VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV MANAGEMENTU
FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUT OF MANAGEMENT

VYHODNOCOVÁNÍ, ZVLÁDANÍ A SNIŽOVÁNÍ STRESU

STRESS EVALUATION, COPING AND REDUCTION

DIPLOMOVÁ PRÁCE
MASTER´S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR
BC. KAROLÍNA HACAJOVÁ

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR
PHDR. EMILIE FRANKOVÁ, PH.D.

BRNO 2013

Vysoké učení technické v Brně
Fakulta podnikatelská

Akademický rok: 2012/2013
Ústav managementu

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Hacajová Karolína, Bc.

Řízení a ekonomika podniku (6208T097)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává diplomovou práci s názvem:

Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu

v anglickém jazyce:

Stress Evaluation, Coping and Reduction

Pokyny pro vypracování:

Úvod
Vymezení problému a cíle práce
Teoretická východiska práce
Analýza problému a současné situace
Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení
Závěr
Seznam použité literatury
Přílohy

Podle § 60 zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) v platném znění, je tato práce "Školním dílem". Využití této práce se řídí právním režimem autorského zákona. Citace povoluje Fakulta podnikatelská Vysokého učení technického v Brně.

Seznam odborné literatury:

BEDRNOVÁ, E a kol. Management osobního rozvoje: Duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl. 1. vyd. Praha: Management Press, 2009. 359 s. ISBN 978-80-7261-198-0.
HLADKÝ, A. Zdravotní aspekty zátěže a stresu. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1993. 173 s. ISBN 80-7066-7784-2.
JOSHI, V. Stres a zdraví. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 156 s. ISBN 80-7367-211-1.
KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie zdraví. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
PRAŠKO, J. PRAŠKOVÁ, H. Proti stresu krok za krokem. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 188 s. ISBN 80-247-0068-9.
PRAŠKO, J. Jak se zbavit napětí, stresu a úzkosti. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 204 s. ISBN 80-247-0185-5.
PRAŠKO, J. PRAŠKOVÁ, H. Asertivitou proti stresu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 181 s. ISBN 80-7169-334-0.

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Emilie Franková, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2012/2013.

L.S.

prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA Ředitel ústavu	doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D. Děkan fakulty

V Brně, dne 05.05.2013

Abstrakt

Diplomová práca „Vyhodnocování, zvládaní a snižování stresu“ je venovaná problematike pracovného stresu, ktorý sa v súčasnej dobe častejšie vyskytuje na pracoviskách firiem a môže výrazne ovplyvňovať výkonnosť zamestnancov. Teoretická časť sa zameriava na základné pojmy z oblasti stresu a všeobecných techník jeho zvládania a znižovania. Praktická časť sa zaoberá meraním úrovne pracovného stresu v spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o. prostredníctvom dotazníkového prieskumu. V závere práce sú navrhnuté odporúčania na zníženie pôsobenia stresových faktorov a prevencia pred vznikom pracovného stresu.

Kľúčové slová

Stres, stresor, eustres, distres, stresová reakcia, pracovný stres, workoholizmus, syndróm vyhorenia, technostres, mobbing, zvládanie stresu, znižovanie stresu, prvá pomoc pri strese

Abstract

The Master´s thesis “Stress evaluation, coping and reduction” is dealing with a topic of work-related stress, which is very common at working places of many companies nowadays. The theoretical part is focused on definition of basic concepts of stress and common techniques of coping and reduction of stress. The practical part provides a measurement of certain level of work-related stress in Henkel Slovensko, spol. s r.o. company based on questionnaire survey. The conclusion of the thesis contains the recommendations focused on reduction of certain stress factors´ impact and precaution of formation of work-related stress.

Keywords

Stress, stressor, eustress, distress, stress reaction, work-related stress, workoholizmus, burnout syndrome, technostress, mobbing, coping of stress, reduction of stress, stress first aid

Bibliografická citácia diplomovej práce

HACAJOVÁ, K. *Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2013. 110s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Emilie Franková, Ph.D..

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že som diplomovú prácu na tému: „Vyhodnocování, zvládání a snižování stresu“ vypracovala samostatne pod odborných dohľadom vedúcej diplomovej práce. Prehlasujem, že citácia použitých prameňov je úplná a že som v práci neporušila autorské práva (v zmysle zákona č. 121/2000 Sb. O právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brne dňa 20.5.2013.

.....

podpis

Poďakovanie

Veľmi rada by som na tomto mieste poďakovala vedúcej diplomovej práce PhDr. Emilii Frankovej, Ph.D. za jej podporu, pomoc, cenné rady a pripomienky pri tvorbe diplomovej práce, ale taktiež za jej ľudský a pozitívny prístup.

A taktiež by som chcela vzdať hold nádhernej hudbe britsko-nigérijskej speváčky Sade, ktorá ma sprevádzala počas celej tvorby tejto diplomovej práce.

OBSAH

Úvod ... 10

1 Vymedzenie problému a cieľa práce ... 11

2 Teoretické východiská ... 12

2.1 Stres ... 12

2.1.1 Stresory ... 13

2.2 Druhy stresu ... 14

2.2.1 Eustres ... 15

2.2.2 Distres ... 15

2.3 Mechanizmy stresovej reakcie ... 16

2.4 Reakcie na stres ... 19

2.5 Zvládanie stresu (Coping) ... 20

2.6 Pracovný stres ... 23

2.6.1 Pracovné stresory ... 23

2.6.2 Osobnosť zamestnanca a následná reakcia na stres ... 25

2.6.3 Rizikové pôsobenie stresu na zamestnancov ... 26

2.6.4 Rizikové pôsobenie stresu na organizáciu ... 27

2.7 Workoholizmus ... 28

2.7.1 Karoshi ... 29

2.8 Mobbing ... 30

2.9 Syndróm vyhorenia ... 31

2.9.1 Prevencia proti vyhoreniu ... 32

2.10 Technostres ... 33

2.11 Meranie a vyhodnocovanie stresu ... 34

2.11.1 Funkcionálna analýza ... 34

2.12 Metódy znižovania stresu a prevencia ... 35

2.12.1 Prvá pomoc pri strese ... 36

2.12.2 Ďalšie techniky znižovania stresu ... 38

2.12.3 Zdravý životný štýl ... 39

3 Analýza problému ... 41

3.1 Riešený problém a cieľ prieskumu ... 41

3.1.1 Stanovenie hypotéz ... 42

3.2 Metóda prieskumu 42
3.3 Charakteristika spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o. 43
3.3.1 Zamestnanci 44
3.3.2 Rozmanitosť 44
3.3.3 Pracovná doba 45
3.3.4 Finančné ohodnotenie 45
3.3.5 Podpora vzdelávania 45
3.3.6 Benefity 46
3.4 Dotazníkový prieskum 46
3.4.1 Skúmaný súbor 46
3.4.2 Vyhodnotenie doplňujúcich dotazníkov 48
3.4.3 Vyhodnotenie hlavného dotazníka 50
3.5 Zhrnutie dotazníkového prieskumu 79
4 Vlastné návrhy riešenia 86
4.1 Identifikácia možných budúcich pracovných stresorov 86
Záver 95
Zoznam použitých zdrojov 97
Zoznam obrázkov 101
Zoznam grafov 101
Zoznam tabuliek 101
Zoznam príloh 103

Úvod

V posledných rokoch sa začal čoraz viac rozširovať trend zdravého životného štýlu. Čím ďalej tým viac si ľudia začínajú uvedomovať dôležitosť kvality vlastného života. S moderným prístupom k zdravému životnému štýlu, ktorý priniesol zviditeľnenie potreby starostlivosti nielen o fyzickú, ale aj o psychickú stránku človeka, sa skloňuje čoraz viac pojem stres.

V uponáhľanej dobe, ktorá má za cieľ neustály rast s podtónom finančného obohatenia, sa ľudia zaslepene ženú za materiálnymi statkami, ktoré uspokojujú ich potreby len na krátku dobu, a neustále chcú mať viac a viac. Ľudia sa stretávajú so stresom v súčasnosti častejšie ako inokedy, hlavne z dôvodu vysoko konzumnej spoločnosti, ktorá kladie na potreby jedinca vysoké nároky. A nielen na potreby jedinca ale aj firiem, ktoré ľuďom poskytujú okrem materiálnych statkov aj prácu. Firmy potrebujú dosahovať každým rokom lepšie výsledky a tieto výsledky zabezpečia iba neustále sa zlepšujúci a výkonnejší zamestnanci. Pokiaľ sú na zamestnanca kladené čoraz väčšie nároky, začne sa postupne dostávať do tzv. pracovného stresu. Veľa pracovných úloh za deň, stanovené termíny, ťažko dosiahnuteľné ciele, nadčasy, nervózny a naliehavý nadriadený, to je len zopár stresorov, ktoré môžu vplývať na človeka počas pracovnej doby.

Stres môže pôsobiť na zamestnanca v malých dávkach úplne neškodne, dokonca ho vybudzovať k lepším výkonom. Ale všetkého v konečnom dôsledku veľa škodí. Odrazu môže byť zamestnanec často chorý, prestanú ho tešiť aktivity, ktoré ho predtým napĺňali, začína byť pasívnym k svojmu okoliu. V horších prípadoch dochádza k závažným ochoreniam, často krát neliečiteľným. A čo je horšie pre firmu, pracovník podáva čím ďalej tým slabší výkon, dochádza uňho k väčšej chybovosti, prestáva byť efektívny.

Všeobecne by si ľudia mali uvedomiť, že stres netreba brať na ľahkú váhu. Zamestnávatelia by sa mali zamerať na sledovanie danej úrovne pracovného stresu vo vlastnej firme a špecifických stresorov pôsobiacich na zamestnancov. Čím viac je zamestnanec spokojnejší, tým lepší výkon podáva, dopomáha k lepším celkovým výsledkom, a tým spokojnejšia je aj firma.

1 Vymedzenie problému a cieľa práce

Okrem vlastného súkromného života žije značná časť dospelých ľudí dennodenne aj druhý, pracovný život. S pracovným životom sa spája aj pocit vypätia spôsobený nárokmi, ktoré sa kladú na zamestnanca počas pracovného dňa. Jedná sa o pracovný stres, ktorý sa v poslednej dobe stáva problémom výrazne ohrozujúcim zdravie zamestnancov.

Riešený problém

Aká veľká úroveň stresu sa nachádza vo vybranom podniku? Ako veľmi pociťujú zamestnanci vplyv pracovného stresu? Ktoré faktory sú príčinami vzniku pracovného stresu v danom podniku? Akými spôsobmi možno odstrániť vzniknuté následky a postarať sa o prevenciu pred budúcim vznikom pracovného stresu?

Cieľ práce

Hlavným cieľom práce je na základe poznatkov získaných z odbornej literatúry navrhnúť a zrealizovať návrh na vyhodnocovanie, zvládanie a znižovanie stresu zamestnancov vo vybranom podniku.

Prvá časť práce sa zaoberá vymedzením základných pojmov spojených so stresom vo všeobecnosti, faktorov jeho vzniku, druhov stresu, mechanizmu vzniku, následným zameraním sa na pracovný stres a jeho jednotlivé formy, metódy jeho merania a vyhodnocovania, v závere opisom spôsobov znižovania a prevencie proti stresu.

V druhej časti sú aplikované poznatky z teoretickej časti na vybraný podnik. Po oboznámení sa s problémom, cieľom prieskumu, jednotlivými hypotézami, a predstavení spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o., sa pristupuje k samotnému dotazníkovému prieskumu, jeho analýze a vyhodnoteniu.

Tretia časť sa zameriava na definovanie návrhov zníženia a prevencie faktorov spôsobujúcich pracovný stres v danej firme. Odporúčania smerujú nielen k manažmentu firmy, ale aj k jednotlivým zamestnancom.

2 Teoretické východiská

Súčasná doba je plná zhonu, na jedinca sa kladú čoraz väčšie nároky, očakávajú sa neustále lepšie výkony, v čo najkratšom možnom čase. Nie je prekvapujúce, že stres sa stal súčasťou každodenného života moderného človeka, a preto by mal každý z nás vedieť, čo všetko sa pod slovom stres ukrýva a ako môže ovplyvniť kvalitu života.

2.1 Stres

Podľa zakladateľa teórie stresu Hansa Selye je stres nešpecifická odpoveď organizmu na akúkoľvek záťaž, ktorá je kladená na organizmus. Na základe tejto definície charakterizuje Cungi stres ako nešpecifickú reakciu jedinca na pôsobenie vonkajších vplyvov – stresorov (CUNGI,2001). Stresory sú faktory, ktoré majú na človeka nepriaznivý dopad a môžeme ich rozdeliť na fyzické a emocionálne stresory (BEDRNOVÁ a kol., 2009). Joshi však termín stres považuje za veľmi nejednoznačný, pretože sa niekedy hovorí o strese ako o pôsobiacej udalosti (stresor), niekedy ako o samotnej odpovedi organizmu na danú udalosť (stresová reakcia). Sám chápe stres ako faktory ohrozujúce jedinca (JOSHI, 2007). Naopak Křivohlavý považuje stres za „vnútorný stav človeka, ktorý je buď priamo ohrozovaný, alebo ohrozenie očakáva, a pritom sa domnieva, že jeho obrana proti nepriaznivým vplyvom nie je dostatočne silná“ (podle BEDRNOVÁ a kol., 2009, str. 74). Samotná Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci definuje stres ako nerovnovážny stav medzi požiadavkami a prostriedkami, pomocou ktorých sa majú požiadavky plniť (Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, 1998 – 2012).

Vo svojej práci sa prikláňam k definícii stresu od Křivohlavého (ibid.), a sústredím sa na vnútorný stav človeka, ktorý je ovplyvňovaný rôznymi stresormi. V modernom svete poznajú ľudia stres ako nevyrovnaný stav organizmu, počas ktorého sa prejavujú určité reakcie tela a mysle, napr. potenie, búšenie srdca, či netrpezlivosť. Z ľudového hľadiska by sa dalo o strese povedať, že je to situácia, keď sa človek „necíti vo svojej koži“. A vo svojej podstate je to aj pravda, ako sa spomína v podkapitole *2.3 Mechanizmy stresovej reakcie*, pretože sa počas stresu aktivujú v tele systémy, ktoré sú za normálneho stavu vypnuté. Tento stav privodzujú faktory, ktoré vplývajú na človeka počas celého dňa, napr. nepríjemný kolega, nervózni ľudia v obchode, náročná pracovná úloha, počasie.

2.1.1 Stresory

Každá stresová situácia začína nejakým podnetom, ktorý vyvolá v našom organizme zmenu, a my pocítime stres. Tieto situácie a faktory, ktoré vplývajú na náš organizmus sa spoločne nazývajú stresory. Sú to situácie a rôzne vplyvy, ktorým jedinec musí čeliť tým, že sa im prispôsobí, resp. adaptuje sa (CUNGI, 2001). Môžu to byť podnety z vonkajšieho prostredia, alebo aj vnútorné podnety v organizme. Pre každého človeka sa však súbor jednotlivých stresorov líši, pretože každý človek vníma a vyhodnocuje určitú situáciu odlišným spôsobom než ostatní.

Křivohlavý rozdeľuje podnety majúce vplyv na hladinu stresu na (KŘIVOHLAVÝ, 2001):

- ***Stresory***

  Negatívne životné faktory, ktoré vystavujú človeka tlaku, a môžu ho doviesť do nepriaznivej životnej situácie. Na začiatku to môže byť aj pozitívna záťaž, ktorá však pri intenzívnejšom pôsobení prerastie do negatívneho stresového podnetu.

- ***Salutory***

  Pozitívne životné faktory posilňujúce človeka v ťažších životných situáciách. Dodávajú mu silu, odvahu a výdrž v boji v situáciách, keď na človeka pôsobia faktory, ktoré ho vyvádzajú z miery (napr. podpora blízkeho človeka).

Podľa Cungiho existujú stresory (CUNGI, 2001):

- ***Akútne***

  Neovplyvniteľná a traumatizujúca situácia, ktorá spôsobí u človeka silný zážitok. Tento zážitok môže byť tak silný, že u jedinca vyvolá posttraumatický stres, teda trvalý úzkostný stav (napr. automobilová nehoda, rozchod, atď.).
- ***Chronické***

  Záťažové situácie, ktoré sa pravidelne opakujú a vyčerpávajú organizmus jedinca (napr. pracovné preťaženie, stretnutia s hádavým kolegom, atď.).

Treba si uvedomiť, že každý ľudský jedinec reaguje na rôzne podnety úplne odlišne, a situácia, ktorá môže byť pre niekoho veľmi zaťažujúca, sa môže druhému javiť ako obyčajná vec, ktorá ho vôbec nevyvedie z miery. Stres je emotívny stav a súvisí so spôsobom myslenia a chovania. Dôležité je uvedomiť si, že človek môže vždy svoje myšlienky, emócie a správanie ovládať a zmeniť (CUNGI, 2001).

Známe príslovie hovorí: *„Optimizmus je len nedostatok informácií“*. V skutočnosti je naozaj jednou z hlavných príčin neustáleho zvyšovania stresu obrovské množstvo informácií, s ktorými sa človek denne stretáva, musí ich vyhodnocovať, priraďovať im dôležitosť, či ich v momente riešiť (PANORAMA 21. STOLETÍ, 2013).

V mnohých situáciách stres vyvolávajú hlavne ľudia v našom okolí, predstavujú ľudské stresory. Môžu mať jednu z nasledujúcich charakteristík (HRITZ, 2012):

- ✓ Majú nepríjemný výraz v tvári (mračenie, žiadna mimika)
- ✓ Stále sa ospravedlňujú, vysvetľujú
- ✓ Snažia sa vzbudiť ľútosť u druhých, robia zo seba bezmocných
- ✓ Na všetko sa sťažujú a rozoberajú iba svoje problémy
- ✓ Neustále kritizujú, vyčítajú, kontrolujú a moralizujú
- ✓ Sú prehnane starostliví
- ✓ Ignorujú druhých a dávajú najavo svoj nezáujem, sú netaktní
- ✓ Iba sľubujú, no nekonajú

2.2 Druhy stresu

Stres vo svojej podstate nemusí byť iba zlý. Bez stresu to v živote nejde, a určitá miera frustrácie, stresov a konfliktov je v živote potrebná, pretože nás motivuje k určitým výkonom (ŠTĚPANÍK, 2008). Preto je dobré oboznámiť sa s jeho dvoma druhmi, s pozitívnym a negatívnym stresom.

2.2.1 Eustres

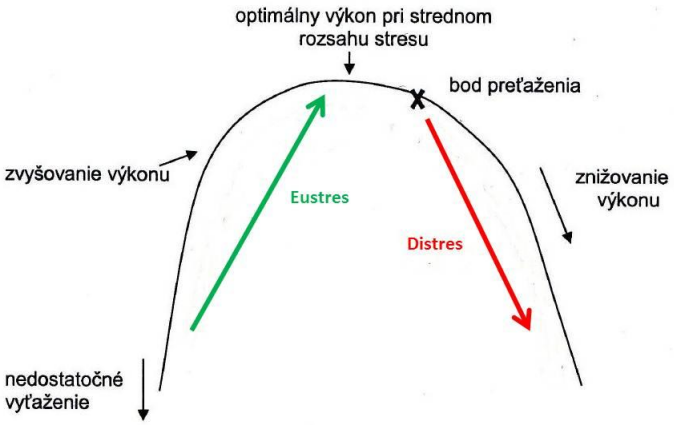
Situácia a následný stav organizmu človeka, v ktorých nezvyčajné či náročné podnety pôsobia ako výzva (BEDRNOVÁ a kol., 2009). Zvýšená záťaž nepôsobí na človeka negatívne, práve naopak, povzbudzuje v ňom zmysly, vďaka ktorým je schopný efektívne riešiť aj komplikovanejšie problémy či vyvinúť zvýšený výkon. Počas eustresu nedochádza k negatívnemu emocionálnemu zážitku, väčšinou sa ľudia v tomto prípade dostávajú do hraničných situácií z vlastnej iniciatívy (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Ako príklady stresorov pozitívneho stresu si môžeme uviesť adrenalínové športové zážitky, súťaženie, školské písomky, očakávanie príjemných budúcich udalostí, či sledovanie napínavého filmu.

2.2.2 Distres

Distres sa objavuje v situáciách, nad ktorými človek stráca kontrolu a presahuje vlastný bod preťaženia. Človek sa cíti byť ohrozený, pociťuje negatívne emocionálne príznaky a nenachádza riešenia aktuálneho problému (KŘIVOHLAVÝ, 2001). Zvýšená záťaž sa dostáva na negatívnu úroveň, ktorá je pre človeka škodlivá.

Medzi stresory zapríčiňujúce vznik distresu môžeme považovať úmrtie blízkej osoby, finančné problémy, rozchod či rozvod, alebo dlhodobé nezhody v rodine (BEDRNOVÁ a kol., 2009).



Obr.1 – Vzťah medzi výkonom a stresom (Zdroj: HRITZ, 2012, str. 5)

Rozdiel medzi eustresom a distresom predstavuje rôzna miera stresu a opakovanosť daných stresových situácií. Podľa Křivohlavého sa jedná o definíciu subjektívneho prežívania stresu, čo predstavuje pomer medzi tým, čo daná osoba považuje za ohrozujúce a tým, čo daná osoba považuje za možnosť riešenia danej situácie. Táto miera stresu predstavuje potom vzťah medzi výkonom a stresom (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Na začiatku grafu stojí nedostatočné vyťaženie, ktoré spôsobuje zlý či nedostatočný výkon, pretože sa človek cíti znudený a málo motivovaný, vyskytujú sa chyby z ľahkomyseľnosti. Keď sa však vyskytnú stresory, ktoré u človeka prebudia eustres, začne sa výkon zvyšovať až dosiahne optimálny výkon pri strednom rozsahu stresu. V takejto situácii sa daná osoba cíti dobre, práca je zábavou a cíti sa povzbudene. Keď však vplyv stresorov presiahne bod preťaženia, začína sa človek cítiť nepríjemne, vyskytujú sa chyby, znižuje sa výkon a rastie náchylnosť na ochorenia (HRITZ, 2012).

2.3 Mechanizmy stresovej reakcie

Celá podstata vnímania a reagovania na stres je uložená v programe, podľa ktorého funguje celý náš ľudský organizmus. Už odjakživa museli byť živé jedince schopné reagovať na nečakané, život ohrozujúce situácie. V minulosti stres spôsoboval moment náhleho stretnutia s predátorom vo voľnej prírode, alebo vyhasnutie ohňa, ktorý predstavoval ochranu a zdroj tepla pre celú tlupu.

Zodpovednosť za to, že reagujeme na nečakané situácie spôsobom našich dávnych predkov, má časť nášho mozgu stará viac ako 500 miliónov rokov, mozgový kmeň. Keďže sa primárne zakódovaná reakcia na nebezpečenstvo počas celého času nijak neobmieňala, vyhodnocuje náš mozog každé ohrozenie ako fyzické nebezpečenstvo. Mozgový kmeň potrebuje v stresových situáciách veľké množstvo energie, ktorú využíva na úkor šedej mozgovej kôry, zodpovednej za racionálne myslenie, a preto sa človek naozaj môže začať chovať aj v súčasnosti ako pračlovek (PANORAMA 21.STOLETÍ, 2013).

V súčasnej dobe sa nestretávame až s tak intenzívnym akútnym stresom, no čo je horšie, prevláda v našej spoločnosti chronický stres. Pračlovek sa nestretával s takým veľkým množstvom stresových situácií ako dnešný moderný človek, ktorý ich denne zažíva aj stovky. A z chronického stresu vznikajú závislosti na nikotíne, alkohole, liekoch, ľudia si zvykajú na nadmerné pitie kávy či zlé stravovacie návyky, vo väčšej miere sa začínajú vyskytovať depresie, stavy úzkosti, migrény, alergie aj kožné ochorenia (ibid.).

Pri reakcii tela na stresor dochádza k automatickej poplachovej reakcii, ktorá mobilizuje fyzické i psychické sily takým spôsobom, aby bol jedinec schopný situáciu vyriešiť v prospech svojho existencie (útek, útok, zmeravenie – tzv. „mŕtvy chrobák“). Aby sme však pochopili podstatu stresovej reakcie, je nutné pozrieť sa do vnútra nášho tela.
Ľudský organizmus, a teda jeho jednotlivé orgánové sústavy sa môžu nachádzať v dvoch stavoch. Prvým je homeostáza, kedy sú v rovnováhe orgánové sústavy tela, ktoré sú pre život nevyhnutné. Druhým stavom je alostáza, ktorá má za úlohu udržovať v tele homeostázu prostredníctvom rôznych zmien a regulácie v organizme pod vplyvom vonkajších, život ohrozujúcich podmienok (príkladom môže byť veľký chlad vonkajšieho prostredia, kedy organizmus začne sťahovať krv z končatín tela do životne dôležitých orgánov). Stres spôsobuje narušenie alostázy, a teda zabraňuje správnemu fungovaniu pre život dôležitých systémov v tele (JOSHI, 2007).

Nervový systém človeka sa skladá z dvoch častí. Prvou je somatický nervový systém, ktorý je ovládaný silou vôle. Druhým je autonómny nervový systém, nad ktorým človek nemá kontrolu, a delí sa na dve časti (ibid.):

- ***Sympatický systém***

  Tento systém pomáha prenášať ostražitosť a aktivuje zmysly potrebné k reakcii na nečakanú situáciu (reakcia útok alebo útek, prípadne „mŕtvy chrobák“). Pri strese sa teda aktivuje sympatický systém, ktorý aktivuje všetky potrebné orgány prostredníctvom vylúčenia hormónov adrenalínu a noradrenalínu.

- ***Parasympatický systém***

  Táto časť autonómneho nervového systému je zodpovedná za vegetatívne činnosti vyžadujúce pokoj, medzi ktoré patrí rast, regenerácia či ukladanie energie. Spomaľuje činnosti orgánov.

Problém však je, že iba jedna časť autonómneho nervového systému môže byť aktívna v jednej chvíli. To znamená, že keď je sympatický systém príliš často aktívny (v situáciách, keď je človek často v strese), dochádza k častej deaktivácii parasympatického systému, a to predstavuje vážny problém (príkladom môže byť nedostatočný vývin určitého orgánu) (HRITZ, 2012).

Pri stresovej reakcii sa najprv aktivuje nervová sústava, ktorá podporuje činnosť žliaz zodpovedných za vyplavovanie hormónov ako adrenalín, noradrenalín a steroidných hormónov (androgény – napr. testosterón, estrogény, progestíny, mineralokortikoidy a glukokortikoidy). Najvýznamnejšími hormónmi pri stresovej reakcii sú práve glukokortikoidy, ktoré majú podobný účinok ako adrenalín, no môžu pôsobiť oveľa dlhší čas (JOSHI, 2007).

Hlavným organizátorom v tele je mozog. Pri stresovej reakcii prostredníctvom hypotalamu vylúči uvoľňujúci hormón kortikotropín CRF, ktorý približne za 15 sekúnd predá hypofýze príkaz vylúčiť adrenokortikotropný hormón ACTH. Tento hormón putuje krvou až k nadobličkám a počas niekoľkých minút začne ich kôra produkovať glukokortikoidy, ktoré pomáhajú zvyšovať silu a urýchľujú reakčný čas organizmu. Okrem už spomínaných hormónov sa pri strese vylučujú aj iné hormóny (ibid.):

- ***Prolaktín*** – potlačuje schopnosť reprodukcie
- ***Endorfíny a enkefalíny*** – znižujú prah vnímania bolesti
- ***Glukagón*** – spolu s glukokortikoidmi zvyšuje hladinu cukru v krvi
- ***Antidiuretický hormón ADH (vazopresín)*** – reguluje objem telových tekutín

Ak sa však začnú tieto hormóny vylučovať, produkcia iných sa úplne zastaví. Týka sa to hlavne produkcie estrogénu, progesterónu, rastových hormónov či inzulínu.

Medzi symptómy, ktoré sú charakteristické pre telo pri reakcii na stres patrí studený pot, sucho v ústach, zúženie krvných ciev na rukách a chodidlách, napnutie svalstva, rýchlejšie dýchanie, zvýšený tlkot srdca, porucha činnosti žalúdka, podráždenosť, sklamanie, hnev, sexuálne problémy, záchvaty paniky, bolesti hlavy, poruchy spánku, a iné (HRITZ, 2012).

Stres môže mať za následok vznik rôznych chorôb od problémov s metabolizmom, cez imunitné oslabenia, depresie, až po kardiovaskulárne ochorenia. Pokiaľ sa človek ocitá veľmi často pod stresom, je nutné proti tomu bojovať. A keďže stres je ovládaný psychikou človeka, je potrebné s ňou začať pracovať, pretože vlastnú psychiku sme, na rozdiel od sympatického nervového systému, schopní ovládať (JOSHI, 2007).

2.4 Reakcie na stres

Telo človeka vysiela varovné signály, ktoré sú vyvolané reakciou organizmu na stres, a dajú sa rozdeliť do štyroch úrovní:

Tab. 1: Úrovne reakcií na stres (HRITZ, 2012)

Kognitívne reakcie	**Emocionálne reakcie**
Prázdno v hlave	Strach
Myšlienky na útek	Panika
Neschopnosť koncentrácie	Nervozita
Kolotoč myšlienok	Neistota
	Podráždenosť
Vegetatívne reakcie	**Svalové reakcie**
Sucho v ústach	Zatínanie pästí
Búšenie srdca	Koktanie
Zvýšený krvný tlak	Meravá mimika
Nevoľnosť	Stuhnuté telo
Červenanie	Trasenie
Potenie	

Spôsob akým človek reaguje na stres, je podmienený mnohými faktormi, medzi ktoré patrí okrem osobnosti človeka, aj množstvo každodenných stresorov, momentálny stav v osobnom i pracovnom živote, bežná strava a cvičenie (HILTON, 2008).

Reakcie na stres bývajú odlišné aj z hľadiska pohlavia. Harvardskí vedci zistili, že mozog obidvoch pohlaví sa odlišuje vo veľkosti určitých častí mozgu. U žien sú vyvinutejšie časti mozgu zodpovedné za emócie, rozhodovanie, či riešenie problémov.

Keď sa žena dostane do stresu, aktivuje sa v jej hlave centrum reči, čo sa prejavuje zvýšenou výrečnosťou. Muži majú vyvinutejšie tie časti mozgu, ktoré spracovávajú priestorové videnie, logické uvažovanie, či ovládanie sexuálneho a spoločenského chovania. Preto muži neradi hovoria o problémoch, ale snažia sa ich ihneď riešiť. V takýchto situáciách dochádza medzi ženami a mužmi ku konfliktom, keďže ženy sa potrebujú o problémoch porozprávať a muži ich chcú okamžite vyriešiť bez zbytočných rečí (PANORAMA 21.STOLETÍ, 2013).

2.5 Zvládanie stresu (Coping)

Pojem vyrovnávania sa so stresom sa v psychologickej literatúre označuje ako „coping" odvodený z gréckeho slova „kolaphus", čo znamená rana od súpera v boxe (KŘIVOHLAVÝ, 2001). Podľa Černého je coping procesom, pomocou ktorého sa človek snaží odstrániť pretrvávajúci nepomer medzi nárokmi situácie a vlastnými zdrojmi. Odstránenie nepomeru je v podstate vyrovnanie sa so záťažovou situáciou, na ktorú jedinec odpovedá tzv. prispôsobovacími reakciami. Tieto reakcie vychádzajú z vrodeného základu či životných skúseností, preto každý človek reaguje a zvláda stres odlišne (ČERNÝ, 1999).

Na základe spomínaných dvoch odlišných zdrojov reakcií na stres boli určené dva druhy stratégií zvládania stresu (KŘIVOHLAVÝ, 2001):

- ***Stratégie zamerané na riešenie problému***

  Tieto stratégie sú podmienené vlastnou iniciatívou vyriešiť vzniknutý problém, a to na základe priamej akcie (vyjednávanie, obviňovanie, ignorovanie), vyhľadávania informácií potrebných k riešeniu problému, či vyhľadávanie sociálnej podpory od rodiny a blízkych (ČERNÝ, 1999).

- ***Stratégie zamerané na vyrovnávanie sa s emocionálnymi stavmi***

  Vlastná regulácia emócií, ktoré sú spojené so stresovou situáciou, môže mať podobu zmierenia sa so situáciou či emočného vybitia na zníženie pôsobenia intenzity stresu (plač, krik, fyzická námaha) (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Jednotlivé fázy procesu zvládania záťaže sú nasledovné (BEDRNOVÁ a kol., 2009):

a) ***Počiatočná poplachová reakcia***

   Prvá z troch adaptačných fáz reakcie organizmu na stres, ktorá ma pripraviť telo do akcie pomocou aktivácie fyzickej aj psychickej stránky jedinca. Po nej nasleduje fáza rezistencie a fáza vyčerpanosti (CUNGI, 2001).

b) ***Zvládnutie emócií a racionálny prístup k problému***

c) ***Analýza stresovej situácie***

d) ***Motivácia k riešeniu problému***

e) ***Vlastné riešenie stresovej situácie***

   V závere poslednej etapy môže jedinec záťažovú situáciu zvládnuť na základe posilnenia vlastných zdrojov a racionálneho boja s problémom, alebo nezvládnuť problém a pociťovať beznádej, depresiu, strach, či ohrozenie (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

Ľudia, ktorí stresovú záťaž dlhodobejšie nezvládajú môžu vykazovať nepriame alebo odvodené formy úniku (izolácia, choroba, popieranie skutočnosti, život v snení, fixácia na nejakú osobu) alebo agresie (egocentrizmus, racionalizácia neúspechu, obviňovanie druhých za svoje chyby, trestanie sa). V najhorších prípadoch môže dôjsť k absolútnemu úniku – samovražde (ibid.).

Pokiaľ efektívne zvládame stres, dochádza v našom tele k pozitívnym zmenám z fyziologického (napr. regulácia krvného tlaku) aj psychického (napr. zníženie psychického vzrušenia) hľadiska. Efektívnosť zvládania stresu možno určiť na základe zníženia tzv. „nákladov zvládania stresu“ (costs of coping), ktoré sa najčastejšie vzťahujú k imunitnému systému a jeho úrovni poškodenia stresom (KŘIVOHLAVÝ, 2001).

Efektívne zvládanie stresu je možné docieliť prevenciou a zmenou pohľadu na život. Dôležité je pochopiť zmysel vlastného bytia, uvedomiť si, čo má pre nás naozajstnú hodnotu, čo nás robí šťastnými, kedy cítime, že svoj život žijeme naplno. Otec teórie stresu Hans Selye vyhlasoval, že „hlavnou povinnosťou človeka je umožniť vlastnému Ja prejaviť sa čo najviac podľa svojich vnútorných schopností a dosiahnuť tak pocit sebavedomej istoty“ (PANORAMA 21.STOLETÍ, 2013, str. 51).

Toho môžeme docieliť, pokiaľ sa budeme riadiť aspoň niektorými zo zásad prevencie proti stresu (ŠTĚPANÍK, 2008):

- ✓ ***Poznáme svoje možnosti a hranice, ktoré neprekračujeme!***
- ✓ ***Kladieme si dosiahnuteľné ciele a neprijímame za vlastné potreby druhých, ktoré nie sú našimi skutočnými potrebami!***
- ✓ ***Sústredíme sa na to, čo môžeme naozaj ovplyvniť!***
- ✓ ***Dbáme na zásady pracovného režimu a odpočinku, zdravej životosprávy!***
- ✓ ***Nenechávame sa zahltiť úlohami, ktoré presahujú našu úroveň zvládania!***
- ✓ ***Sme pozitívny a pestujeme harmonické vzťahy!***
- ✓ ***Snažíme sa zachovávať optimizmus a nadhľad!***

Svoj život dokážeme riadiť podľa predchádzajúcich zásad hlavne vtedy, keď sa naučíme chovať asertívne. Asertívne správanie je „zlatá stredná cesta“ medzi agresívnym a pasívnym správaním. Človek, ktorý sa správa asertívne je priamy, otvorený, sebavedomý a pokojný, dokáže sa presadiť, no rešpektuje seba aj ostatných, je čestný, slušný a robí kompromisy. Svoje správanie zakladá na synergii výhra – výhra. Praško a Prašková uvádzajú, že asertivita je „umenie presadiť sa a zároveň rešpektovať druhých“ (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 2007, str. 10). Asertivita môže byť účinnou komunikačnou stratégiou pri riešení konfliktných situácií, pretože sa človek dokáže presadiť bez toho, aby tým negatívne ovplyvnil iných ľudí (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

Aby sme vedeli efektívne zvládať stresové situácie, je dôležité zistiť kto v skutočnosti sme, čo od života očakávame, a ako sa k tomu dopracujeme bez toho, aby sme svoje ciele dosiahli na úkor druhých ľudí. Zdravé sebavedomie a spokojnosť so životom zapríčinia odstránenie neefektívneho pasívneho a agresívneho správania (HRITZ, 2012).

Podľa doktora Cimického je potrebné zachovať v rovnováhe tri základné princípy nášho života: rodinné zázemie (napr. istota podpory zo strany rodiny, kontakt a dobré vzťahy s priateľmi), kontakt s prírodou (napr. výlety do prírody, šport) a kultúrnu zainteresovanosť (napr. hudba, čítanie, divadlo). Tieto tri princípy pomáhajú k dosiahnutiu opätovnej harmónie organizmu, preto ak sa dlhodobo nedarí naplňovať aspoň jeden z nich, je u daného človeka riziko stresu oveľa vyššie ako u iných ľudí (PANORAMA 21.STOLETÍ, 2013).

2.6 Pracovný stres

Stres predstavuje druhý najčastejší problém v spojení s prácou, hneď po bolesti chrbta. Na základe meniacich sa podmienok zamestnanci pociťujú v práci neistotu, zvyšuje sa pracovné zaťaženie, a vzniká čím ďalej, tým väčšia nerovnováha medzi pracovným a osobným životom (HOLOTOVÁ, 2008). Viac ako 25 % zamestnancov v krajinách Európskej únie trpí stresom v práci, čo znamená, že stres trápi každého štvrtého zamestnanca, a zamestnávatelia každoročne prerábajú na absenciách, prestojoch a nákladoch na zdravotnú starostlivosť až 20 miliárd euro. Za 50 – 60 % všetkých vymeškaných pracovných dní je zodpovedný práve stres (BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI, 1998 – 2012).

Európska únia definuje stres na pracovisku ako „celkovú emocionálnu, kognitívnu a fyziologickú reakciu, vrátane správania sa jedinca na nepriaznivé a škodlivé faktory týkajúce sa obsahu, organizácie a prostredia práce“ (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007, str. 8).

Podľa Křivohlavého predstavuje hlavný stresor na pracovisku práve miera požiadaviek, ktoré sú kladené na pracovníka, spolu s nízkou mierou možnosti riadiť alebo sa podieľať na pracovnom dianí (KŘIVOHLAVÝ, 2001). Ďalším významným faktorom sú vzájomné medziľudské vzťahy na pracovisku. Taktiež Praško a Prašková dávajú do popredia ako významný stresor hlavne pracovné vzťahy a upozorňujú na to, že veľmi dôležité je naučiť sa investovať do vzťahov - uzatvárať kompromisy, načúvať, vedieť oceniť, porozumieť, či otvorene spolu komunikovať (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 2007).

2.6.1 Pracovné stresory

Druhým najčastejším zdrojom sociálneho stresu po rodine je pracovné prostredie (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 2007). Hlavné podnety, ktoré spôsobujú u zamestnancov stres na pracovisku sa dajú rozdeliť do nasledujúcich kategórií:

Tab. 2: Kategórie pracovných stresorov (Zdroj: EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007)

Práca (obsah, množstvo, tempo)	Monotónna práca
	Nepríjemné úlohy
	Veľa/málo práce
	Práca pod časovým tlakom
Pracovná doba	Nepružná pracovná doba
	Dlhá pracovná doba bez sociálneho kontaktu
	Nepredvídateľná pracovná doba
Rola v organizácii, účasť a kontrola	Nejasné alebo protikladné role v rámci tej istej práce
	Zodpovednosť za pracovníkov
	Nedostatok účasti a kontroly
Kariéra, postavenie a plat	Neistota práce
	Neistota kariérneho postupu
	Práca s nízkou sociálnou hodnotou
	Nejasné/nespravodlivé systémy hodnotenia
Medziľudské vzťahy	Neprimeraná kontrola bez podpory
	Zlé vzťahy so spolupracovníkmi
	Izolovaná práca
	Šikanovanie, obťažovanie, násilie
	Nemožnosť sťažovať sa
Organizačná kultúra	Zlá komunikácia
	Zlé vedenie
	Nejasné predstavy o organizačných cieľoch a štruktúre
Vyváženosť „práca – voľný čas“	Nedostatok podpory v práci/doma pre domáce/pracovné problémy
	Protikladné požiadavky práce a domova

Väčšinou sa za najhlavnejší faktor pracovného stresu označujú nesplnené úlohy v danom čase, čo býva najčastejšie spôsobené nedostatkom komunikácie na začiatku či v priebehu realizácie danej úlohy (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 2007).

Podľa Mikšíka je stres určitým narušením v interakcii medzi jedincom a jeho prostredím (BEDRNOVÁ a kol., 2009). V súčasnej dobe je rozšírená myšlienka medzi zamestnancami *„Radšej sa neopýtam, aby som nevyzeral, že nič neviem.“,* kedy vzniká nedostatok v komunikácii, čo môže viesť k závažným chybám pri plnení úloh. Preto je potrebné, aby zadávané úlohy boli všetkým zamestnancom zrozumiteľné hneď od začiatku, a v prípade nejasností zabezpečiť osobu, ktorá bude v prípade nejasností nápomocná (HRITZ, 2012).

2.6.2 Osobnosť zamestnanca a následná reakcia na stres

Na rovnakú stresovú situáciu môžu zareagovať dvaja ľudia úplne odlišne. To, čo niekto zvláda v pokoji, môže byť pre iného silne stresujúci zážitok (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007). Stres je emotívny stav spojený s určitým spôsobom myslenia a chovania. Podľa týchto faktorov sa rozlišujú dva typy osobnosti (CUNGI, 2001):

- ***Chovanie typu A***

  Súbor návykov a životných postojov, ktoré zvyšujú riziko vzniku určitých chorôb, najmä kardiovaskulárnych (PSYCHOLOGIE ZDRAVÍ, 2009). Ľudia patriaci do tejto skupiny sú zvyčajne sami pôvodcami svojho stresu, pretože sú hyperaktívni, súťaživí, zameraní na kariéru, netrpezliví, chcú mať všetko hotové hneď a byť vo všetkom najlepší, robia niekoľko vecí naraz a berú si prácu domov, sú podráždení až agresívni, ak odpočívajú, trpia pocitom viny, prevláda u nich svalové napätie, rôzne činnosti vykonávajú rýchlo (jedenie, chôdza, hovorenie), často prepadajú fajčeniu. Pri úspechu prisudzujú zásluhy len sebe, pri neúspechu naopak zvaľujú vinu na ostatných (HILTON, 2008).

- ***Chovanie typu B***

  Ľudia, ktorí netrpia pocitom naliehavosti či podráždenosti, sú skôr charakterizovaní pokojnejším jednaním a stres u nich vyvolávajú skôr druhí ľudia. Majú reálne ciele, vedia si stanoviť priority, vybudovať si nadhľad, sú spokojní so svojím sociálnym a ekonomickým postavením, majú záujem o druhých ľudí, ktorým načúvajú a sú ochotní poradiť či vcítiť sa do ich situácie, sú uvoľnení, majú veľa rôznych záujmov a radi privítajú možnosť zrelaxovať, venujú sa i rodine a blízkym (ibid.).

2.6.3 Rizikové pôsobenie stresu na zamestnancov

Neschopnosť odolávať psychickej záťaži sa môže u zamestnancov zvyšovať ich tendenciami chovať sa podľa typu A (HANZLOVSKÝ, 2011). Každý človek má k dispozícii určité zdroje, akými sú fyzické vlastnosti, inteligencia a osobnostné vlastnosti, ktoré by mal poznať a využívať v rámci svojich možností, pretože ak je nútený dlhodobejšie pracovať na pokraji svojich síl, dostáva sa človek do chronického stresu (ŽIDKOVÁ, 2012). Aby vedel človek posúdiť, či je pod stresom, mal by si všímať varovné signály, ktorými sú tzv. symptómy stresu (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007):

Fyzické symptómy:

- Tráviace ťažkosti, zvieranie žalúdka, žalúdočné vredy
- Poruchy spánku, nespavosť
- Bolesti hlavy, rozmazané videnie
- Zrýchlenie dýchanie, búšenie srdca
- Vyrážky a alergie
- Záchvaty paniky
- Sexuálne problémy

Symptómy stresu v správaní človeka:

- Náladovosť, zmeny chovania, podráždenosť
- Zaneprázdnenosť, nedostatok záujmu, vynechávanie jedla
- Nerozhodnosť, problémy s pracovným výkonom, zábudlivosť
- Neschopnosť zvládať problémy
- Konzumácia väčšieho množstva alkoholu, kávy, väčšia spotreba cigariet, užívanie drog
- Strata energie, vyčerpanie

Medzi tri základné vplyvy pôsobiace na výkonnosť zamestnanca patrí (HOLOTOVÁ, 2008):

a) ***Schopnosť dosiahnuť požadovaný výkon*** – daná kvalifikáciou, fyzickými, duševnými, osobnými predpokladmi ako i predpokladmi zvládať stres
b) ***Pracovné podmienky*** – pracovné prostredie, medziľudské vzťahy, sociálna starostlivosť, bezpečnosť pri práci, vzdelávanie zamestnancov
c) ***Motivácia k pracovnému výkonu*** – závislá od vnútornej motivácie zamestnanca ako aj stimulácie vedením

2.6.4 Rizikové pôsobenie stresu na organizáciu

Stres neovplyvňuje iba zdravie zamestnancov, ale podieľa sa hlavne na zdraví celej organizácie. Na organizačnej úrovni môže byť stres zaznamenaný prostredníctvom zhoršenej pracovnej atmosféry, ktorá je spojená so vzťahmi medzi jednotlivými zamestnancami (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007). Zamestnávateľ je zo zákona povinný podľa rámcovej smernice 89/391/EHS zaoberajúcou sa bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci v EÚ, starať sa o bezpečnosť a zdravie svojich zamestnancov, a teda aj o úroveň pracovného stresu (PRACOVNÍ STRES – JEDEN Z NEJVĚTŠÍCH PROBLÉMŮ BOZP V EVROPĚ, 2010). Stres je úzko napojený na ekonomické faktory, pretože ak sa znižuje výkon pracovníkov, znižuje sa aj výkonnosť podniku, a preto by nemali firmy riešiť už vzniknuté následky, ale zabezpečiť preventívne opatrenia proti vzniku pracovného stresu (HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE, 2012).

Stres zamestnancov, ktorý má vplyv na celkové zdravie firmy sa odzrkadľuje v nasledujúcich ukazovateľoch (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007):

- Zvýšená absencia
- Pokles pracovného výkonu a produktivity
- Znižovanie kvality výrobkov a služieb
- Zvýšená fluktuácia zamestnancov
- Zvýšenie úrazovosti
- Nedodržiavanie pracovnej doby
- Nárast sťažností od zamestnancov/zákazníkov

2.7 Workoholizmus

Workoholizmus je chorobná závislosť na práci, ktorá predstavuje pre človeka hlavný zdroj uspokojenia (ŠTĚPANÍK, 2008). Môže byť dokonca nebezpečnejší než iné závislosti (napr. alkoholizmus, hazardné hry či drogová závislosť), pretože človek závislý od práce je sociálne podporovaný svojim okolím prostredníctvom uznania či finančného ohodnotenia. Pre workoholika je dôležitá iba práca, trpí nedostatkom odpočinku a nedokáže oddychovať, zanedbáva rodinu, priateľov aj vlastné zdravie. Pokiaľ ho niečo preruší či odtrhne od práce, prejavujú sa uňho podobné známky chovania ako pri abstinenčných príznakoch drogovo závislého (ŽIDKOVÁ, 2012).

Tento druh závislosti sa väčšinou vyskytuje u manažérov, podnikateľov, či podobných profesií, a preto sa označuje aj ako problém „bielych golierov“ (ibid.). Workoholici nedôverujú ostatným spolupracovníkom, čo vedie k prehnanej kontrole či samostatnej práci, a preto sa im pracovné úlohy veľmi ťažko delegujú (ŠTĚPANÍK, 2008).

Medzi hlavné rysy workoholika podľa doktora Nešpora patria (BEDRNOVÁ a kol., 2009):

- Nadmerne sa stotožňuje s prácou, má silnú chuť pracovať
- Problémy s odvykaním, duševné problémy a nepohoda pokiaľ nemôže pracovať
- Progresívny vývoj – nevie kedy prestať, neustále zvyšuje čas v práci
- Zanedbáva iné záujmy
- Popiera problém závislosti

Workoholizmus má obvykle svoje prvopočiatky už v detstve, keď má dieťa vzor v rodičoch závislých na práci, či rodičia kladú na dieťa privysoké nároky, alebo dieťa nahrádza v povinnostiach dospelých (starostlivosť o mladších súrodencov, domácnosť) (KONTA, 2011). Bývajú to typy „predčasne dospelých detí“ (ŽIDKOVÁ, 2012).

Postupné štádia workoholizmu (BEDRNOVÁ a kol., 2009):

1) ***Skoré štádium*** – neustále myšlienky na prácu, nadčasy, odmietanie dovolenky
2) ***Stredné štádium*** – vynechávanie spoločenského života a odpočinku, výskyt zdravotných problémov ako nespavosť, výpadky pamäte, podráždenosť

3) ***Neskoré štádium*** – silné bolesti hlavy, tráviace ťažkosti, depresie, vysoký krvný tlak, ktorý môže viesť k vážnemu ochoreniu, až infarktu či mozgovej príhode

Prevencia workoholizmu podľa doktora Nešpora je spojená so zlepšovaním odolnosti voči pracovnému zaťaženiu prostredníctvom činiteľov ako (ibid.):

- ✓ *Pozitívne myslenie (optimizmus)*
- ✓ *Sebadôvera a presvedčenie, že si je človek „strojcom vlastného šťastia“*
- ✓ *Viera, že všetko, čo sa prihodí, má v živote zmysel*
- ✓ *Schopnosť zvládať negatívne situácie ako výzvy*
- ✓ *Budovanie pevných sociálnych vzťahov s okolím*
- ✓ *Schopnosť uvedomovať si vlastné pocity, myšlienky a zároveň ich vedieť vyjadriť*
- ✓ *Humor a životný nadhľad*
- ✓ *Priateľskosť*
- ✓ *Vedomosti a znalosti, informovanosť, aktuálnosť*
- ✓ *Život venovaný pohybu, správnej výžive a kvalitnému spánku*
- ✓ *Uvedomovať si a správne vnímať, čo sa nám telo snaží povedať*

2.7.1 Karoshi

Termín, ktorý pomenúva „smrť z prepracovania“, bol prvýkrát definovaný v osemdesiatych rokoch dvadsiateho storočia v Japonsku. Na Japoncov sa kladú vysoké požiadavky už od útleho detstva a práca má pre nich veľký význam, najmä kvôli silnému stotožneniu sa zamestnancov s firmou, ktorá pre nich predstavuje hlavne zdroj rešpektu. Preto sú k vlastnému podniku veľmi lojálni a ochotní pracovať dlhé hodiny bez dovolenky či oddychu (HARATANI, 2010). Doktor Uehata definoval karoshi ako okamžitú smrť spôsobenú ischemickou chorobou srdca či cievnou mozgovou príhodou v dôsledku neprimeraných podmienok v práci, na základe ktorých došlo k preťaženiu organizmu (ŽIDKOVÁ, 2012).

Dokonca existuje Národná rada pre obranu obetí karoshi, ktorá sa snaží poskytnúť pomoc a podporu pre ľudí ohrozených veľkým pracovným tlakom prostredníctvom internetových stránok a telefonickej linky. Každý rok končí svoj život skokom pod vlak okolo 30 tisíc Japoncov, dokonca v japonskom písme existuje znak pre kolíziu s osobou na koľajisku (RYCHLÍK, 2009).

2.8 Mobbing

Mobbing je termín z anglického jazyka a znamená systematické útočenie a šikanovanie zamestnanca po psychickej stránke po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov spolupracovníkmi alebo nadriadeným. Vtedy sa jedná o bossing (FETTER, 2011). Dokonca existuje aj útočenie zo strany podriadených na nadriadeného, či na vedenie organizácie, a toto jednanie sa označuje termínom staffing (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

Veľmi nebezpečnou zbraňou sa môže stať bossing, kedy nadriadený zneužíva svoje postavenia voči podriadenému, zahlcuje ho ťažkými úlohami presahujúcimi jeho kompetencie a kvalifikáciu, degraduje hodnotenie jeho práce, či dokonca manipuluje s jeho odmenami, osobnými príplatkami a inými hmotnými odmenami (FETTER, 2011). Dôvodom obťažovania môže byť súkromný život, profesionálne schopnosti, fyzická stránka človeka, rasa, pohlavie či sexuálna orientácia (BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI, 1998 – 2012).

Následky psychického teroru môžu byť psychické (napr. depresie, úzkosť) a psychosomatické (napr. bolesti hlavy, tráviace problémy, plytké dýchanie), no v najhorších prípadoch môžu vyústiť až do výrazného narušenia súkromného života, či samovraždy (HUBEROVÁ, 2006).

Okolo 5% zamestnancov v Európskej únii sa stalo obeťou mobbingu, v niektorých konkrétnych krajinách to bolo dokonca 10 – 17% pracovníkov (BEZPEČNOSŤ A OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI, 1998 – 2012).

Spôsoby, ktorými sa dá proti mobbingu bojovať:

a) Neriešiť situáciu a znášať útoky (BEDRNOVÁ a kol., 2009)

Tento krok zamestnancovi vôbec nepomôže, pretože nátlak a teror neprestane, len sa bude stupňovať.

b) Riešiť situáciu na pracovisku (HUBEROVÁ, 2006)

- *Premyslene riešiť konflikty*
- *Požiadať o pomoc spolupracovníkov*
- *Obrátiť sa na nadriadeného/zamestnávateľa*

c) Riešiť situáciu odchodom z pracoviska

- *Na základe dohody oboch strán (HUBEROVÁ, 2006)*
  Zamestnanec by sa mal na odchod a pripravovanú výpoveď psychicky pripraviť, neľutovať odchod z firmy a zamerať sa na novú budúcnosť. Zamestnávateľ by mal pracovníkovi poskytnúť primerané podmienky na odchod z podniku.
- *Vlastnou výpoveďou*
  Zamestnanec nemá už dosť síl brániť sa, chopí sa iniciatívy a podáva výpoveď. Zameria sa na lepšiu budúcnosť (BEDRNOVÁ a kol., 2009)

V prípade možnosti odchodu zamestnanca z firmy, by sa mala obeť mobbingu určite zamerať na prevenciu proti možnému šikanovaniu zo strany budúcich spolupracovníkov. Prevencia mobbingu jednotlivca môže byť pred nástupom do nového kolektívu založená na (ibid.):

- ***posilňovaní svojich silných a eliminácii slabých stránok*** (zvyšovať svoju kvalifikáciu = zvyšovať svoju cenu)
- ***snahe byť finančne nezávislý***
- ***znalosti kvalitných informácií*** (o budúcom zamestnávateľovi, zákonník práce, atď.)
- ***zoznámení sa s novým pracovným kolektívom*** (formálne i neformálne normy, podniková kultúra, zvyklosti)

Zo strany zamestnávateľa by sa mali prijať efektívne systémy s antimobbingovými opatreniami (napr. postup pre uplatňovanie práva, riešenie sťažností) proti týraniu a obťažovaniu na pracovisku (HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE, 2012). Taktiež by sa mali organizovať školenia ohľadom riešenia konfliktov pre nadriadených i podriadených pracovníkov.

2.9 Syndróm vyhorenia

Pokiaľ človek prežíva stres dlhodobo, žije vo vysokom pracovnom tempe a nemá čas na oddych, začne po určitej dobe pociťovať syndróm vyhorenia, tzv. „burnout“. Jedná sa o stav, ktorý predstavuje vyčerpanie fyzické, duševné i emocionálne.

Podľa Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) cíti človek pri syndróme vyhorenia emočné vyčerpanie, depersonalizáciu a pocit osobného zlyhania (TELEPOVSKÁ, 2008). Prvotne bol syndróm vyhorenia spájaný so zdravotníckymi profesiami, no neskôr sa začal spájať s každým zamestnaním vyžadujúcim kontakt s inými ľuďmi. V súčasnosti sa už týka akejkoľvek práce (SYNDROM VYHOŘENÍ, 2008 – 2012).

Zamestnanec, ktorý pociťuje syndróm vyhorenia prechádza nasledujúcimi fázami so špecifickými príznakmi (ibid.):

1) ***Fáza uvedomenia sa***

   Pracovník začína pociťovať, že napriek vysokému výkonu nie je potrebne ohodnotený, a že existujú hranice jeho výkonnosti. Začína sa zameriavať aj na nepracovné veci, ako sú vlastné potreby a záľuby.

2) ***Fáza frustrácie***

   Jedinec začína byť frustrovaný, pociťuje emocionálne a fyzické problémy. V práci nenachádza systém a prestáva v nej vidieť zmysel, začína byť v časovej tiesni.

3) ***Fáza apatie***

   Veľa ľudí sa v tejto fáze stretá s tzv. HH - syndrómom („helplessness and hopelessness“), pocitom beznádeje a bezmocnosti. Práca sa pre zamestnanca stáva nevyhnutnou povinnosťou, ktorá ho nenapĺňa, stráca záujem nielen o prácu ale aj o spolupracovníkov.

4) ***Fáza vyhorenia***

   Posledná fáza, v ktorej je pracovník emocionálne vyčerpaný, stráca posledné nadšenie, prevláda únava, pocit sklamania. Človek stráca sám seba.

2.9.1 Prevencia proti vyhoreniu

Dôležitou prevenciou proti vyhoreniu je načúvanie signálom vlastného tela a jeho potrebám, venovanie sa ľuďom, veciam a činnostiam, ktoré človeku dodávajú energiu. Medzi faktory, ktoré pomáhajú predísť vyhoreniu možno zaradiť (BEDRNOVÁ a kol., 2009):

- ***Time management***

  Pracovník dokáže efektívne riadiť svoj pracovný i osobný život primeraným rozdelením času spôsobom, ktorý ho nevyčerpáva, nezaťažuje, ale prináša mu pocit zadosťučinenia a spokojnosti.

- ***Chovanie typu B***
- ***Asertívne správanie***
- ***Nestereotypná, pestrá práca s možnosťou vlastného vplyvu***
- ***Sociálna podpora***
- ***Optimizmus***
- ***Pocit osobnej pohody (tzv. „well-being“)***
  Človek je spokojný so svojim životom, snaží sa robiť činnosti, ktoré ho robia šťastným a dávajú mu pocit vlastnej hodnoty.

2.10 Technostres

Pojem bol zavedený psychoterapeutom Craigom Brodom v 80tych rokoch 20.storočia, ktorý technostres vymedzil ako chorobu súčasnosti, vyvolanú nedostatkom schopnosti vyrovnať sa s modernými technológiami, čo vedie k vzniku psychickej nepohody. Vyjadril tiež názor, že technostres môže mať vážnejšie dôsledky než AIDS a rakovina dokopy (ŽIDKOVÁ, 2012).

V súčasnej dobe existuje množstvo technických vymožeností, ktoré boli na trh uvedené s myšlienkou, že vďaka nim budú mať ľudia prácu hotovú oveľa rýchlejšie, a tým získajú viac času na rodinu a súkromie. Technické zmeny však spôsobili pravý opak, a človeka stresujú ešte viac. Medzi technostresory patrí napríklad strach z poškodenia zdravia prostredníctvom všadeprítomných bezdrôtových sietí, či pocit straty súkromia z používania mobilných telefónov (PANORAMA 21.STOLETÍ, 2013). Strach u ľudí spôsobuje aj používanie emailov a sociálnych sietí na internete, ktoré sú ľahko prístupné, a veľmi jednoducho môže dôjsť k zneužitiu súkromných údajov. Ich strach je opodstatnený, keďže v poslednej dobe je zaznamenaných mnoho prípadov zneužitia súkromných informácií stiahnutých z profilu užívateľa, či odcudzenia finančných prostriedkov z účtu klienta banky, ktorý platil cez internet (ŽIDKOVÁ, 2012).
Jedným z prejavov technostresu je aj porucha, ktorú psychológovia nazvali „technosis“ a znamená nadmerné stotožnenie sa s technológiou. Medzi príznaky tejto poruchy patrí nepretržité prepojenie s technológiami spojené s pocitom neistoty, pokiaľ technológiu nemožno využívať. V tomto prípade sa ľudia stávajú otrokmi vecí, ktoré by im naopak mali slúžiť (ibid.).

2.11 Meranie a vyhodnocovanie stresu

Podľa Křivohlavého sa metódy, podľa ktorých sa meria stres, dajú rozdeliť do štyroch skupín (KŘIVOHLAVÝ, 2001):

- ***Poznatky o fyziologických a biochemických príznakoch stresu***
  Táto metóda sa považuje za najobjektívnejšiu, pretože sa zisťujú skutočné kvantifikované hodnoty, ktoré odzrkadľujú hladinu stresu v ľudskom organizme. V rámci tejto metódy sa skúma krvný tlak, tep, dýchanie, zvýšená hodnota katecholamínov v moči, či sekrécia glukokortikoidov.
- ***Dotazníkové šetrenie psychologických charakteristík príznakov stresu***
  Psychologické vyšetrovacie metódy zisťujú pozornosť a výkon jedinca pri riešení určitých modelových problémov a situácií.
- ***Dotazníkové šetrenie ťažkých životných udalostí***
  Patrí sem Holmes-Rahova stupnica životných udalostí, metodika PERI (Výskumný dotazník zrodu psychiatrických problémov), a dotazníky zamerané na konkrétne cieľové skupiny (napr. študenti, zamestnanci).
- ***Dotazníkové šetrenie každodenných problémov***
  Dotazník HS (Hassles Scale) obsahujúci 117 každodenných starostí, z ktorých respondent určuje tie, ktoré ho momentálne dráždia či frustrujú. Dotazník SRLE (Prehľad nedávnych životných skúseností) je zameraný na životné udalosti.

Pokiaľ chce firma zistiť úroveň stresu vo vlastnej organizácii, je potrebné získať neformálne informácie o spokojnosti svojich zamestnancov, snažiť sa pochopiť ich problémy, diskutovať o nich a komunikovať (HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE, 2012). Prospešnejšie však je zamerať sa na riadenie stresu ešte pred jeho vznikom, teda na prevenciu proti pracovnému stresu.

2.11.1 Funkcionálna analýza

Podľa Cungiho si môže každý človek spraviť osobné vyhodnotenie stresových situácií na základe funkcionálnej analýzy. Je to metóda, ktorá slúži na pochopenie faktorov, ktoré zapríčiňujú náš individuálny stres, a priebehu samotnej stresovej situácie s určením hlavného dôvodu vzniku (CUNGI, 2001).

V prvom kroku si je potrebné zodpovedať na otázky typu (ibid.):

- „Čo patrí medzi hlavné stresory v danej situácii?“
- „Ako reagujem na dané stresory prostredníctvom pocitov?“
- „Ako reaguje moje telo na dané stresory?“
- „Akým spôsobmi sa snažím bojovať proti stresorom?“
- „Aký vplyv majú stresory na moje sociálne väzby?“
- „Aké traumatické situácie som v živote zažil?“

Druhým krokom je pridelenie bodového hodnotenia jednotlivým stresorom, ktoré si určíme na základe predchádzajúcich otázok, a ich následné vynásobenie pridelenou známkou (ibid.).

Tretím krokom je metóda bludných kruhov, ktorá má stanoviť, akým spôsobom sa náš stres prehlbuje. V prvom rade si určíme nejakú situáciu, ktorá nás dokáže vyviesť z rovnováhy, a spôsobuje u nás stres. Následne si vymenujeme automatické myšlienky (o sebe samých, okolí a budúcnosti), ktoré nám pri tejto situácii behajú mysľou. Každá myšlienka sa vzťahuje k nejakému pocitu, preto uvažujeme nad našimi vonkajšími prejavmi myšlienok v priebehu stresovej situácie. A následne uvažujeme nad tým, ako by sme dokázali reagovať v pokojnom rozpoložení, bez vzniku konfliktu (ibid.).

Ako príklad si môžeme uviesť situáciu, keď čakáme na telefonát od blízkej osoby, ktorá sa nám však neozýva. Začnú nám napadať myšlienky ako *Vôbec na mňa nemyslí!* alebo *To mi robí určite naschvál!*, ktoré nás dokážu zle naladiť, a keď nám konečne daná osoba zavolá, sme nepríjemní. V takomto prípade si treba prebrať dôvody, prečo sa nám osoba neozýva na základe informácií, ktoré o nej a jej momentálnej situácii máme, ako napríklad: *Pravdepodobne má veľa práce.* alebo *Práve šoféruje a nemôže telefonovať.* (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 2007).

2.12 Metódy znižovania stresu a prevencia

V situáciách, kedy sa človek dostáva do stresu, sa hromadí energia pripravená na akciu „útok alebo útek“, no keďže v súčasnej dobe stres spôsobujú faktory, na ktorých

pôsobenie nemôžeme reagovať behom, je potrebné využívať aj iné techniky, ktorými odbúrame stres (EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007).

2.12.1 Prvá pomoc pri strese

Jedná sa o techniky, ktoré majú pomáhať v záťažových situáciách, do ktorých sa občas človek dostáva v práci alebo v súkromnom živote (BEDRNOVÁ a kol., 2009):

- **Protistresové dýchanie**

  Skutočnosťou je, že v záťažových situáciách dochádza k nepravidelnosti dýchania, a preto je kontrolované hlboké dýchanie jednou z najlepších protistresových techník, ktorú môžeme vykonávať prakticky kdekoľvek (BEDRNOVÁ a kol., 2009). Dychových cvičení existuje mnoho, no vo svojej podstate ide vždy o hlboké dýchanie s kontrolou nádychu a výdychu (ŠTĚPANÍK, 2008).

- **Krátka telesná relaxácia**

  V strese sa telo dostáva do svalového napätia a pomocou relaxácie môžeme dosiahnuť jeho uvoľnenie. Možností je opäť veľké množstvo. Jedným zo spôsobov môže byť cvičenie s názvom „Embryo“, kedy sa človek schúli do klbka, napne všetky svaly (aj na tvári), a potom si ľahne s vystretím tela a uvoľnením celého svalstva na podložku. Alebo si môže spraviť rýchlu automasáž šije, hlavy, či končatín, pri ktorej uvoľní nielen telo ale aj svoje myšlienky (HRITZ, 2012).

- **Koncentrácia na neutrálny predmet**

  V podstate ide o zameranie svojej pozornosti na nejaký predmet, ktorý sa nachádza v našej blízkosti. Celú svoju pozornosť a myšlienky začneme venovať iba tomuto predmetu odpútaním myšlienok od stresoru, ktorý v nás vyvoláva momentálne napätie (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

- **Chvíľka pre seba**

  Človek by si mal počas dňa nájsť určitý čas, kedy sa venuje činnostiam, ktoré mu prinášajú radosť a potešenie. Dokonca je prospešné, ak pár minút strávi úplne osamote, pretože aj ľudia v našom okolí môžu predstavovať stresor, pri ktorom sa nedokážeme uvoľniť (HILTON, 2008).

- **Zmena činnosti**

  Ak sa dlhší čas venujeme jednej a tej istej činnosti, časom začneme strácať koncentráciu a hlavne záujem. Potom klesá naša výkonnosť a s ňou spojená kvalita našej práce. V takýchto prípadoch je dobré začať robiť niečo iné, napríklad sa trochu poprechádzať, vykonať menej namáhavú činnosť, a potom sa k predchádzajúcej činnosti opäť vrátiť (HRITZ, 2012).

- **Relaxačná hudba**

  Príjemná pokojná hudba (nie až taká, ktorá nás môže uspať) je veľmi dobrým prostriedkom na zrelaxovanie mysle, a v niektorých prípadoch môže podporovať našu prácu. Na internete či v obchodoch možno nájsť veľa druhov relaxačnej hudby zameranej na podporu rôznych činnosti: oddych, meditáciu, učenie, premýšľanie, cvičenie, atď. (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

- **Rozhovor s nezávislou osobou**

  Často sa dostávame do situácií, z ktorých nevieme nájsť východiska, alebo už nemáme síl hľadať riešenie. V takýchto momentoch môže pomôcť rozhovor s ďalšou osobou, ktorá nám poskytne radu ohľadom problému pohľadom z inej perspektívy (ibid.).

- **Počítanie**

  Technika podobná koncentrácii na neutrálny predmet, i keď v tomto prípade je predmet našej koncentrácie väčšinou v našej hlave. Počítať však môžeme akýmkoľvek spôsobom s využitím rôznych pomôcok. Opäť sa jedná o odpútanie pozornosti od stresora (ibid.).

- **Cvičenie**

  Pohybová aktivita pomáha organizmu poradiť si s napätím, a je predpokladom dobrého zdravia, teda aj kvalitného života. Cvičiť môžeme doma, v posilňovni, či vonku. Pokiaľ má človek sedavú prácu, je dobré striedať ju aspoň raz za deň s nejakou fyzickou aktivitou (napr. prechádzka na vzdialenejšiu zastávku, chodenie po schodoch) (HILTON, 2008).

2.12.2 Ďalšie techniky znižovania stresu

- **Autogénny tréning**

  Jedna z najznámejších a najrozšírenejších relaxačných metód, pomocou ktorej dosiahne človek uvoľnenie, ako napríklad pri jóge (ŠTĚPANÍK, 2008). Zakladateľom metódy je nemecký lekár Johanes Schultz. Ide o cvičenie, ktoré je založené na úplnom telesnom uvoľnení a vnútornom duševnom sústredení. Autogénny tréning je pravidelné cvičenie zložené z vopred definovaných krokov relaxácie, koncentrácie a predstáv na rôzne pocity vlastného tela založené na vnútornom presvedčení o úspechu cvičenia (BEDRNOVÁ a kol., 2009).

- **Autosugescia**

  Jedná sa o opakovanie krátkych pozitívne formulovaných viet, ktoré sú zamerané na naše ciele a potreby, napr. *Mám na to*! (ibid.).

- **Meditácia**

  Hlavnou podstatou meditácie je ovládnutie vlastnej mysle. Jej cieľom je upokojiť myslenie a sústrediť sa na prítomnosť, pozorovať vlastné myšlienky a pocity, reakcie vlastného tela. Cieľom meditácie môže byť snaha o uvoľnenie, rozprúdenie energie v tele, podpora sebavedomia. Ide o najrozšírenejší a najvyužívanejší spôsob starostlivosti o celkové zdravie človeka, ktorý môže vykonávať ktokoľvek bez akéhokoľvek rozdielu (MEDITACE JAKO LÉK ŽIVOTA, 2011).

- **Time management**

  Správne rozvrhnutie času má docieliť pocit kontroly nad situáciou, kedy má človek veľa povinností. Kontrola dopomôže k pocitu spokojnosti a dosiahnutiu vnútornej vyrovnanosti. Dôležité pre človeka je ujasnenie vlastných životných cieľov a priorít (napr. čím chce byť, čo chce v živote dosiahnuť), a potom vymedzenie, ako sa chce k daným cieľom dopracovať (HRITZ, 2012).

  V prípade väčšieho množstva povinností, ktoré majú byť spravené v rámci jedného dňa, je dobré spísať si ich zoznam aj s príslušným časovým rozhraním, aké bude potrebné na ich vykonanie, s prihliadnutím na ich urgentnosť a dôležitosť.

Tento zoznam umožní získať nad povinnosťami kontrolu, prehľad a zamedzí zabúdaniu. Dobrý časový plán znamená robiť činnosti kvalitne (HILTON, 2008).

Dôležité sú aj naše myšlienky, ktoré sa spájajú s vykonaním určitej činnosti. David Burns vymyslel metódu Tic-Toc, kde rozdelil myšlienky do dvoch skupín. Myšlienky TIC sú „tlmiace“ a sú spojené so stratou sebadôvery či motivácie, skôr odrádzajú od zrealizovania činnosti, myšlienky TOC sú „smerujúce“ myšlienky spojené s vôľou zrealizovať danú činnosť. Zmysel tejto metódy spočíva v transformácií myšlienok TIC na myšlienky TOC (CUNGI, 2001).

Na to aby sme dokázali efektívne zvládať a znižovať náš stres, je dôležité nájsť si na túto činnosť čas. Práca predstavuje veľmi významnú úlohu v našich životoch, pretože nám zabezpečuje kvalitnejší život, a je nevyhnutnosťou, no treba poznať vlastné hranice a možnosti. Pretože zdravie je to, čo robí náš život najhodnotnejším. Takže v konečnom dôsledku k znižovaniu stresu dopomáha vymedzenie času, počas ktorého zrelaxujeme a zbavíme sa stresu pomocou vybranej techniky (HRITZ, 2012).

2.12.3 Zdravý životný štýl

- **Primerané stravovanie**

  Jedlo by malo predstavovať potešenie, pripravené z čerstvých plodín s vyváženým množstvom sacharidov, bielkovín a tukov. Denne sa odporúča zjesť päť menších porcií s prevažným zastúpením zeleniny. Ovocie a sacharidy je lepšie konzumovať v prvej časti dňa, kedy telu zabezpečia potrebnú energiu na celý deň a lepšie ich organizmus spracuje. Voda je pre život nevyhnutná, a preto netreba zabúdať piť jej dostatočné množstvo, odporúča sa minimálne 2 litre čistej vody denne. Káva, čaj, či iné podporné nápoje by sa mali konzumovať minimálne, pretože majú iba krátkodobé podporné účinky, a únavu len odďaľujú. O nič lepšie na tom nie je alkohol, cigarety či iné omamné látky (HILTON, 2008).

  Každopádne je lepšie zhrešiť a dopriať si aspoň menšie množstvo nejakého nezdravého jedla či nápoja, akoby sa človek mal dlhodobejšie stresovať myšlienkou, že si nemôže dopriať. Zdravé stravovanie chce tréning organizmu a hlavne psychiky, pretože určitý čas trvá, kým sa organizmus v dnešnej dobe preprogramuje

na primerané stravovacie návyky (menšie porcie, väčšie množstvo zeleniny, dostatočný prísun tekutín, atď.) (HRITZ, 2012).

- **Pohyb a cvičenie**

  Cvičenie posilňuje nielen telo, ale aj psychickú stránku jedinca, a preto je dôležité vybrať si aktivitu, ktorá človeka baví a rýchlo sa mu nezunuje (prechádzka, beh, skupinové športy, upratovanie, atď.). Počas cvičenia človek prehodnocuje svoje myšlienky, neriešiteľné problémy sa stávajú riešiteľnými, zlá nálada sa mení na dobrý pocit zo seba samého (HILTON, 2008). Moderní ľudia trávia väčšinu svojho času sedením v kanceláriách pred počítačmi a po práci doma vysedávaním pred obrazovkami. A veľký počet z nich sa sťažuje, že na cvičenie nemá čas. Všetko má ale na starosti psychika, ktorá je naladená na daný životný štýl. Stačí len zmena prístupu k vlastnému životu (HRITZ, 2012).

- **Pozitívny prístup k životu**

  V súčasnosti sú ľudia dosť často negatívne naladení voči sebe či druhým ľuďom. Agresivita, závisť, podceňovanie, nadraďovanie, sebeckosť, a iné vlastnosti sú každodennou zložkou súčasného osobného a spoločenského života. Všetko je to ale o prístupe, s akým človek k životu pristupuje. A ťažko sa mení niečo, čo je už od detstva zaužívané. Dôležité je práve zmeniť často používanú vetu *Nedá sa* na *Skúsim to*, a snažiť sa robiť činnosti, ktoré človeka napĺňajú šťastím a prinášajú potešenie aj jeho blízkym osobám. K pozitívnemu prístupu prispeje aj stotožnenie sa s heslom: *Buď pozitívny, buď aktívny,ži!* (ibid.).

- **Oddych**

  Najdôležitejšie je však nezabúdať oddychovať a dopriať si dostatok spánku každú noc. Počas spánku sa organizmus vyvíja, obnovuje, dostáva do rovnováhy, utrieďuje a spracováva informácie získané počas dňa (HILTON, 2008). Oddych si možno dopriať aj za bdelého stavu prostredníctvom činnosti, ktorá nevyžaduje veľa pohybu, upokojuje psychiku, a tým umožňuje čiastočnú regeneráciu organizmu. Medzi oddych možno zaradiť počúvanie upokojujúcej hudby, čítanie literatúry povzbudzujúcej duševnú stránku človeka, návštevu wellness centra, masáž, či príjemné posedenie s blízkymi ľuďmi (HRITZ, 2012).

Analýza problému

V praktickej časti diplomovej práce som nadviazala na teoretické poznatky uvedené v predchádzajúcich kapitolách, ktoré som využila hlavne pri spracovaní a vyhodnotení dotazníkového prieskumu. Pre praktické použitie získaných poznatkov som si vybrala spoločnosť Henkel Slovensko, spol. s r.o., ktorej časť zamestnancov sa zúčastnila na dotazníkovom prieskume. Na začiatku som stanovila problém, ktorý je základom mojej práce, a následne cieľ, ktorý som chcela prieskumom dosiahnuť. Stanovenie hypotéz poslúžilo k podrobnejšiemu dokresleniu cieľa prieskumu. Hlavný dotazník bol rozšírený o niekoľko ďalších v praxi bežne používaných dotazníkov, ktoré mi poslúžili k podrobnejšej charakteristike daného súboru respondentov. Po priblížení spoločnosti Henkel Slovensko som pokračovala charakteristikou súboru respondentov na základe získaných základných informácií a výsledkov z vedľajších dotazníkov. V následných kapitolách som vyhodnotila výsledky dotazníkového prieskumu, určila skutočnú úroveň problému, zhodnotila som dosiahnutie cieľa prieskumu a overila pravdivosť jednotlivých hypotéz.

V hlavnej časti prieskumu vyhodnocujem jednotlivé otázky hlavného dotazníka s výsledkami spracovanými do tabuliek a ich následným opisom. V zhrnutí dotazníkového prieskumu sa vyjadrujem k výsledkom podľa jednotlivých vymedzených oblastí a vyhodnocujem pravdivosť hypotéz.

2.13 Riešený problém a cieľ prieskumu

Za hlavný problém, ktorý bol predmetom skúmania v rámci prieskumu, som si vybrala úroveň pracovného stresu vo vybranej spoločnosti, ktorá môže mať výrazný vplyv na pracovný výkon zamestnancov. Cieľom prieskumu bolo zistenie úrovne stresu na vybranom vzorku respondentov, ktorí na základe poskytnutého dotazníka identifikovali všeobecnú možnú úroveň stresu charakteristickú pre danú firmu. Na základe výsledkov prieskumu boli navrhnuté vhodné opatrenia, ktoré môžu pomôcť znížiť celkovú možnú úroveň stresu vo firme, pomôcť k lepšej pracovnej atmosfére a od nej sa odvíjajúcim pracovným výkonom.

Dotazníkový prieskum skúma úroveň stresu v spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o. so sídlom v Bratislave, dcérskej spoločnosti medzinárodnej firmy Henkel, ktorá sa zameriava na predaj pracích a čistiacich prostriedkov, kozmetických výrobkov a lepidiel.

2.13.1 Stanovenie hypotéz

Po vymedzení hlavného cieľa prieskumu vo vybranej firme som si stanovila základné hypotézy, ktoré majú pomôcť k overeniu daného cieľa.

Hypotéza č. 1: Vo firme existuje určitá úroveň stresu, ktorá má významný vplyv na výkonnosť zamestnancov.

Hypotéza č. 2: Stres z práce prenášajú zamestnanci aj do súkromného života, a teda pracovný stres má značný vplyv aj na ich súkromie.

Hypotéza č. 3: Zamestnanci sa nezaoberajú pracovným stresom v potrebnej miere, a väčšinou sa ani nesnažia nájsť spôsoby jeho zníženia či úplného odstránenia.

2.14 Metóda prieskumu

Pre zistenie celkovej úrovne stresu, jeho vplyvu na zamestnancov v spoločnosti Henkel Slovensko a overenie stanovených hypotéz, som si zvolila spôsob dotazníkového prieskumu. Dotazník sa skladal z hlavného dotazníka, ktorý som vytvorila na základe získaných vedomostí z literatúry a kurzu Stress Management (kurz som absolvovala v roku 2012, viď. príloha č. 7). Hlavný dotazník bol vytvorený ako hlavný dokument a skladbou otázok mal poskytnúť relevantné informácie od respondentov. K hlavnému dotazníku boli pripojené aj vedľajšie dotazníky, ktoré sa bežne používajú v praxi. Mali za úlohu dotvoriť obraz o skúmanom súbore respondentov a doplniť informácie pre vyhodnotenie hypotéz.

Všetky dotazníky boli rozposlané vybraným zamestnancom firmy v jednom dokumente v elektronickej podobe na ich firemné emaily. Na vyplnenie bol poskytnutý čas 7 dní, celkovo vypĺňanie jedného dokumentu s dotazníkmi trvalo okolo 30 minút.

2.15 Charakteristika spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o.

Nasledujúce informácie o vybranom podniku boli prevzaté z internetových stránok spoločnosti a internej firemnej literatúry uvedené v zozname použitých zdrojov na konci práce.

Henkel je medzinárodná spoločnosť pôsobiaca v 75 krajinách sveta s vyše 47 000 zamestnancami so sídlom v nemeckom Düsseldorfe. Firma bola založená 26.9.1876, kedy prišla na trh so svojím prvým univerzálnym čistiacim prostriedkom. V súčasnosti sa firma zameriava na tri oblasti podnikania:

- ***Pracie a čistiace prostriedky*** *(Laundry & Home Care)*
- ***Kozmetika*** *(Beauty Care)*
- ***Lepidlá technológie*** *(Adhesive Technologies)*

Posledná z divízií je svetovou jednotkou na trhu s lepidlami a spojovacími materiálmi. Medzi najznámejšie produkty firmy patrí Persil, Silan, Perwoll, Fa, Syoss, Shauma, Taft, Bref, Loctite, Ceresit, Pattex.

Väčšina produktov spoločnosti Henkel Slovensko zaujíma vo svojich segmentoch na slovenskom trhu popredné miesta. V roku 2009 dosiahla spoločnosť na domácom trhu obrat vo výške 74,9 miliónov EUR.

Na Slovensko sa Henkel dostal v roku 1991, kedy 1. októbra bola založená spoločnosť Henkel-Palma so sídlom v Bratislave, spoločný podnik rakúskej firmy Henkel Austria a štátneho podniku Palma. V súčasnosti je Henkel Slovensko 100% dcérskou spoločnosťou Henkel Central Eastern Europe, ktorá je koordinačným centrom pre strednú a východnú Európu. V roku 2007 bolo v Bratislave otvorené Centrum zdieľaných služieb (SSC – Shared Service Centre), ktoré poskytuje služby pre svoje sesterské spoločnosti Henkel z celého sveta v oblasti financií, nákupu, personalistiky a informačných technológií. Centrum zdieľaných služieb a spoločnosť Henkel Slovensko pôsobili donedávna oddelene, no od roku 2011, kedy sa zlúčilo vedenie oboch celkov do jedného, vystupujú ako jedna spoločnosť.

Všetky dcérske spoločnosti sú naviazané na spoločnú víziu a stratégiu firmy, ktorej musia prispôsobovať svoje činnosti. Pôvodná vízia „Henkel - značka ako dobrý priateľ.“ („Henkel – A Brand like a friend.“) sa na prelome rokov 2010 a 2011 zmenila na viacej ekonomicky zameraný slogan „Byť globálnym lídrom v oblasti značiek a technológií.“ („A global leader in brands and technologies.“). Medzi 5 základných hodnôt firmy patria zákazníci, zamestnanci, finančný úspech, udržateľnosť a rodina.
Stratégia, ktorá je postavená na základných hodnotách, určuje smer vývoja spoločnosti v najbližších rokoch s cieľom dosiahnuť dlhodobú víziu. Medzi strategické priority patrí využitie potenciálu, globálny prístup, zjednodušenie a inšpirácia.

2.15.1 Zamestnanci

Zamestnanci sú jednou zo základných hodnôt spoločnosti, ktorá je založená na vzájomnom úctivom správaní, dôvere a rozvíjaní vlastných schopností. Podkladom pre úspešnosť firmy je osobná zodpovednosť a vysoké výkony. V rámci spoločnosti Henkel Slovensko pracuje v hlavných procesoch 250 ľudí, v Centre zdieľaných služieb, ktoré zahŕňa všetky podporné procesy, okolo 850 zamestnancov, čo spolu predstavuje 1000 zamestnancov.

Správanie každého pracovníka by sa malo odvíjať od dokumentu „Kódex korektného správania“, ktorý vymedzuje pravidlá správania sa k externým partnerom či interným spolupracovníkom. Z hľadiska vzájomnej interakcie zamestnancov sú v kódexe zahrnuté body zamerané na podporu vzájomnej úcty a tímovej práce, otvorenej komunikácie či kontinuálneho rozvoja.
Ďalším dokumentom, ktorý definuje vzájomné vzťahy zamestnancov sú „Zásady spolupráce a vedenia spoločnosti“. Tento dokument rozvíja body z *Kódexu korektného správania* zamerané na vzájomnú spoluprácu a vedenie.

2.15.2 Rozmanitosť

V spoločnosti pracuje celosvetovo vyše 47 000 pracovníkov rôznych kultúr, náboženských vyznaní, pohlavia či veku, s rôznymi skúsenosťami, vzdelaním, predstavami, kvalitami či talentom. Preto sa rozmanitosť stala jedným zo spôsobov ako dosiahnuť stanovené ciele. Začlenenie rozmanitosti do pracovného a obchodného života znamená pre firmu vytvorenie udržateľnej konkurenčnej výhody prostredníctvom osvojenia si vzájomných rozdielov.

Len v spoločnosti Henkel Slovensko spol. s r.o. pracuje okolo 1000 zamestnancov, z ktorých minimálne 20% predstavujú zahraniční pracovníci firmy. Nevyhnutnosťou pre prácu v spoločnosti je znalosť univerzálneho firemného jazyka, angličtiny. Preto je pre firmu veľmi dôležité, aby sa naučila poskytnúť kvalitné pracovné prostredie pre rôzne typy zamestnancov.

2.15.3 Pracovná doba

Pre každého zamestnanca spoločnosti sa pracovná doba odvíja od pozície, tímu či oddelenia. Všeobecne je pre každého stanovená doba, počas ktorej by všetci pracovníci mali byť na pracovisku k dispozícii. Od pondelka do štvrtka je to čas od 8:30 do 15:30, v piatok od 8:30 do 14:00 s tým, že obedová pauza by sa mala uskutočniť v čase od 12:00 do 13:00. Pracovná doba je však flexibilná a dá sa upravovať podľa potrieb pracovníka či pracovných požiadaviek.

2.15.4 Finančné ohodnotenie

Zamestnanci sú hodnotení prostredníctvom vopred stanovenej mesačnej mzdy, ktorá sa upravuje na základe čerpania dovolenky, pracovnej neschopnosti, či neplateného voľna. Každý rok sa vypláca zamestnancovi trinásty plat, ktorý predstavuje plnú hodnotu jedného základného mesačného platu, vyplácaný v dvoch polročných splátkach. Práca zamestnanca je hodnotená aj na základe vopred určených ročných cieľov. Ciele sú rozdelené na tímové ciele, na ktorých sa podieľajú pracovníci celého oddelenia, a individuálne ciele, ktoré sa odvíjajú od pracovného výkonu daného zamestnanca. Na základe splnenia ročných cieľov dostáva zamestnanec získanú percentuálnu hodnotu vypočítanú zo základného platu v jednej ročnej splátke.

2.15.5 Podpora vzdelávania

Podpora vzdelávania a zlepšovania schopností zamestnancov je zabezpečovaná prostredníctvom Akadémie vzdelávania Henkel CEE, ktorá predstavuje systémový a dlhodobý nástroj pre personálny a organizačný rozvoj. Poskytuje rozvojové centrá, workshopy a semináre v súlade s firemnou filozofiou a strategickými cieľmi. Školenia sa zameriavajú na profesionálne vedomosti a zručnosti, širokú škálu manažérskych a spoločenských zručností. Každý zamestnanec spoločnosti Henkel Slovensko má po schválení nadriadeného nárok na jeden seminár ročne.

2.15.6 Benefity

Okrem finančných benefitov, ako sú trinásty plat, stravné poukážky, či zamestnanecké akcie, majú zamestnanci nárok na využitie nasledovných bonusov:

- ✓ ***fitness cetrum / poukážky na zľavy***
- ✓ ***nadštandardné lekárske prehliadky***
- ✓ ***pružný pracovný čas***
- ✓ ***sickdays***

Vo fitness centre sa môžu zamestnanci venovať zlepšovaniu fyzickej kondície a odbúravaniu nahromadeného stresu. Má naň nárok každý zamestnanec, ktorý si tento benefit vybral v rámci kalendárneho roka. Alternatívou fitness centra sú poukážky na zľavy, ktoré sa dajú uplatniť na nákup odevov, šperkov, elektroniky, rekreačné pobyty, preventívne prehliadky či návštevu kín a kúpeľov. Po troch rokoch má každý zamestnanec nárok na kompletné nadštandardné lekárske vyšetrenie. Na zladenie pracovného a voľného času bol zavedený ako benefit pružný pracovný čas. Niektoré oddelenia však majú stanovený presný čas dokedy sa zamestnanci musia do práce dostaviť a kedy najskôr z práce odísť. Na preliečenie akútnych krátkych ochorení bez potreby návštevy lekára boli v roku 2012 zaradené medzi benefity tzv. sickdays, ktoré umožňujú pracovníkovi ostať jeden deň doma v prípade náhlej nevoľnosti, zlého fyzického či psychického stavu.

2.16 Dotazníkový prieskum

2.16.1 Skúmaný súbor

Dotazníky boli rozposlané prostredníctvom emailu približne dvadsiatim zamestnancom firmy Henkel Slovensko, ktorí boli požiadaní poslať dotazníky aj svojim kolegom, ochotným zúčastniť sa dotazníkového prieskumu. Očakávaný počet respondentov sa odhadoval na 30, vyplnených dotazníkov sa vrátilo celkovo 46. Skúmaná vzorka teda predstavuje 4,6% zo všetkých zamestnancov spoločnosti. Základné informácie zahŕňali rozdelenie podľa pohlavia, veku, vzdelania, počtu odpracovaných rokov vo firme a pracovného zaradenia.

Tab. 3: Základné informácie o respondentoch (Zdroj: vlastné spracovanie)

Charakteristika	Možnosti	Počet	Percentuálne
Pohlavie	***Muž***	22	**48%**
	Žena	24	**52%**
Veková skupina	***18 – 26 rokov***	18	**39%**
	27 – 40 rokov	27	**59%**
	41 – viac	1	**2%**
Najvyššie ukončené vzdelanie	***Stredné s maturitou***	1	**2%**
	Vyššia odborná škola	1	**2%**
	Vysokoškolské bakalárske	7	**16%**
	Vysokoškolské magisterské	36	**78%**
	Vyššie vysokoškolské	1	**2%**
Odpracované roky vo firme	***menej ako 1 rok***	9	**20%**
	1 rok	13	**28%**
	2 roky	9	**20%**
	3 roky	6	**13%**
	4 roky	4	**9%**
	5 rokov	2	**4%**
	6 rokov	0	**0%**
	7 rokov	2	**4%**
	viac ako 8 rokov	1	**2%**
Pracovné zaradenie	***Vedúci pracovník***	4	**9%**
	Pracovník hlavných procesov	12	**26%**
	Pracovník podporných procesov	30	**65%**

Prieskumu sa zúčastnili v pomerne rovnakom počte muži aj ženy. Väčšina opýtaných má ukončenú vysokú školu, hlavne magisterské štúdium. Štvrtina opýtaných pracuje vo firme menej ako rok, a prevažná väčšina pracuje vo firme od 1 – 3 rokov. Značí to o fakte, že sa na prieskume podieľali hlavne pracovníci z Centra zdieľaných služieb, ktoré neustále priberá nových zamestnancov z dôvodu presúvajúcich sa procesov z lokálnych krajín. O tomto fakte svedčia aj informácie o pracovnom zaradení respondentov. Tretina opýtaných pracuje v hlavných procesoch, ktoré sú dominantou hlavne samotnej spoločnosti Henkel Slovensko. Pre Centrum zdieľaných služieb sú charakteristické podporné procesy, v ktorých pracuje až 30 respondentov. Prieskumu sa zúčastnili aj 4 vedúci pracovníci.

2.16.2 Vyhodnotenie doplňujúcich dotazníkov

K hlavnému dotazníku bolo pripojených ďalších 5 prieskumných dotazníkov, ktoré sú bežne používané v praxi a ich vyplnenie bolo dobrovoľné. Tieto dotazníky mali dokresliť charakteristiku vybraného súboru respondentov a ich schopnosti zvládať stres a situácie s ním spojené.

Typ osobnosti

Dotazník vyplnilo 39 respondentov, čo predstavuje 85% zo všetkých zúčastnených. Tento test má za úlohu určiť, do akého typu osobnosti A alebo B respondent patrí na základe zodpovedania 20 otázok (viď. príloha č. 3). Obidva typy chovania sú bližšie špecifikované v podkapitole *2.6.2. Osobnosť zamestnanca a následná reakcia na stres*.

Tab. 4: Vyhodnotenie testu „Typ osobnosti“ (Zdroj: vlastné spracovanie)

Bodové hodnotenie	Typ osobnosti	Počet výsledkov	Percentuálne
Menej ako 40	Pokojný typ B	0	0%
40 – 55	Typ B	13	33%
56 – 64	Zmiešaný A/B	18	46%
65 – 80	Mierny typ A	8	21%
Viac ako 80	Klasický typ A	0	0%

Žiadnemu respondentovi nevyšli extrémne hodnoty, najviac z nich spadá do osobnostného typu zmiešaný A/B, druhá najväčšia časť patrí do osobnostného typu B, menší podiel tvoria mierne typy A.

Holmes-Rahova stupnica životných udalostí

Stupnica zoradená od najťažších životných situácií po najľahšie má určiť, v akom veľkom strese bol respondent v poslednom roku (viď. príloha č. 1). Dotazník vyplnilo 35 respondentov (76%).

Tab. 5: Vyhodnotenie testu „Holmes-Rahova stupnica“ (Zdroj: vlastné spracovanie)

Bodová stupnica	Úroveň stresu	Počet výsledkov	Percentuálne
Menej ako 150	Primeraná	10	29%
150 – 299	Vyššia	15	42%
Viac ako 300	Výrazná	10	29%

Skoro polovica respondentov zažívala v poslednom roku vyššiu úroveň stresu. Pozor na zdravie by si mali dávať hlavne tí, ktorí dosiahli viac ako 300 bodov. Aj napriek výskytu zaťažujúcich situácií v živote človeka je dôležitá schopnosť, s akou sa vie

vyrovnať so stresom. Preto sa s Holmes-Rahovou stupnicou často spája aj Test zraniteľnosti stresom.

Test zraniteľnosti stresom

Test je súborom 20 výrokov z každodenného života, ktoré má respondent ohodnotiť podľa toho, ako často sa s daným výrokom stotožňuje (viď. príloha č. 2). Test vyplnilo 80% respondentov, teda 37 zamestnancov.

Tab. 6: Vyhodnotenie testu „Test zraniteľnosti stresom" (Zdroj: vlastné spracovanie)

Bodová stupnica	Zraniteľnosť stresom	Počet respondentov	Percentuálne
Menej ako 30	Malá zraniteľnosť	22	60%
30 – 49	Mierna zraniteľnosť	15	40%
50 – 75	Značná zraniteľnosť	0	0%
Viac ako 75	Vážna zraniteľnosť (!)	0	0%

Všetci respondenti sú odolní voči okolitým stresorom a vedia zvládať stres aj napriek tomu, že na menšiu polovicu z nich dokážu mať stresory menší vplyv. Väčšina však výborne zvláda stresové podmienky.

Workoholizmus

Závislosť na práci sa stáva postrachom posledných rokov a postihuje čím ďalej tým viacej ľudí. Bližšie je tento problém opísaný v kapitole *2.7. Workoholizmus*. Na dotazník (viď príloha č. 4) odpovedalo 36 respondentov, čo predstavuje 78% z celého vzorku respondentov.

Tab. 7: Vyhodnotenie testu „Workoholizmus" (Zdroj: vlastné spracovanie)

Bodová stupnica	Intenzita závislosti	Počet respondentov	Percentuálne
Menej ako 54	Žiadne alebo malé príznaky	22	61%
54 – 63	Ľahká závislosť	12	33%
64 – 84	Stredná závislosť	2	6%
Viac ako 84	Ťažká závislosť	0	0%

Prevažná väčšina respondentov nemá žiadne príznaky workoholizmu, tretina spadá pod ľahkú závislosť na práci, a práve 2 respondenti sa dostali do strednej závislosti.

Syndróm vyhorenia

Podrobnejšie je tzv. „Burnout" syndróm opísaný v kapitole *2.9 Syndróm vyhorenia*. Test sa skladá z 15 otázok a je zameraných na vnútorné pocity jedinca, s ktorými sa má

stotožniť podľa toho, ako často sa vyskytujú v jeho živote (viď. príloha č. 5). Spolu vyplnilo dotazník 78% (36 respondentov).

Tab. 8: Vyhodnotenie testu „Syndróm vyhorenia“ (Zdroj: vlastné spracovanie)

Príznak vyhorenia	Počet respondentov	Percentuálne
Žiadny príznak vyhorenia	0	0%
Malý náznak vyhorenia	21	58%
Ohrozenie vyhorením	14	39%
Vážne ohrozenie vyhorením	1	3%
Veľmi vážne ohrozenie vyhorením	0	0%

Všetci respondenti prejavili určitý náznak vyhorenia, no u väčšiny z nich iba v malej miere. No skoro 40% sa dostalo do zóny ohrozenia, a 1 respondent sa dokonca ocitol vo vážnom ohrození vyhorením.

2.16.3 Vyhodnotenie hlavného dotazníka

Dotazník, ktorý tvorí nástroj prieskumu diplomovej práce, bol vytvorený na základe získaných teoretických poznatkov z literatúry a z kurzu Stress Management. Súbory otázok boli rozdelené do šiestich skupín: Subjektívne pocity, Reálne fakty, Vzťahy na pracovisku, Interakcia práca – domov, Zdravie a práca, Zvládanie stresu. Dotazník obsahoval 71 otázok, na ktoré respondenti museli odpovedať výberom práve jednej najvhodnejšej odpovede. Hlavný dotazník vyplnilo všetkých 46 respondentov, no vyskytlo sa zopár otázok bez výberu odpovede. Stalo sa tak iba v troch prípadoch. Tým pádom bol dotazník vyplnený na 99,91% (3 chýbajúce odpovede z 3266).

V nasledujúcej časti sú analyzované odpovede všetkých zúčastnených respondentov spracované v tabuľkách s komentármi, prípadne doplnené o grafické zobrazenie.

Subjektívne pocity

Otázka č. 1: Zhodnoťte váš celkový pocit z vašej práce.

Tab. 9: Celkový pocit z práce (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Práca mi úplne vyhovuje.	3	6.52%
b) Cítim sa spokojne.	21	45.65%
c) Mám neutrálny postoj.	20	43.48%
d) Cítim sa nespokojne.	2	4.35%
e) Som veľmi nespokojný.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Viac ako polovica respondentov sa v práci cíti spokojne, ďalších 43% má k práci neutrálny postoj, iba 4% sa cítia nespokojne. Celkový pocit respondentov z práce vo firme Henkel je minimálne negatívny, čo je pozitívnym zistením.

Otázka č. 2: Ako sa cítite v pracovnom prostredí, ktoré vás dennodenne obklopuje (nábytok, osvetlenie, kvety, klimatizácia, atď.)?

Tab. 10: Pracovné prostredie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Cítim sa príjemne, je to môj druhý domov.	3	6.52%
b) Prostredie mi celkom vyhovuje.	37	80.43%
c) Prostredie mi veľmi nevyhovuje.	6	13.04%
d) Necítim sa dobre v pracovnom prostredí.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Nikto z opýtaných nemá príliš negatívny postoj k pracovnému prostrediu, nevyhovuje však 13%, prevažná väčšina je však s prostredím spokojná, pre 6% predstavuje dokonca druhý domov.

Otázka č. 3: Ste spokojný/á so svojou pracovnou pozíciou?

Tab. 11: Pracovná pozícia (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, moja pozícia mi úplne vyhovuje.	9	19.57%
b) Áno, ale mám potrebu rozvíjať sa, kariérne rásť.	21	45.65%
c) Nie, moja pozícia mi nevyhovuje, ale zatiaľ nerozmýšľam nad zmenou.	9	19.57%
d) Nie, potrebujem zmenu.	7	15.22%
Spolu	46	100.00%

Pracovná pozícia plne vyhovuje pätine opýtaných, skoro polovica z nich je spokojná, no potrebuje sa ešte kariérne rozvíjať, 20% nie je spokojných, no neuvažuje nad zmenou, za to 15% o zmene pracovnej pozície rozmýšľa.

Otázka č. 4: Vyhovuje vám pracovný čas (časový interval, počas ktorého musíte byť v práci)?

Tab. 12: Pracovný čas (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, príde mi primeraný.	32	69.57%
b) Áno, ale niekedy musím ostať dlhšie/prísť skôr.	12	26.09%
c) Nie, často musím ostávať dlhšie/chodiť skôr.	2	4.35%
d) Vôbec, bola by potrebná zmena.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Až 95% respondentov pracovný čas vyhovuje aj napriek tomu, že niektorí musia občas prispôsobiť príchod či odchod pracovným povinnostiam. Pracovný čas nevyhovuje iba 4% opýtaných.

Otázka č. 5: Ohodnoťte dĺžku obedovej prestávky.

Tab. 13: Obedová prestávka (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Čas vyhradený na obed mi plne vyhovuje.	17	36.96%
b) Čas na obed mi vyhovuje, aj keď niekedy je ho málo.	16	34.78%
c) Čas na obed je krátky, no dá sa zvládnuť.	10	21.74%
d) Nevyhovuje mi čas na obed, je dosť krátky.	3	6.52%
Spolu	46	100.00%

Obedová prestávka sa zdá väčšine opýtaných (72%) primeraná, krátka ale zvládnuteľná príde 22%. Námietky malo len 6% respondentov.

Otázka č. 6: Ste spokojný/á s finančným ohodnotením za vašu prácu?

Tab. 14: Finančné ohodnotenie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, finančné ohodnotenie zodpovedá môjmu pracovnému vyťaženiu.	19	41.30%
b) Áno, aj keď niekedy musím robiť úlohy navyše.	3	6.52%
c) Finančným ohodnotením sa príliš nezaoberám.	3	6.52%
d) Nie, za svoj pracovný výkon by som si zaslúžil/a dostávať viac.	17	36.96%
e) Nie, určite by som za svoj výkon mal/a byť oveľa lepšie ohodnotený/á.	4	8.70%
Spolu	46	100.00%

Pri tejto otázke nastala zaujímavá situácia. Skoro v rovnakom pomere sa respondenti rozdelili do dvoch skupín. Jedna je plne spokojná s finančným ohodnotením v spojení s pracovným výkonom, druhá má pocit, že za prácu by mala byť lepšie finančne ohodnotená. S platom vôbec nie je spokojných 8%, plat vyhovuje aj napriek úlohám

navyše 6%, a posledných 6% sa veľmi nezaoberá otázkami týkajúcimi sa ich finančného ohodnotenia.

Otázka č. 7: Ako zvládate vlastný time management (organizovane času) v práci?

Tab. 15: Pracovný time management (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Veľmi dobre, úlohy si viem rozdeliť podľa dôležitosti a všetko načas spraviť.	12	26.09%
b) Viem si úlohy rozdeliť a väčšinu z nich spraviť načas.	30	65.22%
c) Mám problém určiť dôležitosť úloh, no časť z nich stíham spraviť načas.	4	8.70%
d) Mám v pracovných úlohách neporiadok, a často sa v nich strácam.	0	0.00%
e) Odkladám úlohy na neskôr a držím sa pravidla, čo sa nespraví dnes, spraví sa zajtra.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Skoro tretina respondentov má veľmi dobrý time management, svoje povinnosti si vie rozdeliť a snaží sa väčšinu z nich splniť načas 65%, iba 9% má problém s vlastným time managementom v práci.

Otázka č. 8: Ste schopní plniť každodenné úlohy, máte na ne dostatok vedomostí, informácií, dokumentácie?

Tab. 16: Informácie, dokumentácia (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, úlohy si dokážem plniť bez problémov, myslím si, že mám dostatok potrebných poznatkov a informácií.	19	41.30%
b) Áno, úlohy si čiastočne dokážem plniť bez problémov, no občas mi chýbajú potrebné vedomosti, informácie či dokumentácia.	26	56.52%
c) Nie, často nedokážem plniť úlohy bez problémov, chýbajú mi vedomosti, informácie či dokumentácia.	1	2.17%
d) Nie, väčšinou si nedokážem plniť svoje úlohy, pretože nemám potrebné vedomosti, informácie či dokumentáciu.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Väčšia polovica opýtaných uviedla, že je schopná plniť pracovné povinnosti, aj keď občas majú nedostatok dokumentácie, informácií či vedomostí. No 41% má pocit, že k výkonu práce majú všetko čo potrebujú. Iba 2% majú problémy kvôli chýbajúcej informovanosti či dokumentácii.

Otázka č. 9: Máte pocit, že pracujete pod tlakom a vašu prácu niekto kontroluje?

Tab. 17: Práca pod tlakom (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Pracujem pod tlakom, no prácu si kontrolujem sám.	8	17.39%
b) Pracujem pod tlakom a prácu mi kontroluje niekto druhý.	5	10.87%
c) Nepracujem pod tlakom, aj keď prácu mi kontroluje niekto druhý.	21	45.65%
d) Nepracujem pod tlakom a prácu si kontrolujem sám.	12	26.09%
Spolu	46	100.00%

Dve tretiny respondentov, ktorí pracujú pod tlakom, majú prácu vo vlastných rukách. Ďalšej tretine kontroluje prácu niekto druhý. Až 46% opýtaných nepracuje pod tlakom a prácu im kontroluje niekto iný, zostávajúcich 26% nepracuje pod tlakom a prácu majú pod vlastnou kontrolou.

Otázka č. 10: Dostávate sa v práci do vypätých situácií, ktoré vás stresujú?

Tab. 18: Stresujúce situácie v práci (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, veľmi často je moja práca stresujúca.	1	2.17%
b) Áno, občas mi moja práca spôsobuje stres.	23	50.00%
c) Nie, aj keď práca býva stresujúca.	10	21.74%
d) Nie, moja práca nebýva veľmi stresujúca.	12	26.09%
Spolu	46	100.00%

Polovica opýtaných uviedla, že im práca aspoň občas spôsobuje stres, 2% respondentov má veľmi stresujúcu prácu. Z tých, ktorí odpovedali, že sa do vypätých situácií nedostávajú, pracuje 22% v práci, ktorá býva stresujúca a 26% v práci, v ktorej sa stresory príliš nevyskytujú.

Otázka č. 11: Cítite sa nepríjemne, ak odchádzate z práce aj napriek tomu, že problém nie je stále vyriešený?

Tab. 19: Nevyriešený problém (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, cítim sa veľmi previnilo a som potom nervózny/a.	8	17.39%
b) Áno, cítim sa previnilo, ale po chvíli ma to prejde.	14	30.43%
c) Nie, necítim sa nepríjemne, na druhý deň to predsa doriešim.	22	47.83%
d) Vôbec sa necítim nepríjemne, je to len práca.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Väčšine opýtaných nespôsobuje práca stres v situáciách, kedy nemajú doriešené určité pracovné problémy, no končí sa im pracovná doba. Skoro tretina sa chvíľu cíti

nepríjemne, 17% má nepríjemný pocit a nervozitu, pokiaľ musia odísť z práce, kde nechávajú otvorené problémy, a prenáša sa ich stres ďalej.

Otázka č. 12: Pracujete aj za ostatných spolupracovníkov, keď nestíhajú aj napriek tomu, že máte veľa práce?

Tab. 20: Výpomoc spolupracovníkom (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, snažím sa pomôcť všade, kde sa dá.	11	24.44%
b) Áno, ale len keď je to veľmi súrne.	26	57.78%
c) Nie, veď mám dosť vlastnej práce, nech si každý plní svoje povinnosti.	3	6.67%
d) Nie je potrebné spolupracovníkom vypomáhať, všetci svoju robotu stíhajú.	5	11.11%
Spolu	45	100.00%

Respondenti sú často nápomocní druhým kolegom, niektorí z nich (24%) sa snažia vypomôcť všade, kde sa dá, naopak 11% uvádza, že spolupracovníkom nie je potrebné vypomáhať. Ale napríklad 7% má pocit, že by si všetci mali plniť svoje povinnosti samostatne. Jeden respondent sa zdržal odpovede.

Otázka č. 13: Myslíte si, že vo firme dokážete dosiahnuť ciele, ktoré vás uspokoja?

Tab. 21: Ciele vo firme (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, mám na to ideálnu príležitosť.	4	8.70%
b) Čiastočne áno.	21	45.65%
c) Mám trochu odlišné ciele.	15	32.61%
d) Vôbec, moja práca nezodpovedá mojim cieľom.	6	13.04%
Spolu	46	100.00%

Až tretina respondentov uviedla, že má odlišné ciele od tých, ktoré mu firma ponúka dosiahnuť. Úplne odlišnú predstavu má o svojich cieľoch dokonca 6%. Čiastočne sa firemné a vlastné ciele zhodujú u 46%. Vhodnú príležitosť na naplnenie cieľov má 9% z respondentov.

Reálne fakty

Otázka č. 14: Máte svoju prácu, zadávanie pracovných úloh vo svojej kompetencii?

Tab. 22: Pracovné kompetencie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, prácu mám plne vo svojej kompetencii, a sám/a rozhodujem o vykonávaní pracovných úloh.	2	4.35%
b) Áno, prácu si spravujem sám/a, a rozhodujem o vykonávaní úloh, občas mi však úlohy prideľuje niekto druhý.	18	39.13%
c) Nie, prácu mi prideľuje niekto druhý, a čiastočne si ju potom organizujem sám/a.	25	54.35%
d) Nie, pracujem podľa toho, ako mi druhý prikáže.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Prácu dostáva od svojho nadriadeného, alebo niekoho iného 54% respondentov, no koordinácia práce je čiastočne v ich vlastných kompetenciách. O vlastnej práci samostatne rozhoduje 43% opýtaných, z ktorých väčšina dostáva niekedy príkazy aj od niekoho iného.

Otázka č. 15: Musíte dodržiavať stanovené termíny?

Tab. 23: Stanovené termíny (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, všetky úlohy musím odovzdať v určenom termíne, a dosť ma to znervózňuje.	4	8.70%
b) Áno, všetky úlohy musím odovzdať v určenom termíne, no veľmi ma to neznervózňuje.	19	41.30%
c) Áno, zopár úloh musím odovzdať v určenom termíne, a dosť ma to znervózňuje.	6	13.04%
d) Áno, zopár úloh musím odovzdať v určenom termíne, no veľmi ma to neznervózňuje.	16	34.78%
e) Nie, nemám stanovené termíny na odovzdanie úloh.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Respondenti, ktorých nestresuje odovzdávanie úloh v stanovených termínoch je okolo 76%. Všetky úlohy musí odovzdať v určených termínoch 9% respondentov, čo im spôsobuje nervozitu. Zopár termínovaných úloh stresuje 13% opýtaných.

Otázka č. 16: Patrí do vašich kompetencií rozhodovanie?

Tab. 24: Rozhodovanie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, som zodpovedný/á za rozhodovanie v našom tíme.	3	6.52%
b) Áno, som čiastočne zodpovedný/á za rozhodovanie v našom tíme.	19	41.30%
c) Nie, rozhodovanie nepatrí do mojich kompetencií.	24	52.17%
Spolu	46	100.00%

Nadpolovičná časť respondentov nemá vo svojich kompetenciách rozhodovanie o tímových záležitostiach, 41% je čiastočne zodpovedná za rozhodovanie v rámci vlastného tímu, a iba 7% je plne zodpovedných za rozhodovanie.

Otázka č. 17: Musíte kontrolovať prácu svojich spolupracovníkov?

Tab. 25: Kontrola spolupracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, patrí to k náplni mojej práce.	6	13.04%
b) Áno, aj keď to nie je náplňou mojej práce.	4	8.70%
c) Nie, nespadá to do náplne mojej práce.	26	56.52%
d) Nie, každý si zodpovedá za svoju prácu sám.	10	21.74%
Spolu	46	100.00%

Prácu svojim kolegom nekontroluje 57% respondentov, pretože to nespadá do náplne ich práce, 22% nemusí kontrolovať prácu vlastných kolegov, pretože každý z nich má zodpovednosť za odlišné úlohy. Pätina respondentov však prácu svojich kolegov kontroluje, a dokonca skoro polovica z nich aj napriek tomu, že to nespadá do náplne ich práce.

Otázka č. 18: Vyžaduje vaša práca plné nasadenie?

Tab. 26: Plné nasadenie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, dennodenne musím podávať plný výkon.	4	8.70%
b) Čiastočne, niekedy je práce nad hlavu, inokedy voľnejšie.	33	71.74%
c) Zriedkavo, väčšinou pracujem vlastným tempom.	9	19.57%
d) Nikdy.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Až tri štvrtina opýtaných uviedla, že ich nasadenie v pracovných úlohách sa strieda, niekedy je práce veľa, inokedy málo. Pätina respondentov pracuje väčšinu času vlastným tempom, no 9% musí byť dennodenne v plnom nasadení.

Otázka č. 19: Musíte nútiť spolupracovníkov, aby si robili vlastnú prácu?

Tab. 27: Nútenie spolupracovníkov k práci (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, veľmi často.	1	2.17%
b) Áno, občas niekoho treba upozorniť.	7	15.22%
c) Nie, aj keď by to bolo často potrebné.	3	6.52%
d) Nie, aj keď by to bolo občas potrebné.	12	26.09%
e) Nikdy.	23	50.00%
Spolu	46	100.00%

Svojich kolegov do práce nemusí nútiť až 83% respondentov, aj keď 26% uviedlo, že by to občas bolo potrebné, u 6% by to bolo potrebné častejšie. Svojich kolegov občas odkazuje na vykonávanie vlastnej práce 15% opýtaných, iba 2% to robia veľmi často.

Otázka č. 20: Existuje pre vás vo firme možnosť kariérneho rastu?

Tab. 28: Kariérny rast (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, a plánujem kariérne rásť.	7	15.22%
b) Áno, možno využijem túto možnosť v budúcnosti.	26	56.52%
c) Áno, ale neplánujem využiť túto možnosť.	7	15.22%
d) Nie, neexistuje táto možnosť.	6	13.04%
Spolu	46	100.00%

Možnosť kariérneho rastu plánuje v budúcnosti využiť 15% opýtaných, 57% nad tým rozmýšľa, ďalších 15% to nemá v pláne, a 13% si myslí, že vo firme pre nich neexistuje možnosť kariérneho rastu.

Otázka č. 21: Hrozí vám na vašej pozícii strata zamestnania?

Tab. 29: Strata zamestnania (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, pociťujem dosť veľké ohrozenie.	0	0.00%
b) Áno, čiastočné ohrozenie existuje.	10	21.74%
c) Veľmi nie, ohrozenie, že ma vyhodia je veľmi malé.	26	56.52%
d) Nie, pokiaľ nedám výpoveď sám/a, prácu mám istú.	10	21.74%
Spolu	46	100.00%

Ani jeden z respondentov nepociťuje veľké ohrozenie straty vlastného zamestnania, no 22% priznáva, že čiastočné ohrozenie na ich pozícii existuje. Až 57% udáva, že možnosť prepustenia je veľmi malá, a pätina pociťuje na súčasnej pozícii istotu zamestnania.

Otázka č. 22: Ako často zostávate v práci nadčas?

Tab. 30: Nadčas (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Skoro vždy.	0	0.00%
b) Často.	9	19.57%
c) Niekedy.	18	39.13%
d) Málokedy.	17	36.96%
e) Nikdy	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Nad rámec pracovného času zostáva častejšie v práci skoro pätina opýtaných, niekedy musí pracovať nadčas 40% respondentov, no pre ďalších 37% je to veľmi občasná záležitosť. Nikdy nemusia v práci zostávať nad rámec pracovnej doby iba 4%.

Otázka č. 23: Máte možnosť urobiť si krátku prestávku počas práce?

Tab. 31: Prestávka počas práce (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno.	38	82.61%
b) Niekedy.	8	17.39%
c) Málokedy.	0	0.00%
d) Nikdy.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Skoro všetci respondenti majú možnosť urobiť si počas pracovných povinností prestávku, 20% uviedlo, že je to možné iba niekedy.

Otázka č. 24: Máte možnosť vybaviť úradné/súkromné záležitosti aj počas pracovného času?

Tab. 32: Priestor na súkromné záležitosti počas práce (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, vždy keď potrebujem.	13	28.26%
b) Áno, ale musím sa dohodnúť s nadriadeným.	22	47.83%
c) Málokedy, väčšinou si musím zobrať dovolenku.	11	23.91%
d) Nikdy.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

S vybavovaním úradných či súkromných povinností nemá problém tri štvrtina opýtaných, aj keď väčšina z nich sa najskôr musí dohodnúť s nadriadeným. 28% sa môže zariadiť bez schválenia nadriadeným. No zostávajúca štvrtina respondentov si musí na súkromné záležitosti vybrať dovolenku.

Otázka č. 25: Plánujete dovolenku podľa toho ako vám to vyhovuje alebo sa musíte nejako prispôsobovať?

Tab. 33: Plánovanie dovolenky (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Plánovanie dovolenky je plne v mojej moci, a môžem si ju naplánovať na hocijaký dátum.	0	0.00%
b) Plánovanie dovolenky je čiastočne v mojej moci, no musím sa prispôsobiť pracovným povinnostiam.	20	43.48%
c) Plánovanie dovolenky je čiastočne v mojej moci, no musím sa prispôsobiť ostatným kolegom.	26	56.52%
d) Plánovanie dovolenky nie je v mojej moci.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Vo svojej čiastočnej moci majú plánovanie dovolenky všetci respondenti, ktorí sa musia prispôsobiť pracovným povinnostiam (43%) alebo ostatným kolegom (57%).

Vzťahy na pracovisku

Otázka č. 26: Ako hodnotíte svoj pracovný kolektív?

Tab. 34: Pracovný kolektív (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Všetci kolegovia mi úplne vyhovujú, vládne medzi nami priateľská nálada.	28	60.87%
b) Väčšina kolegov mi vyhovuje, no nájdu sa takí, s ktorými si nerozumiem.	18	39.13%
c) Väčšina kolegov mi nevyhovuje, no nájdu sa takí, s ktorými si rozumiem.	0	0.00%
d) Skoro s nikým si nerozumiem, nepáči sa mi pracovný kolektív.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Všetkým z respondentov vyhovuje pracovný kolektív, aj keď u 39% z nich sa nájdu v pracovnej skupine spolupracovníci, s ktorými si nerozumejú.

Otázka č. 27: Ako hodnotíte vlastného nadriadeného?

Tab. 35: Nadriadený (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Človek, ktorý vie podporiť v pracovnom i súkromnom živote, svojimi skúsenosťami a vedomosťami.	27	61.36%
b) Človek, ktorý má veľa skúseností a vedomostí, no v súkromnom živote veľmi nevie podporiť.	10	22.73%
c) Človek, ktorý vie podporiť v súkromnom živote, no veľa vedomostí a skúseností z pracovného života nemá.	5	11.36%
d) Človek, ktorý nevie podporiť ani v pracovnom, ani v súkromnom živote.	2	4.55%
Spolu	44	100.00%

Na túto otázku nezodpovedali všetci respondenti, odpovede sa zdržali dvaja z nich. Z odpovedajúcich má 61% veľmi pozitívny pocit z vlastného nadriadeného, ktorý vie podporiť ako v pracovnom, tak aj v súkromnom živote. Skoro štvrtina odpovedajúcich označila svojho šéfa za veľmi skúsenú a informovanú osobnosť, ktorá však nemá veľa pochopenia pre súkromné záležitosti vlastných zamestnancov. Za pravý opak označilo svojho nadriadeného 11% odpovedajúcich, a dokonca 5% má šéfa, ktorý to nezvláda ani v pracovnom živote ani v súkromných záležitostiach.

Otázka č. 28: Aké vzťahy vládnu na vašom pracovisku?

Tab. 36: Vzťahy na pracovisku (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) V mojom kolektíve prevládajú veľmi dobré vzťahy.	22	47.83%
b) V mojom kolektíve sa nachádza zopár dobrých priateľov, s ostatnými som na kolegiálnej úrovni.	17	36.96%
c) V mojom kolektíve sú len spolupracovníci na kolegiálnej úrovni .	7	15.22%
d) V mojom kolektíve je veľa ľudí, s ktorými si nerozumiem.	0	0.00%
e) V mojom kolektíve si s nikým nerozumiem.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Prevažná väčšina respondentov má v pracovnom kolektíve dobrých priateľov, 15% je so svojimi spolupracovníkmi len na kolegiálnej úrovni, a teda neoznačili nikoho z pracovného kolektívu za dobrého priateľa. Ani jeden respondent neoznačil svoj pracovný kolektív negatívne.

Otázka č. 29: Existuje vo vašom kolektíve niekto, kto vás znervózňuje, alebo s ním prichádzate do konfliktu (kvôli pracovným záležitostiam, klimatizácii, neporiadku, atď.)?

Tab. 37: Ľudský stresor (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, znervózňujú ma všetci a často prichádzame do konfliktu.	0	0.00%
b) Áno, je tu zopár kolegov, ktorí ma znervózňujú a dostávame sa spolu do konfliktu.	3	6.52%
c) Áno, niekoľko kolegov ma znervózňuje, ale nedostávame sa často do konfliktu.	9	19.57%
d) Nie, neznervózňuje ma nikto, no niekedy sa s niekým dostanem do konfliktu.	14	30.43%
e) Nie, nikto ma neznervózňuje, ani sa nedostávame do konfliktu.	20	43.48%
Spolu	46	100.00%

Za priateľský a bezstresový kolektív označilo svoju pracovnú skupinu až 43% opýtaných, 30% pripustilo, že sa občas v kolektíve dostanú do konfliktu. Viac ako štvrtina však má vo svojom kolektíve niekoho, kto pre nich predstavuje určitý stresor. Väčšina z nich sa však s danými osobami nedostáva do konfliktu, no konflikty s určitými osobami trápia 7% respondentov.

Otázka č. 30: Stretávate sa na pracovisku so šikanou (mobbing – šikana zo strany kolegov, bossing – šikana zo strany šéfa, staffing – šikana šéfa zo strany zamestnancov)?

Tab. 38: Šikanovanie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Vôbec, na našom pracovisku neexistuje šikana.	40	86.96%
b) Malé náznaky tam sú (medzi kolegami), ktoré sú brané ako zábava, ale v rámci určitých hraníc.	5	10.87%
c) Existuje u nás šikana (prosím uveďte, ktorý typ: MOBBING, STAFFING, BOSSING).	1	2.17%
Spolu	46	100.00%
Odpoveď k výberu C:	Bossing	

Až 87% opýtaných sa vyjadrilo, že na ich pracovisku šikanovanie vôbec nepoznajú, 11% však priznalo, že malé náznaky tam sú, aj keď je to často brané ako zábava v daných medziach. Vyskytla sa však aj odpoveď, že na pracovisku sa prejavuje forma šikany, tzv. Bossing.

Otázka č. 31: Ako hodnotíte možnosť spolupráce so svojimi kolegami a riešenie vzájomných konfliktov?

Tab. 39: Spolupráca a konflikty (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Veľmi dobrá spolupráca, konflikty vieme rýchlo vyriešiť.	24	52.17%
b) Spolupracuje sa mi s nimi dobre, konflikty vieme vyriešiť, ale občas je to namáhavé.	21	45.65%
c) Nespolupracuje sa mi s nimi dobre, ale nedostávame sa do konfliktov.	1	2.17%
d) Nespolupracuje sa mi s nimi dobre, no konflikty vieme vyriešiť.	0	0.00%
e) Nespolupracuje sa mi s nimi dobre, a konflikty riešime ťažko.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Spolupráca a rýchle riešenie konfliktov je charakteristické pre 52% opýtaných, u 46% býva občas namáhavé prísť ku kompromisom a riešeniam, no spolupráca býva dobrá.

Niektorí respondenti však označili vzájomnú spoluprácu ako nie veľmi dobrú (2%). Napriek tomu sa nevyskytol prípad, kedy by bola spolupráca zlá a konflikty ťažko riešiteľné.

Otázka č. 32: Existuje pre vás možnosť, že vám s prácou niekto pomôže, pokiaľ nestíhate?

Tab. 40: Pomoc od spolupracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, všetci máme na starosti rovnaké úlohy.	4	8.70%
b) Čiastočne áno, vie mi aspoň niekoľko ľudí pomôcť.	29	63.04%
c) Veľmi nie, existuje iba jeden človek, ktorý vie robiť moju prácu.	11	23.91%
d) Nie, svoju prácu môžem/viem robiť iba ja.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Pre 63% respondentov existuje možnosť čiastočnej výpomoci zo strany ich kolegov, majú v tíme niekoho, kto vie taktiež robiť ich prácu. U 9% sú všetci v tíme schopní prebrať prácu za druhého spolupracovníka. Skoro štvrtina má však problém, keďže existuje iba jedna osoba, ktorá ich môže v práci zastúpiť. A 4% nemajú za seba žiadnu náhradu.

Interakcia práca – domov

Otázka č. 33: Máte pocit, že vaša práca zasahuje aj do vášho súkromného života?

Tab. 41: Vplyv práce na súkromný život (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Nie, keď práca skončí, sústredím sa plne na súkromný život.	21	45.65%
b) Občas musím urobiť niečo nadčas alebo nad niečím pracovným rozmýšľam aj v súkromí.	24	52.17%
c) Často sa mi stáva, že musím súkromné udalosti presunúť kvôli práci, alebo myslím v súkromí na prácu.	1	2.17%
d) Áno, prácu si nosím aj domov, práca je súčasť môjho súkromného života.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Vyše polovica respondentov označila možnosť, že sa s pracovnými záležitosťami občas zaoberajú aj v súkromnom živote, 45% sa však po skončení pracovnej doby plne venuje svojmu voľnému času. Iba 2% častejšie podriaďujú svoj voľný čas pracovným záležitostiam.

Otázka č. 34: Bývate po práci podráždený/á na ľudí, s ktorými bývate/stretávate sa?

Tab. 42: Pocit podráždenia (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Nie, nikdy sa mi to nestáva.	23	50.00%
b) Občas vybuchnem kvôli nervom z práce aj na svojich blízkych, no nebýva to zvykom.	21	45.65%
c) Celkom často sa mi stáva, že som po práci nervózny/a a nepríjemný/á.	1	2.17%
d) Áno, bývam skoro vždy podráždený/á kvôli problémom v práci a som nepríjemný/á na svojich blízkych.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Presne 50% zo všetkých opýtaných nebýva po práci podráždených a nepríjemných na druhých ľudí. Avšak 47% občas vybuchne alebo sa správa nevrlo k svojim blízkym osobám. Dokonca sa našli aj pracovníci, ktorí sú často alebo vždy nepríjemní a nervózni po práci na ostatných.

Otázka č. 35: Myslíte pred spaním na prácu a problémy/úlohy s ňou spojené?

Tab. 43: Myšlienky na prácu pred spaním (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, skoro vždy mi myšlienky na prácu nedajú zaspať.	0	0.00%
b) Občas myslím na pracovné veci pred spaním.	9	19.57%
c) Výnimočne sa mi niečo také stane.	30	65.22%
d) Nie, vôbec nemyslím na prácu pred spaním.	7	15.22%
Spolu	46	100.00%

Myšlienky smerujúce k práci pred spaním má výnimočne okolo 65% respondentov, u 20% sa to stáva iba občas. Na prácu pred spaním nemyslí vôbec okolo 15% opýtaných.

Otázka č. 36: Ako zvládate vlastný time management (organizovanie vlastného času) v súkromnom živote?

Tab. 44: Time management voľného času (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Veľmi dobre, viem si spraviť čas na vlastné aktivity aj povinnosti.	23	50.00%
b) Celkom dobre, niekedy mám čas na vlastné aktivity aj povinnosti.	22	47.83%
c) Veľmi dobre nie, mám problémy zorganizovať si vlastné aktivity a povinnosti.	1	2.17%
d) Vôbec nie, nezvládam si zorganizovať vlastné aktivity a povinnosti.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

V tomto prípade sa opäť respondenti delia na dve skupiny, z ktorých 50% si vie urobiť čas na vlastné záujmy a nemá problém s vlastným rozdelením voľného času, a 48% si vie naplánovať svoje aktivity dobre, no čas si na ne nájdu len niekedy. Iba veľmi malá vzorka respondentov má problém s organizáciou voľno-časových aktivít.

Otázka č. 37: Bývate v práci podráždený/á z problémov v súkromnom živote?

Tab. 45: Podráždenosť v práci (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, veľmi často som nervózny/a zo súkromných problémov aj v práci.	1	2.17%
b) Áno, občas bývam nervózny/a zo súkromných problémov aj v práci.	13	28.26%
c) Veľmi nie, zriedkavo sa mi stane, že súkromné problémy majú vplyv na moje správanie v práci.	16	34.78%
d) Skoro nikdy.	16	34.78%
Spolu	46	100.00%

Súkromné problémy nemajú vplyv na prácu u 35% z opýtaných, u ďalších 35% zriedkavo ovplyvňujú pracovný výkon. Častejšie však v práci býva v strese zo súkromných problémov skoro tretina respondentov, iba u 2% sa to deje veľmi často.

Otázka č. 38: Ako by ste zhodnotili vaše vzťahy s rodinou?

Tab. 46: Vzťahy s rodinou (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Vynikajúce.	17	36.96%
b) Veľmi dobré.	21	45.65%
c) Dobré.	8	17.39%
d) Dostačujúce.	0	0.00%
e) Zlé.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Vyše tretina opýtaných označila rodinné vzťahy za vynikajúce, veľmi dobré rodinné vzťahy má 46% a dobré vzťahy prevládajú v rodinách skoro pätiny opýtaných.

Otázka č. 39: Ako by ste zhodnotili vaše vzťahy s priateľmi?

Tab. 47: Vzťahy s priateľmi (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Vynikajúce.	17	36.96%
b) Veľmi dobré.	24	52.17%
c) Dobré.	5	10.87%
d) Dostačujúce.	0	0.00%
e) Zlé.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Rovnaký počet opýtaných ako v predchádzajúcej otázke ohľadom rodiny má vynikajúci vzťah so svojimi priateľmi, teda okolo 37%. Veľmi dobré vzťahy prevládajú u 52% respondentov a ich priateľmi. Dobré priateľské vzťahy sa vyskytujú u 11%.

Otázka č. 40: Aké sú vaše vzťahy so susedmi?

Tab. 48: Vzťahy so susedmi (Zdroj: vlastné spracovanie)

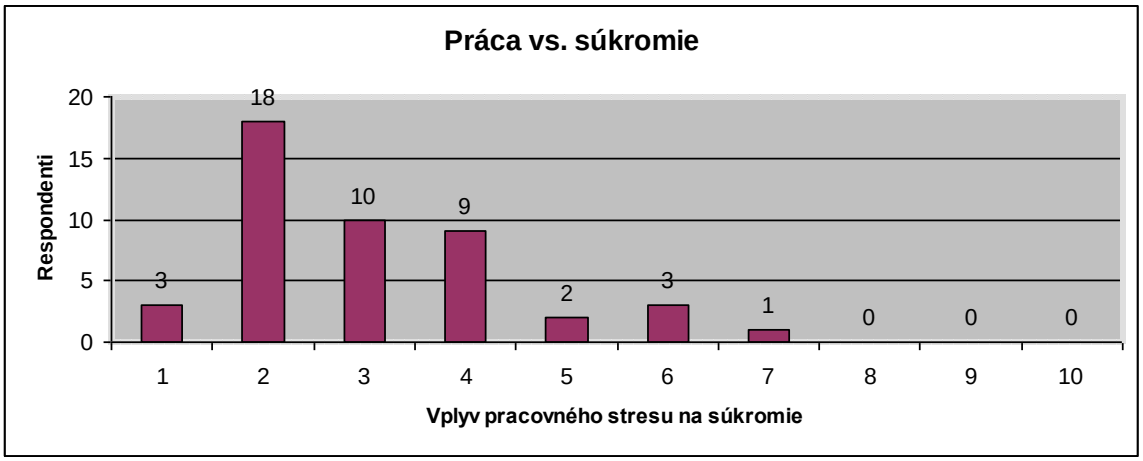
Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Veľmi dobré, sme viac ako susedia.	1	2.17%
b) Dobré, vieme si občas vypomôcť.	9	19.57%
c) Neutrálne.	33	71.74%
d) Horšie, veľmi si nepomáhame.	1	2.17%
e) Zlé, dosť často máme medzi sebou konflikty.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Skoro tri štvrtiny respondentov má neutrálne vzťahy so svojimi susedmi, to značí ani dobré ani zlé. Vzájomnej susedskej výpomoci sa môže dočkať pätina opýtaných, a dokonca u 2% sú to vzťahy lepšie než susedské, horšie vzťahy majú 2%, dokonca u 4% respondentov dochádza ku vzájomným konfliktom s ich susedmi.

Otázka č. 41: Ohodnoťte na škále 1 (vôbec) - 10 (veľmi intenzívne), ako veľmi vplýva stres z práce na váš súkromný život?

Škála: **1** *(vôbec)*, **2** *(skoro nikdy)*, **3** *(zriedkavo)*, **4** *(občas)*, **5** *(niekedy)*, **6** *(častejšie)*, **7** *(často)*, **8** *(pravidelne)*, **9** *(intenzívne)*, **10** *(veľmi intenzívne)*

Graf 1: Práca vs. súkromie (Zdroj: vlastné spracovanie)



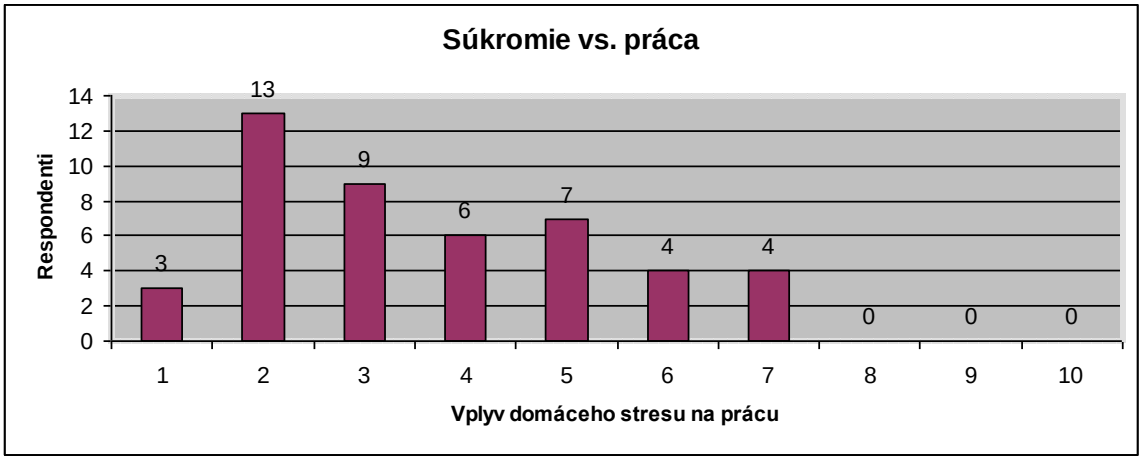
Skoro 40% respondentov označilo, že skoro nikdy nemá pracovný stres vplyv na ich súkromný život. Zriedkavo až občasne sa vyskytuje u 41%, častejšie až často ho pociťuje len 9% opýtaných. Nikdy nemá pracovný stres vplyv na súkromný život u 7%.

Aritmetický priemer dosahuje hodnotu 3,04 (zaokrúhlením na 3 - zriedkavo), z mediánu taktiež vychádza hodnota 3 (zriedkavo) a modus, ktorý udáva najväčšiu početnosť je 2 (skoro nikdy). Z toho vyplýva, že pracovný stres má vo všeobecnosti vplyv na súkromný život len zriedkavo až skoro nikdy.

Otázka č. 42: Ohodnoťte na škále 1 (vôbec) - 10 (veľmi intenzívne), ako veľmi vplýva stres zo súkromného života na váš pracovný výkon?

Škála: **1** *(vôbec)*, **2** *(skoro nikdy)*, **3** *(zriedkavo)*, **4** *(občas)*, **5** *(niekedy)*, **6** *(častejšie)*, **7** *(často)*, **8** *(pravidelne)*, **9** *(intenzívne)*, **10** *(veľmi intenzívne)*

Graf 2: Súkromie vs. práca (Zdroj: vlastné spracovanie)



Problémy so súkromného života majú niekedy až často vplyv na pracovný výkon v prípade tretiny opýtaných. Nikdy neovplyvňuje súkromie prácu u 7%, skoro nikdy nemá vplyv u 28%, a zriedkavo až občasne sa vyskytne u tretiny respondentov.

Aritmetický priemer má hodnotu 3,63 (zaokrúhlením na 4 – občas), hodnota mediánu je 3 (zriedkavo), najčastejšie bola vybratá možnosť 2 (skoro nikdy), ktorá predstavuje modus. Z toho vyplýva, že stres zo súkromného života má na pracovný život vplyv iba zriedkavo.

Zdravie a práca

Otázka č. 43: Mávate bolesti hlavy/očí, keď odchádzate z práce?

Tab. 49: Bolesti hlavy/očí (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Skoro vždy.	3	6.52%
b) Niekedy.	16	34.78%
c) Málokedy.	20	43.48%
d) Nikdy.	7	15.22%
Spolu	46	100.00%

Až tretina respondentov uvádza, že máva niekedy po práci bolesti hlavy, dokonca skoro 7% pociťuje tieto príznaky skoro vždy. Málokedy máva problémy s bolesťami hlavy či očí 43% opýtaných, u 16% sa nikdy tieto problémy nevyskytli.

Otázka č. 44: Cítite sa po obedňajšom jedle a prestávke ospanlivý?

Tab. 50: Ospanlivosť po obede (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Skoro vždy.	15	32.61%
b) Niekedy.	25	54.35%
c) Málokedy.	6	13.04%
d) Nikdy.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Ospanlivosť po obede pociťuje niekedy viac ako polovica opýtaných, skoro vždy má tieto pocity tretina opýtaných. Málokedy sa cíti po obede ospalo len 13%.

Otázka č. 45: Jedávate v práci pred počítačom?

Tab. 51: Jedenie pred počítačom (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, obed aj menšie maškrty.	4	8.70%
b) Niekedy obed, často malé maškrty.	15	32.61%
c) Skoro nikdy obed, len malé maškrty.	22	47.83%
d) Nejedávam pred počítačom.	5	10.87%
Spolu	46	100.00%

Pred počítačom v práci nejedáva žiadne jedlo 11% opýtaných, no 48% si dopraje aspoň nejakú maškrtu. Občas sa naobeduje pred počítačom 33% respondentov, ktorí si často dajú aj malú maškrtu, a pravidelne pred počítačom jedáva iba 9% opýtaných.

Otázka č. 46: Snažíte sa každý deň pravidelne jesť a dodávate potrebné množstvo vody (2- 3 litre denne)?

Tab. 52: Pravidelné jedlo a dostatok tekutín (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, jedávam pravidelne a pijem dostatočné množstvo tekutín.	23	50.00%
b) Snažím sa pravidelne jesť, no mám problém s príjmom tekutín.	20	43.48%
c) Mám problém pravidelne jesť, no pijem dostatočné množstvo tekutín.	2	4.35%
d) Mám problémy s pravidelným jedlom aj s príjmom tekutín.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Presná polovica respondentov sa snaží pravidelne jesť a piť, problém s príjmom tekutín má až 43%, opačný problém s pravidelným prísunom jedla má len 4% opýtaných.

Otázka č. 47: Máte pocit, že by ste mali navštíviť lekára kvôli nejakému zdravotnému problému?

Tab. 53: Zdravotné problémy (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Nie, nemám žiadne problémy.	19	41.30%
b) Áno, občas ma trápi určitý problém, ale nie je to na návštevu lekára.	14	30.43%
c) Áno, mám nejaké problémy, no nechystám sa k lekárovi.	6	13.04%
d) Áno, mám nejaké problémy, a chystám sa k lekárovi.	7	15.22%
Spolu	46	100.00%

Určitý zdravotný problém, nie veľmi závažný, máva občas 30% respondentov. K lekárovi neplánuje ísť 13%, ktorí majú výraznejšie zdravotné problémy. O návšteve lekára kvôli zdravotným problémom uvažuje 15%. Žiadne zdravotné problémy neuvádza až 41% opýtaných.

Otázka č. 48: Ako často do roka bývate chorý?

Tab. 54: Chorobnosť (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Vôbec.	5	10.87%
b) Raz za rok.	22	47.83%
c) Dvakrát za rok.	14	30.43%
d) Viac ako trikrát za rok.	5	10.87%
Spolu	46	100.00%

Aspoň raz do roka býva chorých až 89% respondentov, z toho väčšia polovica iba raz za rok, tretina dvakrát do roka, a viac ako trikrát za rok 11% zo všetkých respondentov. S chorobami počas roka sa nestretáva zvyšných 11%.

Zvládanie stresu

Otázka č. 49: Dokážete po práci oddychovať?

Tab. 55: Oddych po práci (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, a aj sa snažím relaxovať.	33	71.74%
b) Áno, po práci iba spím.	0	0.00%
c) Niekedy áno, no nemám na to väčšinou čas.	8	17.39%
d) Veľmi nie, neustále musím niečo robiť.	5	10.87%
e) Nie, musím myslieť na prácu.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Po práci sa snaží relaxovať skoro tri štvrtina respondentov, no nie je len formou spánku. Zostávajúca časť opýtaných však na oddych nemá často (17%), alebo skoro nikdy (11%) čas.

Otázka č. 50: Chodievate na masáže, do wellness centier alebo niekam, kde sa zrelaxujete?

Tab. 56: Miesta na relax (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, pravidelne.	5	10.87%
b) Často.	7	15.22%
c) Niekedy.	15	32.61%
d) Zriedkavo.	13	28.26%
e) Nikdy.	6	13.04%
Spolu	46	100.00%

Pravidelne navštevuje relaxačné miesta iba 11% opýtaných, ďalších 15% ich navštevuje často. Niekedy sa do miest, kde sa dá zrelaxovať dostane 33% respondentov, zriedkavo to platí pre 28%. Odpoveď nikdy bola zaznamenaná u 13% opýtaných.

Otázka č. 51: Ako často sa v týždni venujete nejakej športovej aktivite?

Tab. 57: Športové aktivity (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Skoro každý deň.	4	8.70%
b) Trikrát až štyrikrát týždenne.	14	30.43%
c) Raz až dvakrát.	22	47.83%
d) Vôbec.	6	13.04%
Spolu	46	100.00%

Športu sa pravidelne venuje 30% respondentov, dokonca 9% vykonáva nejakú fyzickú aktivitu skoro každý deň. Raz až dvakrát týždenne športuje skoro polovica opýtaných, a 13% sa vôbec nevenuje žiadnej športovej činnosti.

Otázka č. 52: Chodievate na čerstvý vzduch prevetrať si myšlienky?

Tab. 58: Čerstvý vzduch (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, veľmi často.	7	15.22%
b) Snažím sa pravidelne.	23	50.00%
c) Nie veľmi často.	12	26.09%
d) Málokedy.	2	4.35%
e) Nikdy.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Málokedy až nikdy chodieva na čerstvý vzduch 9% opýtaných, nie veľmi často sa to podarí štvrtine respondentov. Pravidelne sa však na čerstvý vzduch snaží dostať až polovica, a veľmi často sa to darí 15% opýtaných.

Otázka č. 53: Máte pocit, že vaša strava je vyvážená a zdravá (doplňuje vám všetky látky, ktoré organizmus potrebuje)?

Tab. 59: Vyvážená strava (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, snažím sa neustále zdravo stravovať.	9	19.57%
b) Snažím sa stravovať zdravo, ale často si doprajem aj niečo nezdravé.	30	65.22%
c) Stravujem sa ako mi chutí, no jedávam menšie porcie, keď tak si pomáham výživovými doplnkami.	4	8.70%
d) Stravujem sa ako mi chutí, nezdravo a veľa.	3	6.52%
Spolu	46	100.00%

Väčšina opýtaných sa snaží (65%) alebo sa stravuje (20%) vyvážene. Podľa chuti sa riadi okolo 16%, z ktorých sa aspoň väčšia časť snaží jedávať menšie porcie a neprejedať sa.

Otázka č. 54: Koľko kávy denne vypijete?

Tab. 60: Denná dávka kávy (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Nepijem kávu.	16	34.78%
b) 1 – 2	23	50.00%
c) 3 – 4	7	15.22%
d) Veľa.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Presne polovica opýtaných vypije denne 1 – 2 kávy, 3 – 4 kávy za deň vypije len 15% respondentov. Z celkového počtu kávu vôbec nepije vyše tretina respondentov.

Otázka č. 55: Máte pocit, že dostatočne spíte?

Tab. 61: Dostatok spánku (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno.	6	13.04%
b) Často áno.	10	21.74%
c) Striedajú sa u mňa dni s dostatkom a nedostatkom spánku.	23	50.00%
d) Spím menej, ako by telo potrebovalo.	7	15.22%
e) Mám spánkový deficit.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Striedanie dní s dostatočným a nedostatočným množstvom spánku je charakteristické pre 50% respondentov, a dokonca 15% spí často ešte menej, ako by bolo potrebné na regeneráciu. Okolo 35% priznáva, že má často alebo stále dostatok spánku.

Otázka č. 56: Venujete sa vo voľnom čase činnostiam, ktoré vám prinášajú radosť?

Tab. 62: Činnosti, ktoré prinášajú radosť (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, snažím sa naplno využiť voľný čas.	25	54.35%
b) Niekedy robím veci, čo mi robia radosť.	19	41.30%
c) Zriedkavo, ak si na to nájdem čas.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Iba 4% respondentov sa vyjadrili, že sa len zriedkavo venujú vo voľnom čase činnostiam, ktoré im robia radosť. Zo zvyšných respondentov sa väčšina snaží naplno využiť voľný čas aktivitami, ktoré im prinášajú radosť. Zvyšok robí tieto činnosti len niekedy.

Otázka č. 57: Trávite voľné chvíle s ľuďmi, ktorých máte radi?

Tab. 63: Voľné chvíle s blízkymi ľuďmi (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, trávim ich s ľuďmi, ktorých mám rád/a, a viem sa s nimi zabaviť.	41	89.13%
b) Áno, trávim ich s ľuďmi, ktorých mám rád/a, no neviem sa s nimi zabaviť.	4	8.70%
c) Nie, trávim ich s ľuďmi, s ktorými musím, ale viem sa s nimi zabaviť.	1	2.17%
d) Nie, trávim ich s ľuďmi, s ktorými musím, a neviem sa s nimi zabaviť.	0	0.00%
e) Nie, voľné chvíle trávim sám/a.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Prevažná väčšina (89%) opýtaných trávi svoj voľný čas s ľuďmi, ktorí sú im blízki a vedia sa spolu zabaviť, 9% má však so spoločnou zábavou problém. Voľný čas trávia s ľuďmi z povinnosti len 2%, no vedia sa spolu zabaviť.

Otázka č. 58: Máte radi spontánne nápady, prekvapenia, náhle zmeny?

Tab. 64: Spontánne nápady a náhle zmeny (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, viem sa dobre prispôsobiť danej situácii.	20	43.48%
b) Ak sa vyskytujú občasne, viem sa prispôsobiť, no nie príliš často.	20	43.48%
c) Rád/a si veci plánujem a potrebujem na prispôsobenie určitý čas, takže ani veľmi nie.	5	10.87%
d) Mám k nim neutrálny postoj.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Spontánne nápady či prekvapenia sú vítané u 43% opýtaných, vedia sa rýchlo prispôsobiť, ďalších 43% ich uvíta iba občasne, a 11% si rado veci plánuje, preto prekvapenia a spontánne nápady nepreferujú.

Otázka č. 59: Ste spokojný/á so svojím životom?

Tab. 65: Spokojnosť so životom (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, plne mi vyhovuje.	7	15.22%
b) Áno, ale zopár veci by sa dalo zmeniť.	33	71.74%
c) Veľmi nie, chcelo by to kompletnú zmenu.	6	13.04%
d) Vôbec nie.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

So svojím životom je úplne spokojných 15% opýtaných, 72% by určité veci na svojom živote zmenili a kompletnú zmenu by privítalo 13%.

Otázka č. 60: Máte dostatok priateľov?

Tab. 66: Dostatok priateľov (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, mám okolo seba dosť blízkych ľudí, ktorým sa dá zdôveriť.	25	54.35%
b) Áno, mám okolo seba dosť ľudí, ale málo tých, ktorým sa môžem zdôveriť.	18	39.13%
c) Nie, ale mám jedného - dvoch ľudí, ktorým sa môžem zdôveriť.	3	6.52%
d) Nie, nemám nikoho.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Nadpolovičná väčšina opýtaných má okolo seba dostatok blízkych ľudí, ktorým sa môže zdôveriť, 39% má dostatok priateľov, ale málo takých, ktorým sa môžu posťažovať. Dokonca 7% má okolo seba málo priateľov, no majú aspoň jedného človeka, ktorému sa môžu zdôveriť.

Otázka č. 61: Dokážu vás vyviesť z miery maličkosti (neumytý riad, rada v obchode, nepozdravenie, atď.)?

Tab. 67: Podráždenie z maličkostí (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, skoro vždy.	5	10.87%
b) Občas.	16	34.78%
c) Málokedy.	19	41.30%
d) Skoro nikdy.	6	13.04%
Spolu	46	100.00%

Dostať sa do nepohody dokáže 11% z opýtaných, občas maličkosti podráždia náladu 35%. Málokedy sú nepríjemné maličkosti stresorom pre 41%, a skoro nikdy nemajú vplyv na 13%.

Otázka č. 62: Ako často máte dobrú náladu?

Tab. 68: Dobrá nálada (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Neustále.	3	6.52%
b) Celkom často.	36	78.26%
c) Niekedy.	6	13.04%
d) Málokedy.	1	2.17%
e) Nikdy.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Stále dobrú náladu má len 7% opýtaných, no dosť často sa darí byť v dobre nálade viac než tri štvrtine respondentov. Niekedy sa v dobrej nálade ocitá 13%, a málokedy 2%.

Otázka č. 63: Máte pocit, že sa váš život vyvíja podľa vašich predstáv?

Tab. 69: Život podľa predstáv (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, snažím sa pre to robiť maximum.	9	19.57%
b) Áno, ale niekedy mi niečo nevyjde.	32	69.57%
c) Veľmi nie, dosť často mi veci nevychádzajú.	4	8.70%
d) Vôbec, môj život nie je podľa mojich predstáv.	1	2.17%
Spolu	46	100.00%

Pätina respondentov sa snaží život prežívať podľa vlastných predstáv, u 70% sa občas niektoré veci nepodaria tak, ako by si ich predstavovali. Často životné situácie nevychádzajú podľa predstáv 9%, dokonca sa našli aj 2%, podľa ktorých život vôbec nie je taký, aký by si predstavovali.

Otázka č. 64: Venujete sa vo voľnom čase čítaniu kníh/časopisov?

Tab. 70: Čítanie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, rád/a prídem na iné myšlienky, ktoré ma vytrhnú z reality.	18	39.13%
b) Niekedy, no veľa času na to nemám.	21	45.65%
c) Málokedy, nemám na to čas.	5	10.87%
d) Nie, nerád/a čítam.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Až 39% opýtaných má rado ako formu relaxu vo voľnom čase čítanie kníh či časopisov. Občas sa to podarí aj 46%, no priznávajú, že veľa času im na čítanie nezostáva. Skoro vôbec si na čítanie nevie nájsť čas približne 11%, a dokonca pre 4% nepatrí čítanie do kategórie obľúbených činností.

Otázka č. 65: Počúvate hudbu, ktorá vo vás vzbudzuje pozitívne pocity a viete pri nej zrelaxovať?

Tab. 71: Počúvanie pozitívnej hudby (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, veľmi často počúvam hudbu, ktorá ma upokojuje.	24	52.17%
b) Niekedy si takú hudbu pustím.	19	41.30%
c) Rád/a počúvam hudbu, no veľmi sa pri nej relaxovať nedá.	3	6.52%
d) Nepočúvam hudbu.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Väčšia polovica opýtaných veľmi často počúva hudbu, ktorá má na nich upokojujúce účinky, ďalších 41% si niekedy pustí relaxačnú hudbu. Iba 7% počúva hudbu, pri ktorej sa oddychovať nedá.

Otázka č. 66: Zbavujete sa nervozity prostredníctvom liekov/cigariet/alkoholu?

Tab. 72: Odbúravanie nervozity návykovými látkami (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, dosť pravidelne.	0	0.00%
b) Celkom často.	3	6.52%
c) Niekedy.	10	21.74%
d) Málokedy.	7	15.22%
e) Nikdy.	26	56.52%
Spolu	46	100.00%

Odstraňovaniu nervozity prostredníctvom omamných látok či cigariet sa vyhýba 57% respondentov, málokedy využíva túto možnosť 15%. Pätina respondentov sa k tejto forme niekedy prikláňa, a celkom často ju využíva 7% opýtaných.

Otázka č. 67: Beriete nejaké lieky/podporné látky na povzbudenie organizmu?

Tab. 73: Podporné látky na povzbudenie (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, dosť pravidelne.	0	0.00%
b) Celkom často.	0	0.00%
c) Niekedy.	0	0.00%
d) Málokedy.	9	19.57%
e) Nikdy.	37	80.43%
Spolu	46	100.00%

Podporné látky na povzbudenie organizmu neberie až 80% opýtaných a zostávajúcich 20% ich využíva len málokedy.

Otázka č. 68: Chodievate do práce s pocitom odporu?

Tab. 74: Pocit odporu pri ceste do práce (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, stále. Pociťujem aj bolesť žalúdka.	0	0.00%
b) Často sa neteším do práce.	5	10.87%
c) Občas sa u mňa vyskytne nechuť ísť do práce.	20	43.48%
d) Málokedy zažívam odpor.	11	23.91%
e) Nikdy, do práce sa teším.	10	21.74%
Spolu	46	100.00%

Do práce chodí s potešením 22% respondentov, a 24% iba zriedkavo zažíva nepríjemný pocit. Občas sa vyskytne nechuť ísť do práce u viac ako 43%, a často sa do práce neteší 11%.

Otázka č. 69: Viete sa v pracovnom vypätí na chvíľu zastaviť a upokojiť sa?

Tab. 75: Upokojenie sa v pracovnom vypätí (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, nerobí mi to žiadny problém.	17	36.96%
b) Často, no občas mám s tým problém.	20	43.48%
c) Občas, no často mám s tým problém.	9	19.57%
d) Nie, mám veľký problém upokojiť sa.	0	0.00%
Spolu	46	100.00%

Žiadny problém s upokojením počas pracovného vyťaženia nemá 37% opýtaných, občas s tým má problém 43%. Často sa však problém vyskytuje u pätiny respondentov.

Otázka č. 70: Poznáte alebo používate nejaké techniky, ktorými si účinne znižujete nervozitu/stres? Ak áno, uveďte prosím 3 najčastejšie a 3 najpoužívanejšie.

Tab. 76: Techniky na znižovanie stresu (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, poznám ich celkom dosť, aj ich používam.	2	4.35%
b) Áno, poznám ich dosť, no málo z nich využívam.	5	10.87%
c) Nepoznám ich veľa, ale snažím sa ich používať.	14	30.43%
d) Nepoznám ich veľa, ale ani ich nevyužívam.	13	28.26%
e) Nepoznám ani nevyužívam.	12	26.09%
Spolu	46	100.00%

Celkom dosť stres znižujúcich techník poznajú a aktívne využívajú len 4% opýtaných. 30% respondentov nepozná veľa techník, no snaží sa používať aspoň tie, o ktorých vedia. Techniky odbúravajúce stres nevyužíva nadpolovičná väčšina respondentov.

Medzi najčastejšie techniky znižovania stresu označili respondenti šport, hudbu, cigarety, pobyt v prírode, alkohol (pohár vína), prestávku v činnosti, hlboké dýchanie, a iné (viď. príloha č. 6).

Najúčinnejšie techniky, ktoré pomáhajú opýtaným odbúravať stres sú šport, pobyt v prírode, hudba, hlboké dýchanie, prestávka na kávu s kolegami, rozhovor s priateľmi a iné (viď. príloha č. 6).

Otázka č. 71: Snažíte sa zveľaďovať nielen telo ale i ducha?

Tab. 77: Starostlivosť o telo a dušu (Zdroj: vlastné spracovanie)

Možnosti	Počet odpovedí	Relatívna početnosť
a) Áno, aj telo aj ducha.	30	65.22%
b) Väčšinou iba duševnú stránku.	8	17.39%
c) Väčšinou iba telesnú stránku.	6	13.04%
d) Ani telo, ani ducha – nie je na to čas.	2	4.35%
Spolu	46	100.00%

Prevažná väčšina (65%) opýtaných sa snaží starať nielen o svoju fyzickú ale aj psychickú stránku. Iba duševnej stránke sa venuje 17%, len na fyzickú kondíciu sa zameriava 13%. O zveľaďovanie vlastnej osobnosti nemá vôbec snahu 4% respondentov.

2.17 Zhrnutie dotazníkového prieskumu

Prieskum v spoločnosti Henkel Slovensko bol zameraný na zistenie predpokladanej úrovne stresu a napätia medzi jej zamestnancami na základe dotazníkového šetrenia. Firma Henkel Slovensko sa zaoberá predajom pracích a čistiacich prostriedkov, vlasovej a telovej kozmetiky, spotrebiteľských a priemyselných lepidiel. Okrem samotnej dcérskej spoločnosti je na Slovensku zriadené tzv. Centrum zdieľaných služieb, ktoré poskytuje služby pre väčšinu sesterských spoločností Henkel z celého sveta v oblastí financií, nákupu, personalistiky a informačných technológií. Spolu vystupujú obidva celky ako jedna spoločnosť.

Všetkých 1000 zamestnancov pracuje v medzinárodnom prostredí. Hlavnú zložku zamestnancov tvoria mladí ľudia, najmä v Centre zdieľaných služieb, starší zamestnanci sú zaradení v hlavných procesoch priamo pre spoločnosť Henkel Slovensko.

Prieskum bol vykonaný na vybranej vzorke 4,6% z celkového počtu zamestnancov, ktorí mali vyplniť súbor dotazníkov v priebehu 7 dní. Spracovanie jedného dotazníka trvalo približne 30 minút a na dotazníkovom prieskume sa celkovo zúčastnilo 46 zamestnancov, z toho 24 žien a 22 mužov. Vek respondentov bol skoro vo všetkých prípadoch do 40 rokov, s ukončeným vysokoškolským vzdelaním. Skoro tretina respondentov pracuje vo firme 1 – 2 roky, pätina z nich je vo firme kratšie ako jeden rok, a ostatní sú vo firme zamestnaní dlhšie ako 3 roky. Respondenti pracujú hlavne v podporných procesoch, čo značí o účasti hlavne zamestnancov z Centra zdieľaných služieb, štvrtina respondentov pracuje v hlavných procesoch a 4 respondenti sú vedúci pracovníci.

Doplňujúce dotazníky boli starostlivo vybrané testy bežne používané v praxi, ktoré mali vyprofilovať podrobnejšie súbor respondentov.
Podľa testu typu osobnosti je väčšina „zmiešaný typ A/B“, tretina z respondentov spadá do „typu B“ a pätina je „mierny typ A“. U zmiešaného typu A/B je potrebné udržovať rovnováhu medzi vlastnosťami z každého typu osobnosti. Ľudia „typu A“ bývajú nervózni, netrpezliví, unáhlení, podráždení, spôsobujú si vlastný stres, zato ľudia „typu B“ jednajú pokojnejšie, majú nadhľad, bývajú ochotní počúvať a poradiť. Zamestnanci

teda patria do podobných osobnostných typov, čo môže znamenať, že sa vedia navzájom pochopiť.

Podľa Holmes-Rahovej stupnice prežila v poslednom roku tretina respondentov dosť výrazne stresujúce životné situácie, 42% prežívalo vyššiu úroveň stresu, a ostávajúca skupina bola pod primeranou úrovňou stresu.

Aj keby sa z predchádzajúcich výsledkov mohlo zdať, že sú skoro všetci respondenti pod vysokým stresom, test zraniteľnosti stresom dokázal, že väčšina respondentov vie veľmi dobre či dobre zvládať stres.

Taktiež testom na workoholizmus sa nedokázali žiadne ťažké príznaky závislosti na práci, len 6% má strednú závislosťou na práci. Tretina respondentov má ľahkú závislosť na práci, no vyše 60% nemá skoro žiadne príznaky workoholizmu.

V dotazníku zameranom na syndróm vyhorenia nevyšli až také pozitívne výsledky, všetci respondenti majú totižto určité príznaky vyhorenia. Najviac z nich má len slabé prejavy vyhorenia (58%), ohrozenie vyhorením hrozí však u 40% a dokonca sa vyskytlo aj vážne ohrozenie.

Hlavný dotazník je nástrojom skúmania vybraného problému vo firme s cieľom poskytnúť informácie potrebné na vyhodnotenie hypotéz a poskytnúť výsledok pre zhodnotenie dosiahnutia cieľa prieskumu. Zameriava sa teda na zistenie predpokladanej úrovne pracovného stresu zamestnancov spoločnosti. Keďže sa úroveň pracovného stresu odvíja od mnohých faktorov, ktoré na človeka vplývajú a nemajú vždy súvis len s prácou, boli otázky hlavného dotazníka rozdelené do šiestich skupín:

- Subjektívne pocity
- Reálne fakty
- Vzťahy na pracovisku
- Interakcia práca – domov
- Zdravie a práca
- Zvládanie stresu

V časti ***„Subjektívne pocity“*** sa skúmali samotné názory vybranej vzorky zamestnancov na vlastnú prácu, pracovné úlohy, prostredie a čas, spoluprácu a problémy s prácou spojené. Respondenti neprechovávajú negatívne pocity k vlastnej práci, väčšina je s prácou spokojná alebo k nej majú neutrálny vzťah. Prostredie prevažnej väčšine

vyhovuje, a taktiež sú spokojní s pracovným časom, aj keď občas musia práci prispôsobovať svoj voľný čas. Obedová prestávka má 30 minút a respondentom postačuje, aj keď niektorí majú námietky, že je to krátky čas vymedzený na obed mimo firmy. Vlastnú pracovnú pozíciu hodnotila vybraná vzorka zamestnancov často kladne, aj keď viacerí by sa chceli kariérne rozvíjať ďalej, a našli sa aj takí, ktorí by uprednostnili zmenu. Na dve polovice sa rozdeľujú respondenti v otázke finančného ohodnotenia. Jedna časť je spokojná s odmenou za vykonanú prácu, druhej časti príde ohodnotenie ich práce nedostačujúce. Vlastný pracovný time management všetci zvládajú primerane a s každodennými úlohami nemajú problémy, no často im chýbajú potrebné informácie, dokumentácia či vedomosti. Polovica respondentov priznala, že ich práca im niekedy spôsobuje stres, no ostatní sa vyjadrili, že nepociťujú napätie, ani keď občas práca býva stresujúca. Respondenti majú často prácu kontrolovanú svojimi nadriadenými, a v takomto prípade sa väčšina necíti vôbec pod tlakom. Pokiaľ si však kontrolujú prácu sami, pociťujú v tomto prípade väčší tlak. Ak sa vyskytnú problémy, ktoré už nestihnú vyriešiť v rámci pracovného času, pociťuje menšia časť nervozitu, no ostatní sa po skončení pracovnej doby nezaťažujú pracovnými problémami. Pomoc kolegom sú respondenti ochotní poskytnúť väčšinou iba v prípade, že je to veľmi súrna záležitosť. Niektorí sa snažia pomôcť všade, kde je to možné, čo môže mať za následok úplne opačný efekt. Možnosť čiastočného naplnenia vlastných cieľov vo firme vidí väčšia časť respondentov a zvyšok má vo svojom živote určené odlišné ciele.

Druhá časť ***„Reálne fakty“*** sa zamerala na zhodnotenie pracovných podmienok, v ktorých sa respondenti dennodenne vyskytujú. Skúmali sa fakty o dovolenkách, nadčasoch, kariérnom raste a pracovnej náplni. Väčšina respondentov dostáva prácu pridelenú od svojho nadriadeného, má nad ňou čiastočnú kontrolu a môže ju vykonávať podľa svojho uváženia. Menšia časť pracuje samostatne, a občas dostáva úlohy aj od druhých ľudí. Termíny sa neprejavili ako stresový faktor aj napriek tomu, že skoro každá pozícia vyžaduje dodržiavanie vopred stanovených termínov. Vybraná vzorka zamestnancov sa s danými termínmi vie dobre vyrovnať. Väčšina respondentov nemá vo svojej kompetencii rozhodovanie o tímových povinnostiach, niektorí z nich majú aspoň čiastočnú zodpovednosť. Vlastným tempom pracuje menšia časť opýtaných, veľmi častým javom vo firme je striedanie obdobia skoro žiadnej práce s obdobím prebytku pracovných úloh, no našli sa aj respondenti, ktorí sú v neustálom pracovnom nasadení. Svojich kolegov do práce nemusí nútiť väčšina, aj keď niektorí priznali, že

občas by to bolo nebolo na škodu. Kariéru si plánuje budovať iba malé množstvo z opýtaných, ostatní aspoň vedia, že táto možnosť vo firme existuje. Prepustenia z práce sa neobávajú, niektorí s istotou tvrdia, že majú prácu istú, pokiaľ sami neodídu. Nutnosť nadčasov vo firme existuje, no táto povinnosť zasahuje len určité množstvo z vybranej vzorky pracovníkov. Prestávku počas práce si môžu spraviť všetci opýtaní, väčšina z nich má možnosť vybaviť si súkromné či úradné veci aj počas pracovného času, no niektorí musia v takýchto prípadoch obetovať dovolenku. Samotné plánovanie dovolenky sa odvíja od pracovných povinností a hlavne od plánov ostatných spolupracovníkov v tíme.

Časť ***„Vzťahy na pracovisku“*** bola zameraná na vlastný kolektív pracovníka s cieľom zistiť, aký vplyv má pracovná skupina na daného zamestnanca. Niektorým respodentom určití členovia tímu nevyhovujú, no celkovo sú všetci opýtaní spokojní s pracovným kolektívom. Veľa z nich si našlo v práci dobrých priateľov, čisto kolegiálny vzťah udržuje len malé množstvo zamestnancov. Všeobecne sa respondenti nedostávajú so svojimi spolupracovníkmi do konfliktov, no niektorí kolegovia v ich kolektíve predstavujú určitý stresor. Spolupráca, ktorú vnímajú respondenti vo firme, je všeobecne veľmi dobrá, aj keď niektorí majú v tíme kolegov, ktorí vedia pri riešení problémov trochu vytrápiť ostatných spolupracovníkov. Zastúpenie v rámci tímu je ošetrené, skoro každý respondent má za seba náhradu alebo niekoho, kto vie robiť jeho vlastnú prácu. Väčšina opýtaných sa zhodla, že ich nadriadený dokáže podporiť ako v pracovnom tak aj v súkromnom živote, ostatní majú nadriadených, ktorí veľmi nemajú pochopenie pre súkromné záležitosti, no v práci sú výborní, a zvyšok respondentov má vedúcich, ktorí majú chaos nielen v súkromí, ale aj v pracovných povinnostiach. Pri otázke šikanovania sa iba zopár opýtaných vyjadrilo, že cítia určité náznaky, ktoré sú stále v rámci vtipkovania v kolektíve, no vyskytol sa jeden prípad bossingu.

Ďalšou skúmanou oblasťou bola ***„Interakcia práca – domov“,*** v ktorej sa zisťoval vzájomný vplyv pracovného a súkromného života. Z výsledkov vyšlo, že respondenti občas myslia na prácu aj vo voľnom čase, no väčšinou sa plne sústredia na súkromné záležitosti. Bohužiaľ s nervozitou po práci má problém viac opýtaných a stáva sa im, že občas vybuchnú na základe nervozity z práce na ľudí vo svojej blízkosti, u niektorých sa to stáva dokonca často. Pred spaním má problém s myšlienkami na prácu už iba

minimum respondentov, iba výnimočne sa ostatným stáva, že rozmýšľajú pred spaním nad pracovnými záležitosťami. Celkovo však uvádzajú, že nemajú pocit, že by práca mala nejaký výrazný vplyv na ich súkromný život, býva to veľmi zriedkavo až skoro nikdy. Čo sa týka time managementu voľného času, viacerí priznávajú, že nemajú problém nájsť si čas na vlastné záujmy a hobby. Všeobecne majú respondenti veľmi dobré rodinné vzťahy, niektorí až vynikajúce. S priateľmi prevládajú o trochu lepšie vzťahy než s rodinnými príslušníkmi, ale v podstate sú dosť podobné. Neutrálne vzťahy majú prevahu v susedských pomeroch, niektorí si dokonca vypomáhajú, málokto má so susedmi konflikty. Vplyv domáceho stresu na prácu je o trochu vyšší ako v opačnom prípade, u viacerých osôb z vybranej vzorky sa dokonca prejavuje častejšie ako v opačnom prípade.

Otázky z úseku ***„Zdravie a práca“*** boli zamerané na zistenie zdravotného stavu a pocitu respondentov. S bolesťou hlavy po práci sa stretáva len niekoľko z nich. Pred počítačom jedáva menšia časť opýtaných, väčšinou sú to len malé maškrty. Po obedovej prestávke sa skoro všetci cítia ospanlivo, aj keď sa to nestáva pravidelne. S jedlom nemá problémy skoro žiadny respondent, všetci sa snažia jedávať pravidelne, problémy majú hlavne s príjmom tekutín. Zdravotné problémy uvádza väčšia časť opýtaných, no len málo z nich uvažuje o návšteve lekára. Skoro všetci respondenti bývajú za rok aspoň jeden krát chorý, a z nich skoro polovica viac ako dvakrát do roka.

Poslednou a najobsiahlejšou časťou dotazníka, boli otázky zamerané na ***„Zvládanie stresu“***. Po práci sa snaží oddychovať alebo vykonávať činnosti, ktoré prinášajú radosť, prevažná časť respondentov, no niektorí majú problém nájsť si na oddych čas. Dostatok spánku je skôr výnimočnosť, keďže sa striedajú noci s jeho dostatkom a nedostatkom. Vyváženú stravu sa snaží dodržiavať skoro každý z opýtaných, no denne si doprajú aspoň jednu kávu, a niektorí aj cigaretu. Centrá oddychu, ako wellness centrá či masáže, navštevuje menšina z vybraného vzorku zamestnancov, uprednostňujú hlavne čerstvý vzduch. Vo voľnom čase sa respondenti stretávajú s ľuďmi, ktorí sú im blízki a vedia s nimi prežiť príjemné chvíle, viac ako polovica má okolo seba veľa ľudí, ktorým sa môže zdôveriť, zvyšok má aspoň jedného dôverníka. Spontánne nápady či prekvapenia im neprekážajú, no nesmú sa vyskytovať príliš často. Nad maličkosťami, ako je napríklad čakanie v rade, sa stresuje málokto, no niektorí pripustili, že sa im to občas stáva. Čítanie je vo všeobecnosti obľúbená činnosť, no veľa respondentov pripustilo, že

si len málokedy naň nájdu čas. Upokojujúcu hudbu uprednostňuje väčšina opýtaných, no veľa z nich si ju púšťa len občas. Na odbúranie napätia používa alkohol, cigarety či nejaké lieky menšia časť opýtaných, a podporné látky požíva málokto. U respondentov sa občas prejaví nechuť ísť do práce, ale nebýva to pravidelne, niektorí dokonca chodia do práce s radosťou. Pokiaľ sa v práci vyskytol nejaký stresor, ktorý dokáže vyviesť z miery, väčšina respondentov má niekedy problém upokojiť sa. Širokú škálu techník na odbúravanie stresu pozná iba málokto, no niektorí sa snažia aspoň nejaké využívať. Dosť respondentov sa však ani nesnaží hľadať a používať stres odbúravajúce techniky. Väčšinou uprednostňujú na zbavenie sa stresu športové aktivity, hudbu, pobyt v prírode, cigarety či alkohol. Pozitívnym znakom je, že sa respondenti snažia zveľaďovať nielen svoje telo ale aj ducha. Nie sú však úplne spokojní s vlastným životom, pretože veľká prevaha z nich by rada niečo na svojom živote zmenila, niektorí by potrebovali kompletnú zmenu. Život podľa vlastných predstáv žije menšia časť opýtaných, väčšina sa sťažuje, že občas život nevychádza podľa ich predstáv. No v dobrej nálade býva často skoro celá časť respondentov.

Na začiatku prieskumu po stanovení hlavného cieľa boli formulované 3 hypotézy. K ich vyhodnoteniu bol použitý uvedený prieskumný dotazník.

Hypotéza č. 1: Vo firme existuje určitá úroveň stresu, ktorá má významný vplyv na výkonnosť zamestnancov.

Vo vybranej vzorke zamestnancov firmy existuje síce určitá úroveň stresu, no významný vplyv na ich pracovný výkon určite nemá. Aj napriek tomu, že boli respondenti v poslednom roku často v stresujúcich situáciách, vedia napätie zvládať veľmi dobre. Väčšina z nich patrí do typu osobnosti A/B alebo B, workoholizmus vôbec nezasahuje do ich životov, jediný negatívny fakt je určité riziko vyhorenia u každého z nich. Vo firme majú príjemne prostredie s vyhovujúcimi podmienkami, nápomocnými nadriadenými a priestor na realizovanie vlastnej osobnosti bez strachu zo straty zamestnania. Trápia ich bežné problémy, ako neprimerané finančné ohodnotenie, chýbajúce informácie a dokumentácia, striedanie období veľa práce s obdobím skoro žiadnej práce, majú určité zdravotné problémy, no bolesti hlavy ich často netrápia a priznávajú, že občas v práci pociťujú stres.

Hypotéza č. 2: Stres z práce prenášajú zamestnanci aj do domáceho života, a teda pracovný stres má značný vplyv aj na ich súkromie.

Pracovný stres má minimálny vplyv na súkromie vybranej vzorky zamestnancov. Skôr by sa dalo povedať, že stres zo súkromného života ovplyvňuje viac pracovný život, ako naopak. Respondenti sa po práci väčšinou snažia vypustiť pracovné povinnosti z hlavy, aj keď priznávajú, že u nich nervozita po práci občas pretrváva a bývajú nepríjemní na svoje okolie, no pred spaním na prácu skoro vôbec nemyslia. Celkovo však priznávajú, že nemajú pocit výrazného vplyvu pracovného stresu na ich súkromie.

Hypotéza č. 3: Zamestnanci sa nezaoberajú pracovným stresom v potrebnej miere, a väčšinou sa ani nesnažia nájsť spôsoby jeho zníženia či úplného odstránenia.

Aj napriek tomu, že značná časť respondentov nepozná mnoho techník na odbúravanie stresu, a niektorí z nich dokonca nemajú o ne ani záujem, väčšina z nich sa snaží používať aspoň základné metódy, medzi ktoré zaradili šport, hudbu, pobyt v prírode, no aj nie príliš efektívne prostriedky ako cigarety a alkohol. Dôležité však je, že sa po práci snaží väčšina z nich nezaťažovať pracovnými problémami, majú snahu oddychovať a venovať sa činnostiam, ktoré im robia radosť. Respondenti zatiaľ nepracujú v príliš stresujúcom prostredí, a preto ani nemajú potrebu zaoberať sa pracovným stresom.

3 Vlastné návrhy riešenia

Zistenie, že sa na pracovisku vybranej vzorky zamestnancov nenachádza príliš veľká miera stresu a skoro všetci z nich sú schopní stres relatívne zvládať, je pozitívnym znakom pre firmu Henkel Slovensko. Avšak je potrebné postarať sa do budúcnosti o prevenciu výskytu väčšej miery stresu, pretože kolektív respondentov je pomerne mladý, pracujú vo firme relatívne krátko, a zistená slabá miera stresu vybranej vzorky môže v budúcnosti dorásť do väčších rozmerov, pokiaľ sa neošetria náznaky, ktoré predpovedajú, že niečo nie je v poriadku.

Henkel Slovensko patrí do medzinárodnej spoločnosti Henkel, ktorá musí dbať na starostlivosť o vlastných zamestnancov, a má na to vyhradené aj väčšie finančné prostriedky ako iné lokálne firmy rovnakej veľkosti na Slovensku. Pre svojich zamestnancov poskytuje jazykové kurzy, semináre na zlepšovanie pracovných schopností, ponúka širokú škálu benefitov, každoročne sa koná aj školenie Bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, organizuje rôzne športové či spoločenské akcie pre svojich zamestnancov (napr. Športový deň, Vianočný večierok).

Nielen firma je zodpovedná za ustráženie bezpečnej úrovne stresu vo vlastnej organizácii, ale aj samotní zamestnanci by mali byť schopní uvedomiť si riziká so stresom spojené, a snažiť sa im predchádzať. Z tohto dôvodu by mala byť vo firme zadefinovaná prevencia, ktorou by sa predchádzalo vzniku príliš vysokej hladiny stresu.

3.1 Identifikácia možných budúcich pracovných stresorov

Faktory, ktoré by mohli zvyšovať pracovný stres respondentov v budúcnosti, by podľa informácií získaných z dotazníkového prieskumu mohli byť nasledujúceho charakteru:

- **Nespokojnosť s finančným ohodnotením**
- **Nedostatok informácií a chýbajúca dokumentácia**
- **Zvýšenie pracovného tlaku v oblastiach, ktoré sú už teraz stresujúce**
- **Nárast pracovných problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť v rámci jedného dňa**

- **Zvýšenie nutnosti pracovať nadčas**
- **Zväčšenie množstva pracovných problémov – zvýšenie konfliktov**
- **Konfliktní spolupracovníci, zmena nálady v kolektíve**
- **Nevhodní nadriadení**
- **Nemožnosť kariérneho rastu** (vyčerpanie pracovných pozícií, presun pracovných pozícií, nevhodné pracovné pozície)
- **Rozchod cieľov organizácie s cieľmi zamestnanca**
- **Stres z vlastnej kontroly práce**
- **Nátlak od nadriadených na výpomoc druhým spolupracovníkom v prípadoch, kedy zamestnanec úspešne zvládol vlastné úlohy**
- **Príliš veľká snaha pomáhať druhým spolupracovníkom**
- **Príliš veľká kontrola času zamestnanca** (kontrolované prestávky)

V nasledujúcej časti textu sa zameriavam jednotlivo na štyri hlavné faktory, ktoré by mohli v budúcnosti prerásť do väčších rozmerov a vyvolať na pracovisku nepríjemnú úroveň stresu s následnými odporúčaniami smerom k manažmentu, zamestnancom, a následným stanovením ekonomickej náročnosti návrhov. Na záver pridávam jeden krátky príklad, ktorý má poslúžiť k lepšej predstavivosti vplyvu slabého a postupného pôsobenia pracovného stresu na zamestnanca.

1) Nespokojnosť s finančným ohodnotením

Veľkosť peňažnej odmeny, ktorú zamestnanec dostáva za odvedenú prácu, je v každej firme chúlostivá téma. Až polovica respondentov uvádza svoju nespokojnosť s platom. Preto by som odporúčala zamerať sa na tento faktor a jeho prevenciu či zníženie hlavne z pohľadu manažmentu, pretože otázka platu, je pre každého zamestnanca veľmi citlivá téma.

Odporúčanie pre manažment:

V rámci každoročného vyhodnocovania a stanovovania cieľov majú nadriadení súkromný rozhovor s každým podriadeným dva krát do roka, na ktorom by mohli využiť priestor a vyzistiť u svojich zamestnancov, či sú so svojím finančným ohodnotením spokojní, a aké by boli ich predstavy. Každopádne by mali so zamestnancom prebrať jeho zodpovednosti a povinnosti, na základe ktorých by si

spoločne spravili obraz o finančných možnostiach zo strany vedenia a požiadaviek zamestnanca.

Odporúčanie pre zamestnancov:

Zo strany zamestnanca by som navrhovala zostaviť si vlastný zoznam, v ktorom by si vypísal všetky pracovné úlohy, za ktoré je zodpovedný, s časom, ktorý potrebuje na plnenie úloh, aby si najprv sám spravil obraz o vlastnej práci a vhodnosti žiadanej výšky platu. Následne by mal v zozname zvážiť vlastné kompetencie, schopnosti a vedomosti, možnosť náhrady na danej pozícii a hodnotu ponúkaných firemných benefitov. Vytvorený zoznam by mohol použiť na jednom zo súkromných stretnutí s nadriadeným.

Ekonomická náročnosť návrhu:

Ako školiace programy pre každého vedúceho pracovníka o motivácii a prístupe k svojim podriadeným by som navrhovala povinnú účasť na jednom zo školení (KURZY, ŠKOLENIA, ©1999 – 2013):

Tab. 78: Kurzy Leadership (Zdroj: vlastné spracovnie)

Názov kurzu	Trvanie kurzu	Cena kurzu
Leadership (vedenie, delegovanie a couching)	2 dni	360€
Leadership (ako viesť vysoko výkonný tím)	2 dni	179€
Riadenie a vedenie ľudí	2 dni	324€

Navrhnuté externé školenie by som odporúčala doplniť každoročným interným školením, ktoré by odpovedalo firemnej kultúre, cieľom a skúsenostiam spoločnosti s vedením pracovníkov. Vedúci pracovníci by sa na tomto školení dozvedeli o možnosti efektívne korigovať finančné hodnotenie vlastných zamestnancov spolu s informáciami o možnej nefinančnej motivácii podriadených. Interné školenie by mohla viesť osoba z interných zdrojov, z vyššieho vedenia spoločnosti, ktorá by za danú aktivitu navyše dostávala finančný bonus. Ďalšou alternatívou by mohol byť outsourcing školiteľa z externých zdrojov. Školenie by sa organizovalo vo vlastných priestoroch firmy, čím by odpadli náklady na prenájom priestorov a náklady na študijné materiály by boli eliminované vlastnými firemnými materiálmi.

Pri internom školiteľovi spadá do nákladových položiek (odhadom):

- finančná odmena (1 školenie = 2 dni): 600€
- zabezpečenie stravy – interné zdroje (pre 7 osôb): 140€

Pri externom školiteľovi by sa zahrnuli do nákladov položky (odhadom):

- finančná odmena (1 školenie = 2 dni): 600€
- zabezpečenie dopravy (4 x taxi): 32€
- zabezpečenie stravy – interné zdroje (pre 7 osôb): 140€

Tab. 79: Náklady na interné školenie vedúcich pracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie)

Zdroj	Trvanie	Počet osôb na školení	Celkové náklady
Interný	2 dni	6	740€
Externý	2 dni	6	772€

2) <u>Nedostatok informácií a chýbajúca dokumentácia</u>

Rozdelenie úloh daného procesu do menších úloh, za ktoré sú určití ľudia zodpovední, nesie riziká hlavne v nekompletnosti informácií. Väčšinou sa stáva, že človek zodpovedný za predchádzajúci krok nevie ako ovplyvňuje svojim pracovným výkonom krok nasledujúci. Chýbajú dokumenty alebo je ich príliš mnoho, a pracovníci nemajú potrebnú podporu pre svoju prácu vo forme rýchleho návodu v prípade komplikácií.

Odporúčanie pre manažment:

Manažmentu by som odporúčala snažiť sa zabezpečiť pre každý proces potrebnú dokumentáciu, v ktorej sa zamestnanci rýchlo zorientujú a od začiatku im bude slúžiť k efektívnej práci. Taktiež by som navrhovala prezentácie medzi jednotlivými oddeleniami, ktorých práca na seba nadväzuje a môžu sa teda vzájomne ovplyvňovať, aby zamestnanci dostali predstavu, na čo môžu mať svojim chybným konaním vplyv, alebo naopak ako si navzájom môžu pomôcť. Najúčinnejším možným spôsobom riešenia daného problému by bolo zriadenie špeciálneho oddelenia zodpovedného za vytváranie potrebnej dokumentácie.

Odporúčanie pre zamestnancov:

Zamestnancom, ktorí majú problém s chýbajúcou dokumentáciou, by som odporúčala nebáť sa opýtať v prípade nejasností o pomoc alebo radu svojich kolegov či nadriadených. Navzájom si poskytovať informácie, a ak je to v rámci pracovného času možné, vytvárať si vlastnú dokumentáciu so špecifikami daného procesu v rámci vlastného tímu.

Ekonomická náročnosť návrhu

Vzájomné prezentovanie informácií o jednotlivých oddeleniach by nebolo ekonomicky náročné. Povinnosť predstaviť vlastné oddelenie by patrila u vedúcich pracovníkov do ich pracovnej náplne.

Zriadenie špeciálneho oddelenia zodpovedného za tvorbu potrebných dokumentácií, by už predstavovalo určitú ekonomickú náročnosť. Mojím návrhom by bolo zostavenie tímu predbežne 4 ľudí s 1 koordinátorom, ktorý by bol aj vedúcim pracovníkom oddelenia. Každý člen tímu by pôsobil na konkrétnom oddelení firmy, pre ktoré by momentálne spracovával dokumentáciu o procesoch daného oddelenia. Pracovníci by boli mobilní, mali by vlastné osobné počítače, mobilné telefóny, stretávali by sa podľa potreby minimálne jedenkrát týždenne na tímovom mítingu.

Na určenie celkovej náročnosti vytvorenia navrhovaného oddelenia by bola potrebná kompletná analýza pracovných miest. Pre čiastočnú predstavu uvádzam iba nasledovný ilustračný návrh:

Tab. 80: Náklady na špeciálne oddelenie tvorby dokumentácií (Zdroj: vlastné spracovanie)

Položky	Náklady na pracovníka (mesačne)	Náklady na koordinátora (mesačne)
Mzda	1200€	1600€
Príspevok na stravu	64€	64€
Prenájom počítača	100€	100€
Telefón	80€	80€
Príspevok na cestovanie	23€	23€
Spolu	**1467€**	**1867€**

3) ***<u>Zvýšenie pracovného tlaku v oblastiach, ktoré sú už teraz stresujúce</u>***

- ***Nárast pracovných problémov, ktoré sa nedajú vyriešiť v rámci jedného dňa***
- ***Zvýšenie nutnosti pracovať nadčas***
- ***Zväčšenie množstva pracovných problémov – zvýšenie konfliktov***

Dosť veľká časť respondentov v dotazníku uviedla, že ich práca býva nielen stresujúca, ale dokonca aj oni sami pociťujú stres. V budúcnosti sa tento faktor môže prehĺbiť nárastom pracovných problémov spôsobených pribúdaním povinností prostredníctvom preberania ďalších procesov. Momentálny počet pracovníkov na oddelení nemusí byť v tomto prípade naďalej ideálny a môžu sa zvýšiť nároky na prácu nadčas, ktoré povedú k rastu pracovného tlaku na prispôsobovanie voľného času pracovným povinnostiam. Väčšie množstvo pracovných úloh môže zvýšiť napätie medzi spolupracovníkmi a môže vyústiť do zvýšenia vzájomných konfliktov.

Odporúčanie pre manažment:

Vedúci pracovníci zodpovední za presun daných procesov, by mali dôkladne zvážiť efekty plynúce z danej zmeny, hlavne nutnosť ďalšej pracovnej sily v prípade možnosti nárastu pracovných úloh na oddelení. Ak však nie sú na takéto zmeny finančné prostriedky, mali by sa posnažiť aspoň o efektívne prerozdelenie práce medzi svojich podriadených, o zabezpečenie potrebných informácií a podkladov na rýchle spracovanie problémov, a snažiť sa spevňovať a podporovať kolektív svojich podriadených.

Odporúčanie pre zamestnancov:

V prípade nárastu pracovných povinností by som pre zamestnancov navrhovala nepracovať nad svoje možnosti, pretože takýto spôsob často vedie k rýchlemu syndrómu vyhorenia, či workoholizmu. Uvedomiť si svoje povinnosti a náročnosť vykonávanej práce, a podľa toho prijať ďalšie úlohy alebo ich odmietnuť. Netváriť sa však preťažene v prípade, že zamestnanec nemá veľa práce, no snaží sa jej vyhýbať. Snažiť sa navzájom si vypomáhať a udržovať dobrú tímovú atmosféru. Pokiaľ je v práci napätia príliš mnoho, pokúsiť sa na chvíľu zastaviť, urobiť si prestávku, pocvičiť si, či si k práci pustiť upokojujúcu hudbu.

Ekonomická náročnosť návrhu

Nutnosť ďalšej pracovnej sily je spojená s nákladmi, ktoré zodpovedajú nákladom na pracovné miesto daného oddelenia. Tým pádom sa v tejto práci nedá presne

špecifikovať ekonomická náročnosť prijatia ďalšieho pracovníka na konkrétne oddelenie.

V prípade prerozdelenia úloh, spevňovania a podpory kolektívu, by som navrhovala jeden z už spomínaných kurzov na rozvoj manažérskych schopností pre vedúcich pracovníkov.

4) <u>Konfliktní spolupracovníci, zmena nálady v kolektíve</u>

Keďže respondenti sú hlavne mladí ľudia, ktorí sú vo firme zamestnaní len krátko, je dosť možné, že sa ešte povahy v rámci tímu nestihli prejaviť naplno. Zo začiatku býva kolektív nekonfliktní, ľudia si pomáhajú, stretávajú sa. No po určitom čase, spoločných prežitých problémoch sa začína kolektív viac profilovať, ukazujú sa pravé povahy jednotlivých členov. Pokiaľ sa nebude dbať aj na udržiavanie vyrovnanej tímovej atmosféry medzi jednotlivými pracovníkmi, môže dôjsť v budúcnosti ku konfliktom, ktoré môžu mať zlý dopad na celkový efektívny výkon tímu či oddelenia. Zoceľovanie vzťahov v tíme je jednou z najdôležitejších podmienok spolupráce.

Odporúčanie pre manažment:

Pre manažment firmy by som s dôrazom odporúčala zabezpečiť pre všetkých nadriadených pracovníkov naštudovanie odbornej literatúry z oblasti vedenia a motivovania zamestnancov, podporovania dobrých vzťahov v tímoch formou samo štúdia alebo organizovaním seminárov. Pre svojich zamestnancov by mal byť manažment firmy schopný zabezpečiť tzv. „teambuildingové akcie“, ktoré pomáhajú spoznávať členov jednotlivých tímov v iných než pracovných podmienkach a vytvárať medzi nimi priateľstvá. V spoločnosti Henkel Slovensko pracuje jeden zamestnanec, ktorý bez podpory manažmentu organizuje aspoň dvakrát do roka víkendové výlety pre zamestnancov firmy. Tieto výlety sa veľmi osvedčili a prispeli k tomu, že sa medzi sebou spoznalo veľa pracovníkov z rôznych oddelení firmy. Keďže sa už poznajú osobne, v pracovnom živote si často pomáhajú a dokážu veľmi rýchlo vyriešiť problémy, ktorých riešenie by inak trvalo omnoho dlhšie. A dosť často kvôli týmto dobrým vzťahom zamestnanci neodchádzajú do iných firiem.

Odporúčanie pre zamestnancov:

Z pohľadu zamestnancov by som odporúčala neuzatvárať sa do seba, ale komunikovať so svojimi spolupracovníkmi, spoznávať sa, pomáhať si a snažiť sa pochopiť navzájom. Dôležité je naučiť sa jednať asertívne, nikoho neodsudzovať a snažiť sa každého rešpektovať. Pokiaľ nadriadení nie sú schopní zorganizovať akcie, ktoré by pomáhali k dotváraniu vzájomných vzťahov, snažiť sa spoločne so spolupracovníkmi podniknúť aspoň raz za mesiac spoločný obed/večeru, výlet, či posedenie pri pive.

Ekonomická náročnosť návrhu

Z hľadiska zabezpečenia informovanosti vedúcich pracovníkov o možnostiach motivovania, podpory a efektívneho vedenia podriadených by som odporúčala absolvovanie jedného z nasledujúcich kurzov (KURZY, ŠKOLENIA, ©1999 – 2013):

Tab. 81: Kurzy pre vedúcich pracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie)

Názov kurzu	Trvanie kurzu	Cena kurzu
Kreativita a riadenie inovácií	2 dni	396€
Riadenie zmien a rizík	2 dni	396€
Leadership (vedenie, delegovanie a couching)	2 dni	360€
Manažment konfliktov	2 dni	420€
Motivácia a vedenie zamestnancov	2 dni	333€

Medzi teambuildingové aktivity patrí spoločný obed/večera, športové aktivity, výlet, a iné. Príkladom tímovej akcie môže byť spoločná večera po práci, kedy je na jedného člena tímu vyhradená určitá suma (napr. 20€), spoločné raňajky v priestoroch oddelenia (napr. 4€ na osobu) alebo športová aktivita (ACTION PARK ČUNOVO, 2013):

Tab. 82: Športový teambuilding (Zdroj: vlastné spracovanie)

Aktivita	Cena
Lanové centrum – stredný okruh	10€
Jazda na štvorkolke (5 kôl)	13,50€
Strieľanie z luku (10 striel)	9€
Spolu	32,50€

Pre lepšiu predstavu pochopiť vplyv dlhodobého stresu nízkej intenzity a jeho možných následkov v budúcnosti uvádzam nasledujúci príklad, ktorý sa obyčajne používa na seminároch Stress managementu (STRESS MANAGEMENT: A CUP AND WATER, 2013):

Pohár s vodou

Psychologička sa počas hodiny Stress managementu prechádzala po triede. Zrazu zodvihla pohár s vodou a každý očakával, že vysloví otázku: „Je tento pohár poloprázdny alebo poloplný?" Namiesto toho s úsmevom na tvári oslovila triedu: „Aký ťažký je tento pohár s vodou?" Poslucháči začali nahlas hádať a tipovali od 220 gramov do 560 gramov.
Psychologička po chvíli odvetila: „Je úplne jedno akú má pohár s vodou skutočnú hmotnosť. Ide o to, ako dlho ho držím v ruke. Ak ho budem držať minútu, nebude to pre mňa problém. Ak ho však budem držať hodinu, začne ma dosť bolieť ruka. Ak ho budem držať celý deň, moja ruka bude stŕpnutá a paralyzovaná. V skutočnosti sa hmotnosť pohára s vodou vôbec nezmení, no čím dlhšie ho budem držať, tým bude pre mňa ťažší a ťažší." Potom pokračovala: „Stres a starosti sú presne ako tento pohár s vodou. Ak sa nimi budete zaťažovať iba chvíľu, nič sa nestane. Ak sa nimi budete zaťažovať o trochu dlhšie, začne vás pomaly bolieť hlava. A ak sa nimi budete zaťažovať celý deň, budete sa cítiť paralyzovaný, neschopný spraviť nič. Je dôležité pamätať si, že stresu a starostí sa treba čo najskôr zbaviť. Pamätajte si, že pohár s vodou treba položiť."

Ako je vidieť z názorného príkladu, je dôležité pre každého zamestnanca, či je to rádový pracovník alebo majiteľ podniku, naučiť sa zvládať a eliminovať stres. Stačí venovať chvíľu naštudovaniu článkov alebo literatúry venovanej zvládaniu stresu a vyrovnávaniu sa s vypätými situáciami, nájsť najlepšie techniky, ktoré sú vhodné práve pre daného človeka a snažiť sa ich aplikovať vo chvíľach, kedy preťaženie začína byť neúnosné. Najúčinnejšou technikou je, aj podľa respondentov z firmy Henkel, športová aktivita, hlboké dýchanie, pobyt v prírode na čerstvom vzduchu. Okrem týchto krátkodobých techník by som odporučila všetkým nielen pracujúcim ľuďom, naučiť sa brať život s ľahkosťou, rešpektovať seba a taktiež druhých ľudí vo svojom okolí, konať zodpovedne a robiť radosť sebe aj ostatným.

Záver

Hlavným cieľom diplomovej práce bolo navrhnúť spôsob vyhodnocovania, zvládania a znižovania stresu u zamestnancov vybranej firmy. Keďže sú všetky firmy založené na potenciáli vlastných zamestnancov, malo by patriť medzi povinnosti jednotlivých firiem sledovanie faktorov, ktoré môžu narušiť výkon pracovníka, a tým znížiť jeho efektívnosť pri dosahovaní stanovených výsledkov.

V teoretickej časti bol definovaný pojem stres, jeho jednotlivé druhy a faktory, ktoré ho spôsobujú. Ďalej sa pozornosť zamerala na pracovný stres a jeho jednotlivé formy, medzi ktoré patrí napr. workoholizmus. Následne sa priblížili metódy vyhodnocovania a znižovania stresu či jeho predbežná prevencia.

Praktická časť na základe poznatkov z predchádzajúcej teoretickej časti využila dôkladne zostavený dotazníkový prieskum medzi zamestnancami vybranej spoločnosti Henkel Slovensko, spol. s r.o., ktorý sa použil ako nástroj na zistenie predpokladanej úrovne pracovného stresu v danej firme na vybranom vzorku zamestnancov. Spoločnosť Henkel Slovensko je súčasťou medzinárodnej spoločnosti, ktorá má v hlavnej pracovnej náplni výrobu a predaj výrobkov pre domácnosti a priemysel. Vybraná časť zamestnancov sa zúčastnila na dotazníkovom prieskume, ktorý po analýze a následnom vyhodnotení priniesol možnosť navrhnúť spôsoby, akými by sa dalo predchádzať vzniku stresových faktorov v danej spoločnosti.

Na základe dotazníkového prieskumu sa zistilo, že úroveň pracovného stresu je na prijateľnej úrovni, respondenti sú väčšinou šťastní a vyrovnaní ľudia, ktorí sú spokojní s vlastnou pracovnou pozíciou aj pracovným prostredím a kolektívom. Medzi ohrozujúce faktory, ktoré by mohli zvyšovať pracovný stres u vybraného vzorku zamestnancov firmy v budúcnosti, boli identifikované neprimerané ohodnotenie pracovného výkonu, chýbajúce informácie a dokumentácia, nárast pracovného tlaku spojeného s rozširovaním pracovných povinností či konflikty v kolektíve.

Zo získaných informácií boli vypracované návrhy zlepšení pre manažment firmy a zamestnancov vo forme odporúčaní, ktoré sa zamerali hlavne na zlepšenie komunikácie

v rámci vzťahu podriadený – nadriadený, a taktiež na vylepšení tímovej atmosféry dosiahnuteľnej prostredníctvom zlepšenia vzájomných kolegiálnych vzťahov.

Aj napriek tomu, že nebola zistená žiadna kritická úroveň stresu medzi respondentmi z firmy Henkel Slovensko, verím, že táto práca priniesla určité cenné zistenia, ktoré pomôžu firme v budúcnosti predísť možným rizikám spojeným s pracovným stresom. Manažment firmy môže byť spokojní, pretože vybraní zamestnanci nepociťujú v práci výrazný vplyv pracovného stresu, a preto nie je veľmi ohrozená ani výkonnosť a efektívnosť pri dosahovaní stanovených výsledkov na oddeleniach respondentov v blízkej budúcnosti.

Netreba sa však spoliehať na nemenný stav pracovného stresu, pretože kolektív je mladý, zamestnanci väčšinou pôsobia vo firme iba krátky čas a všetko sa v budúcnosti môže zmeniť hlavne vplyvom zlých vzájomných vzťahov a komunikácie. Aj keď pracovný stres nemusí byť na prvý pohľad vo firme viditeľný, jeho mierne náznaky sa nesmú prehliadať. Zistené možné ohrozujúce faktory psychického stavu respondentov môžu totižto viesť v budúcnosti k náhlemu zníženiu výkonnosti a zhoršeniu výsledkov firmy. Treba vždy pamätať na fakt, že pohár s vodou nie je nikdy možné držať dlhší čas bez viditeľnej ujmy na zdraví organizmu. A firma je ako organizmus fungujúci na základe činnosti jednotlivých zložiek – zamestnancov.

Zoznam použitých zdrojov

Knižné zdroje:

BEDRNOVÁ, Eva. a kol.: *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2009, 359 s.
ISBN 978-80-7261-198-0.

CUNGI, Charly. *Jak zvládnout stres*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 205 s.
ISBN 80-717-8465-6.

ČERNÝ, Vojtěch. *Jak překonat stres: testy a cvičení*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 1999, 70 s. ISBN 80-722-6260-2.

HILTON, Jonathan. *Jak překonat stres: doma, v zaměstnání i na cestách : praktický obrazový průvodce*. 1. české vyd. Praha: Svojtka, 2008, 142 s.
ISBN 978-80-256-0092-4.

JOSHI, Vinay. *Stres a zdraví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 156 s.
ISBN 978-80-7367-211-9.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2001, 279 s.
ISBN 80-717-8774-4.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007, 277 s. ISBN 978-80-247-1697-8.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 162 s.
ISBN 978-80-247-1527-8.

Časopisy:

PANORAMA 21.STOLETÍ: Tajemství lidského zdraví. Praha: RF HOBBY, s.r.o., 2013, č. 1. ISSN 1804-0683.

Elektronické knihy:

Osh in Figures Stress at Work, Facts and Figures. European Communities, 2009.
ISBN 978-92-9191-224-7.

Internetové zdroje:

Action Park Čunovo. ACTION PARK, s.r.o. *Action Park* [online]. 2013 [cit. 2013-05-18]. Dostupné z: http://www.actionpark.sk/cennik.html

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci. EURÓPSKA AGENTÚRA PRE BEZPEČNOSŤ A OCHRANU ZDRAVIA PRI PRÁCI. *EU-OSHA* [online]. 1998-2012 [cit. 2013-01-15]. Dostupné z: https://osha.europa.eu/sk

Burnout Self-Test. MIND TOOLS. *Stress Management* [online]. 1996 - 2013 [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: http://www.mindtools.com/stress/Brn/BurnoutSelfTest.htm

EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA. *Stress management a relaxační techniky: kurz zaměřený na měkké dovednosti* [online]. 2007 [cit. 2013-01-15]. Dostupné z: http://www.euroschola.cz/Files/File/Skripta%20Stressmanagement.pdf

FETTER, Richard W. Mobbing a bossing čili šikana na pracovišti – lze se proti nim bránit? In: *Epravo.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.epravo.cz/top/clanky/mobbing-a-bossing-cili-sikana-na-pracovisti-lze-se-proti-nim-branit-72092.html

HANZLOVSKÝ, Michal. Pracovní stres. In: *Celostnimedicina.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: http://www.celostnimedicina.cz/pracovni-stres.htm

HARATANI, Takashi. KAROSHI: DEATH FROM OVERWORK. In: *Workplace Health and Safety Information* [online]. 2010 [cit. 2013-01-29]. Dostupné z: http://www.ilocis.org/en/samplilo.html

Health and Safety Executive: HSE: Information about health and safety at work. *HSE* [online]. 2012 [cit. 2013-01-15]. Dostupné z: http://www.hse.gov.uk/

Henkel. HENKEL SLOVENSKO, spol. s r.o. *Henkel - Excellence is our Passion* [online]. 2013 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: http://www.henkel.sk/index.htm

HOLOTOVÁ, Katarína. Stres na pracovisku z pohľadu BOZP. In: *PP* [online]. 2008 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: http://www.pp.sk/6580/Stres-na-pracovisku-z-pohladu-BOZP_A-PMPP30622.aspx

HUBEROVÁ, Brigitte. Mobbing: Psychický teror na pracovišti. In: *Doktorka.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://psychologie.doktorka.cz/mobbing--psychicky-teror-na-pracovisti-/

HUDECOVÁ, Dorota. Pracovný stres je problémom celej Európy. In: *Zdravie.pravda.sk* [online]. 2011 [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: http://zdravie.pravda.sk/zdravie-a-prevencia/clanok/13281-pracovny-stres-je-problemom-celej-europy/

JAŠKOVÁ, Radoslava. Ako si uhnať syndróm vyhorenia. In: *Poradňa zdravého životného štýlu* [online]. 2012 [cit. 2013-01-24]. Dostupné z: http://www.poradnazdravehozivotnehostylu.sk/clanky/zdravie/ako-si-uhna%C5%A5-syndr%C3%B3m-vyhorenia.aspx

KONTA, Stanislav. Workoholizmus. In: *Mentalis* [online]. 2011 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.mentalis.sk/clanky/detail/workoholizmus

Kurzy, školenia. EDUCATION, s.r.o. *Education.sk* [online]. ©1999 - 2013 [cit. 2013-05-19]. Dostupné z: http://kurzy.education.sk/

Meditace jako lék života. In: *Utecha.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: http://www.utecha.cz/meditace-proti-stresu/

Pracovní stres. In: *Pájovo stránky* [online]. 2008 [cit. 2013-01-22]. Dostupné z: http://www.kasin.kx.cz/skola.php

Pracovní stres – jeden z největších problémů BOZP v Evropě. In: *HR Expert* [online]. 09.12.2010 [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: http://www.hrexpert.cz/bezpecnost-prace/aktuality/pracovni-stres-jeden-z-nejvetsich-problemu-bozp-v-evrope.html

Psychologie zdraví. *Psychoweb.cz* [online]. 2009 [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: http://www.psychoweb.cz/slovnik/

Preventing stress at work. In: *EWCO* [online]. 2007 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: http://www.eurofound.europa.eu/ewco/health/stress/index.htm

Rastie počet ľudí vystavených psychosociálnym rizikám v práci. In: *BOZPO AGENCY* [online]. 2008 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: http://www.bozpo.sk/public/poradna/bozp/08_osha0201.htm

RYCHLÍK, Martin. Japonské stovky hodin přesčasů stále končí smrtí. In: *Aktualne.cz* [online]. 6.8.2009 [cit. 2013-01-29]. Dostupné z: http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/euro-cz/clanek.phtml?id=644166

Syndrom vyhoření [online]. © 2008-2012 [cit. 2013-01-24]. Dostupné z: http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/

Stress Management: A cup and Water. In: *Bubblews* [online]. 18.2.2013 [cit. 2013-05-03]. Dostupné z: http://www.bubblews.com/news/237030-stress-management-a-cup-and-a-water

Stress Relief Workshop: Techniques to de-stress yourself. TILMOUTH, Kate. *Stress Relief Workshop* [online]. 2009 - 2013 [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: http://www.stress-relief-workshop.com/

TELEPOVSKÁ, Michaela. Syndróm vyhorenia. Depresia z nedostatku zdrojov. In: *Sme.sk* [online]. 24.1.2008 [cit. 2013-01-25]. Dostupné z: http://www.sme.sk/c/3693527/syndrom-vyhorenia-depresia-z-nedostatku-zdrojov.html

Workoholizmus. KLÍČ - OBČANSKÉ SDRUŽENÍ. *Klíč* [online]. 2007 [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: http://www.klic.cz/index.php?id=6

ŽIDKOVÁ, Zdeňka. PhDr. Zdeňka Židkova, psycholog, Brno. *Psvz.cz* [online]. 2012 [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: http://www.psvz.cz/zidkova/

Firemná literatúra:

Henkel Slovensko. *Henkel Life*. Bratislava: Henkel Life, Júl 2012.

Henkel Slovensko. *Henkel Life*. Bratislava: Henkel Life, Február 2013.

Seminár:

HRITZ, Artur. *Stress Management seminár*. 2012.

Zoznam obrázkov

Obr.1 – Vzťah medzi výkonom a stresom (Zdroj: HRITZ, 2012, str. 5) 15

Zoznam grafov

Graf 1: Práca vs. súkromie (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 67
Graf 2: Súkromie vs. práca (Zdroj: vlastné spracovanie) 67

Zoznam tabuliek

Tab. 1: Úrovne reakcií na stres (HRITZ, 2012)..... 19
Tab. 2: Kategórie pracovných stresorov (Zdroj: EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA, 2007) 24
Tab. 3: Základné informácie o respondentoch (Zdroj: vlastné spracovanie) 47
Tab. 4: Vyhodnotenie testu „Typ osobnosti“ (Zdroj: vlastné spracovanie) 48
Tab. 5: Vyhodnotenie testu „Holmes-Rahova stupnica“ (Zdroj: vlastné spracovanie).. 48
Tab. 6: Vyhodnotenie testu „Test zraniteľnosti stresom“ (Zdroj: vlastné spracovanie). 49
Tab. 7: Vyhodnotenie testu „Workoholizmus“ (Zdroj: vlastné spracovanie) 49
Tab. 8: Vyhodnotenie testu „Syndróm vyhorenia“ (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 50
Tab. 9: Celkový pocit z práce (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 50
Tab. 10: Pracovné prostredie (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 51
Tab. 11: Pracovná pozícia (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 51
Tab. 12: Pracovný čas (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 52
Tab. 13: Obedová prestávka (Zdroj: vlastné spracovanie) 52
Tab. 14: Finančné ohodnotenie (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 52
Tab. 15: Pracovný time management (Zdroj: vlastné spracovanie) 53
Tab. 16: Informácie, dokumentácia (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 53
Tab. 17: Práca pod tlakom (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 54
Tab. 18: Stresujúce situácie v práci (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 54
Tab. 19: Nevyriešený problém (Zdroj: vlastné spracovanie) 54
Tab. 20: Výpomoc spolupracovníkom (Zdroj: vlastné spracovanie) 55
Tab. 21: Ciele vo firme (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 55
Tab. 22: Pracovné kompetencie (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 56
Tab. 23: Stanovené termíny (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 56
Tab. 24: Rozhodovanie (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 56
Tab. 25: Kontrola spolupracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 57

Tab. 26: Plné nasadenie (Zdroj: vlastné spracovanie) 57
Tab. 27: Nútenie spolupracovníkov k práci (Zdroj: vlastné spracovanie) 58
Tab. 28: Kariérny rast (Zdroj: vlastné spracovanie) 58
Tab. 29: Strata zamestnania (Zdroj: vlastné spracovanie) 58
Tab. 30: Nadčas (Zdroj: vlastné spracovanie) 59
Tab. 31: Prestávka počas práce (Zdroj: vlastné spracovanie) 59
Tab. 32: Priestor na súkromné záležitosti počas práce (Zdroj: vlastné spracovanie) 59
Tab. 33: Plánovanie dovolenky (Zdroj: vlastné spracovanie) 60
Tab. 34: Pracovný kolektív (Zdroj: vlastné spracovanie) 60
Tab. 35: Nadriadený (Zdroj: vlastné spracovanie) 60
Tab. 36: Vzťahy na pracovisku (Zdroj: vlastné spracovanie) 61
Tab. 37: Ľudský stresor (Zdroj: vlastné spracovanie) 61
Tab. 38: Šikanovanie (Zdroj: vlastné spracovanie) 62
Tab. 39: Spolupráca a konflikty (Zdroj: vlastné spracovanie) 62
Tab. 40: Pomoc od spolupracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie) 63
Tab. 41: Vplyv práce na súkromný život (Zdroj: vlastné spracovanie) 63
Tab. 42: Pocit podráždenia (Zdroj: vlastné spracovanie) 64
Tab. 43: Myšlienky na prácu pred spaním (Zdroj: vlastné spracovanie) 64
Tab. 44: Time management voľného času (Zdroj: vlastné spracovanie) 64
Tab. 45: Podráždenosť v práci (Zdroj: vlastné spracovanie) 65
Tab. 46: Vzťahy s rodinou (Zdroj: vlastné spracovanie) 65
Tab. 47: Vzťahy s priateľmi (Zdroj: vlastné spracovanie) 66
Tab. 48: Vzťahy so susedmi (Zdroj: vlastné spracovanie) 66
Tab. 49: Bolesti hlavy/očí (Zdroj: vlastné spracovanie) 68
Tab. 50: Ospanlivosť po obede (Zdroj: vlastné spracovanie) 68
Tab. 51: Jedenie pred počítačom (Zdroj: vlastné spracovanie) 69
Tab. 52: Pravidelné jedlo a dostatok tekutín (Zdroj: vlastné spracovanie) 69
Tab. 53: Zdravotné problémy (Zdroj: vlastné spracovanie) 69
Tab. 54: Chorobnosť (Zdroj: vlastné spracovanie) 70
Tab. 55: Oddych po práci (Zdroj: vlastné spracovanie) 70
Tab. 56: Miesta na relax (Zdroj: vlastné spracovanie) 70
Tab. 57: Športové aktivity (Zdroj: vlastné spracovanie) 71
Tab. 58: Čerstvý vzduch (Zdroj: vlastné spracovanie) 71
Tab. 59: Vyvážená strava (Zdroj: vlastné spracovanie) 72
Tab. 60: Denná dávka kávy (Zdroj: vlastné spracovanie) 72

Tab. 61: Dostatok spánku (Zdroj: vlastné spracovanie) 72
Tab. 62: Činnosti, ktoré prinášajú radosť (Zdroj: vlastné spracovanie) 73
Tab. 63: Voľné chvíle s blízkymi ľuďmi (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 73
Tab. 64: Spontánne nápady a náhle zmeny (Zdroj: vlastné spracovanie) 73
Tab. 65: Spokojnosť so životom (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 74
Tab. 66: Dostatok priateľov (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 74
Tab. 67: Podráždenie z maličkostí (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 74
Tab. 68: Dobrá nálada (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 75
Tab. 69: Život podľa predstáv (Zdroj: vlastné spracovanie) 75
Tab. 70: Čítanie (Zdroj: vlastné spracovanie) 75
Tab. 71: Počúvanie pozitívnej hudby (Zdroj: vlastné spracovanie) 76
Tab. 72: Odbúravanie nervozity návykovými látkami (Zdroj: vlastné spracovanie) 76
Tab. 73: Podporné látky na povzbudenie (Zdroj: vlastné spracovanie) 77
Tab. 74: Pocit odporu pri ceste do práce (Zdroj: vlastné spracovanie) 77
Tab. 75: Upokojenie sa v pracovnom vypätí (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 77
Tab. 76: Techniky na znižovanie stresu (Zdroj: vlastné spracovanie) 78
Tab. 77: Starostlivosť o telo a dušu (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 78
Tab. 78: Kurzy Leadership (Zdroj: vlastné spracovnie)..... 88
Tab. 79: Náklady na interné školenie vedúcich pracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie) 89
Tab. 80: Náklady na špeciálne oddelenie tvorby dokumentácií (Zdroj: vlastné spracovanie)..... 90
Tab. 81: Kurzy pre vedúcich pracovníkov (Zdroj: vlastné spracovanie) 93
Tab. 82: Športový teambuilding (Zdroj: vlastné spracovanie) 93

Zoznam príloh

Príloha č. 1: Holmes-Rahova stupnica..... 104
Príloha č. 2: Test zraniteľnosti stresom 105
Príloha č. 3: Test typu osobnosti..... 106
Príloha č. 4: Workoholizmus 107
Príloha č. 5: Burnout syndróm test 108
Príloha č. 6: Dodatok k otázke č. 70 z hlavného dotazníka..... 109
Príloha č. 7: Certifikát zo semináru Stress Management..... 110

Príloha č. 1: Holmes-Rahova stupnica

Označte krížikom udalosti, ktoré ste zažili v priebehu posledného roka. Na konci spočítajte všetky body, pri ktorých ste spravili krížik.

Životná udalosť	**Body**	**Označenie**
Úmrtie partnera	100	
Rozvod	73	
Odlúčenie, rozpad manželstva	65	
Uväznenie	63	
Úmrtie blízkeho člena rodiny	63	
Osobné zranenie, nehoda alebo ochorenie	53	
Svadba	50	
Prepustenie z práce	47	
Pomerenie sa s partnerom	45	
Odchod do dôchodku	45	
Zmena zdravotného stavu člena rodiny	44	
Tehotenstvo	40	
Problémy v sexuálnom živote	39	
Nový člen rodiny	39	
Zmeny v zamestnaní	39	
Zmeny vo finančnej situácii	38	
Smrť blízkeho priateľa	37	
Zmena pracovnej náplne	36	
Viac hádok s partnerom	35	
Väčšia hypotéka	32	
Prepadnutie veci slúžiacej ako záruka na pôžičku	30	
Zmena pracovnej zodpovednosti	29	
Odchod dieťaťa z domova	29	
Nezhody s príbuznými manžela/manželky	29	
Vynikajúci osobný úspech	28	
Životný partner nastupuje do zamestnanie alebo z neho odchádza	26	
Zahájenie alebo ukončenie školskej dochádzky	26	
Zmena životných podmienok	25	
Prehodnotenie osobných návykov	24	
Nezhody s vedúcim	23	
Zmena pracovnej doby alebo podmienok	20	
Zmena bydliska	20	
Zmena školy	20	
Zmena spôsobu trávenia voľného času	19	
Zmena v náboženských aktivitách	19	
Zmena v spoločenských aktivitách	18	
Menšia hypotéka alebo pôžička	17	
Zmena doby spánku	16	
Zmena v počte rodinných stretnutí	15	
Zmena v stravovacích zvyklostiach	15	
Dovolenka	13	
Vianoce	12	
Menšie porušenie zákona (priestupok)	11	

Viac ako 300 bodov naznačuje, že človek v poslednom roku zažíval veľa stresujúcich situácií, a tým pádom sa uňho zvyšuje riziko ochorenia. Medzi 150 až 299 bodmi je riziko ochorenia o 30% nižšie, a pod 150 bodov je len malá pravdepodobnosť výskytu ochorenia v najbližšom období.

Príloha č. 2: Test zraniteľnosti stresom

Pri každom tvrdení uveďte číslo od 1 do 5, podľa toho, ako sa s ním stotožňujete:

1 – skoro vždy, 2 – často áno, 3 – niekedy, 4 – často nie, 5 – nikdy

Tvrdenia	**Body**
1. Denne zjem aspoň jedno teplé jedlo.	
2. Aspoň 4 dni v týždni spím 7 – 8 hodín.	
3. Dávam a prijímam sympatie pravidelne.	
4. Vo okruhu 30 km mám aspoň jedného príbuzného, na ktorého sa môžem spoľahnúť.	
5. Cvičím do spotenia aspoň 2x týždenne.	
6. Fajčím menej ako 10 cigariet denne.	
7. Pijem menej ako 5 alkoholických nápojov za týždeň.	
8. Mám primeranú váhu odpovedajúcu výške.	
9. Môj príjem mi vystačí na moje základné potreby.	
10. Zaujatie pre činnosť mi poskytuje silu na prekonávanie prekážok na ceste k cieľu.	
11. Pravidelne navštevujem spoločenské zariadenia (klub, divadlo, atď.).	
12. Mám okruh priateľov a známych.	
13. Mám aspoň jedného priateľa, ktorému sa zdôverujem.	
14. Cítim sa zdravý (vrátane zraku, sluchu a zubov).	
15. Ak som nahnevaný alebo mám starosti, môžem a svojich pocitoch hovoriť.	
16. S ľuďmi, s ktorými žijem o svojich denných problémoch.	
17. Aspoň jedenkrát do týždňa robím niečo pre vlastnú zábavu.	
18. Dokážem si účelne organizovať svoj čas.	
19. Pijem menej ako 3 šálky kávy denne.	
20. Mám chvíľku pokoja pre seba každý deň.	

Spočítajte všetky body a od výsledku odpočítajte 10. Čím je výsledok nižšie pod 30 bodov, tým na vás stresory pôsobia menej, dokážete im čeliť. Väčšinou ste v dobrej zdravotnej kondícii, cítite sa dobre.

Pokiaľ je výsledok v rozmedzí 30 – 49 bodov sú vaše dispozície k stresu znateľné, a stresory majú na vás vplyv. S každým bodom na viac sa riziko ochorenia pod vplyvom stresu zvyšuje. Od 50 do 75 bodov sa jedná o vážnu dispozíciu k problémom odvíjajúcich sa od stresu. Je potrebné zhodnotiť situáciu a pristúpiť k zmene životného štýlu. Nad 75 bodov sa už jedná o veľmi vážnu zraniteľnosť na stres, a v prípade problémov je potrebné vyhľadať odbornú pomoc.

Príloha č. 3: Test typu osobnosti

Pri každom tvrdení uveďte číslo od 1 do 5, podľa toho, ako sa stotožňujete s tvrdením:

1 – vždy, 2 – často, 3 – niekedy, 4 – zriedkavo, 5 – nikdy

Otázky	Body
Neradi delegujete úlohy?	
Rozhadzujete rukami, keď rozprávate?	
Ľahko začnete byť netrpezlivý/á?	
Ste ambiciózny/a?	
Je pre vás práca celý život, nemáte záľuby?	
Jedávate rýchlo?	
Bývate podráždený/á, keď sa cítite frustrovaný/á?	
Neradi prehrávate?	
Skrývate pred ostatnými vlastné pocity?	
Klopkáte si prstami po stole?	
Dokončujete ostatným vety?	
Snažíte sa byť "dozorcom nad otrokmi"?	
Robievate viacej vecí naraz?	
Máte rád/a spravené veci čo najrýchlejšie?	
Neznášate meškanie?	
Vyžadujete ocenenie vašej práce?	
Rozprávate rýchlo?	
Cítite, že sa stále za niečím ženiete?	
Prerušujete druhých?	
Myslíte neustále dopredu?	

Po vyplnení spočítajte všetky body a overte si výsledok:

Pokiaľ ste dosiahli menej ako 40 bodov patríte do kategórie „Pokojný typ“, je však potrebné uistiť sa, či máte v živote aspoň nejaké ciele a snahu ich dosiahnuť.

Ak ste dosiahli 40 – 55 bodov, patríte do „typu B“, pre ktorý je typické nízke ohrozenie stresom, pretože si vie dobre poradiť so záťažou.

V bodovom rozmedzí 56 – 64 sa nachádza „zmiešaný typ A/B“, preto sa snažte o udržiavanie tejto rovnováhy.

Medzi 65 – 80 bodmi sa nachádza „mierny typ A“, preto porozmýšľajte nad spomalením a skúste byť na seba menej náročný.

Viac ako 80 bodov značí o „klasickom type A“. V takomto prípade by ste mali premyslieť vaše celkové správanie a pokúsiť sa o zmenu kvôli vysokej možnosti vzniku zdravotných problémov.

Príloha č. 4: Workoholizmus

Priraďte nasledujúcim tvrdeniam hodnoty 1 – 4 podľa toho ako sa s nimi stotožňujete:

1 – určite nie, 2 – skôr nie, 3 – skôr áno, 4 – určite áno

Tvrdenia	***Body***
Väčšinu vecí robím radšej sám, než by som požiadal o pomoc.	
Som netrpezlivý, keď mám na niekoho čakať alebo keď trvá niečo príliš dlho (napr. pomaly sa pohybujúci rad ľudí).	
Vyzerá to, že sa neustále naháňam, a mám nedostatok času.	
Keď mám prerušiť nedokončenú prácu, som podráždený.	
Mám veľmi veľa práce a stáva sa mi, že naraz mám rozpracovaných viacero úloh.	
Robím niekoľko vecí naraz, ako napr. obedujem, píšem poznámky a pri tom ešte telefonujem.	
Často sľubujem viac, než sa dá splniť.	
Keď momentálne nerobím nejakú prácu, mám pocit viny.	
Je pre mňa dôležité vidieť konkrétne výsledky svojej práce.	
Viac ma zaujímajú výsledky práce, než práca ako cesta, ktorou sa k výsledkom dostávam.	
Mám pocit, že pracovné záležitosti nepostupujú dostatočne rýchlo alebo, že sa v tejto oblasti príliš dlho nič nedeje.	
Prestávam sa ovládať, keď sa veci nevyvíjajú podľa mojich prianí, alebo keď mi okolnosti nevyhovujú.	
Pokladám rovnakú otázku stále dookola, bez toho aby som si uvedomoval, že som už na ňu dostal odpoveď.	
Trávim veľa času tým, že v duchu plánujem a premýšľam o budúcich veciach a nevnímam súčasnosť.	
Pokračujem v práci i vtedy, keď mi spolupracovníci hovoria, že už "padla".	
Rozčuľujem sa, keď ľudia nedosahujú mojich kritérií dokonalosti.	
Keď sa dostanem do situácie, ktorú nemôžem riadiť a ovplyvňovať, cítim sa rozrušený.	
Mám sklon si pri práci dávať vlastné termíny a pracovať pod ich tlakom.	
Keď nepracujem, je pre mňa ťažké sa uvoľniť.	
Strávim viac času prácou než zábavou s priateľmi, koníčkami a volnočasovými aktivitami.	
Mám sklon začínať projekty ešte predtým, než sú pripravené.	
Dosť ma rozladí, keď urobím čo i len malú chybu.	
O práci veľa premýšľam a venujem jej viac času a energie než vzťahom s priateľmi a ľuďmi, ktorých mám rád.	
Zabúdam alebo ignorujem narodeniny, výročia, rodinné stretnutia a sviatky.	
Robím závažné rozhodnutia ešte predtým, než mám k dispozícii potrebné údaje a než mám možnosť si vec dôkladne premyslieť.	

Spočítajte body a overte výsledok:

54 - 63	ľahká forma závislosti na práci
64 - 84	stredná závislosť na práci
viac ako 85	ťažká závislosť na práci

Príloha č. 5: Burnout syndróm test

K jednotlivým tvrdeniam priraďte príslušné body, podľa toho, ako sa s tvrdeniami stotožňujete:

0 – Vôbec, 1 – Zriedkavo, 2 – Niekedy, 3 – Často, 4 – Veľmi často

Otázky	Body
Cítite nedostatok fyzickej a emocionálnej energie?	
Ste náchylný/á k negatívnym myšlienkam o vlastnej práci?	
Máte pocit, že ste k ľuďom menej chápavý a kladiete na nich vyššie požiadavky, než si zaslúžia?	
Cítite, že vás ľahko rozčúlia malé problémy, spolupracovníci, či celý tím?	
Máte pocit, že vás spolupracovníci nechápu a nevedia oceniť?	
Máte pocit, že vo vašom okolí nie je nikto, s kým by ste sa mohli porozprávať?	
Máte pocit, že dosahujete slabšie výsledky, než sa od vás požaduje?	
Cítite sa pod nepríjemným tlakom na ceste k úspechu?	
Cítite, že vám vaša práca nedáva, to čo by ste chceli a potrebovali?	
Máte pocit, že ste v nesprávnej firme, alebo vykonávate nesprávnu profesiu?	
Začínate byť frustrovaný s určitými časťami vašej práce?	
Máte pocit, že firemná politika a byrokracia vám zabraňujú odvádzať dobrý pracovný výkon?	
Cítite, že sú na vás kladené väčšie požiadavky než ste schopný/á zvládnuť?	
Máte pocit, že nemáte čas na veľa z vecí, ktoré sú dôležité pre kvalitne odvedenú prácu?	
Cítite, že nemáte toľko času na plánovanie, než by ste potrebovali?	

Body po vyplnení testu spočítajte a vyhodnoďte:

< -1, 4 >	Žiadny príznak vyhorenia!
< 5, 17 >	Malý náznak vyhorenia, aj napriek tomu, že niektoré faktory môžu vyzerať závažne.
< 18, 34 >	Pozor! Ohrozenie vyhorenia, hlavne ak ste na niekoľko otázok odpovedali "Veľmi často"
< 35, 44 >	Ste vo vážnom ohrození vyhorenia, a je potrebné s tým niečo robiť.
< 45, 60 >	Ste vo veľmi vážnom ohrození vyhorenia, a je potrebné s tým niečo urgentne robiť!

Príloha č. 6: Dodatok k otázke č. 70 z hlavného dotazníka

Techniky znižovania stresu navrhnuté respondentmi:

Najčastejšie techniky	Počet odpovedí
Šport	6
Hudba	5
Pobyt v prírode	5
Cigareta	4
Alkohol (pohár vínka)	2
Prestávka v činnosti a hlboké dýchanie	2
Denník na sťažnosti	2
Rozhovor s priateľmi (s manželkou)	2
Krátky oddych v ležiacej polohe	2
Tiché miesto (toaleta)	2
Šoférovanie	2
Svalové cvičenia	1
Vodná fajka	1
Domáce zviera	1
Niečo sladké – maškrta	1
Antistresová hračka	1

Najúčinnejšie techniky	Počet odpovedí
Šport (+sex)	6
Hudba	5
Pobyt v prírode	5
Hlboké dýchanie	2
Prestávka + káva s kolegami	2
Alkohol	2
Cigareta	2
Rozhovor s priateľmi (s manželkou)	2
Denník na sťažnosti	1
Plač	1
Meditovanie	1
Krátky oddych v ležiacej polohe	1
Tiché miesto (toaleta)	1
Cvičenie na šiju, automasáž	1
Domáce zviera	1

Príloha č. 7: Certifikát zo semináru Stress Management

Henkel

Henkel CEE Academy

Shared Knowledge - Shared Culture - Shared Future

Certifikát

Karolína Hacajová

absolvovala seminár

Stress Management

od 19.4. – 21.4.2012
v Hoteli Carmin, Pezinok

Tento certifikát potvrdzuje
úspešné ukončenie modulu Henkel CEE Academy.

.....
Martin Resutík
HR Manager

.....
Artur Hritz
Trainer

Henkel Excellence is our Passion

HENKEL CEE: Albania · Austria · Belarus · BH · Bulgaria · CAC/Kazakhstan · Croatia · Czech Rep · Estonia · Hungary · Kosovo · Latvia · Lithuania · Macedonia · Moldavia · Montenegro · Poland · Romania · Russia · Serbia · Slovakia · Slovenia · Turkey · Ukraine