

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

magisterské kombinované štúdium
2010 – 2012

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Adam Lindvai

Stres a techniky zvládania stresu

Praha 2012

**Vedoucí diplomovéj práce:
PhDr. Eva Živčicova, PhD**

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Combined Part time Studies
2010 - 2012

DIPLOMA THESIS

Bc. Adam Lindvai

Stresss and stress management technique

Prague 2012

**The Diploma Thesis Work Supervisor:
PhDr. Eva Živčicova, PhD**

Prehlásenie

Prehlasujem že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom , ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Súhlasím s prezenčným zprístupnením svojej práce v univerzitetnej knižnici

V..... dňa

Bc. Adam Lindvai.....

Pod'akovanie

Chcel by som sa poďakovať mojej vedúcej diplomovej práce PhDr. Eve Živčicovej PhD. Za čas, ktorý mi venovala pri riešení otázok týkajúcich sa diplomovej práce a za cenné rady, ktoré mi v rámci konzultácii poskytla

Anotace

Diplomová práca „Stres a techniky zvládania stresu“ sa zaoberá v súčasnosti veľmi aktuálnym problémom a to stresom pôsobiacim na zamestnancov v pracovných podmienkach. Analyzuje typy stresu, príznaky, prejavy a vplyvy na zdravie a pracovný výkon zamestnancov. Sústreďuje sa na faktory vyvolávajúce stres, ich identifikáciu a znižovanie v konkrétnom podniku. Teoretická časť je zameraná na teoretický rozbor problematiky. Praktická časť je venovaná meraniu faktorov stresu v pracovnom prostredí u zamestnancov catering-ovej spoločnosti Emer Servis s.r.o. Záver práce obsahuje návrh na zníženie stresových faktorov v tejto spoločnosti.

Klíčové pojmy

Stres, druhy stresu, stresor, interné a externé stresory, vplyv stresu, vyhodnocovanie stresu, zvládanie stresu.

Annotation

The thesis "Stress and stress management technique" is engaged in the currently very topical issues and the stress acting on the Employees working conditions. Analyzes tips stress symptoms, signs and on health and work performance of employees. It focuses on the stress-inducing factors, the identification and reduction in a particular company. The theoretical part focuses on the theoretical analysis of the problem. The practical part is devoted to the measurement of stress factors at work in the catering employee in a wall of Emer-Servis Ltd. The conclusion contains a proposal to reduce the stress factors in the company.

Key words

Stress, types of stress, internal and external stressors, the effects of stress, evaluation of stress, stress management.

OBSAH

1.PSYCICKÉ ZDRAVIE	17
2.STRES A ZÁŤAŽ	18
2.1 ČO JE VLASTNE STRES?.....	20
2.2 ŠTÁDIÁ STRESU.....	23
2.3 SYMPTÓMY STRESU.....	24
2.4 STRESORY.....	26
3. AKO STRES VPLÝVA NA ĽUDÍ	27
3.1 STRES NA PRACOVISKU.....	29
4.ZDROJE ZVLÁDANIA STRESU A ZÁŤAŽ	31
4.1 AKO MÔŽEME ZNÍŽIŤ ÚČINKY STRESU?.....	32
4.2 DÁ SA STRES ZVLÁDNUŤ?.....	33
4.3 SPRÁVNA VÝŽIVA NA ZNÍŽENIE STRESU.....	37
4.4 HUDBA AKO LIEK NA STRES.....	38
5. AKO PREDCHÁDZAŤ STRESU	40
5.1 STAROSTLIVOSŤ O DUŠEVNÉ ZDRAVIE ČLOVEKA – DUŠEVNÁ HYGIENA.....	41
5.2VÝZNAM DUŠEVNEJ HYGIENY PRE ČLOVEKA.....	42
6. Analýza problému a súčasná situácia	44
6.1 Riešenie problému a cieľ prieskumu.....	44
6.2 Hypotézy.....	44
6.3 Metóda prieskumu.....	45
6.4 Popis spoločnosti EMER SERVIS s. r. o.....	45
6. 4. 1 Hodnotenie a odmeňovanie.....	45
6. 4. 2 Školenia	46
6. 4. 3 Režim práce.....	46
6. 4. 4 Starostlivosť o zdravie zamestnancov.....	46
6.5 Skúmaný súbor	47
6.7 Zhrnutie.....	59
6.8 Hypotézy.....	61
7. Vlastné návrhy riešenia	62
Záver	67
Zoznam použitej literatúry a prameňov	68
Zoznam tabuliek a príloh	70

ÚVOD

Moderný svet, konzumný spôsob života, honba za úspechom, kariéra, exotické dovolenky, spoločenské postavenie, postup na spoločenskom rebríčku. To všetko sú atribúty, ktoré často sprevádzajú život dnešného človeka, naháňajúceho sa za všetkým, čo mu ich umožňuje využívať a vlastniť. Život však nič nedáva zadarmo. Za všetko sa platí. Raz sú to peniaze, alebo iné hmotné statky, inokedy enormné úsilie na úkor uspokojovania kultúrnych a spoločenských potrieb, rodiny a oddychu. To má za vsledok frustrovaný život, ktorého sprievodným javom je *STRES*.

Stres je problém dvadsiateho storočia, ktoré prináša príliš veľa duševne zaťažujúcich udalostí. Dochádza tak k psychickému vyčerpaniu organizmu a pocitom nepohody. Stres ako sprievodný jav nášho života v neúnosnej miere môže pôsobiť negatívne na náš organizmus, spôsobiť choroby ba až smrť. Napriek tomu, že sa o strese veľa hovorí, nie vždy je jasné, čo „stres“ znamená. Či sú to vonkajšie okolnosti, ktoré prežívame ako nepríjemné alebo reakcie na ne.

Práve otázkami stresu, jeho vzniku, priebehu, zvládaniu a prevencii sa zaoberá moja práca. Mojm cieľom bolo poukázať na to, čo to stres je, ako vzniká, ako sa prejavuje, čo ho zapríčiňuje a ako môže pôsobiť na náš organizmus. Kľúčovou témou, ktorej venujem prevažnú časť mojej práce, je problematika možností znižovania účinkov stresu ako aj spôsobov zvládania stresu. Stres môže spôsobiť mnohé škody nám, ale aj našim blízkym. Môže zapríčiniť rôzne duševné i fyzické choroby a v niektorých prípadoch aj smrť. Je preto potrebné o ňom čo najviac vedieť, naučiť sa s ním žiť, využívať jeho pozitívne vplyvy a eliminovať jeho škodlivosť. Práve tieto ciele chcem vo svojej práci objasniť.

Prácu som rozdelil do piatich kapitol. V prvej kapitole sa venujem problematike psychického zdravia, ktoré je v dnešnej dobe veľmi vzácne a žiadané. V druhej kapitole objasňujem vzťah medzi záťažou a stresom. Ide o pojmy, ktoré niektorí psychológovia stotožňujú, no nájdu sa aj takí, ktorí ich rozlišujú, resp. stres chápu ako reakciu organizmu na extrémnu záťaž. Okrem toho tu poukazujem na štádiá stresu, jeho symptómy ako aj podnety, ktoré ho vyvolávajú (stresory).

Tretiu kapitolu som venoval dôsledkom stresu na organizmus, teda ako vplýva na ľudí a keďže sa so stresom stretávam aj v mojej praxi, spomenula som aj stres na pracovisku.

Kľúčovou kapitolou je štvrtá kapitola, v ktorej rozoberám spôsoby znižovania účinkov stresu a popisujem možnosti zvládania stresu. Mnohí ľudia riešia stres spôsobom, ktorý nie je ten najvhodnejší a môže skôr uškodiť než pomôcť. Často siahajú po alkohole, drogách prípadne po liekoch, no neuvedomujú si, že to nie je riešenie. A pritom často stačí tak málo - nájsť si na seba čas, zapnúť si hudbu, porozprávať sa s priateľmi, zašportovať si, prípadne sa zasmiať. Niekedy pomôže aj zmena v jedálnom lístku. Týmto všetkým sa zaoberám vo štvrtej kapitole.

Poslednú kapitolu venujem prevencii stresu, predchádzaniu stresovým situáciám, čo je asi to najdôležitejšie. Akonáhle si nájdeme spôsob, ako sa stresu vyhnúť, nemusíme riešiť, ako ho zvládnuť. V súčasnosti je schopnosť vyhnúť sa stresu veľmi problematická, no napriek tomu by sme sa o to mali snažiť.

Pri písaní mojej práce som sa okrem vlastných skúseností inšpiroval názormi a teóriami viacerých psychológov. Najviac ma zaujali názory H. Selyeho, M. Košča, M. Bratskej, ale aj J. Boroša.

1. PSYCHICKÉ ZDRAVIE

Osobnosť človeka sa vyvíja a žije vždy v určitom prostredí. Pôsobia na ňu najrozličnejšie podnety, udalosti, príroda, iní ľudia a kladú určité nároky na jej adaptáciu (prispôsobenie). Tieto nároky predpokladajú u osobnosti istú kapacitu na ich zvládnutie.

Jedným z najdôležitejších základných predpokladov na zvládnutie nárokov života a prostredia je **zdravie**.

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) vypracovala definíciu zdravia, podľa ktorej zdravie je **stavom úplného telesného, duševného a sociálneho blaha** (Košč, 1998).

Za zdravého sa považuje človek, ktorého aktuálny stav je charakterizovaný:

- neprítomnosťou choroby alebo poruchy
- jeho fyziologické miery nesignalizujú riziko pre zdravie
- žije zdravým životným štýlom.

Súčasťou a prejavom, ale i predpokladom zdravia je **duševné zdravie**.

Duševne zdraví ľudia

- **majú sami k sebe dobrý postoj** – nenechajú sa premôcť vlastnými emóciami, ako je strach, hnev, žiarlivosť, pocity viny alebo starostí, nepodceňujú ani neprecaňujú svoje schopnosti, dokážu sa povzniesť nad životné neúspechy, majú tolerantný postoj tak k sebe ako aj k iným, dokážu prijať svoje neúspechy, majú primeranú sebaúctu, cítia sa schopní vysporiadať sa s väčšinou situácií, dokážu sa tešiť z jednoduchých vecí
- **cítia sa dobre medzi inými ľuďmi** – dokážu prejavovať lásku a brať do úvahy záujmy druhých, majú trvalé a uspokojivé osobné vzťahy, majú radi druhých a dôverujú im, u druhých predpokladajú taký istý postoj k sebe, rešpektujú rozdiely medzi ľuďmi, nevyužívajú druhých, ale zároveň nedovolia, aby druhí zneužívali ich, cítia, že sú súčasťou skupiny, cítia zodpovednosť k druhým
- **sú schopní zvládať požiadavky života** – pri objavení sa problémov hneď niečo podnikajú na ich zvládnutie, akceptujú svoju zodpovednosť, kde je len možné, upravujú svoje prostredie a kde je to nevyhnutné, prispôsobia sa, plánujú vopred a neobávajú sa budúcnosti, vítajú nové skúsenosti a myšlienky, využívajú svoje

schopnosti, stavajú si realistické ciele, sú schopní sami urobiť vlastné rozhodnutia, aú spokojní, keď všetko, čo robia, robia s celým úsilím.

Duševne zdravý človek je teda schopný zvládať požiadavky života. V jeho živote však často pôsobí toľko rozličných, často nepriaznivých faktorov či okolností, že jeho schopnosť vysporiadať sa s nimi môže byť ohrozená. Medzi takéto faktory patrí aj stres a záťaž.

2. STRES A ZÁŤAŽ

Každý by mohol na základe vlastných skúseností a poznatkov uviesť veľa udalostí, situácií a prekážok, ktoré považuje za zdroje záťaže. Pre každého je všaj záťažou niečo iné. Pri posudzovaní záťaže je rozhodujúci vzťah medzi vonkajšími vplyvmi a vnútornými podmienkami, akými sú napríklad fyzický a psychický stav organizmu, osobnostné vlastnosti, životné hodnoty, postoje, vrodené predpoklady, schopnosti, skúsenosti, ktorými disponujeme.

Ako sa dokážeme so vzniknutou záťažou vyrovnáť, ako budeme riešiť záťažové situácie, v ktorých sa ocitneme, nezávisí ani tak od skutočných požiadaviek a objektívne zmerateľného tlaku, ktorým na nás pôsobia, ale podľa M. Bratskej (1992) predovšetkým od toho, aký význam im pripisujeme.

Naše subjektívne prežívanie nesúladu, nezhody medzi nárokmi, ktoré na nás kladie vonkajšie prostredie a našimi predpokladmi tieto nároky zvládnuť, môže nadobudnúť rôznu veľkosť a odlišnú kvalitatívnu podobu.

M. Bratská (1992) rozlišuje 4 stupne záťaže:

- 1. bežná záťaž**
- 2. zvýšená záťaž**
- 3. hraničná záťaž**
- 4. extrémna záťaž**

Aj keď sa často považujú pojmy stres a záťaž za synonymá, teda za slová so zhodným alebo približne rovnakým významom, ale rozdielnou, odlišnou podobou, väčšina bádateľov uvádza argumenty podporujúce rozlišovanie týchto pojmov.

O zachytenie rozdielu medzi týmito dvoma pojmami sa pokúsila aj Mária Bratská (1992):

Záťaž chápeme v širšom význame, ako nadradený pojem pre súhrnné pomenovanie rôznych psychických stavov a s nimi spätých psychických a fyziologických reakcií vyvolaných záťažovými situáciami.

Pojem **stres** ponechávame pre pomenovanie krajných foriem záťažových stavov, ktoré zapríčiňujú extrémne požiadavky prostredia. V nich záťažové činitele vystupujú vo forme ohrozenia existencie človeka škodlivými podnetmi, prípadne priamym útokom alebo pôsobia na neho nepretržite dlhý čas, čím mu sťažujú ukončenie činnosti. Pri prežívaní stresu spôsobeného ohrozením života musí človek mimoriadne mobilizovať svoje energetické rezervy a snažiť sa čo najviac vyburcovať k činnosti systém, ktorými riadi a usmerňuje sám seba (autoregulačný systém).

Každá činnosť, ktorú každodenne vykonávame, nás viac alebo menej zaťažuje. Pre situácie, ktoré kladú na nás veľké požiadavky, vysoké nároky sa zaužívalo označenie **náročné** alebo **ťažké životné situácie**. Keďže v nich dochádza k náporu na našu psychiku, k vysokým požiadavkám na jej činnosť, v odbornej literatúre sa stretávame aj s označením situácie psychickej záťaže.

M. Mikšík (1980) rozlišuje tieto základné typy situácií psychickej záťaže:

- **situácie neprimeraných úloh a požiadaviek**
- **problémové situácie**
- **frustrujúce situácie**
- **konfliktové situácie**
- **deprivujúce situácie**
- **stresové situácie**

O situáciách neprímeraných úloh a požiadaviek hovoríme vtedy, keď rozsah našich telesných a duševných síl je oveľa menší alebo väčší, než treba vynaložiť na ich splnenie.

Problémové situácie vznikajú, keď nás prekvapí a zaskočí ani nie tak veľkosť, ale skôr štruktúra určitej úlohy alebo nezvyčajná skladba podmienok, v ktorých sa má úloha plniť.

Frustrujúce situácie predstavujú súhrn vzťahov osobnosti človeka s okolitým svetom za určitých podmienok, keď vplyvom prekážky človek nemôže pokračovať pôvodným spôsobom v začatej činnosti a dospieť tak v plánovanom čase alebo vôbec k stanovenému cieľu.

V konfliktových situáciách pôsobia na človeka dve alebo viaceré úplne alebo takmer rovnako veľké, súhlasné alebo protikladné sily.

Keď človek počas dlhého obdobia nemôže uspokojiť v dostatočnej miere určitú alebo viaceré svoje základné životné potreby, dostáva sa do deprivujúcej situácie.

Stresové situácie sa spájajú s extrémnymi požiadavkami. V nich záťažové činitele vystupujú vo forme ohrozenia existencie človeka škodlivými podnetmi, prípadne priamym útokom alebo pôsobia na neho nepretržite dlhý čas, čím mu sťažujú ukončenie činnosti.

2.1 ČO JE VLASTNE STRES?

Stres sa stal pevnou súčasťou života. Je symbolom modernej spoločnosti. Sprevádza nás ako tieň, voči ktorému nikto nie je imúnny. Postihuje telo i dušu a výraznou mierou sa podpisuje pod predčasné ukončenie ľudskej existencie.

V definovaní stresu existujú medzi lekármi rôznych odborov a tými, ktorí sa problematikou stresu vedecky zaoberajú, rozpory, preto existuje niekoľko definícií pojmu stres, ale zatiaľ nie je žiadna prijímaná so všeobecnou platnosťou. Súčasní, naši i zahraniční autori sa zaoberajú pojmom stres a jeho problematikou.

Zakladateľom náuky o strese je maďarsko - nemecko - kanadský fyziológ, endokrinológ a komárňanský rodák **Hans Selye** (1966). Jeho pôvodná definícia ešte z doby tesne pred druhou svetovou vojnou , znie: „**Stres je nešpecifická** (t.j. nastávajúca po rôznych záťažiach stereotypu) **fyziologicalká reakcia na akýkoľvek nárok na organizmus kladený**. Keď tento priekopník biologicko-lekárského učenia o strese napísal v roku 1982, krátko pred svojou smrťou: „Daroval som všetkým rečiam sveta nové slovo – STRES,“ určite netušil, že pojem stresu bude tak často používaným.

Anglické slovo stress pochádza zo starého francúzskeho výrazu „estrecier“, (čo znamená prinútiť, použiť násilie), ktoré je zase odvodené z latinského „strictus“, (čo znamená ťahovať, stláčať). Z uvedenej analýzy je zrejmé, že stress môže jednoducho znamenať byť vystavený istým silám alebo tlakom.

Dr. Selye v tejto súvislosti tvrdil, že bez stresu sa nedá žiť. Naopak však platí, že nadmiera stresu spôsobuje smrť. Keďže sa často zdôrazňuje negatívna stránka stresu, (väčšinou sa chápe ako úzkosť či tieseň), v našom vedomí preto prevláda predstava, že stress je sila, ktorá zapríčiňuje psychické vyčerpanie a utrpenie. Používanie slova stress v bežných životných situáciách vystihuje práve tento negatívny aspekt.

Veľký slovník cudzích slov (2006) definuje stress jako súhrn pocitov spôsobených provokujúcimi činiteľmi rôzneho druhu, napr. infekčnou chorobou, chladom, duševným pohnutím, šokom z telesného poranenia a pod.

Ak v priebehu činnosti pôsobí na jednotlivca alebo členov skupiny nejaký rušivý faktor sťažujúci až znemožňujúci uspokojenie potreby či dosiahnutie cieľa, ide podľa Júliusa Boroša (2001) o stress (z angl. stress – ťažkosť, úzkosť, tieseň, tlak, nátlak).

Marián Košč (1998) považuje za stress nešpecifickú odpoveď organizmu na akúkoľvek požiadavku, ktorá je naň kladená (je jedno, či je príjemná alebo nepríjemná).

EUSTRES – DISTRES

V skutočnosti je určitá intenzita stresu dôležitá a dokonca pre život, rast a rozvoj nepostrádateľná. Sú však určité rozdiely medzi nebezpečným, patogénnym stresom, keď prežívame subjektívne negatívne zafarbené napätie a stresom pozitívnym, s príjemným emocionálnym zafarbením, ktorý vedie k zvyšovaniu odolnosti a podporuje rozvoj osobnosti. V prípade, že je emocionálny doprovod stresu pozitívny, ide o **eustres** (Eu – pravý, ktorý podporuje zdravie a výkonnosť), keď cítime negatívne emočné napätie hovoríme o **distrese** (Dis – rušivý, vyvádžajúci z rovnováhy). Eustres predstavuje skôr výzvu – podnet pre rast a pozitívny rozvoj (Seley, 1981).

Negatívny stres (distres) je nadmerný, dlhotrvajúci, ktorý môže mať škodlivý účinok na duševné, fyzické a duchovné zdravie. Ak sa ponechá bez riešenia, pocity hnevu, frustrácie, strachu a smútku generované stresom môžu vyvolať rôzne ochorenia. Odhaduje sa, že stres je najbežnejšou príčinou chorôb a neduhov, ktoré sú dôvodom vyhľadávania praktického lekára až v 80 percentách všetkých návštev pacientov. Stres je faktorom, ktorý sa čiastočne podieľa na pomerne málo závažných stavoch, ako sú bolesti hlavy, tráviace ťažkosti, kožné prejavy, nespavosť, vredy, hrá však aj dôležitú rolu v hlavných príčinách úmrtia v západnom svete – pri rakovine, kardiovaskulárnych ochoreniach, respiračných chorobách, zraneniach pri nehodách, cirhóze pečene a samovražde.

Pozitívny stres (eustres) je veľmi dôležitý pri vyvolávaní motivácie a poskytovaní informácií, ak jeho stimulácia prebieha v náročnej situácii. Napätie a vzrušenie sú potrebné, aby sme sa mohli tešiť z mnohých životných situácií, bez ktorých by bol život poriadne nudný. Stres tiež vyvoláva pocit naliehavosti a čulosti, ktoré sú potrebné na prežitie v ohrození, napríklad keď prechádzame cez cestu v rušnej premávke alebo šoférujeme v zlom počasí. Nadmerné uvoľňovanie v takýchto situáciách by mohlo mať smrteľné následky

2.2 ŠTÁDIÁ STRESU

Ak hovoríme o strese, treba zdôrazniť, že neprichádza nepozorovane za svojou obeťou, ani na ňu nestriehne v nijakom nepredvídateľnom okamihu. Človek je tvor obdarený schopnosťou rozpoznať množstvo signálov, ktoré indikujú blížiacu sa nebezpečenstvo. Od svojho vzniku, až po najkritickejší moment prebieha stres v troch fázach.

H. Seley celý systém typických zmien na rôzne škodlivé vplyvy prostredia nazval **generálny adaptačný syndróm (GAS)**, ktorý prechádza tromi štádiami:

- Prvé štádium sa nazýva štádium **alarmu**, keď celý organizmus je v stave zvýšenej pohotovosti. Toto štádium predstavuje všeobecnú mobilizáciu obranných síl organizmu.
- V druhom štádiu, ktoré sa nazýva štádium **rezistencie** (odolnosti), dochádza k riešeniu záťažovej situácie, človek sa bráni voči pretrvávaniu psychického napätia, pristupuje k rôznym formám aktivity, pretože činnosť uvoľňuje nahromadené napätie.
- Tretie štádium – štádium **exhauscie** (vyčerpania) charakterizuje vyrovnanie sa s psychickou záťažou alebo zlyhanie pri jej riešení a podľahnutie jej účinkom.

V priebehu týchto štádií dochádza k zmenám úrovne odolnosti organizmu: najprv nastáva jej zníženie, potom zvýšenie, kedy sa mobilizujú obranné mechanizmy organizmu, organizmus čerpá zo svojich „energetických rezerv“. Ak tieto nestačia rušiť vplyvy stresu alebo zlyhávajú, nastáva opätovne pokles odolnosti organizmu, vyčerpanie obranných síl, zlyhanie adaptácie. (Košč, 1998)

Všetky tri štádiá tvoria súčasť procesu **adaptácie** (prispôsobovania sa podmienkam) smerujúceho k obnoveniu duševnej pohody a normalizácii životných podmienok.

Rozlišujeme dva druhy adaptácie:

- **neprimeraná (maladaptácia)** – vzniká vtedy, keď sa nedarí dosiahnuť súhlas medzi potrebami jedinca a podmienkami prostredia. Týmto nesúhlasom môže trpieť sám jedinec (neurotická maladaptácia) alebo to môže mať dosah na okolie jedinca (sociálna alebo morálna maladaptácia)

- **primeraná (adekvátna)** – ide o také aktivity, ktoré sú jednak v súlade s potrebami jedinca, ale zároveň nezasahujú neprimerane do potrieb iných ľudí, sú teda v súlade aj s vonkajším prostredím a s potrebami spoločnosti.

2.3 SYMPTÓMY STRESU

Ľudský organizmus je dobre vybavený na „boj“ so stresom, ale iba po určitú mieru. Ak sa vyčerpajú zdroje pre jeho adaptáciu, prestáva adekvátne fungovať. Rozličné telesné orgány začnú vysielat' akési signály stresu. Symptómy (príznaky) sa môžu začat' objavovat' individuálne v rozličných kombináciách. Chronická žalúdočná nevoľnosť, bolesti hlavy, kožné vyrážky, bolesti chrbtice, nepravidelné dýchanie, nespavosť – to môžu byť indikátory (ukazovatele). Psychické symptómy zvyknú nastupovat' pozvoľnejšie a ťažšie sa identifikujú. Zriedkavejšie ich dokážu rozpoznať tí, ktorých sa tieto príznaky týkajú, častejšie ich zaregistrujú blízki ľudia. Ide najmä o rozličné príznaky napätia v telesnej sfére, nálade či správaní.

Sústavné vystavovanie nadmernému stresu má za následok hormonálnu nerovnováhu, ktorá môže vyvolať množstvo symptómov, a to fyzické symptómy, duševné symptómy, symptómy správania a citové symptómy.

- Medzi **fyzické symptómy** zaraďujeme zmeny v spánkovom režime, únava, zmeny v tráviacom procese – nevoľnosť, vracanie, hnačka, strata libida, bolesti hlavy, bolesti v rôznych častiach tela, infekcie poruchy trávenia, závrat, slabosť, potenie, chvenie, pálenie v rukách a nohách, ťažkosti s dychom, búšenie srdca a srdcová arytmia.
- **Duševné symptómy** sa prejavujú nedostatkom koncentrácie, výpadkami pamäti, problémami pri rozhodovaní, zmätenosťou, dezorientáciou a návalmi paniky.
- Tretiu kategóriu symptómov tvoria **symptómy správania** ako zmena v chuti jedla, chorobné prejavy pri jedení, zvýšený príjem alkoholu a iných návykových látok, zvýšené fajčenie, nepokoj, nervózne správanie, hryzenie nechtov, hypochondria, pocity frustrácie (znemožnenia, zabránenia pri dosahovaní vlastných cieľov), hnevu a hostility (nepriateľskosť), úzkosť, depresie, podráždenosť,

netrzeplivosť, nespokojnosť.

- Poslednú kategóriu nám tvoria **citové symptómy**, kde zaraďujeme návaly smútku, netrzeplivosť a podráždenosť, návaly zúrivosti, plačlivosť a zanedbávanie osobnej hygienu a vzhľadu.

Problematikou prejavov citov sa zaoberá aj J. Boroš (2001), ktorý za najvýznamnejší psychický symptóm prežívania stresu u človeka považuje:

- **Úzkosť** – ide o psychický stav s negatívnym emocionálnym podnetom a s očakávaním nepríjemných následkov. Čím vyššia je úzkostlivosť, tým výraznejšie sú reakcie na stresové situácie a väčšie ťažkosti s ich ovládnutím. Ľudia s vysokým stupňom úzkostlivosti sú citlivejší na ťažšie, nové a náročné situácie.
- **Obava** – väčšinou sa spája s prežívaním nepríjemného citového stavu. Človek, ktorý prežíva takýto stav, nemôže jednoznačne povedať, z čoho má v danej chvíli obavy. Dominujúcim prístupom nie je bezprostredná ochrana seba, ale niečoho (niekoho) iného, pričom je človek schopný aj sa obetovať.
- **Tréma** – často sa dostavuje v relatívne presne určených podmienkach, napr. keď sú pri nejakej činnosti prítomní aj svedkovia. Takmer u každého človeka sa tréma zväčšuje, ak má opakovane absolvovať činnosť, pri ktorej už bol v minulosti neúspešný. Tréma je druhom duševného stavu emočného charakteru, vyznačuje sa zvýšeným citovým napätím a vzrušivosťou, sprevádza ju nedostatok sebadôvery, prežívanie neistoty, obava zo zlyhania či z neúspechu.
- **Strach** – sprevádza človeka od kolisky až po smrť. Zdrojom strachu sú najčastejšie konkrétne podnety, ľudia, situácie, skutočne hroziace nebezpečenstvo. Strach je signálová emócia, ktorá chráni existenciu človeka a v mnohých prípadoch stimuluje jeho činnosť. Ak je strach indikátorom nebezpečenstva, tak jeho nedostatok je potom dôležitým problémom z hľadiska pudu sebazáchovy. Na druhej strane potlačenie strachu je súčasťou odvahy. Strach sa dá ovládať a vďaka tomu možno konať odvážne, ak sa stlmí.
- **Hnev** – má úzky vzťah k stresu. Pri hneve ide totiž o agresívny cit, často prekazenie aktivity (činnosti), smerujúcej k dosiahnutiu cieľa.
- Špecifickým pre pochopenie emocionálnej podstaty hnevu (zlosti) je to, že

v rozličných formách môže byť orientovaný aj proti sebe samému. Stavby hnevu obvykle sprevádzajú hlboké zmeny v organizme. Vyvolávajú napätie, často aj útok, či už fyzický (niekoho zbit') alebo verbálny (niekoho potupit' slovne nadávkami, urážkami).

2.4 STRESORY

Stres, je to slovo, s ktorým sa stretávame každý deň. Nosičmi sociálneho stresu môžu byť rôzni ľudia okolo nás. Niekedy je to spôsobené tým, že sa chovajú spôsobom, ktorý nám nevyhovuje. Kritizujú a moralizujú, kárajú, manipulujú s nami alebo sa uzatvárajú do seba a nehovoria. Inokedy si uvedomujeme, že ostatní sa chovajú primerane, ale stresorom sú naše myšlienky - kritizujeme sa, že situáciu nezvládame. Nevieme, čo povedať, ako reagovať, ako odmietnuť a pod. Stresorom môže pre nás byť náš moralizujúci šéf, veľavravný kolega, hádavá svokra, uľňukaný partner, neposlušné dieťa, zisťný súrodenec apod. Či ich budeme pokladať za stresory, bude záležať na tom ako budeme schopní situáciu s nimi riešiť - ako budeme vedieť s nimi komunikovať. Pre každého z nás to môže byť trochu iné. Nieкто sa cíti zle, keď ho nieкто kritizuje, iný zažíva úzkosť v situácii, kedy by mal prehovoriť pred ľuďmi, niekoho najviac zožiera, keď druhý nedocení jeho kvality. Stresory v medziľudských kontaktoch sú veľmi individuálne.

Podnetom, stresorom sa môže stať čokoľvek, čo marí alebo ohrozuje realizáciu cieľov organizmu alebo jeho rovnovážny stav. O tom, čo sa stane stresorom, nerozhoduje natoľko druh a intenzita podnetovej situácie, ako skôr význam, ktorý pre človeka táto situácia má. Stresová situácia vyvoláva zvýšenú podráždenosť (nervozitu), duševné napätie, únavu, pocit slabosti, narúša koncentráciu pozornosti a spôsobuje aj dezorganizáciu správania. To má veľmi často za následok vznik a rozvoj neurotických porúch.

Prakticky všetko v živote môže na niekoho pôsobiť stresujúco. Či dovolíme situácii, aby pôsobila na nás týmto spôsobom, závisí od toho, ako ju hodnotíme a na našej schopnosti kontrolovať ju. Niektoré životné krízy sú nevyhnutné, patria do života

každého, iné sú závislé od životného štýlu človeka.

Selye rozdelil stresy na

- **fyzikálne** – jedy, ako napr. alkohol, kofeín, nikotin, nízky obsah kyslíka, tehotenstvo...
- **emocionálne** – úzkosť, zármutok, strach, nenávisť, nepriateľstvo, zloba

Z hľadiska subjektívneho prežívania uvádza J. Boroš (2001) tieto stresogénne faktory:

1. **sťažené životné podmienky** – napr. preťaženosť v práci a v rodinnom živote, spoločensko-ekonomické podmienky znemožňujúce realizovať činnosť bežným, navyknutým spôsobom
2. **časový deficit** – tj. subjektívne prežívaný nedostatok času pri plnení prijatého rozhodnutia, napr. splniť úlohu, vyriešiť problém, pričom práve včasnosť (rýchlosť riešenia problému, rozhodnúť sa a pod.) zohráva kľúčovú úlohu.
3. **tlak povinností** – prejavuje sa ako silné prežívanie zodpovednosti za správne i presné realizovanie pridelenej úlohy. Prejavuje sa v prežívaní úzkostných emócií, pričom sa obvykle plne nevyužívajú všetky vlastné kapacity vedomostí, schopností a zručností.
4. **tlak ohrozenia** – súvisí s podmienkami skutočného či možného ohrozenia života, resp. iných, pre život dôležitých hodnôt.

3. AKO STRES VPLÝVA NA ĽUDÍ

V dôsledku stresu dochádza u človeka k zmenám v telesnej i psychickej oblasti a prejavujú sa vo fyziologických funkciách aj psychickej činnosti. Človek, ktorý sa ocitne pod vplyvom stresu, mobilizuje svoje vnútorné energetické rezervy, vďaka ktorým sa dokáže vysporadúvať so záťažou. Často si však neuvedomujeme, že tieto rezervy sa vyčerpávajú a ak sa primerane pedopľňajú, môže dôjsť k zlyhaniu adaptácie.

Stres má dve základné zložky: Stresové faktory, čiže momentálne okolnosti, ktoré spôsobujú stres a reakciu na stres, teda odpoveď človeka na stresové faktory.

Stres ako nadmerná záťaž sa prejaví telesnými ťažkosťami - búšenie srdca, potenie, bolesti hlavy a ďalšie varovné príznaky, do istej miery k varovným príznakom patrí aj vysoký krvný tlak, žalúdočné vredy či vysoká hladina cholesterolu. Spočiatku si negatívne signály ani neuvedomujeme, respektíve nevšímame si ich, nezaobráame sa nimi. O to horšie sú však následky.

Stres ovplyvňuje kvalitu nášho života. Ak je silný a dlhodobý, zvyšuje riziko rôznych chorôb, medzi ktoré patrí riziko ischemickej choroby srdca a infarktu myokardu až o 50 percent. Z klinických výskumov vyplýva, že až 75 % prípadov ochorenia na rakovinu sa môže spájať s nadmerným stresom.

Všetky reakcie organizmu na stres ovplyvňujú naše zdravie. V tomto momente je namieste otázka: Ako reaguje naše telo?

Keď človek prežíva stres, srdce na základe nervových a hormonálnych podnetov zvýši svoju aktivitu a prečerpáva viac krvi. Súčasne sa začína zvyšovať krvný tlak. Za prítomnosti stresu endokrinné žľazy vylučujú do cievnej sústavy hormón, a tie sa postarajú o to, aby sa do ciev presunul cholesterol a ďalšie tuky, ktoré majú priviesť svalom energiu (v prípade, že očakávaná situácia nenastane, cholesterol a ostatné tuky prilipnú na steny tepien a ostanú tam uložené). Jedným z dôsledkov tohto procesu je artérioskleróza, zvýšený krvný tlak a vyššia hladina cholesterolu môžu zapríčiniť angínu pectoris a infarkt myokardu), dochádza k tlmeniu tráviacich procesov, k sťahu krvných ciev kože, ľadvín.

Komplexne sa táto reakcia nazýva **všeobecný adaptačný syndróm GAS** (general adaptation syndrome). Pojem vytvoril opäť **Hans Selye**. Celý tento proces trvá asi osem sekúnd (prebieha podvedome) a je obdivuhodnou súhrou chemických a elektrických signálov, ktorých účelom je príprava nášho organizmu na boj či útek. Za obvyklých okolností stres prichádza a mizne.

Čo sa však deje, keď stresory (situácie, ktoré spôsobujú stres) pôsobia ďalej? Vtedy dochádza k závažnému poklesu výkonnosti imunitnej sústavy človeka. Následkom sú menej závažné poškodenia vyúsťujúce do prechladnutia, chrípky, bolesti v chrbtici, pocitu tlaku na prsiach, migrenózných bolestí hlavy, prípadne prepukajú

niektoré druhy alergických reakcií či kožných chorôb. Podstatne ohrozujúcejšími môžu byť dôsledky ako hypertonická choroba (vysoký krvný tlak), vredová choroba žalúdka, astma, črevné poruchy, cukrovka, ochorenia ľadvín, duševné choroby. Dôsledkom môžu byť nakoniec i smrtiace choroby, ako mozgová mŕtvica, zhubné nádory alebo samovražda.

Chronický stres môže dokonca úplne vyčerpať energiu, viesť k depresii, pocitu permanentnej neistoty, nespavosti, impotencii a frigidite, apatii, chronickej únave, pocitu bezmocnosti a beznádeje, úzkosti, zmätenosti, poruchám koncentrácie pozornosti i pamäti.

3.1 STRES NA PRACOVISKU

Existuje celý rad oblastí, ktoré sú zdrojom stresu. Ľudia, práca, kariéra, rodina, peniaze, konflikty, traumatické udalosti... Nie je cieľom tejto časti poukázať na všetky možné pramene stresu (to je vždy individuálne), zámerom je sústrediť pozornosť do tej oblasti, ktorá sa týka skoro každého. Je to oblasť práce. Ak si uvedomíme, že v zamestnaní trávime prakticky v priemere osem a pol hodiny, päťkrát v týždni, a tých je v roku okolo štyridsaťosem (bez dovolenky), tzn., že ročne investujeme do tejto oblasti asi dvetisícštyridsať hodín svojho času.

Existujú rôzne zamestnania, kde je miera stresu buď vyššia, alebo nižšia.

Pred časom bol uverejnený článok: V Nemecku zúri mobbing. V krátkom príspevku autor uviedol niekoľko príkladov, aké sú príznaky mobbingu - psychoteroru, vojny na pracovisku a aké sú aj zdravotné dôsledky tohto javu. Prvé znaky psychoteroru sa prejavujú spočiatku nenápadným podpichovaním, ironickými poznámkami, nevhodným žartovaním a pod. Neskôr sa nevhodná komunikácia stupňuje, spochybňuje sa vážnosť dotyčnej osoby, manipuluje sa s jej pracovnými úlohami.

Ak prenasledovaná osoba nerezignuje a zostáva v rovnakej pozícii na pracovisku, psychoteror voči nej sa stupňuje a čoraz viac jej strpčujú život rôzne „nehody“, napr. zámerne pozmenené údaje v počítači, pokazené kancelárske prístroje, zašantročené vypracované podklady a správy, zatajújú pred ňou dôležité informácie a pod. Pri takomto dlhotrvajúcom psychickom terore možno očakávať, že zdravotné

následky nenechajú na seba dlho čakať.

Medzi prvé a najčastejšie príznaky patrí nespavosť, bolesti hlavy a poruchy zažívacieho ústrojenstva. Neskôr sa objavujú ďalšie a závažnejšie zdravotné problémy. Po prečítaní tohto článku som si v duchu povedala „ako dobre, že takáto situácia u nás na Slovensku nie je“. Ale naozaj nie je?

Mobbing vzniká na pracovisku, kde existuje vlastne tvrdý boj o existenciu, príp. i kariéru. V rozhovoroch s viacerými priateľmi, známymi i spolupracovníkmi z iných organizácií v štátnych i v súkromných podnikoch som si uvedomila, že podobná situácia je vlastne aj u nás, na Slovensku, na každom pracovisku. Možno to ešte nie je také vypuklé, možno sa o tom verejne nehovorí, možno sa u nás zatiaľ rozmohol na pracovisku pracovný stres, ale že je čosi nezdravé v medziľudských vzťahoch aj u nás, to potvrdí snáď každá zamestnaná osoba.

Stres na pracovisku môže mať veľa príčin. Medzi výrazné stresové faktory patria strach zo straty zamestnania (z nadbytočnosti, pri rôznych organizačných zmenách), zo zvýšených pracovných nárokov, z práce, ktorá neprináša uspokojenie, z narušených medziľudských vzťahov (ohováranie spolupracovníkov, rôzne podrazy, závisť), z nedorozumení so svojimi nadriadenými.

Pre mnoho ľudí dnešnej doby vo vedúcich funkciách je typický ich povýšenecký postoj k ostatným spolupracovníkom - podriadeným. Modifikujúc kedysi dosť používané heslo to možno vyjadriť takto: ja som šéf, kto je viac? Ako sa môže opovážiť obyčajný podriadený mať iný názor ako nadriadený, presadzovať iný pracovný postup, príp. usmerniť vedúceho v jeho nesprávnom pracovnom konaní?!

Na základe psychologických rozborov sa takto často správajú tí vedúci pracovníci, ktorí majú problémy s vlastnou osobnosťou. Mnohí z nich šikanujú svojich podriadených, lebo sa cítia sami ohrození silnými spolupracovníkmi, šikovnejšími, inteligentnejšími, obľúbenejšími u ostatných pracovníkov.

Dlhodobé pôsobenie jedného stresora, príp. i viacerých stresorov na pracovníka, môže spôsobovať viaceré zdravotné problémy - bolesť hlavy, priam fyzická nevoľnosť už pri myšlienke na pracovisko, bolesť v hrudníku pri srdci, búšenie srdca, vysoký krvný tlak, tráviace ťažkosti, potenie, pretrvávajúca únava, nespavosť. Zvyšuje sa náchylnosť na infekcie i nádorové ochorenia. Vo zvýšenej miere vypadávajú vlasy. Niekedy sa na tele objavujú kožné vyrážky alebo modriny a postihnutý nevie, ako k nim

prišiel, ako sa poranil.

Tieto fyzické príznaky sú často spojené aj so psychickými (najčastejšie negatívnymi) prejavmi, akými sú napr. strach, úzkosť, podráždenosť, smútok, zlosť, pocit bezmocnosti, časté zmeny nálady niekedy končiace neodôvodneným plačom (najčastejšie u žien), depresie.

Spoločne s fyzickými i psychickými prejavmi nastávajú aj rôzne poruchy v doterajšom spôsobe života v správaní postihnutého jedinca. Často sa objavuje prejedanie sa, alebo naopak nechúť do jedla, nadmerné konzumovanie sladkostí, alkoholu alebo cigariet, zanedbávanie samého seba i rodiny, zvýšené používanie utišujúcich liekov i liekov na spanie, čo má druhotný dôsledok na slabšiu pracovnú výkonnosť, atď. Z masovokomunikačných prostriedkov poznáme prípady, keď pri neriešení dlhodobopôsobiacich stresorov, príp. pri neliečení vzniknutých zdravotných ťažkostí, sa postihnutému pracovníkovi tak zhorší celkový zdravotný stav i rodinný život, že vidí ako jediné východisko v úniku zo života alebo v jeho agresívnom správaní (bitka, dokonca i vražda) voči osobe, ktorá mu tieto problémy spôsobuje.

Keďže je dokázané, že stres kľúčovo ovplyvňuje efektivitu zamestnancov, mali by sme mu venovať viac pozornosti. Zvýšená pozornosť by mala byť tiež venovaná niektorým citlivejším skupinám zamestnancov. Za týmto účelom by mohli mať väčšie firmy, ktoré na to majú prostriedky najatého aj psychológa, ktorý by mal za úlohu pomáhať zamestnancom. Mohol by hlbšie preniknúť do príčin, ktoré som iba načrtla a jeho vzdelanie by mu umožňovalo zamestnancom aj kvalifikovane pomáhať. Nikto nie je ochotný vydať zo seba všetko pre niekoho, kto o neho nejaví žiadny záujem a neumožňuje mu vykonávať jeho prácu kvalitne. Nech už firma alebo vedúci tímov spraví hocijaký krok smerom k vyššej spokojnosti svojich zamestnancov, určite sa im ich investícia do zamestnancov vráti v podobe ich vyššej výkonnosti

4.ZDROJE ZVLÁDANIA STRESU A ZÁŤAŽ

Ako by ste sa cítili, keby vám niekto navrhol, aby ste navštívili psychológa alebo psychiatra? Nahnevaný? Urazený? Priali ste si, aby vás cestou tam nikto nevidel?

Obvyklé rady pri strese sú: „Vzchop sa. „, „, „ Premôž sa .“ , „ nemysli na to.“, akoby to bola vaša chyba a mohli ste sa zbaviť problému, keby ste skutočne chceli. Keby tu stačilo jednoduché vzchopenie sa, radi by ste to urobili. Takže nech vás niekto nekritizuje, že trpíte stresom.

Často sa však kritizujete sami. Stres je každou svojou časťou taký reálny ako akýkoľvek telesný problém. Že ho máte, nie je vaša chyba. Príčinou je, že buď ho niečo vo vašom živote spôsobuje a vy to potrebujete vyriešiť alebo ste stratili kontrolu nad svojimi pocitmi a neviete, ako ju získať. Takže už sa viac nekritizujte. Radšej venujte svoju energiu na zvládnutie týchto problémov.

Každý deň sa dostávame do situácií, ktoré v nás zanechávajú určité stopy nepríjemného napätia únavy, rozladenosti, podráždenosti, a to samozrejme vedie k zníženiu duševnej a telesnej výkonnosti. Občas musíme mobilizovať všetky sily, aby sme sa dokázali s nimi vyrovnáť.

Mnohí ľudia v strese siahajú po liekoch, alkohole, návykových látkach s presvedčením, že im pomôžu stres odstrániť. To však nie je pravda. Všetky tieto prostriedky môžu človeku skôr ublížiť ako pomôcť. Existuje viacero spôsobov, ktorými možno účinky stresu znížiť, prípadne stres zvládnuť. Ide však o dlhodobý proces, ktorý však prináša aj svoje ovocie.

4.1 AKO MÔŽEME ZNÍŽIŤ ÚČINKY STRESU?

Jednoducho - **životným štýlom**. Predovšetkým si treba zapamätať, že ľudia s optimistickým postojom k životu znášajú stres ľahšie ako pesimisti. Ako sa zmeniť? Chce to naučiť sa prežívať naplno radosť, potešenie z kontaktu s priateľmi, viac času stráviť v prírode, pravidelne športovať. Pre zachovanie zdravia je teda veľmi dôležitá zmena postoja k stresom, hodnotiť ich a skúmať ich akoby zvonku, a pozitívne sa s nimi vyrovnávať.

Na zmiernenie účinkov stresu existujú viaceré metódy - joga, autogénny tréning, rôzne mentálne techniky. Ich výber by sa mal riadiť osobnými predstavami a očakávaniami. Uvoľnenie sa dá naučiť, musíme si však naň urobiť dostatok času, pohodlia, odstrániť rušivé vonkajšie vplyvy (vypnúť televíziu, telefón). Najjednoduchšie dosiahneme uvoľnenie vedomým dýchaním. Na hlboké vedomé

dýchanie totiž nepotrebujeme zvláštne miesto. Nemusíme prerušiť ani činnosť, ktorú vykonávame. Najefektnejšie ho dosiahneme pravidelným rytmom nádychu a výdychu (každý z nich by mal trvať približne 5 až 7 sekúnd).

Veľký význam v boji proti vplyvom stresu má aj dostatok spánku a odpočinku, vhodné koníčky a dovolenka, rekreačný šport. Zaujímavo zvolená činnosť, ktorá nás vnútorne uspokojuje, a súčasne sa na ňu musíme aj sústrediť, pomáha odstrániť stres. A ak sa dá spojiť so smiechom, máme takmer vyhrané. Kto sa smeje, žije - a starosti nemajú naňho až taký škodlivý vplyv.

Za najvýznamnejšiu charakteristiku osobnosti, ktorá vedie k odolnosti voči stresu, považuje M. Košč (1998) **nezdolnosť**. Nezdolných ľudí charakterizuje nasledovne:

- sú silne zaujatí prácou, rodinou , priateľmi, náboženskými, politickými alebo altruistickými (nesebeckými, zameranými na druhých) podujatiami
- zmenu vnímajú ako výzvu
- prežívajú pocit osobnej kontroly nad vlastným životom

Namiesto bezmocnosti v stresujúcej situácii prežívajú títo ľudia schopnosť vysporiadať sa s ňou. Stresujúce situácie prežívajú optimistickejšie, s pocitom vlastnej zodpovednosti, dokážu sa z nich poučiť, prijať ich do vlastného života a aktívne sa s nimi popasovať. V prípade, že situácie nemôžu priamo ovplyvniť alebo zmeniť, sú schopní vydržať.

4.2 DÁ SA STRES ZVLÁDNUŤ?

V zásade sa dá povedať: „Áno.“ Dokonca existuje odborný termín „**c o p i n g**“, čím sa rozumie zvládnutie alebo zvládanie pôsobiaceho stresora – t. j. nasadenie síl do boja so stresom. Používa sa i termín „coping strategies“ a predstavuje „vedomý, racionálny“ spôsob vyrovnania sa s úzkosťami života, s prameňmi úzkosti. Ide o proces zvládania vonkajších i vnútorných požiadaviek, ktoré sú prežívané ako zaťažujúce alebo presahujúce možnosti jedinca. Ide pritom o proces, nie o jednorázovú záležitosť.

Najčastejšie ide o tri spôsoby zvládania:

1. zameriame sa na zmenu alebo odstránenie vonkajších podmienok vyvolávajúcich stres,
2. zameriame sa na zmenu či odstránenie vnútorných podmienok zapríčiňujúcich stres, na elimináciu negatívnych emócií (emocionálne orientované zvládnutie),
3. zameriame sa na zmenu významu situácie pre jedinca, na prehodnotenie situácie.

M. Košč (1998) uvádza päť stratégií na zvládanie stresu:

1. **hľadanie informácií** – zvládnutie cestou rozšírenia vedomostí o stresore, keď mu človek lepšie rozumie, vie ľahšie nájsť spôsob riešenia i zvládať
2. **priama akcia**
3. **inhibícia** (utlmenie) činnosti vedúcej do nebezpečenstva
4. **emocionálna regulácia** – napr. popieranie stresora alebo vyhýbanie sa mu
5. **obracanie sa na druhých** – mobilizuje pritom sieť sociálnej podpory medzi blízkymi, priateľmi.

Na triedenie coping stratégií bolo vytvorených niekoľko modelov, medzi ktorými je jeden základný rozdiel, a to zameranie zvládania na cieľ alebo na proces. Vždy je na jednej strane snaha zmeniť alebo ovládnuť niektoré činitele prostredia, ktoré sú vnímané ako stresujúce, a na druhej strane úsilie zvládnuť alebo regulovať vlastné emócie narastajúce v súvislosti so stresom. Človek môže v procese zvládania používať i viaceré stratégie, dokonca i pri tom istom stresore.

Iným dôležitým mechanizmom pri zvládaní stresu je **štýl zvládania**. Rozumieme ním sklon k narábaniu so stresujúcimi okolnosťami istým spôsobom. Niektorí jedinci zvyknú v stresujúcej situácii reagovať hystericky, neprimerane afektívne (kričať, nariekať), kým iní sú schopní aj veľkú záťaž prežívať vyrovnané, bez výraznejších vonkajších emocionálnych prejavov. Neexistuje však univerzálny, vždy efektívny štýl zvládania pre všetky stresujúce situácie.

Ak už organizmus ovláda stres a dajú sa spoznať aj jeho prejavy, v prvej fáze si možno pomôcť jednoduchými a účinnými metódami. Veľmi účinným prostriedkom na

redukovanie až odstránenie stresu je dlhý pokojný spánok. V spánku sa organizmus človeka najlepšie uvoľní, oddýchne si a načerpá nových síl. Vhodná je aj pohybová aktivita a dychové cvičenia. Pri dlhšie trvajúcej telesnej aktivite, akou je predovšetkým pohyb, prechádzky na čerstvom vzduchu, sa uvoľňuje do krvi hormón endorfín, ktorý spôsobuje dobrú náladu. Aj pomocou správneho dýchania možno ľahko uvoľniť napätie. Pri dychovom cvičení sa treba uvoľnene posadiť a zhlboka dýchať. Vdychy aj výdychy by mali byť dostatočne hlboké, avšak pokojné a prirodzené.

Veľmi dobrým spojencom v boji proti stresu je aj správna výživa.

Čo teda môže zabrániť tomu, aby sa stresory prejavili? Ako zabrzdiť ich pôsobenie?

Najjednoduchšia odpoveď je jednoslovná - **kontrola**. Ak sa rozhodneme, že získame istý stupeň kontroly nad stresom, že budeme predchádzať stresorom alebo aspoň obmedzíme ich pôsobenie, potom sme na najlepšej ceste eliminácie vplyvu stresu na náš organizmus.

Odborníci zaoberajúci sa problematikou stresu vypracovali mnoho techník a postupov, ktoré sú nápomocné na ceste znižovania, prípadne odbúravania pôsobenia stresu. Komplexne by sa tieto odporúčania dali zhrnúť do niekoľkých nasledujúcich odporúčaní:

- ✓ **Relaxujme** – krátky spánok, sauna, odpočinok, meditácia, hlboké dýchanie sú účinné postupy pri znižovaní vplyvu stresu.
- ✓ **Utečme** – všetko, čo pomôže našej mysli odpútať sa od stresora, je účinné. Počúvajte hudbu, venujte sa koníčkovi, ponorte sa do takej činnosti, ktorá pohltí celú našu myseľ.
- ✓ **Cvičme** – hladinu stresu znižuje akákoľvek fyzická aktivita, najlepšie je však cvičenie s veľkými nárokmi na spotrebu kyslíka.
- ✓ **Jedzte a pite striedmo** – rozumné množstvo jedla a nealkoholické nápoje pomáhajú znížiť kyslosť obsahu žalúdka a normalizovať jeho hodnotu, ktorá je pri strese zvýšená.
- ✓ **Vizualizujme** – zahľadte sa na nejaký predmet. Potom si zatvorte oči a vybavte si ho vo svojej zrakovej predstave. Nakoniec opäť otvorte oči a presvedčte sa o svojej vizualizácii. Pomáha to zbaviť sa nesústredenosti, preskakovaní pozornosti z predmetu na predmet. Nakoniec tento spôsob

meditatívneho pozorovania sústredením pozornosti príjemne upokojuje.

- ✓ **Smejme sa** – je vedecky dokázané, že desať minút srdečného smiechu nám zaistí dve hodiny pokojného spánku. Zdá sa, že smiech je výraznou zložkou pomáhajúcou pri regenerácii organizmu. Konkrétnym dôsledkom smiechu je prehĺbenie dýchania, zvýšenie počtu imunitných buniek, pokles hladiny kortizolu ...
- ✓ **Vyhľadávajme úľavu** – nachádzajme si spôsoby, ako stresu uniknúť. Využijeme nielen vlastnú tvorivosť k tomu, aby sme znížili stres. Závery istého výskumu ukazujú, že úroveň stresu znižuje jednoduché vedomie, že máme niekoho, kto nám pomôže. Jedným z overených spôsobov je starostlivosť o domáce zvieratko, čo podstatne znižuje úroveň stresu. Snažme sa nájsť zmysel a naplnenie svojho života, naučme sa byť spokojní sami so sebou, vyhľadávajme pozitívne zážitky, naučme sa byť sami, myslime realisticky, naučme sa rozprávať s priateľmi, zmeňme spôsob svojho myslenia.

Veľmi účinnou metódou na odbúranie stresu je aj **antistresové cvičenie** - nie je to športové, ale relaxačné cvičenie. Cieľom je dosiahnuť vnútornú pohodu, pokoj a harmóniu. Cviky cvičíte len dovtedy, kým je vám to príjemné. Ak je niektoré cvičenie bolestivé, môžete si ho len predstavovať. Snažte sa pritom plne sústrediť a počúvať pocity vychádzajúce z vášho tela. Nedajte sa vyrušovať okolím alebo vašimi vlastnými myšlienkami. Snažte sa cvičenie synchronizovať s dýchaním. Ak nejakú časť tela stláčate, vydýchnite, keď ju narovnáвате, tak sa nadýchnite. Stresové faktory vyvolávajú v našom organizme reakcie, ktoré nás pripravujú na telesnú aktivitu. Cvičenie je potom veľmi dobrý spôsob ako tieto stresové metabolity spáliť. Pravidelným cvičením sa zároveň zlepšuje pohyblivosť kĺbov a naša kondícia. Veľmi dobrým doplnkom cvičenia je aspoň 6 km behu alebo chôdze denne, čo je doporučovaná dávka dostatočného pohybu pri sedavom zamestnaní. Samotné cvičenie však stresové pôsobenie neodstráni. Slúži však ako pomoc, upokojuje preťaženú myseľ a uvoľňuje telesné napätie.

K úspešnému zvládnutiu záťažových situácií pomáha **sociálna opora**, ktorá sa vzťahuje k sile, ktorá človeku bojujúcemu so stresom, dáva spoločnosť ľudí jemu blízkych, ľudí, ktorí ho dokážu podržať. Pocit, že niekomu na nás záleží, nám pomáha v tom, aby sme našli nové odpovede, cesty a spôsoby bojovať so stresom. So svojim

problémom by sa stresovaná osoba nemala uzatvárať do seba. Treba sa o probléme porozprávať s človekom, ktorému dôveruje, s priateľom alebo i s lekárom. Niekedy už samotné porozprávanie, vyhovorenie sa, značne pomôže odbúrať nahromadený stres a navodiť v človeku úľavu, pokoj a vyrovnanie

4.3 SPRÁVNA VÝŽIVA NA ZNÍŽENIE STRESU

Jedným z činiteľov, ktorý ovplyvňuje zvládanie stresu je **výživa**. Hlbšie pochopenie vzťahov medzi výživou a psychikou prispieva k ovplyvneniu prežívania stresových situácií. Látky, ktoré organizmus prijíma prostredníctvom potravy, ovplyvňujú činnosť všetkých telesných systémov, vrátane centrálnej nervovej sústavy.

Vyvážená strava je najlepšou zárukou telesného aj duševného zdravia. Neadekvátne výživa má vplyv na rôzne prejavy maladaptívneho či abnormálneho chovania. Ovplyvňuje poruchy nálady, neurotické prejavy. Nedostatočný alebo neadekvátny prívod niektorých živín (malnutricia) spomaľuje centrálny procesy. Malnutricia môže byť pri nedostatku i nadbytku potravy. Podstatné je, že je narušený optimálny pomer prijatých živín. Často to môže byť nadmerné množstvo tuku alebo sladkostí. Dôsledky malnutricie môžu byť krátkodobé a je možné výživou ich upraviť. V prípade veľkého nedostatku sa môžu vyvíjať poruchy, ktoré pretrvávajú.

Pri dlhotrvajúcom strese sa v organizme človeka odbúravadajú niektoré výživné látky - napríklad sa zvyšuje spotreba vitamínu B a C a zinku. Takéto zvýšené požiadavky na niektoré zložky sa môžu zabezpečiť tak, že vo zvýšenej miere sa budú konzumovať potraviny, ktoré ich obsahujú. V žiadnom prípade by sa stresovaný človek nemal uchýľovať ku zvýšenej konzumácii kávy, čaju, alkoholu a cigariet. To sú všetky zložky, ktoré na organizmus pôsobia nepriaznivo, i keď si postihnutý navráva, že ho ich používanie uspokojuje.

- ✓ Ak cítite napätie, **zrieknite sa cukru**. Bezprostredne po strávení sa rýchle zvýši jeho hladina v krvi, ktorá ale rýchle klesá, vzniká hypoglykémia s rôznymi nepríjemnými pocitmi ako únava, slabosť, podráždenosť a pod. Naš nervový systém aj všetky bunky tela potrebujú zložené sacharidy (škrob) obsiahnuté v celozrnných obilninách (chleba, cestoviny, ryža natural, pohánka) zemiakoch,

fazuli, hrachu a šošovici.

- ✓ **Jedzte viac potravín s vysokým obsahom vlákniny** (surová zelenina, ovocie, celozrné obilniny). Dobrý účinok majú bioflavonoidy citrusových plodov. Vitamíny skupiny B majú úzky vzťah k činnosti periférneho aj centrálného nervového systému. Vitamín B1 pomáha udržiavať dobré pocity, dobrý stav nervového systému, bráni únave.
- ✓ **Stres zvyšuje spotrebu vitamínu C a E.** Pocity úzkosti môže zvýšiť strava s nedostatkom vápnika, horčíka, niacínu. Vápnik sa považuje za látku s upokojujúcim účinkom. Nedostatok vápnika navodzuje ataky úzkosti. Pre syntézu mozgových katecholamínov je dôležitý horčík. Pre zvládanie stresu je ďalej potrebný fosfor, draslík, zinok a esenciálne mastné kyseliny. Zdrojom týchto živín je pestrá, prirodzená strava s dostatkom zeleniny, olejnatých semien (orechy), strukovín, rýb, mlieka a iných už uvedených potravín.
- ✓ **Vyhňte sa kofeínu.** Ak ste v strese, kofeín spôsobí, že budete ešte viac podráždení. Pite radšej bylinkové čaje (napr. z trezalky). Vyvarujte sa tiež kolových nápojov, sú to skryté zdroje kofeínu.
- ✓ **Alkohol ako prostriedok zvládania stresu neodporúčame.** Pri výskyte alkoholizmu v rodine alkohol nepijeme vôbec.

Človek predstavuje jednotu psychického a fyzického. Obe tieto zložky posilňuje okrem výživy celý spôsob života vrátane dostatočného pohybu, nefajčenia, dostatku spánku, psychohygieny.

4.4 HUDBA AKO LIEK NA STRES

Ak sa človek cíti unavený a nervózny, väčšinou siahne po upokojujúcej tabletky v domniení, "o chvíľu budem fit!" Skúsili ste si pustiť príjemnú hudbu a čo len na krátku chvíľu sa započúvať do jej melódie? Výsledok by sa mal dostaviť okamžite, bez farmaceutických prípravkov a zaručene bez vedľajších účinkov.

Podľa starovekých Grékov rytmus a harmónia ako dominantné prvky hudby, si nájdu cestu do vnútra našej duše a svojou silou dokážu upokojiť strápenú myseľ.

Presvedčiť sa o tom môžeme na vlastnej koži. Pri raňajšom vstávaní, dobre naladení, pospevujeme si, či hvízdame známu melódiu. Naopak, ak sme v zlej nálade, všetci nám lezú na nervy. Nič sa nám nedarí, a keď sa ešte pridajú decibely z rádia, adrenalín stúpne a naše nervy nevydržia. V tejto nálade vyraziť do zamestnania znamená úplnú "katastrofu". Na zastávke začneme hromžiť kvôli meškaniu spoja, v práci sa nám nič nedarí.

Čo s takto načatým dňom? Ak máte možnosť, aspoň na chvíľu sa usadiť v tichu miestnosti, pri pomalej, uvoľňujúcej hudbe, nájdete liek na svoj stav.

Celý náš život sme obklopení hlukom, šumom, zvukmi, ktoré sú súčasťou či už našej domácnosti, alebo vonkajšieho sveta. Kým niektoré nás ukludňujú, ďalšie iritujú. Mnohí z nás začnú deň otočením gombíka na rádiu, z ktorej sa rúti riava hudby. Pre niekoho je to súčasť každodenného života, pre iných prekonanie samoty, pre ďalších osvieženie. Ozajstné ticho si už ani nevieme predstaviť. Väčšina z nás by sa pozastavila s prekvapením: "Čo sa stalo?"

Hudba a reč patria medzi jedinečné schopnosti človeka. Bolo by si ťažko predstaviť náš život bez nich. Reč "hovoriť", emócie hudbu "počúvať". Je zaujímavé si všimnúť ako sa hudba prihovára našim emóciám. Hudba predstavuje sama osebe "malý zázrak". Svojimi vlastnosťami - rytmom, melódiou, farbou zvuku dokáže vyvolať rôzne nálady, ktoré pôsobia na naše emócie. To využívajú skladatelia vo svojich dielach. Účinok sa dostaví okamžite. Čo v literatúre dosiahneme dlhými opismi, v hudbe môžeme dosiahnuť jediným akordom.

Možno si poviete: "počúvam hudbu každý deň a predsa mi to nepomáha! Ako je to možné?" Odpoveď je jednoduchá. Hudba ako hudobná kulisa je len jeden zo šumov, ktorý vnímame okrajovo. Nie je to pôsobenie hudby v pravom slova zmysle, kedy sa venujeme len a len počúvaniu. Záleží len na nás, či daná hudba pôsobí, alebo nie, či jej vytvoríme priestor vo svojej pozornosti alebo sa zmení na jeden zo šumov. Ak hudbe umožníme na nás plne pôsobiť a jedná sa o hudbu kvalitnú, môže nám pomôcť pri prekonaní konfliktov a problémov.

Samotné počúvanie hudby je len prvým krokom k riešeniu toho, čo nás trápi, čo nám strpčuje život. Práve tu zohráva dôležitú úlohu **muzikoterapia**. Muzikoterapia -

liečenie hudbou - neznamená len liečenie chorých ľudí, ale aj relatívne zdravých, ktorí sa snažia uchovať si psychickú a telesnú rovnováhu. Pri muzikoterapii sa dôraz dáva na hudbu a relaxáciu ako východisko pre diskusiu. Tým sa uvoľní skrytá podstata problémov, ku ktorých riešeniu by sme sa inak nedokázali priblížiť. Je kľúčikom do psychiky.

Hudba však nie je cieľ, ale len prostriedok. Slúži k tomu, aby v nás prebudila city. Tie nás vezmú do vnútra našej duše, do oblastí, kde sa len zriedka dostaneme. Chodíme tam len na "návštevu", i keď sú to oblasti nášho duševného domova, z ktorej čerpáme silu a energiu. V zhone každodenného života na to zabúdame, čo sa prejaví i stratou dôvery vo vlastné sily. Aj keď to tak nevyzerá, to, čo naozaj potrebujeme, je získať oslabenú sebadôveru. A potom sa začneme škriabať z hlbkej jamy nahor a vlastné ruky použijeme na rozptýlenie chmár.

Dalo sa tomu predísť? Určite. Lenže sme si to akosi neskoro uvedomili. Neskoro začneme hľadať pomoc u lekára. Nastupuje sled vyšetrení. Postupne sa vytvorí obraz, ktorý v lepšom prípade je možné zvládnuť medikamentóznou liečbou, v horšom si vynúti hospitalizáciu v nemocnici. Naša psychika dostala "zabrať naplno" čo sa prejavilo na telesnom stave. Chorá duša je "luxusom", za ktorý platíme v podobe choroby. A pritom by stačilo tak málo.

Včas siahnuť do hudobnej lekárničky, pohodlne sa usadiť v kresle, v tichom kúte domova a započúvať sa do melódií hudby. Hudby, ktorá pôsobí želaným smerom. Teda hudby, primeranej situácii a cieľom, rešpektujúcej vkus, individualitu a danú dispozíciu. Treba mať na zreteli, že hudba, ktorá emotívne nepôsobí, nie je hudbou, ale len zvukovou kulisou. Naopak dobrá hudba nás vtiahne do svojich tónov, otvorí nám nové obzory a zoslabí pôsobenie stresu .

5. AKO PREDCHÁDZAŤ STRESU

Schopnosť zvládať záťaž bez vážnejších porúch a neprimeraných reakcií sa považuje za toleranciu, odolnosť proti záťaži.

V odbornej literatúre sa stretávame s mnohými faktormi, ktoré pôsobia na utváranie odolnosti proti záťažovým situáciám. M. Bratská (1992) medzi základné zaraďuje:

vrodené predpoklady a vlastnosti, vek, životné skúsenosti, postupné zvyšovanie požiadaviek, osvojené techniky vyrovnávania sa so záťažovými situáciami, stav organizmu.

Často sa snažíme hľadať nové a účinnejšie prostriedky na udržanie svojho zdravia a zvyšovanie odolnosti proti stresu, pričom neraz zabúdame na zdravú životosprávu. A pritom medzi najdôležitejšie prostriedky upevňujúce naše duševné zdravie patria :

- ✓ **Zdravý spánok**
- ✓ **Správne dýchanie**
- ✓ **Zdravá výživa**
- ✓ **Dostatočný odpočinok**
- ✓ **Aktívny fyzický pohyb, šport**

Naša vlastná psychická odolnosť a schopnosť zvládať záťaž, optimálne sebaopoznanie, pozitívne nastavenie a životný štýl, naša schopnosť primerane jednať s ľuďmi, plánovať a organizovať si svoj čas, naša fyzická a psychická kondícia a primeraná sebadôvera je našou konkurenčnou výhodou a najschodnejšou cestou v prevencii voči stresu.

5.1 STAROSTLIVOSŤ O DUŠEVNÉ ZDRAVIE ČLOVEKA – DUŠEVNÁ HYGIENA

Zdravie je podľa odborníkov Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) stav úplnej telesnej, duševnej a sociálnej pohody. Narušenie ktorejkoľvek z týchto zložiek sa odráža na zdravotnom stave človeka.

Okrem telesného zdravia je teda pre náš život veľmi dôležité aj **duševné zdravie**.

Duševné zdravie je charakterizované neprítomnosťou akýchkoľvek príznakov duševnej choroby, narušenej rovnováhy a maladaptácie (neprimeraného, narušeného prispôsobenia sa vonkajším podmienkam). Duševne zdravý človek primerane a pohotovo reaguje na všetky podnety, je schopný riešiť bežné i neočakávané úlohy, sústavne sa zdokonaľuje a prežíva uspokojenie zo svojej činnosti.

Problematikou duševného zdravia sa zaoberá **duševná hygiena**.

Je to vedný odbor zaoberajúci sa výskumom a praktickým pôsobením v oblasti biologických a sociálnych podmienok pôsobiacich na správanie, rozvoj a upevňovanie duševného zdravia.

Je ťažko vymedziť presne všetky súvislosti, ktorými sa duševná hygiena zaoberá. Dotýka sa problematiky viacerých vedných disciplín - medicína, psychológia, sociológia, pedagogika. Všeobecne sa dá povedať, že jej hlavnou úlohou je starostlivosť o duševné zdravie, a to v najširšom zmysle.

Duševná hygiena si kladie za úlohu nájsť rovnovážny stav človeka vzhľadom k jeho životnému (pracovnému, rodinnému, existenčnému..) prostrediu, k prírodnému prostrediu i vytvorenému spoločnosťou. Preto, že sa duševná hygiena zaoberá hlavne odstraňovaním defektov podmienok duševného zdravia, splýva jej úloha do značnej miery s úlohami lekárskej vedy všeobecne. Keďže je však úloha duševnej hygieny špecificky určená, prekračuje v mnohých ohľadoch úlohy medicíny vo vlastnom zmysle a hľadá skôr riešenie v spoločnom pôsobení viacerých vied.

5.2 VÝZNAM DUŠEVNEJ HYGIENY PRE ČLOVEKA

Duševná hygiena má veľký význam tak pre človeka - človek v dobrej duševnej kondícii je odolnejší voči náročným životným situáciám, ale aj chorobám - ako aj pre spoločnosť - duševný zdravý človek je lepším a príjemnejším kamarátom, spoločníkom, milencom, partnerom, rodičom....

Význam duševnej hygieny pre človeka je predovšetkým :

- **v oblasti prevencie telesných a duševných porúch a ochorení**
- **v účinku na socialne vzťahy jedinca**
- **v účinku na pracovný výkon**
- **pri udržiavaní a dosahovaní subjektívnej spokojnosti a vyrovnanosti**

V danej problematike sú najdôležitejšou zložkou **prostriedky duševnej hygieny**. Nedajú sa však chápať izolovane, pretože často pôsobia v úzkej vzájomnej nadväznosti.

Podľa M. Košča (1998) sem patria predovšetkým:

- **životospráva** – ide predovšetkým o organizáciu striedania práce a odpočinku, režim spánku, striedanie telesnej a duševnej činnosti, problémy správneho dýchania, pohybu, cvičenia a športu, výživy, potrebnej relaxácie.... Veľmi dôležitou zložkou životosprávy je organizácia času.
- **úprava prostredia** – na výkonnosť ľudí a ich pohodu pri činnosti veľmi vplýva správne osvetlenie, vetranie, farebnosť prostredia, zvuková izolácia či usporiadanie pracovného prostredia.
- **úprava sociálnych vzťahov** – pestovanie a zošľachtovanie medziľudských vzťahov má nesmierne dôležitú úlohu v duševnej hygiene človeka.
- **sebavýchova a autoregulácia** – ide o pestovanie schopností, charakterových a vôľových vlastností, snahu po upevňovaní žiaducich a odstraňovaní nežiaducich čŕt povahy vrátane zbavovania sa zlozvykov. V tomto úsilí človek pôsobí sám na seba (autoregulácia).

Súčasťou duševnej hygieny je **sebapoznanie a správne začlenenie sa do spoločnosti**. Pre duševné zdravie je dôležitá duševná rovnováha a pestovanie povahových vlastností, ktoré umožňujú vyhýbať sa nedorozumeniam medzi ľuďmi alebo ich aspoň vhodne riešiť. Jedine bezkonfliktovým nažívaním v rodine a na pracovisku zabránime duševnému napätiu a uchránime si zdravie.

K zásadám duševnej hygieny patrí aj požiadavka, aby sa človek vyhýbal dvojakému životu, trvalej rozladenosti a rozháranosti, nemal by sa donekonečna umárat len starosťami a s niektorými skutočnosťami, ako napríklad s prípadným telesným nedostatkom alebo s pribúdajúcim vekom, by sa mal vedieť vyrovnáť.

Ak chceme znížiť vplyv stresu na náš organizmus, mali by sme sa snažiť dodržiavať nasledovné pravidlá:

- Znížiť počet stresových situácií počas pracovného dňa.
- Zmierniť emocionálne vzrušenie, ktoré sa dostavuje spolu so stresom.
- Zmeniť spôsob správania v stresových situáciách, ktoré nemožno ovplyvniť.
- Nedať sa vyviest' z miery, zachovať pokoj a rozvahu.

6. Analýza problému a súčasná situácia

V praktickej časti diplomovej práce nadväzujem na teoretické poznatky uvedené v predchádzajúcich kapitolách. Najprv sa venujem cieľu, prieskumu a stanoveniu hypotéz. V ďalšej časti sa zaoberám metódami a technikami, ktoré sú v práci použité. Charakterizujem spoločnosť, pre ktorú som realizoval prieskum. Následne priblížim zvolený výberový súbor a potom popisujem proces zberu a spracovania dát.

Za tým prechádzam k stanoveným výsledkom, ktoré spracúvam do tabuliek, graficky zobrazujem a interpretujem. Následne navrhujem prípadné opatrenia na zníženie stresových faktorov v skúmanom podniku. V závere je stručné zhrnutie práce.

6.1 Riešenie problému a cieľ prieskumu

Ako veľké je stresové zaťaženie zamestnancov v konkrétnom podniku?

V prieskume sa zaoberám súvislosťami medzi stresom a pracovným výkonom a snažím sa o aplikáciu poznatkov získaných z literatúry na konkrétny podnik. Jedná sa tu o snahu navrhnúť stratégiu vedúcu k zníženiu stresových faktorov pracovného prostredia a zvýšenia pracovnej pohody zamestnancov v danej firme.

Cieľom prieskumu je analýza výskytu stresových faktorov na pracovisku a ich pôsobenie na ich zamestnancov a spracovanie návrhu na zníženie či odstránenie týchto faktorov.

Prieskum spracúvam pre spoločnosť EMER SERVIS s. r. o. so sídlom v Košiciach. Táto spoločnosť sa zaoberá poskytovaním služieb v oblasti cateringu, závodného stravovania, party servis pre rodinné oslavy a firemné akcie.

6.2 Hypotézy

Na základe poznatkov z odbornej literatúry o vplyvoch stresových faktorov v pracovnom prostredí na pracovný výkon zamestnancov som si pre overenie cieľa vo vybranom podniku stanovil nasledujúce hypotézy:

Hypotéza č. 1: Pracovníkov pri práci neovplyvňuje vybavenie pracoviska.

Hypotéza č. 2: Pracovné podmienky na pracovisku by nezlepšilo zvýšenie finančného ohodnotenia, lepšie vybavenie a viac priestoru na pracovisku, lepšia organizácia práce a častejšie nefinančné a nehmotné uznanie.

Hypotéza č. 3: Väčšinu pracovníkov pri pracovnom výkone nestresujú psychické faktory.

Hypotéza č. 4: Z fyzických faktorov väčšina zamestnancov nestresujú extrémne teploty a hluk.

6.3 Metóda prieskumu

Pre overenie stanovených hypotéz som použil metódu prieskumu. Jedná sa o dotazníkové zistenia. Dotazník tvorí 27 otázok a je anonymný. Zloženie otázok je koncipované tak, aby zistilo, aké majú zamestnanci názory na pracovné podmienky, ako ich ovplyvňuje ich pracovné úlohy a ich náplň, aké psychické či fyzické faktory ich stresujú, ako na ne pôsobí stres všeobecne a aké sú ich osobné pocity.

6.4 Popis spoločnosti EMER SERVIS s. r. o.

Spoločnosť EMER SERVIS vznikla 04. 12. 2005 ako obchodná firma, zaoberajúca sa poskytovaním cateringových služieb firemného stravovania, party servisu pre rodinné oslavy a firemné akcie. Spoločnosť sídli v meste Košice na ulici Mlynárskej 19. V súčasnosti firma zamestnáva 32 zamestnancov.

6. 4. 1 Hodnotenie a odmeňovanie

Zamestnanci sú hodnotení hodinovou mzdou, ktorá sa skladá zo základnej a pohyblivej zložky. Základná zložka sa odvíja podľa pracovného zaradenia zamestnancov a pohyblivú zložku tvorí osobné ohodnotenie, ktoré tvorí až 20 % základnej mzdy.

6. 4. 2 Školenia

Okrem školení o bezpečnosti práce zamestnanci absolvujú tiež školenia v podobe oboznámenia s príručkou systému kritických bodov – HACCP, ktorý sa každoročne aktualizuje.

6. 4. 3 Režim práce

Vzhľadom k tomu, že spoločnosť sa zaoberá gastronómiou a svoje služby poskytuje takmer nepretržite, je pracovná doba u jednotlivých zamestnancov veľmi rôznorodá a dá sa členiť na smeny týždenné a víkendové. Všeobecne by sa dala pracovná doba v týždni určiť nasledujúcim spôsobom. Kuchárom pracovná doba obvykle začína už od 03.00 do 11.00 s polhodinovou prestávkou. Kuchárkam a pomocným silám začína pracovná doba od 05.00 do 14.00 s polhodinovou prestávkou. Administratívnym pracovníkom od 06.00 do 14.00 s polhodinovou prestávkou. Uvedená pracovná doba je iba orientačná, v prípade vysokého dopytu je nutné robiť nadčasy. Víkendové smeny sú plánované na základe požiadavky zákazníkov na rôzne akcie.

6. 4. 4 Starostlivosť o zdravie zamestnancov

Vo firme nedochádza k zvýšeniu chorobnosti, či úrazovosti, aj tak spoločnosť dbá na zdravie zamestnancov a tým, že im poskytuje vybavenie v podobe pracovného odevu a zdravotnej obuvi. Zároveň každý pracovník musí absolvovať vstupnú prehliadku u lekára a dodržiavať každoročnú preventívnu zdravotnú prehliadku, ktorú firma hradí.

Vedenie spoločnosti však nesleduje výskyt stresových faktorov na pracovisku, aj keď by to bolo vhodné v rámci vyhodnocovania rizík možného ohrozenia na zdraví. Sledovanie faktorov je dôležité i pre predchádzanie výskytu konfliktov a znižovanie výkonnosti zamestnancov.

6.5 Skúmaný súbor

Po dohode s konateľom spoločnosti bol všetkým zamestnancom rozdáný dotazník, zisťujúci vnímanie a hodnotenie stresu zamestnancami, stresové faktory na pracovisku a možnosť ich odstránenia. Pri odovzdávaní dotazníkov boli zamestnanci upozornení na anonymitu a bolo im vysvetlené jeho vyplňovanie. Celkom bolo rozdáných 32 dotazníkov. Návratnosť bola 29 dotazníkov, čo je 91 %, z toho boli 4 dotazníky vyradené, pretože neboli kompletne alebo správne vyplnené a pre prieskum nepoužiteľné.

Skúmaný súbor čiže tvorí 25 respondentov, čo tvorí 78 % z celkového počtu zamestnancov.

6.6 Dotazníkové zistenia – prezentácia výsledkov a ich analýza

V nasledujúcich častiach sú prezentované odpovede respondentov a komentáre k týmto odpovediam. Výsledky sú vyjadrené graficky.

Otázka č. 1 :

Uved'te prosím ako sa dnes cítite.

Tab. 1 : stav pohody respondentov v deň vyplňovania dotazníka.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi dobre	2	8
Dobre	8	32
Celkom dobre	12	48
Necítim sa dobre	3	12

Respondenti uviedli, že v deň vyplňovania dotazníku sa cítili prevažne dobre. Až 48% z nich uviedlo, že ich celkový stav pohody celkom ujde. 8% uviedlo, že sa cítilo veľmi dobre a 12% sa necítilo dobre.

Otázka č. 2 :

Uved'te prosím ako cítite z dlhodobého hľadiska (v poslednom polroku).

Tab. 2 : stav pohody respondentov z dlhodobého hľadiska.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi dobre	0	0
Dobre	9	36
Celkom dobre	15	60
Necítim sa dobre	1	4

60% respondentov charakterizuje svoj stav pohody za celkom dobrý. A 36% zamestnancov sa cíti dobre. Z dlhodobého hľadiska sa veľmi dobre necíti dobre žiadny z respondentov. Dokonca jeden uvádza , že sa v poslednom roku necíti dobre.

Otázka č. 3 :

Uved'te prosím čo sa vám najviac na vašej práci páči.

Tab. 3 : Obľuba v pracovnom prostredí.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Priateľský kolektív	20	80
Získavanie znalosti	0	0
Osobný rozvoj	3	12
Finančná motivácia	2	8

Takmer 80% pracovníkov uvádza, že na svojej práci majú najradšej priateľský kolektív. 8% je nespokojných s finančnou motiváciou, 12% respondentov uvádza, že práca prospieva k ich osobnému rozvoju, ale žiadny z nich neuviedol variantu zdokonaľovania zručnosti.

Otázka č. 4 :

Myslíte si, že je vaša pracovná záťaž primeraná ?

Tab. 4 : Pracovná záťaž respondentov.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Áno je	13	52
Niekedy mám problém všetko zvládnuť	10	40
Často mám problém všetko zvládnuť	0	0
Je príliš vysoká	2	8

52% pracovníkov uvádza, že ich pracovná záťaž je primeraná. Avšak pri pracovnom procese má niekedy problém všetko zvládnuť 40% z nich. Pociť častého nezvládania pracovnej záťaže nemá žiadny z opýtaných, ale 2% respondentov uvádzajú, že záťaž je pre nich príliš vysoká.

Otázka č. 5 :

Je vaše pracovisko vhodne vybavené ?

Tab. 5 : Spokojnosť respondentov s vybavením pracoviska.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Áno, som s vybavením spokojný	5	20
Áno, ale bola by potrebná obnova	16	64
Nie, vybavenie by bolo treba rozšíriť	4	16
Nie , zle sa mi preto pracuje	0	0

20% pracovníkov uvádza, že je spokojná s vybavením pracoviska. Skoro väčšina z opýtaných zamestnancov (64%), je s vybavením pracoviska spokojná, ale myslí si, že by bolo nutná jeho obnova. Naproti tomu s vybavením nie je spokojných 16% opýtaných, a myslí si, že by bolo potrebné rozšíriť pracovisko, ale žiadnemu sa v ňom nepracuje zle.

Otázka č. 6 :

Ste spokojný s vaším pracovným prostredím ?

Tab. 6 : Spokojnosť respondentov s pracovným prostredím.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Úplne spokojný	5	20
Spokojný , ale jednotlivé úseky by mohli byť lepšie organizované	15	60
Nespokojný , ale nijak mi to nevadí	3	12
Nepracuje sa mi v ňom dobre	2	8

60% pracovníkov je spokojných s pracovným prostredím, ale uvítalo by lepšiu organizáciu jednotlivých úsekov. Iba 20% zamestnancov je úplne spokojných. Z celkového počtu opýtaných je s pracovným prostredím nespokojných 12% a 8% sa v ňom nepracuje dobre.

Otázka č. 7 :

Aký je váš vzťah so spolupracovníkmi ?

Tab. 7 : Vzťahy so spolupracovníkmi.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi priateľský , dobre si rozumieme	11	44
Priateľský	14	56
Mám k nemu rešpekt	0	0
Nevychádzame spolu dobre	0	0

Z vyhodnotenia tejto otázky plynie, že vzťahy medzi zamestnancami sú veľmi pozitívne. 44% zamestnancov uvádza, že vzťah so spolupracovníkmi je veľmi priateľský a dobre si rozumejú, zvyšných 55% považuje tieto vzťahy za priateľské.

Otázka č. 8

Aký je váš vzťah s priamym nadradeným.

Tab. 8 : Vzťah s priamym nadradeným.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi priateľský	6	24

Priateľský	17	68
Mám k nemu rešpekt	2	8
Nevychádzame spolu dobre	0	0

Podobne ako hodnotenia predchádzajúcej otázky i táto ukazuje, že vzťahy medzi pracovníkmi a nadriadeným sú veľmi kladné. 68% respondentov charakterizuje vzťah s nadriadeným ako priateľský, 24% ako veľmi priateľský a 8% má voči nadriadenému rešpekt.

Otázka č. 9 :

Akým spôsobom ste odmeňovaný za veľmi dobre urobenú prácu ?

Tab. 9 : Odmeňovanie.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Finančná odmena	12	48
Nehmotné ocenenie	1	4
Inak, ako ?	0	0
Inak	12	48

Táto otázka zisťuje, akým spôsobom sú zamestnanci odmeňovaní za veľmi dobre urobenú prácu. Respondenti uvádzajú, že ich dobre urobená práca nie je dostatočne odmenená (48%) alebo je odmena finančne (48%). I ba jeden pracovník uvádza hodnotenie v podobe nehmotného ocenenia, slovným uznaním.

Otázka č. 10 :

Ste informovaný o svojich pracovných povinnostiach na pracovisku ?

Tab. 10 : Pracovné povinnosti.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Áno, veľmi dobre	16	64
Dostatočne	8	32
Nemám dostatok pros.	0	0
Nikdy neviem presnú prácu	1	4

Plna väčšina zamestnancov (64%) je veľmi dobre informovaná o svojich pracovných povinnostiach. Dostatočne je informovaných 32% pracovníkov a 1% uvádza, že nikdy presne nevie čo má robiť.

Otázka č. 11 :

Máte možnosť si organizovať vašu prácu a vaše pracovné tempo ?

Tab. 11 : Organizácia práce a pracovného tempa.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Pr. A pr. Tempo určujem sám	18	72
Určuje mi nadriadený	3	12
Čiastočne sám	8	32
Väčšinou sám	5	20

Otázka zisťuje akú veľkú slobodu v rozhodovaní a organizovania práce a pracovného tempa majú jednotliví zamestnanci. Respondenti mali možnosť zakrúžkovať dve odpovede. Z výsledkov je viditeľné, že väčšina zamestnancov prácu a pracovné tempo určuje zadaná úloha (72%). Alebo si ju čiastočne určujú sami, 32%. 12% organizuje prácu nadriadený alebo si ju väčšinou určujú sami, 20%.

Otázka č. 12 :

Vyhovuje vám systém rozloženia pracovnej doby ?

Tab. 12 : Systém rozloženia pracovnej doby.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Vyhovuje mi	16	64
Problém so spánkom	4	16
Zvykol som si	5	20
Nemôžem si zvyknúť	0	0

Systém rozloženia pracovnej doby vyhovuje 64% respondentov. Z vyšných 20% uvádza, že si na pracovnú dobu zvyklo a prispôsobilo si denný režim. 16% respondentov má problémy so spánkom a odpočinkom.

Otázka č. 13 :**Ked' sa vám práca nedarí cítite sa byť pod časovým tlakom.**

Tab. 13 :Časový tlak.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi často	3	12
Často	3	12
Občas	17	68
Nikdy	2	8

Pokiaľ sa zamestnancom práva nedarí, väčšina (68%) uvádza, že sa občas cíti pod časovým tlakom. 12% uvádza, že keď sa im práca nedarí cíti sa pod týmto tlakom často alebo veľmi často. Iba 8% respondentov sa nikdy pod časovým tlakom necíti.

Otázka č. 14 :**Ked' sa vám práca nedarí cítite sa byť pod psychickým tlakom ?**

Tab. 14 : Psychický tlak.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi často	2	8
Často	1	4
Občas	20	80
Nikdy	2	8

80% zamestnancov uvádza, že sa občas cíti pod psychickým tlakom, keď sa im práca nedarí ako by mala. Často psychický tlak ovplyvňuje jedného zamestnanca, veľmi často ho pociťuje 8% respondentov a 8% sa pod týmto tlakom necíti nikdy.

Otázka č. 15 :**Ovplyvňuje vás časový alebo psychický tlak natoľko, že máte problémy ?**

Tab. 15 : Problémy respondentov vplyvom časového alebo psychického tlaku.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť %
Dýchaním	0	0
Srdcom	2	8
Bolesť hlavy	14	56
Spánok	6	24
Choroby	2	8

Prac. Absencia	0	0
iné	6	24

Psychický alebo časový tlak môže zamestnancov ovplyvniť natoľko, že môžu mať rôzne problémy. Táto otázka respondentom umožnila zakrúžkovať všetky možnosti, ktoré vplyvom týchto tlakov pociťujú. Respondenti uvádzajú, že ich najviac ovplyvňuje bolesť hlavy (56%). Problémy so spánkom 24% a následne potom problémy so srdcom 8% alebo s ochoreniami (8%), konkrétne s nachladnutím. 24% pracovníkov uvádza, že buď nepociťujú žiadne z uvedených problémov alebo trpia celkovým vyčerpaním a únavou.

Otázka č. 16 :

Pri pracovnom výkone vás najviac stresujú psychické alebo fyzické faktory ?

Tab. 16 : Fyzické a psychické faktory.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Fyzické	7	24
psychické	18	62

62% respondentov uvádza, že sú najviac stresovaní vplyvom psychických faktorov a zvyšných 24% sa cíti v strese vplyvom faktorov fyzických.

Otázka č. 17 :

Pociťujete na konci pracovnej smeny problémy ?

Tab. 17 : Problémy pri konci pracovnej doby.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Nie cítim sa dobre	5	20
Zriedka	9	36
Občas	9	36
Áno	2	8

36% zamestnancov uvádza, že na konci pracovnej smeny pociťuje problémy len veľmi zriedka a to pri náročnejších úlohach alebo ich pociťuje občas, ale neovplyvňuje

to i ďalšie aktivity. 20% respondentov sa cíti po pracovnej smene dobre. Avšak 8% pociťuje dôsledky problémov v ich ďalších aktivitách.

Otázka č. 18 :

Beriete si nepríjemné veci príliš dlho k srdcu ?

Tab. 18 : Nepríjemné veci.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi často	3	12
Často	7	28
Občas	14	56
Nikdy	1	4

Zamestnanci uvádzajú, že keď sa stretnú s nejakými nepríjemnými vecami, tak si ich občas berie príliš dlho k srdcu úplná väčšina 56%. Často sa s ňou zaoberá 28% a veľmi často trápia tieto nepríjemné veci 12% pracovníkov. Jeden respondent si nepríjemné veci nepripúšťa nikdy.

Otázka č. 19 :

Cítite sa v strese v súvislosti s vašou budúcnosťou ?

Tab. 19 : Stres v súvislosti s budúcnosťou respondentov.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Necítim	2	8
Občas	11	44
Často	10	40
Cítim	2	8

Väčšina zamestnancov uvádza, že občas nad touto súvislosťou premýšľa, ale nijak zvlášť ich to nezaťažuje. Často sa touto otázkou zaoberá a trápí 40% respondentov. 8% sa necíti byť ohrozených, no 8% sa ohľadne svojej budúcnosti cíti neisto.

Otázka č. 20 :**Stretávate sa s nepríjemnými situáciami nie len v pracovnom prostredí ?**

Tab. 20 : Stretnutie s nepríjemnou situáciou nie len v pracovnom prostredí.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Veľmi často	1	4
Často	1	4
Občas	21	84
Nikdy	2	8

Úplná väčšina respondentov (84%) uvádza, že mimo pracovného prostredia sa s nepríjemnými situáciami stretáva často. Veľmi často alebo často sa s nimi stretáva 4% respondentov, avšak 8% z celkového počtu opýtaných uvádza, že sa týmito situáciami nestretáva nikdy.

Otázka č. 21:**Pokiaľ ste v strese, jeho najčastejšia príčina v poslednom pol roku je ?**

Tab. 21 : Najčastejšia príčina stresu.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Zamestnanie	12	48
Problémy v rodine	5	20
Zdr. Stav	5	20
Finančná situácia	11	44
Obava zo staroby	5	20
Iné	3	12

Táto otázka opäť umožnila zamestnancom zaškrtnúť viac možností. V poslednom pol roku je pre opýtaných najčastejšou príčinou stresu zamestnanie (48%) a finančná situácia 44%. Následne 20% zamestnancov zhodne uvádza, že príčina stresu je pre problémy v rodine, zdravotný stav a obava zo staroby. 12% opýtaných stresuje veľa práce alebo problémy v osobnom živote.

Otázka č. 22 :**Pracovný stres a stres všeobecne.**

Tab. 22 : Pracovný stres a stres všeobecne.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Zvládam	11	44
Zvládam vd'aka podpore	6	24
Niekedy	6	24
Často nezvládam	2	8
Nezvládam	0	0

Pracovný stres a stres všeobecne zvláda úplná väčšina zamestnancov (44%). 24% respondentov uvádza, že otázku stresu zvláda vd'aka podpore kolegov, rodiny alebo priateľov. I napriek tomu i s touto podporou je pre 24% pracovníkov zložitý stres zvládnuť. Závaž v stresu často nezvláda 8% opýtaných.

Otázka č. 23 :**Cítite sa dlhodobo v strese ?**

Tab. 23 : dlhodobý stres.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Áno	9	36
Nie	16	64

Respondenti uvádzajú, že sa dlhodobo v strese necítia (64%), naopak zvyšných 36% uvádza, že sa pod týmto tlakom cíti dlhodobo.

Otázka č. 24 :**Ako na vás stres pôsobí ?**

Tab. 24 : Pôsobenie stresu na zamestnancov.

odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Niekedy	2	8
Často	4	16
Vadí mi	5	20

Ničí ma	3	12
Neviem	11	44

Keď na zamestnancov pôsobí stres pomáha často 16% zamestnancom a niekedy 8% zamestnancom zvládnuť úlohy. 20% respondentov uvádza, že stres im vadí a vďaka nemu sa nemôžu poriadne sústrediť na prácu. Pre 12% opýtaných je stres nepríjemný a ničí ich. Avšak úplná väčšina zamestnancov 44% uvádza, že pôsobenie stresu nedokážu rozpoznať.

Otázka č. 25 :

Používate nejaké techniky zvládania stresu.

Tab. 25 : techniky zvládania stresu .

Odpoveď	Absolútna číselnosť	Relatívna číselnosť v %
Hlboké dýchanie	2	8
Relaxácia	3	12
Priatelia	11	44
Iné	9	36

Pri pôsobení stresu je dobre ovládať techniky na jeho zvládnutie. 44% zamestnancov uvádza, že na problémy ľahko zabúda v spoločnosti svojich priateľov. 12% si zlepšuje náladu relaxáciou alebo cvičením a 8% respondentov pri pôsobení stresu využíva techniku hlbokého dýchania. Iné techniky zvládania stresu využíva 36% zamestnancov. Problémy zvládajú pomocou konzumácie kávy, fajčenia, pojedania sladkosti alebo sa orientujú na členov svojej rodiny a prírody.

Otázka č. 26 :

Máte pocit, že ste v strese viac než ostatní, uveďte prosím prečo tomu tak je.

Otázka umožňovala zamestnancom vyjadriť osobný názor. Pokiaľ sa zamestnanci domnievali, že sú pod tlakom stresu viac než ostatní mohli uviesť prečo tomu tak je. Túto možnosť využili iba dvaja zamestnanci.

Viac v strese sa cítia vďaka tomu, že jeden z nich navštevuje dve zamestnania a druhý je zamestnaný krátko.

Otázka č. 27 :

Keď že na stres môžu muži a ženy reagovať odlišne, uveďte prosím pohlavie.

Tab. 27 : Štruktúra respondentov podľa pohlavia.

Odpoveď	Absolútna čísnosť	Relatívna čísnosť v %
Muž	5	20
žena	20	80

V spoločnosti pracujú prevažne ženy, ich zastúpenie tvorí 80% všetkých zamestnancov a zvyšných 20% sú muži.

6.7 Zhrnutie

Prieskum som spracoval pre spoločnosť EMER SERVIS s.r.o so sídlom v Košiciach. Táto spoločnosť sa zaoberá poskytovaním služieb v oblasti cateringu, firemného stravovania, party servis pre rodinné oslavy a firemné akcie. V spoločnosti je zamestnaných celkom 32 zamestnancov, z toho ženy tvoria 80 % zastúpenie.

Vzhľadom k tomuto počtu sa firma radí medzi malé firmy. Pracovná doba je u jednotlivých zamestnancov veľmi rôznorodá, dá sa členiť na smeny týždenné a víkendové. Pracovníci sú hodnotení hodinovou mzdou, ktorá sa skladá zo základnej a pohyblivej zložky. Spoločnosť každoročne zoznamuje zamestnancov s aktualizovanou príručkou systému kritických bodov – HACCP a s pracovným a sanitačným poriadkom. Vedenie spoločnosti svojim pracovníkom poskytuje pracovný odev a zdravotnú obuv. I keď sa gastronómia zaraďuje medzi stresové odbory, spoločnosť výskyt stresových faktorov na pracovisku nijak nesleduje. Cieľom prieskumu bola analýza výskytu stresových faktorov na pracovisku a ich pôsobenie na zamestnancov. Pre zistenie výskytu týchto faktorov bola použitá metóda dotazníkového prieskumu. Zamestnancom bolo rozdanych celkom 32 dotazníkov.

V konečnej fáze tvorilo skúmaný súbor 25 zamestnancov, čo predstavuje 78 % návratnosť. Na základe zistených výsledkov som dospel k záveru, že na pracovisku sa

vyskytujú určité stresové faktory, ktoré ovplyvňujú zamestnancov pri ich pracovnom výkone. Vzájomné vzťahy medzi zamestnancami a vzťahy zamestnancov s nadriadenými sa dajú veľmi pozitívne hodnotiť. Z výsledkov prieskumu je vidno, že na pracovisku panujú dobré medziľudské vzťahy a príjemná atmosféra. Zamestnanci sami uvádzajú, že práve priateľský kolektív na svojej práci majú najradšej. Pracovníci sú väčšinou veľmi dobre informovaní o svojich pracovných povinnostiach a väčšine vyhovuje rozloženie pracovnej doby.

Prácu a pracovné tempo zamestnancom určuje zadaná pracovná úloha alebo si ju čiastočne určujú sami. Zamestnanci uvádzajú, že pri splnení zadanej úlohy, či veľmi dobre odvedenej práci bývajú najčastejšie ohodnotení finančnou odmenou alebo nijak. Práve žiadne ohodnotenie môže zapríčiniť demotiváciu a znižovanie výkonnosti zamestnancov.

Ak už sa pracovníkom práca nedarí, väčšina z nich zhodne uvádza, že sa občas cíti byť pod psychickým a časovým tlakom. Vplyv týchto tlakov u respondentov spôsobuje problémy s bolesťou hlavy alebo spánkom. S pracovným výkonom sú spojené tiež psychické a fyzické faktory, z nich najviac stresujúce sú pre zamestnancov práve faktory psychické. I cez tieto vplyvy jednotlivých stresových faktorov zamestnanci uvádzajú, že na konci pracovnej smeny pociťujú občas alebo len veľmi zriedka problémy.

Dotazníkovým prieskumom bolo tiež zistené, že najčastejšou príčinou stresu zamestnancov v poslednom polroku je zamestnanie a finančná situácia. Ďalšie možné príčiny stresu sú problémy v rodine, zdravotný stav alebo obava zo staroby. K dlhodobému stavu nepohody môže ďalej viesť napríklad stretnutie s nepríjemnými situáciami alebo ich pripúšťanie si príliš dlho k srdcu, alebo súvislosť týchto situácií z budúcnosti jedinca. Zamestnanci uvádzajú, že s nepríjemnými situáciami sa občas stretávajú nielen v pracovnom prostredí. Aj tak väčšina tvrdí, že sa dlhodobo v strese necíti a pracovný stres a stres všeobecne zvláda. Zaujímavou skutočnosťou je tvrdenie, že takmer polovica respondentov nedokáže rozpoznať, ako na nich stres pôsobí. Pre ďalších je stres veľmi negatívny, ničí ich a nedovoľuje sústrediť sa na prácu, no nakoniec niektorým aj tak pomáha zvládnuť úlohy. Pri pôsobení stresu je dobré ovládať techniky, ako ho zvládnuť. Respondenti najčastejšie na problémy zabúdajú v spoločnosti svojich priateľov, uplatňujú telesné cvičenia, relaxáciu a proti stresové

dýchania alebo používajú iné techniky. Konzumácia kávy, sladkostí a čokolád spolu s fajčením nie je nijak prekvapujúca technika zvládania stresu a v súčasnej dobe celkom obvyklý fenomén. Aj napriek tomu niektorí pri zvládaní stresu preferujú orientáciu na najbližších členov svojej rodiny a pobyt v prírode. Zamestnancom bol tiež umožnený priestor pre vyjadrenie osobného názoru. Pokiaľ sa domnievali, že sú v strese viac než ostatní, mohli uviesť, prečo to tak je. Túto možnosť využili iba dvaja zamestnanci. Viac sa v strese cítia vďaka tomu, že jeden z nich navštevuje dve zamestnania a druhý je zamestnaný krátko.

6.8 Hypotézy

Hypotéza č. 1:

U väčšiny pracovníkov prácu neovplyvňuje pracovisko. Táto hypotéza bola vyvrátená, pretože analýza získaných výsledkov preukázala, že zamestnanci sú síce spokojní s vybavením pracoviska, ale uvítali by jeho obnovu.

Hypotéza č. 2:

Pracovné podmienky na pracovisku by nezlepšilo zvýšenie finančného ohodnotenia, lepšieho vybavenia a viac priestoru na pracovisku, lepšia organizácia práce a častejšie nefinančné a nehmotné uznanie. Analýza získaných výsledkov vyvrátila hypotézu č. 2, nakoľko väčšina pracovníkov sa domnieva, že pracovné podmienky by zlepšilo zvýšenie finančného ohodnotenia, lepšie vybavenie a viac priestoru na pracovisku, lepšia organizácia práce a častejšie nefinančné a nehmotné uznanie.

Hypotéza č. 3:

Pri pracovnom výkone väčšina pracovníkov nestresujú psychické faktory. Taktiež táto hypotéza bola vyvrátená analýzou získaných výsledkov, nakoľko preukázala, že pracovníkov okrem časového tlaku najviac stresujú mzdové podmienky a nedostatok spánku.

Hypotéza č. 4:

Z fyzických faktorov väčšinu zamestnancov nestresujú extrémne teploty a hluk. Analýzou získaných výsledkov bola vyvrátená aj posledná hypotéza, nakoľko výsledky ukázali, že zamestnancov stresujú fyzické faktory v podobe extrémnych teplôt a hluku. Nasledujúca kapitola obsahuje návrh stratégie vedúca k zníženiu stresových faktorov pracovného prostredia a zvýšenie pohody zamestnancov.

7. Vlastné návrhy riešenia

Pre vedenie spoločnosti je dôležité zistenie, že zvýšený pracovný stres sa na pracovisku vyskytuje veľmi často a preto by malo posúdiť možné spôsoby riešenia tohto problému. Zamestnanci sú vystavovaní stresovým zaťaženiám a to môže byť príčina zdravotných problémov.

Preto je dôležité sledovať a hodnotiť mieru stresovej záťaže, klímy na pracovisku a zaisťovať vhodné pracovné podmienky. Pokiaľ vedenie nedisponuje časom pre naštudovanie manažérskej psychológie, malo by pre zamestnancov zaistiť odborné vzdelávacie semináre s tematikou zvládania stresu a záťažových situácií.

7.1 Odporúčania smerom k manažmentu

Vedenie spoločnosti by malo mať prehľad o pracovných stresoroch, vyskytujúcich sa na pracovisku a reakcií zamestnancov na tieto faktory. Pozornosť by mala byť venovaná predovšetkým príčinám, ktoré negatívne pôsobia na zamestnancov a snahu tieto vplyvy eliminovať.

7.1.1 Prehľad stresorov , ich príčiny a odporúčanie pre elimináciu

Pracovné priestory

- nedostatok pracovného priestoru
- k dispozícii je iba malý pracovný priestor
- zlé prístupové cesty neumožňujúce efektívnejší pohyb pracovníkov

- nedostatočné priestory pre odkladanie pokrmov pre odbyt
- nedostatočné skladovacie priestory

Odporúčania manažmentu zväžiť možné investície do rekonštrukcie pracovného priestoru alebo možný presun výroby do väčších priestorov, čo by viedlo k úspore času zamestnancov, k efektívnemu vykonávaniu i celej organizácie práce.

O vhodnom usporiadaní pracoviska, tak aby bol ušetrený čas pri presune pokrmu pre odbyt a došlo tak k efektívnemu pohybu zamestnancov.

- optimalizácia v podobe informačného systému pre riadenie zásob, aby nedochádzalo k zahlcovaniu skladov a objednávky zásob boli efektívnejšie.

Vybavenie pracoviska

- pôvodné zastaralé vybavenie
- zlé rozmiestnenie pracovného vybavenia

Odporúčania manažmentu:

- zväžiť možné investície do vybavenia pracoviska tak aby spĺňalo podmienky pre výkon danej činnosti
- inovácia v podobe moderného vybavenia, výhodná úspora času, ktorá zároveň zmenší spotrebu elektriny, zlepší náklady spoločnosti
- vhodné usporiadanie pracovných pomôcok skráti dobu medzi jednotlivými úkonmi

Organizácia práce

- nedostatočné plánovanie jednotlivých objednávok
- včasnosť zadaných úloh
- časté neefektívne a zbytočné pohyby zamestnancov, ktoré obmedzujú v pracovnom výkone
- veľké výkyvy vo veľkosti objednávok

Odporúčania manažmentu

- zlepšiť prehľadnosť jednotlivých objednávok pomocou lepšieho systému organizácie práce

- zabezpečiť dobrú komunikáciu s vedením, ktoré má na starosti systém objednávok
- zostavenie harmonogramu pracovných úloh, ktorý by obsahoval prioritné úlohy a následne menej dôležité
- zvážiť možnosť rovnomerného rozvrhu zakázok, čo by viedlo k rozdeleniu časového nátlaku

Psychický tlak

- nedostatok podpory od vedenia
- náladovosť spolupracovníkov
- ťažké vyrovnávanie sa s požiadavkami v zamestnaní a osobnom živote

Odporúčanie manažmentu

- zlepšenie na strane vedenia v podobe podpory, povzbudenia, dodania sebadôvery tak, aby bola zároveň zohľadnená individualita každého jedinca.
- Rozvíjať tímovú kultúru, aby došlo k ešte lepším vzájomným vzťahom
- Využiť pomoc brigádnikov pri práci, kde je tento spôsob možné použiť

Časový tlak

- vysoké pracovné nasadenie a pracovné tempo
- mnoho práce
- pri veľkých objednávkach nadčasy

Doporučenie manažmentu

Doporučenia sú uvedené v predchádzajúcich odporúčaniach pre organizáciu práce.

Mzdové ohodnotenie

- pocit neadekvátneho ohodnotenia za vykonanú prácu

Doporučenia manažmentu

- podľa možnosti spoločnosti realizovať zlepšenie mzdového ohodnotenia zamestnancov v podobe bodového hodnotenia

- podniknúť kroky v oblasti častejšieho nefinančného a nehmotného ohodnotenia napríklad v podobe slovného uznania, pochvaly a pod.

Extrémne teploty

- príliš vysoké teploty v letných mesiacoch
- chladné prostredie v zimnom období

Odporúčania manažmentu

- zvážiť možné inovácie v podobe inštalácie klimatizácie
- zaistiť v teplých letných mesiacoch prirodzené vetranie , ktoré by umožnilo rýchlejšiu výmenu vzduchu
- pre obdobie zimných mesiacov odporúčam zaistiť izoláciu okien, aby nedochádzalo k zbytočnému úniku tepla

Hluk

- neodhlučnené zastaralé vybavenie pracoviska
- niektoré technologické postupy

Odporúčania manažmentu

- výmena starších neodhlučnených prístrojov a zariadení za novšie – odhlučnené
- zaistiť podložky pod prístroje znižujúce vibrácie
- vybavenie k prístrojom s protihlukovou izoláciou

Prevencia

Nakoľko vedenie spoločnosti nepoužíva žiadne techniky na znižovanie výskytu stresových faktorov a spokojnosti zamestnancov nielen s pracovnými podmienkami, odporúčam v pravidelných intervaloch, napríklad raz za pol roka preventívne monitorovať výskyt stresu pomocou dotazníkov.

Toto umožní zistiť zlepšenie alebo naopak zhoršenie situácie a podľa výsledkov sa ďalej zamerať na možné riešenia vzniknutých problémov.

Kurzy a semináre

V súčasnej dobe sú špecializované strediská, ktoré ponúkajú mnoho kurzov, seminárov či školení. Sú zamerané na zvládnutie a predchádzanie stresových situácií. Preto manažmentu spoločnosti odporúčam umožniť zamestnancom účasť na takýchto školeniach, ktoré pre nich budú určite prínosné a umožní im osvojiť si techniky zvládania stresu nielen v pracovnom procese.

ZÁVĚR

Myslím si, že nadmernému stresu je vystavených veľa zamestnancov. Tento stres vychádza z veľkého tlaku a požiadaviek, ktoré sú na nich kladené a ich vnútornej potreby ich splniť, vzhľadom na finančné ohodnotenie, ktoré im prislúcha.

Stresujúco pôsobia na zamestnancov rôzne faktory. Väčšina autorov je toho názoru, že stresu možno predchádzať poznaním svojich schopností a možností a plánovaním plnenia svojich úloh v rámci nich.

Firmy by mali dbať o prostredie, v ktorom pracujú ich zamestnanci a mať zavedené pracovné procesy, podľa ktorých sa pracuje na projekte, rovnako ako aj kontrolu týchto procesov. Dobré procesy vytvárajú zamestnancom stabilné prostredie pre efektívnu prácu, ktorá sa podieľa na predchádzaní stresu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BOROŠ, Július, 2001, *Základy sociálnej psychologie*. Bratislava, IRIS.
ISBN 80-89018-20-3
- BRATSKÁ, Mária, 1992, *Vieme riešiť závažové situácie?* Bratislava, SPN.
ISBN 80-08-01592-6
- BRATSKÁ, Mária, 2000, *Metódy aktívneho sociálneho učenia a ich aplikácia*. Bratislava, FF UK. ISBN 80-223-1469-2
- BRATSKÁ, Mária, 2001, *Príprava na život alebo ako zvládať stres*. Bratislava
- BRUCKER, Gustáv – OPATÍKOVÁ, Jana, 2006, *Veľký slovník cudzích slov*. Bratislava, Robinson.
- CAPPONI, Věra – NOVÁK, Tomáš, 1998, *Sám sobě psychologem*. GRADA Publishing. ISBN 80-7169-362-6
- DANIEL, Jozef a kol., 2005, *Prehľad všeobecnej psychológie*. Nitra, Enigma.
ISBN: 80-89132-05-7
- KOŠČ, Marián. 1998. *Základy psychologie*. Bratislava: SPN, 1998. ISBN 80-08-02719-3
- KŘIVOHLAVÝ, Jan, 1988, *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha, SVOBODA.
- MEŠKO, Dušan a kol., 2004, 2005, *Akademická príručka*. Martin, OSVETA.
ISBN 80-8063-200-6
- PRAŠKO, Ján – PRAŠKOVÁ, Hana, 1996, *Asertivitou proti stresu*. GRADA Publishing. ISBN 80-7169-334-0
- SELYE, H., 1966, *Život a stres*. Bratislava, SPN.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Zoznam tabuliek

- Tab. 1 : stav pohody respondentov v deň vyplňovania dotazníka.
- Tab. 2 : stav pohody respondentov z dlhodobého hľadiska.
- Tab. 3 : Obľuba v pracovnom prostredí.
- Tab. 5 : Spokojnosť respondentov s vybavením pracoviska.
- Tab. 6 : Spokojnosť respondentov s pracovným prostredím.
- Tab. 7 : Vzťahy so spolupracovníkmi.
- Tab. 8 : Vzťah s priamym nadradeným.
- Tab. 9 : Odmeňovanie.
- Tab. 10 : Pracovné povinnosti.
- Tab. 11 : Organizácia práce a pracovného tempa.
- Tab. 12 : Systém rozloženia pracovnej doby.
- Tab. 13 : Časový tlak.
- Tab. 14 : Psychický tlak.
- Tab. 15 : Problémy respondentov vplyvom časového alebo psychického tlaku.
- Tab. 16 : Fyzické a psychické faktory.
- Tab. 17 : Problémy pri konci pracovnej doby.
- Tab. 18 : Neprijemné veci.
- Tab. 19 : Stres v súvislosti s budúcnosťou respondentov.
- Tab. 20 : Stretnutie s neprijemnou situáciou nie len v pracovnom prostredí.
- Tab. 21 : Najčastejšia príčina stresu.
- Tab. 22 : Pracovný stres a stres všeobecne.
- Tab. 23 : dlhodobý stres.
- Tab. 24 : Pôsobenie stresu na zamestnancov.
- Tab. 25 : techniky zvládania stresu .
- Tab. 27 : Štruktúra respondentov podľa pohlavia.

SEZNAM PŘÍLOH

Príloha A – Dotazník zameraný na stresové faktory v zamestnaní.....1

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník

1. Uved'te prosím , ako sa dnes cítite.

- a) Veľmi dobre
- b) Dobre
- c) Celkom dobre
- d) Necítim sa dobre

2. Uved'te prosím , ako sa cítite z dlhodobého hľadiska(posledný polrok).

- a) Veľmi dobre
- b) Dobre
- c) Celkom dobre
- d) Necítim sa dobre

3. Uved'te prosím , čo sa Vám na Vašej práci najviac páči.

- a) Priateľský kolektív
- b) Získavanie znalostí
- c) Osobný rozvoj
- d) Finančná motivácia

4. Myslite si , že je Vaša pracovná záťaž primeraná ?

- a) áno je
- b) niekedy mám problém všetko zvládnuť
- c) často mám problém všetko zvládnuť
- d) je príliš vysoká

5. Je Vaše pracovisko vhodne vybavené ? (prístroje , pomôcky a pod.)

- a) Áno, som s vybavením spokojný/á
- b) Áno, ale bola by potrebná obnova
- c) Nie, vybavenie by bolo treba rozšíriť
- d) Nie, zle sa mi preto pracuje

6. Ste spokojný s Vaším pracovným prostredím?

- a) Úplne spokojný/á
- b) Spokojný/á, ale jednotlivé úseky by mohli byť lepšie organizované
- c) Nespokojný/á, ale nijak obzvlášť mi to nevadí
- d) Nepracuje sa mi v ňom dobre

7. Aký je Váš vzťah s spolupracovníkmi?

- a) veľmi priateľský, dobre si rozumieme
- b) priateľský
- c) mám k nemu/nej rešpekt
- d) nevychádzame spolu dobre

8. Aký je Váš vzťah s primámim nadriadeným?

- a) Veľmi priateľský, dobre si rozumieme
- b) Priateľský
- c) Mám k nemu/nej rešpekt
- d) Nevychádzame spolu dobre

9. Akým spôsobom ste odmeňovaný za veľmi dobre urobenú prácu?

- a) Finančná odmena
- b) Nehmotné ocenenie v podobe slovného uznania
- c) Inak, uveďte prosím
Ako.....
- d) Inak

10. Ste informovaný o svojich pracovných povinnostiach na pracovisku?

- a) Áno, veľmi dobre
- b) Dostatočne
- c) Nemám dostatok potrebných informácií
- d) Nikdy neviem presne čo mam robiť

11. Máte možnosť si organizovať Vašu prácu a pracovné tempo ?

- a) Prácu a pracovné tempo mi určuje zadaná úloha
- b) Prácu a pracovné tempo mi určuje nadriadený
- c) Prácu a pracovne tempo si určujem čiastočne sám/a
- d) Prácu a pracovné tempo si väčšinou určujem sám/a

12. Vyhovuje Vám systém rozloženia pracovnej doby?

- a) Vyhovuje mi
- b) Občas mám problémy so spánkom či odpočinkom
- c) Už som si zvykol a prispôbil si denný režim
- d) Nemôžem si zvyknúť

13. Keď sa Vám práca nedarí, cítite sa byť pod časovým tlakom?

- a) Veľmi často
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

14. Keď sa Vám práca nedarí, cítite sa pod psychickým tlakom?

- a) Veľmi často
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

15. Oplyvňuje Vás časový alebo pracovný tlak natoľko, že mávate problémy napr. s:

Zakrúžkujte prosím každú odpoveď , ktorá sa Vás týka.

- a) Dýchaním
- b) Srdcom
- c) Bolesti hlavy
- d) Spánkom
- e) Choroby
- f) Pracovná absencia
- g) Ine, uveďte prosím aké.....

16. Pri pracovnom výkone Vás najviac stresujú fyzické alebo psychické faktory ?

- a) Fyzické
- b) Psychické

17. Pociťujete na konci pracovnej zmeny problémy ?

- a) Nie, cítim sa dobre
- b) Len veľmi zriedka, pri náročnejších úlohách
- c) Občas , ale neobvplyvňuje to moje ďalšie aktivity
- d) Áno, dôsledky sa prejavujú v mojich ďalších aktivitách

18. Beriete si nepríjemné veci príliš dlho k srdcu ?

- a) Veľmi často
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

19. Cítite sa v strese v súvislosti s Vašou budúcnosťou?

- a) Necítim sa byť ohrozený/á
- b) Občas nad tým premýšľam, ale nijak obzvlášť ma to nezaťažuje
- c) Často nad tým premýšľam a trápi ma to
- d) Cítim sa neistý/á a mám úzkosť

20. Stretávate sa s nepríjemnými situáciami, nie len v pracovnom prostredí?

- a) Veľmi často
- b) Často
- c) Občas
- d) Nikdy

21. Pokiaľ ste v strese, jeho najčastejšou príčinou v poslednom polroku je:

Uved'te prosím max. 2 možnosti.

- a) Zamestnanie
- b) Problémy v rodine
- c) Zdravotný stav
- d) Finančná situácia
- e) Obava zo staroby
- f) Ine, uved'te aké:.....

22. Pracovný stres a stres všeobecne.

- a) Zvládam
- b) Zvládam vďaka podpore kolegov poprípade členov rodiny a priateľov
- c) Niekedy zvládam, ale i s podporou je to veľmi ťažké

- d) Často nezvládam
- e) Nezvládam

23. Cítim sa dlhodobo v strese ?

- a) Áno
- b) Nie

24. Ako na Vás stres pôsobí?

- a) Niekedy mi pomáha zvládnuť úlohy
- b) Často mi pomáha zvládnuť úlohy
- c) Vadí mi a nemôžem sa sústrediť na prácu
- d) Ničí ma a je pre mňa nepríjemný
- e) Neviem - nedokážem to rozoznať

25. Používate niejaké techniky zvládania stresu ?

- a) Áno, zhlboka dýcham a počítam do 10
- b) Áno, zlepšujem si náladu relaxáciou, masážami , cvičením a pod.
- c) Na problémy zabúdam v spoločnosti priateľov
- d) Inak, uveďte prosím ako.....

26. Myslíte si , že ste v strese viac než ostatný, uveďte prosím prečo tomu tak je.

27. Keďže na stres môžu muži a ženy reagovať rozdielne uveďte prosím pohlavie.

- a) Muž
- b) Žena

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Bc. Adam Lindvai

Obor: Andragogika

Forma studia: Kombinované štúdium

Název práce: Stres a techniky zvládania stresu

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh:¹67

Celkový počet stran příloh:²70

Počet titulů české literatury a pramenů:30

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů:2

Počet internetových zdrojů:0

Vedoucí práce: PhDr. Eva Živčicová , PhD

¹ zahrnuje počet stran od úvodu po závěr práce (počet stran odborné literatury nepočítáme!)

² zahrnuje celkový počet jednotlivých stran příloh