

Katedra: pedagogiky a psychologie

Studijní program: sociální péče

Kombinace: sociální pracovník

CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY STRESOVÝCH SITUACÍ V PROFESI SEKRETÁŘKY FIRMY CRYSTALEX

CHARAKTERISTIC SYMPTOMS OF STRESSFULL SITUATIONS IN PROFESSION OF THE CRYSTALEX COMPENY SECRETARY

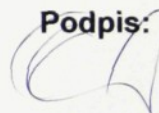
Autor:
Viera LANGROVÁ

Adresa:
Východní 2612
470 01 Česká Lípa

Vedoucí práce: Mgr. V. Roztočil

Počet:

Podpis:



UNIVERZITNÍ KNIHOVNA
TECHNICKÉ UNIVERZITY V LIBERCI



3146059911

stran	slov	tabulek	grafů	pramenů	příloh
47	6170	14	14	24	2

V České Lípě dne 27. 3. 2003

Katedra: pedagogiky a psychologie

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát) Viera LANGROVÁ

adresa: Česká Lipa, Východní 2612 PSČ 470 01

obor (kombinace): sociální pracovník

Název BP: Charakteristické znaky stresových situací v profesi sekretářky
firmy Crystalex

Název BP v angličtině: Characteristic Symptoms of Stressfull Situations in Profession
of The Crystalex Compeny Secretary.

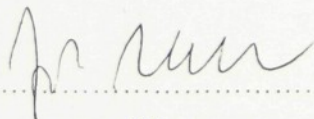
Vedoucí práce: Mgr. Vojtěch Roztočil

Konzultant:

Termín odevzdání: 30. 4. 2003

Pozn. Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování DP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 14. 12. 2001



děkan



vedoucí katedry

Převzal (kandidát): *Langrová Viera*

Datum: *10.10.2001*

Podpis: 

Cíl:

Cílem práce je zmapování stresových situací v profesi sekretářky.
Zjistit a přispět k rozpoznání nadměrné zátěže.
Upozornit na nedostatečné docenění této profese.

Osnova:

1. ÚVOD

1.1. Zdůvodnění aktuálnosti zkoumaného problému

2. TEORETICKÁ ČÁST

2.1. Práce a úloha sekretářky

2.2. Kvalifikace a osobnost sekretářky

2.3. Stresující faktory v práci sekretářky a vymezení pojmu „stres“

2.4. Teorie stresu a adaptační syndrom

2.5. Stresory a stresové situace

2.6. Projevy stresu a zvládnutí stresu

2.7. Efekt vyhoření

3. PRAKTICKÁ ČÁST

Cíl výzkumu, pracovní hypotézy, metodika výzkumu, zkoumaný vzorek, výsledky a jejich interpretace

4. ZÁVĚREČNÁ ČÁST

4.1. Vyhodnocení hypotéz

4.2. Navrhovaná opatření

4.3. Závěr

Hypotézy:

1. Domníváme se, že stresová situace časová působí největší zátěž.
2. Druhou stresovou zátěží je situace ze zodpovědnosti, z vnitřního nesouhlasu a interpersonálních konfliktech.
3. Domníváme se, že profese sekretářek není dostatečně vnímána a adekvátně hodnocena.
4. Sekretářka může vykonávat práci nadstandardní.

Metody:

- Řízený rozhovor
- Dotazník

Literatura:

1. Dvořák, J.: Vademecum dokonalé sekretářky. Management Press, Praha, 1995.
2. Zuzák, R.: Moderní sekretářka a sekretariát. Linde, Praha, 1994.
3. Capponi, V., Novák, T.: Asertivně do života. Grada, Praha, 1994.
4. Capponi, V., Novák, T.: Sám sobě psychologem. Grada, Praha, 1992.
5. Vágnerová, M.: Psychopatologie pro pomáhající profese. Portál, Praha, 1999.
6. Křivohlavý, J.: Jak neztratit nadšení. Grada, Publishing, Praha, 1998.
7. Moderní sekretariát, odborný měsíčník určený asistentkám, střednímu a vyššímu managementu. Bertelsmann Media, s.r.o., Praha, 1998, 1999, 2000, 2001.

Prohlášení o původnosti práce:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla veškerou použitou literaturu.

Viera Langrová

V České Lípě: 27. 3. 2003

Prohlášení k využívání výsledků BP:

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 o právu autorském zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé práce a prohlašuji, že souhlasím s případným užitím mé diplomové práce (prodej, zapůjčení, kopírování, apod.).

Jsem si vědoma toho, že: užití své diplomové práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem TUL, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených univerzitou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše). Diplomová práce je majetkem školy, s diplomovou prací nelze bez svolení školy disponovat.

Beru na vědomí, že po pěti letech si mohu diplomovou práci vyžádat v Univerzitní knihovně Technické univerzity v Liberci, kde bude uložena.

Autor:

Viera LANGROVÁ

Podpis:



.....

Adresa:

Východní 2612
470 01 Česká Lípa

Datum:

27. 3. 2003

Poděkování

Úvodem bych ráda vyjádřila poděkování Mgr. V. Roztočilovi za odborné rady, Ing. P. Šlechtovi za překlad anglického textu, Ing. J. Vyhnánkovi za stylizaci českého textu a MUDr. C. Bastlovi za překlad anglického a německého resumé.

Děkuji také své rodině za trpělivost a pomoc při studiu.

V. Langrová

Resumé:

Diplomová práce se zabývá problematikou stresu v profesi sekretářky a nastiňuje nový pohled na tuto profesi.

Obhajuje a odhaluje skutečné poslání této práce.

Teoretická část vyjmenovává největší stresory a informuje o příčinách.

Příčiny a následky stresové reakce sekretářky byly zkoumány empirickým výzkumem formou dotazníku.

Výzkumem jsme vyhodnotili zadané hypotézy.

Summary:

This Diploma Thesis deals with stress-based problematic in secretary occupation and evokes new point of view on this occupation which is badly evaluated in the jobmarket.

It advocates and reveals the real mission of this occupation.

Theoretical part names the main stressors and informs about the cause.

Zusammenfassung:

Diese Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Stress Problematik in dem Bezug zu Sekretärin Profession und zeigt einen neuen Blick auf diese Profession.

Sie verteidigt und enthüllt die wirkliche Mission von dieser Profession.

Der Theoretikeil namt die meisten Stressoren und informiert über die Nachfolgen. Wir haben die gegebeneren Hypothesen durch unsere Forschung ausgewertet.

Poděkování

Úvodem bych ráda vyjádřila poděkování Mgr. V. Roztočilovi za odborné rady, Ing. P. Šlechtovi za překlad anglického textu, Ing. J. Vyhnánkovi za stylizaci českého textu a MUDr. C. Bastlovi za překlad anglického a německého resumé.

Děkuji také své rodině za trpělivost a pomoc při studiu.

V. Langrová

Obsah bakalářské práce

1. ÚVOD.....	8-9
1.1. Zdůvodnění aktuálnosti zkoumaného problému.....	8-9
2. TEORETICKÁ ČÁST.....	10
2.1. Práce a úloha sekretářky	11-13
2.2. Kvalifikace a osobnost sekretářky.....	14-18
2.3. Stresující faktory v práci sekretářky a vymezení pojmu.....	18-20
2.4. Teorie stresu a adaptační syndrom.....	20-22
2.5. Stresory a stresová situace.....	22-23
2.6. Projevy a zvládnutí stresu.....	24
2.7. Efekt vyhoření.....	25-28
3. PRAKTICKÁ ČÁST	29
3.1. Cíl výzkumu.....	29
3.2. Pracovní hypotézy.....	30-31
3.3. Charakteristika dotazovaných sekretářek.....	32-33
3.4. Metodika výzkumu.....	33
3.5. Výsledky a jejich interpretace.....	34-45
4. ZÁVĚREČNÁ ČÁST	46
4.1. Vyhodnocení hypotéz.....	46
4.2. Navrhovaná opatření.....	47
4.3. Závěr.....	48

PŘÍLOHY:

- Dotazník
- Test
- Seznam literatury
- Upozornění

Měj klid přijímat věci, které nemůžeš měnit, měj odvalu a sílu měnit věci, které měnit můžeš, a měj moudrost oboje od sebe odlišit.“

čínské přísloví

1. ÚVOD

1.1. Zdůvodnění aktuálnosti zkoumaného problému

Profese sekretářky je stejně stresující jako každá jiná profese, která souvisí s prací s lidmi. S problematikou stresu se setkáváme všichni a to téměř každodenně. Profesi sekretářky bylo a je věnováno neprávem málo pozornosti. Přitom sekretářské povolání se řadí k těm profesím, které jsou zvýšeně ohrožené stresem, resp. tento stres přímo souvisí s výkonem této profese. Pokud sekretářka nedokáže u sebe včas rozpoznat nadměrnou zátěž a najít účinné techniky zvládnání stresu, zpětně stresově působí na svého nadřízeného, kolegy a celé sociální okolí. Problémy sekretářek se mohou vystupňovat do té míry, že se objeví syndrom vyhoření.

Hlavním důvodem toho, proč jsme si téma bakalářské práce zvolili stres v profesi sekretářky a lokalizovali tento problém na a.s. CRYSTALEX je, že jsme se chtěli pokusit zjistit, do jaké míry stres působí na tuto profesi nejenom obecně, ale především, zda firma CRYSTALEX je nositelem charakteristických znaků stresových situací.

Správnost naší volby potvrdilo mimo jiné i to, že kontaktované instituce, u kterých jsme se snažili získat informace a statistické údaje na dané téma, nám podaly informace velmi obecné, nic konkrétního. Zároveň si uvědomujeme, že je velmi obtížné zjistit konkrétní stresové situace, které mají zásadní podíl na vytváření stresu v této profesi.

Ve společnosti panují mimo jiné dva krajní názory. Jeden hovoří o práci sekretářky jako o „doplňku“ svého šéfa a druhý hovoří o pomocných silách, např. na vaření kávy. Záměrem této práce tedy není jenom zjistit charakteristické znaky stresových situací v profesi sekretářky a obranné mechanismy, ale zároveň toto povolání vyzvednout na profesionální úroveň.

2. TEORETICKÁ ČÁST

2.1. Práce a úloha sekretářky

Práce sekretářky je zajímavá zejména svou různorodostí a neustálým stykem s širokým okruhem lidí. Pro takovou činnost jsou nutné určité předpoklady, z nichž převážnou většinu si může každý při dobré vůli vypěstovat sám. Samozřejmě je velkým ulehčením, když je někdo dostane do vinku. Při rozhovorů se sekretářkami-asistentkami vedoucích pracovníků nás zaujala odpověď na otázku: „**Co považujete pro práci sekretářky za nejdůležitější?**“ Odpovědi si byly velmi podobné a neobsahovaly pouze jediný požadavek, jen pořadí toho, co je pro práci sekretářky nejdůležitější, se lišilo. Jeden požadavek se však opakoval ve všech odpovědích. Právě o něm se chceme blíže zmínit, i když určit pořadí důležitosti je opravdu obtížné. Považujeme jej totiž pro práci sekretářky za prvořadý. **Hovoříme o umění si práci dobře zorganizovat.** Při rozvětvené agendě, množství termínů a častých nárazových úkolech, které jsou pro činnost sekretářky typické, je **organizační schopnost** přímo rozhodující pro to, jak a zda vůbec může sekretářka své povolání vykonávat. Zdánlivá maličkost, která má být samozřejmostí, ale bohužel někdy není, bezprostředně však souvisí s celým stylem práce, je systematický pořádek, zejména v pomůckách, s kterými sekretářka pracuje. Papíry pro xerox, fax, eventuálně pro psaní na stroji, různé obálky, formuláře, je nutné mít uložené a srovnané. Jak zdržuje přehrabávání a hledání toho potřebného. Samozřejmě by se nikdy nemělo stát, aby sekretářka překvapeně zjistila, že určitý druh papíru došel. I s velkým množstvím přidělené práce se lze dobře vypořádat, když je trvale zavedený správný systém a metoda.¹

Vypracovat si vlastní denní pracovní rozvrh a snažit se o jeho maximální dodržování tak, jak to je jen možné. Pro práci sekretářky je však charakteristické, že i při nejlepší vůli nemůže stanovený plán vždy

dodržet. Není pánem svého času. Kromě běžné agendy je závislá na pokynech ředitele, musí se přizpůsobit změnám, které nastanou v jeho časovém programu, a tím pro ni vzniknou nové úkoly.

Dalším úskalím, které brzdí pevný řád práce sekretářky, je soustavné vyrušování, které ztěžuje dokončení rozpracovaného úkolu. Pochopitelně nemáme na mysli jen telefonáty, přicházející a odcházející faxy, návštěvy, které jsou samozřejmě spjaty s běžnou prací sekretářky. Zejména však menší sekretariáty jsou někdy doslova „pražským mostem“, kde neustále někdo přichází a odchází, na něco se ptá. Často je tam umístěn fax, xerox, tiskárna a tato zařízení používá větší počet pracovníků. Ani v takovém neklidném prostředí nesmí sekretářka znervóznět, nebo dokonce propadnout stresu a zpanikařit. Musí se obrnit klidem a trpělivostí. Obranným mechanismem může v takových případech „být hluchá“ k věcem, které se jí bezprostředně netýkají, aby se mohla co nejvíce soustředit na svou vlastní práci. Není to pro ni lehké a samozřejmě záleží na její mentalitě, jak se s touto situací vypořádá. Její vůle však při tom může být velmi nápomocná.¹

Nicméně i při tomto soustavném a při sekretářské práci zcela běžném narušování pracovního programu je třeba, aby si sekretářka vypracovala a zavedla stereotyp denního režimu a usilovala o jeho dodržení. Denně s šéfem procházet úkoly, předkládat mu došlou poštu i poštu připravenou k podpisu, projednávat všechny vzkazy, telefonáty, procházet s ním jeho pracovní den případné změny v programu, které akutně vznikly a přijímat od něho další pokyny. Je výhodné, když sekretářka ihned po svém nástupu pohovoří se svým šéfem o jeho představě této pravidelné spolupráce. Někdy má sekretářka štěstí, že její šéf sám má zájem na pravidelné spolupráci a má již zavedený způsob provádění. I kdyby sekretářka měla dojem, že by se mělo něco na tomto systému změnit, vylepšit, rozhodně je vhodnější, když vyčká určitou dobu během které třeba pochopí, proč se dosavadní systém osvědčil. Teprve až si je jistá, že návrh je výhodnější, např. změna hodiny, kdy se šéfem pravidelně

pracuje, zmíní se s patřičným odůvodněním o svém návrhu, třeba i formou dotazu tak, aby její iniciativa vyzněla co nejzdvořileji. Je dost i velmi schopných vedoucích, kteří neprojevují pro vyřizování administrativy pochopení, rádi ji podceňují jako něco, co je zbytečné. Proto ji všemožně oddalují. Tak se samozřejmě i sekretářka dostává nezávinně do situace, že se nerozhodnuté záležitosti včas neřeší, dokumentace se hromadí a vyřízení všeho se zdržuje. Vzniknou nepříjemnosti, kdy se sekretářka může stát hromosvodem a nestačí zodpovídat dotazy, urgence, výtky. Záleží na sekretářce, jak dokáže taktně přesvědčit šéfa, aby tuto práci nepodceňoval. Většina šéfů se svým chováním vůči této činnosti pohybuje „kdesi uprostřed“. Uznávají sice nutnost této práce, zásadně se jí nebrání, ale často ji odsouvají.

Základními podmínkami pro odstraňování nedostatků v práci, pro racionalizaci práce a účelné vynakládání času jsou:

- znalost a formulace těchto nedostatků a rušivých vlivů,
- detailní znalost prováděných činností a jejich analýza.¹

Aby se dosáhlo vyšší efektivity takové analýzy a kompletního řešení nedostatků, je třeba provádět **analýzu práce sekretářky** i jejího vedoucího současně.

Pro analýzu času a činnosti podle Zuzáka² můžeme použít dvě metody. Ta první je jednodušší, ale dává méně přesné výsledky. Spočívá v jednoduchém porovnání skutečně provedených činností s činnostmi plánovanými na určité časové období (např. den). Pak je třeba hledat příčiny, proč se nepodařilo splnit vše, co bylo naplánováno a udělat následná opatření. Metoda není detailní, dává jen globální přehled, který neumožňuje plně zjistit zdroje časových ztrát.

Detailnější a efektivnější, i když časově náročnější je metoda tzv. **autosnímků**. Pro její realizaci se vybere běžný pracovní týden, kdy se

neočekávají žádné mimořádné činnosti v intervalech asi 15 minut, které byly v tomto čase vykonávány. Zaznamenává se druh činnosti, počet telefonních hovorů (kdo volal, jak dlouho, za jakým účelem), návštěvy, jednání, jejich délka apod. Je to metoda pracná a časově náročnější.

Pro její efektivnost by se měla taková analýza alespoň jednou za půl roku zopakovat. Získané údaje je potom možno analyzovat.

Při analýze času je třeba [2, s.51-53] hledat hlavně rušivé zdroje (proč volal ten pracovník, proč volal v tuto dobu, proč volal několikrát). Dále je nutné si při analýze pokládat otázky druhu: co by se stalo, kdyby se tato činnost vůbec nevykonávala, kdyby se zrušila, proč se to dělá u nás a ne někde jinde, proč to dělám já a ne někdo jiný, proč to dělá právě tak a ne jinak?

Na základě takové analýzy je možno prováděné činnosti rozdělit na:

- zbytečné
- nutné, avšak:
- mohl by je vykonávat někdo jiný
- mohly by se lépe zorganizovat (odstranit časové ztráty, vykonávat jinak, jinde, jiným způsobem)
- musí se ponechat beze změny (jejich způsob vykonávání je předem určen).

Sekretářka pak po projednání se svým nadřízeným, iniciativně navrhuje opatření a provedená analýza je pro návrhy změn podkladem i argumentem.

2.2. Kvalifikace a osobnost sekretářky

Sekretářka je osobností na svém pracovišti tehdy, jestliže vyniká některými ze svých vlastností, které vyžaduje sekretářská práce. Dosažení úrovně osobnosti je výsledkem souhrnu zděděných vlastností, které si jako každý jedinec přinesla na svět a získaných znalostí a práce na sobě.

K exteriéru sekretářky patří to, co není na první pohled patrné, ale musí být vycítěno z každého gesta ženy, ženy inteligentní a na svém místě. Další neméně důležitou vlastností je tolerance. Svého šéfa musíme vnímat takového jaký je a to se vším, co k němu patří. Často se stává, že sekretářka je ta první, na kterou šéf vyjede, pokud je nervózní. Není na místě, aby se s ním hádala či dokazovala svou nevinu.

Jsou daleko inteligentnější způsoby, jak dokázat svou nevinu, a pokud je šéf člověk na místě, tak si toho velmi rychle všimne a bude sekretářce ku prospěchu.¹

Diskrétní sekretářka, jako další vlastnost. Je míněna skutečnost, že jako sekretářce projde rukama nejrůznější materiály a informace, o jejichž obsahu je nanejvýše vhodné pomlčet. Flexibilita časová se objevuje jako požadavek téměř ve všech inzerátech na sekretářky. Pracovní doba sekretářky by měla korespondovat s pracovní dobou šéfa, tj. zpravidla nebývá ohraničena obvyklými osmi hodinami denně. Jsou práce, které se můžou vykonávat v nepřítomnosti šéfa a některé to přímo vyžadují. Jiné ovšem, a těch je většina, jsou na jeho přítomnosti přímo závislé. Bude tedy záležet na sekretářce samotné, jak si dokáže jednotlivé činnosti zorganizovat.¹ Ovšem máme-li se zabývat konkrétními stresory fy CRYSTALEX, nemůžeme opomenout skutečnost, že se zde uplatňuje tzv. „manažerský styl“ vedení.

Cíglarová [1, s. 21] uvádí, že schopnost vytvářet šéfovi filtr je také nelehký úkol sekretářky. Neohlášené návštěvy k šéfovi jsou buď vítané či nevítané a dále pak jsou návštěvy hlášené avšak nepřilíš „vítané“. Pohybovat se mezi těmito návštěvami přirozeně a současně vytvořit jakýsi filtr šéfovi je mnohdy velmi náročné. Dobrá sekretářka ví jak na to. Klidně může neohlášenou návštěvu zdvořile vyprovodit s poukazem na nutnost předem sjednaného termínu. Na návštěvy je nutné se pečlivě připravit a věnovat se hostům, kteří svým postavením nebo významem, mohou nepříjemně ovlivnit úspěšnost šéfa. Pokud zrovna šéf telefonuje či u něho ještě neskončila porada, kromě omluvy, pohoštění a milého úsměvu se snažit v pravidelných intervalech spojit se s šéfem a podávat zprávu, za jak dlouho bude volný nebo přítomen. V čase čekání je nutné zkontrolovat doklady, zda jsou v pořádku připraveny k jednání. Je vhodné konverzovat s návštěvou, ale v žádném případě není vhodné vyřizovat si soukromé telefony, líčit se apod.

Dobrá sekretářka by měla mít základní znalosti jednoduchého ale i podvojného účetnictví. Některé firmy kumulují různé druhy práce do funkce tzv. „office manager,“ tj. člověk, který zajišťuje celý běžný provoz kanceláře. V praxi to znamená, že sekretářka musí umět nejen všechny sekretářské činnosti, ale i vést podvojný účetnictví, pokladnu, spočítat mzdy, fakturaci apod.

Sekretářka má na starosti i tzv. společenský servis. Hlídá narozeniny a životní jubilea podřízených. Podle instrukce šéfa organizuje oficiální i neoficiální společenské akce. Organizuje cenné firemní dárky pro významné obchodní partnery. Podílí se na pořádání prezentací, seminářů, rautů, pracovních obědů a nezřídka se zahraniční účastí. K úspěšnému výkonu funkce sekretářky nepostačí pouze nabyté vědomosti. Je nutné se dál vzdělávat, protože už samotné povolání sekretářky samo o sobě předurčuje, že se bude stýkat se vzdělanými lidmi, kteří zastávají vedoucí funkce ve svých firmách. Jazykové či jiné kursy jsou samozřejmostí.

Sekretářka, která chce profesionálně růst, by měla v prvé řadě vědět, jaké jsou její silné a slabé stránky ve znalostech, schopnostech a vlastnostech. K jejich zjišťování může dobře posloužit test podle Zuzáka [2, s. 86] ke zjišťování nedostatků, (viz.test) , který si sekretářka může individuálně upravit podle potřeb a situace To znamená, že do něj může zařadit takové aspekty své kvalifikace, které považuje v době zpracování testu za aktuální nebo perspektivně nutné.

Činnost	ZPŮSOB VYKONÁVÁNÍ			
	DOBŘE	PRŮMĚRNĚ	ŠPATNĚ	VŮBEC NE
Organizace a plánování práce a času - svého nadřízeného				
Schopnost psát (stylizovat) - dopisy - zprávy, informace				
Vztahy, způsob jednání k - nadřízenému - nadřízené - k ostat. pracovníkům				
Řešení problémů - logicky - tvůrčím způsobem				
Komunikace - s druhým - ve skupině - na veřejnosti				
Využívání technických prostředků - osobní počítač - rozmnožovací stroj - diktafon				

Test ke zjišťování slabých míst v práci sekretářky

Na základě vyplněného testu si sekretářka zformuluje v jednoduchých větách své nedostatky a stanoví si nebo hledá způsob, postup a plán k jejich odstranění nebo ke zlepšení provádění některých činností.

Zjistí-li např., že někdy nevhodně jedná s lidmi, přihlásí se do kursu společenského chování, jednání s lidmi, asertivního jednání apod. Nebo bude-li její pracoviště vybaveno osobním počítačem, dá přednost kursu zaměřenému na práci s PC. Ideální je provádět obdobný test alespoň dvakrát do roka.

Profesní dovednosti. Tedy to, co je hlavní náplní sekretářky. A to je především psaní všemi deseti. Je to tak samozřejmá činnost, že už se to ani neuvádí v inzerátech. Dosažení této dovednosti není nijak jednoduché. Vyžaduje několikaletý trénink a úsilí. Další dovedností je kladný vztah ke kancelářské technice.

Psaní na počítači ale i znalosti softwarů, či konkrétního programu, který může být naprosto odlišný od běžného textového programu. Kromě počítače je nutná znalost i ostatních přístrojů, jako je ústřední telefon, fax, kopírka nebo skartovací stroj.

Vzhled sekretářky nespočívá jen v kráse samotné, vzhled sekretářky je však velmi důležitý a to z několika důvodů. Je to vlastně to první, co nabízí firma přicházející návštěvě. A i šéf a spolupracovníci budou mít jiný přístup, pokud je netýrá sekretářka svým nepěstěným či dokonce zanedbaným vzhledem. Proto je nutné vhodná volba oděvu, účesu, líčení, parfému, punčoch, obuvi. Nejpraktičtější je tzv. ležerní elegance.

Ta při svém pěkném vzhledu nabízí i volnost pohybu, možnost kombinací a snadnou údržbu. Z oblečení sekretářky by mělo být patrné, že je žena a to žena na správném místě. Žádný podrobnější popis oblečení není striktně dán. Vše totiž záleží na vkusu a citu ženy.²

Každá má jiné proporce a mentalitu. To co je mindrákem pro jednu a snaží se to vhodným oblečením zakrýt, považuje druhá za svoji přednost a snaží se to vystavit.

Rozhodně je nutné věnovat pozornost připomínkám nebo narážkám nejbližšího okolí a vyvodit z toho odpovídající závěry.²

2.3. Stresující faktory v práci sekretářky a vymezení pojmu „stres“

Stres vychází z anglického slova stress a znamená zátěž, napětí. Je to širší biomedicínský a psychologický pojem. Hovorově je to termín všeobecně užívaný pro konflikt, frustraci a nepříjemně pociťované situace vůbec. Podle Nakonečného (1995) stres vzniká tehdy, působí-li na jedince nadměrně silný podnět po dlouhou dobu, nebo ocitne-li se v nesnesitelné situaci, již se nemůže vyhnout, a setrvá-li v ní. Německý psycholog S. Brockert (1993) charakterizuje vznik stresu tehdy, když se naše životní cíle již nekryjí s našimi potřebami. Jinými slovy – podle tohoto autora stres vzniká tehdy, nežijeme-li v souladu se svými vlastními potřebami.⁴

Vágnerová⁵ chápe stres z psychologického hlediska jako **stav nadměrného zatížení či ohrožení**. Dále Vágnerová uvádí, že **„neovlivnitelnost situace člověk vnímá určitou situaci s větší pravděpodobností vnímá jako stresovou, když ji považuje za neovlivnitelnou.“** Příkladem může být nevléčitelná nemoc. Přesvědčení, že nemůže průběh událostí nějak ovlivnit, snižuje prožitek stresu. Nepředvídatelnost vzniku zátěžové situace – nemožnost předvídat určité události a připravit se na jejich zvládnutí zvyšuje pocit intenzity stresu. Člověk, který neví, jak se bude jeho nemoc dále vyvíjet, se cítí být více stresován než ten, kdo má již určité zkušenosti nebo byl srozumitelně

informován. Tady bychom chtěli upozornit na podobnost mezi pocity nemocného a pocity sekretářky, která pod neustálým tlakem různých nepředvídatelných situací, v určitých momentech, je nezvládně bez rozrušení.

Neví nebo jenom velmi málo, co ji čeká s novým vedením. Ty pocity jsou rovnocenné s pocity nemocného člověka. Subjektivně nepřiměřené, nadměrné nároky – nároky určité situace mohou dosahovat až na hranici možností určitého člověka.⁵ Například sekretářka generálního ředitele v CRYSTALEXU je neustále nucena přijímat nadměrné přizpůsobení se novému vedení, konkrétně novému panu generálnímu řediteli. S tím je spojeno mnoho změn nejenom pracovních, ale i psychických. Subjektivně neřešitelné vnitřní konflikty: sekretářka si vytvořila pracovní vztah se stávajícím ředitelem, který jí plně vyhovuje, ale nemůže ho uplatnit v novém pracovním vztahu s novým GŘ, protože on ho odmítá a prosazuje nové vztahy, které je nucena přijímat a respektovat. V tomto případě jde o konflikt potřeby vlastního uspokojení proti vnějšímu pracovnímu tlaku.

Jak uvádí Vágnerová⁵ ; *„obraný, které člověk v zátěžové situaci používá, vycházejí z jeho minulých zkušeností. Jestliže přinášely někdy alespoň nějaký pozitivní efekt, zafixují se a člověk má tendenci je opakovat. Stanou se základem jeho obranné strategie, která má trvalejší charakter. Individuálně typický způsob reakce na zátěže ovlivňuje i dispozičně podmíněný typ temperamentu a mnohé další faktory, např. úroveň inteligence. Projeví se zde i sociokulturní zkušenost, protože každá společnost určité obranné strategie preferuje a jiné potlačuje. Cílem obranných reakcí je obnovení, resp. uchování psychické pohody a rovnováhy. Někdy, z důvodů příliš velké zátěže nebo omezenějších kompetencí určitého jedince, mohou být obranné mechanismy méně funkční, a rovnováha, kterou vytvářejí, je nedokonalá (dočasná, nestabilní či zcela neadekvátní).*

Obranné reakce vycházejí ze dvou základních, fylogeneticky velmi starých mechanismů, kterými je únik a útok.

Preference určité varianty nebývá náhodná, ale vychází ze zkušenosti i osobních dispozic každého jedince – především temperamentových.“

Pokud by sekretářka měla spoléhat na to, že její únik či útok v mezní situaci bude posuzován jako projev omluvitelného obranného mechanismu, pak by nahromaděný stres z práce byl uvolněn a naopak pochopen, avšak skutečnost je úplně jiná. Sekretářka si nemůže dovolit nechat průchod svým emocím. Její profese jí přikazuje být zdrženlivá i v situacích, kdy jiní se projevují útokem či jinou aktivní či neaktivní obranou.

2.4. Teorie stresu a adaptační syndrom

Jackson T.³ dělí příznaky stresu v organizačním chování do dvou hlavních kategorií: fyzické a mentální.

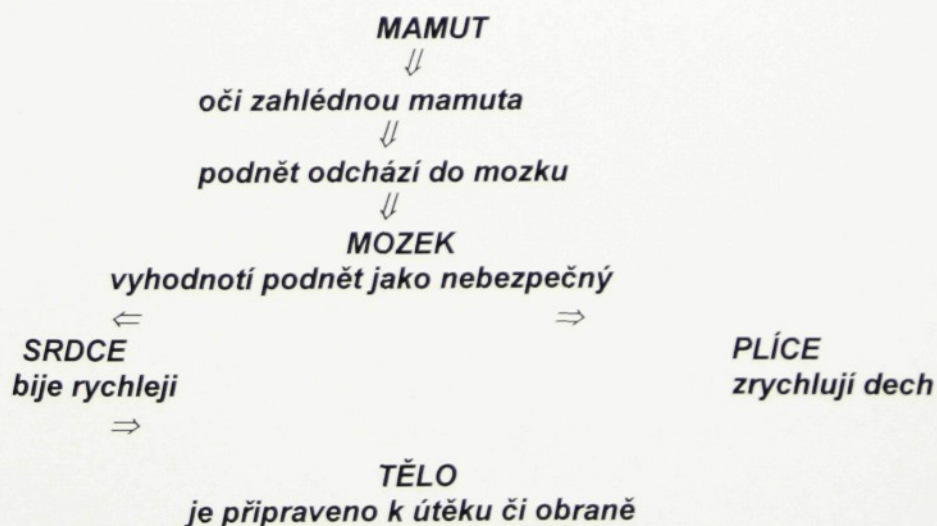
Mezi fyzické příznaky patří například nespavost, žaludeční potíže, srdeční choroby, migrény, nadměrné kouření či pití a lhostejnost. Reakcí na stres mohou dokonce být i některé formy fobie. Obvykle se stres projevuje v mentální podobě úzkosti, napětí nebo v extrému i duševní nemocí. Nuda rovnou měrou jako strach z budoucnosti se jeví v tomto světle jako příčina nejvíce oslabujícího duševního problému – d e p r e s e.

V profesi sekretářky se stres projevuje v podobě úzkosti, napětí, ale především strachu z budoucnosti, strachu, zda bude novému vedení vyhovovat. S. Bretonová⁶ ve své knize „*Nač si dělat hlavu, aneb kterák se zbavit starostí a mít radost ze života,*“ popisuje strach jako „*nepřiměřenou emoci, kterou prožíváme, když jsme něčím*

ohrožení. Reakcí, kterou lze interpretovat jako strach, můžeme pozorovat snad u všech živých bytost.“

Bretonová říká; „pokud máme doma nějaké zvířátko, poznáme na něm, kdy se bojí. A stejně tak dokážeme odhadnout, kdy se bojí naše dítě a samozřejmě my sami.“ Dále uvádí; „**strach má mnoho různých podob. Je-li opodstatněný, slouží jako základní sebezáchovný instinkt. Na rozdíl od mnoha jiných živých tvorů se člověk naučil strach potlačovat. Jakmile mozek pocítí strach, nastartuje v lidském těle celý řetěz fyziologických reakcí. Tep se zrychlí a zesílí, aby mohla krev rychleji proudit a roznášet po těle kyslík. Všichni jistě důvěrně známe ten pocit, kdy se nám strachy rozbuší srdce. Pokožka je dočasně méně zásobována krví. Odtud ono příslovečné zblednutí. Bílá tvář bývá odjakživa spojována se strachem. Uvědomíme-li si, v jakých podmínkách žili naši dávní předkové, je odpověď nasnadě. Setkal-li se prehistorický člověk s obrovitým chlupatým mamutem, mohl v podstatě udělat jen dvě věci: buď utéct, anebo se zvířeti postavit na odpor a pokusit se o obranu. Obojí předpokládalo zvýšenou míru fyzické námahy.“**

„Jakmile pravěký člověk zahlédl mamuta, jeho mozek obdržel zprávu, že se bojí. Reagoval na ni stejně jako náš dnešní mozek mobilizací organismu a jeho přípravou k fyzické akci – k útěku či obraně.“



„V dnešní době je útok mamuta nepravděpodobný. Ale podobnost lidského chování je víc než podobná. Před mamutem lze utéct nebo se mu postavit, moderní společnost však málokdy umožňuje člověku útěk. Před tím, čeho se bojíme, většinou nemůžeme utéct.“

Dále Bretonová⁶ uvádí; „*stres je stav trvalé úzkosti a vysvětluje mechanismus stresu na základě všeobecného adaptačního syndromu a ten má tři stadia:*

je znepokojení

je odpor

vyčerpání.“

2.5. Stresory a stresové situace

Některé vybrané příklady stresorů z inventáře životních událostí a jejich bodová hodnota, tak jak uvádí Švingalová; ⁴

STRESOR	BODOVÁ HODNOTA
Úmrtí partnera	100
Rozvod	73
Uvěznění	63
Úmrtí blízkého člena rodiny	63
Sňatek	50
Ztráta zaměstnání	47
Odchod do důchodu	45

Sexuální potíže	39
Změna finanční situace	39
Přeřazení na jinou práci	36
Změna odpovědnosti v zaměstnání	29
Změna životních podmínek	25
Problémy a konflikty se šéfem	23

Dále Švingalová⁴ uvádí; „**Ačkoliv jsou stresory označovány obecně za negativní činitele, určitá míra stresu je nezbytnou podmínkou pro životní otužování a zdravý psychický vývoj za předpokladu, že si jedinec ponechá smysluplné životní perspektivy. Tyto perspektivy napomáhají zvládnout stres a zvládnutý stres zpětně posiluje odolnost jedince vůči pozdější zátěži.**“

Dále Švingalová⁴ uvádí tabulku druhů stresových situací;

Druhy stresových situací:
časové
ze zodpovědnosti
sociálně psychologické
z vnitřního nesouhlasu
vnější

2.6. Projevy a zvládnutí stresu

Je řada publikací, které popisují lépe či méně projevy a zvládání stresu. Podle Beverly A. Potterové ⁷ si máme vytvořit „**osobní stresový logaritmus**,“ což v praxi znamená – určení situací, které nás stresují a shromáždění informací o tom, co vyvolalo stres a jak jsme reagovali. Potom lze odhalit svoje navyké reakce a začít s plánem změny. V praxi to znamená: Pokud pocítíme obavu, strach, úzkost, jsme pod tlakem, rozčilení, vzrušení, jsme plní úzkosti nebo jsme znuďení, zastavme se a podívejme se na sebe a na situaci. Popišme situaci včetně toho, kdo byl přítomen, kdy a kde se to odehrálo. Zaznamenejme úroveň stresu na stupnici od 1 do 10, kde 1 znamená „velmi malé znepokojení“ a 10 „extrémní rozčilení“. Popišme svoji reakci na této události včetně toho, na co jsme při tom mysleli, jak jsme se cítili a co jsme dělali.

<i>Spouštěč:</i>	<i>Znepokojení:</i>	<i>Reakce:</i>
Situace	Úroveň	Myšlenky, pocity, činnost

Z algoritmu lze vystopovat, které situace, lidé, doba, čas nebo dny stres vyvolávají. Př. si všimneme, že se stále opakují termíny na odevzdání projektu, nebo že existuje osoba, událost, která se v logaritmu opakuje. A dále je nutné hledat opakující se vzorce ve vlastních reakcích (přejídání, úzkost) , které používáme opakovaně.

2.7. Efekt vyhoření

„Burnout effect znamená v angličtině vyhoření, vypálení“⁴

Metaforicky dobře vystihuje efekt vyhoření báseň D. Greitemeyerové, tak jak ji uvádí Švingalová⁴ ve svých VŠ skriptech ;

Vyhoření

Vyhasl oheň.

Myslím na dům, který vyhořel.
Zbyly jen prázdné místnosti.

Kdo ten oheň rozdmýchal?
Kdo jej nestihl uhasit?
Cožpak se oheň, jenž měl
vyhřát místnosti,
obrátil proti domu a spálil jej?

Vyhoření je následek...
jsem vyhaslá, protože jsem dala
všechno ostatním
a pro mne nezůstalo nic.

Protože jsem překročila
všechny svoje hranice.
Vydala jsem se sama ze sebe,
rozplynula se v naplnění
ostatních.

Je to dar, že tohle dokážu,
a obrátil se proti mně.
Zašla jsem příliš daleko,
přehnala jsem to.

Proč to vlastně dělám?
Myslím si, že méně by nebylo
dost?

Řídím se heslem: dávám, tedy
jsem?

Heslem: já nesmím brát?

Já nesmím říkat „ne?“

Co mi brání se o sebe postarat?
Jsem jen bezmocný pomocník?

Práce je jako netvor,
který všechno uchvátí a pozře.

Já jsem netvor.
Spotřebuji, spálím všechnu
energii.

Nemám žádné čerpací stanice,
kde bych získala novou energii.

Ve spánku si dopřeji odpočinek,
když mě však zachvátí
nespavost, je i on ten tam.

Práce mě pak pronásleduje i
v noci.

Utkvělé myšlenky mě mají ve
své moci!

Musím to zvrátit.

Musím to vzít do svých rukou,
musím jinak rozdělit svůj čas.

Musím více hospodařit se svými
silami.

Jak čelit stresu. Existuje mnoho návodů, ale jenom některé pomohou. Čelit tomuto, v současné době běžnému jevu, je mnohdy nemožné. Vždyť příčin je tolik a dostáváme se do nich mnohdy nezaviněně a ne o vlastní vůli.

Schreiber⁸ ve své knize „Lidský stres,“ zmiňuje zemi Japonsko, ve které v posledních letech narůstá počet sebevražd z přepracování a dokonce pro to existuje název „karoši“ čili smrt z přepracování. Psychologové si všimají stále častějšího jevu – unavení lidé i školáci spí v metru cestou do práce či do školy. Extrémní soutěživost, strach z narůstající nezaměstnanosti a strach ze strádání rodiny po ztrátě zaměstnání vede lidi k tomu, že pracují více, než jim pracovní předpisy nařizují.

I když sekretářkám zatím „karoši“ nehrozí, stresu všeho druhu se nevyhnou.

3. PRAKTICKÁ ČÁST

3.1. *Cíl výzkumu*

Klademe si za cíl pomocí dotazníku a řízeného rozhovoru zjistit, jak dalece jsou sekretářky svým výkonem profese stresovány, jak je tento stres jimi zvládán a co z toho vyplývá.

Dále je našim záměrem kvalitativně zmapovat problematiku stresu v profesi sekretářky, která je zvýšeně ohrožená stresem resp. tento stres přímo souvisí s výkonem této profese. Abychom mohli lépe pochopit příčiny stresů, popsali jsme situace, které tento stres vyvolává.

Příčiny a následky stresové reakce při nadměrné zátěži v profesi sekretářky budeme zkoumat empirickým výzkumem, formou dotazníku a řízeného rozhovoru.

Abychom mohli empiricky zkoumat příčiny a následky stresové reakce v profesi sekretářek, sestavili jsme pro účely této závěrečné práce pracovní hypotézy.

3.2. PRACOVNÍ HYPOTÉZY:

1. Domníváme se, že stresová situace časová působí největší zátěž.
2. Druhou stresovou zátěží je situace ze zodpovědnosti a z vnitřního nesouhlasu, resp. interpersonálních konfliktů.
3. Dále se domníváme, že profese sekretářek není dostatečně vnímána a adekvátně hodnocena.
4. Sekretářka může vykonávat práci nadstandardní.

Hypotéza č. 1:

Domníváme se, že stresovou situaci časovou, budou v našem zkoumaném vzorku subjektivně pociťovat a hodnotit 80% tazatelek. Do praxe mezi sekretářky se dostal výraz „**kradou mi čas.**“ Nepřetržitě vyzvánějící telefon, kolegyně přicházející s naprosto zbytečnými požadavky, šéf, který každých pár minut potřebuje něco najít, přepsat, přinést, návštěvníci, chodící zásadně bez ohlášení, kolegyně, které mají chuť zrovna teď si s popovídat..... Je jen málo „zlodějů času“, které může sekretářka ovlivnit a usměrnit.

Hypotéza č. 2:

Předpokládáme, že stresovou reakci ze zodpovědnosti a vnitřního nesouhlasu v naší zkoumané skupině bude subjektivně pociťovat a hodnotit 50%. Sekretářka je nejbližším spolupracovníkem vedoucího. Je jeho „pravá ruka“. Dostává se ve vztahu k okolí do určité tenze (napětí), musí obstát v očích vedoucího, i ostatních spolupracovníků. Mnohdy vnitřní nesouhlas

z důvodu plnění úkolů, se kterými nesouhlasí, musí jít stranou. Velká zodpovědnost je kladená již tím, že sekretářka vytváří image vedoucího.

Hypotéza č. 3:

Předpokládáme, že bude subjektivně pociťovat a hodnotit 40%. Stává se módou pořizovat si místo sekretářky, asistenta – mladé muže, kteří jsou povětšinou na rozdíl od sekretářek více časově flexibilní, mají se rádi s výpočetní technikou a často působí i vyrovnanějším dojmem. Jejich nevýhodou je, že v roli číšníka vypadají dost neohrabaně a neradi myjí nádoby po návštěvách. Jsou tedy doplňováni děvčaty-sekretářkami, od kterých se očekává plnění zejména a pouze těchto pohostinských rolí. Mnohdy tato děvčata mají daleko vyšší vzdělání, než zmínění mladí asistenti. Platy v těchto případech jsou velmi rozdílné. Je jisté, že tato skutečnost vyvolává pocit nedostatečného docenění této profese. Stále ještě existuje mylná představa, že sekretářka je dívka usměvavá, nafintěná, pilující si v práci dlouhé, pěstěné nehty, ale s minimální výkonností, která často ani neví, co by měla dělat (kromě telefonování svým přítelkyním), a že by vůbec měla něco dělat.

Hypotéza č. 4:

Stresovou reakci bude v naší zkoumané skupině subjektivně pociťovat a hodnotit 30%. Hypotézu jsme volili záměrně, neboť se domníváme, že mnoho šéfů si myslí, že vaření kávy, vyřizování jeho osobních záležitostí je pro sekretářku povinností. Jednoznačně není, ale zkušená sekretářka se těmto povinnostem nevyhýbá a pokud je šéf inteligentní, určitě najde způsob, jak se odvděčit. Vždyť koneckonců tyto povinnosti poskytují dostatečný prostor k poznání šéfa i z jeho druhé stránky. V žádném případě nesmí sekretářka na tyto činnosti hledět jako na roli služky. Často slyšíme z úst velmi mladých a nezdravě sebevědomých sekretářek-asistentek, že „služku mu dělat nebudu.“

A mnohdy proto a nejenom, někteří šéfové raději hledají starší a zkušenější sekretářky, které s tímto nemají problém.

3.3. Charakteristika dotazovaných sekretářek:

Skupinu dotazovaných sekretářek (respondentek) tvořilo 36. Z holdingu Porcela Plus, a.s., do které patří Crystalex, a.s. Nový Bor se svými čtyřmi závody, dále Karlovarský porcelán, a.s. K. Vary, Bohemia Crystalex Trading, a.s. Lbc.

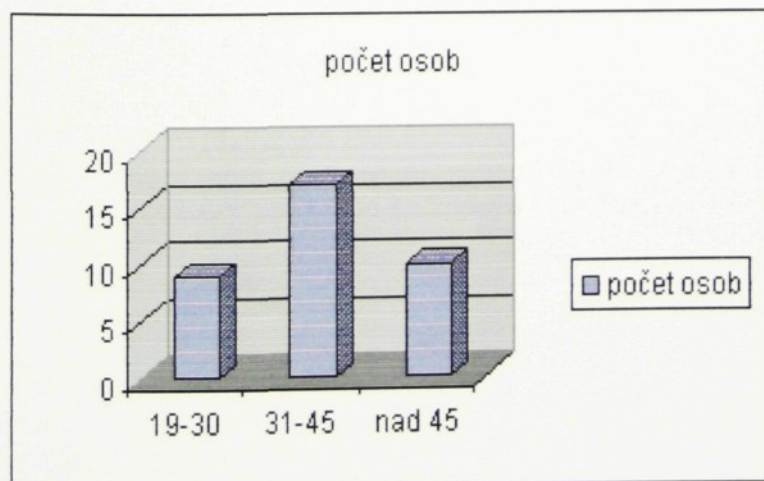
Z této skupiny bylo 30% referentek a administrativních pracovníků, které svou pracovní náplní odpovídají našemu zkoumanému problému. Dalších 70% tvořily sekretářky a asistentky, které danému problému odpovídaly zcela.

Věková struktura:

Rozpětí dotazovaných respondentek se pohybovalo od 19 – 55 let.

Věkové rozložení přibližuje tabulka č. 1.

VĚK	POČET OSOB	%
19-30	9	25
31-45	17	47,2
NAD 45	10	27,8
CELKEM	36	100%



Údaje ukazují, že v daném souboru převládají sekretářky ve věkovém rozpětí 31-45 let. Z čehož lze vydedukovat, že nebudou v daném oboru začátečnice a jejich odpovědi budou věrohodné.

3.4. Metodika výzkumu:

Pro náš výzkum jsme použili dotazník (viz. příloha č. 1), který tvořil 20 výběrových otázek.

Dotazník jsme konzultovali s vedoucím práce Mgr. Roztočilem.

Skupina sekretárek byla dotazována v době od 5. 3. – 12. 3. 2003. Před samotným rozesláním dotazníku jsme písemně požádali vedoucí jednotlivých sekretárek o souhlas s dotazováním. Samotné sekretářky jsme pak předem informovali o našem záměru telefonicky. Vedoucí sekretárek s výzkumem souhlasili.

Než jsme začali s dotazováním sekretárek, rozeslali jsme **zkušebně „test stresu“** (viz. příloha č. 2), abychom se přesvědčili, zda je tato profese skutečně stresována.

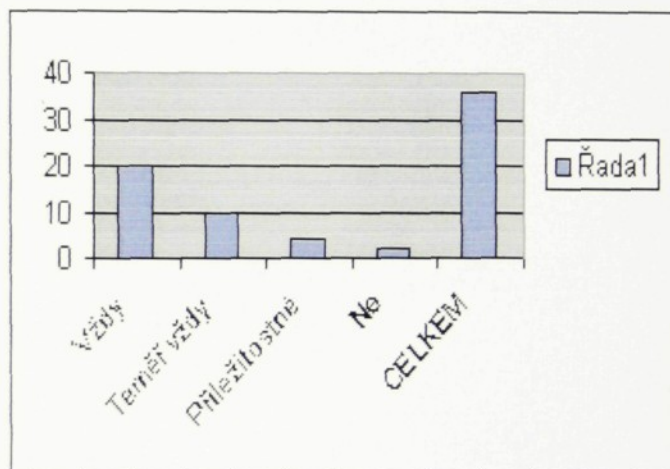
Od řízeného rozhovoru, který jsme chtěli vést ke zkoumání hypotézy č. 3 a č. 4, jsme upustili a použili jsme z dotazníku otázky č. 5, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

3.5. Výsledky výzkumu

Test stresu jsme rozeslali před samotným výzkumem všem 36 sekretářkám. Výsledky nám ukazují, že tato profese je skutečně stresovaná.

tabulka č. 2: profese sekretářek je náročná.

Vždy	20
Téměř vždy	10
Příležitostně	4
Ne	2
CELKEM	36



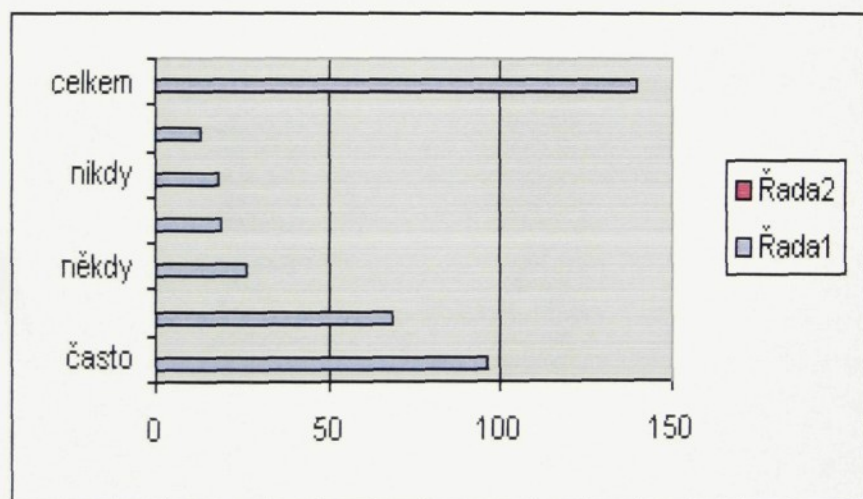
HYPOTÉZA Č. 1 - Stresová situace časová působí největší zátěž:

Z odpovědí jsme se pokusili zjistit, kolik sekretářek z celého souboru 36, trpí touto zátěží nejvíce.

Tabulka č. 3 - závod CRYSTALEX – 7 sekretářek na 20 otázek odpovědělo následovně:

100% = 140

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
96	68	26	18,6	18	12,9	140



Sekretářky závodu CX potvrdily 68% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 4 nám přiblíží, které činnosti z dotazníku působí časový stres.

Firma CRYSTALEX:

Otázka č:	
č. 1	porady, zasedání ...
č. 2	návštěvy, jednání...
č. 3	telefonní hovory
č. 5	práce pro více šéfů
č. 6	vypracování stanovisek
č. 7	příprava na ZSC*
č.9	nehlášené návštěvy
č.11	zařizování osobních věcí...
č. 10	vaření kávy

* ZSC – zahraniční služební cesta.

Příklad časového snímku ZSC:

Od 8.30 – 12.00 hod.

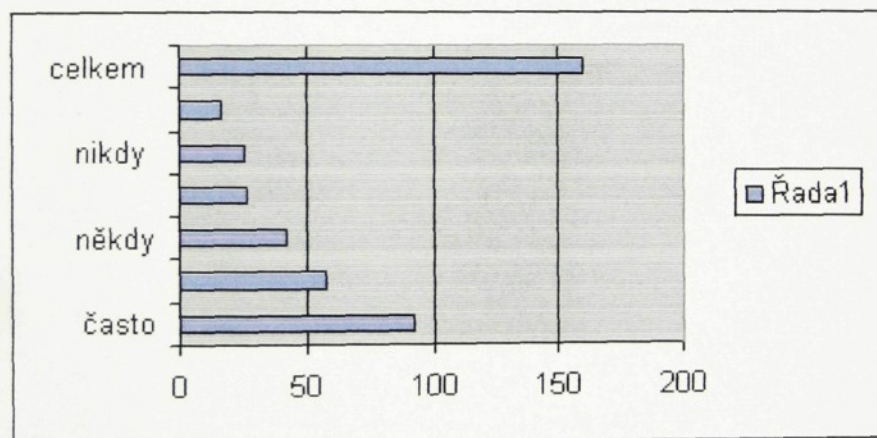
- prověřit u partnerské firmy, kdo bude čekat na šéfa na letišti
- zkontrolovat rezervaci hotelu
- připravit letenky
- informovat řidič, v kolik hodin a odkud má odvézt šéfa na letiště
- zajistit, aby byly pro šéfa připraveny diety v příslušné měně
- sepsat šéfovi organizační program cesty, včetně adres a telefonů hotelů a partnerských firem, kde bude mít jednotlivá jednání
- připravit šéfovi propagační předměty, event. firemní dárky dle jeho instrukcí
- prověřit, zda má sebou dostatek vizitek a jejich jazykové verze

- připravit složku se všemi podkladovými dokumenty pro jednání dle jeho instrukcí.

Tabulka č. 5 – firma **Porcela Plus** – 8 sekretárek na 20 otázek odpovědělo, že časovým stresem trpí:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
92	57,5	42	26,25	26	16,25	160

100% = 160



Sekretářky fy Porcela Plus potvrdily 57,5% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 6 nám přiblíží, které činnosti z dotazníku působí časový stres.

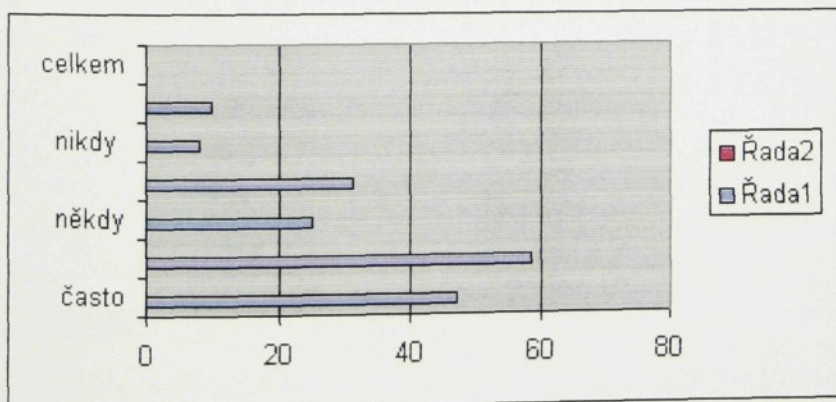
Firma PORCELA PLUS:

Otázka č:	
č. 1	porady, zasedání
č. 2	návštěvy, jednání....
č. 3	telefonní hovory
č. 5	práce pro více šéfů
č. 10	vaření kávy stanovisek
č. 7	příprava na ZSC*
č.9	nehlášené návštěvy
č.11	zařizování osobních věcí...

Tabulka č. 7 – firma Karlovarský porcelán (KP) – 4 sekretářky na 20 otázek odpovědělo následovně:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
47	58,8	25	31	8	10	80

100% = 80

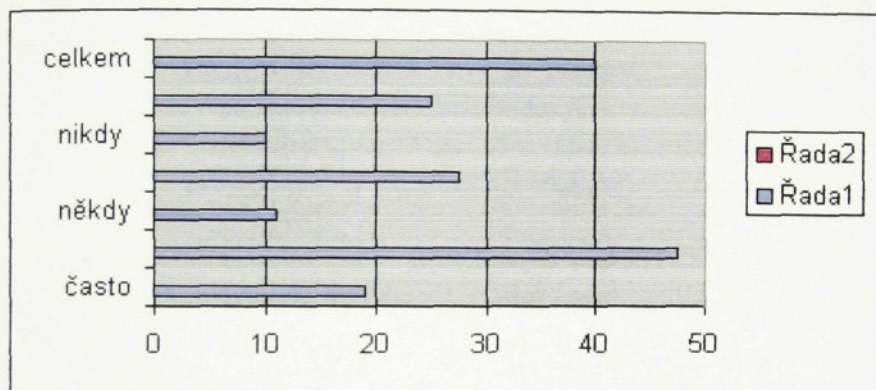


Sekretářky fy Karlovarský porcelán potvrdily 58,8% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 8 – firma Bohemia Crystalex Trading (BCT) – 2 sekretářky GŘ na 20 otázek odpověděly následovně:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
19	47,5	11	28	10	25	40

100% = 40

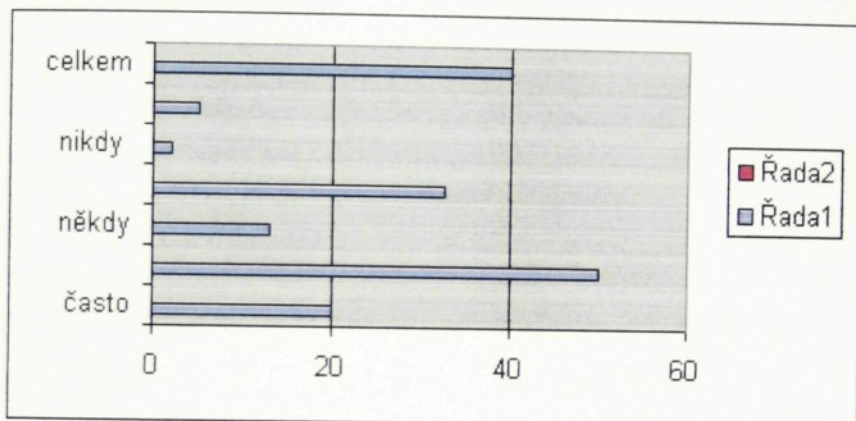


Sekretářky fy BCT potvrdily 47,5% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 9 – závod Karolinka – 2 sekretářky na 20 otázek odpověděly následovně:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
20	50	13	33	2	5	40

100% = 40

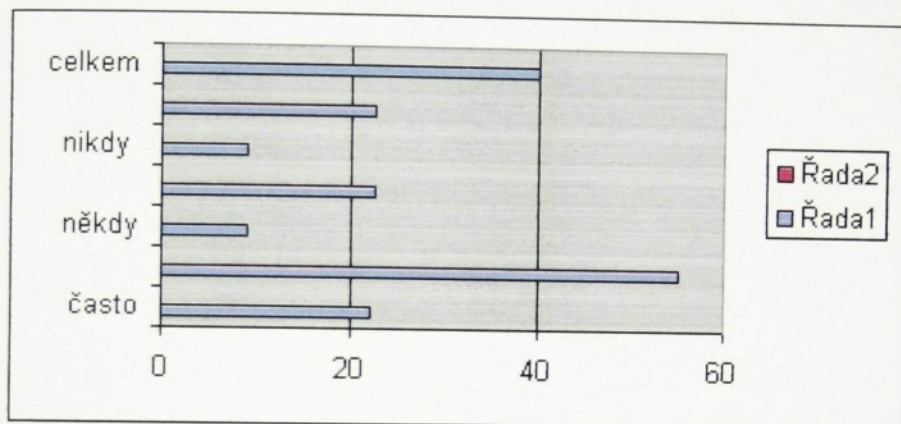


Sekretářky závodu Karolinka potvrdily 50% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 10 – firma Bohemia Poděbrady - 2 sekretářky GŘ na 20 otázek odpověděly, že časovým stresem trpí:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
	22	55	9	23	9	22,5
						40

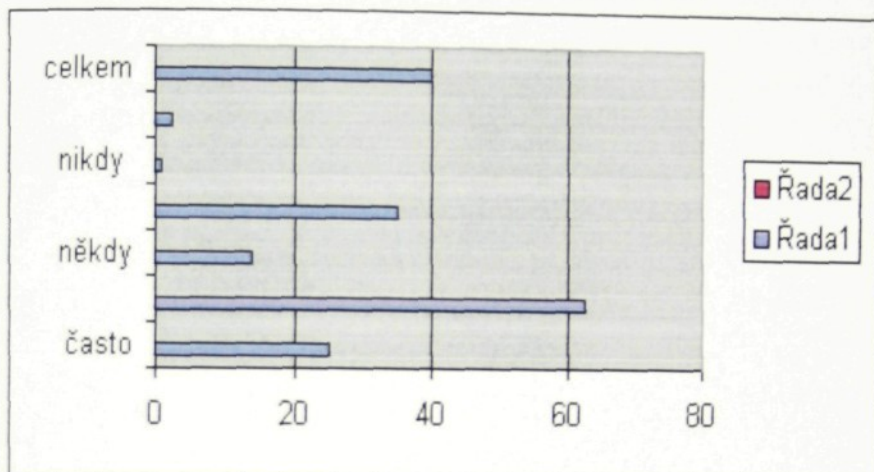
100%= 40



Sekretářky fy Bohemia Poděbrady potvrdily 55% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Tabulka č. 11- závod ČK Chlum u Třeboně – 2 sekretářky na 20 otázek odpověděly následovně:

často	%	někdy	%	nikdy	%	celkem
25	62,5	14	35	1	2,5	40



100%=40

Sekretářky závodu ČK Chlum potvrdily 55% časového stresu, oproti předpokládaným 80%.

Shrnutí výsledků:

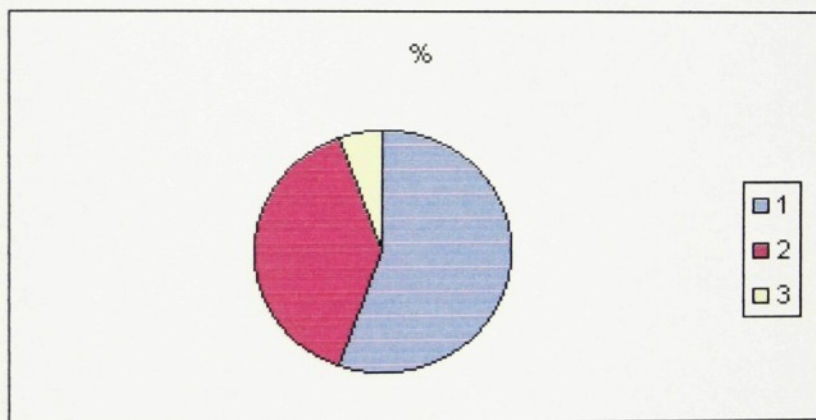
Tabulky a grafy ukazují, že stresová zátěž časová působí na dotazované sekretářky méně, než jsme předpokládali.

HYPOTÉZA Č. 2 - Stresová zátěž ze zodpovědnosti a vnitřního nesouhlasu.

Na otázky č. 12,13,16,17,19,20
odpověděly dotazované sekretářky

následovně:

		%
často	20	55,55
někdy	14	38,88
nikdy	2	5,55



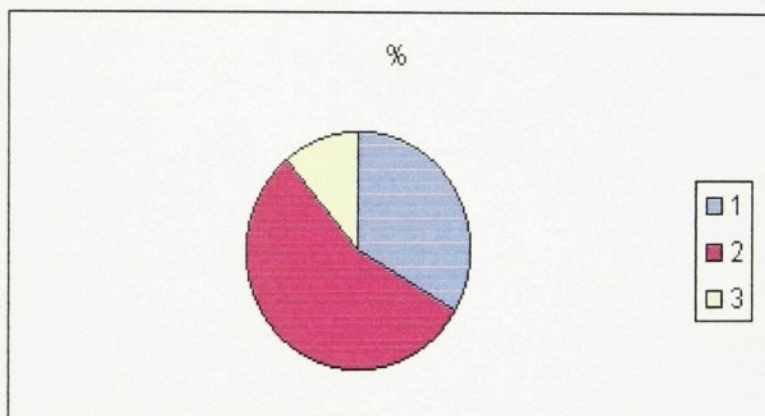
Pocit'uje 55,55 % sekretářek.

HYPOTÉZA Č. 3 - Profese sekretárek není dostatečně vnímána a adekvátně hodnocená.

Na otázky č. 5,10,11,14,15,18
odpověděly dotazované

sekretářky následovně:

		%
často	12	33,3
někdy	20	55,5
nikdy	4	11,1



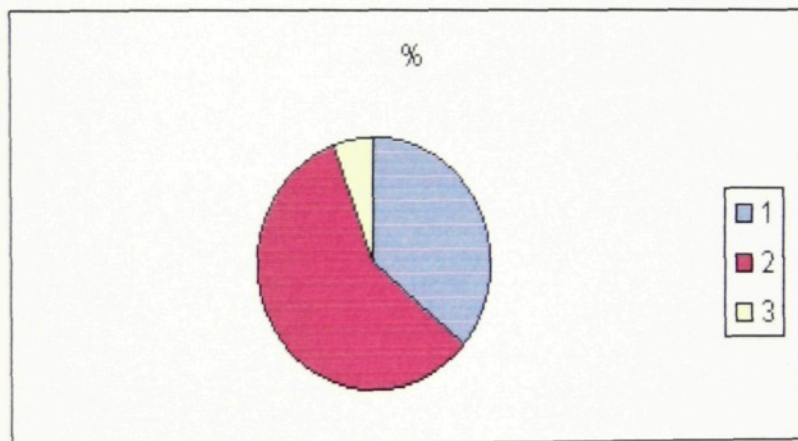
Pocit'uje 33,3% sekretárek.

HYPOTÉZA Č. 4 – Sekretářka může vykonávat práci nadstandardní.

K ověření hypotézy jsme použili otázky č. 10, 11, 14, 15, 20

sekretářky odpověděly následovně:

		%
často	13	36,11
někdy	21	58,33
nikdy	2	5,55



Pocit'uje 36,11% sekretářek.

4. ZÁVĚREČNÁ ČÁST

4.1. Vyhodnocení hypotéz:

Hypotéza č. 1 se nepotvrdila. Očekávali jsme , že tento stresor bude působit na 80% sekretářek, proto byl výzkum veden tak, že byly jednotlivé závody firmy Crystalex zkoumány samostatně. Výsledky se pohybují kolem 65 % .

Hypotéza č. 2 se potvrdila . Ze sledovaného souboru tuto zátěž pociťuje víc než 55,55% sekretářek.

Hypotéza č. 3 – se nepotvrdila. Ze sledovaného souboru potvrdilo zátěž pouhých 33,3%.

Hypotéza č. 4 – se potvrdila. Stresovou reakci subjektivně pociťovalo 36,11% .

4.2. Navrhovaná opatření:

- Není možné chtít změnit všechno najednou. Změny, především pak změny v chování, vyžadují nemálo času a nácviku, pokud mají být trvalé. Nemůžeme chtít najednou změnit svého šéfa a celé sociální okolí, aby změnili svůj pohled na tuto profesi.
- Nepřepínat se. Nesnažit se křečovitě, za každou cenu a naráz dohonit všechno. Příležitosti jak se zdokonalit, se určitě dostaví samy od sebe v každodenním styku s profesními a soukromými partnery.
- Nejlépe je, když si sekretářka osvojuje postupně a v plánovaných krocích patřičné sebezprosažení.
- Obrnit se klidem a trpělivostí. „Být hluchá“ k věcem, které se jí bezprostředně netýkají, aby se mohla co nejvíce soustředit na svou práci .
- Umět si práci dobře naplánovat – naučit se organizačnímu chování. Jak tvrdí Zuzák ² ; Zahraniční odborníci tvrdí, že hodina vynaložená na plánování času ušetří tři až čtyři hodiny výkonné činnosti. Proto také zahraniční vedoucí pracovníci plánují svůj čas mnohem více a dokonaleji než naši. Naši vedoucí pracovníci přistupují k plánování času pasivně, ve formě pouhého zaznamenávání termínů porad a jednání. Často bývá jejich časový plán utajen i sekretářce. Ta se dozvídá o jeho programu až na poslední chvíli. Pokud si vedoucí zaznamenává svůj časový program na digitální diář, pak bývá jeho utajení ještě větší.
- Nebát se říkat „ne“ v případech, kdy je to nutné. Často se stává, že kolega, který neovládá psaní strojem všemi deseti, požádá sekretářku aby mu „přečukala“ těch 10 stran dokumentu a to ihned. Psát všemi deseti je u sekretářek samozřejmostí. Každá ale ví, že dosažení této dovednosti nebylo nijak jednoduché a vyžadovalo několikaletý pravidelný trénink.

4.3. ZÁVĚR:

Cílem práce bylo zmapovat stresové situace v profesi sekretářky a rozpoznat nadměrnou zátěž. Upozornit na nedostatečné docenění této profese.

Závěrečnou prací byly zkoumány příčiny a následky stresové reakce, které jsme lokalizovali na firmu CRYSTALEX.

I když naše domněnka časového stresu (80%) výzkum nepotvrdil, přesto se domníváme, že firma CX je nositelem charakteristických znaků vyvolávající stres:

- ze zodpovědnosti a vnitřního nesouhlasu,
- a že tato profese není dostatečně vnímána a patřičně ohodnocená, což náš výzkum potvrdil.

Sekretářka není doplňkem svého šéfa a není také síla pouze na vaření kávy.

Od sekretářky se především očekává, že bude čestná ve vztahu ke svému nadřízenému i k ostatním spolupracovníkům. Čestnost znamená nezrazovat ani jednu ze stran, nedonášet a nepomlouvat. Zároveň se od ní očekává, že bude loajální, že bude chránit jeho zájmy a dělat vše pro jeho prosperitu.

Někdy však může nastat svízelná situace. Jak má být zároveň čestná ke svému nadřízenému a loajální k zaměstnavateli, když zjistí, že její nadřízený prosazuje jiné zájmy, než firemní? To už je otázka, kterou si musí každá sekretářka zodpovědět sama.

Na závěr jeden citát z knihy M.H. Mc Cormacka, který byl původně určen manažerům, ale v plném rozsahu platí i pro sekretářky:

„To, jak se oblékáte, telefonujete, koncipujete dopisy a zdravíte lidi, tohle všechno ovlivňuje dojem, který si druzí o vás vytvářejí – to, jak vás přečtou. Zkrátka se na vás budou dívat tak, jak si sami přejete. A nezáleží na tom, jestli jste sekretářka GŘ a domýšlíte si, že „oni“ by měli zdravít první. Vždy mějte na paměti, že tam zítra být nemusíte.

A o to by mělo jít každému z nás.

Přílohy

SEZNAM PŘÍLOH:

- Příloha č. 1 - Dotazník
Příloha č. 2 - Test stresu

DOTAZNÍK

(určené sekretářkám, asistentkám a administrativním pracovnícím)

Název firmy.....

Funkce respondenta.....

Kolik let ve funkci.....

Sledováno od..... do.....

1. Porady, zasedání, schůze, aktivity, konference a zápisy z jednání mě stresují:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

2. Návštěvy, jednání, sjednávání schůzek mě stresuje :

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

3. Telefonní hovory mě stresují:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

4. Studium předpisů, literatury, školení, přednášky mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

5. Práce pro více šéfů mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

6. Vypracování stanovisek k materiálům mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

7. Příprava ZSC mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

8. Písemnosti (nahlížení, studium, vyřizování, podpisování) mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

9. Návštěvy chodící bez ohlášení mě stresují:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

10. Vaření kávy k jednání pro více účastníků mě stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

11. Zařizování osobních věcí pro šéfa mě časově stresuje:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

12. Necítím se dobře, když mám říkat, co si myslím a cítím:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

13. Cítím napětí ze zodpovědnosti související s výkonem funkce:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

14. Vnitřně nesouhlasím s některými úkoly :

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

15. Ustupuji a dělám „služku“ každému:

- a) často
- b) někdy
- c) nikdy

16. Informuje Vás šéf o svých rozhovorech s partnery

- a) ano
- b) ne

17. Při odchodu v průběhu prac. doby vždy říká, kdy se vrátí

- a) ano
- b) ne

18. Obhajuje Vás před ostatními

- a) ano
- b) ne

Test stresu:

Odpovězte na následující otázky. Označte prosím vždy ten čtvereček, který nejlépe odpovídá vaší odpovědi. Pracujte plynule a snažte se nad odpovědí dlouho nepřemýšlet.

1. Trápím se neustálým kolísáním tělesné váhy:
 - vždy
 - téměř vždy
 - příležitostně
 - vůbec ne

2. Stále usiluji o to, abych byl lepší, než ostatní
 - vždy
 - téměř vždy
 - příležitostně
 - vůbec ne

3. Chvála a uznání mé práce pro mě znamená velmi mnoho.
 - vždy
 - téměř vždy
 - příležitostně
 - vůbec ne

4. Když se opřu na židli u pracovního stolu, stává se mi, že poklepávám prsty na desku stolu nebo podupávám nohou.
 - vždy
 - téměř vždy
 - příležitostně
 - vůbec ne

5. Přepadávají mě náhlé bolesti zad.
 - vždy
 - téměř vždy

SEZNAM LITERATURY

- [1] CIGLEROVÁ, R.: Rukověť správné sekretářky. 1. vydání Praha: Grada, 2000, ISBN 80-7169-956-X.
- [2] ZUZÁK, D.: *Moderní sekretářka a sekretariát*. 2. upravené vydání Praha: Linde, 1994, ISBN 80-85647-50-8.
- [3] JACKSON, T.: *Organizační chování*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 1997, ISBN 80-7169-296-4.
- [4] ŠVINGALOVÁ D.: *Stres v učitelské profesi*. (Skriptum) Liberec: Vysokoškolský podnik s.r.o. Liberec, 2000, ISBN 80-7083-382-3.
- [5] VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 1. vydání Praha: Portál, 1999, ISBN 80-7178-214-9.
- [6] BRETONOVÁ, S.: *Nač si dělat hlavu?* 1. vydání Praha: Ivo Železný, naklad. s.r.o., 1997, ISBN 80-237-2332-4.
- [7] POTEROVÁ, B.: *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání*. 1. vydání Olomouc: Votobia, 1997, ISBN 80-7198-211-3.
- [8] SCHREIBER, V.: *Lidský stres*. 2. upravené vydání Praha: Academia, 2000, ISBN 80-200-0240-5.
- [9] GROSS, F.: *Vztahová inteligence*. 1. vydání Praha: Management Press, 2000, ISBN 80-7261-022-8.
- [10] FREEMANTEL, D.: *Super-šéf od A až do Z*. 1. vydání Praha: Management Press, 1995, ISBN 80-85603-72-1.
- [11] DVOŘÁK, J., ŠEDIVÁ, V.: *Vademecum dokonalé sekretářky*. 1. vydání Praha: Management Press, 1995, ISBN 80-85603-81-0.
- [12] STEINMANN, H.: *Základy podnikové etiky*. 1. vydání Praha: Victoria Publishing, 1995, ISBN 80-85865-56-4.
- [13] ROTTER, H.: *Osoba a etika*. 1. vydání Brno: Centrum pro studium demokracie a kulturní, 1997, ISBN 80-85959-18-6.
- [14] JARKOVSKÝ, J.G.: *Společenský katechismus*. 1. vydání Praha: Českoslov. spisovatel, 1992, ISBN 80-202-0379-6.

- [15] DRUCKER, P.F.: *Efektivní vedoucí*. 2. vydání Praha: Management Press, 1992, ISBN 80-85603-02-0.
- [16] SCHREIBER, V.: *Lidský stres*. 2. upravené vydání Praha: Academia, 2000, ISBN 80-200-0240-5.
- [17] CHARVÁT, J.: *Život, adaptace a stress*. 1. vydání Praha: Státní zdrav. nakl., 1969, ISBN – neuváděno.
- [18] MODERNÍ SEKRETARIÁT, 1998, 1999, 2000, 2001. Odborný měsíčník určený asistentkám, sekretářkám, střednímu managementu. Praha: Bertelsmann Media, s.r.o., ISSN 1211-3581.
- [19] LAMSER, V.: *Základy sociologického výzkumu*. 1. vydání Praha: Svoboda, 1966, ISBN – neuváděno.
- [20] MERVART, J.: *Základy metodologie vědy*. 1. vydání Praha: Svoboda, 1977, ISBN – neuváděno.
- [21] CARNEGIE, D.: *Jak se radovat ze života a z práce*. 1. vydání Praha: Talpress, 1995, ISBN 80-85609-53-3.
- [22] MCGILL, A.M.: *Řízení konfliktů*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 1996, ISBN 80-7169-136-4.
- [23] KOSTURIÁK, J., GREGOR, M.: *Podnik v roce 2001*. Grada, 1993, ISBN 80-7169.
- [24] SIEWERT, H.H.: *Testy osobnosti*, 1. vydání Praha: IKAR, 1999, ISBN 80-7202-411-6.

Upozornění:

Při zadávání stránkování v zápatí došlo k nějaké chybě, protože stránky č. 27 a 28 nejsou uvedeny. Obsah práce však narušen nebyl.

Děkuji za pochopení
Langrová V.

