Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti (JOSRA). JOSRA Kvalita pracovního života 2018, roč. 11.

Vztahy, komunikace, subjektivně vnímaná zátěž při výkonu práce

31.12.2018

RELATIONS, COMMUNICATION, SUBJECTIVELY perceived workload in work performance

Lenka Svobodová

Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., Jeruzalémská 9, Praha 1, svobodoval@vubp-praha.cz

kvalita pracovního života | pracovní spokojenost | interpersonální vztahy | komunikace | pracovní zátěž

Abstrakt

Reprezentativní šetření „Kvality pracovního života 2018“ obsahovalo široké spektrum otázek. Tento článek se zaměřuje na dva bloky otázek a z nich na vybraná tvrzení, která se týkala zejména interpersonálních vztahů, komunikace i některých negativních dopadů a zátěží respondentů v rámci současného zaměstnání a vykonávané práce.

Klíčová slova: kvalita pracovního života, pracovní spokojenost, interpersonální vztahy, komunikace, pracovní zátěž

Abstract

The representative survey "Quality of Work Life 2018" contained a wide range of issues. This article focuses on two blocks of questions and from them on selected statements concerning on interpersonal relationships, communication and some negative impacts and the workload of respondents in the context of current employment and work performance.

Keywords: quality of working life, work satisfaction, interpersonal relationships, communication, workload

Úvod

Článek podporuje důležitost získávání zpětné vazby, aktuálních informací z konkrétní praxe, ze současného zaměstnání a výkonu práce ekonomicky aktivní populace České republiky. Vesměs získané výsledky reprezentativního šetření (realizovaného na přelomu května a června 2018) odrážejí aktuálně vnímanou kvalitu pracovního života v pozitivním spektru. Příznivé hodnocení do jisté míry odráží ekonomickou situaci, kdy je česká ekonomika de facto na vrcholu ekonomického cyklu.

Proto je třeba do budoucna mít stále na zřeteli, že panuje všeobecná nestabilita, globální „nelítostná“ konkurence,

dynamika změn, pronikání zcela nových ještě náležitě nezažitých technologií, časté reorganizace pracovních systémů apod., které se mohou negativně odrazit v kvalitě pracovního života, mohou být příčinou vážných problémů a nehod. Změnu doznává uspořádání a charakter pracovních systémů, povaha i charakter práce samotné včetně možných nových rizik. Stále jsou ohrožovány životy i zdraví lidí, majetek, životní prostředí. Probíhající radikální změny mohou mít jak pozitivní vliv na kvalitu pracovního života, tak mohou být identifikovány jako potenciální silný stresující činitel.

Článek přináší vybrané dílčí aktuální informace z praxe v oblasti práce od ekonomicky aktivní populace naší země. Systematickému monitorování a realizaci zpětné vazby (výsledkům) v této oblasti není dosud věnována náležitá pozornost. Přitom poznání základních souvislostí a hlavních podmínek celospolečenského vývoje je nezbytným předpokladem pro současné i budoucí ovlivňování všech rozhodujících aktérů, kteří utvářejí a podílejí se na formování trhu práce, politice zaměstnanosti i celkové sociální politice tak, aby se zvyšovala nejen efektivnost, produktivita, kvalita výroby a služeb, ale aby se zároveň zlepšovala kvalita pracovních míst a kvalita pracovního života členů naší společnosti ve všech důležitých aspektech.

Kvalita pracovního života

Koncept kvality pracovního života je ovlivněn celkovým konceptem kvality života, který je bezprostředně spojen a souvisí s konkrétním životním prostorem a životním prostředím jedince. Koncept kvality života je do značné míry abstraktní a je ovlivňován velkým množstvím faktorů. Komplexní pohled na kvalitu života zohledňuje jak vnější podmínky, tak vnitřní rozměry života člověka. Dotýká se pochopení lidské existence, hledá klíčové faktory lidského bytí, smyslu života a pochopení sebe sama. V této souvislosti jsou zkoumány environmentální, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické, duchovní a další podmínky pro zdravý a šťastný život. Koncept je spojen s mnoha různorodými teoretickými přístupy, způsoby měření a konkrétními používanými metodami hodnocení kvality života od celospolečenské, makro ekonomické až po individuální úroveň. Kvalita života jedince může být v nejobecnější rovině charakterizována vysokou úrovní sebeúcty, radosti ze života a pocitem štěstí. Pozitivní postoj k životu, k práci a pocit osobní pohody pomáhá vytvářet nízká úroveň problémů, které jedinec má, málo somatických obtíží a depresí.

Komplexnost a složitost lidského života jsou utvářeny množstvím rozličných sfér, které se vzájemně prolínají a utvářejí různě silné druhy vazeb a závislostí. Podle Massama (2002) může být kvalita života rozložená na soubor komponentů, dimenzí či domén. Každá z nich představuje parciální složku, součást lidského života, ohodnocená prostřednictvím vybraných typů ukazatelů. Důležitý je jejich výběr, aby postihl nejpodstatnější oblasti každodenního života, v našem případě pracovního života.

Přístup řešitelského týmu k problematice zjišťování kvality pracovního života

Přístup řešitelského týmu k dané problematice je řešen prostřednictvím vytvořené a schválené certifikované metodiky (MPSV) „Metodika dlouhodobého monitorování subjektivní kvality pracovního života v České republice“. Blok otázek, ze kterého je tvořen „Indikátor subjektivně vnímané kvality pracovního života“ (SQWLi), je průběžně vkládán do instrumentů (dotazníků) realizovaných relevantních reprezentativních šetření Centra pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR, v. v. i., na ekonomicky aktivní populaci ČR.

Svůj subjektivní vztah k práci pracovníci obvykle vyjadřují hodnocením jejího obsahu a charakteru podmínek, za nichž je vykonávána. Soubor hodnocení důležitosti jednotlivých aspektů práce a pracovních podmínek je konfrontován se subjektivní spokojeností s aktuálně vykonávaným zaměstnáním dotazovaných respondentů. Jedná se tedy o instrument, který může tvůrcům politik i managementu firem přinášet zpětnou vazbu o vnímání práce a pracovních podmínek v ČR, instrument, kterým lze identifikovat případné aktuálně vnímané problémy ovlivňující pracovní spokojenost, výkon i celkovou produktivitu.

Dobré pracovní podmínky i samotný obsah práce ovlivňují nejen spokojenost pracovníků, ale mají také pozitivní vliv na

jejich ochotu k práci. Měly by však být spojeny s odpovídajícími nároky a očekáváním ve vztahu k podávanému pracovnímu výkonu. Za těchto podmínek mohou přispívat ke zvyšování motivace pracovníků. Vzhledem ke spokojenosti pracovníků a jejich následné motivaci jsou v praxi nejčastěji sledovány následující oblasti a faktory: obsah a charakter práce, mzdové ohodnocení, vedoucí pracovník, spolupracovníci, organizace a řízení práce, pracovní podmínky a úroveň péče o zaměstnance (Pauknerová, D. et al., 2006). Locke (1976; in Nakonečný, M. 2005, str. 112) obecně a velmi široce definuje pracovní uspokojení následovně: „Uspokojení z práce může být definováno jako příjemný nebo pozitivní emocionální stav, rezultující z ocenění vlastní práce nebo pracovních zkušeností“.

Obecně lze konstatovat, že v současnosti jsou pracovníci se vztahy na pracovišti většinou spokojeni. Zejména pro ženy jsou spolupracovníci a interpersonální vztahy často jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících jejich pracovní spokojenost. Větší spokojenost bývá obvyklá v profesích, které dávají pracovníkům větší prostor pro seberealizaci, tvůrčí uplatnění a sebeprosazení. Méně spokojeni s obsahem a charakterem práce bývají zejména pomocní a málo kvalifikovaní pracovníci, kteří často pracují ve fyzicky náročných, monotónních a málo atraktivních profesích.

Kvalita pracovních vztahů vytváří rámec významně ovlivňující dosahování podnikových cílů, pracovních i životních cílů jednotlivých pracovníků. Jak také uvádí Armstrong (1999), korektní, uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy vytvářejí produktivní klima, které má velmi pozitivní vliv na individuální, kolektivní i celopodnikový výkon. Tyto vztahy se příznivě odrážejí ve spokojenosti pracovníků a přispívají ke slaďování individuálních a podnikových zájmů i cílů. Interpersonální pracovní vztahy v organizaci ovlivňují všechny ostatní personální a další činnosti a mnohdy výrazně determinují jejich efektivnost.

Vybrané oblasti šetření

V následujícím textu jsou uvedeny vybrané rámcové výsledky z dílčího bloku otázek a tvrzení (v dotazníku označené jako PZ. 81 a PZ. 82) zaměřené na vztahy, komunikaci a subjektivně vnímanou zátěž při výkonu současného zaměstnání dotazovaných respondentů.

PZ. 81 „Následující otázka se týká toho, jak se cítíte v práci. U každého tvrzení označte jeho platnost pro Vaše současné hlavní zaměstnání na čtyřbodové škále“ (rozhodně platí, spíše platí, spíše neplatí, rozhodně neplatí).
a) Vaše současná práce Vás velmi baví a nechtěl byste dělat něco jiného.
b) Příliš často pracujete přesčas, po pracovní době nebo o svátcích a víkendech.
c) Pracovní problémy Vás zatěžují i po skončení pracovní doby.
d) Vaše zaměstnání Vám způsobuje potíže v osobním životě.
e) Po víkendu nebo dnech volna se těšíte do práce.
f) Cítíte se přepracovaný.
g) Vaši kolegové jsou stresováni, unavení, vyčerpáni.
h) Komunikace v rámci pracoviště je stresující.
i) Bojíte se, že přijdete o svou práci.
j) Se svými kolegy se rád stýkáte i mimo pracovní dobu.

k) Ve Vaší práci se nepříjemně střídají období, kdy je práce moc, a období, kdy je práce málo.
l) Rychlost práce ve Vašem zaměstnání je příliš vysoká.
m) Příliš často musíte řešit nepříjemné situace nebo spory s klienty, zákazníky.
n) Ve Vaší práci se příliš často mění důležitost pracovních úkolů a termínů.

Tab. č. 1: Otázka č. PZ. 81 s jednotlivými tvrzeními

Zdroj: Dotazník KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

K tvrzení ad a)

Pozitivní vztah k současně vykonávané práci vyjádřila podstatná část dotazovaných - celkem 69,5 %. Práce více baví muže než ženy, starší pracovníky (ve věku 55 a více let). Naopak tvrzení spíše a rozhodně neplatí pro téměř 42 % dotázaných nejmladší věkové kategorie (18 až 27 let). Práce baví 82 % vysokoškolsky vzdělaných respondentů, nejméně osoby se základním vzděláním (49 %). Pozitivní vztah k současně vykonávané práci se značně liší podle jednotlivých odvětví. Nejvíce práce baví v odvětví vzdělávání a školství, zdravotnictví a sociální péče a veterinární péče. Pro 40 % zaměstnanců zpracovatelského průmyslu toto tvrzení spíše a rozhodně neplatí.

POHLAVÍ	PLATÍ (ROZHODNĚ A SPÍŠE)	NEPLATÍ (SPÍŠE A ROZHODNĚ)
Muži	**70,7%**	29,3%
Ženy	68,0%	32,0%
Celkem	69,5%	30,5%

Tab. č. 2: Tvrzení: Vaše současná práce Vás velmi baví a nechtěl byste dělat něco jiného.

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

VĚKOVÁ KATEGORIE	PLATÍ (ROZHODNĚ A SPÍŠE)	NEPLATÍ (SPÍŠE A ROZHODNĚ)
18 - 27	58,2%	**41,8%**
28 - 35	69,0%	31,0%
36 - 44	72,0%	28,0%
45 - 54	68,1%	31,9%
55+	**78,6%**	21,4%
Celkem	69,5%	30,5%

Tab. č. 3: Tvrzení: Vaše současná práce Vás velmi baví a nechtěl byste dělat něco jiného.

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

ODVĚTVÍ	PLATÍ (ROZHODNĚ A SPÍŠE)	NEPLATÍ (SPÍŠE A ROZHODNĚ)
Zemědělství, myslivost, lesní hospodářství	68,1%	31,9%
Těžba nerostných surovin	66,7%	33,3%
Zpracovatelský průmysl	59,8%	**40,2%**
Výroba a rozvod elektřiny, plynu a vody	72,2%	27,8%
Stavebnictví	67,9%	32,1%
Obchod; opravy motorových vozidel a spotřebního zboží	61,4%	38,6%
Ubytování a stravování	65,0%	35,0%
Doprava, skladování, pošty a telekomunikace	64,5%	35,5%
Bankovnictví, pojišťovnictví, finanční zprostředkování	78,7%	21,3%
Činnosti v oblasti nemovitostí; pronájem strojů a přístrojů; výzkum a vývoj; IT; poradenství; reklama, ochrana	79,2%	20,8%
Veřejná správa, obrana, povinné sociální zabezpečení	74,8%	25,2%
Vzdělávání, školství	**86,5%**	13,5%
Zdravotní a sociální péče, veterinární činnosti	**82,1%**	17,9%
Ostatní veřejné, sociální a osobní služby	71,0%	29,0%
Domácnosti zaměstnávající personál	50,0%	**50,0%**
Mezinárodní organizace a instituce	57,1%	42,9%
Celkem	69,5%	30,5%

Tab. č. 4: Tvrzení: Vaše současná práce Vás velmi baví a nechtěl byste dělat něco jiného.

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

K bodu ad e)

Po víkendu nebo dnech volna se **do práce těší téměř 40 % respondentů**; více žen než mužů; více také respondenti starší 55 let. Nejméně se do práce těší pracovníci ve věkové kategorii 45 až 54 let (38,6 %) a také v nejmladší věkové kategorii 18 až 27 let (39 %). Čím vyšší mají respondenti vzdělání, tím raději chodí do práce. Se základním vzděláním to platí pouze pro 28, 9 % respondentů, naopak pro celých 52, 3 % s nejvyšším vzděláním. Nejvíce se do práce těší lidé pracující v odvětví vzdělávání a školství (54,9 %), ostatních veřejných, sociálních a osobních služeb (54,1 %), zdravotnictví (52,6 %). Nejméně potom lidé pracující v těžebním odvětví (27,3 %), ve zpracovatelském průmyslu (28,7 %) a ve stavebnictví (28,5 %).

POHLAVÍ	PLATÍ (ROZHODNĚ A SPÍŠE)	NEPLATÍ (SPÍŠE A ROZHODNĚ)
Muži	38,2%	61,8%
Ženy	41,7%	58,3%
Celkem	**39,8%**	60,2%

Tab. č. 5: Tvrzení: Po víkendu nebo dnech volna se těšíte do práce.

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

ODVĚTVÍ	PLATÍ (ROZHODNĚ A SPÍŠE)	NEPLATÍ (SPÍŠE A ROZHODNĚ)
Zemědělství, myslivost, lesní hospodářství	45,2%	54,8%
Těžba nerostných surovin	**27,3%**	72,7%
Zpracovatelský průmysl	**28,7%**	71,3%
Výroba a rozvod elektřiny, plynu a vody	39,4%	60,6%
Stavebnictví	**28,5%**	71,5%
Obchod; opravy motorových vozidel a spotřebního zboží	37,6%	62,4%
Ubytování a stravování	31,6%	68,4%
Doprava, skladování, pošty a telekomunikace	33,3%	66,7%

Bankovnictví, pojišťovnictví, finanční zprostředkování	42,5%	57,5%
Činnosti v oblasti nemovitostí; pronájem strojů a přístrojů; výzkum a vývoj; IT; poradenství; reklama, ochrana	50,0%	50,0%
Veřejná správa, obrana, povinné sociální zabezpečení	38,1%	61,9%
Vzdělávání, školství	**54,9%**	45,1%
Zdravotní a sociální péče, veterinární činnosti	**52,6%**	47,4%
Ostatní veřejné, sociální a osobní služby	**54,1%**	45,9%
Domácnosti zaměstnávající personál	0,0%	100,0%
Mezinárodní organizace a instituce	50,0%	50,0%
Celkem	39,8%	60,2%

Tab. č. 6: Tvrzení: Po víkendu nebo dnech volna se těšíte do práce.

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

K bodu ad j)

Se svými kolegy se rádo stýká i mimo pracovní dobu celých 62 % respondentů (shodně muži i ženy). Převažující dobré vztahy dokumentuje i další fakt. V dotazníku, v jedné z otevřených otázek /„Uveďte, prosím, **čeho si v současném hlavním zaměstnání** (případně při výkonu své práce) **nejvíce ceníte**?“/ nejčastěji respondenti uváděli **vztahy na pracovišti**, ať již obecně nebo specificky s kolegy či s nadřízenými.

Osobní vztahy na pracovišti mají pro zaměstnance a jejich výkon značnou důležitost, v obecné úrovni mohou být jedním z důvodů stabilizace a celkové spokojenosti s prací, na druhé straně i negativním aspektem a důvodem odchodů ze zaměstnání. Osobní vztahy odrážejí panující atmosféru mezi spolupracovníky. Přátelská a otevřená atmosféra na pracovišti může přispívat k lepší vzájemné spolupráci. Dobré interpersonální vztahy spolu s dobrou horizontální i vertikální komunikací, s jasně definovanými a vymezenými kompetencemi zaměstnanců, stabilním dosahování žádoucích výsledků, s minimem konfliktů a nežádoucích událostí mohou signalizovat dobré vedení a uplatňování významných manažerských dovedností při řízení pracovního procesu.

Pozitivní charakteristiky hlavního zaměstnání dokreslují platné výroky z následujícího bloku PZ. 82.

PZ. 82 „Nyní se, prosím, zamyslete nad svým současným zaměstnáním a zhodnoťte, zda následující věci platí, či neplatí ve Vašem případě“ (rozhodně platí, spíše platí, spíše neplatí, rozhodně neplatí).
a) Úkoly, které jsou Vám zadávány, jsou vždy jasné.
b) .Vaše úkoly jsou Vám zadávány včas.
c) Odpovědnost ve své práci máte jasně vymezenou.

d) Komunikace s Vaším nadřízeným ohledně pracovních úkolů je na dobré úrovni.
e) Komunikace s Vašimi kolegy ohledně pracovních úkolů je na dobré úrovni.
f) Přímý nadřízený nebo vedení firmy Vás informují o probíhajících organizačních změnách, reorganizaci.
g) Váš nadřízený má k Vám „lidský přístup“.
h) Zaměstnavateli nebo zákazníkům musíte být stále k dispozici.
i) Pracovní dobu si můžete do určité míry organizovat podle svých časových dispozic a potřeb. Můžete tak dobře skloubit svůj pracovní a soukromý život.

Tab. č. 7 – Otázka č. PZ. 82 s jednotlivými tvrzeními

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Dotazováním byla hodnocena komunikace ze strany respondentů. Důležitá je komunikace na úrovni nadřízený – podřízený. Při dobré komunikaci na této úrovni zaměstnanci tak vyjadřují pocit, že vedoucí a vedení firmy dostatečně naslouchá jejich potřebám. Dobrá komunikace mezi jednotlivými spolupracovníky v rámci daného pracoviště může mít pozitivní vliv na celkovou koordinaci práce (výroby).

Nejčastěji platícím výrokem ze všech zkoumaných bylo, že „odpovědnost v práci je jasně vymezená“ (87,3 %), že „komunikace s kolegy je na dobré úrovni“ a že „zadávané úkoly jsou vždy zcela jasné“. O něco málo respondentů uvedlo, že „úkoly jsou zadávány včas“ (78 %), že „komunikace s nadřízeným je na dobré úrovni“ (77,8 %). „Lidský přístup nadřízeného“ deklarovalo 74 % respondentů.

Od zcela pozitivních hodnocení uváděných aspektů práce je důležité přejít k více či méně problémovým oblastem.

Přepracování

Celkem 39 % mužů a žen se cítí být přepracovaní, a to nejvíce ve věku 45 až 54 let (44 %), naopak nejméně zcela přirozeně lidé ve věku 18 až 27 let (32 %). Nejvíce přepracovaní se cítí pracovníci v odvětví těžby (58,3 %), ubytování a stravování (54 %), také ve stavebnictví (48 %) a ve zdravotnictví a sociálních službách (42 %). Nejméně vyjadřují přepracovanost pracující v oblasti nemovitostí a finančních služeb (27 %).

Obr. č. 1: Subjektivně vnímaná přepracovanost respondentů dle odvětví (*Průměr: 38,7 %)*

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

***Číselné označení odvětví:** Zemědělství, myslivost, lesní hospodářství (1); **Těžba nerostných surovin (2)**; **Zpracovatelský průmysl (3)**; Výroba a rozvod elektřiny, plynu a vody (4); **Stavebnictví (5)**; Obchod; opravy motorových vozidel a spotřebního zboží (6); **Ubytování a stravování (7)**; Doprava, skladování, pošty a telekomunikace (8); Bankovnictví, pojišťovnictví, finanční zprostředkování (9); Činnosti v oblasti nemovitostí; pronájem strojů a přístrojů; výzkum a vývoj; IT; poradenství; reklama; ochrana (10); Veřejná správa, obrana, povinné sociální zabezpečení (11); Vzdělávání, školství (12); **Zdravotní a sociální péče, veterinární činnosti (13)**; Ostatní veřejné, sociální a osobní služby (14); Domácnosti zaměstnávající personál (15); Mezinárodní organizace a instituce (16).*

Pracovní problémy zatěžují i po pracovní době

Obr. č. 2: Zátěž pracovními problémy deklarovaná respondenty i po skončení pracovní doby

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Souhlas (rozhodně ano a spíše ano) s výrokem „Pracovní problémy Vás zatěžují i po skončení pracovní doby" deklarovalo 30 % respondentů; nejvíce ve věku 55+ (34,2 %) a neméně ve věku 18 – 27 let (17 %). Nejvíce ve školství (40 %) a nejméně ve zpracovatelském průmyslu (25 %).

Zaměstnání způsobuje potíže v osobním životě

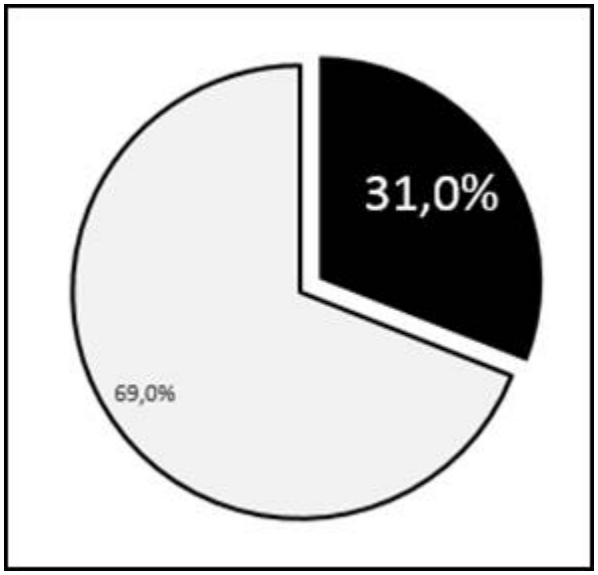
Obr. č. 3: Respondenty deklarované potíže v osobním životě v důsledku zaměstnání

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Zaměstnání způsobuje potíže v osobním životě v průměru „pouze" patnácti procentům respondentů. Vyšší procento respondentů uvádí tento fakt v odvětvích ubytování a stravování; doprava, pošta (22 %) a nejméně v odvětvích školství; nemovitostí, IT (7 %).

Časté řešení nepříjemností a sporů s klienty a zákazníky

Všeobecný nárůst psychosociální zátěže při výkonu práce a stres při práci patří k vážným problémům, který je třeba čelit. Pracovnímu stresu je, dle odborných mezinárodních studií, vystaven každý čtvrtý pracovník a z těchto studií také vyplývá, že stres je příčinou 50-60 % všech zameškaných pracovních dní. Počet osob zažívajících v pracovním procesu stres pravděpodobně i nadále poroste. Změny ve světě práce kladou na pracovníky stále větší požadavky, často je snižován počet pracovních míst, práce je zadávána třetím stranám; stále častěji jsou také uzavírány pracovní smlouvy na dobu určitou, v důsledku čehož může narůstat existenční nejistota pracujících. Pracovní stres ovlivňuje organizace na všech úrovních. Nekontrolovaný stres může mít negativní vliv na služby poskytované zákazníkům, kvalitu, produktivitu a výkonnost. Mimo tyto problémy je možné sledovat i vyšší absence v zaměstnání (zvýšená nemocnost nebo jiné důvody) a z nich vyplývající ekonomické dopady. Jedním ze zdrojů nepohody, konfliktů a celkového stresu vedle časové tísně, rychlého plnění časově náročných termínů a dalších neúměrných nároků na výkon práce je také sám klient/zákazník a jeho negativní projevy jako jsou agresivita, vyhrožování, obtěžování, fyzické či psychické násilí.



Obr. č. 4: Časté řešení nepříjemností a sporů s klienty a zákazníky

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Časté spory a nepříjemnosti s klienty/zákazníky řeší respondenti zejména v odvětví veřejné správy (46 %), bankovnictví, pojišťovnictví a finančních služeb (45 %), dopravy, skladování (39 %), obchodu (38 %), zdravotní a sociální péče (37 %), ubytování a stravování (36 %).

Obr. č. 5: Časté řešení nepříjemností a sporů respondentů s klienty a zákazníky (dle odvětví; v % odpovědí rozhodně a spíše ano). (Průměr: 31,1 %)

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Číselné označení odvětví: *Zemědělství, myslivost, lesní hospodářství (1); Těžba nerostných surovin (2); Zpracovatelský průmysl (3); Výroba a rozvod elektřiny, plynu a vody (4); Stavebnictví (5);* ***Obchod; opravy motorových vozidel a spotřebního zboží (6)****;* ***Ubytování a stravování (7)****;* ***Doprava, skladování, pošty a telekomunikace (8)****;* ***Bankovnictví, pojišťovnictví, finanční zprostředkování (9)****; Činnosti v oblasti nemovitostí; pronájem strojů a přístrojů; výzkum a vývoj; IT; poradenství; reklama; ochrana (10);* ***Veřejná správa, obrana, povinné sociální zabezpečení (11)****; Vzdělávání, školství (12);* ***Zdravotní a sociální péče, veterinární činnosti (13)****; Ostatní veřejné, sociální a osobní služby (14); Domácnosti zaměstnávající personál (15); Mezinárodní organizace a instituce (16)..*

Být stále k dispozici – zaměstnavateli, zákazníkům

Prostřednictvím nových technologií, mobilních telefonům, mobilnímu internetu a přístupu k emailové poště mohou být zaměstnanci v podstatě stále k dispozici a tudíž stále v pracovním procesu. Někteří zaměstnanci si stěžují na to, že pro ně pracovní doba prakticky nekončí, protože v případě potřeby musejí být neustále k dispozici. V praxi řada zaměstnavatelů má pocit, že zaměstnanec jim musí být neustále k dispozici, tak tomu z hlediska zákona však není. Zaměstnanec i zaměstnavatel jsou povinni dodržovat dohodnutou (stanovenou) týdenní pracovní dobu. Zaměstnavatel by měl respektovat zaměstnance jako svého smluvního partnera a respektovat jeho právo na soukromí a rodinný život.

Obr. č. 6: Zaměstnavateli nebo zákazníkům musí být respondenti stále k dispozici (dle odvětví; v % odpovědí rozhodně a spíše ano). (Průměr za všechna odvětví 57,5 %)

Zdroj: KPŽ 2018, CVVM SOÚ AV ČR, v. v. i., 26. 5. – 11. 6. 2018, 2068 respondentů z ekonomicky aktivní populace ČR ve věku 18-64 let, kvótní výběr, osobní rozhovor tazatele s respondentem (n= 2 068).

Být neustále k dispozici uvedli respondenti zejména v odvětví ubytování a stravování (74,2 %), v bankovnictví, pojišťovnictví, finančním zprostředkování (68 %), obchodu (67 %), zemědělství, myslivosti, lesním hospodářství (66 %) a ve zdravotní a sociální péči (65 %). Z předchozího grafu (obr. č. 6) je patrné, že míra pracovní dispozice pro zaměstnavatele či zákazníka je všeobecně vysoká.

Závěr

Pracovní činnost má sama o sobě společenský charakter. Dobrá spolupráce pracovního kolektivu je zdrojem mnoha podnětů, které svým rozsahem často překračují rámec pracovního procesu a ovlivňují mimopracovní neformální mezilidské vztahy, vzájemné interakce a komunikace. Motivovaný pracovní kolektiv integruje své členy, podporuje rozvíjení pozitivních skupinových norem, posiluje podnikovou kulturu, příznivé pracovní klima, umožňuje výkon důstojné práce a vede k dosahování lepších výsledků.

Literatura a zdroje

ARMSTRONG, M. 2007. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada Publishing, 2007. 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

ČADOVÁ, N., PALEČEK, M. (eds.). 2006. *Jak je v česku vnímána práce*. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2006.

ČERVENKA, J. 2015. Spokojenost s celkovým pracovním životem: co představuje a s čím souvisí? *Naše společnost*. 2015, roč. 13, č. 1, s. 34-43. Dostupný z: http://dx.doi.org/10.13060/1214438X.2015.1.13.207.04.

MASSAM, B. H. 2002. Quality of life: public planning and private living. *Progress in Planning*. 2002, vol. 58, s. 141-227.

MLEZIVOVÁ, Iveta. 2015. Proměny charakteru práce a subjektivní vnímání vybraných dimenzí. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. 2015, roč. 8, speciální č. Kvalita pracovního života. Dostupný z WWW: < http://www.bozpinfo.cz/josra/josra-kvalita-zivota/promeny-prace-a-vnimani.html>. ISSN 1803-3687.

NAKONEČNÝ, M. 2005. *Sociální psychologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005, 228 s. ISBN 80-247-0577-X.

PAUKNEROVÁ, D. ...[et al.[et al.]. 2006. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2006.

SVOBODOVÁ, Lenka ...[et al.]. 2015. *Proměny kvality pracovního života.* Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2015. ISBN: 978-80-87676-13-4.

VINOPAL, J. ...[et al.]. 2015. *Metodika dlouhodobého monitorování subjektivní kvality pracovního života v České republice: certifikovaná metodika*. Projekt „Proměny kvality pracovního života“, TAČR, 2014–2015, TD020046. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/23606/Metodika_dlouhodobeho_monitorovani_subjektivni_kvality_pracovniho_zivota_v_CR.pdf .

Vzorová citace

SVOBODOVÁ, Lenka. Vztahy, komunikace, subjektivně vnímaná zátěž při výkonu práce. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. 2018, roč. 11, č. Kvalita pracovního života 2018. Dostupný z: https://www.bozpinfo.cz/josra/vztahy-komunikace-subjektivne-vnimana-zatez-pri-vykonu-prace. ISSN 1803-3687.

Autor článku:
Ing. Lenka Svobodová