

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁRSKE KOMBINOVANÉ

ŠTÚDIUM

2011 – 2014

BAKALÁRSKA PRÁCA

Andrea Benková

**Stres a jeho dôsledky v štruktúrach štátnej a verejnej
správy**

Praha 2014

Vedúci bakalárskej práce:

PhDr. Milan Demjanenko

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2011 - 2014

BACHELOR THESIS

Andrea Benková

**Stress and its consequences in the public and
government structure**

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Milan Demjanenko

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Použitá literatúra a ďalšie zdroje, z ktorých som čerpala pri jej spracovávaní, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe, dňa 28. 2. 2014

Andrea Benková

Pod'akovanie

Chcela by som pod'akovať PhDr. Milanovi Demjanenkovi, za trpezlivosť, cenné pripomienky a čas, ktorý mi venoval pri vypracovaní tejto bakalárskej práce.

Anotácia

Bakalárska práca „*Stres a jeho dôsledky v štruktúrach verejnej a štátnej správy*“ sa zaoberá problematikou stresu a stres vyvolávajúcich faktorov, analýzou príčin vzniku stresu a jeho dôsledkami.

V teoretickej časti je vysvetlený pojem stres, jeho rozdelenie, prejavy a pôsobenie stresorov. Práca sa ďalej zameriava na oblasti pôsobenia stresu v pracovnej činnosti, jeho pôsobenie na rodinný život, zdravie a životný postoj zamestnancov. Teoretickú časť uzatvára kapitola, ktorá sa venuje charakteristike jednotlivých druhov vybraných profesií v štátnej a verejnej správe, priblíženiu profesijných úloh a záťažovým situáciám, do ktorých sa zamestnanci týchto štruktúr dostávajú.

Získané teoretické poznatky boli využité pri tvorbe dotazníkov, ktoré sme použili pri spracovaní empirickej časti bakalárskej práce, v ktorej sme sa zameriavali na zistenie príčin vzniku stresu na pracovisku, jeho prejavov a dôsledkov.

Cieľom práce je zmapovanie najčastejšie sa vyskytujúcich príčin vzniku a pôsobenia stresu vo vybraných organizáciách štátnej a verejnej správy a návrh možných riešení na jeho elimináciu a vyrovnanie sa so záťažovými situáciami.

Kľúčové slová

Druhy stresu, prejavy, pôsobenie stresorov, stres, stresory, záťažové situácie, zvládanie stresu.

Annotation

Bachelor thesis "*Stress and its consequences in the public and government structure*" deals with stress and factors inducing stress and analyses the causes of stress and its consequences.

The theory section explains the concept of stress, its distribution, symptoms and exposure to stressors. It then focuses on the areas of stress in work activity, its effect on family life, health and the life style of staff. The conclusion is in the chapter featuring selected professions in the state and public administration, approaches their professional roles and the difficult situations in which the employees find themselves in.

The theory was aided by the creation of questionnaires that were used in the processing of the practical part of the thesis. In this part we focused on finding the causes of workplace stress, its manifestations and consequences.

The aim of this thesis is to map the most frequent causes of stress in selected organizations of state and public service and propose possible solutions for coping with or eliminating stressful situations.

Keywords

Exposure to stressors, kinds of stress, stress, stressors, stress management, stress situations, symptoms.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 STRES	10
1.1 Definícia stresu	10
1.2 Kategórie stresu	12
1.2.1 Eustres	12
1.2.2 Distres	13
1.2.3 Ďalšie druhy stresu.....	13
1.3 Prejavy, príčiny a priebeh stresu	14
1.3.5 Príčiny stresu – stresory.....	15
2 PÔSOBENIE STRESU NA ZDRAVIE, PRACOVNÝ ŽIVOT A SÚKROMIE	17
2.1 Telesné zdravie	17
2.2 Duševné zdravie.....	18
2.3 Pracovný život.....	19
2.4 Súkromný život	21
3 ZVLÁDANIE STRESU A PREVENCIA	23
3.1 Zvládanie záťažových situácií	23
3.2 Prevencia stresu.....	24
3.2.1 Odpočinok a relaxácia	24
3.2.2 Strava a stravovacie návyky	24
3.2.3 Spánok	25
3.2.4 Telesná aktivita	25
3.2.5 Životné prostredie	26
3.2.6 Zdravý smiech	26
4 PROFESIE	27
4.1 Sociálny pracovník.....	27
4.2 Profesia učiteľ - pedagóg	28
4.3 Príslušník policajného zboru.....	28
4.4 Zdravotníctvo.....	29

5 POPIS PRIESKUMU, CIEĽ PRÁCE A HYPOTÉZY	30
5.1 Cieľ práce a stanovenie hypotéz	30
5.2 Metodika prieskumu	31
5.3 Prieskumný súbor	31
5.4 Spracovanie výsledkov prieskumu a ich analýza	32
5.5 Vyhodnotenie hypotéz a výsledkov výskumu	49
5.6 Diskusia	50
5.7 Odporúčenia pre prax	52
5.8 Navrhnutý motivačný program	52
5.8.1 Príspevok na životné jubileum	52
5.8.2 Pracovné výročie	52
5.8.3 Ďalšie návrhy na zvýšenie motivácie zamestnancov	53
5.8.4 Návrhy do budúcnosti	54
5.9 Prínosy navrhovaných riešení a zhodnotenie návrhov.....	54
ZÁVER.....	55
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV	57
ZOZNAM SKRATIEK.....	60
ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK	61
ZOZNAM PRÍLOH	63

ÚVOD

Každý, kto sa musí vysporiadať s dôležitou zmenou v živote alebo musí prijať nové skutočnosti, sa potencionálne vystavuje nebezpečenstvu vzniku stresu, s ktorým súvisí aj vznik zdravotných problémov. Človek reaguje na záťaž tým, že sa snaží zmobilizovať svoje sily, aby vzniknutú situáciu zvládol. Organizmus je v podstate prispôsobený na to, aby sa s intenzívnym tlakom vyrovnal, v opačnom prípade to však môže viesť k úzkosti a depresívnym stavom, Stres je stále viac považovaný za spúšťač a sprievodný jav pri vzniku mnohých chorôb. Spôsobuje nielen psychické, ale aj fyzické a sociálne ťažkosti. Je však zrejmé, že človek nemôže prežiť svoj život bez stresu a pre mnohých je to práve stres, ktorý im pomáha prekonať fyzické, intelektuálne a sociálne prekážky. Z toho vyplýva, že stres nemusí mať stále len negatívny účinok, ale určitá miera stresu môže človeka vyburcovať k hľadaniu účelného riešenia a k lepšiemu zvládnutiu úloh.

Dnešná doba kladie na človeka stále vyššie nároky, ktorým sa musí prispôbiť, určiť si ciele a utvoriť si určitú víziu budúcnosti. Preto je vhodné a potrebné vytvoriť si určité zázemie, istotu, potrebuje pracovať nielen na sebe, ale aj v zamestnaní pre vytvorenie akejsi istoty a duševného pokoja. Nie každý má prácu, ktorá vyhovuje a naplňuje, ale mnohí pracujú, lebo musia. Je šťastím, ak človek chodí do práce s radosťou a nielen kvôli zabezpečeniu.

Práca prináša stres, ktorý môže zo začiatku vplývať pozitívne a motivujúco, zoceluje a posúva vpred. Postupom času sa však stáva, že častým preťažovaním začnú na povrch vystupovať negatívne stránky pôsobenia stresu. Stráca sa počiatočná radosť a zánietenosť a nastupuje niečo, s čím je ťažké bojovať, ak sa nezmenia pracovné podmienky a prostredie.

Cieľom bakalárskej práce je definovať, priblížiť a upozorniť na stres a príčiny jeho vzniku a na základe výskumu poukázať na stav a rozdiely pôsobenia stresu v tzv. pomáhajúcich profesiách. Prvú kapitolu práce sme venovali definícii stresu. Pomocou literatúry sme charakterizovali jednotlivé kategórie a vymedzili sme príčiny vzniku stresu a jeho prejavy. V druhej kapitole sme charakterizovali pôsobenie stresu na pracovný život, zdravie a súkromie človeka. V podkapitolách sa podrobne venujeme pôsobeniu stresu na telesné a duševné zdravie a jeho dopad na pracovný a súkromný život. Tretia kapitola je venovaná jednotlivým vybraným prostriedkom, ktoré môžu prispieť k zvládaniu záťažových situácií. Posledná kapitola sa priamo dotýka jednotlivých vybraných profesií, ktoré sú podľa nášho názoru najviac postihnuté

negatívnym vplyvom stresu – pracovníci v zdravotníctve, policajti, učitelia, pracovníci na úradoch práce a v domovoch sociálnych služieb. Ide o profesie, ktoré majú rovnaké poslanie - pomáhať druhým. Ich kompetencie a systém práce sú v mnohom odlišné a preto je aj vplyv stresu u každej z týchto profesií odlišný.

Empirická časť bakalárskej práce je zameraná na výskum a analýzu pôsobenia stresu vo vybraných profesiách a na mieru jeho vplyvu na osobnosť a výkon práce zamestnancov. Na základe výskumných otázok sme vytvorili hypotézy a pomocou spracovaných výsledkov sme vyhodnotili rozdiel v pôsobení záťažových situácií medzi jednotlivými profesiami. Na záver výskumu sme vytvorili diskusiu, v ktorej v krátkosti komentujeme výsledky, ku ktorým sme sa dopracovali počas spracovania výskumných otázok a vypracovali sme odporúčania pre prax.

V záverečnej časti práce sa venujeme prehľadnému zhrnutiu jej obsahu a výsledkov, ku ktorým sme dospeli.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES

Stres je slovo, o ktorom v poslednom čase počujeme čoraz častejšie. Sprevádza nás vo všetkých možných životných situáciách, stal sa súčasťou života a tiež symbolom modernej spoločnosti. Je fenoménom, ktorý postihne telo aj dušu a voči nemu nie je nikto imúnny.

Moderný život so sebou prináša tlak a frustráciu. Stále bojujeme s nedostatkom času, tlakom pri dodržiavaní termínov, s neustálym zvyšovaním požiadaviek v zamestnaní, atď.

Stres sa týka každého, mladého človeka, ľudí v strednom veku a samozrejme starších ľudí. Je prítomný takmer všade. V minulosti ľudia zomierali na rôzne choroby, epidémie ničili celé mestá a národy, následkom morovej nákazy vymrela takmer tretina Európy. Súčasnej vede sa podarilo objaviť pôvodcov týchto vážnych ochorení, vyvinuli sa účinné lieky a zlepšila sa hygiena a zdravotná starostlivosť. Dlhodobý výskum dokázal významný podiel stresu pri vzniku a vývoji srdcovocievnych chorôb, rakoviny, rôznych alergií, úrazov a mnohých iných chorobných stavov.

Ak nasleduje jedna stresová situácia za druhou, organizmus nemá príležitosť zastaviť sa. Stávame sa zraniteľnejšími, čo môže viesť až k ohrozeniu zdravia.

1.1 Definícia stresu

Vznik stresu sa nedá časovo ani priestorovo ohraničiť. Človek môže mať schopnosť spozorovať a spoznať signály, na základe ktorých vie rozoznať potenciálne nebezpečenstvo. Na rozdiel od zvierat, ktoré sa riadia inštinktom, človek je obdarený rozumom a intelektom, preto je schopný predvídať nebezpečenstvá a vie sa včas pripraviť.

„Stres je aktivácia organizmu, ktorá vedie k útoku alebo úniku, k pasívnemu alebo agresívnemu riešeniu problému, odstráneniu stresoru. Stres nastupuje v neznámej situácii, kedy sa organizmus má prispôsobiť nejakej zmene“ (Pospíšil, 2007, s. 18).

Literatúra ponúka mnoho charakteristík alebo definícií. Samotné slovo stres pochádza z anglického „stress“, ktorého pôvod je odvodený od latinského „stringo, stringere, strinxi, strinctum“, čo znamená utiahnuť, stiahnuť alebo zovrieť. Podľa

Křivohlavého ide o vlastnú reakciu organizmu na podnety, ktoré rôznym spôsobom ovplyvňujú normálnu funkciu organizmu a preťažujú jeho fyziologické schopnosti (Křivohlavý, 1994, s. 7).

Baumgartner (2001, s. 192) charakterizuje stres nasledovne:

- celková ťažká situácia, okolnosť alebo nepriaznivý faktor pôsobiaci na človeka,
- odpoveď organizmu na stresujúce činitele,
- celkový fyzický a psychický stav človeka, ktorý sa nachádza v nepriaznivých okolnostiach.

Podľa Melgosu (1997, s. 21) stres znamená reakciu organizmu na vonkajšie podnety a tlaky, alebo závislosť na vplyve vonkajších síl. Negatívnym pôsobením dochádza k stavu úzkosti alebo tiesne. Najbežnejším vysvetlením je, že stres je vlastne sila, ktorá väčšinou spôsobuje telesné vyčerpanie a utrpenie.

„Stres môžeme chápať ako všetko, čo nás nejako tlačí, preťažuje nás a čo je nepríjemné. Je to reakcia organizmu na nadmernú záťaž“ (Praško, Prašková, 1996, s. 11).

„Pojmom stres sa označujú všetky situácie, ktoré vyvolávajú napätie, prípadne sa tak označujú emočné a psychické reakcie na akékoľvek duševné a telesné ohrozenia“ (Košč, 1996, s. 69).

Depresie, úzkosť, zvýšená agresivita, únava, náhla zlosť, zlá nálada, znížená imunita, atď., sú dôsledkami nadmernej záťaže, rôznych konfliktov a nedostatku pozitívneho myslenia. *„Vystresovaný človek má nižšiu obranyschopnosť a je náchylnejší k infekciám“* (Pospíšil, 2002, s. 18).

Tabuľka 1: Stresory

Normálna záťaž	viem, poznám, viem si poradiť sám, vyznám sa v manipuláciách
Zvýšená záťaž	viem, poznám, úloh a podnetov je mnoho, konflikty priebežne riešim
Nadmerná záťaž, konflikt	situáciu nezvládam, mám nedostatok času, energie, mám narušenú sebareguláciu, hasím problémy
Stres, závažný konflikt, kríza, nadmerný tlak na výkon a sebaovládanie	neviem, nepoznám, situácia je nová, dotýka sa ma, silne ma ohrozuje, potrebujem ju vyriešiť, mám málo času, nikto mi nepomôže, som silne manipulovaný, neviem, aká je pravda ...

Zdroj: Pospíšil, online, cit. 2013-08-12

Všetky existujúce definície alebo vysvetlenia tohto slova majú spoločný základ. Ide najmä o záťaž a zmeny v organizme, dôsledkom ktorých je napätie, zmeny zaužívaných procesov, oslabujú celkovú výkonnosť, dôsledkom čoho môže byť stav úplného vyčerpania organizmu.

1.2 Kategórie stresu

V súčasnej dobe sa v organizáciách stretávame s viacerými druhmi stresov, ktoré môžu byť dôsledkom pôsobenia konfliktov a nedorozumení. Najväčšie problémy môžu spôsobovať dlhotrvajúce konflikty, ktorých dôsledkom môže byť znížená kvalita práce a závažné zmeny v pracovnej atmosfére.

Základné kategórie stresu:

- 1) *Dôsledok masovej produkcie – veľa práce a nedostatok času.*
- 2) *Rutina – málo kreativity, nedostatok stimulov a príležitostí.*
- 3) *Konflikt rolí – vzťah k nadriadeným a kolegom.*
- 4) *Strata kontroly – neistota, málo možností na ovplyvnenie priebehu prác.*
- 5) *Nedostatok podpory – zo strany zamestnávateľa a rodiny.*
- 6) *Psychosociálne a fyzické stresory – rôzne zranenia, hluk, horúčava*
(Transfer inovácii, online, cit. 2013-11-27).

Stres nemusí pôsobiť len negatívne a nemusí byť len škodlivý. Primeraná miera stresu, napätia a záťaže môže byť prospešná a neškodí zdraviu. Je potrebná ako podnet k prekonávaniu prekážok, motivuje a pomáha pri dosahovaní vytýčených cieľov a plnení zadaných úloh. Je veľmi dôležité uvedomiť si, kde sa nachádza hranica medzi mierou prijateľnej záťaže a jej negatívnym pôsobením, následkom čoho vzniká opačný efekt, teda zníženie výkonu a efektivity práce.

1.2.1 Eustres

V tomto prípade ide o pozitívne pôsobiaci stres, ktorý sa viaže na očakávanie príjemných udalostí, podporuje zdravie a výkonnosť. Spája sa s „*prekonávaním prekážok, s príjemným očakávaním, je všade tam, kde situáciu máme pod dobrou kontrolou*“ (Praško, Prašková, 1996, s. 12).

Podľa Pospíšila (2002, s. 19) eustres môže byť prirodzený – relaxácia, domáce práce, práce v záhrade, hobby, dovolenka, prechádzky v prírode, návšteva kina a divadla, posedenie s priateľmi, atď., alebo umelý, ktorý vyžaduje určitú prípravu – potápanie, adrenalínové športy, horolezectvo, atď. V prípade umelého eustresu však

môže dôjsť až k negatívnym prejavom, ktoré sa spájajú so život ohrozujúcimi aktivitami na hranici zákona a zdravého rozumu – drogy, alkohol (Pospíšil, 2007, s. 23).

1.2.2 Distres

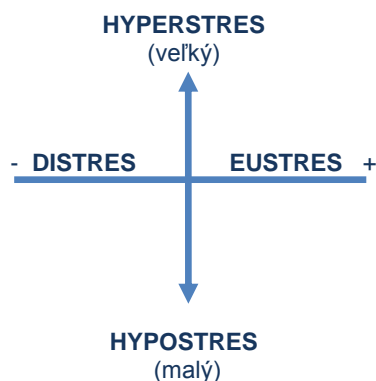
„Termínom distres sa dnes obvykle vyjadruje situácia subjektívne prežívaného ohrozenia danej osoby s jej sprievodnými, často výrazne negatívnymi emocionálnymi príznakmi“ (Křivohlavý, 2001, s. 17). Distres môže byť charakterizovaný ako zlá záťaž, ktorá je spojená s negatívnymi emocionálnymi procesmi ako napr. strach, zľaknutie. Môže sa objaviť v situáciách, ktoré sa ťažko zvládajú, dochádza k preťaženiu, strate sebakontroly, istoty a nadhľadu. Po prekročení určitej hranice sa stáva škodlivým. Spôsobujú ich nepríjemné stresory. Pospíšil (2007, s. 20) delí distres na prirodzený, ktorý sa dá bežne riešiť a umelý, ktorý enormne vyčerpáva a vedie k vnútorným a vonkajším konfliktom.

1.2.3 Ďalšie druhy stresu

Na základe rôznych výskumov sa diferencovali ďalšie kategórie stresu. Křivohlavý (1994, s. 8) uvádza nasledovné druhy stresu:

- 1) Hypostres – má slabší vplyv na organizmus, je schopný adaptovať sa na zmeny.
- 2) Hyperstres – organizmus nemá adaptačnú schopnosť, hrozí zlyhanie, psychické a fyzické vyčerpanie, extrémna záťaž.
- 3) Fyzický – prejavuje sa bolesťou.
- 4) Psychický – vyvolaný pocitom úzkosti a strachu.
- 5) Anticipačný – vyskytuje sa najmä u ľudí s nízkym sebavedomím, pocitom obrovskej zodpovednosti za svoj život.

Obrázok 1: Základné rozmery stresu



Zdroj: Křivohlavý online, cit. 2013-08-12

1.3 Prejavy, príčiny a priebeh stresu

„Stres a záťaž môžu byť vnímané ako podnety, ktoré majú nepriaznivé účinky na organizmus, súvisia s duševným zdravím a ich dôsledkom je vznik rôznych chorôb“ (Bartko, 1990, s. 461).

Prejavy stresu podľa Praška a Praškovej (1996, s. 27) môžu byť vnímané v štyroch úrovniach, ktoré sa vzájomne ovplyvňujú: v myslení, emóciách, správaní, telesných príznakoch.

Podstata prejavov stresu v myslení vyplýva v tzv. robení si starostí – napätie, negatívnom myslení a predstavách. Vedú k smútku, aktivite bez riadneho účelu a k rezignácii. Sme si vedomí, že to aj tak nevedie k ničomu, ale napriek tomu sa neustále niečoho obávame, najmä budúcnosti. Prichádza nespavosť, nesústredenosť a očakávanie niečoho negatívneho. Tieto obavy nastupujú pôsobením určitého spúšťača – nepríjemná správa, negatívne myšlienky, atď. Prichádzajú samé a nevieme ich kontrolovať.

Prejavy stresu v emóciách predstavujú okamžité reakcie na konkrétne životné situácie. Typickým prejavom je pocit neistoty a nepohody – napätie, zlosť, strach, smútok, zlá nálada. Ovplyvnené je naše správanie sa k okoliu, myslenie, výkon, sústredenosť. Dôsledkom môže byť odcudzenie sa od sveta, strata emócií.

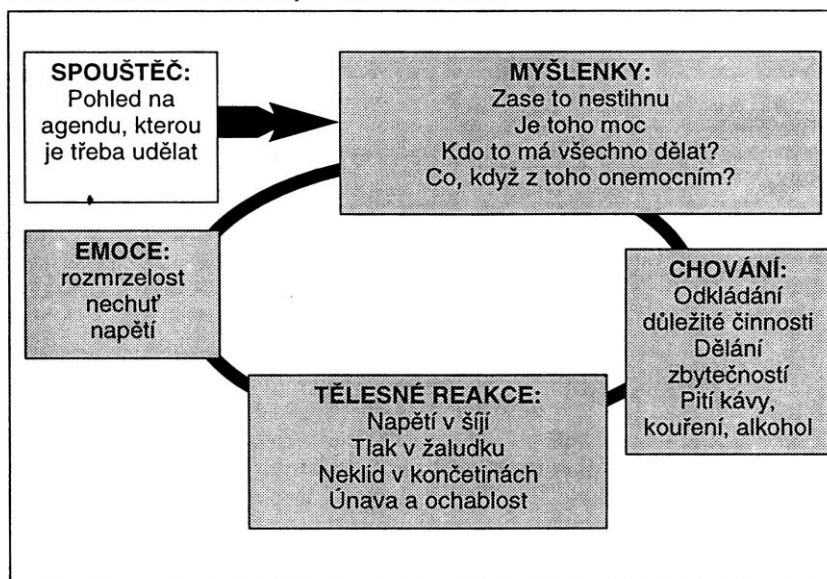
Pôsobením rôznych stresorov dochádza k zmene v pracovných návykoch – vyhýbanie sa povinnostiam, nervozita, minimálny kontakt s ľuďmi, prejavy agresie, zrýchlenie životného a pracovného tempa. Typickými príznakmi nervózneho správania sa môže byť obhrýzanie nechtov, skákanie do reči, váhanie. Vedie to k snahe vyhnúť sa druhým a zabrániť rozpoznanie nepohody. Problém sa však nevyrieši, len sa ďalej odkladá.

V prípade prejavov stresu v telesných príznakoch ide o reakciu tela na stres – búšenie srdca, závraty, črevné problémy, pocit únavy, nechutenstvo, bolesti hlavy, potenie, nespavosť, atď. Dlhodobé pôsobenie stresu môže dokonca oslabiť imunitu organizmu do takej miery, že dochádza k opakovaným chorobám (chrípka, prechladnutie, vysoký krvný tlak, atď.).

Tieto prejavy majú vo väčšine prípadov krátkodobý charakter. Všetky stresové prejavy sa navzájom ovplyvňujú. Ide o tzv. bludný kruh stresového prežívania. Niečo nestihneme – budeme mať zlú náladu – pocit tlaku v žalúdku – vyhýbanie sa činnosti. Dôsledkom je, že prácu naozaj nestihneme (Praško, Prašková, 1996).

Obrázok 2: Príklad bludného kruhu pri časovom tlaku

Príklad bludného kruhu pri časovom tlaku



Zdroj: Praško, Prašková, online, cit. 2013-08-12

1.3.5 Příčiny stresu – stresory

„Termín stresor je možné chápat ako negatívne na človeka pôsobiaci vplyv“ (Křivohlavý 1994, s. 12). Sú to vlastne podnety, ktoré môžu byť príčinou stresu. Majú materiálnu podstatu (nedostatok jedla, tekutín) a sociálnu podstatu (vzájomná interakcia medzi ľuďmi, časová tieseň, vplyv počasia, atď.)

H. Selye delí stresory na fyzikálne a emocionálne. Medzi fyzikálne stresory radí jedy a skoro – jedy, ako sú alkohol, nikotín, drogy a tiež rádioaktívne žiarenie, znečistené ovzdušie, vírusy, baktérie, úrazy, nehody, atď. Skupinu emocionálnych stresorov tvorí strach, nenávisť, smútok, úzkosť, zlobu, nedostatok spánku a i. (Selye In: Křivohlavý, 1994, s. 12).

Stresory ako vyvolávače stresu pôsobia zvonku aj zvnútra organizmu. Takýmto podnetom nie je len okolie, ktoré nás obklopuje ale aj samotný človek.

Odborná literatúra charakterizuje najčastejšie sa vyskytujúce stresory a rozdeľuje ich nasledovne:

- 1) Vzťahové stresory a stresory v rodine – problémy medzi partnermi, vo vzťahoch k príbuzným, zlá komunikácia, ekonomické problémy, obviňovanie, atď.
- 2) Pracovné a výkonové stresory – namáhavá a nebezpečná práca, túžba po zbohatnutí, strach z chudoby, strata zamestnania, zmena pracovného

prostredia a zaradenia, noví spolupracovníci, nedostatočné ohodnotenie, nuda, workoholizmus, atď.

- 3) Stresory súvisiace so životným štýlom – stereotypný život, nedostatok záujmov, priateľov, nevyhovujúce bývanie, izolácia od okolia, atď.
- 4) Choroby a rôzne postihy – telesné a psychické choroby, závislosti – drogy, alkohol, lieky, atď.

Tabuľka 2: Typické príznaky stresu

Utrápenosť	Záchvaty paniky
Únava	Netrpezlivosť
Hnev	Slabá koncentrácia
Zlý spánok	Neschopnosť vypnúť
Pocit zbytočnosti	Očakávanie najhoršieho
Pocit beznádeje	Plačlivosť
Podráždenosť	Nadmerné pitie

Zdroj: autor práce, 2013

Človek si musí uvedomiť, ako naňho pôsobia záťažové situácie, aby vedel účinne prekonávať ich dôsledky.

Každý konkrétny stresor podľa Křivohlavého (1994, s. 14) pôsobí na človeka iným spôsobom. Reakcie ľudí sú rozmanité. Niektorí sú odolní takmer voči všetkým záťažovým situáciám a naopak, iní reagujú nadmerne citlivo na najmenší podnet. Väčšina ľudí sa nachádza niekde medzi týmito dvoma hranicami. Tieto rozdiely môžu byť podmienené aj genetickými vplyvmi. Tí, ktorí sú schopní kontrolovať svoje reakcie na stres, len zriedkakedy strácajú svoju rovnováhu. Nezanedbateľný vplyv na citlivú reakciu na stres majú aj bohaté životné skúsenosti. Zlé skúsenosti z detstva sa v dospelosti môžu prejavovať mimoriadne citlivou reakciou na záťažové situácie.

2 PÔSOBENIE STRESU NA ZDRAVIE, PRACOVNÝ ŽIVOT A SÚKROMIE

Stres je často spájaný s rôznymi vážnymi ochoreniami a môže byť chápaný ako jeden z rizikových faktorov ich vzniku. Závaž, ktorú stres sprevádza, sa prejavuje najmä vtedy, ak sú požiadavky a nároky na človeka spájané s negatívnou udalosťou také vysoké, že ich dotyčná osoba považuje za nezvládnuteľné. Určitá miera pôsobenia stresu na organizmus je potrebná, ale ak je stresor dlhodobý ide o škodlivé pôsobenie stresu na zdravie a človek sa s ním nevie vysporiadať. Stresové životné udalosti spôsobujú zníženie imunitných funkcií v prípade, ak sa organizmus nevie prispôbiť stresorom (Křivohlavý, 1994). Tie môžu byť rôzne - strata zamestnania, narušené medziľudské vzťahy, nespokojnosť v manželstve, časté hádky a konflikty na pracovisku. Najviac stresorov vychádza z rodinného a pracovného prostredia. Za jeden z najväčších stresorov môžeme považovať úmrtie blízkeho člena rodiny. Najťažšie zvládajú stratu blízkych osôb ľudia, ktorí majú málo tzv. zdravých vzťahov, teda takých, ktoré im poskytujú podporu, možnosť rozprávať sa a záujem o blízkeho človeka

2.1 Telesné zdravie

Stres má na telesné zdravie človeka zlý až zničujúci vplyv. Zasahuje všetky systémy človeka. Na prvé miesto patrí vplyv na srdcovocievny systém a krvný obeh. Dochádza k zvýšenej činnosti srdca, vysokému krvnému tlaku a zaťaženému krvnému obehu. Dôsledky sú veľmi vážne – nedokrvenie srdcového svalu, angína pectoris a infarkt myokardu. Ostávajú trvalé následky, zníženie spoločenského uplatnenia, v mnohých prípadoch až smrť.

„Stres je považovaný za potenciálne významný faktor pri vzniku a priebehu všetkých telesných (somatických) chorôb“ (Křivohlavý 1994, s. 32).

Vplyvom stresu môže byť poškodený aj proces metabolizmu u človeka, dôsledkom čoho je zvýšená hladina cukru a cholesterolu. Dochádza k poškodeniu a zúženiu ciev, ateroskleróze a ďalším cievnym ťažkostiam. Následkami stresu sú často aj bolesti hlavy a migréna, ktoré sú spôsobené zúžením ciev a nedostatočným prekrvením mozgového tkaniva. Sprievodnými znakmi sú nevoľnosť, citlivosť na hluk a svetlo, nervozita a podráždenosť.

Stresom je často zasiahnutý aj tráviaci systém. Častými príznakmi môže byť sucho v ústach, pálenie v hrudnej časti až silné bolesti žalúdka. Vysoká hladina

kyseliny poškodzuje steny žalúdka. Poškozujú sa črevá, ich peristaltika, ktorá sa spája s nadúvaním, poruchami stolice, zlým trávením a bolesťami, ktoré môžu vyústiť až k vredom na dvanástorníku a žalúdku. Takto postihnutí ľudia potrebujú okamžitú lekársku starostlivosť, dlhodobú liečbu a zmenu životosprávy.

Vplyvom dlhodobého stresu sa oslabuje aj imunita organizmu, čím sa stráca odolnosť voči rôznym chorobám a infekciám. Človek veľmi rýchlo a opakovane ochorie a liečba je dlhodobá a pomalá. Stráca schopnosť a chuť bojovať a chorobami. Najviac je postihnutá staršia generácia, deti a chronicky chorí.

Stres významne pôsobí aj na pohybovú sústavu človeka. Spôsobuje napätie a bolesti svalov, je oslabená ich pohyblivosť. Postihnutí sa sťažujú na bolesti chrbtice, aj malá fyzická záťaž je bolestivá, nastupuje depresia.

Nie bezvýznamným dôsledkom stresu sú ťažkosti v intímnej oblasti života. U mužov sa objavuje porucha potencie a znížená sexuálna aktivita. Ženy trpia neutíchajúce bolesti pri menštruácii a problémy pri močení (Strom zdravia, online, cit. 2013-11-27).

2.2 Duševné zdravie

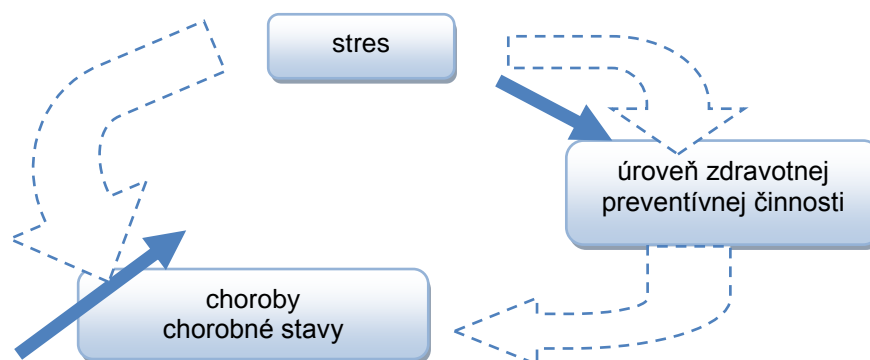
Stres a duševné zdravie spolu veľmi úzko súvisia. Křivohlavý (1994, s. 32) uvádza, že najčastejším následkom pôsobenia dlhodobého stresu je depresia, ktorá je už považovaná za chorobný stav, ktorý si vyžaduje obrovskú pozornosť, zvýšenú starostlivosť a najmä správnu liečbu.

Ďalšími dôsledkami sú pocity úzkosti, strachu a obáv z budúcnosti. Môžu prerásť do ťažkej neurózy, ktorá si taktiež vyžaduje dlhodobú liečbu.

Sprievodnými javmi, ktoré stres vyvoláva, môžu byť znížená koncentrácia a pozornosť, nesústredenosť pri práci. Zhoršuje sa funkcia pamäti, znižuje sa schopnosť reakcie na náhlu zmenu. Veľmi často dochádza k neočakávaným a neprimeraným reakciám, čo môže viesť k chybným rozhodnutiam.

„Väčšina z nás sa narodila zdravá, ale stres, ktorý vyplynul z nepriaznivých podmienok prostredia, alebo z nášho nepriaznivého životného štýlu, prípadne z nášho narušeného spôsobu chápania situácie, narušil rovnováhu nášho organizmu a my sme sa posunuli po šikmej dráhe smerom od zdravia k chorobe“ (Křivohlavý 1994, s. 32).

Obrázok 3: Reťazová reakcia vzťahu stresu a choroby



Zdroj: Krivohlavý, online, cit. 2013-08-12

2.3 Pracovný život

Výsledky rôznych výskumov dokázali, že určitá úroveň pôsobenia stresu môže pôsobiť povzbudzujúco a rovnako stresujúcu úroveň môže mať napr. nedostatok podnetov a primeraná práca. Krátkodobý stres môže motivovať k lepším výkonom, ale dlhodobý má škodlivé účinky na psychiku a fyzické zdravie.

Negatívny vplyv stresorov na pracovisku nie je ničím novým. Objavuje sa čoraz častejšie a súčasne vplyva na pracovníkov aj na organizáciu.

„Väčšina z nás trávi značnú časť svojho života na pracovisku. Problémy zo zamestnania, či štúdiá sa pritom často prenášajú i do osobného života“ (Štěpaník 2008, s. 59).

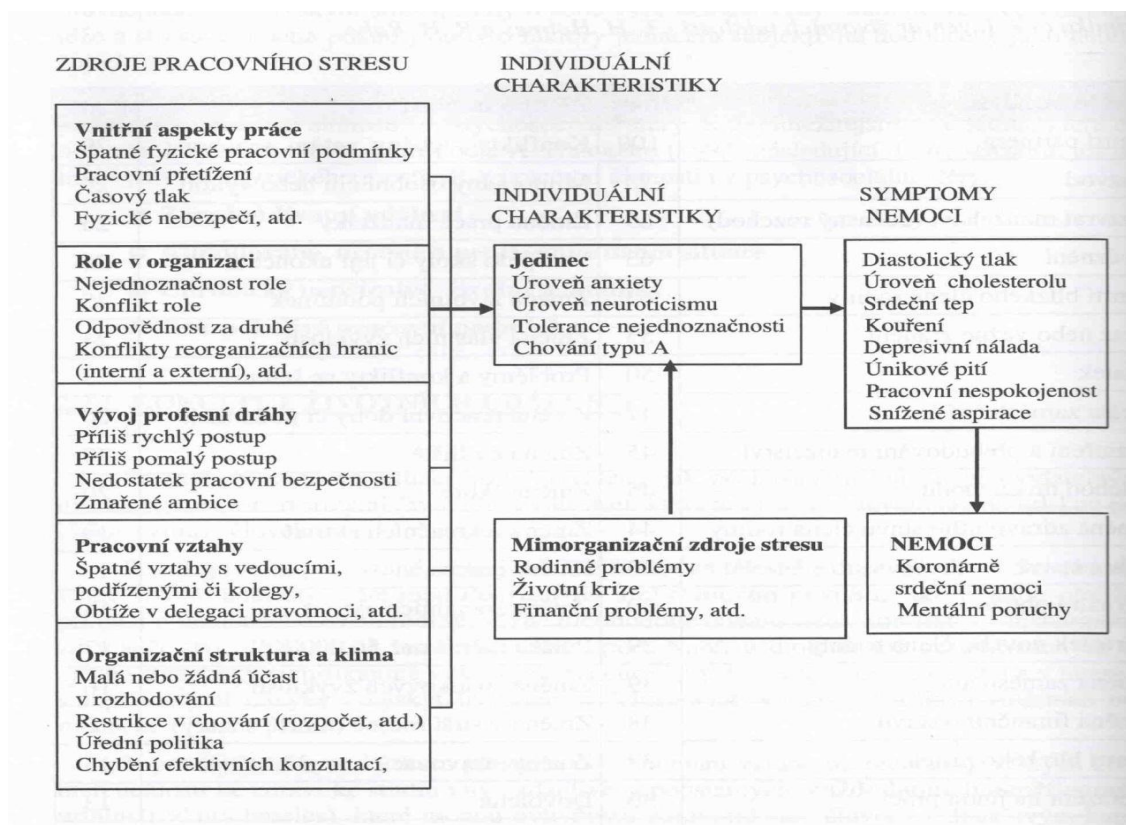
Pracovný stres pôsobí v situáciách, keď pracovník nie je schopný prispôbiť a vysporiadať sa so stúpajúcimi požiadavkami na pracovisku. Určitá miera pracovného tlaku môže pôsobiť motivujúco, pridáva energiu a chuť pobiť sa so zvýšenými nárokmi. Na druhej strane ak požiadavky a neprimeraný tlak majú stále stúpajúcu tendenciu, vedie k obrovskej záťaži a ich pôsobenie na pracovníkov a súčasne aj na organizáciu je negatívne.

Podľa Štěpaníka (2008, s. 60) môžu byť najbežnejšími zdrojmi stresu v pracovnom prostredí faktory, ktoré nemusia byť ako stresory vôbec vnímané. Negatívny vplyv týchto faktorov sa dostáva na povrch až pri zmenách pracovných podmienok, pri zmene pracovného času, práci na zmeny, zvýšeného zaťaženia, rizika alebo pri zavádzaní nových technológií. Pokiaľ je úloha a postavenie osoby v organizácii jasne definované a po určitú dobu nemenné a očakávaná od jednotlivca sú jasné a bez konfliktov, dá sa pôsobenie stresu udržať v pomerne prijateľnej úrovni.

Určitý vplyv na to, ako jedinec vníma svoju prácu, môže mať jeho osobnosť. Ľudia s potrebou niekoho riadiť sa môžu obávať o svoje postavenie a samostatnosť. Úzkostliví ľudia trpia vzniknutými konfliktami viac ako jedinci, ktorí majú flexibilnejší prístup k životu.

Pracovný stres môže byť aj počiatočnou fázou tzv. vyhorenia. V bežnom živote sa stres a vyhorenie – burnout často stotožňujú. Rozlíšenie stresu a burnout je veľmi dôležité. Presné rozlíšenie uvádza Křivohlavý nasledovne: „Do stresu se může dostať každý člověk, avšak burnout se objevuje len u lidí, kteří sú intenzívne zaujatí svojou prácou. Majú vysoké ciele. Vysoké očakávania. Majú výkonovú motiváciu. Kto takúto vysokú motiváciu (takéto nadšenie) nemá, môže sa dostať do stresu, nie však do stavu burnout (vyhorenie). Stres sa môže objaviť pri rôznych činnostiach, avšak burnout sa obvykle objavuje len u tých činnostiach, kde človek prichádza do styku (jednania) s druhým človekom - pri práci s ľuďmi“ (Křivohlavý, 1998, s. 52).

Obrázok 4: Model pracovného stresu



Zdroj: MLČÁK, online, cit. 2013-08-12

Samotná práca, komunikácia s nadriadenými, kolegami a podriadenými môže významnou mierou vplývať na psychickú pohodu. Podstatou zlých pracovných vzťahov

môže byť nízka dôvera, podpora a nezáujem riešiť vzniknuté problémy, ktorými sú zamestnanci často konfrontovaní. Nedôvera sa spája s nejasnosťou, chýbajúcou komunikáciou, psychickým vypätím, ktoré je spojené s nízkou mierou uspokojenia v zamestnaní a pocitom ohrozenia zdravia.

Pre mnohých má obrovský význam kariérny postup. V prvých obdobiach zamestnania sú úsilie, flexibilita a rast pracovníka väčšinou spojené s peňažnou odmenou alebo povýšením. Stredný vek je ale spojený so spomalením kariérneho rastu alebo s jeho zastavením. Frustrácia spojená s dosiahnutím kariérneho stropu môže byť príčinou extrémneho stresu.

Zamestnanci reagujú na klímu v organizácii a citlivo vnímajú jej zmeny. Týka sa to aj hodnôt a noriem, ktoré majú významný vplyv na ich správanie. Zdrojom stresu môže byť aj poznanie, že fungovanie organizácie je nečestné a nejasné.

Tabuľka 3: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory v pracovnom živote

zbytočné činnosti, odvádajúce pozornosť od vlastnej práce	narušené vzťahy v kolektíve
nezaujímavá činnosť bez zmyslu	strach zo straty zamestnania, neistota
nedostatok času – tlak termínov	chýbajúca komunikácia – neinformovanosť
príliš veľa úloh – preťažovanie	nedostatky v sociálnej klíme – intrigy, ohováranie
neporiadok, chaos, nejasnosť	nedocenenosť, sklamanie
zbytočná byrokracia	žiadna dlhodobá perspektíva
chyby osobnosti u nadriadeného	nekompetentnosť a chybovosť v riadení

Zdroj: autor práce, 2013

2.4 Súkromný život

Súčasťou nášho života je mnoho rôznych životných situácií, ktoré spôsobujú stres. Stres významným spôsobom vplýva aj na citovú oblasť a spoločenské vzťahy. Dôsledkom pôsobenia vysokej záťaže môžu byť významné zmeny v správaní a zhoršenie spoločenských vzťahov. Nastupuje nervozita, podráždenosť a zlá nálada. Mnohí ľudia strácajú nadhľad a schopnosť tolerancie, kontrolu nad sebou samým a rôznymi situáciami. Dostavia sa pocity znechutenia, dezilúzie, menejcennosti, zmeny nálad a konflikty prenášajú na svoje okolie.

Ako uvádza Křivohlavý (1996, s. 23) prejavmi pôsobenia chronického stresu v spoločenských vzťahoch môže byť strata energie, ktorá môže byť príčinou vyhýbania sa práci. Zvyšuje sa konzumácia alkoholu, kávy a spotreba cigariet. Zhoršuje sa schopnosť komunikácie a nastupujú problémy s vyjadrovaním. Reakciou organizmu na dlhotrvajúci stres môže byť aj frustrácia, ktorá sa prejavuje podráždenosťou, dôsledkom čoho trpí hlavne blízka rodina, priatelia a spolupracovníci.

Tabuľka 4: Prehľad náročných stresových situácií

stresor	body	stresor	body
Smrť manžela alebo manželky	100	Negatívna zmena príjmu	38
Rozvod	73	Smrť priateľa	37
Rozpad manželstva	65	Zmena zamestnania	36
Väzenie	63	Manželský spor	36
Smrť blízkeho člena rodiny	63	Odchod dieťaťa z domova	29
Ľahšia nehoda alebo choroba	53	Konflikt so svokrou	29
Svadba	50	Nástup do nového zamestnania	28
Strata zamestnania	47	Konflikt s nadriadeným	23
Odchod do dôchodku	45	Zmena bydliska	20
Choroba blízkej osoby	44	Zmena rytmu spánku a bdenia	15
Tehotenstvo	40	Dopravný priestupok	10
Narodenie dieťaťa	39		

Zdroj: Křivohlavý, online, cit. 2013-08-12

3 ZVLÁDANIE STRESU A PREVENCIA

Mnoho ľudí si neuvedomuje, že človek nie je stroj, ale potrebuje aj odpočinok. Vyčerpanie spôsobuje, že je sám stresorom pre svoje okolie. Mnohí z nás fungujú bez zastavenia, s nedocenením svojich síl a možností a zanedbávame oddych, relaxáciu a regeneráciu svojich fyzických a duševných síl. Pre zotavenie a načerpanie potrebnej sily a energie je nutný odpočinok. Dôležitú úlohu zohráva prevencia proti stresu, ktorej cieľom je „zachovanie alebo znovuoobnovenie psychickej a fyzickej rovnováhy“ (Švingalová 1999, s. 17). Človek si počas svojho života dokáže vytvoriť svoj vlastný a vyhovujúci spôsob zvládania stresu. Podľa Švingalovej (1999, s. 17) je dôležité odstraňovať príčiny stresu a nie symptómy, ktoré sú jeho dôsledkom.

3.1 Zvládanie záťažových situácií

Zvládanie záťaže je vlastne schopnosť vedieť si poradiť s určitými situáciami, požiadavkami a pomocou vlastných síl a schopností stačiť na určitú prácu a úlohu. Pre jej pomenovanie sa používa anglický termín coping – vedieť si poradiť a vyrovnať sa s mimoriadne ťažkou, takmer nezvládnuteľnou situáciou, stačiť na nezvyčajne ťažkú úlohu, alebo inak povedané, znamená to s niekým bojovať, doslova „*bit' sa, snažiť sa ho premôcť a tak sa s ním porátať, zvládnuť ho, skrotiť a podrobiť sa vlastnej vôli – v tomto zmysle aj zvládnuť životnú krízu, konfliktné napätie a spor nepriateľských síl*“ (Křivohlavý, 1994, s. 42).

Zvládanie môže byť považované za určitý stupeň adaptácie – prispôsobenia sa záťažovej situácii, ktorá je nevyhnutne potrebná na vyrovnanie sa extrémnou záťažou, napr. riešenie náhlych a neočakávaných situácií, ktoré vo väčšine prípadov môžu presahovať naše schopnosti. Křivohlavý (1996, s. 43) dáva vysoký dôraz na potrebu boja s neprimeranou mierou záťaže (distres) v miere mimoriadne silnej intenzity a taktiež aj pri posudzovaní dĺžky jej trvania. Podstatou pri riešení problému zvládania stresu je schopnosť dosiahnuť určitý stupeň sebakontroly. Pokiaľ je aktuálny problém možné vyriešiť, je potrebné to aj urobiť. Ak problém nie sme schopní vyriešiť, je vhodné a potrebné zmeniť okolnosti, ktoré sa podieľajú na jeho vzniku, zmeniť svoj postoj k problému, rozhodnúť sa akceptovať ho a pokúsiť sa s ním žiť, prijať aj možnosť, že situácia sa vyriešiť nedá. Stratégia vyrovnávania sa s neriešiteľným problémom môže pomôcť vyrovnať sa so záťažovou situáciou, odvieť pozornosť od problému, zmeniť myšlienky a nedovoliť, aby nás problém pohltil alebo celkom zničil.

„Zvládanie stresu nie je jednorázovou záležitosťou, ale naopak, celou sériou činností, ktoré na seba nadväzujú“ (Křivohlavý, 1994, s. 53).

Niektorí ľudia sa obávajú toho, že ak sa budú sťažovať alebo sa pokúsia o zmeny, môžu stratiť prácu. Tento vnútorný boj spôsobuje problémy so zdravím aj v rodinnom živote. Existuje mnoho rôznych spôsobov, ako znížiť pôsobenie stresu v súvislosti s prácou na zvládnuteľnú úroveň.

3.2 Prevencia stresu

Človek nie je stroj, a preto potrebuje oddych. Nedostatok odpočinku a vyčerpanie môže spôsobiť, že sa sám môže stať zdrojom stresu pre seba a svoje okolie – nervozita, podráždenosť, zlá nálada. V súčasnosti je bežným javom zanedbávanie odдыхu, relaxácie a regenerácie fyzických a duševných síl. Pre mnohých je víkend určený na prácu a dokončenie úloh. Strácajú tým priestor a hlavne čas potrebný na odreagovanie sa. Myslel majú neustále zaplnenú povinnosťami.

3.2.1 Odpočinok a relaxácia

Odpočinok a relaxácia je prirodzeným právom človeka, ktorý je zakotvený aj v Zákonníku práce, kde je vymedzený určený počet nárokovateľných dní na dovolenku. Charakteristickým javom dnešnej doby je to, že väčšina ľudí nevie alebo zabúda odдыхovať. Dovolenku buď nečerpajú, alebo ju využijú na prácu. Výsledkom nemôže byť nič iné ako vyčerpanie, únava a silný stres. Pritom práve dovolenka je určená na načerpanie potrebných síl a energie.

Potreba odдыхu a relaxácie je prirodzeným procesom, ktorý má základ v pevných prírodných zákonoch. Je vhodné a potrebné venovať viac času rodine, priateľom a záľubám, spomaliť životné tempo, upokojiť myseľ, viac sa pohybovať a pokúsiť sa dosiahnuť zvýšený pocit pokoja a pohody.

Význam odдыхu nesmie byť podceňovaný. Je dôležitým činiteľom prevencie proti stresu a vzniku depresie. Len oddýchnutý a pokojný človek môže byť schopný podávať stabilné a očakávané pracovné výkony.

3.2.2 Strava a stravovacie návyky

Vysoké pracovné tempo, zvyšujúce sa požiadavky, nefunkčný time-management a mnohé iné stresory priamo vplývajú na stravovanie a samotnú životosprávu. Výsledkom je nepravidelná a nevyvážená vysokokalorická strava. Je všeobecne

známe, že organizmus, ktorý je pod neustálym tlakom, spotrebuje väčšie množstvo energie a potrebuje väčšie množstvo potravy. Najviac tým trpí tráviaci a srdcovocievny systém. Postihnutí ľudia trpia cukrovkou, vysokou hladinou cholesterolu, nadváhou a vysokým krvným tlakom.

3.2.3 Spánok

Spánok ako základná odpočinková fáza je potrebná na zachovanie správnej funkcie mozgu a tela človeka. Ľudské telo je schopné regenerácie iba v prípade dodržania potrebnej dĺžky spánku. Dlhotrvalé poruchy spánku sú vážnym zdravotným problémom, ktorý postihuje čoraz väčšiu časť obyvateľstva. Mechanizmus spánku je fyziologický proces, ktorý chráni ľudský organizmus pred rôznymi rušivými vplyvmi okolia.

Potreba spánku je rôzna. Závisí od veku, reálnej potreby a zdravotného stavu. Pokojný a vyrovnaný človek potrebuje menej spánku ako unavený a nevyrovnaný. Chronické poruchy sú spôsobené rýchlym, uponáhľaným a nezdravým spôsobom života. Krátkodobá nespavosť nemusí byť závažným problémom. Výsledkom dlhotrvajúcich problémov so spánkom býva napätie, stres, pokles výkonnosti a pozornosti, zlá životospráva a narušené psychické zdravie (Strom zdravia, online, cit. 2013-11-27).

Tento závažný stav sa môže vyriešiť vylúčením svetla a hluku v okolitom prostredí počas dňa zabezpečením dostatočného pohybu, konzumáciou ľahko stráviteľných jedál a vymedzením dostatočne dlhého času na odpočinok a relaxáciu.

3.2.4 Telesná aktivita

Najúčinnejšou a najjednoduchšou praktickou metódou na odbúranie stresu je pohyb, cvičenie a telesná aktivita. Sú nenahraditeľným preventívnym prostriedkom všetkých telesných a duševných chorôb. Významne znižuje a eliminuje stres a pôsobí ako protistresový program.

Pravidelný pohyb sa musí stať prirodzenou súčasťou každodenného života. Motiváciou by nemal byť len zhoršujúci zdravotný stav, mal by byť predovšetkým prevenciou pred vznikom ochorení a prostriedkom k spokojnému a plnohodnotnému životu.

- pravidelnosť,
- vek nie je prekážkou,
- pohyb musí byť prirodzenou súčasťou života,

- primeraná záťaž a intenzita,
- správna forma telesnej aktivity, ktorá prináša radosť.

3.2.5 Životné prostredie

Životné prostredie je významnou podmienkou pre zdravie človeka a každej živej bytosti. Potrebuje čistý vzduch, vodu, zem a zdravé potraviny. Pobyt v prírode je dôležitým preventívnym a liečebným prostriedkom stresu. Prináša uvoľnenie a priestor na relaxáciu. Človek odbúra rušivé myšlienky, nepokoj a napätie a nachádza atmosféru, ktorá prináša pokoj a harmóniu.

Základnou podmienkou pre zdravý a kvalitný život je ochrana životného prostredia – podmienka pre život bez stresu v zdravom a dobrom prostredí. Prostredie bez špiny a odpadkov má na psychiku človeka veľký vplyv. Napĺňa ho pocitom radosti a spokojnosti. Platí to aj pre pracovné prostredie, v ktorom pracujúci človek strávi tretinu svojho života. Je veľmi dôležité vytvárať si v práci prostredie, kde sa cítíme dobre. Kľúčový význam pre spokojný život majú medziľudské vzťahy. Mali by sme sa snažiť vytvárať príjemné vzťahy v práci, vyhýbať sa konfliktom a zbytočným konfrontáciám. Je vhodné nájsť možnosť konštruktívnej spolupráce a vytvoriť si dostatočný priestor na komunikáciu, ktorá je základom dobrých medziľudských vzťahov. Dôležitá je schopnosť počúvať, prejavovať záujem, trpezlivosť a vytvoriť atmosféru vzájomnej podpory a dôvery (Strom zdravia, online, cit. 2013-11-27).

Pocit spokojnosti a rovnováhy prináša aj čas venovaný rodine. Je to najlepšie využitý a strávený čas, ktorý sa nedá ničím nahradiť.

3.2.6 Zdravý smiech

Smiech je spoľahlivým nástrojom na odbúravanie stresu a je prejavom najlepších ľudských emócií. Má dôležitú funkciu pre život. Odbúrava hnev, frustráciu a pôsobí antidepresívne. Zlepšuje komunikáciu, uvoľňuje spoločenskú klímu, prináša pokoj a zlepšuje zdravie a kondíciu.

Je potrebné vážiť si život, urobiť všetko preto, aby bol príjemný a plnohodnotný. Smiech je účinným prostriedkom k dosiahnutiu tohto stavu (Strom zdravia, online, cit. 2013-11-27).

4 PROFESIE

Práca je jednou zo základných ľudských činností. Slúži pre uspokojenie sociálnych potrieb človeka, upevňuje jeho zručnosti, tvorivosť a intelekt. Môže z nej prameniť pocit radosti, uspokojenia ale aj sklamaní.

Náročné životné situácie, stres a záťaž sú podľa Matouška (2001, s. 12) ohrozujúcim činiteľom najmä v pomáhajúcich profesiách – v zdravotníctve, školstve, policajnom zbore, u sociálnych pracovníkov atď. Takmer denne ich stretávajú náročné situácie, ktoré v nich vyvolávajú rôzne emócie a výrazne vplývajú na ich správanie a výkon. Na týchto pracovníkov sa kladú špecifické nároky, ako sú napr. psychická a fyzická zdatnosť, empatia, inteligencia, schopnosť komunikácie a dôveryhodnosť

4.1 Sociálny pracovník

Podľa Matouškovej definície je „*sociálna práca spoločensko – vedná disciplína a oblasť praktickej činnosti, ktorých cieľom je odhaľovanie, vysvetľovanie, zmierňovanie a riešenie sociálnych problémov – chudoby, zanedbanie výchovy detí, diskriminácia určitých skupín, delikvencia mládeže, nezamestnanosť a iné. Sociálna práca sa opiera jednak o rámec spoločenskej solidarity a jednak o ideál naplňovania individuálneho ľudského potenciálu*“ (Matoušek, 2001, s. 13).

Sociálni pracovníci sa zaoberajú riešením sociálnych problémov v modernej spoločnosti. „*Realizujú rôzne sociálne ciele a programy a poskytujú ich vo forme dávok a služieb na uspokojovanie sociálnych potrieb*“ (Matoušek, 2001, s. 14).

Osobitnou vlastnosťou sociálnych pracovníkov je osobná zainteresovanosť pri riešení problémov. Toto osobné nasadenie a odosobnenie si kladie vysoké nároky na emocionálnu a výkonnostnú výdrž. Ako uvádza Matoušek (2001, s. 14) záťaž na emocionálnu stránku osobnosti je vysoká najmä z dôvodu práce s klientmi, od ktorých nedostáva dostatočnú spätnú väzbu z dôvodu určitého handicapu, či už duševného, fyzického a sociálneho. Stupňuje sa pracovný stres z dôvodu dlhodobého tlaku zo strany klientov a spoločenského prostredia. Sociálny pracovník stráca schopnosť byť empatický a láskavý. Ak pracovník nerieši príznaky psychického, fyzického resp. emocionálneho vyčerpania, ktorý spôsobuje dlhodobé pôsobenie stresorov, môže dôjsť až k stavu tzv. vyhorenia.

4.2 Profesia učiteľ - pedagóg

„Učiteľ je jeden zo základných činiteľov výchovno – vzdelávacieho procesu, je to profesionálne kvalifikovaný pedagogický pracovník, spoluzodpovedný za prípravu, riadenie, organizáciu a výsledky tohto procesu, má spoluvytvárať edukačné prostredie, organizovať a koordinovať činnosť žiakov a monitorovať ich proces učenia“ (Průcha, 1998, s. 271).

Na prácu učiteľa pôsobí niekoľko stresorov, ktoré ju ovplyvňujú, ako napr. napätie, hluk, neustále zmeny vzdelávacích štandardov, zvýšená zodpovednosť, nevhodné pracovné podmienky, problémy so zvládaním žiakov, nedostatočné finančné ohodnotenie, nedocenenie zo strany verejnosti a rodičov, vysoké požiadavky hlavne zo strany vedenia. (Kotátková 3/2004, online, cit. 2013-11-27).

Paulíkova definícia na stres u učiteľov hovorí, že *„vychádza zo silného aktuálneho alebo dlhodobého preťažovania pracovnej kapacity učiteľa nárokmi vyplývajúcimi z jeho profesie“* (Paulík, 1999, s. 59 – 60). Môžeme teda konštatovať, že profesia pedagóga je jedným z najviac stresom ohrozeným povoláním z dôvodu veľkého množstva rôznych požiadaviek kladených na učiteľov. Následkom pôsobenia stresorov je psychické opotrebovanie, fyzické a emocionálne vyčerpanie, znížený pracovný výkon a často aj negatívny vzťah ku žiakom.

4.3 Príslušník policajného zboru

„Práca príslušníkov policajného zboru je náročná najmä po psychickej a fyzickej stránke. Spájajú sa tu úlohy z oblastí ochrany zdravia, života a majetku, boja proti organizovanému zločinu, prevencie a odhaľovaniu rôznych trestných činov a taktiež dohľadu nad bezpečnosťou cestnej premávky. Zabezpečujú poriadok v spoločnosti, aj keď si široká verejnosť myslí niečo iné“ (Grajciar, 2008, s. 85).

Na prácu príslušníka policajného zboru pôsobí viacero nepriaznivých a stresujúcich faktorov. Ide najmä o nedocenenie práce, práca v nepriaznivých podmienkach, neprimerané správanie zo strany zadržaných osôb, krízové situácie, oklieštené právomoci, častá odlúčenosť od rodiny a v neposlednej miere ohrozenie vlastného života. Pracovný stres je často spájaný s fyzickým a emocionálnym vypätím. Policajti tvoria špecifickú skupinu spájanú s mýtom, ktorý majú sami o sebe, alebo sú takto posudzovaní verejnosťou. Verejnosť na jednej strane políciu vníma ako prospešný orgán, najmä ak je zviditeľnený prípad policajta hrdinu, ktorému sa podarilo zachrániť

život ľuďom v ohrození. Na druhej strane sa práve médiá snažia odhaliť príbeh policajta skorumpovaného, násilného, či zlyhávajúceho, pretože je to téma, ktorá im zaistí predaj a pretrvávajúcu pozornosť verejnosti. Čírtková (2004, s. 78) konštatuje, že pracovný stres u policajtov nie je stále dôsledkom psychologického výberu ani samotnou osobnosťou policajta.

4.4 Zdravotníctvo

Verejnosť v súčasnosti vníma informácie iba o práci, kompetenciách, nárokoch a právomoci lekárov a sestier. Nie každý si však uvedomuje hĺbku tohto povolania – poslania. Starostlivosť o zdravie pacientov je intenzívnym bojom s komplikáciami a časom. Súčasne to znamená aj sústavný boj s nedostatkom zdravotníckeho materiálu, časté žaloby, strach z prípadných chýb, ktoré môžu spôsobiť trvalé poškodenie zdravia až smrť pacienta, bezmocnosť pri neliečiteľných chorobách, nedostatočné ohodnotenie a častý tlak zo strany príbuzných pacientov, atď. Zdravotnícke profesie sú síce eticky vysoko ohodnotené, ale *„táto spoločenská prestíž vytvára na lekárov a sestry psychický tlak, ovplyvňuje ich sebaobraz a profesionálnu identitu a prispieva k vzniku syndrómom charakteristických pre pomáhajúce profesie“* (Haškovcová, 1985, s. 137).

Zamestnanci v zdravotníctve by mali mať pre výkon svojho povolania vytvorené dostatočné podmienky. Majú vo svojich rukách životy ľuďí s rôznym zdravotným stavom. Je nutné, aby mali vysokú dávku empatie, identity, spolupatričnosti a vôle pomáhať druhým. Dlhodobé pôsobenie záťažových situácií bez ich riešenia môže spôsobiť, že sa táto vôľa oslabí, radosť z práce sa stratí, až sa stane rutinou bez emócií.

EMPIRICKÁ ČASŤ

5 POPIS PRIESKUMU, CIEĽ PRÁCE A HYPOTÉZY

V empirickej časti bakalárskej práce nadväzujeme na teoretické poznatky uvedené v predchádzajúcich kapitolách. Úvodná časť je venovaná charakteristike cieľa prieskumu, stanoveniu hypotéz a metóde prieskumu, ktorú sme v práci použili. V druhej časti sa venujeme charakteristike cieľovej skupiny, popisu procesu zberu a spracovania získaných údajov. V tretej časti analyzujeme výsledky prieskumu, ktoré sú spracované v tabuľkách a znázornené graficky. V záverečnej časti sme sa pokúsili navrhnúť prípadné riešenia na zníženie, resp. odstránenie dôsledkov stresových situácií.

5.1 Cieľ práce a stanovenie hypotéz

Cieľom praktickej časti bakalárskej práce je zamerať sa na formy stresovej záťaže u zamestnancov vybraných profesijných skupín, zistiť mieru vplyvu pracovnej záťaže na domáce prostredie, zistiť, ktoré druhy stresorov v najväčšej miere ovplyvňujú zamestnancov a navrhnúť konkrétne odporúčania pre prax.

Na základe stanoveného cieľa sme sformulovali hypotézy, ktoré sme podrobili analýze a spracovaniu výsledkov.

Hypotéza č. 1: *Negatívne následky stresu vplyvajú menej na vekovú kategóriu do 40 rokov ako na vekovú kategóriu nad 40 rokov.*

Hypotéza č. 2: *Pracovný stres má na domáce prostredie väčší vplyv ako domáci stres na prácu.*

Hypotéza č. 3: *Spôsob organizácie práce na pracovisku stresuje zamestnancov viac ako prispôsobovanie sa zavedeným inováciám.*

Hypotéza č. 4: *Pracovné vzťahy s nadriadenými vyvolávajú stresujúce situácie viac ako spolupráca s ostatnými kolegami.*

5.2 Metodika prieskumu

Základnou líniou praktickej časti bola kvantitatívna metóda prieskumu s využitím dotazníka, ktorý bol zameraný na pôsobenie stresorov v pracovnom živote zamestnancov pracujúcich vo vybraných organizáciách verejnej a štátnej správy. Táto metóda je často používaným prieskumným prostriedkom. Jej výhodou je dostupnosť, možnosť osloviť viac respondentov, získať ich stanoviská a názory a zber väčšieho množstva dát. Problémom je validita získaných údajov, kde je možné očakávať, že nie všetci respondenti odpovedajú pravdivo z dôvodu významného vplyvu atmosféry, názorov a fám. Je nutné počítať aj so subjektivitou odpovedí, kde respondent môže na základe formulácie otázok vycítiť zámer prieskumu a odpovede prispôbiť očakávanému výsledku. Ďalšou nevýhodou tejto formy prieskumu je jeho forma. Niekomu vyhovuje viac priamy rozhovor – ústne vyjadrovanie a niekomu písomné. V tomto prípade záleží na schopnosti respondenta vyjadriť myšlienky bez obmedzenia alebo odpovedať na ponúknuté varianty odpovedí.

Dotazník bol rozdelený na dve časti. Prvá zisťovala základné údaje o respondentoch (pohlavie, vek, vzdelanie). Druhá časť bola zameraná na otázky zisťujúce jednotlivé prejavy stresu. Respondent odpovedal na 20 otázok s výberom odpovedí „áno“, „radšej áno“, „radšej nie“, „nie“. Dotazník bol v závere ukončený poďakovaním.

Pri tvorbe otázok sme sa snažili o jednoduchú formuláciu, jasnosť a zrozumiteľnosť. Použili sme dva typy otázok: „uzavreté“ – respondent si vyberá z ponúknutých odpovedí a „otvorené“ – respondent má ponechanú voľnosť vyjadrenia odpovede.

5.3 Prieskumný súbor

Prieskum bol realizovaný vo vybraných organizáciách verejnej a štátnej správy so zameraním na školstvo, sociálnu prácu, zdravotníctvo a prácu v policajnom zbore. Údaje boli zbierané na Obvodnom oddelení policajného zboru (OOPZ) v Moldave nad Bodvou, Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny (ÚPSVaR) v Moldave nad Bodvou, Domove sociálnych služieb (DSS) v Šemši, Základnej škole (ZŠ) v Jasove a vo Východoslovenskom ústave na výskum a liečbu srdcovo-cievnych chorôb (VÚSCH) v Košiciach.

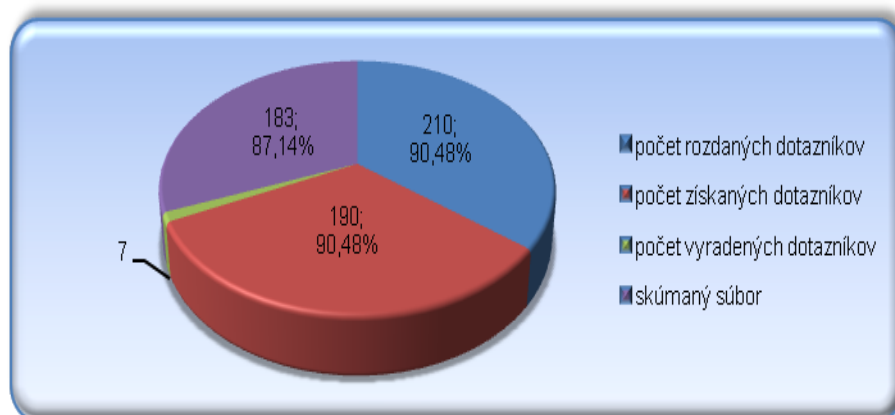
Základný súbor tvorí 385 respondentov: DSS – 108, ÚPSVaR – 66, ZŠ – 69, VÚSCH – 68, OOPZ – 74. Pretože z organizačných dôvodov nebolo možné zaoberať sa celým súborom, bola z neho na základe výberu vytvorená vzorka v počte 40 – 50 zamestnancov z každej organizácie. Z tohto dôvodu sme si vedomí možných skreslení, ktoré nastanú. Takto vytvorená vzorka je tvorená 210 respondentmi, tj. 54,55% zastúpenie k základnému súboru. Aby sa predišlo prípadným chybám pri vyplňaní, respondenti vyplňali dotazník po krátkej inštrukcii. Čas potrebný k vyplneniu nebol limitovaný.

5.4 Spracovanie výsledkov prieskumu a ich analýza

V nasledujúcej časti sú prezentované odpovede respondentov a komentáre k ich odpovediam. Získané výsledky sú vyjadrené v tabuľkách a znázornené graficky.

Z celkového počtu 210 rozdanych dotazníkov sme späť získali 190, tj. 90,48% návratnosť. Z tohto počtu bolo vyradených 7 dotazníkov z dôvodu ich neúplnosti a nejasnosti odpovedí.. Skúmaný súbor tvorí 183 respondentov, tj. 87,14% z celkového počtu respondentov.

Graf 1: Skúmaný súbor

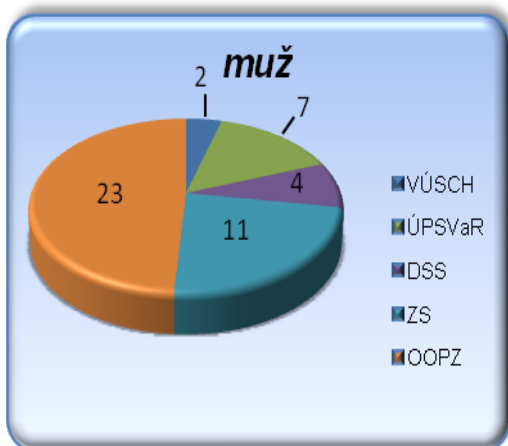


Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Dotazník bol rozdelený na dve časti. Prvá časť je venovaná osobným údajom (pohlavie, vek, vzdelanie) a pracovnej pozícii.

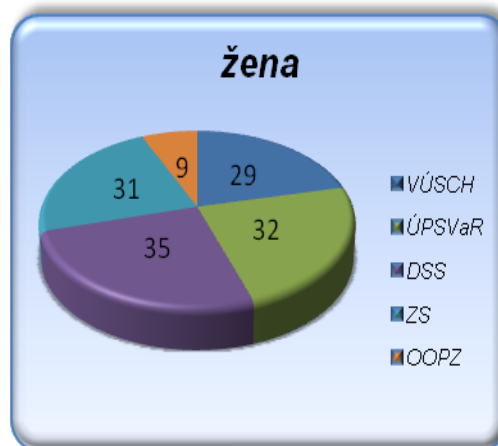
Z celkového počtu 183 osôb vo prieskumnom súbore je 47 mužov (25,68%) a 136 žien (74,32%).

Graf 2: Vyhodnotenie dotazníka podľa pohlavia (muž)



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 3: Vyhodnotenie dotazníka podľa pohlavia (žena)



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

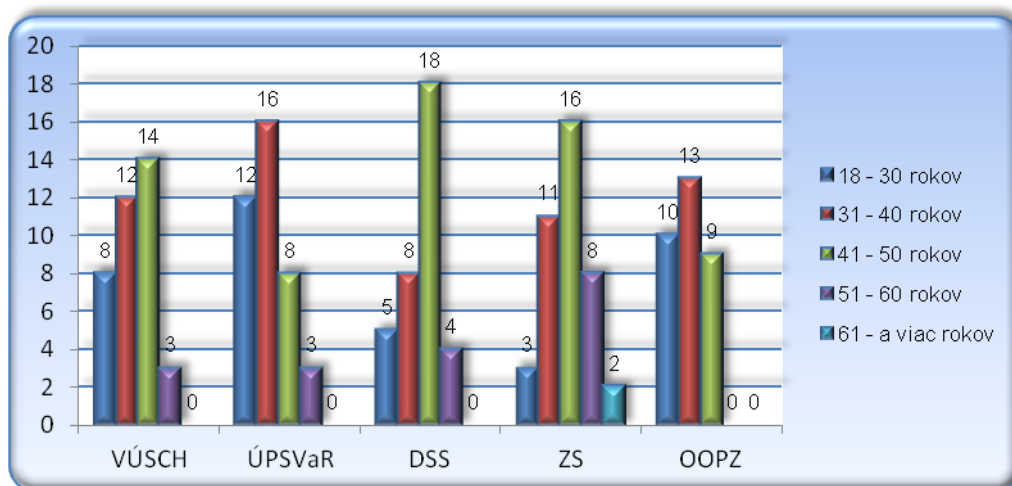
V tabuľke 5 je prehľadne spracované rozdelenie respondentov podľa veku. Ich vek sa pohybuje v rozmedzí od 18 do 61 a viac rokov. Na základe získaných údajov môžeme konštatovať, že väčšina respondentov v počte 125 patrí do vekovej kategórie od 31 – 50 rokov, tj. 68,31% z celkového počtu 183 respondentov. Do kategórie medzi 18 – 30 rokom patrí 38 respondentov, tj. 20,77%, v kategórii od 51 – 60 rokov je zaradených 18, tj. 9,83% a poslednej vekovej skupine sa nachádzajú 2 respondenti, tj. 1,09% z celkového počtu opýtaných.

Tabuľka 5: Rozdelenie respondentov do vekových kategórií

Veková kategória	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ
18 - 30 rokov	8	12	5	3	10
31 - 40 rokov	12	16	8	11	13
41 - 50 rokov	14	8	18	16	9
51 - 60 rokov	3	3	4	8	0
61 - a viac rokov	0	0	0	2	0

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 4: Rozdelenie podľa veku



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Vzdelanie skúmaných osôb bolo rozdelené do troch kategórií – stredoškolské s maturitou, vysokoškolské a iné. Tretia kategória sa týkala respondentov so stredným odborným a základným vzdelaním a tvorí ju obslužný personál, u ktorých nie je požadované vyššie vzdelanie. Získané údaje sú uvedené v tabuľke 6. Stredoškolské vzdelanie malo 59 respondentov, tj. 32,24% z celkového počtu osôb. Vysokoškolsky vzdelaných bolo 108, tj. 59,02% a tvorili najväčšiu skupinu opýtaných osôb. Najmenšiu skupinu tvorili respondenti so základným 3, tj. 1,64% a stredným odborným vzdelaním bez maturity v počte 13, tj. 7,10%.

Tabuľka 6: Rozdelenie respondentov podľa vzdelania

Vzdelanie	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
stredoškolské s maturitou	18	4	18	8	11	59
vysokoškolské	19	35	12	21	21	108
iné (SOU)	0	0	5	8	0	13
iné (základné)	0	0	0	3	0	3

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Zaradenie do pracovných pozícií sme skúmali z pozície kontaktu s ľuďmi a bez kontaktu s ľuďmi. Údaje uvádzame v tabuľke 7. Zo skúmanej vzorky je pri výkone práce priamo v kontakte s ľuďmi 145 respondentov, tj. 79,23% a bez kontaktu 38, tj. 20,77%, kde ide prevažne o obslužný personál a administratívnych pracovníkov.

Tabuľka 7: Rozdelenie respondentov podľa pracovnej pozície

Pracovná pozícia	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
kontakt s ľuďmi	28	39	23	28	27	145
bez kontaktu s ľuďmi	9	0	12	12	5	38

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

V druhej časti dotazníka sa venujeme vlastnému výskumu prítomnosti, pôsobenia a dôsledkov stresu v pracovnom živote jednotlivých profesijných zameraní.

Otázka č. 1: Myslíte si, že je Vaše povolanie stresujúce?

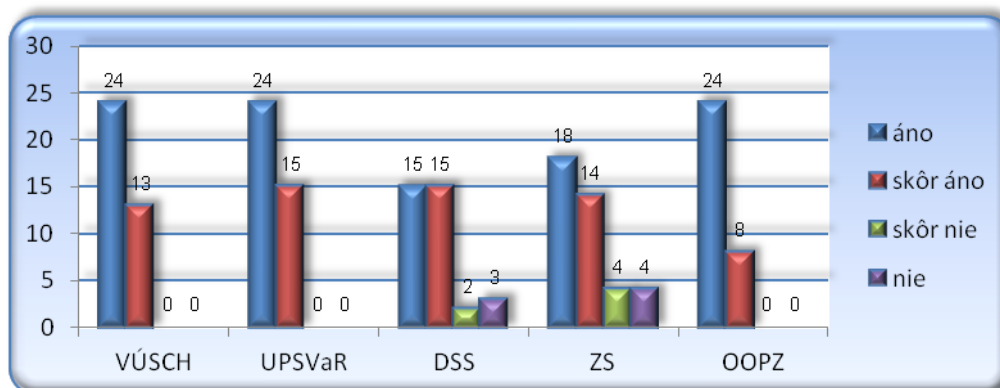
Na túto otázku väčšina respondentov odpovedala kladne 170, tj. 92,90% z celkového počtu opýtaných. Zápornú odpoveď uviedlo spolu 13 opýtaných, tj. 7,1%. Analýzou získaných údajov sme zistili, že väčšina kladných odpovedí na túto otázku pochádzala od respondentov, ktorých pracovné zaradenie predpokladá priamy kontakt s ľuďmi.

Tabuľka 8: Skúsenosť respondentov so stresom vo vlastnom povolaní

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	24	24	15	18	24	105
skôr áno	13	15	15	14	8	65
skôr nie	0	0	2	4	0	6
nie	0	0	3	4	0	7

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 5: Stres vo vlastnom povolaní



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 2: Najčastejšie mi stres spôsobuje:

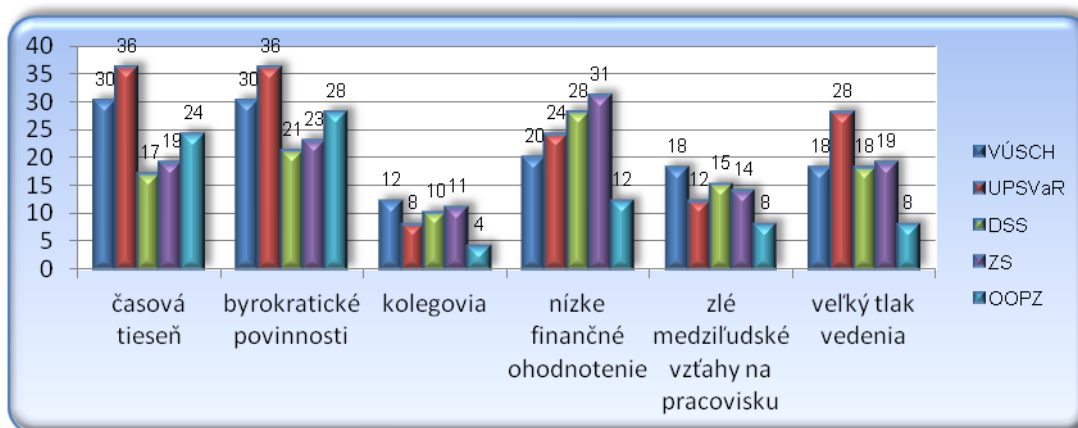
Touto otázkou sme sledovali, ktoré stresory najviac pôsobia v pracovnom živote respondentov. Ponúkli sme šesť druhov stresorov, ktoré mali respondenti označiť podľa vopred určenej škály odpovedí. Za najviac stresujúcu udalosť označili byrokratické povinnosti v počte 138, tj. 75,41%, časovú tieseň označilo 126 respondentov, tj. 68,85%, nízke finančné ohodnotenie 115, tj. 62,84%, tlak vedenia pociťuje 91 respondentov, tj. 49,73%, zlé medziľudské vzťahy 67, tj. 36,61%, kolegov 45, tj. 24,59% z celkového počtu opýtaných. Jeden respondent odpovedal na ponúknutú možnosť vyjadrenia sa mimo uvedených možností. Za najviac stresujúcu udalosť označil charakter vykonávanej práce. Za najmenej stresujúcu udalosť považuje 128 respondentov, tj. 69,94% správanie sa kolegov na pracovisku. Ďalším v poradí sú zlé medziľudské vzťahy 116, tj. 63,38%, tlak vedenia 92, tj. 50,27, nízke finančné ohodnotenie 68, tj. 37,16%, časovú tieseň 56, tj. 30,60% a byrokratické povinnosti nepovažuje za stresujúce 45 respondentov, tj. 24,59% z celkového počtu.

Tabuľka 9: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory na pracovisku (kladné odpovede)

Stresory	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
časová tieseň	30	36	18	19	24	127
byrokratické povinnosti	30	36	21	23	28	138
kolegovia	12	8	10	11	4	45
nízke finančné ohodnotenie	20	24	28	31	12	115
zlé medziľudské vzťahy na pracovisku	18	12	15	14	8	67
veľký tlak vedenia	18	28	18	19	8	91

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 6: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory na pracovisku



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 3: Ako sa u Vás prejavuje stres? (Čo Vám spôsobuje?)

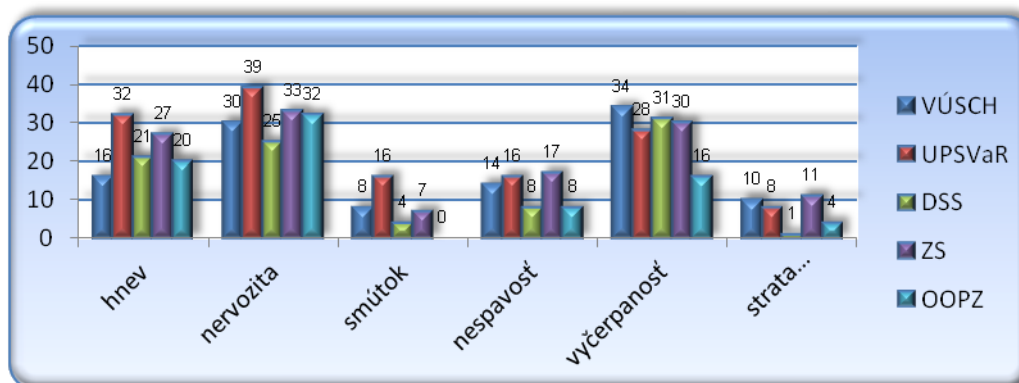
Táto otázka sa týkala hlavne formy prejavov stresu na pracovisku. Najväčší počet respondentov označilo ako prejavy stresu nervozitu 159, tj. 86,88% a vyčerpanosť 139, tj. 75,96%. Ako ďalšie v poradí bol hnev v počte 116, tj. 63,39%. Nespavosť označilo 63 respondentov, tj. 34,43%, smútok 35, tj. 19,13% a najmenej označilo stratu sebadôvery 34, tj. 18,58%.

Tabuľka 10: Prejavy stresu na pracovisku

Prejavy stresu	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
hnev	16	32	21	27	20	116
nervozita	30	39	25	33	32	159
smútok	8	16	4	7	0	35
nespavosť	14	16	8	17	8	63
vyčerpanosť	34	28	31	30	16	139
strata sebadôvery	10	8	1	11	4	34

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 7: Prejavy stresu na pracovisku



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 4: Spôsobuje Vám stres vzniknutý na pracovisku zdravotné problémy?

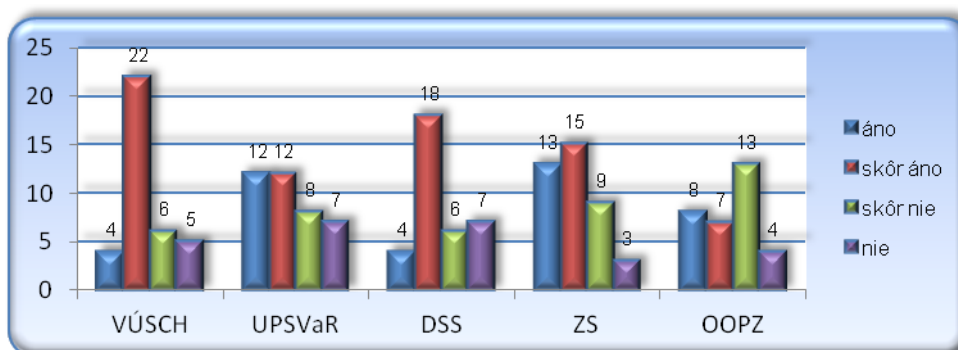
Väčšina respondentov tvrdila, že pracovný stres im spôsobuje zdravotné ťažkosti 115, tj. 62,84%. Záporne odpovedalo 68 respondentov, tj. 37,16% z celkového počtu.

Tabuľka 11: Zdravotné problémy

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	4	12	4	13	8	41
skôr áno	22	12	18	15	7	74
skôr nie	6	8	6	9	13	42
nie	5	7	7	3	4	26

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 8: Zdravotné problémy



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Na túto otázku nadväzovala otvorená **otázka č. 5**, v ktorej respondenti uviedli konkrétne zdravotné ťažkosti, o ktorých predpokladali, že sú dôsledkom pôsobenia pracovného stresu. 37 respondentov uviedlo vysoký krvný tlak, žalúdočné problémy 23, bolesti hlavy, migrénu 16, bolesti chrbtice 26, nechutenstvo 13.

Otázka č. 6: Znižuje stres Vašu motiváciu a tvorivosť?

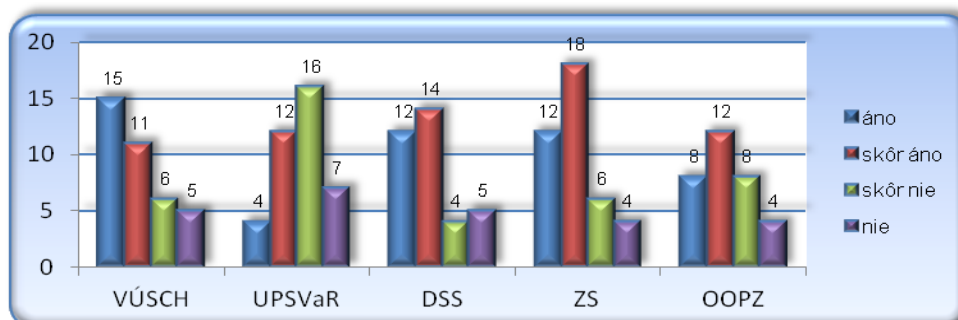
Táto otázka bola zameraná na negatívne pôsobenie stresu na motiváciu a tvorivosť na pracovisku. Na túto otázku väčšina respondentov odpovedala kladne - 118, tj. 64,48%. Záporne odpovedalo 65 respondentov, tj. 35,52% z celkového počtu opýtaných.

Tabuľka 12: Pôsobenie stresu na motiváciu a tvorivosť

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	15	4	12	12	8	51
skôr áno	11	12	14	18	12	67
skôr nie	6	16	4	6	8	40
nie	5	7	5	4	4	25

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 9: Pôsobenie stresu na motiváciu a tvorivosť



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 7: Má Váš „domáci stres“ vplyv na Vašu prácu?

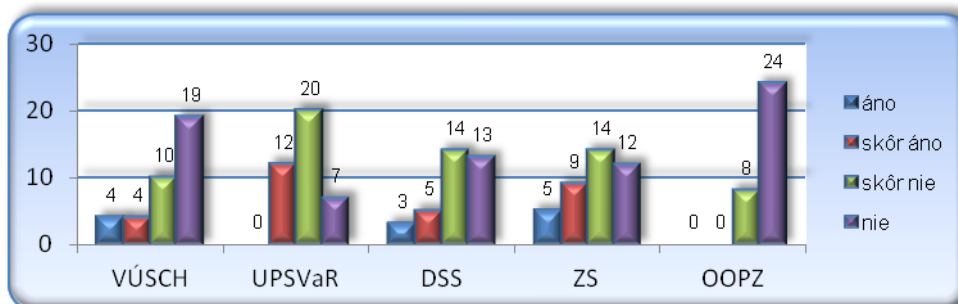
Touto otázkou sme sledovali konkrétne pôsobenie tzv. domáceho stresu na pracovnú výkonnosť respondentov. Väčšina odpovedí bola záporná 141, tj. 77,05%. Iba 42 opýtaných, tj. 22,95% z celkového počtu priznalo negatívny vplyv domáceho stresu na pracovný výkon.

Tabuľka 13: Vplyv domáceho stresu na prácu

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	4	0	3	5	0	12
skôr áno	4	12	5	9	0	30
skôr nie	10	20	14	14	8	66
nie	19	7	13	12	24	75

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 10: Vplyv domáceho prostredia na prácu



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 8: Má Váš „pracovný stres“ vplyv na Vaše domáce prostredie?

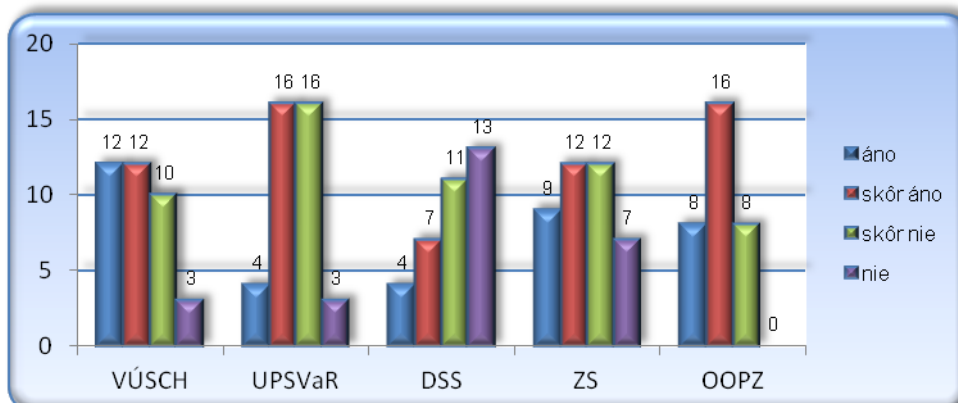
Táto otázka nepriamo nadväzuje na predchádzajúcu. Zisťovali sme vplyv pracovného stresu na domáce prostredie. Z odpovedí respondentov je zrejmé, že na rozdiel od výsledkov v predchádzajúcej otázke má pracovný stres výrazný negatívny vplyv na pohodu v domácnosti. Kladne odpovedalo 118, tj. 64,48% a záporne odpovedalo len 65 respondentov, tj. 35,52% z celkového počtu odpovedí.

Tabuľka 14: Vplyv pracovného stresu na domáce prostredie

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	14	12	4	13	8	51
skôr áno	16	16	7	12	16	67
skôr nie	4	8	11	8	8	39
nie	3	3	13	7	0	26

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 11: Vplyv pracovného stresu na domáce prostredie



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 9: Vybijate si stres niekedy na svojich blízkych?

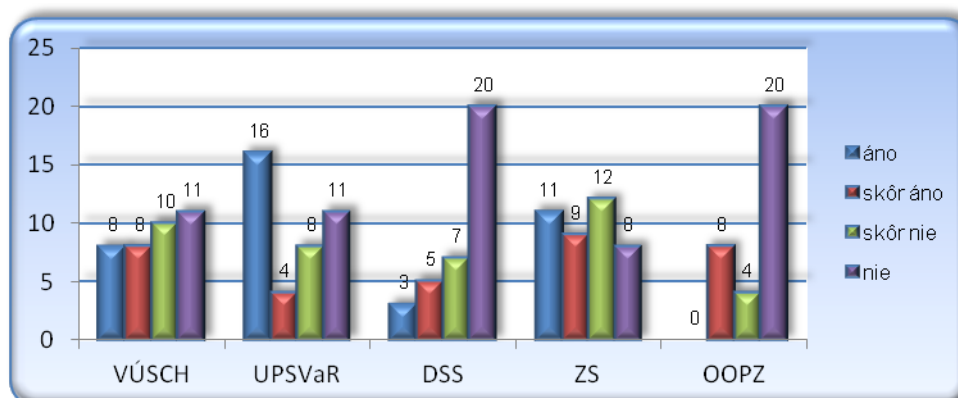
Touto otázkou, ktorá nadväzuje na otázku č. 8 – prenos pracovného stresu do domáceho prostredia, sme zisťovali vplyv pracovného stresu priamo na príbuzných a blízke osoby v okolí respondentov. V tomto prípade 111 opýtaných, tj. 60,66% na túto otázku odpovedalo kladne a 72 záporne, tj. 37,34% z celkového počtu.

Tabuľka 15: Stres a blízke osoby

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	8	16	3	11	0	38
skôr áno	8	4	5	9	8	34
skôr nie	10	8	7	12	4	41
nie	11	11	20	8	20	70

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 12: Vplyv pracovného stresu na blízke osoby



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 10: Napadlo Vás niekedy kvôli pracovnému stresu ukončiť doterajšiu prácu a venovať sa inému povolaniu?

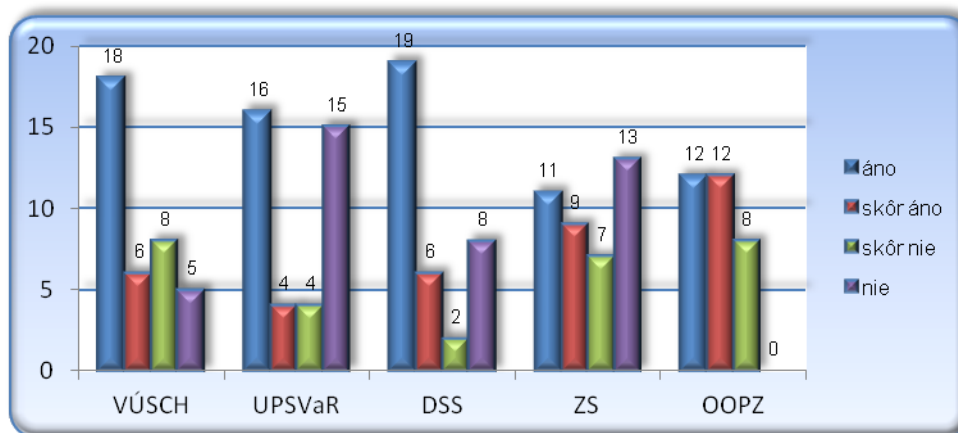
V tejto otázke sme skúmali negatívny dopad pracovného stresu na spokojnosť zamestnancov so súčasnou prácou, resp. povoláním. Zmenu pracoviska a povolania si v tomto prípade vybralo 113 respondentov, tj. 61,75% a spokojnosť so súčasným stavom vyjadrilo 70 opýtaných, tj. 38,25%. Na základe zistených výsledkov môžeme konštatovať výrazný negatívny vplyv pracovného stresu na spokojnosť pracovníkov v súčasnom zamestnaní.

Tabuľka 16: Potreba zmeny zamestnania

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	18	16	19	11	12	76
skôr áno	6	4	6	9	12	37
skôr nie	8	4	2	7	8	29
nie	5	15	8	13	0	41

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 13: Vplyv pracovného stresu na zmenu zamestnania



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 11: Akými spôsobmi sa snažíte vyrovnat' sa so stresom?

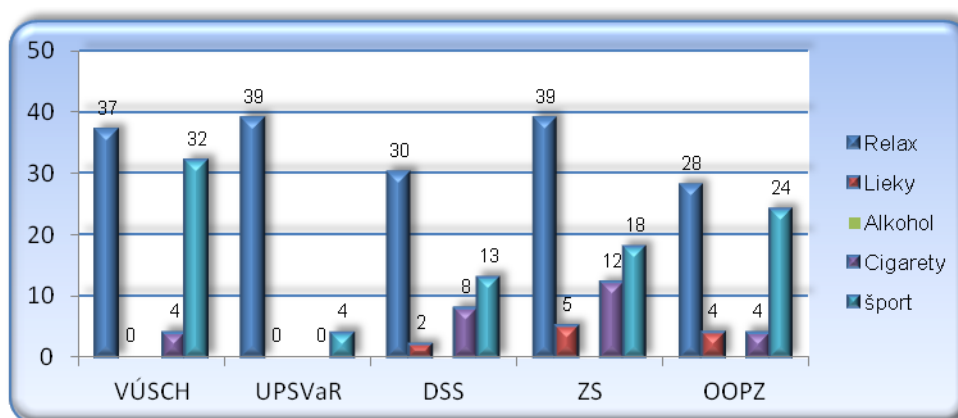
V tejto otázke sme navrhli niekoľko spôsobov na elimináciu pôsobenia stresu. Na základe získaných odpovedí sme zistili, že relax a rôzne druhy športu považujú respondenti za najlepší spôsob vyrovnania sa so stresujúcim prostredím – relax 173, tj. 94,55% a šport 91, tj. 49,73%. 39 opýtaných, tj. 21,34% opýtaných rieši problémy so stresom aj pomocou liekov a cigariet. Alkohol neuviedol ani jeden respondent.

Tabuľka 17: Spôsob vyrovnania sa so stresom

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
Relax	37	39	30	39	28	173
Lieky	0	0	2	5	4	11
Alkohol	0	0	0	0	0	0
Cigarety	4	0	8	12	4	28
šport	32	4	13	18	24	91

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 14: Spôsob vyrovnania sa so stresom



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 12: Spôsobuje Vám stres, ak vedenie zavádza inovácie v oblasti týkajúcej sa Vašej práce?

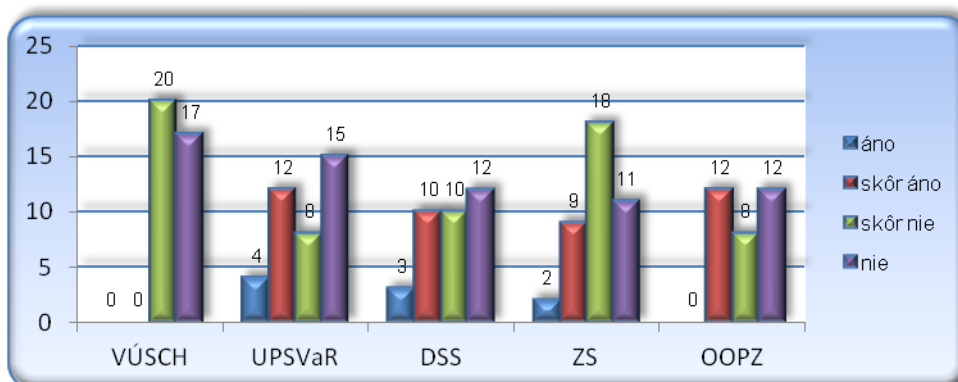
Touto otázkou sme sledovali, ako pôsobí zavádzanie inovácií na zamestnancov vybraných skupín povolání. 131 tj. 71,58% respondentov sa k tejto otázke vyjadrilo záporne a na 52 tj. 28,42% opýtaných pôsobí zavádzanie inovácií stresujúco.

Tabuľka 18: Stres pri zavádzaní inovácií

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	0	4	3	2	0	9
skôr áno	0	12	10	9	12	43
skôr nie	20	8	10	18	8	64
nie	17	15	12	11	12	67

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 15: Stres pri zavádzaní inovácií



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 13: Máte obavy, že sa nebudete vedieť prispôbiť inováciám, ktoré vedenie zavádza?

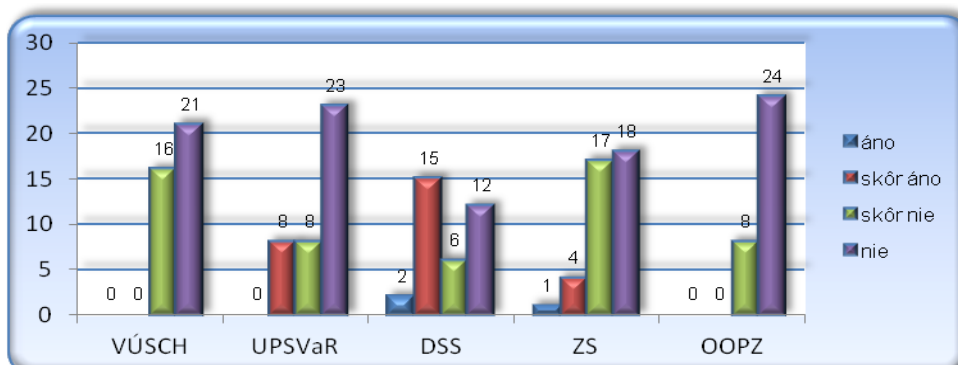
Táto otázka nadväzuje na predchádzajúcu. Sledovali sme schopnosť prispôsobenia sa zamestnancov na zavedenie inovácií do praxe. 153, tj. 83,61% z celkového počtu respondentov nepocituje žiadne, resp. minimálne problémy pri inováciách a sú schopní sa prispôbiť. Len 30 opýtaných, tj. 16,39% považuje inovácie za problém.

Tabuľka 19: Prispôsobenie sa inováciám

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	0	0	2	1	0	3
skôr áno	0	8	15	4	0	27
skôr nie	16	8	6	17	8	55
nie	21	23	12	18	24	98

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 16: Prispôsobenie sa inováciám



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

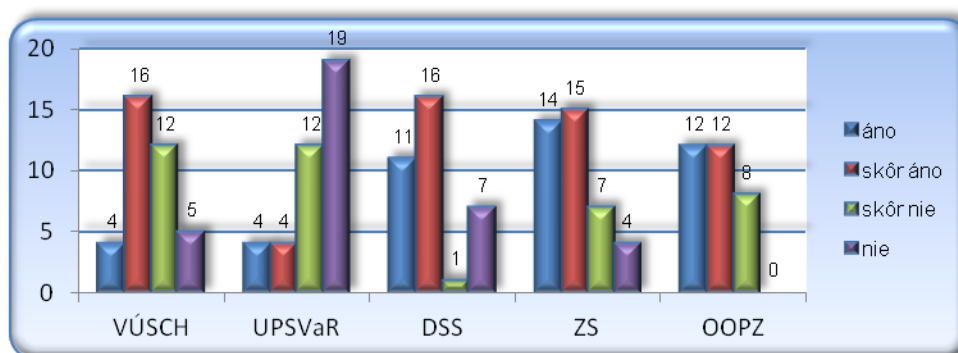
Otázka č. 14: Poskytuje Vám vedenie dostatok času na samostatnú realizáciu?

Touto otázkou sme sledovali samotné vzťahy medzi vedením vybraných organizácií a zamestnancami. Na možnosť seberealizácie kladne odpovedalo 108, tj. 59,02% opýtaných a 75, tj. 40,98% odpovedalo záporne.

Tabuľka 20: Možnosť seberealizácie

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	4	4	11	14	12	45
skôr áno	16	4	16	15	12	63
skôr nie	12	12	1	7	8	40
nie	5	19	7	4	0	35

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 17: Možnosť seberealizácie

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 15: Ak Vám vedenie neposkytuje potrebný čas na seberealizáciu, stresuje Vás to?

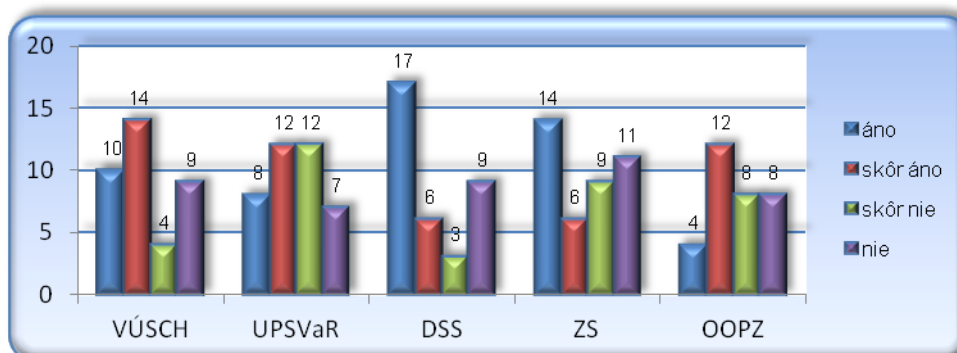
Na túto otázku nám vyjadrilo kladnú odpoveď 109 respondentov, tj. 59,56% z celkového počtu. Záporne sa vyjadrilo 74, tj. 40,44% opýtaných. Na základe týchto odpovedí môžeme konštatovať, že nedostatok času na realizáciu je významným stresujúcim faktorom pôsobiacim na pracovisku.

Tabuľka 21: Nedostatočný čas na seberealizáciu

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	14	8	17	14	8	61
skôr áno	10	14	6	6	12	48
skôr nie	4	10	3	9	4	30
nie	9	7	9	11	8	44

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 18: Nedostatočný čas na sebarealizáciu



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 16: Spíňa organizácia Vaše predstavy?

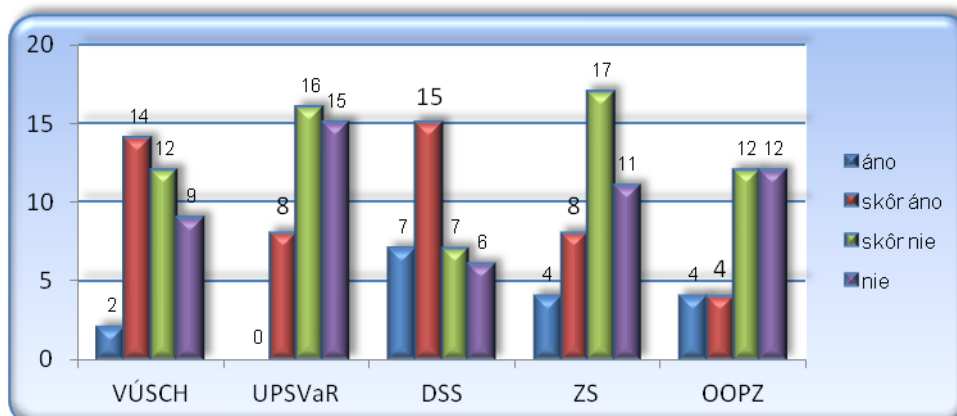
V tejto otázke mali respondenti vyjadriť svoj názor na spokojnosť, resp. nespokojnosť s organizáciou. Kladne sa vyjadrilo 66 respondentov, tj. 36,07% a záporne odpovedalo 117 opýtaných, tj. 63,93% z celkového počtu. Môžeme konštatovať, že väčšina respondentov vyjadrila svoju nespokojnosť.

Tabuľka 22: Spokojnosť s organizáciou

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	2	0	7	4	4	17
skôr áno	14	8	15	8	4	49
skôr nie	12	16	7	17	12	64
nie	9	15	6	11	12	53

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 19: Spokojnosť s organizáciou



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 17: Stresuje Vás spôsob organizácie práce na Vašom pracovisku?

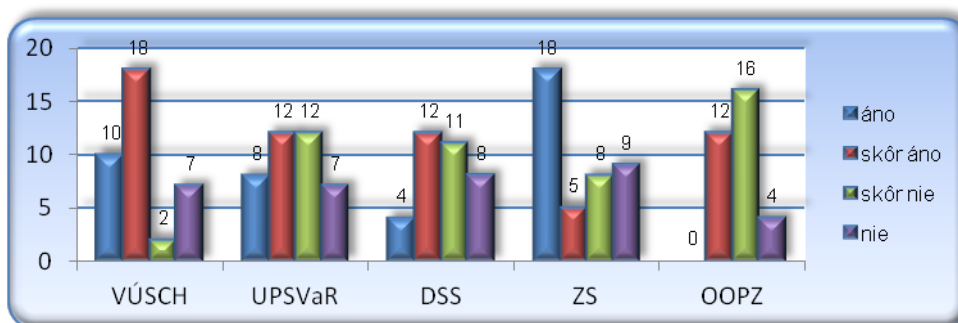
Táto otázka sa týkala názoru opýtaných na systém organizácie práce a jeho pôsobenie na zamestnancov. Aktuálny systém práce za stresujúci považovalo 99 opýtaných, tj. 54,10% a prevažne záporne sa vyjadrilo 84 respondentov, tj. 45,90%. Na základe výsledkov môžeme konštatovať, že systém práce považuje za stresujúci len mierne väčší počet zamestnancov.

Tabuľka 23: Spôsob organizácie práce

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	10	8	4	18	0	40
skôr áno	18	12	12	5	12	59
skôr nie	2	12	11	8	16	49
nie	7	7	8	9	4	35

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 20: Spôsob organizácie práce



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 18: Pri vykonávaní kontrolnej činnosti vedením som v strese.

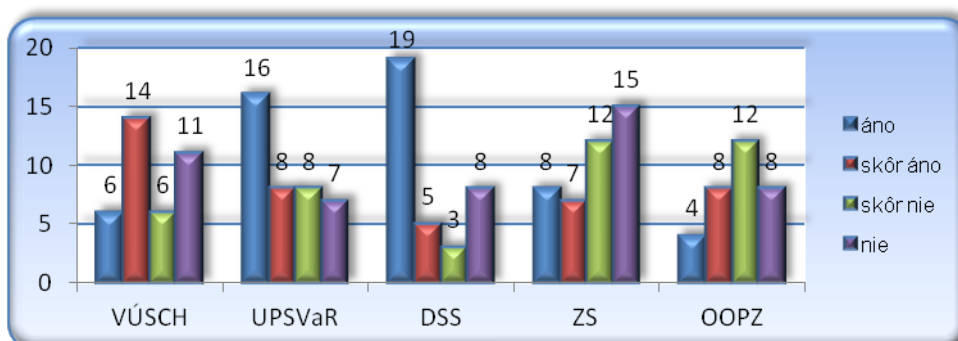
V tejto otázke sa sme sa zamerali na to, do akej miery pôsobí kontrolná činnosť na zamestnancov stresujúco. Kladne sa vyjadrilo 95 respondentov, tj. 51,91% a záporne 88 tj. 48,09% z celkového počtu. Môžeme konštatovať, že kontrolná činnosť nie je považovaná za významný stresor.

Tabuľka 24: Stres pri kontrolnej činnosti

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	6	16	19	8	4	53
skôr áno	14	8	5	7	8	42
skôr nie	6	8	3	12	12	41
nie	11	7	8	15	8	47

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 21: Stres pri kontrolnej činnosti



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 19: Je pre Vás spolupráca s nadriadenými stresujúca?

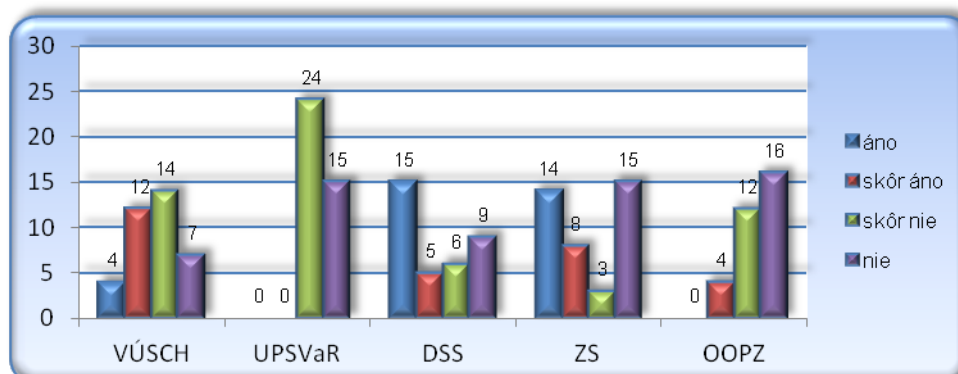
Táto otázka nepriamo nadväzovala na predchádzajúcu. Sledovali sme, v akej miere pôsobí práca s nadriadenými stresujúco na pracovný život zamestnancov. Kladnú odpoveď uviedlo 62 respondentov, tj. 33,88%. Väčšina odpovedí v tejto otázke bola záporná 121, tj. 66,12% z celkového počtu opýtaných. Na základe výsledkov konštatujeme, že väčšina zamestnancov je spokojná so systémom práce nadriadených.

Tabuľka 25: Stres pri práci s nadriadenými

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
áno	4	0	15	14	0	33
skôr áno	12	0	5	8	4	29
skôr nie	14	24	6	3	12	59
nie	7	15	9	15	16	62

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 22: Stres pri práci s nadriadenými



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Otázka č. 20: Ktoré z uvedených riadiacích činností Vám spôsobuje stres?

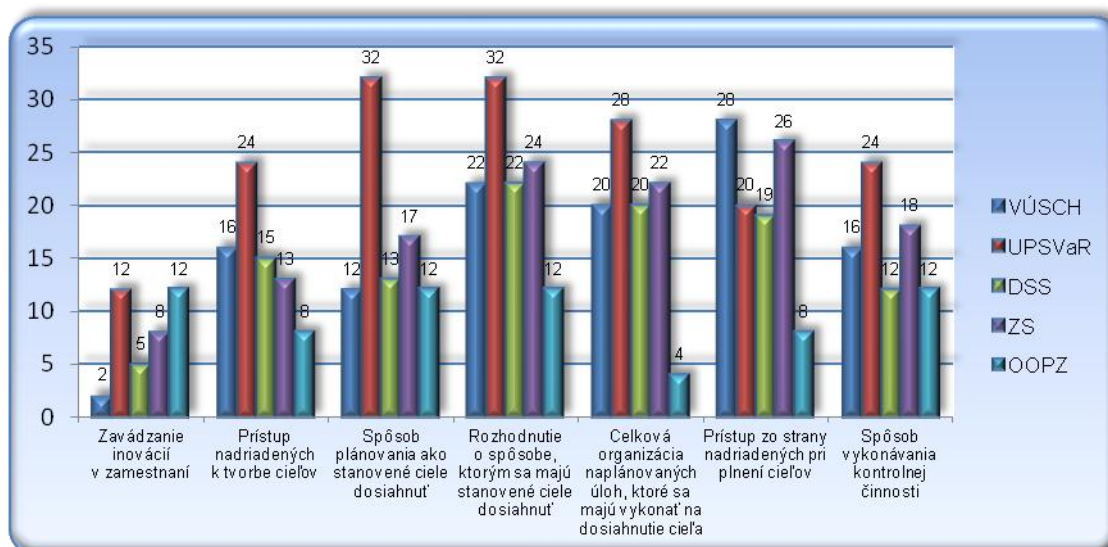
V tejto otázke sa respondenti mali vyjadriť k jednotlivým spôsobom riadiacej činnosti vo vybraných organizáciách. Za najviac stresujúcu činnosť označili **spôsob, akým sa stanovené ciele majú dosiahnuť** – 112, tj. 61,20%, nasledovali **prístup nadriadených pri dosahovaní cieľov** – 101, tj. 55,19% a **celková organizácie práce** – 94, tj. 51,37%. 86 opýtaných, tj. 49,99% nebolo spokojných so **spôsobom dosahovania stanovených cieľov**. 82 respondentov, tj. 44,81% považovalo za stresujúci **spôsob vykonávania kontrolnej činnosti**. **Prístup nadriadených pri tvorbe cieľov** organizácie pôsobilo stresujúco na 76 opýtaných, tj. 41,53% a **samotné zavádzanie inovácií** stresovalo len 39 opýtaných, tj. 21,31 z celkového počtu.

Tabuľka 26: Stres pri riadiacích činnostiach

	VÚSCH	ÚPSVaR	DSS	ZS	OOPZ	SPOLU
Zavádzanie inovácií v zamestnaní	2	12	5	8	12	39
Prístup nadriadených k tvorbe cieľov	16	24	15	13	8	76
Spôsob plánovania ako stanovené ciele dosiahnuť	12	32	13	17	12	86
Rozhodnutie o spôsobe, ktorým sa majú stanovené ciele dosiahnuť	22	32	22	24	12	112
Celková organizácia naplánovaných úloh, ktoré sa majú vykonať na dosiahnutie cieľa	20	28	20	22	4	94
Prístup zo strany nadriadených pri plnení cieľov	28	20	19	26	8	101
Spôsob vykonávania kontrolnej činnosti	16	24	12	18	12	82

Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

Graf 23: Stres pri riadiacích činnostiach



Zdroj: autor práce, 2013 (vlastný výskum)

5.5 Vyhodnotenie hypotéz a výsledkov výskumu

Na základe spracovaných výsledkov z výskumného dotazníka, ktorý respondenti vyplnili, sa môžeme k zvoleným hypotézam vyjadriť nasledujúcim spôsobom.

Hypotéza č. 1

Negatívne následky stresu vplývajú menej na vekovú kategóriu do 40 rokov ako na vekovú kategóriu nad 40 rokov.

Vo vekovom rozpätí od 18 – 40 rokov bolo v skúmanej vzorke celkom zastúpených 98, tj. 53,52% respondentov a vo vekovom rozpätí od 41 a viac rokov 85 respondentov, tj. 46,48% z celkového počtu. 32, tj. 33,33% opýtaných do 40 rokov potvrdilo negatívne pôsobenie stresu. Vo vekovej kategórii nad 40 rokov z 85 respondentov 68, tj. 80% sa priklonilo k negatívnym dôsledkom stresu.

Táto hypotéza sa na základe získaných výsledkov potvrdila, keďže až 80 % opýtaných z vekovej kategórie nad 40 rokov pociťuje negatívne pôsobenie záťažových situácií a naopak len 33,33% respondentov z vekovej kategórie do 40 rokov má skúsenosti s následkami stresu.

Hypotéza č. 2

Pracovný stres má na domáce prostredie väčší vplyv ako domáci stres na prácu.

Na základe odpovedí môžeme konštatovať, že táto hypotéza sa potvrdila. 102 respondentov, tj. 59,02% uviedlo, že pociťujú veľký vplyv pracovného stresu na domáce prostredie a len 42 opýtaných, tj. 22,95% „prenáša“ negatívne zážitky z domáceho prostredia do práce.

Hypotéza č. 3

Spôsob organizácie práce na pracovisku stresuje zamestnancov viac ako prispôsobovanie sa zavedeným inováciám.

Aktuálny systém organizácie práce na pracovisku považuje za stresujúci 113 respondentov, tj. 61,75% a pre 70 opýtaných, tj. 38,25% je systém vyhovujúci. Naopak zavádzanie inovácií prijíma kladne až 153, tj. 83,61% respondentov a len pre 30 respondentov, tj. 16,39% sú inovácie považované za stresujúce.

Táto hypotéza sa potvrdila, keďže 61,75% zamestnancov nesúhlasí so zavedeným spôsobom organizácie práce a prijalo by zmenu a až 83,61% súhlasí so zavádzaním inovácií.

Hypotéza č. 4

Pracovné vzťahy s nadriadenými vyvolávajú stresujúce situácie viac ako spolupráca s ostatnými kolegami.

Spoluprácu s nadriadenými ako nevyhovujúcu označilo 51 respondentov, tj. 27,87%. Spokojnosť s nadriadenými vyjadriло až 132, tj. 72,13 z celkového počtu opýtaných. Spokojnosť so spoluprácou s kolegami vyjadriло 160 opýtaných, tj. 87,43% a len 23 respondentov, tj. 12,57% vyjadriло nespokojnosť so spoluprácou s kolegami.

Táto hypotéza sa taktiež potvrdila, keďže 27,87% respondentov z celkového počtu potvrdilo nespokojnosť so systémom práce nadriadených a ich vzťahu k zamestnancom. Aj napriek tomu, že výsledok výskumu potvrdil našu hypotézu, môžeme konštatovať, že väčšina zamestnancov považuje spoluprácu na všetkých úrovniach za vyhovujúcu.

5.6 Diskusia

Výsledky popisujúce najrôznejšie zdroje stresu v práci zamestnancov vo vybraných organizáciách verejnej a štátnej správy a ich vplyv na pracovný výkon a motiváciu, boli získané zo vzorky 183 respondentov. Vzhľadom na kvantitatívnu povahu práce nemožno výsledky zovšeobecniť na celú populáciu vybraných profesií.

V práci sme sa sústredili predovšetkým na identifikáciu stresových podnetov, či podnetov, ktoré spôsobujú pracovnú nespokojnosť v samotnej práci zamestnancov v školstve, zdravotníctve, policajnom zbore, domove sociálnych služieb a Úrade práce, so zameraním na súčasnú situáciu v štátnej a verejnej správe, kde vďaka tzv. "úsporným balíčkom" zažívame v posledných rokoch mnoho zmien. Hlavným cieľom práce bolo zistiť, ako tieto zmeny vnímajú sami zamestnanci. Ako čiastkové ciele výskumu sme si stanovili niekoľko oblastí. Chceli sme identifikovať hlavné stresové podnety, zdroje stresu či pracovnej nespokojnosti.

Z prieskumu vyplýva, že v súčasnosti zamestnancov najviac "trápia" aktuálne pracovné podmienky. Väčšina respondentov, až 93% považuje svoju prácu za stresujúcu, z čoho vyplýva aj to, že až 62% zamestnancov uvažuje o zmene

zamestnania. Za najviac nevyhovujúce považujú byrokratické povinnosti, ktoré majú s neustálou zmenou legislatívy stúpajúcu tendenciu. S touto činnosťou priamo súvisí aj časová tieseň. Za nemenej významný negatívny stresujúci faktor považujú platové podmienky, ktoré v poslednom období neboli významne valorizované. Ďalšou oblasťou ich nespokojnosti je tlak od nadriadených.

Ďalej sme zisťovali, aký majú tieto negatívne podmienky na zamestnancov vplyv v podobe prejavov pracovného stresu. Z odpovedí respondentov je zrejmé, že najviac pociťujú psychické prejavy stresu, ako sú nervozita, podráždenosť, vyčerpanie a hnev. Fyzické prejavy pociťuje až 62,84% respondentov. Týkajú sa najmä vysokého krvného tlaku, žalúdočných problémov, migrény a bolestí v oblasti pohybového ústrojenstva. Z týchto výsledkov sa dá konštatovať, že súčasné negatívne pracovné podmienky sa prejavujú hlavne zhoršením zdravotného stavu a rozšírenia psychických problémov. Tieto získané výsledky môžeme nepriamo porovnať aj s výsledkami celoeurópskeho štatistického zisťovania existencie stresu na pracovisku, ktorú zabezpečovala Agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. Výsledky tohto štatistického zisťovania potvrdili, že 54% pracovníkov v EÚ priznalo prípady pracovného stresu na pracovisku.

V ďalšej časti výskumu sme sa zamerali na reakciu zamestnancov na prípadné zavádzanie, či už pozitívnych alebo negatívnych inovácií v organizácii. Z výsledkov je zrejmé, že až 82, 61% z celkového počtu respondentov prijíma zavedenie inovácií pozitívne a sú schopní veľmi rýchlo sa týmto inováciám aj prispôbiť.

Ďalšou oblasťou, ktorú sme chceli bližšie preskúmať, je vzťah medzi pracovným stresom spôsobeným súčasnými pracovnými podmienkami a pracovným výkonom a motiváciou. Z výskumného šetrenia vyplýva, že až 65% respondentov vníma pokles vlastnej motivácie a nižší pracovný výkon z dôvodu pôsobenia nezdravého pracovného prostredia.

Aj napriek istému obmedzeniu pri výskume sa domnievame, že sa podarilo aspoň čiastočne zmapovať problematiku pracovného stresu pracovníkov vybraných oblastí verejnej a štátnej správy v aktuálnej hospodárskej situácii. Tieto výsledky nie sú síce zovšeobecniteľné, ale naznačujú aspoň smer, ktorým by som sa mohla vydať v budúcnosti.

5.7 Odporúčenia pre prax

Víziou organizácie je vytvoriť prostredie, v ktorom sa budú ľudia dobre cítiť, a to nie len v rámci pracovných povinností, ale i mimo nich. Preto je potrebné poskytnúť zamestnanecké výhody, ktoré majú hodnotu a zároveň podporujú stratégiu organizácie. Na základe získaných výsledkov sme navrhli možné opatrenia, ktoré by zamestnancov viac motivovali, čím by organizácia získala a udržala spokojného zamestnanca. Navrhnutý motivačný program sme rozdelili do dvoch časových horizontov a to benefity realizované do konca roka 2013 a návrhy do budúcnosti, ktoré by viedli k väčšej motivácii zamestnancov.

5.8 Navrhnutý motivačný program

Pre dosiahnutie vyššej efektívnosti, zmierneniu fluktuácie, pre vytvorenie príjemného pracovného prostredia a udržanie si šikovných a talentovaných zamestnancov by si mala organizácia vytvoriť vhodný motivačný program. Predpokladáme, že v tomto prípade zamestnanci ohodnotia vytvorenie motivačného programu pozitívne a len samotný prejavovaný záujem o ich osobu môže zvýšiť ich motiváciu k činnosti.

Nakoľko je na finančné prostriedky kladený vysoký dôraz a sú považované za veľmi dôležitý motivačný faktor, navrhujeme zaviesť do praxe benefity, ktoré priamo súvisia s financiami.

5.8.1 Príspevok na životné jubileum

Organizácia by si uctila svojho zamestnanca v deň jeho životného jubilea, a to osobným odovzdaním darčekovej poukážky priamym nadriadeným alebo povereným zamestnancom. Darčeková poukážka by bola určená na nákup v konkrétnom obchodnom dome so širokým sortimentom.

5.8.2 Pracovné výročie

Finančná odmena za dlhodobú kvalitu a výkonnosť práce pri príležitosti:

- 10 rokov trvania pracovného pomeru – 100 €
- 15 rokov trvania pracovného pomeru – 200 €
- 20 rokov trvania pracovného pomeru – 300 €

Výhody/nevýhody pre zamestnanca a zamestnávateľa

- zamestnávateľ poskytne finančnú odmenu namiesto vecnej, čím šetrí čas, ktorý nemusí vynaložiť na obstaranie vecného daru,
- zamestnanec si zaobstará vecný dar podľa svojich predstáv,
- náklady pre zamestnávateľa.

5.8.3 Ďalšie návrhy na zvýšenie motivácie zamestnancov

- **Odmena**

Je dôležité, aby všetci zamestnanci verili, že túto odmenu je naozaj možné získať, preto sme navrhli vypracovanie plánu odmien, ktorý by sa viazal na konkrétne obdobie (leto, zima) s určením konkrétnych podmienok pre jej dosiahnutie.

- **Pravidelná zmena motivátorov**

Príťažlivosť stimulačných činiteľov postupom času klesá a po určitej dobe nepredstavujú nič nové, a nemajú na zamestnancov dostatočný motivačný účinok. Najmä mzda je v tomto prípade považovaná za frustrátor, ak sa dlhšiu dobu nemení. V tomto prípade by sme odporučili pravidelnú zmenu prostredníctvom benefitov.

- **Informovanosť zamestnancov**

Pre všetkých pracovníkov je dôležité, aby boli informovaní, čo sa v podniku deje, a aby boli oboznámení s cieľmi podniku. Preto si myslíme, že vedúci pracovník by mal častejšie komunikovať s pracovníkmi o tejto téme a zdôrazniť potrebu naplnenia cieľov. Zamestnanci by mali mať taktiež svoje vlastné ciele a je dôležité povzbudiť ich v tvorbe a naplnení týchto cieľov.

- **Neformálne hodnotenie**

Hodnotenie sa týka každého pracovníka, a preto si myslíme, že výkon všetkých pracovníkov by mal byť pravidelne hodnotený. Vedúci pracovník by nemal zabúdať na slovné pochvaly a vyjadrenia uznania za vykonanú prácu všetkým pracovníkom. Tento stimulačný nástroj je finančne nenákladný a zanechá v pracovníkoch pocit dobre vykonanej práce. Nesmie sa však stať rutinnou záležitosťou.

- **Konanie firemných akcií**

Napriek tomu, že zamestnanci nie sú jednotní v názore na konanie firemných akcií, odporučili by sme zvýšiť aktivitu v tejto oblasti. Optimálne by bolo, keby sa firemná akcia konala raz za rok a bola dobrovoľná, čo nezaťažuje pracovníkov časovo a môže pomôcť upevniť kolektív pracovníkov, ktorí v podniku pracujú dlhodobo s pracovníkmi, ktorí sú v podniku kratší čas. Pracovníci takto budú k podniku lojálnejší.

- **Podpora v oblasti seberealizácie**

Zamestnanci by mali vedieť, že nové myšlienky a nápady sú žiadúce, a že je tu pre nich priestor. Práca mnohých zamestnancov v sebe obsahuje tvorivú zložku. Vedúci pracovník by preto mal pracovníkov podporiť v tvorbe, rozvíjaní ich nápadov a oceniť to. Súčasne to môže byť zamestnancami vnímané ako súčasť vlastnej seberealizácie.

5.8.4 Návrhy do budúcnosti

Do motivačného programu navrhujeme i množstvo ďalších benefitov, ktoré popisujeme nižšie. Ich zavedenie bude zvážené vedením organizácie, prípadne budú realizované počas dlhšieho časového horizontu.

5.8.4.1 Príspevok na kultúru a šport

Zamestnancom sa v určitom časovom intervale preplatí permanentka do ním zvoleného fitness centra, prípadne lístok do divadla, na festival, ktorý si vyberie.

Výhody/nevýhody pre zamestnanca a zamestnávateľa

- zamestnávateľ nemá náklady s organizáciou a zabezpečením organizovaných kultúrnych podujatí,
- zamestnanec má právo vlastného výberu,
- zdanené v mzde zamestnanca,
- bez zvýšených nákladov pre zamestnávateľa, nakoľko ide iba o zámenu nefinančného benefitu finančným.

5.9 Prínosy navrhovaných riešení a zhodnotenie návrhov

Všetky návrhy by mali znamenať skvalitnenie súčasného motivačného systému a mali by viesť k zvýšeniu ich spokojnosti vo firme, teda bude zvýšená motivácia ľudí. Spokojný a dobre motivovaný zamestnanec bude pre firmu podávať vyššie výkony, vyššiu produktivitu práce ako zamestnanec, ktorý je demotivovaný a nespokojný. Všetky navrhnuté benefity by mali viesť k maximálnej spokojnosti zamestnanca a tým ho budú motivovať a viesť k maximálnemu pracovnému výkonu. Náklady na navrhnutý motivačný program sa v prípade realizácie spracujú v návrhu rozpočtu na nasledujúce obdobie. Ide o veľmi jednoduché a ľahko implementovateľné riešenia zlepšenia súčasnej situácie. Myslíme si, že týmto spôsobom by sa predišlo mnohým nedostatkom motivačnej politiky spoločnosti.

ZÁVER

Každodenne prichádzame do kontaktu s rôznymi spúšťačmi stresových reakcií. „V súčasnosti sa o strese a vplyve stresu na zdravie človeka veľa hovorí. Keby sme vôbec nepoznali stres, ráno ani nevstaneme z postele. Stres nás prebúdzá, dáva nám odvahu riskovať a núti nás súťažiť s ostatnými“ (Daničová, Haščáková, 2008, s. 28). Primeraná dávka stresu umožňuje zmobilizovať telesnú energiu a rýchlu reakciu. Vážnou hrozbou sa stáva až v tom prípade, ak opakovane vyvoláva obranné reakcie a organizmus sa nedokáže so stresovými stavmi vyrovnáť. Stres sprevádza človeka počas celého života. Patrí k prirodzeným prejavom života, ak je primeraný a nepôsobí dlhodobo. V opačnom prípade môže prerásť až do chronického a chorobného stavu.

Bakalárska práca sa zaoberala problematikou stresu, stresových faktorov a spôsobov ich riešení vo vybraných, tzv. pomáhajúcich profesiách

Práca pomáhajúcich profesií je veľmi podstatná pre celú spoločnosť. Ich poslanie často neprináša iba radostné chvíle, ale aj stres a záťaž a je obdivuhodné, ak aj po rokoch nachádza vo svojom povolání uspokojenie a radosť z dobre vykonanej práce. Nie každý dokáže prejsť prekážkami, ktoré táto práca prináša bez ujmy na zdraví. Častou príčinou zlých pocitov z práce, výčitiek a nespokojnosti býva častý stres, ktorý tieto profesie prinášajú.

Teoretická časť sa predovšetkým zameriava na definovanie pojmu stres, vymedzenie jeho druhov, definovaniu stresorov a zdrojov stresu, jeho fáz a príznakov. V tejto časti sme sa ďalej zaoberali rozborom jednotlivých druhov stresových faktorov a uviedli sme ich vplyv na výkonnosť a zdravotný stav zamestnancov vybraných profesií.

V praktickej časti sme sa venovali aplikácii poznatkov z teoretickej časti. Pojednáva o stanovení metód a hypotéz pre získanie a spracovanie údajov.

Prvým hypotetickým tvrdením sme predpokladali, že negatívne následky stresu vplyvajú menej na vekovú kategóriu do 40 rokov ako na vekovú kategóriu nad 40 rokov. Prieskumom sme zistili, že až 80% zamestnancov z vekovej kategórie nad 40 rokov pociťuje negatívne pôsobenie záťažových situácií a len 33,33% respondentov z vekovej kategórie do 40 rokov má skúsenosti s následkami stresu.

Druhé hypotetické tvrdenie bolo založené na predpoklade, že pracovný stres má na domáce prostredie väčší vplyv ako domáci stres na prácu. Na základe odpovedí môžeme konštatovať, že táto hypotéza sa taktiež potvrdila, keďže 59,02% opýtaných

uviedlo, že pociťujú veľký vplyv pracovného stresu na domáce prostredie a len 22,95% „prenáša“ negatívne zážitky z domáceho prostredia do práce.

Tretím hypotetickým tvrdením sme predpokladali, že spôsob organizácie práce na pracovisku je viac stresujúcim faktorom ako prispôsobenie sa zavedením inováciám na pracovisku. Aktuálny systém organizácie práce na pracovisku považuje za nevyhovujúci 61,75%. Naopak zavádzanie inovácií prijíma kladne až 83,61% respondentov. Táto hypotéza sa taktiež potvrdila, keďže zmenu organizácie práce by prijala väčšina opýtaných z vybranej vzorky.

Posledným hypotetickým tvrdením sme zisťovali vplyv medziľudských vzťahov na pracovné prostredie so zameraním na horizontálne a vertikálne vzťahy na pracovisku. Táto hypotéza sa taktiež potvrdila, keďže len 27,87% respondentov z celkového počtu potvrdilo nespokojnosť so systémom práce nadriadených a ich vzťahu k zamestnancom. Aj napriek tomu, že výsledok výskumu potvrdil našu hypotézu, môžeme konštatovať, že väčšina zamestnancov považuje spoluprácu na všetkých úrovniach za vyhovujúcu.

V tejto časti sme sa zaoberali aj analýzou a popisom získaných informácií z dotazníkovému výskumu. Výstupom tejto analýzy sú návrhy na zníženie a elimináciu stresových faktorov a súčasťou sú aj odporúčania pre zlepšenie pracovného života zamestnancov a návrh motivačného programu. Vyhodnotením prieskumu boli zistené stresové faktory v podobe organizácie práce, finančných podmienok, nevhodnej, resp. chýbajúcej motivácie, pracovného prostredia a časového tlaku.

Veríme, že ciele, ktoré boli definované v úvode práce boli splnené a práca bude prínosom nielen pre nasledovníkov tejto témy, ale aj pre laikov, ktorí chcú v pôvodnej radosť zo svojho zamestnania zotrvať. Praktický prínos práce spočíva v doporučení smerom k vedeniu organizácií, ktoré poukazujú na možnosti, ako sa dá eliminovať výskyt stresových faktorov na pracovisku. Návrhy by mali slúžiť nielen ako nápravné opatrenie, ale aj ako prevencia znižovania stresových faktorov.

Sme presvedčení o tom, že ak budú realizované aspoň niektoré z návrhov formulovaných v návrhovej časti práce, môže dôjsť k obmedzeniu, či dokonca eliminácii niektorých stresových faktorov, teda aj k zlepšeniu pracovného prostredia, pracovných podmienok, pohody a výkonu zamestnancov.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých českých zdrojov

- BARTUŇKOVÁ, S. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 97-8802-461-8.
- BAUMGARTNER, F. *Zvládnání stresu – coping*. In Výrost, J., Slameník, I. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada Publishing, 2001
- BIRKENBIHLOVÁ, V. *Pozitivní stres*. Praha: Ivo Železný, 1996. ISBN 80-237-2836-9.
- ČÁP, J., MAREŠ, J. *Psychologie pro učitele*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-463-X.
- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2004. ISBN 978-80-717-8931-4.
- FRIEDEL, J.,- PETERS–KUEHLINGER, G. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. Praha: GRADA, 2006. ISBN 80-2471-517-1.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-71-78-303-X.
- HENNIG, C., KELLER, G. *Antistresový program pro učitele*. Praha: Portál, 196. ISBN 80-7178-093-6.
- KOŤÁTKOVÁ, S. *Klíma v mateřské školce – základní aspekty a překážky jejího fungování*. In *Předškolná výchova*. Ročník LIX, č. 3, 2004/2005.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládnout stres*. Praha: GRADA, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- MAROON, I.: *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.
- MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumní ústav bezpečnosti práce, 2003. ISBN 80-239-1051-5.
- MELGOSA, J. *Zvládni svůj stres*. Praha: Advent – Orion, 1997. ISBN 80-7172-240-5.

MLČÁK, Z. *Psychologie zdraví a nemoci*. Ostravská univerzita v Ostrave, Filozofická Fakulta, 2007, ISBN 80-7368-035-1.

NAKONEČNÝ, M. *Psychologie osobnosti*. Praha Academia, 1995. ISBN 80-200-0525-0.

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-334-0.

PRAŠKO J. - PRAŠKOVÁ H. *Proti stresu krok za krokem*. Praha: GRADA, 2001. ISBN 80-2470-068-9.

PŘŮCHA, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 3. Stres, frustrace a konflikty*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1527-8.

POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci*. Plzeň: Kalous & Skřivan, 2007. ISBN 978-80-903529-1-9.

ŠVINGALOVÁ, D. *Stres v učitelské profesi*. Technická univerzita, Liberec, 1999. ISBN 80-7083-382-3.

VÁGNEROVÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace*. Praha: GRADA, 2011. ISBN 978-80-247-3701-0.

VINAY, J. *Stres a zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7367-211-9.

Zoznam použitých zahraničných zdrojov

BARTKO, D. *Moderná psychohygiena*. Bratislava: Obzor, 1990. ISBN 978-80-215-0102-7.

BENKOVÁ, L. *Stres a výživa*. In *Výživa a zdravie*, roč. 44, 1999, č. 4, ISSN 1335-4477.

KOČŠ, M. *Základy psychológie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2006. ISBN 80-08-02409-7

KOPČANOVÁ, D. *Ako zvládnuť stres*. In: *Výživa a zdravie*, roč. 41, 1996, č. 3. ISSN 1445-4458.

Zoznam použitých internetových zdrojov

GRAJCIAR,Š.: *Povolanie policajta*. 2008. ÚPSVaR. [cit. 2013-11-27]. Dostupné z: <http://www.povolania.eu/pribuzn/povolani.aspx?Par=716.htm>

PhDr. Andrea Križanová, onkopsychológ, Liga proti rakovine SR

Dátum vydania: 12.01.2012, dostupné z: <http://www.zzz.sk/?clanok=11758>

<http://stromzdravia.sk/stres/telesne-zdravie-a-ucinky-stresu/>

TRANSFER INOVÁCIÍ. Internetový časopis Ústavu technológií a manažmentu Strojníckej fakulty Technickej univerzity v Košiciach. (online). © 2013 cit, 2013-11-27).

Dostupné z:<http://www.sjf.tuke.sk/transferinovacii/pages/archiv>

European Agency for Safety and Health at Work. Dostupné z: <http://www.eu-osh.com>

ZOZNAM SKRATIEK

VÚSCH - Východoslovenský ústav na výskum a liečbu srdcovocievnych chorôb

ÚPSVaR - Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

ZŠ - Základná škola,

OOPZ - Obvodné oddelenie policajného zboru

DSS - Domov sociálnych služieb

ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK

Zoznam obrázkov

Obrázok 1: Základné rozmery stresu.....	13
Obrázok 2: Príklad bludného kruhu pri časovom tlaku	15
Obrázok 3: Reťazová reakcia vzťahu stresu a choroby.....	19
Obrázok 4: Model pracovného stresu	20

Zoznam grafov

Graf 1: Skúmaný súbor	32
Graf 2: Vyhodnotenie dotazníka	34
Graf 3: Vyhodnotenie dotazníka.....	33
Graf 4: Rozdelenie podľa veku	34
Graf 5: Stres vo vlastnom povolání.....	35
Graf 6: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory na pracovisku.....	36
Graf 7: Prejavy stresu na pracovisku.....	37
Graf 8: Zdravotné problémy.....	38
Graf 9: Pôsobenie stresu na motiváciu a tvorivosť.....	38
Graf 10: Vplyv domáceho prostredia na prácu.....	39
Graf 11: Vplyv pracovného stresu na domáce prostredie	40
Graf 12: Vplyv pracovného stresu na blízke osoby	40
Graf 13: Vplyv pracovného stresu na zmenu zamestnania.....	41
Graf 14: Spôsob vyrovnania sa so stresom	42
Graf 15: Stres pri zavádzaní inovácií.....	43
Graf 16: Prispôsobenie sa inováciám	43
Graf 17: Možnosť seberealizácie.....	44
Graf 18: Nedostatočný čas na seberealizáciu.....	45
Graf 19: Spokojnosť s organizáciou.....	45
Graf 20: Spôsob organizácie práce	46
Graf 21: Stres pri kontrolnej činnosti.....	47
Graf 22: Stres pri práci s nadriadenými	47
Graf 23: Stres pri riadiacich činnostiach.....	48

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Stresory.....	11
Tabuľka 2: Typické príznaky stresu	16
Tabuľka 3: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory v pracovnom živote	21
Tabuľka 4: Prehľad náročných stresových situácií.....	22
Tabuľka 5: Rozdelenie respondentov do vekových kategórií	33
Tabuľka 6: Rozdelenie respondentov podľa vzdelania	34
Tabuľka 7: Rozdelenie respondentov podľa pracovnej pozície.....	35
Tabuľka 8: Skúsenosť respondentov so stresom vo vlastnom povolání	35
Tabuľka 9: Najčastejšie sa vyskytujúce stresory na pracovisku (kladné odpovede)	36
Tabuľka 10: Prejavy stresu na pracovisku	37
Tabuľka 11: Zdravotné problémy	37
Tabuľka 12: Pôsobenie stresu na motiváciu a tvorivosť	38
Tabuľka 13: Vplyv domáceho stresu na prácu	39
Tabuľka 14: Vplyv pracovného stresu na domáce prostredie	39
Tabuľka 15: Stres a blízke osoby	40
Tabuľka 16: Potreba zmeny zamestnania	41
Tabuľka 17: Spôsob vyrovnania sa so stresom	42
Tabuľka 18: Stres pri zavádzaní inovácií.....	42
Tabuľka 19: Prispôsobenie sa inováciám	43
Tabuľka 20: Možnosť seberealizácie	44
Tabuľka 21: Nedostatočný čas na seberealizáciu.....	44
Tabuľka 22: Spokojnosť s organizáciou	45
Tabuľka 23: Spôsob organizácie práce	46
Tabuľka 24: Stres pri kontrolnej činnosti	46
Tabuľka 25: Stres pri práci s nadriadenými	47
Tabuľka 26: Stres pri riadiacich činnostiach.....	48

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha A	- Dotazník	I
Príloha B	- Výsledky celoeurópskeho štatistického zisťovania existencie stresu na pracovisku.....	IV

PRÍLOHY

Príloha A - Prieskumný dotazník

I. Osobné údaje

1. Pohlavie

- a) muž
- b) žena

V otázkach 2 - 4 zakrúžkujte jednu správnu odpoveď:

2. Vek

- a) 18 - 30 rokov
- b) 31 - 40 rokov
- c) 41 - 50 rokov
- d) 51 - 60 rokov
- e) 61 a viac rokov

3. Ukončené vzdelanie

- a) stredoškolské s maturitou
- b) vysokoškolské
- c) iné - uveďte aké

4. Pracovná pozícia

- a) kontakt s ľuďmi
- b) bez kontaktu s ľuďmi

II. Stres v pracovnom živote

		Áno	Skôr áno	Skôr nie	Nie	Neviem
1.	Myslíte si, že je vaše povolanie stresujúce?					
2.	Najčastejšie mi stres spôsobuje:					
	a) časová tieseň					
	b) byrokratické povinnosti					
	c) kolegovia					
	d) nízke finančné ohodnotenie					
	e) zlé medziľudské vzťahy na pracovisku					
	f) veľký tlak zo strany vedenia					
	g) iné (uveďte konkrétne)					
3.	Ako sa u Vás prejavuje stres ? Spôsobuje Vám:					
	a) hnev					
	b) nervozitu					
	c) smútok					

	d) nespavosť					
	e) vyčerpanosť					
	f) stratu sebadôvery					
	g) iné (uvedte konkrétne)					
		Áno	Skôr áno	Skôr nie	Nie	Neviem
4.	Spôsobuje Vám stres vzniknutý na pracovisku nejaké zdravotné ťažkosti?					
5.	Ak ste na predchádzajúcu otázku odpovedali kladne, uveďte konkrétne aké zdravotné ťažkosti Vám stres spôsobuje.					
6.	Znižuje stres Vašu motiváciu a tvorivosť?					
7.	Má Váš "domáci stres" vplyv na Vašu prácu?					
8.	Má Váš "pracovný stres" vplyv na Vaše domáce prostredie?					
9.	Vybíjate si stres niekedy na svojich blízkych?					
10.	Napadlo Vás niekedy kvôli stresu, ktorý máte v práci ukončiť doterajšiu prácu a venovať sa inému povolaniu?					
11.	Akými spôsobmi sa snažíte vyrovnať sa so stresom? Využívate:					
	a) relax					
	b) lieky					
	c) alkohol					
	d) cigarety					
	e) šport					
	f) iné (uvedte konkrétne)					
12.	Spôsobuje Vám stres, ak vedenie zavádza inovácie v oblasti týkajúcej sa vašej práce?					
13.	Máte obavy, že sa nebudete vedieť prispôbiť inováciám, ktoré vedenie zavádza?					
14.	Poskytuje Vám vedenie dostatok času na samostatnú realizáciu?					
15.	Ak Vám vedenie neposkytuje dostatok času na samostatnú realizáciu, stresuje Vás to?					
16.	Spíňa organizácia práce Vaše predstavy?					

17.	Spôsobuje Vám spôsob organizácie práce stres?					
18.	Pri vykonávaní kontrolnej činnosti vedením som v strese.					
		Áno	Skôr áno	Skôr nie	Nie	Neviem
19.	Je pre Vás spolupráca s nadriadenými stresujúca?					
Ktoré z uvedených riadiacich činností Vám spôsobujú stres?						
20.	a) zavádzanie inovácií v zamestnaní					
	b) prístup nadriadených k tvorbe cieľov					
	c) spôsob plánovania ako stanovené ciele dosiahnuť					
	d) rozhodnutie o spôsobe, ktorým sa majú stanovené ciele dosiahnuť					
	e) celková organizácia naplánovaných úloh, ktoré sa majú vykonať na dosiahnutie cieľa					
	f) prístup zo strany nadriadených pri plnení cieľov					
	g) spôsob vykonávania kontrolnej činnosti					
	h) iné (uvedte konkrétne)					

Vyjadrite podľa potreby Váš názor na problematiku stresu v zamestnaní.

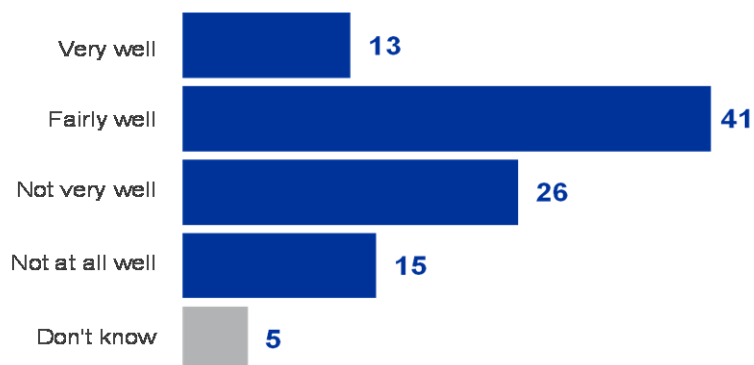


Ďakujeme za ochotu a spoluprácu

Príloha B - Výsledky celoeurópskeho štatistického zisťovania existencie stresu na pracovisku

Handling cases of work-related stress

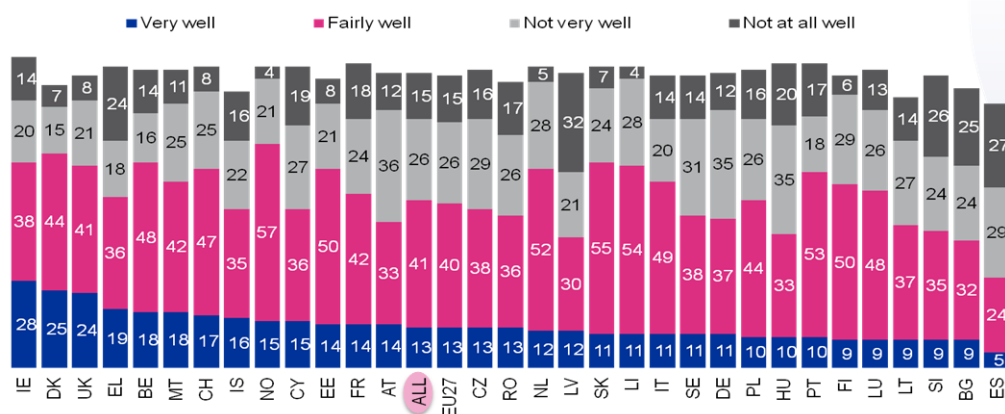
How well, if at all, do you think the control of work-related stress is handled in your workplace? (%)



Universe: Workers aged 18+

Handling cases of work-related stress

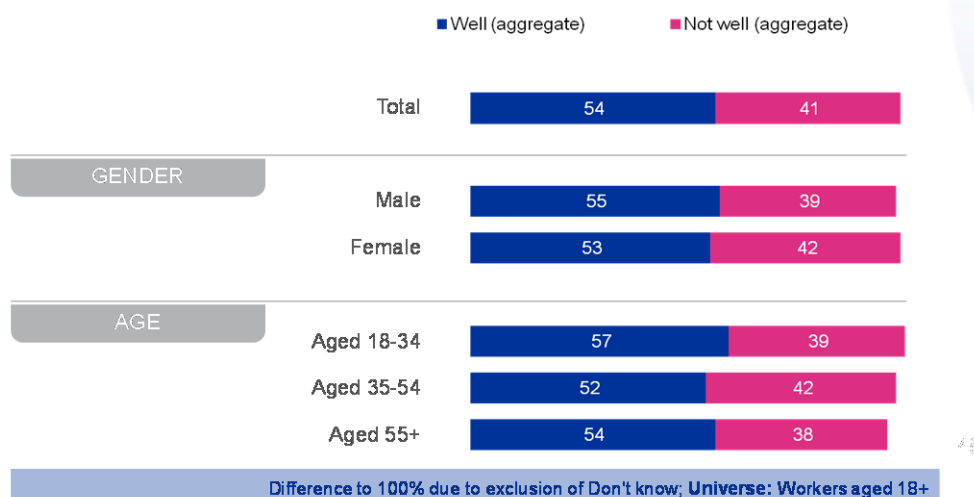
How well, if at all, do you think the control of work-related stress is handled in your workplace? (%)



Difference to 100% due to exclusion of Don't know, Universe: Workers aged 18+

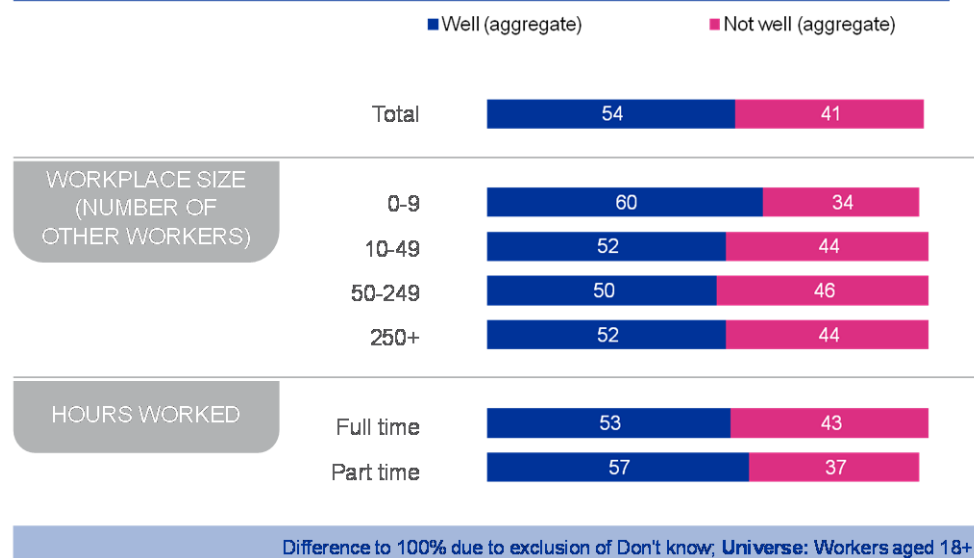
Handling cases of work-related stress

How well, if at all, do you think the control of work-related stress is handled in your workplace? (%)



Handling cases of work-related stress

How well, if at all, do you think the control of work-related stress is handled in your workplace? (%)



BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Andrea Benková

Odbor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Stres a jeho dôsledky v štruktúrach verejnej a štátnej správy

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 50

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 25

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 3

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: PhDr. Milan Demjanenko