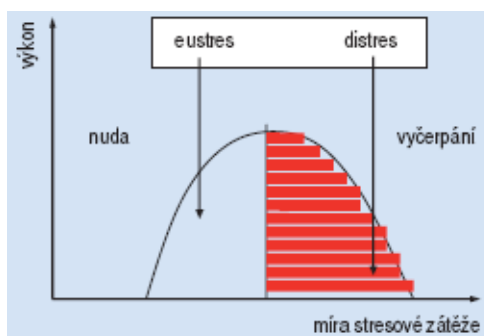
osoby a jejího pracovního prostředí. Nazývá se „psychologický“. Tyto přístupy doporučují zahrnout kontext fyziologický. A. Večeřová a R. Honzák (2008) se nad tím pozastávají: „uniklo nám, proč fyziologii odděluje od psychologie, když dnes je již jasné, že emoce jsou tělesné reakce.“ Oba autoři přibližují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

Obr. č. 3 – Fáze stresu



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

Obr. č. 4 – Reaktivita na stres



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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Typologie stresorů

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

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

*Distres* (negativní stres) – dlouhodobá negativní zátěž.

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

*Pracovní stresor* je zátěž vyplývající z pracovního prostředí.

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

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

Stresory je možné klasifikovat jako:

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

HSE<sup>6</sup> uvádí tyto stresory spojené s prací:

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

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

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

---

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

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

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

Nevyhovující pracovní podmínky negativně působí na pracovní výkony

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

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

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

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

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

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

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

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

#### *Vliv stresu na pracovní výkon*

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

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

#### *Psychické reakce na stresor*

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

#### *Úzkost*

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

#### *Vztek a agrese*

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

#### *Apatie a deprese*

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

#### *Oslabení kognitivních funkcí*

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

## Základní definice pojmů (Hladký, 2008)

### ZÁTĚŽ

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

### STRES

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

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

### BIOLOGICKÁ ZÁTĚŽ

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

### FYZICKÁ ZÁTĚŽ

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

### PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ

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

## **PSYCHICKÝ STRES**

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

## **AKUTNÍ A CHRONICKÝ STRES**

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

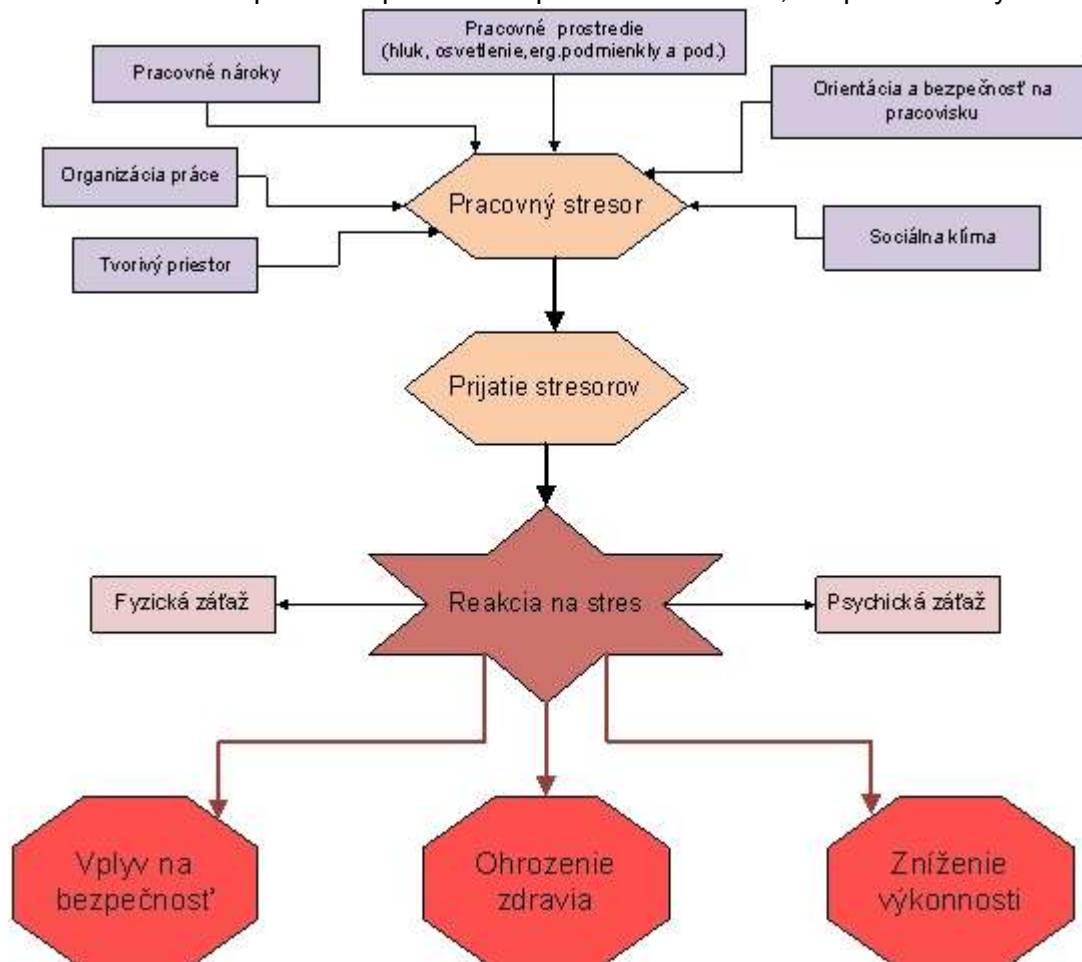


## Schématická zobrazení stresu

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



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

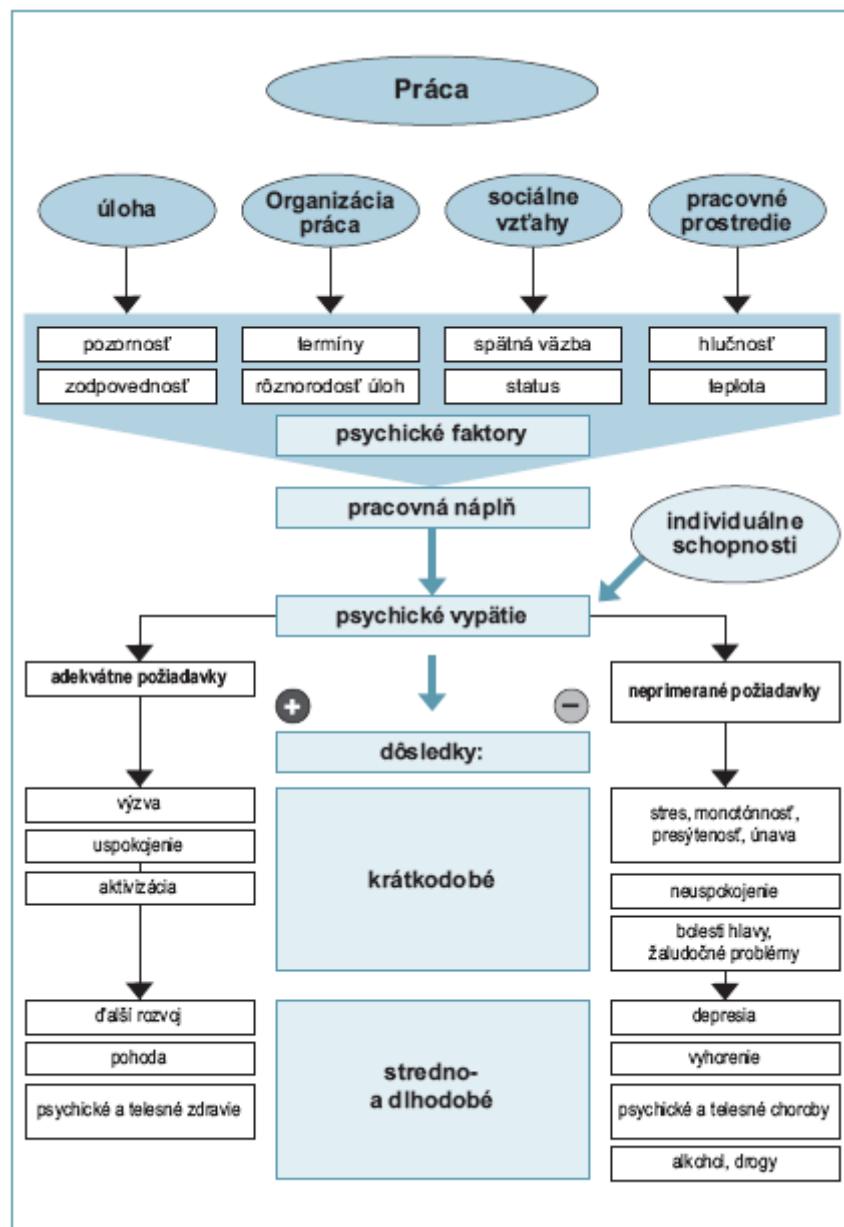


Překlad:

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

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

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



Zdroj: Psychická zát'az. ISSA, 2008.

## 4. Vybraná literární rešerše

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

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

Specificky je zaměřena na:

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

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

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

**Jazykové omezení:** český, anglický, německý, francouzský jazyk

**Teritoriální omezení:** neomezeno

**Pro:** Ing. Lenka Svobodová (OAP)

### DOKUMENTY DOSTUPNÉ V KNIHOVNĚ VÚBP

#### Články

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

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

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

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

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

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

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

- zrak - diskomfort - spokojenost - obrazovky – stres

## SOUBORNÝ KATALOG ČR

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

- uspokojení pracovní, práce, úředníci, studie

## DATABÁZE EBSCO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ZAHRANIČNÍ ODBORNÉ ČLÁNKY

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

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

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

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

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

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

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

## DOKUMENTY VOLNĚ DOSTUPNÉ NA INTERNETU

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

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

Ohta, Atiko...[et al.]. Differences in Lifestyle and Perceived Health in Different Occupations in a Community. *Journal of Occupational Health*, 1998, no. 40, p. 325–333 [cit. 2009-02-24]. Dostupný na [www: <http://joh.med.uoeh-u.ac.jp/pdf/E40/E40\\_4\\_12.pdf>](http://joh.med.uoeh-u.ac.jp/pdf/E40/E40_4_12.pdf).

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

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

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

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

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

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



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

## Literatura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prameny z internetu:

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

[www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int)

[www.osha.eu](http://www.osha.eu)

[www.tiscali.cz](http://www.tiscali.cz)

[www.cdc.gov/niosh/qwlquest.html](http://www.cdc.gov/niosh/qwlquest.html)

[www.cchsa.ca](http://www.cchsa.ca)

[www.cozp.cuni.cz](http://www.cozp.cuni.cz)

[www.cvvm.cz](http://www.cvvm.cz)

[www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)

[www.czso.cz](http://www.czso.cz)

[www.szu.cz](http://www.szu.cz)

[www.eis.cuni.cz](http://www.eis.cuni.cz)

[www.env.cz/pvs/spevvo](http://www.env.cz/pvs/spevvo)

[www.eur.nl/fsw/research/happiness](http://www.eur.nl/fsw/research/happiness)

[www.mapi-research.fr/](http://www.mapi-research.fr/)

[www.mercerhr.com](http://www.mercerhr.com)

<http://www.portal.cz>

[www.proqolid.org/](http://www.proqolid.org/)

[www.unicprague.cz](http://www.unicprague.cz)

[www.utoronto.ca/qol/concepts.htm](http://www.utoronto.ca/qol/concepts.htm)

[www.uzis.cz](http://www.uzis.cz)

[www.who.int/en/](http://www.who.int/en/)

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

[http://osha.europa.eu/cs/topics/stress/index\\_html/advice\\_for\\_employers](http://osha.europa.eu/cs/topics/stress/index_html/advice_for_employers)

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

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